

**Valentina Raffa**

**PERSONE SENZA DIMORA E PROCESSI D'INCLUSIONE SOCIALE.**

**IL CASO DELL' ONDS A MESSINA**

ABSTRACT. L'articolo affronta il tema dell'inclusione sociale delle persone "senza dimora" contribuendo al dibattito, tenutosi nel 2013 in occasione della VI Conferenza annuale di Espanet Italia a Cosenza, sul disagio sociale e sulle politiche d'intervento più adatte ad affrontare i nuovi bisogni delle persone che oggi vivono in strada. A tal fine, esso racconta l'esperienza di ricerca-azione condotta dall'Osservatorio Nazionale sul disagio e la solidarietà nelle stazioni italiane svolta presso le stazioni centrale e marittima di Messina. Accanto ad un'analisi della ricerca condotta sul disagio sociale dentro la stazione, il contributo si focalizza sulle azioni messe in campo dall'ONDS per rispondere ai bisogni individuati degli utenti, evidenziando le criticità e i punti di forza.

**Keywords:** persone senza dimora, vulnerabilità, inclusione sociale, stazione, nuove povertà.

RESUME. The article deals with the topic of social inclusion of homeless,

contributing to the debate, that took place at the VI Conference of Espanet Italy in Cosenza, on social hardship and the policies to take on the new needs of persons living in the streets. To this end, it illustrates the experience of research and action made by National Observatory for social hardship and solidarity (ONDS) in the railstation of Messina. After the analysis of the research done in the station, the article focuses on the ONDS' actions to respond to the needs of the users, stressing the critical issues and the strong points.

**Keywords:** homeless, vulnerability, social inclusion, rail station, new poverty

## **Introduzione**

Questo contributo riprende l'intervento che ho presentato nel 2013 alla sesta edizione della conferenza annuale di ESPAnet Italia costruita intorno al tema "Italia, Europa: integrazione sociale e integrazione politica". Si trattava di un incontro di studi che chiamava in causa le politiche sociali e la loro relazione con la crisi della partecipazione, della rappresentanza, della democrazia e della legalità, a fronte di un potere sempre più forte delle élites che incidono sui processi di coesione sociale, economica e politica dei territori (Moini, 2012;

Saccà, 2015). La questione, inoltre, si legava alla gestione delle risorse pubbliche e all'egemonia del mercato su tutti gli altri ambiti dell'agire sociale.

La mia relazione s'inseriva all'interno della sezione costruita intorno al tema «Persone senza dimora e politiche d'inclusione», uno spazio dedicato ad un'analisi del disagio sociale e ad una riflessione sulle politiche d'intervento più adatte ad affrontare i nuovi bisogni delle persone che oggi vivono in strada.

La vulnerabilità sociale crescente è tra le conseguenze più evidenti delle politiche neoliberiste globali contemporanee. A partire dagli anni novanta si è assistito in Italia, ma in generale in Europa, a un aumento esponenziale della povertà e dell'esclusione sociale. Alle «vecchie povertà», legate ad una forte deprivazione socio-economica, se ne aggiungono di nuove (Bauman, 2004) legate a nuovi fenomeni sociali quali la precarietà del lavoro, la disoccupazione giovanile, la solitudine degli anziani, le famiglie monogenitoriali. Come scrive Negri (2006), i sistemi sociali postfordisti non generano delle situazioni di vita sicure; essi rendono la quotidianità “normalmente” insicura.

Secondo una ricerca dell'Istat pubblicata nel 2015 e riferita all'anno 2014<sup>1</sup>, sono 50.724 le persone senza dimora che, tra i mesi di novembre e dicembre 2014, hanno usufruito di un servizio mensa o di accoglienza notturna nei 158 comuni

---

<sup>1</sup> <https://www.istat.it/it/archivio/175984>.

italiani coinvolti nell'indagine. Un dato in crescente tendenza rispetto al 2011 quando le persone che vivevano in stato di povertà estrema erano pari a 47.648.

