

MASTER DI I LIVELLO
**“COUNSELING IN AMBITO
MULTICULTURALE”**
A.A. 2013/2014

Elaborato finale

**Senza dimora ed esclusione abitativa:
l’esperienza de “I tetti colorati”**

*Così, questa sera
Il cielo bianco
Tetti e poggioli
Non ho paura
Striscioni di nebbia
Come milioni di candele
Quassù, a mezzanotte
Ci sono io, solo*

*(“Io solo”
poesia scritta da una persona senza dimora)*

Corsista:
Anita Adamo

Introduzione

Per l'elaborato finale del master di I livello in Counseling multiculturale, ho scelto di trattare il tema dell'esclusione abitativa attraverso la descrizione dell'esperienza del progetto "I tetti colorati". La scelta non è stata dettata solo dalla relativa facilità di esporre un qualcosa vissuto in prima persona per un periodo anche piuttosto lungo, vista e considerata la mia ancora recente esperienza professionale; bensì, la decisione, seppure possa sembrare scontata, è frutto di una precisa riflessione che descriverò brevemente di seguito.

La casa, la dimora, intesa come luogo sicuro e spazio personale in cui esercitare alcune facoltà, alcune funzioni e alcune relazioni non è, purtroppo e ancora, un diritto di tutti. E di questo ne abbiamo percezione quando vediamo persone dormire in strada o sulle panchine o quando veniamo a conoscenza, attraverso i servizi presso i quali lavoriamo o attraverso i mezzi di comunicazione, dell'altissimo numero di persone a rischio di sfratto o delle difficoltà, sempre più diffuse, nel pagamento dell'affitto.

Ma dietro ad una persona che dorme fuori o in macchina, che vive in una casa inadeguata o che rischia di perdere l'alloggio, cosa c'è? O forse sarebbe meglio chiedersi: cosa c'è dentro? La risposta è semplice quanto drammatica: dentro c'è spesso una persona gravemente emarginata o a rischio di marginalità sociale e che ha perso tutti i suoi punti di riferimento, dietro ad ogni storia di esclusione abitativa c'è spesso una separazione familiare, la disgregazione delle relazioni, una malattia, la perdita del lavoro o situazioni di povertà più o meno gravi.

"I tetti colorati" ha cercato di rispondere al disagio abitativo dei senza dimora, per fornire, almeno, la sicurezza della casa e partire da questa sicurezza per l'accompagnamento e il sostegno verso percorsi di inclusività e autonomia sociale.

Se a ciò si aggiunge il fatto che il progetto si è rivolto a cittadini di nazionalità non italiana con i quali si sono svolte azioni di accompagnamento nei più diversi ambiti, di mediazione culturale e linguistica e di advocacy, allora l'esperienza merita di essere raccontata in questo contesto perché perfettamente consona all'oggetto del Master.

Chi è il senza dimora? Terminologia e stereotipi

Il termine "senza dimora" (in inglese homeless) ha sostituito il termine "senza fissa dimora" e, come vedremo, inglobato in sé il termine "senza tetto". Per persona "senza fissa dimora", infatti, si intende una persona che non risiede sempre nello stesso luogo, cioè che non ha, appunto, una casa,

una dimora fissa e stabile. E' evidente che il significato di questa terminologia potrebbe essere fuorviante rispetto allo stato di profonda sofferenza e povertà in cui versano gli homeless, se consideriamo che anche un ricco individuo, con case sparse in più parti del pianeta o perennemente in vacanza, potrebbe considerarsi un "senza fissa dimora"!

La classificazione ETHOS – European Typology of Homelessness and Housing Exclusion - lanciata nel 2005 da FEANTSA, Federazione europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora, propone un'ampia tipologia di senza dimora identificando quattro principali situazioni abitative:

- *senza tetto*: persone che vivono in strada, in sistemazioni di fortuna o che ricorrono a dormitori o strutture di accoglienza notturna;
- *senza casa*: persone ospiti in strutture per senza dimora, in dormitori e centri di accoglienza per donne, in strutture per immigrati, richiedenti asilo, rifugiati, persone in attesa di essere dimesse da istituzioni (carceri, comunità terapeutiche, ospedali, istituti di cura, istituti, case famiglia e comunità per minori), persone che ricevono interventi di sostegno di lunga durata in quanto senza dimora;
- *sistemazioni insicure*: persone che vivono a rischio di perdita dell'alloggio (es: sfratto esecutivo), a rischio di violenza domestica o in sistemazioni non garantite (coabitazione temporanea con famiglia o amici, mancanza di un contratto d'affitto, occupazione illegale di alloggio o terreno);
- *sistemazioni inadeguate*: persone che vivono in strutture temporanee non rispondenti agli standard abitativi comuni (roulotte, capanna, baracca ecc...), che vivono in alloggi impropri (inadatti per uso abitativo) o in situazioni di affollamento.

Da ciò si evince l'importanza data alla dimora e la gravità dell'assenza di essa, evidentemente non riducibile alla mancanza di un tetto sulla testa o a un riparo per la notte.

E' ovviamente superata la dicitura di "barbone", "clochard" o "vagabondo" e questo ci svela molto anche su due miti da sfatare o, quantomeno, da ridimensionare. Il primo riguarda l'immaginario collettivo del senza dimora, uomo, con la barba incolta, sporco, trasandato e con qualche dipendenza. In realtà, come abbiamo visto, il senza dimora non è solo chi vive in strada da anni e chi corrisponde alla descrizione appena fatta su, proprio in virtù della classificazione Ethos e della complessità e diversità delle situazioni che possono condurre una persona a non avere una dimora nel senso ampio del termine. Inoltre, riguardo al genere, è bene sapere che molte persone senza dimora sono di sesso femminile. Il secondo, riguarda l'ideale romantico del senza dimora per scelta, finito per strada come massima espressione di libertà e di rifiuto della società e del sistema vigente. Se questo può essere vero per qualcuno, ricordiamoci sempre che la persona privata della dimensione della casa e dell'abitare molto spesso vive una situazione di grave marginalità sociale e di povertà multidimensionale.

Narrazione dell'esperienza "I tetti colorati": attività svolte dall'equipe dello Sportello Casa e metodologia adottata

Il progetto "I tetti colorati" è stato finanziato sull'azione 6 del Fondo Europeo per l'integrazione dei cittadini di paesi terzi, annualità 2012. Il progetto si è ispirato all'Housing First, modello nato negli Stati Uniti e già adoperato in alcuni paesi europei; la metodologia in esso prevista rovescia il tradizionale modo di rispondere all'esclusione abitativa, prevedendo che si metta a disposizione della persona, prima di tutto (first), una casa stabile e indipendente, e partendo da essa per il raggiungimento dell'autonomia negli altri ambiti della vita, attraverso percorsi di sostegno e accompagnamento.

Il progetto ha visto la realizzazione di numerose attività, ma io mi soffermerò a descrivere solo una delle azioni operative in esso contemplata: il sostegno e l'accompagnamento della persona con disagio abitativo nella ricerca e/o nel mantenimento dell'abitazione attraverso il lavoro all'interno di due Sportelli Casa, uno a Ragusa e uno a Vittoria. Io ho operato nella sede di Ragusa con il ruolo di assistente sociale.

Agli Sportelli si sono incontrate le persone senza dimora, ossia persone con difficoltà, più o meno gravi, legate alla casa e alla sfera dell'abitare. In essi ha operato un gruppo di lavoro formato dalle seguenti figure professionali: due mediatrici linguistiche culturali, un'antropologa, due educatrici professionali, una psicologa, una sociologa e un'assistente sociale.

Di seguito, descriverò la procedura impiegata durante il progetto dall'equipe dello Sportello Casa. Ovviamente, tale impostazione è da intendersi come una traccia, modellata con creatività e flessibilità, di volta in volta, secondo le esigenze di ogni singolo caso.

Primo contatto, colloquio e presa in carico del problema abitativo

Il primo contatto con i destinatari del progetto è avvenuto attraverso diverse modalità. Alcuni di loro sono stati "intercettati" dai Centri di Ascolto cittadini e parrocchiali della Caritas, altri si sono rivolti a noi su indirizzo degli Uffici dei Servizi Sociali, altri ancora perché venuti a conoscenza del servizio attraverso il passaparola di amici, parenti o conoscenti.

