



Associazione **V**olontari **A**scolto e **A**ccoglienza

Via Quercioli 77 - 54100 Massa - Tel./Fax. 0585-792909 - ass.avaa@virgilio.it

C.F. 92002780457- Iscrizione Albo Regionale: n° Registro 520, del 04/07/1994

Casa di Accoglienza di via Godola **anni 2008 – 2010**

Indice generale

Quadro Generale.....	1
Analisi di genere.....	3
Le ospitalità cronicizzate.....	4
L'incremento dei minori.....	6
Analisi per classe di età.....	7
Analisi per nazionalità.....	10
Conclusioni.....	13

Quadro Generale

Nel rimandare alla pubblicazione della ricerca [Volontà e Resistenza. Venti anni di volontariato](#)¹ per quanto concerne un'analisi storica dell'attività della Casa di Accoglienza fino al 2007, proviamo, con queste brevi note, a fare una riflessione sul triennio 2008 – 2010, sempre nel tentativo di comprendere i mutamenti di cui siamo stati testimoni, nella consapevolezza dei nostri limiti e della "parzialità" della nostra prospettiva, ma anche del fatto che la Casa di Accoglienza non è una soluzione al disagio, quanto semplicemente l'opportunità di una breve sosta nelle fatiche quotidiane degli ospiti che vengono accolti.

La Casa di Accoglienza, la cui apertura è garantita esclusivamente dai volontari, che si alternano generalmente in turni quindicinali (uno serale ed uno notturno), come è noto, ospita al massimo nove persone dal lunedì al venerdì.

In linea generale le persone per essere ospitate devono presentarsi il lunedì al Centro di Ascolto in via Quercioli per un colloquio.

Da quest'anno ci siamo dati dei criteri di priorità, per evitare discussioni tra chi è arrivato prima o dopo. Nel caso, quindi, che al Centro di Ascolto vi siano in attesa più di nove persone utilizziamo queste priorità:

- Persone segnalate dai Servizi Sociali dei Comuni o dell'Azienda ASL;
- Persone segnalate da associazioni che stanno seguendo l'interessata/o;
- Donne e minori;
- Persone dimesse dall'ospedale e che hanno bisogno di convalescenza;
- Persone ultra sessantacinquenni.

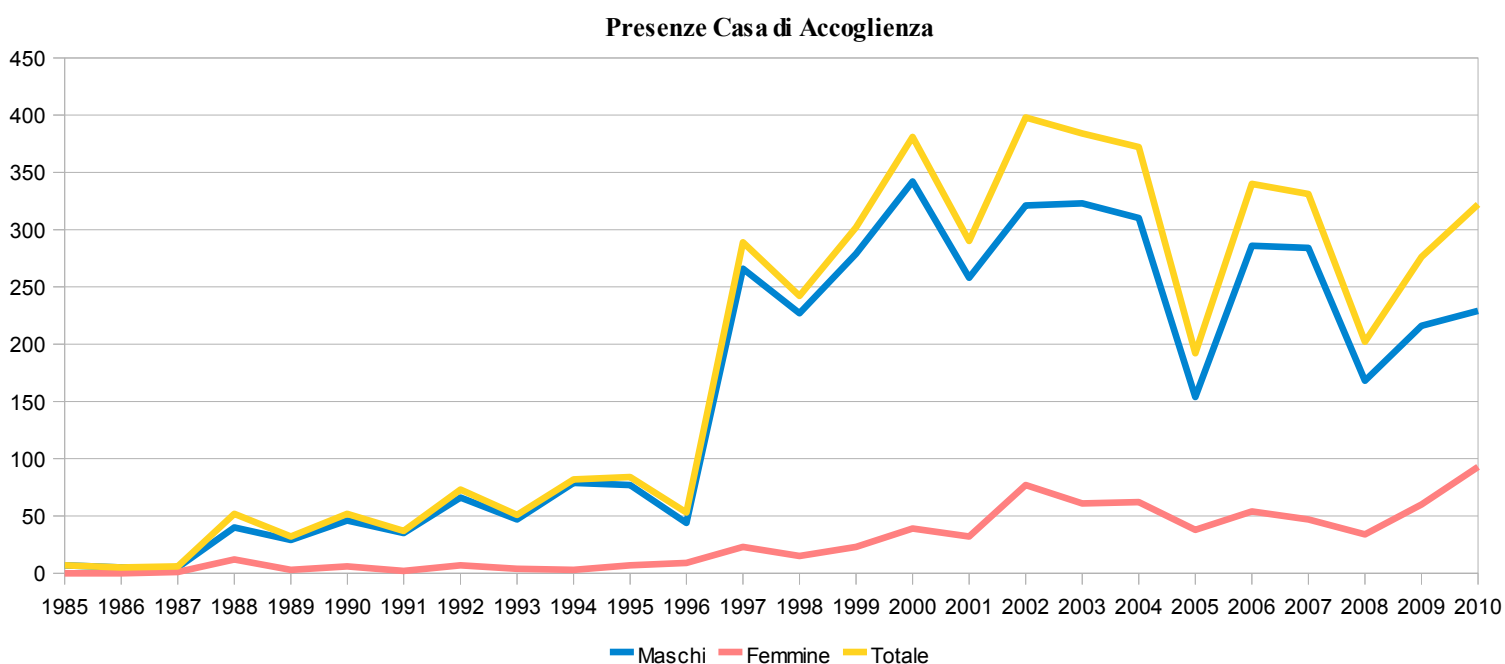
¹ "Libertà e Resistenza, venti anni di volontariato", Buratti Gino, edizione Tranesuropa, anno 2009

Le persone ospitate, a prescindere se abbiano fruito o meno dell'intero periodo permesso, nei due mesi successivi non possono essere ospitate. Eventuali deroghe vengono autorizzate solo se:

- Vi è una richiesta motivata di Servizi Sociali o Associazioni, che richiedono una eventuale proroga per poter progettare un intervento;
- Per motivi gravi di salute, su richiesta motivata di un medico
- In casi di particolare emergenza e disagio su valutazione degli operatori del Centro di Ascolto.

Nel leggere i dati è necessario premettere che in questo triennio la Casa di Accoglienza è sempre rimasta chiusa nei mesi da luglio a ottobre², per permettere quei lavori di ristrutturazione che sono stati permessi grazie al contributo della Fondazione della Cassa di Risparmio di Carrara distribuito appunto in tre tranche annuali e che ha reso sicuramente la Casa di Accoglienza ancora più ospitale anche sotto l'aspetto della struttura.