Le stazioni ferroviarie, quasi sempre collocate nel centro urbano, sono dimore privilegiate per molta gente che vive in strada. Luoghi soggetti a un controllo costante da parte delle forze dell'ordine, abitati da diversi attori sociali (Polfer, negozianti, dipendenti ferroviari, ditte di pulizia...), ma con la grande risorsa dell'anonimato diffuso dentro cui proteggersi.

Un'analisi del disagio sociale nelle stazioni può essere utile per una riflessione più ampia sul fenomeno delle povertà e dell'esclusione sociale e sulle strategie utili ad affrontarlo. A tal fine, nelle pagine che seguono, si proporrà un approfondimento sul lavoro dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle stazioni italiane (ONDS) presso le stazioni centrale e marittima di Messina, inquadrando quest'attività tra le buone pratiche d'inclusione sociale.

### **1. Disagio sociale e interventi di inclusione: il modello ONDS**

«La nostalgia che porta il vento si dissolve in un momento. Dal binario che porta al mare io ti voglio ricordare. Un vento di mare ti accarezza quando spira leggera la brezza. Su un binario sicuro è la mia nostalgia che il mio cuore non

vuol cacciar via»<sup>2</sup>.

Così Renato Berardi scrive su *Shaker*, la rivista nata presso il “binario 95” della stazione di Roma Termini come contenitore di storie di strada. Renato vive in stazione e fa parte della redazione insieme ad altri amici che condividono la sua stessa condizione di *homeless*. I binari sono la loro casa, la stazione il loro punto di riferimento, non un «non-luogo» (Augé, 2009) ma un luogo ben definito all’interno del quale s’intrecciano storie e s’intessono relazioni. Per chi vive in strada la stazione è un posto al riparo più o meno sicuro; è un punto di riferimento fatto di presenze e relazioni quotidiane, è uno spazio all’interno del quale è possibile «fare colletta».

*Shaker*, «pensieri senza dimora» recita il sottotitolo, nasce all’interno di un progetto ideato dalla cooperativa romana *Europe Consulting* e rientra nelle attività dei laboratori del Centro Polivalente per persone senza dimora della stazione di Roma Termini “Binario 95”. Il fine con cui viene ideato è quello di dare voce ai pensieri degli «invisibili» e coinvolgerli, rendendoli soggetti attivi, alla strutturazione di un progetto comune di cui sono responsabili. Un’operazione questa che fa parte delle politiche sociali d’inclusione nate, in regime di *Welfare mix* (Ferrera, 2012), dalla collaborazione tra le Ferrovie dello

---

<sup>2</sup> *Shaker*, numero 14, autunno 2010, anno 4.

Stato, le quali si trovano a gestire, spesso sottoforma d'emergenza, la presenza di persone che risiedono negli spazi adibiti al passaggio dei viaggiatori, le istituzioni e il terzo settore.

La questione dell'emarginazione sociale si è acuita negli ultimi anni col sorgere delle «nuove povertà» (Bauman, 2004), quelle che Mazzoli (2012) fa rientrare nella categoria dei «vulnerabili», ovvero quei cittadini italiani autoctoni che pur partendo da una condizione economica decorosa scivolano silenziosamente verso la povertà per eventi biografici (malattie, perdita del lavoro, solitudine soprattutto nel caso degli anziani, mancanza di sostegno per le donne separate con figli, mancanza di sostegno per le coppie con figli piccoli e genitori anziani...), che si sommano all'indebolimento del *Welfare* e all'evaporazione dei legami sociali. A questi fattori Ehrenberg (1999) ne aggiunge poi uno di carattere culturale: la lacerazione che vive l'uomo moderno di avere a disposizione opportunità illimitate e la consapevolezza dei propri limiti, di non poter raggiungere quel modello di efficienza e performatività non naturali che l'attuale sistema sociale impone. Una condizione che Berger e Luckmann farebbero rientrare, attraverso un'analisi più ampia, in quello che essi definiscono «lo smarrimento dell'uomo moderno» (Berger & Luckmann, 2010).