I colloqui si sono tenuti presso le sedi degli Sportelli Casa, in uno spazio dedicato all'ascolto e nel rispetto della privacy della persona; solitamente, sono stati svolti da due o tre operatrici, facendo attenzione, quando possibile, a includere la figura del mediatore linguistico-culturale. In linea di massima, durante il colloquio, una operatrice ha condotto lo stesso, mentre le altre hanno osservato e annotato, con la facoltà, comunque, di intervenire se e quando lo hanno ritenuto opportuno.

Durante questo momento, si è cercato di capire qual era la problematica abitativa della persona, rispettando ciò che questa, in quell'occasione, ha avuto voglia di raccontare e riferire. Il colloquio, soprattutto il primo, non è mai stato inteso come un "interrogatorio" o un'"analisi" psicologica della persona, ma solo come un'accoglienza del disagio e una conoscenza reciproca; in questa sede si è spiegato il progetto e il tipo di servizio offerto e si è esplicitato che gli operatori presenti erano parte di un'equipe e che, quindi, la situazione della persona sarebbe stata valutata insieme al resto del gruppo di lavoro prima di assumere ogni decisione.

Principi cardine alla base del primo colloquio, così come dei successivi, sono stati la fiducia nell'altro, la sincerità in ogni aspetto della relazione e l'assenza di atteggiamenti giudicanti.

Visita domiciliare

La visita domiciliare ha costituito il passo successivo al colloquio.

L'equipe ha deciso di utilizzare questo strumento come prassi proprio per l'importanza di verificare il contesto e la condizione abitativa, qualunque essa fosse, della persona o della famiglia. Volendo utilizzare un'espressione coniata dalle operatrici dello Sportello è possibile affermare che "la casa - o la non casa - parla".

L'ambiente di vita parla e racconta di piccoli e grandi problemi del quotidiano. Tutti i "non posso" e i "come faccio" delle persone si materializzano agli occhi dell'operatore e vengono compresi in tutta la loro complessità. La casa parla di deficit strutturali, di barriere, di mura sgretolate, di caldo e di freddo, di insalubrità; ma parla anche di culture, di relazioni, di affetti, di legami perduti o lontani, di capacità e potenzialità delle persone, di disagi non detti. Gli oggetti e gli spazi, ma anche i colori e gli odori, ci dicono delle persone e del loro mondo. La casa, "luogo" per eccellenza, rivela ciò che le parole non sono sempre in grado di descrivere e la sua osservazione permette di entrare più realisticamente e profondamente in empatia con le persone, permettendo all'operatore di comprenderne il livello di stress e di frustrazione.

La visita domiciliare è stata sempre concordata con la persona; non è mai stata fatta una irruzione "a sorpresa", senza che la persona lo sapesse o senza il suo consenso.

La visita è stata intesa come una conoscenza del bisogno abitativo e delle criticità dell'alloggio, mai come un controllo o una verifica di quanto riferito dalla persona durante il colloquio e questa precisazione è stata spesso verbalizzata.

Anche in questo caso, la visita domiciliare è stata svolta da due o tre operatrici.

Riunione di equipe

La riunione di equipe ha rappresentato un momento di confronto molto importante per il gruppo di lavoro dello Sportello Casa. Almeno una volta a settimana, l'equipe si è riunita e ha discusso dei casi, dei colloqui e delle visite domiciliari effettuate. Spesso, visto che durante la settimana si portavano avanti vari casi, si è utilizzata anche la posta elettronica per aggiornare tutti gli operatori dei diversi passaggi e delle diverse attività svolte.

La riunione di equipe ha permesso alle operatrici di condividere fatti, esperienze, pensieri e opinioni riguardo i vari casi; in questo modo, le prospettive si sono allargate e ciascuna delle operatrici è riuscita a vedere con più occhi e da molteplici punti di vista la stessa situazione.

Questa tappa del percorso ha rappresentato, inoltre, un passaggio insostituibile per la gestione dello stress dei vari componenti dell'equipe; ogni operatrice ha trovato nella riunione settimanale un'occasione interna di "supervisione naturale", non meno intensa di quella esterna. Non sono mancati i momenti di estremo sconforto, le ansie e i sensi di colpa nella gestione dei casi, che, puntualmente, il resto dell'equipe ha cercato di addolcire, tirando su i morali. Una sorta di "auto-aiuto" per prevenire il rischio di burnout.