Sicuramente la crisi economica e sociale in atto ha modificato qualcosa nella presenza alla casa, non ultimo l'incremento significativo di persone minorenni, che noi ospitiamo sempre accompagnate da un parente, è un ulteriore indicatore di come sempre più frequentemente rispetto al passato si rivolgono alla nostra struttura famiglie, che vengono ospitate in un contesto che non è preparato, nemmeno sotto il semplice aspetto logistico, ad accogliere nuclei familiari³.



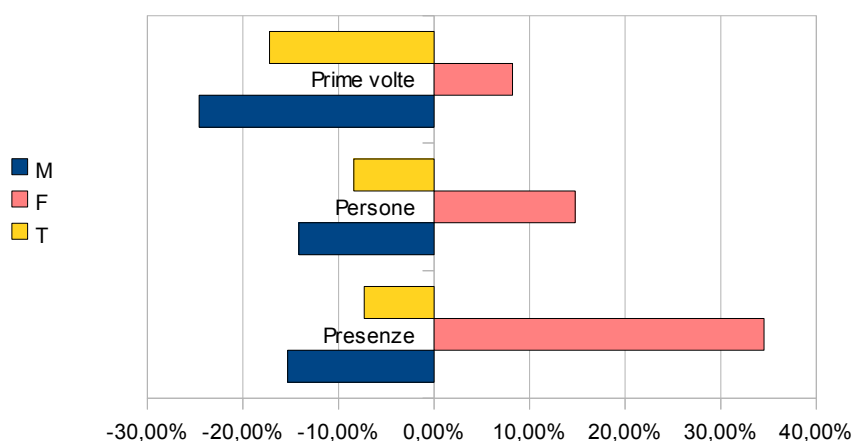
Questo andamento diventa altresì più significativo se, anziché un'analisi annuale, si confrontano i trienni, con l'unica considerazione che in ciascun anno del triennio 2008-2010 la Casa di Accoglienza è rimasta chiusa, come già sottolineato, dai primi di luglio fino alla fine del mese di ottobre, per la realizzazione dei lavori di ristrutturazione finanziati dalla Fondazione della Cassa di

² Nel triennio precedente, 2005-2007, nel periodo luglio-ottobre abbiamo registrato una media di 80 presenze l'anno.

³ La Casa di Accoglienza è composta da una cucina, dove gli ospiti cenano, una sala (per la conversazione e la televisione), tre camere riservate agli ospiti (una da tre letti, una da due letti ed una da quattro letti), due bagni, una stanza-magazzino e la camera per i due volontari del turno di notte).

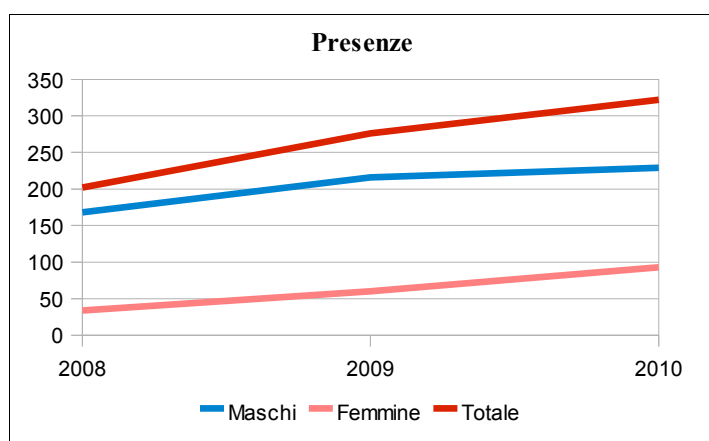
	2008-2010			2005-2007			2002-2004			1999-2001			1996-1998		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T
Presenze	613	187	800	724	139	863	954	200	1154	879	94	973	537	47	584
Persone	303	101	404	353	88	441	441	125	566	380	54	434	272	27	299
Prime volte	190	79	269	252	73	325	308	116	424	275	47	322	227	26	253
Incidenza primi ingressi	62,71%	78,22%	66,58%	71,39%	82,95%	73,70%	69,84%	92,80%	74,91%	72,37%	87,04%	74,19%	83,46%	96,30%	84,62%

Variazione % triennio 2008-2010 su triennio 2005-2007



Analisi di genere

Il grafico indica come dal 2008 le presenze alla Casa di Accoglienza abbiano ripreso ad aumentare, ed in particolare per quanto riguarda la presenza femminile, elemento questo che è spesso un indicatore significativo del disagio che sta emergendo.



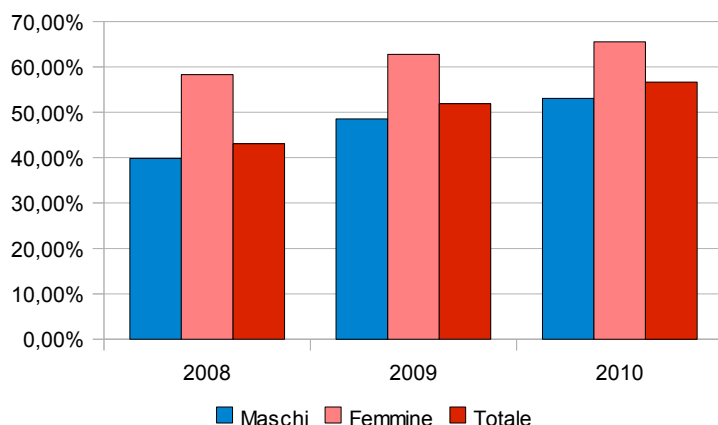
Siamo passati dal 14,20% di presenze femminili alla Casa di Accoglienza del 2007 al 28,88% del 2010.

Un incremento significativo, indicatore, come in altre occasioni abbiamo detto, di un sistema di relazioni sociali che ormai non tiene più e che, sempre con maggiore frequenza, costringe le donne ad "abitare" la strada.

Questo incremento è determinato swicuramente dalla forte presenza alla Casa di Accoglienza della Comunità

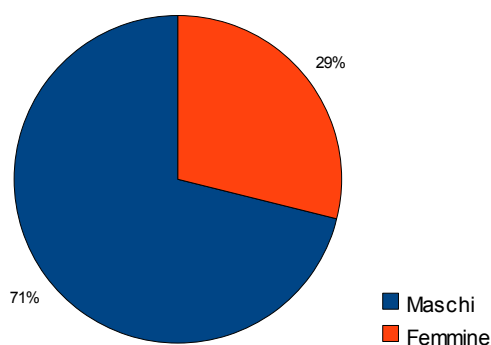
Romena: tutti noi siamo testimoni della presenza di ragazze e donne romene nella vicina piazza della Stazione.

Incidenza delle presenze delle persone ospitate per la prima volta nel 2010 sul totale di genere



Questa tendenza è confermata ulteriormente dal grafico accanto, che indica in maniera significativa come anche tra le persone che si sono rivolte alla Casa di Accoglienza sia aumentata in maniera significativa la presenza di donne.