Sono proprio i vulnerabili che oggi, insieme alle presenze più “storiche”

(persone che vivono in forte disagio socio-economico, migranti, donne sole, persone con delle dipendenze o disturbi psichici...), popolano le stazioni ferroviarie italiane. Di fronte alla necessità di mantenere l'ordine e il decoro pubblico all'interno delle stazioni, le Ferrovie dello Stato hanno capito che la «questione barboni» non poteva essere affrontata attraverso un intervento di polizia e di controllo, ma che era necessario costruire una rete capace di pensare dei percorsi di reinserimento di queste persone nella collettività. Il primo strumento individuato grazie alla collaborazione dei comuni e delle associazioni di terzo settore è stato l'*Help Center*, uno sportello di orientamento sociale che avvicina le persone in stato di difficoltà, ascolta i loro bisogni e le orienta verso i servizi e le strutture presenti sul territorio locale in grado di rispondere alle loro necessità. A partire dal 2000, anno in cui è nato il primo *Help Center* presso la stazione di Milano, si è costituita una rete nazionale degli *Help Center* nelle stazioni italiane che ha trovato sintesi, nel 2005, nell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni (ONDS). L'ONDS è stato promosso dalle Ferrovie dello Stato, dall'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI) e dalla cooperativa *Europe Consulting* che dal 2002 gestisce l'*Help Center* di Roma Termini e coordina i lavori della rete. Nel 2008 Enel Cuore Onlus e Ferrovie dello Stato hanno siglato un accordo per l'avvio del progetto “Un Cuore in Stazione”, volto al sostegno di persone senza

fissa dimora e di persone emarginate che vivono nei pressi delle stazioni ferroviarie, prevedendo l'apertura di altri *Help Center* in varie città d'Italia, con la collaborazione dell'Ikea che ha finanziato l'arredamento. Attualmente l'Osservatorio coordina il lavoro degli *Help Center* presenti in quindici città italiane: Roma, Bari, Bologna, Foggia, Catania, Chivasso, Firenze, Genova, Melfi, Messina, Milano, Napoli, Pescara, Rimini, Torino. La sua attività principale è il monitoraggio del disagio sociale, con particolare riferimento a quello all'interno o in prossimità delle aree ferroviarie, e l'individuazione di interventi preventivi d'inclusione sociale capaci di limitare il danno. A tal fine, l'Osservatorio opera come soggetto intermediario tra le persone che vivono in stato di disagio nelle stazioni e la rete di servizi presenti sul territorio (dalle mense ai dormitori, dalle strutture mediche alle associazioni di terzo settore...). La sua funzione è duplice: da una parte conduce l'analisi e il monitoraggio del disagio attraverso il metodo della ricerca, dall'altra, utilizzando i risultati, progetta e mette in atto politiche d'inclusione che tengano conto dei bisogni specifici di ogni soggetto e che siano proiettate, il più possibile, a lungo termine. L'Osservatorio ha sede nella stazione Termini di Roma, al binario 1.



## 2. L'analisi del caso Messina: una ricerca-azione

Il caso che qui viene presentato è quello relativo all'esperienza svolta dall'ONDS alle stazioni centrale e marittima di Messina tra il 2008 e il 2009. Tutti i dati che vengono utilizzati sono stati presi dalla relazione di fine attività pubblicata sul sito dell'ONDS, nella sezione "biblioteca"<sup>3</sup>.

Si tratta di un'esperienza duplice: di ricerca, finalizzata all'analisi quantitativa e qualitativa del disagio sociale all'interno dell'area ferroviaria e all'individuazione di strategie di risoluzione, e d'intervento sociale su casi specifici. L'intervento dell'ONDS è stato richiesto da RFI, Centostazioni e Protezione Aziendale in seguito all'intensificarsi a partire dalla fine del 2007 della presenza in stazione di persone in stato di disagio sociale che mal si sposava con il piano di realizzazione di un piccolo centro commerciale dentro i locali della stazione.