Durante le riunioni di equipe si è suddiviso il lavoro dei giorni successivi, si sono analizzate le soluzioni e le opportunità e si sono assunte decisioni, ovviamente da proporre poi alla persona.

Ricerca o mantenimento dell'abitazione

Per spiegare esattamente questa fase, occorre un attimo andare fuori la traccia seguita finora.

La ricerca delle abitazioni, infatti, è avvenuta trasversalmente lungo tutto l'arco del progetto e a prescindere dalle esigenze emerse dai colloqui e dalle visite domiciliari.

La mappatura delle abitazioni disponibili sul territorio si è realizzata attraverso il contatto con le agenzie immobiliari o il contatto diretto con i proprietari (agganciati grazie al porta a porta, alla pubblicizzazione del progetto o al passaparola con amici, parenti e conoscenti).

Per entrambe le modalità di reperimento degli alloggi, il passo successivo è stata la visita delle operatrici presso l'abitazione, effettuata per ognuna di esse e a priori.

Quando la necessità emersa non è stata cambiare casa ma mantenere quella attuale l'equipe si è mossa su due diversi filoni di intervento.

Nei casi in cui l'abitazione ha presentato problemi di natura tecnica, si è ricorsi al supporto di esperti per la loro esatta individuazione e per una equa quantificazione economica degli eventuali interventi da effettuare. Successivamente, si è mediato con i proprietari per ottenere lo scomputo dal canone di locazione della cifra investita nei lavori.

Nei casi in cui, invece, la difficoltà maggiore era legata all'insostenibilità del canone di locazione, con conseguente rischio di sfratto, attraverso la mediazione con i proprietari e i loro legali e

l'attivazione della rete (Ufficio Servizi Sociali, Caritas diocesana, ecc...) si è cercato di dirimere le controversie e mantenere la persona o la famiglia nell'abitazione.

Tutto ciò si è svolto facendo in modo che la persona rimanesse protagonista di tutte le scelte e, quando possibile, si è chiesto di contribuire, anche economicamente, in misura proporzionata alle possibilità di ciascuno.

Proposta dell'alloggio

Dopo aver individuato dei possibili alloggi idonei alle necessità e ai bisogni delle persone che si sono rivolte al servizio, questi sono stati presentati agli interessati (come un'opportunità e mai come un'imposizione). Alla persona è stato sempre lasciato il tempo di valutare e di decidere autonomamente il da farsi. Una eventuale risposta negativa in merito all'alloggio non è mai stata intesa dall'equipe come un rifiuto, come un capriccio o come la prova che il bisogno non era né forte né reale. Al contrario, si sono sempre accolte le decisioni delle persone con tranquillità e con la disponibilità a continuare la ricerca, nel rispetto della libertà di scelta e del rapporto di fiducia reciproca tra equipe e destinatari, principi cardine dell'intero progetto.

Ingresso in casa

Nel momento in cui la persona ha scelto la casa adatta alle proprie esigenze, l'equipe ha svolto un ruolo importante anche nelle procedure di ingresso nell'abitazione. Innanzitutto, è risultata fondamentale la funzione di mediazione dell'equipe fra inquilino e proprietario per quel che riguarda i seguenti aspetti: prima conoscenza, condizioni contrattuali (canone e durata della locazione, deposito cauzionale, utenze, ecc...), stipula del contratto ed eventuali garanzie. Attraverso la preziosa collaborazione del legale previsto dal progetto, presso lo Sportello Casa si sono stipulati i contratti, alla presenza di entrambe le parti e spiegando punto per punto gli impegni in esso previsti. In alcuni casi, si è anche stilato l'inventario dei mobili presenti nell'abitazione locata. Durante questa fase, è stato altrettanto importante il contributo delle figure delle mediatrici, sia dal punto di vista prettamente linguistico che culturale.