Presenze anno 2010



Le ospitalità cronicizzate

Nel complesso tuttavia in questo ultimo triennio ad un incremento delle presenze corrisponde un andamento pressochè stabile (per i maschi addirittura in decrescita) delle singole persone che sono state ospitate (quindi a prescindere del numero di volte che hanno dormito alla Casa), indicando una reiterata richiesta di ospitalità da parte di stesse persone alla Casa di Accoglienza⁴.

La tabella successiva conferma questa tendenza. Risulta infatti che il 50% delle presenze di persone ospitate nel 2010 siano state ospitate anche in almeno uno dei tre bienni precedenti (2004/2005, 2006/2007 e 2008/2009): in particolare il 6,21% risultano essere stati presenti in tutti e tre i bienni precedenti, il 13,66% in almeno due dei bienni precedenti e il 30,75 in almeno uno dei bienni precedenti.

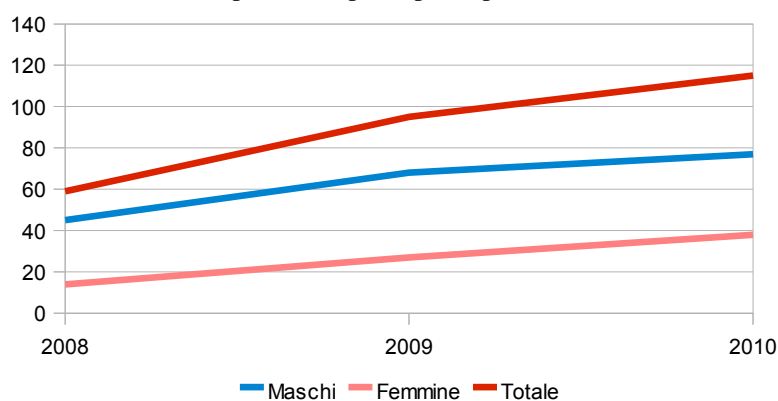
⁴ L'U.S. Department of Housing and Urban Development indica come fattore di cronicità l'aver dormito in luoghi pubblici non adatti alla persona (strada, ecc.) e/o in strutture di accoglienza nell'anno in corso o, anche episodicamente, nei tre anni successivi ("*Società postmoderna e nuove povertà*", Michele Mezzacappa, in "*Il seme e l'abero*", dicembre 2010, rivista della Fondazione Andrea Devoto).

analisi della cronicità

Periodicità di frequenza alla casa delle persone ospitate nel 2010 rispetto ai tre bienni precedenti

	M	F	T	M	F	T
Numero presenze nel 2010 di persone che sono state ospitate anche in tutti e tre i bienni precedenti (2008/2009, 2006/2007, 2004/2005)	17	3	20	7,42%	3,23%	6,21%
Numero presenze nel 2010 di persone che sono state ospitate anche in almeno due dei tre bienni precedenti (2008/2009, 2006/2007, 2004/2005)	40	4	44	17,47%	4,30%	13,66%
Numero presenze nel 2010 di persone che sono state ospitate anche in almeno uno dei tre bienni precedenti (2008/2009, 2006/2007, 2004/2005)	65	34	99	28,38%	36,56%	30,75%
Numero di presenze nel 2010 di persone che non sono mai state ospitate in nessuno dei tre bienni precedenti	107	52	159	46,72%	55,91%	49,38%
Totale presenze 2010	229	93	322	100,00%	100,00%	100,00%

Presenze di persone ospitate per la prima volta nel 2010



Una cronicizzazione che va oltre la crisi contingente e che dimostra la necessità di adottare politiche di intervento a bassa soglia più incisive, che rispondano ad un bisogno di disagio, di alloggio, di esclusione e spesso di solitudine, sempre più marcato e verso il quale la risposta che offriamo come associazione è assolutamente inadeguata.

Un disagio che non può essere ridotto semplicemente ad un aspetto, ma che richiede, realmente, la capacità di un

approccio complessivo che sia capace di articolarsi e differenziarsi.

A questa cronicizzazione corrisponde, come ulteriore manifestazione di un disagio estremo sempre più diffuso, un progressivo incremento delle persone che si sono rivolte per la prima volta alla struttura chiedendo ospitalità, maggiormente accentuato, come già sottolineato, per quanto riguarda la componente femminile.

Nel 2010 è continuato il trend in crescita delle persone ospitate per la prima volta, con una percentuale significativa delle donne.

Si verifica una tendenza ad un ricambio significativo delle donne che si presentano alla Casa di Accoglienza, che tuttavia non può essere letto come un indicatore che si siano realizzate condizioni che hanno portato a risolvere i problemi che hanno portato a rivolgersi alla Casa.

La tabella sotto riportata, per altro non molto leggibile, rappresenta, sebbene con molta approssimazione, il livello di cronicità.

Anno del primo colloqui e dell'ultimo

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
2001	92	28	13	14	5	10	6	6	8	13	195
2002		149	15	13	2	5	5	4	5	4	202
2003			118	14	6	3	4	5	3	4	157
2004				131	5	7	7	2	3	6	161
2005					63	5	9	4	5	3	89
2006						84	16	4	8	8	120
2007							90	12	13	8	123
2008								47	4	9	60
2009									71	31	102
2010										112	112
	92	177	146	172	81	114	137	84	120	198	1321

Nella tabella le righe rappresentano l'anno del primo colloquio, mentre nelle colonne troviamo l'anno dell'ultimo colloquio.

Ci dice, ad esempio, che tra tutti i colloqui fatti nel 2001 al Centro questi hanno riguardato 92 colloqui di persone che sono venute solo nel 2001, mentre di questi 28 sono venuti al Centro di Ascolto anche nel 2002 senza

ripresnetari negli anni successivi, mentre 13 hanno fatto l'ultimo colloquio nel 2010.

La tabella non ci dice niente sulle frequenze intermedie tra il primo e l'ultimo colloquio, ma sicuramente dà indicazioni sulla cronicità di alcune situazioni, rappresentando anche le inadeguatezze delle risposte che come sistema sociale siamo in grado di offrire.

L'incremento dei minori

Altro dato significativo riguarda i minori⁵ ospitati alla Casa di Accoglienza. Considerato che, per regolamento interno vengono ospitate solo persone minorenni se accompagnate da un genitore o da un parente, l'incremento significativo di minorenni ospitati è un indicatore del fatto che si rivolgono sempre più frequentemente alla Casa di Accoglienza nuclei familiari.