L'obiettivo della ricerca era quello di redigere uno studio di fattibilità finalizzato ad individuare una struttura che potesse gestire l'emergenza sociale e limitare l'aumento del disagio. Il lavoro è stato condotto da marzo a maggio 2008 da un gruppo di ricerca<sup>4</sup> che si è avvalso della collaborazione degli altri

---

<sup>3</sup> [www.onds.it](http://www.onds.it)

<sup>4</sup> Del quale l'autrice ha fatto parte.

attori sociali presenti in stazione e dei responsabili di FS.

La ricerca è stata condotta attraverso una metodologia quantitativa e qualitativa. Da una parte si è proceduto alla mappatura delle risorse presenti nella città di Messina, dall'altra all'osservazione del disagio del territorio-stazione per mezzo del monitoraggio condotto quotidianamente a diverse ore del giorno e della notte. I ricercatori hanno inoltre incontrato periodicamente le organizzazioni e le istituzioni locali per capire quale fosse l'attenzione della città verso il fenomeno. Infine, si è proceduto all'elaborazione e all'analisi dei dati rilevati e alla strutturazione di ipotesi d'intervento. Per quel che riguarda la mappatura è stato effettuato un censimento approfondito delle organizzazioni che operano sul territorio messinese e che si occupano di disagio sociale in riferimento alle seguenti tematiche: esclusione sociale, migrazioni, dipendenze, prostituzione. La mappatura è stata utile per avere un quadro aggiornato delle risorse territoriali che fossero in grado di rispondere ai bisogni manifestati dagli utenti e provare ad attivare percorsi d'inclusione sociale in un'ottica di rete. Le informazioni raccolte sono state inserite all'interno di schede di rilevazione. Si è partiti dalla mappatura dei servizi cosiddetti "a bassa soglia" (mense, dormitori, servizi di distribuzione pasti presso la stazione, la funzione dei quali è quella di gestire l'emergenza) per poi procedere alla rilevazione dei servizi più strutturati, pubblici e privati, il cui compito è quello di accompagnare, in un

secondo momento, gli utenti in un percorso di reinserimento sociale. Questa fase della ricerca è stata certamente utile per costruire una relazione basata sulla fiducia e sulla collaborazione tra ONDS, istituzioni e quella parte del terzo settore che si occupa delle problematiche delle persone che vivono in strada. Provando a sintetizzare a larghe linee i risultati della mappatura dei servizi presenti a Messina, è possibile affermare che il privato sociale, in gran parte quello d'ispirazione cattolica, provvede a rispondere alle richieste dell'utenza eluse dal sistema di *Welfare*.

Ad esempio, i servizi di distribuzione dei pasti in stazione vengono erogati da gruppi di volontari tutti religiosi, tra cui la Comunità di Sant'Egidio, e le due mense presenti in città che servono da mangiare a migranti e persone e famiglie in stato di necessità sono gestite dalla Chiesa. Il dato interessante emerso è che a partire dagli ultimi anni gli utenti delle mense sono anche pensionati che non riescono ad arrivare alla fine del mese o intere famiglie con genitori disoccupati o monoreddito che riscontrano gravi difficoltà a soddisfare i bisogni primari.

Allo stesso modo, i dormitori di I e II livello fanno tutti capo alla Caritas. In quanto ad essi però la mappatura ha permesso di individuare la scarsità delle case di accoglienza di I livello<sup>5</sup>, quelle cioè che sono pronte ad accogliere

---

<sup>5</sup> Ai tempi della ricerca a Messina ne esisteva solo una con circa 13 posti disponibili. Oggi si è aggiunta la "Casa di Vincenzo", nata da un progetto comunale.

qualsiasi tipo di utenza per i giorni necessari al riposo o all'individuazione di una sistemazione alternativa. I dormitori di II livello sono 3, ma l'accesso è molto più complesso dal momento che tendono ad accogliere solo quelle persone che sono disposte ad iniziare dei percorsi di reinserimento sociale.