Visto che l'ingresso in una nuova abitazione comporta un impegno economico gravoso che, frequentemente, va ben oltre le disponibilità delle persone, l'equipe ha attivato, quando necessario, la rete di supporto, in modo da poter sostenere i destinatari anche su questo aspetto, che spesso ha costituito uno dei maggiori ostacoli all'accesso a una nuova abitazione e all'autonomia delle persone. In alcuni casi, il sostegno della Caritas diocesana di Ragusa, che ha aderito al progetto, ha permesso di garantire per un anno il proprietario anche dal punto di vista economico, tramite la stipula di una scrittura privata.

Visite domiciliari periodiche e verifica del mantenimento dell'abitazione

Dopo l'ingresso in casa, l'equipe ha fornito supporto e sostegno ai destinatari attraverso le visite domiciliari periodiche e verificando il buon andamento della locazione. L'equipe ha continuato a rappresentare un punto di riferimento per le persone e le famiglie seguite, anche per altre necessità. Lo Sportello Casa è stato una sicurezza, altresì, per i proprietari di casa, che si sono rivolti all'equipe per qualsiasi dubbio o difficoltà incontrata. Il ruolo di mediazione dell'equipe del progetto ha, ancora una volta, rappresentato la forza e l'innovazione del progetto stesso.

Accompagnamento ai servizi e lavoro di rete

L'accompagnamento ai servizi si è realizzato, in modo trasversale, in tutte le fasi della procedura descritta e per svariate necessità, non solo e non per forza riguardanti direttamente la condizione abitativa, anche se spesso ad essa correlate. Caso per caso, si è valutato in equipe se, come e in quale misura accompagnare fisicamente le persone presso i servizi, facendo attenzione a non spegnere l'autonomia individuale e a non sostituirsi se non necessario.

Di seguito alcuni dei servizi presso cui si è svolto l'accompagnamento dell'equipe:

- Punto Enel: per il supporto nell'attivazione delle utenze;
- Ufficio Servizi Sociali;
- IACP;
- Questura/Prefettura: per disbrigo pratiche e richiesta del permesso di soggiorno;
- Banche;
- Legali e amministratori di sostegno;
- Tribunale: udienza di sfratto;
- Cooperative ed enti del terzo settore;
- Consultori e poliambulatori: visite mediche e richiesta di certificati;
- Agenzie immobiliari.

In alcune situazioni, la presenza dell'equipe ha permesso di far valere dei diritti che, altrimenti, sarebbero stati preclusi alla persona. Pensiamo, ad esempio, a quanto accaduto durante una udienza di convalida di sfratto: l'udienza sarebbe terminata sicuramente con l'ottenimento del titolo esecutivo di sfratto da parte del proprietario e, invece, grazie all'intervento delle operatrici, precedentemente consigliate dall'avvocato del progetto, si è riusciti a far notare al giudice la presenza di un vizio nella procedura (per l'esattezza mancava la notifica per iscritto di una comunicazione che, invece, era stata solo verbale), l'udienza è stata rinviata e, nel frattempo, si è arrivati a un accordo tra inquilino e proprietario per la risoluzione della controversia. O, ancora, all'indispensabile presenza di un'operatrice per l'ottenimento del permesso di soggiorno per cure

mediche (gravidanza) e l'estensione dello stesso al marito della donna: l'impiegato allo sportello non era a conoscenza di questa possibilità e l'operatrice lo ha dovuto dimostrare esibendo l'estratto di una guida che ne indicava la fattispecie e i riferimenti normativi.

A volte il contatto con i servizi è avvenuto telefonicamente o, in altri casi ancora, è stato sufficiente solo un orientamento agli stessi.

Il lavoro di rete ha costituito uno strumento fondamentale dell'operato dell'equipe: con gli stessi servizi descritti precedentemente si è lavorato in concertazione per la risoluzione di molte problematiche. In particolare in due casi di sfratto, si è riusciti a ottenere il risultato sperato grazie alla collaborazione degli Uffici di Servizio Sociale e della Caritas diocesana. In altri casi, ci si è confrontati per capire quale fosse la strada migliore da percorrere, in modo che la soluzione soddisfacesse tutti i diversi aspetti dello stesso problema. A volte, il lavoro di rete si è concretizzato nel coinvolgimento di volontari che hanno permesso di risolvere piccoli problemi quotidiani che le persone non sapevano come affrontare, soprattutto perché spesso, in quanto cittadini di paesi terzi, non hanno reti informali proprie cui ricorrere.