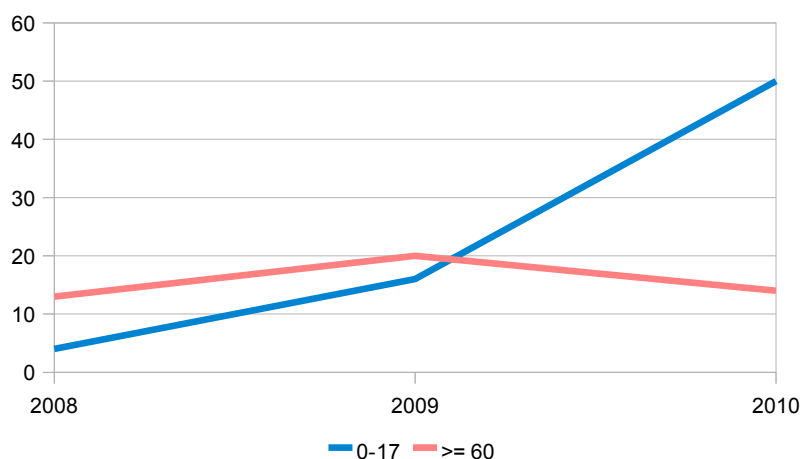
Persone minorenni ospitate

	M	F	T
2008	2	0	2
2009	5	7	12
2010	7	16	23

Altro elemento significativo di questa tabella è il fatto che tutti i minori ospitati nel 2010 risultano essere venuti per la prima volta alla Casa di Accoglienza, così come quelli ospitati negli anni

precedenti. Pur non essendo in grado di avere informazioni statistiche relative ai "nuclei familiari", quest'ultimo dato, anche sulla base della percezione dei volontari sia alla Casa di Accoglienza che in occasione dei colloqui al Centro di Ascolto, induce una riflessione sull'assenza di politiche di accoglienza rivolte a nuclei familiari, così come sottolinea come la nostra struttura non sia adatta a rispondere alle esigenze di ospitalità di una famiglia, sia per la struttura abitativa (tre camere a più letti), sia per la stessa organizzazione del

Presenze minorenni e ultrasessantenni



5 Per minori intendiamo persone che non abbiano ancora compiuto il diciottesimo anno di età.

servizio.

Il fatto poi che la presenza di minorenni stia assumendo una dimensione significativa solo a partire dal 2002, con una forte presenza di famiglie provenienti dalla Romania, è un altro elemento sul quale riflettere.

Variatione percentuale presenze: anno 2010 su 2009

	M	F	T
0-17 anni	162,50%	262,50%	212,50%
18-59 anni	3,17%	23,53%	7,50%
>= 60 anni	-31,58%	0,00%	-30,00%

Soprattutto in questi ultimi due anni constatiamo come in maniera sistematica, quasi "organizzata", si rivolgano alla Casa di Accoglienza i nuclei familiari romeni che stazionano in piazza della Stazione a Massa, senza che si riesca a trovare una soluzione al loro disagio abitativo, nonostante la presenza di minorenni.

L'incremento significativo dei minori, e quindi di conseguenza dei nuclei familiari (formali o informali) risulta ancor più evidente dall'analisi della tabella seguente nella quale confrontiamo i dati triennali.

	2008-2010 (*)			2005-2007			2002-2004			1999-2001			1996-1998		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T
Minorenni	33	37	70	23	16	39	20	7	27	8	2	10	5	0	5
Incidenza presenze di minorenni	5,38%	19,79%	8,75%	3,18%	11,51%	4,52%	2,10%	3,50%	2,34%	0,91%	2,13%	1,03%	0,93%	0,00%	0,86%

(*): in questo triennio la casa è rimasta chiusa, ogni anno, da luglio metà ottobre, per i lavori di ristrutturazione. Mentre negli altri trienni era chiusa solo di agosto

Sicuramente questo incremento dei minori/nuclei familiari è l'indicatore più significativo che si registra in questo triennio, richiamandoci ad una riflessione seria sia sulla nostra inadeguatezza a rispondere al disagio di nuclei familiari, sia sull'assenza nel nostro territorio di servizi a bassa soglia capaci di interagire con le sofferenze e le esclusioni che investono non solo le singole persone ma nuclei familiari, in cui sono presenti figli minori.

Analisi per classe di età

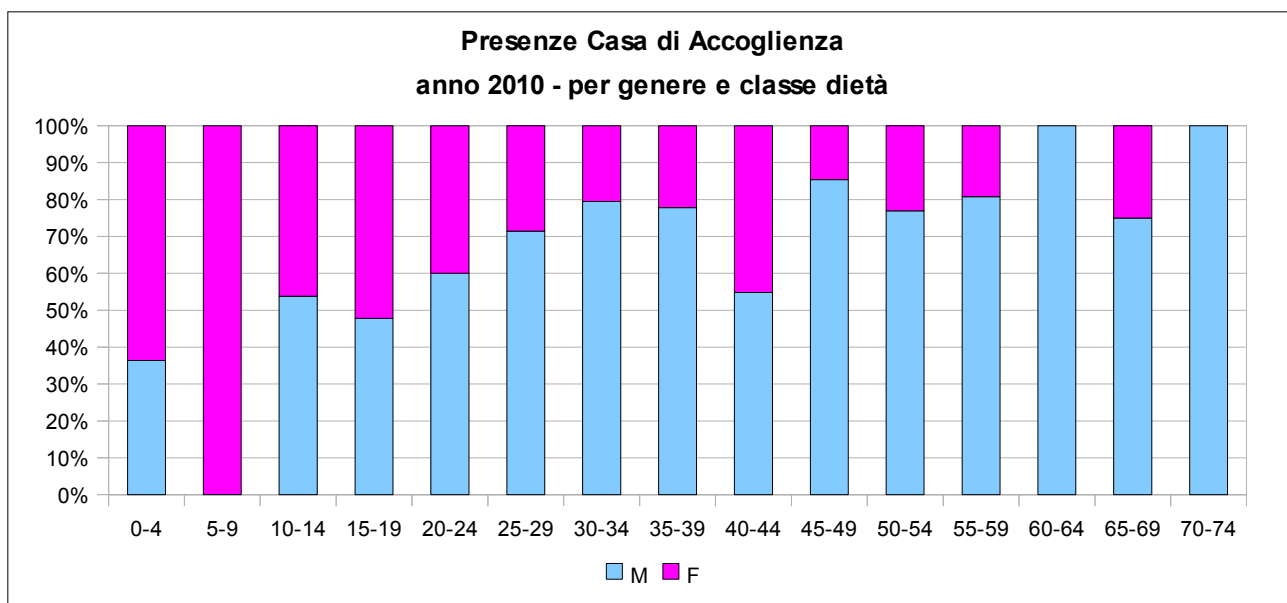
Alcune considerazioni sono già state fatte precedentemente per le persone minorenni, tuttavia può essere interessante esaminare le tabelle per età.