Durante l'analisi dei dati raccolti attraverso la mappatura dei servizi, in particolar modo in seguito ad alcuni colloqui con i responsabili dei patronati, è emersa la difficoltà di far funzionare efficientemente i servizi riservati ai migranti che vivono in strada; probabilmente la causa è la mancanza di mediatori culturali.

### **3. Il monitoraggio come strumento di osservazione e di analisi**

Accanto alla mappatura delle risorse territoriali, il gruppo di ricerca dell'ONDS ha proceduto al monitoraggio del fenomeno del disagio sociale in stazione.

La Stazione di Messina ha delle caratteristiche peculiari. Si trova nel centro della città, allo stesso tempo è contigua al porto e si compone di due aree: la stazione centrale e quella marittima che rimane aperta durante la notte. Il gruppo di ricerca ha disegnato una mappa sociale della stazione e delle zone limitrofe, per evidenziare le aree di maggior aggregazione del disagio e per comprendere meglio quale fosse la tipologia dei "senza dimora". Durante le

passegiate di monitoraggio è stato possibile ricostruire un quadro delle presenze e delle dinamiche sociali all'interno delle aree ferroviarie, sia da un punto di vista quantitativo che da un punto di vista qualitativo, grazie all'utilizzo delle storie di vita. Queste ultime sono state utili per raccogliere gli elementi di memoria e risalire alle cause che hanno generato la condizione di disagio. Il monitoraggio è stato effettuato a diverse ore del giorno e della notte, in maniera da intercettare tutte le presenze: coloro che utilizzano la stazione come rifugio notturno; coloro che l'hanno eletta a dimora privilegiata e la frequentano anche di giorno; coloro che vi transitano durante la giornata per motivi specifici. Tutti i dati rilevati sono stati raccolti all'interno di schede di osservazione essenziali a facilitarne l'elaborazione in un momento successivo; le schede contenevano il sesso della persona, l'età indicativa, la nazionalità ed eventuali problematiche legate a dipendenze o invalidità fisiche o psichiche.

Le informazioni emerse dalla raccolta delle storie di vita degli "abitanti" della stazione sono state incrociate con i risultati delle interviste effettuate ad alcuni attori privilegiati che ruotano intorno alla stazione: tassisti, addetti alle pulizie, poliziotti, negozianti, con il fine di aggiungere elementi di memoria e avere un quadro più esaustivo della situazione di disagio.

Dall'analisi quantitativa dei dati raccolti è risultato che la presenza di persone senza dimora durante le ore giornaliere in stazione ha raggiunto una media di

20 unità, contro le 4 unità nelle ore notturne. Naturalmente a seconda degli orari alcune zone erano più popolate rispetto alle altre. Un dato interessante è la presenza “nascosta” di persone che ad una certa ora della sera raggiungevano direttamente le cuccette delle carrozze parcheggiate sui binari senza attraversare i luoghi più visibili della stazione.

Dall’analisi qualitativa emerge invece che la presenza più numerosa in stazione era di sesso maschile (l’88% contro il 12% di presenze femminili), di origine straniera (il 52% contro il 48% di italiani) e di un’età compresa tra i 40 e i 59 anni. Durante le ore serali cresceva il numero dei più giovani, soprattutto stranieri, che venivano in stazione solo per trascorrervi la notte, probabilmente perché la maggior parte delle strutture di accoglienza presenti a Messina prediligono un’utenza più anziana e dunque esposta ad un rischio maggiore.

Dai monitoraggi è risultata evidente la presenza di “abitanti storici” della stazione; dalla raccolta delle loro storie di vita è emerso chiaramente che, quasi per tutti, eventi biografici di una certa gravità hanno compromesso lo scorrere normale della vita (perdita del lavoro, della casa, separazione e divorzi, abbandono da parte di figli o amici, abbandono da parte delle istituzioni), facendoli scivolare nella condizione di “senza dimora”. Se volessimo provare a tirare delle conclusioni relative ai risultati della ricerca, potremmo dire che certamente la stazione di Messina, per le sue caratteristiche, è un luogo che