Alloggi "ponte"

Il progetto ha potuto usufruire di due alloggi, uno di un soggetto privato e un altro messo a disposizione dalla diocesi. Le abitazioni sono state utilizzate in casi di emergenza, per un periodo limitato e in attesa di trovare una soluzione abitativa stabile.

Le persone hanno vissuto nelle case gratuitamente, accettando alcune condizioni spiegate dall'equipe in colloquio. Durante la permanenza presso gli alloggi, le persone sono state supportate e sostenute dalle operatrici per la ricerca dell'abitazione e per la risoluzione delle altre problematiche, anche attraverso l'accompagnamento e l'orientamento ai servizi.

Aspetti critici e cambiamenti auspicati

Durante lo svolgimento del progetto sono emerse molte criticità.

Sicuramente la prima difficoltà da sottolineare è quella legata agli stereotipi e ai pregiudizi nei confronti delle persone e delle famiglie migranti che, purtroppo e ancora una volta, pagano l'alto prezzo della diffidenza, dell'ignoranza, del razzismo e dello sfruttamento nei confronti di tutto ciò che non rispecchia una fantomatica autoctona normalità. In questo caso, ciò si concretizza nella difficoltà di trovare proprietari di immobili disponibili ad affittare case ai migranti o, peggio, nella

speculazione senza scrupoli che ha visto concedere in locazione tuguri (per di più a prezzi esorbitanti).

Da ciò consegue la seconda criticità emersa, la ghettizzazione dei migranti. Questo è vero soprattutto per Ragusa, dove il centro città è sempre più il quartiere dei non italiani e delle fasce deboli della popolazione. Anche a causa di politiche scellerate, moltissime persone abbandonano il centro storico preferendo i quartieri chic della periferia residenziale. Ma quando si parla di ghettizzazione ci si riferisce anche ai quartieri nei quali sono concentrate le abitazioni di edilizia residenziale pubblica, comunemente chiamate case popolari, altro aspetto su cui riflettere per un cambio concreto del paradigma delle politiche abitative. La concentrazione del disagio economico, sociale e culturale in contesti geograficamente delimitati, non può che creare emarginazione; proprio per questo, uno dei principi fondamentali dei programmi di Housing First prevede che le case messe a disposizione dei senza dimora siano il più possibile sparse sul territorio e vicine ai servizi.

Ma c'è una soluzione a tutto ciò? O, almeno, una prospettiva di cambiamento?

Senza dubbio, il fatto che la casa non sia ancora considerata un diritto di tutti presta il fianco alla totale assenza di lungimiranza delle politiche abitative e delle politiche di risposta alla marginalità sociale. Alla presenza di un problema abitativo, abbiamo visto come le risposte tradizionali (centro di accoglienza, dormitori, case famiglia) alleviano, evidentemente, il bisogno immediato di un riparo per la notte e di un posto dove vivere ma non risolvono il problema dell'assenza di una vera dimora. Per ciò che concerne il territorio di Ragusa, efficaci politiche abitative dovrebbero, a mio avviso, prevedere incentivi fiscali per chi concede in locazione la propria abitazione a canoni equi (visto e considerato l'esubero così ampio di alloggi rispetto al numero di abitanti) evitando, contestualmente, la creazione di quartieri ghetto o il loro mantenimento.

Diventa essenziale, inoltre, soprattutto in questo momento di difficoltà economica, anche estrema, così diffusa, l'introduzione di un reddito minimo di inserimento (presente in molti paesi europei) che consenta a tutti di possedere una base di partenza economica per il soddisfacimento dei bisogni primari, fra cui chiaramente emerge la casa.

Una educazione interculturale improntata al rispetto delle culture altre e alla libertà di espressione, il potenziamento di progetti di accompagnamento e di advocacy per le persone senza dimora e il cambiamento di mentalità e formazione per gli operatori dei servizi potrebbero evitare situazioni di sfruttamento ed episodi di razzismo che ledono la dignità della persona, non promuovono inclusione ed integrazione sociale e negano i diritti inviolabili dell'uomo.