Le classi di età maggiormente rappresentative sono quelle comprese tra i 20 e i 54 anni, che nel complesso nel triennio si sono mantenute stabili

Presenze alla Casa di Accoglienza distinte per genere e classe di età

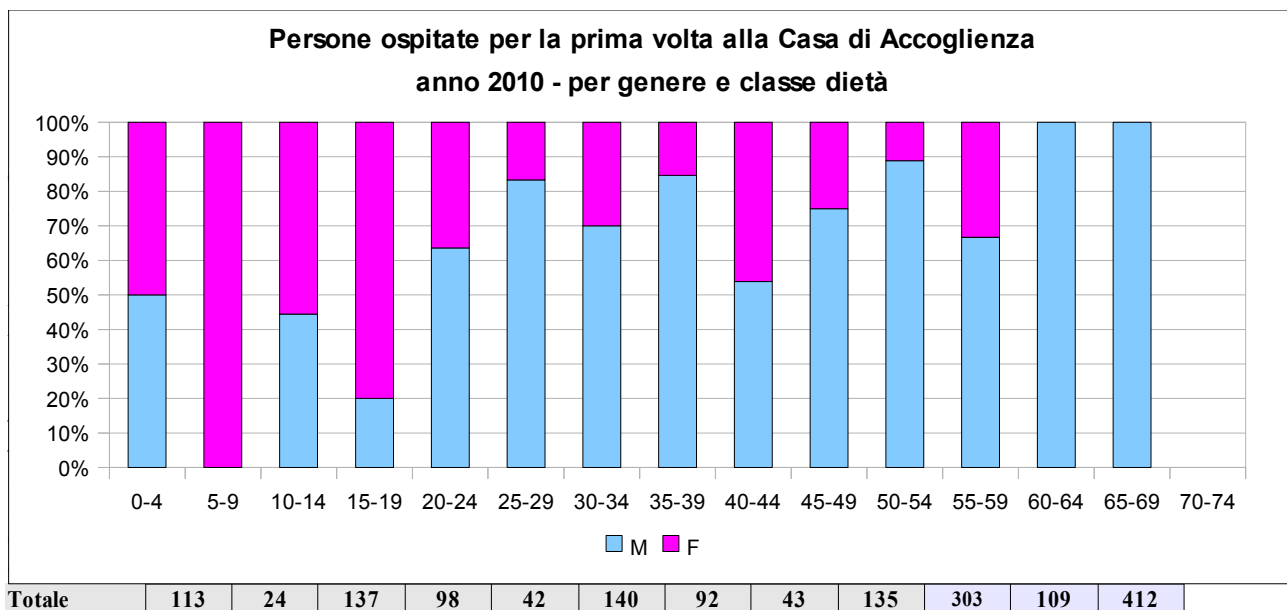
	2008			2009			2010			Totale		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
0-4	4	0	4	0	2	2	4	7	11	8	9	17
5-9	0	0	0	0	0	0	0	7	7	0	7	7
10-14	0	0	0	1	3	4	7	6	13	8	9	17
15-19	2	2	4	13	6	19	11	12	23	26	20	46
20-24	10	5	15	14	6	20	12	8	20	36	19	55
25-29	14	2	16	14	3	17	25	10	35	53	15	68
30-34	23	4	27	29	5	34	31	8	39	83	17	100
35-39	21	8	29	31	6	37	28	8	36	80	22	102
40-44	30	3	33	20	16	36	17	14	31	67	33	100
45-49	26	4	30	42	3	45	41	7	48	109	14	123
50-54	18	5	23	17	12	29	20	6	26	55	23	78
55-59	8	0	8	17	1	18	21	5	26	46	6	52
60-64	7	1	8	7	1	8	8	0	8	22	2	24
65-69	5	0	5	11	0	11	3	1	4	19	1	20
70-74	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Totale	168	34	202	216	64	280	229	99	328	613	197	810

Ci preme sottolineare come nel 2010 risulti percentualmente significativa la presenza di donne giovani con età fino a 24 anni



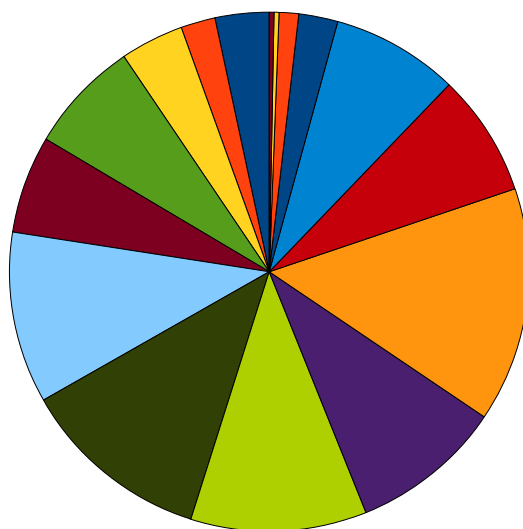
Stesse considerazioni possono essere fatte in merito alle persone che per la prima volta si sono rivolte alla Casa di Accoglienza. Anche in questo caso registriamo un leggero e costante incremento

delle donne ed una incidenza maggiore per quanto riguarda donne giovani, con età fino a 24 anni.



Questo dato relativo a giovani donne che si rivolgono a noi, per lo più romene, fa emergere da un lato un disagio sempre più emergente e dall'altro l'inadeguatezza nostra e anche dei servizi per far fronte a tutte le problematiche di cui sono portatrici e al tempo stesso la sempre maggiore precarietà delle loro vite costrette a vivere in mezzo a tutti i rischi che lo stare in strada comporta.

Presenze 2010 per classe di età



■ 0-4 ■ 5-9 ■ 10-14 ■ 15-19 ■ 20-24 ■ 25-29 ■ 30-34 ■ 35-39 ■ 40-44
■ 45-49 ■ 50-54 ■ 55-59 ■ 60-64 ■ 65-69 ■ 70-74 ■ 75-79 ■ >= 80

Questo disagio è ulteriormente confermato dal calcolo del numero medio annuale di ospitalità⁶, che risulta essere maggiore nelle donne, in particolare in quelle con età compresa tra i 25 e 44 anni.