catalizza la presenza di persone che vivono un forte disagio sociale e che trovano nella stazione un punto di riferimento e un ricovero più o meno sicuro. Gli “abitanti” della stazione sono poveri vecchi e nuovi, pensionati, migranti, persone con disturbi psichici o con delle dipendenze, prostitute, donne e uomini rimasti soli dopo aver perso il loro capitale sociale. L’elemento di novità, già evidenziato precedentemente, consiste nel fatto che la categoria del “senza dimora” non si riferisce più solo a chi vive in stato di povertà, ma anche a quegli attori sociali che, pur avendo un reddito minimo, per svariate ragioni si sono ritrovate a vivere per strada. Consultando i dati pubblicati sul sito dell’ONDS<sup>6</sup> relativi alle presenze di persone senza dimora nella varie città monitorate, si vede chiaramente come negli ultimi anni sia aumentata in maniera sorprendente la percentuale di donne che vivono in strada e quella di persone che provengono da paesi stranieri<sup>7</sup>. Questo è un dato intorno al quale si potrebbero fare diverse riflessioni; qui, tuttavia, ci si limita a dire che il “fenomeno clochard” è molto più complesso di quanto fosse una volta e s’incrocia ad altri fenomeni sociali che caratterizzano la contemporaneità, primi fra tutti i processi migratori, le questioni di genere, la crisi economica.

---

<sup>6</sup> [www.onds.it](http://www.onds.it)

<sup>7</sup> Secondo il rapporto annuale 2012 Help Center Onds, la percentuale degli stranieri presenti nelle stazioni italiane monitorate si aggira intorno al 73,9% contro il 26% di italiani. Cfr. [www.onds.it](http://www.onds.it).

Dalla mappatura dei servizi erogati a favore delle persone senza dimora e dai colloqui con i referenti è sembrato che il settore pubblico faticasse a funzionare in maniera efficiente secondo le vere esigenze dell'utenza, mentre la rete del privato sociale, che invece tende a sostituirsi allo stato nel soddisfacimento di questi bisogni, fatica a costituirsi come una rete solida e basata sulla fiducia e la cooperazione. Non di rado, ad esempio, associazioni diverse erogano gli stessi servizi senza una vera razionalizzazione delle risorse, per via probabilmente di una scarsa capacità di entrare in comunicazione.

I risultati del lavoro di ricerca condotto hanno evidenziato, infatti, la necessità di istituire un servizio che fosse capace di mediare all'interno dei conflitti tra gli altri soggetti erogatori di prestazioni, il personale di stazione e le persone che vivono nelle aree ferroviarie, coordinare gli interventi e favorire una maggiore collaborazione e condivisione delle strategie. Le ipotesi che erano state stilate erano tre: l'apertura di un centro h 24; l'apertura di un centro solo diurno; l'avvio di una unità di strada.

Per quel che riguarda la prima ipotesi, un centro h 24 avrebbe dato la possibilità agli utenti, soprattutto quelli "storici", di trascorrere il loro tempo all'interno di un luogo in cui poter attivare progetti di reinserimento individualizzati (compreso quello lavorativo) attraverso il lavoro di personale specializzato. La presenza di un dormitorio avrebbe inoltre permesso di accogliere un numero



discreto di persone bisognose di ricovero e assistenza e attivare un'accoglienza a medio-lungo termine. Questo avrebbe consentito la possibilità di poter intervenire tempestivamente sulle emergenze sociali direttamente in stazione. Per molte persone che vivono ormai dai anni in stazione, infatti, l'allontanamento dai binari potrebbe essere estremamente traumatico; per questo motivo dunque la presenza di posti letto nei locali della stazione avrebbe potuto rappresentare un'alternativa valida per un allontanamento graduale dalla strada e l'eventuale inizio di un percorso di reinserimento sociale. Il centro diurno avrebbe rappresentato, invece, un'alternativa alla stazione, una "tregua" dalla strada, un luogo in cui riposarsi ma anche in cui poter riattivare relazioni e mettere in campo le proprie risorse intellettive. Il centro veniva immaginato come erogatore di accoglienza diurna, ascolto, counseling sui servizi socio-sanitari territoriali, cura igienica della persona, servizio di lavaggio, asciugatura e stiratura degli indumenti, deposito bagagli e documenti, progetti personali concordati di inclusione sociale. Questa era l'ipotesi privilegiata.

La terza e ultima ipotesi prevedeva la costituzione di un'unità di strada; un servizio a bassa soglia itinerante, capace di poter intercettare direttamente su strada le persone in stato di disagio e intervenire immediatamente per la risoluzione del problema. Questo servizio, caratterizzato principalmente dall'ascolto e dalla costruzione di una rapporto di fiducia, avrebbe potuto creare

la possibilità di avvicinare progressivamente le persone ai servizi socio-sanitari e ad eventuali progetti di inclusione sociale. L'unità di strada avrebbe favorito un monitoraggio costante sul territorio e la prosecuzione del lavoro condotto dal gruppo di ricerca.

Lo spirito dell'ONDS era quello di riunire tutte le risorse territoriali che lavoravano con le persone senza dimora, dalle istituzioni, ai privati, al terzo settore, e coinvolgerle nella creazione di un progetto comune, cercando di individuare in base ai requisiti di ciascuna, il soggetto che fosse maggiormente qualificato a gestire un centro diurno. Un momento centrale in questo passaggio è stato il mancato appoggio del comune che ha determinato la paralisi del progetto per un paio di anni, fino a quando l'Osservatorio ha accettato la proposta della Caritas di prendere in gestione il centro diurno mettendo a disposizione le proprie risorse interne.

L'esperienza di ricerca da parte dell'ONDS a Messina si è concretizzata, così, nella nascita di un *Help Center* presso la stazione centrale, che svolge attività di centro diurno per gli utenti e che è gestita dal un soggetto privato.

#### **4. L' Help Center di Messina**

L'*Help Center* di Messina nato, dunque, da un accordo tra un attore del privato

sociale, l'ONDS, e un'azienda a partecipazione mista, l'Enel, si costituisce come centro diurno che offre agli utenti una serie di servizi: dalla possibilità di sostare nei locali e depositare i bagagli, all'opportunità di lavare la biancheria e farsi una doccia; dalla possibilità di accedere a telefoni, internet e tv, all'accesso al servizio di ascolto e di counseling con personale qualificato. È stato introdotto il servizio sanitario offerto da una serie di medici specializzati, attivo un giorno alla settimana e preziosissimo per gli utenti che vi accedono. In base al rapporto ONDS più recente che risale al 2015, gli utenti registrati al Centro sono stati 462 di cui il 74,5% uomini, e gli interventi sono stati 63.027, di cui il 95,4% a bassa soglia<sup>8</sup>.

L'Help Center sta fungendo da mediatore all'interno delle relazioni tra gli attori sociali presenti in stazione, soprattutto tra la Polfer, gli "abitanti" e le associazioni che distribuiscono i pasti. Migliori sembrano essere anche le relazioni con i servizi sparsi sul territorio messinese, probabilmente per il ruolo da leadership riconosciuto alla Caritas nell'ambito dell'assistenza alle persone senza dimora.

In quanto all'individuazione delle criticità, il problema nella gestione dell'Help Center, come nel 2013 sottolineava uno dei responsabili, consiste nel fatto che le

---

<sup>8</sup> <https://www.onds.it/allegati/documenti/onds/RAPPORTO-ONDS-2015-WEBVersion-3.pdf>.

risorse umane disponibili sono poche rispetto alla quantità di lavoro che andrebbe fatto. Il centro infatti per il momento è aperto solo cinque giorni a settimana per cinque ore al giorno, quelli che la Caritas può permettersi attraverso l'impegno dei propri operatori non avendo altri fondi di finanziamento a disposizione.