⁶ Numero persone diviso numero ospitalità

Numero medio di ospitalità

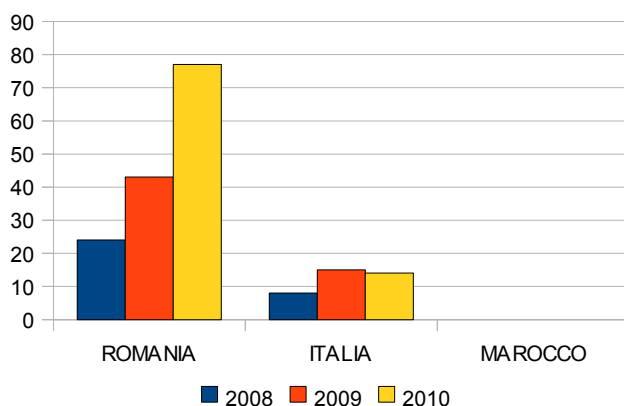
	2008			2009			2010			Totale		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
0-4	0,50		0,50		1,00	1,00	0,75	0,43	0,55	0,63	0,56	0,59
5-9								0,86	0,86		0,86	0,86
10-14				1,00	1,00	1,00	0,57	0,83	0,69	0,63	0,89	0,76
15-19	1,00	0,50	0,75	0,77	0,83	0,79	0,09	0,33	0,22	0,50	0,50	0,50
20-24	0,90	0,60	0,80	0,43	1,00	0,60	0,67	0,50	0,60	0,64	0,68	0,65
25-29	0,86	1,00	0,88	0,64	0,33	0,59	0,52	0,30	0,46	0,64	0,40	0,59
30-34	0,57	0,75	0,59	0,45	0,80	0,50	0,23	0,38	0,26	0,40	0,59	0,43
35-39	0,57	0,63	0,59	0,35	0,50	0,38	0,43	0,25	0,39	0,44	0,45	0,44
40-44	0,60	1,00	0,64	0,60	0,63	0,61	0,59	0,43	0,52	0,60	0,58	0,59
45-49	0,77	0,75	0,77	0,40	0,67	0,42	0,39	0,57	0,42	0,49	0,64	0,50
50-54	0,61	0,60	0,61	0,59	0,33	0,48	0,45	0,17	0,38	0,55	0,35	0,49
55-59	0,63		0,63	0,18	1,00	0,22	0,24	0,40	0,27	0,28	0,50	0,31
60-64	0,71	1,00	0,75	0,43	1,00	0,50	0,38		0,38	0,50	1,00	0,54
65-69	0,80		0,80	0,27		0,27	0,33	0,00	0,25	0,42	0,00	0,40
70-74							0,00		0,00	0,00		0,00
Totale	0,67	0,71	0,68	0,45	0,66	0,50	0,40	0,43	0,41	0,49	0,55	0,51

Analisi per nazionalità

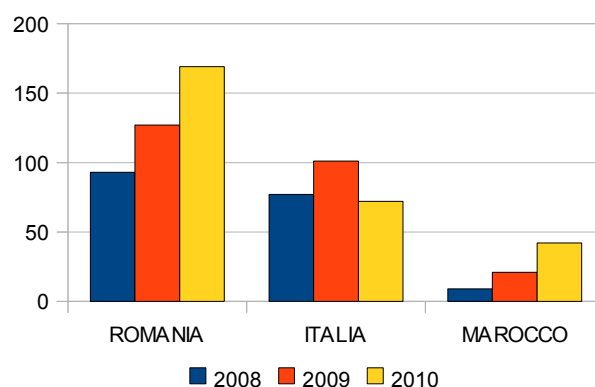
Ovviamente, seguendo la tendenza di questi ultimi trienni, sono aumentati progressivamente le ospitalità di persone migranti rispetto alle persone italiane.

D'altra parte il tipo di servizio che noi offriamo è di bassa soglia e intercetta sicuramente, in maniera più marcata rispetto al passato, le persone in estremo stato di disagio abitativo e di relazione, per cui è sempre più frequente che siano i migranti, che spesso soggiornano in

Principali nazionalità
femmine



Principali nazionalità
maschi e femmine



piazza della Stazione a Massa, non distante quindi dalla Casa di Accoglienza e dal Centro di Ascolto, a riuscire a fruire dei nostri servizi. Così come tra i migranti la comunità romena è la più numerosa, così anche tra gli ospiti della Casa di Accoglienza è questa la comunità più presente.

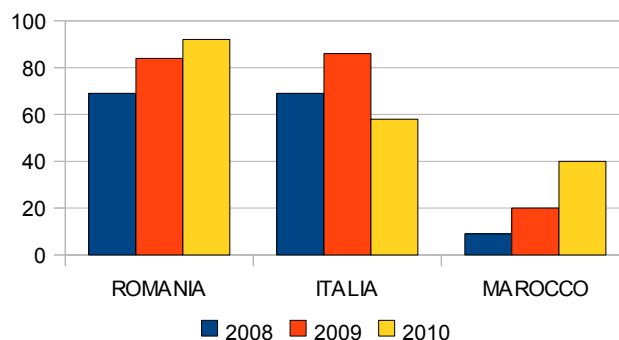
Stessa tendenza anche per quanto riguarda le donne, ma sicuramente con una netta prevalenza di romene.

Ciò è anche coerente con il fatto che i nuclei familiari che ospitiamo sono per lo più provenienti dalla Romania, spesso magari donne con i figli.

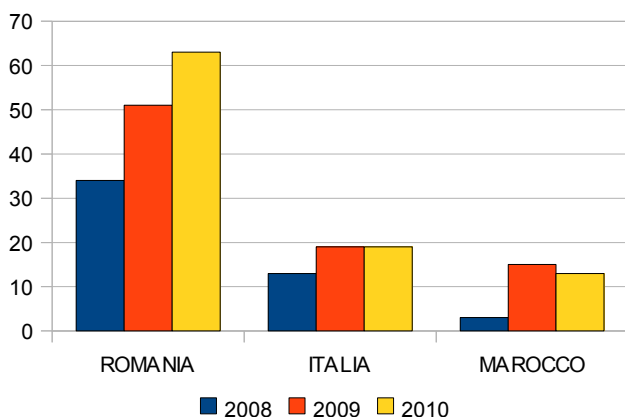
Dinanzi a questa richiesta, la semplice nostra offerta di ospitalità è insufficiente. E' necessario costruire una rete che offra servizi di assistenza alle donne e ai minori, un qualcosa che aiuti ad uscire da questa condizione di estrema sofferenza.

Se andiamo invece ad osservare le nazionalità principali negli ospiti di sesso maschile invece notiamo, sempre con la prevalenza di migranti provenienti dalla Romania, ma sicuramente un maggiore equilibrio

Principali nazionalità maschi



Persone venute per la prima volta principali nazionalità

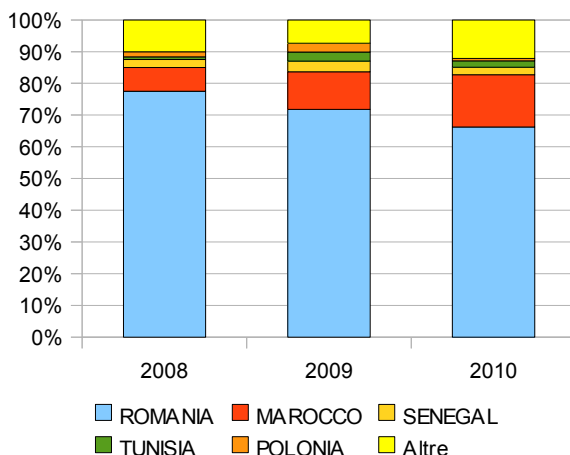


Indicativo invece è il progressivo incremento, tra le persone ospitate la prima volta, di quelle provenienti dalla Romania, mentre rimane pressochè costante il dato di quelle italiane. Ovviamente questo dato è coerente con

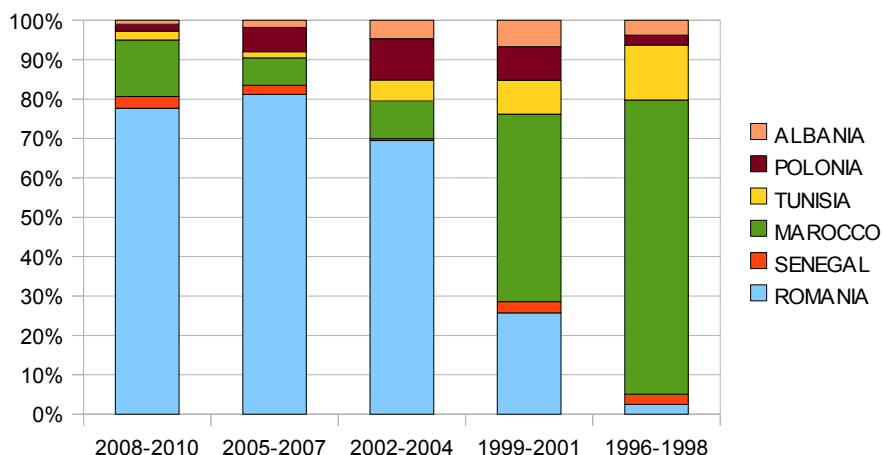
l'andamento generale

In questo ultimo triennio dobbiamo registrare un progressivo lento riequilibrarsi dell'incidenza delle nazionalità di migranti che sono state ospitate, sempre ovviamente con una incidenza molto forte della comunità Romena

Distribuzione principali nazionalità dei migranti



Presenze alla Casa di Accoglienza nei trienni

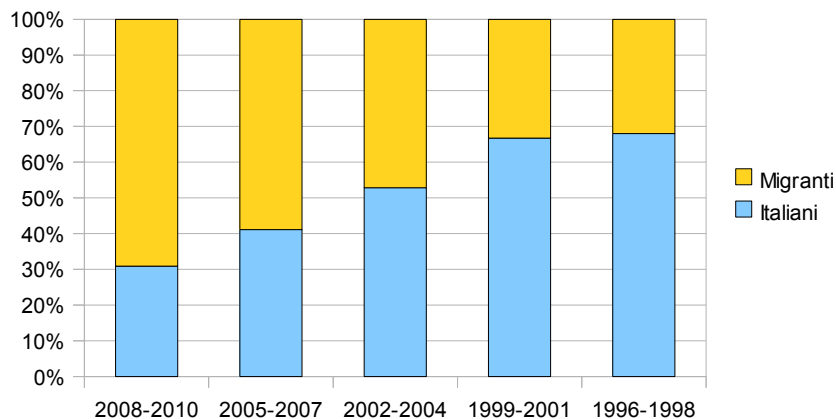


Se invece andiamo ad esaminare l'andamento triennale della distribuzione delle comunità dei migranti ospitate alla casa, notiamo come progressivamente si sia sempre più ridotto il range dell'incidenza di altre comunità di migranti rispetto a quella romena.

Numero ospitalità per cittadinanza

	2008-2010			2005-2007			2002-2004			1999-2001			1996-1998		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T
ITALIA	213	37	250	331	23	354	563	46	609	589	55	644	361	33	394
ALBANIA	5	0	5	7	0	7	18	2	20	14	0	14	2	1	3
CECOSLOVACCHIA	4	0	4	5	5	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAROCCO	69	3	72	27	0	27	41	0	41	96	4	100	58	1	59
POLONIA	6	3	9	16	8	24	18	27	45	15	3	18	2	0	2
ROMANIA	245	144	389	227	88	315	203	95	298	35	19	54	2	0	2
SENEGAL	15	0	15	9	0	9	2	0	2	6	0	6	2	0	2
TUNISIA	11	0	11	6	0	6	16	7	23	18	0	18	11	0	11
altre	45	10	55	94	15	109	92	23	115	98	13	111	94	12	45
Totale	613	197	810	722	139	861	953	200	1153	871	94	965	532	47	579

Presenze alla Casa di Accoglienza nei trienni



Questi ultimi grafici esprimono bene le modificazioni che sono intervenute in tutti questi anni rispetto alle persone che si rivolgono alla Casa di Accoglienza.

I grafici rappresentano la variazione per nazionalità e l'incidenza sempre più marcata dei migranti tra gli ospiti della Casa di

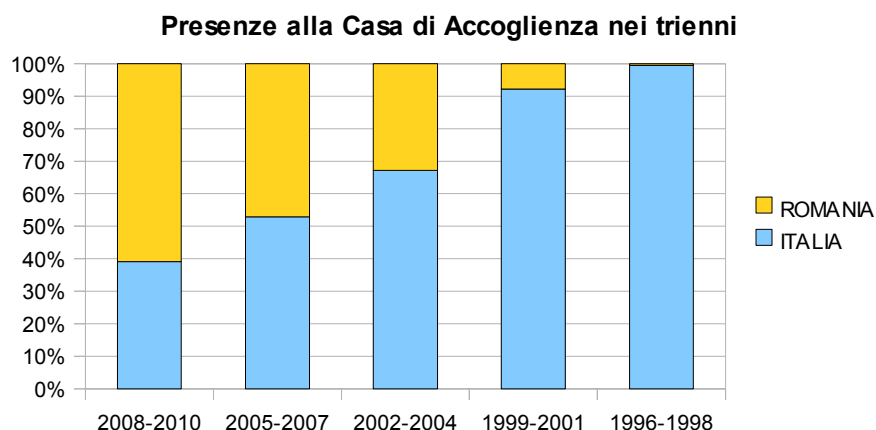
Accoglienza.

Ciò tuttavia rappresenta solo un'aspetto di questa variazione.

Accanto a questa situazione, sia per i cambiamenti profondi, culturali e sociali, che sono intervenuti nel nostro territorio, che hanno sicuramente attraversato sia gli ospiti che i volontari, dobbiamo registrare una trasformazione profonda anche del tipo di relazioni

che si vengono a stabilire dentro la Casa di Accoglienza, tra gli ospiti e con i volontari. E' sempre più marcato un atteggiamento di "uso" del servizio offerto fine a se stesso.

Lo notiamo ad esempio sul bisogno che gli ospiti hanno di guardare la televisione ad esempio, rispetto invece a quando si passavano le serate giocando e chiaccherando insieme.



Conclusioni

Questa breve relazione non vuole essere esaustiva, è semplicemente un tentativo di condividere alcune riflessioni ed è l'occasione anche per dare forma ad alcune riflessioni che come gruppo di Volontari nel nostro procedere facciamo, consapevoli della parzialità del nostro servizio e del fatto che, in assenza di un sistema di rete efficace, non offriamo niente che possa risolvere il problemi dei nostri ospiti, se non permettere loro un brevissimo periodo di riposo, nel quale riuscire a stabilire qualche forma di relazione.

L'aspetto della relazione forse è l'elemento centrale di questa nostra esperienza. In maniera inconsapevole ce ne sono testimoni i diversi ragazzi delle superiori che si affiancano agli adulti nel turno serale, i quali testimoniano, in maniera immediata, questa capacità di entrare in relazione con gli ospiti, sedersi con loro, mangiare con loro... parlare.

Ritengo che questo sia l'elemento fondamentale di questo nostro servizio, che non è in grado di dare soluzione ai problemi variegati delle persone che si rivolgono a noi: riuscire a creare un barlume di relazione, mettendosi in ascolto e cercando, per quanto possibile, di dare voce a questo disagio e a questa marginalità.

Partendo proprio da questa parzialità e dalla consapevolezza di questi nostri limiti rimane però la necessità di avviare una riflessione su quali politiche vengano adottate nel nostro territorio, quanto spesso il nostro agire sia esclusivo e non inclusivo.

Consapevoli anche della parzialità della lettura che offriamo, cerchiamo però di condividere questa prospettiva che parte dalle persone senza voce che allontaniamo dai nostri territori, che vorremmo semplicemente vedere allontanate dai nostri sguardi, come se ingombrassero la nostra esistenza.

Spesso basterebbe semplicemente riuscire a fare realmente rete per offrire a questi nostri amici non un servizio migliore, ma un farci prossimi camminando con loro.

Dinanzi alla ragazza straniera che attende un bimbo, alla quale magari concediamo una proroga di una settimana, rispetto alle regole della Casa di Accoglienza⁷, noi possiamo solo invitarla ad accostarsi ai servizi sociali, ma al tempo stesso non abbiamo le risorse umane per accompagnarla noi o per affrontare il terrore che poi alla fine i servizi sociali le tolgano il bimbo.

Questa impotenza a fare piccoli gesti, non risolutivi del problema, come accompagnare una persona e fare sentire la nostra vicinanza, od offrire la possibilità alle persone di farsi una doccia da qualche parte⁸ sono i limiti di questo territorio, che non è capace di relazioni sinergiche tra i vari soggetti, non solo nell'erogazione di un servizio, ma nella stessa lettura delle esigenze, delle povertà e delle risorse esistenti.

Ma un altro sforzo dovrebbe essere quello di tentare di pensare al territorio in maniera unitaria e non separata: la mensa, la casa di accoglienza, la necessità di servizi igienici pubblici, luoghi di ascolto, i centri che distribuiscono vestiario... devono essere davvero ripensati in maniera unitaria e sinergica, non come luoghi separati.

Luoghi che siano non solo il momento di erogazione di un servizio, ma che siano davvero l'opportunità di sperimentare un laboratorio "altro" rispetto alle politiche di inclusione nei nostri territori.

Ma questo sforzo assume un senso se la politica lo fa suo, se in qualche modo è un'opportunità di cambiamento delle modalità con cui disegno la città e le sue relazioni.

Non si tratta più semplicemente di offrire dei palliativi, ma di tentare di ridisegnare, per quanto è possibile, la città.

A questo sforzo siamo chiamati tutti noi, senza trincerarci dietro al bel servizio che offriamo, ma che rimane sterile amplificando spesso l'esclusione.

Alcune proposte:

- costruire percorsi congiunti tra i vari servizi, curando sia l'aspetto della formazione e delle modalità di relazione, ma anche puntando più in alto come costruire un database univoco.
- Abituarsi a leggere il territorio insieme, ed insieme individuare le criticità e le strade da percorrere, con la disponibilità a mettere in discussione i propri percorsi.

Ma anche pensare a costruire delle risposte ad alcuni bisogni in maniera sinergica e in rete:

- Pensare che nel nostro territorio mancano cose elementari, quali la possibilità per chi vive in strada di farsi una doccia, di trovare delle coperte, di un servizio di barbiere... sembrano piccole cose, ma credo che un atteggiamento inclusivo nasca anche da rendere possibili alcuni gesti quotidiani che, per chi ha una casa, sono dati per scontati, per chi non ha un tetto diventano impossibili⁹
- Iniziare a ensare a politiche che siano inclusive nei confronti delle donne che si rivolgono ai nostri centri, facilitando e tutelando nella relazione con i consultori e i servizi pubblici

7 La Casa di Accoglienza ospita una persona per un massimo di cinque giorni nella settimana dal lunedì al venerdì, dopo di che devono trascorrere due mesi prima che la persona sia nuovamente ospitata.

8 Noi per problemi organizzativi e di rispetto per le persone permettiamo di fare una doccia e di cenare solo alle persone che vengono ospitate alla Casa.

9 Ricordo come qualche anno fa come Associazione offrivamo, grazie ad una convenzione con un barbiere, la possibilità di fruire della sua professionalità. Un servizio che potrà essere giudicato banale da noi che abbiamo tante sicurezze, ma la cui importanza per chi vive in strada l'abbiamo capita solo quando siamo stati costretti, per assenza di risorse economiche, a non renderlo più possibile.

quando ne hanno bisogno

- Interrogarci su quale tipo di assistenza sanitaria il territorio può esprimere, anche nei confronti di quanti non siano residenti o non siano regolari.
- Avviare percorsi di accompagnamento delle persone.
- Pensare davvero a centri di informazione-ascolto-gestione dei conflitti presenti in alcune parti della città, sulla strada (come piazza della Stazione, Romagnano, Partaccia, Marina di Massa...), facendo in modo che questi spazi diventino anche l'opportunità di una partecipazione diversa e di un sentirsi parte del territorio.

Ma il prerequisito essenziale è quello veramente di iniziare a costruire reti con l'obiettivo preciso non solo di offrire servizi più adeguati, ma per cominciare a pensare che un'altra città può essere disegnata e delineata, progetto al quale siamo chiamati **anche** noi del no-profit.