### **5. Qualche riflessione sull'esperienza d'intervento su casi specifici**

Il lavoro di ricerca-azione che è stato raccontato ha dato la possibilità di costruire con alcuni "abitanti storici" della stazione un rapporto di fiducia tale da poter permettere il tentativo di avviare percorsi d'inclusione sociale. La raccolta di storie di vita è stato, a tal fine, uno strumento importante.

Come è stato rilevato in altre ricerche (Ciucci, 2011), anche in questo caso i racconti risultavano spesso confusi; gli eventi non avevano un ordine cronologico, tuttavia l'intervistato tendeva a parlare del suo passato e molto poco del presente. Non c'era mai una causa scatenante la situazione di disagio, ma il passaggio verso lo sgretolamento delle condizioni sociali ed economiche è avvenuto sempre progressivamente. Quasi sempre la condizione di disagio economico è stata il prodotto di un processo durante il quale si sono verificate una serie concatenante di eventi negativi (Saraceno, 2002).

Il tema del passato è interessante poichè, se da una parte c'è il racconto di avvenimenti dolorosi, dall'altra c'è la nostalgia di una vita che ad ogni modo era migliore di quella attuale.

I casi che sono stati seguiti in particolare sono stati due: quello di una donna messinese che ormai da anni ha scelto la stazione come sua dimora e quello di una coppia straniera che da anni vive in strada e che da mesi si era stabilita all'interno dei locali della stazione. In entrambi i casi ci si è trovati di fronte a delle situazioni estremamente complesse, in cui a problemi di carattere psichico si aggiungevano una grande solitudine, una forte emarginazione anche da parte delle famiglie, serie difficoltà economiche e, nel caso della coppia, problemi di dipendenza da droga e alcool.

Il primo elemento che forse vale la pena segnalare e che è essenziale nel momento in cui si analizza il fenomeno dei “senza dimora” è che chi vive da anni in strada ha ormai cronicizzato il suo disagio; sarà dunque difficilissimo riuscire ad allontanarlo dalla stazione, la sua “casa” che, per quanto precaria, è pur sempre un punto di riferimento e un porto “sicuro”. Nonostante i numerosi tentativi di condurre queste persone verso soluzioni alternative alla stazione almeno per la sistemazione notturna, esse hanno continuato a dormire in stazione o in zone limitrofe. La stessa difficoltà è stata riscontrata nel tentativo di ragionare con loro sul tema della progettualità. Diverse volte hanno esposto

progetti di vita a breve e lungo termine, ma nessuno di loro è riuscito veramente ad uscire dalla situazione di strada.

Il secondo elemento consiste nel fatto che i percorsi d'inclusione sociale sono estremamente lenti, complessi e richiedono un lavoro di paziente collaborazione tra operatori e servizi per i quali alle volte l' "utente" è uno fra tanti. Il problema riscontrato durante la ricerca relativo alla mancanza di comunicazione e collaborazione tra le associazioni e i servizi è emerso anche durante l'attività d'intervento su casi specifici; ci si è trovati spesso dinnanzi all'impossibilità di avere delle risposte chiare e dei servizi sufficienti ed efficaci per la risoluzione di problematiche specifiche<sup>9</sup>.

Un ulteriore elemento da evidenziare è poi l'importanza dell'ascolto, uno strumento essenziale per chi si trova a lavorare nel campo dell'assistenza sociale. Essere ascoltati è risultato essere il bisogno primario per le persone che vivevano in stazione. Questo elemento probabilmente, per quanto scontato, potrebbe fare ripensare a modelli d'intervento che tengano in considerazione il fatto che la solitudine e la mancanza di una rete sociale solida siano oggi forse le cause principali che conducono in strada. Non solo, probabilmente è l'ascolto, a

---

<sup>9</sup> Ci si riferisce qui al periodo precedente l'apertura dell'Help Center a Messina. Il rapporto che attualmente c'è tra Help Center e i servizi sul territorio locale è da tenere in osservazione e si presterà a delle analisi successive, soprattutto in riferimento alla capacità che essi hanno o meno di contribuire all'attivazione di veri percorsi di inclusione.

cui gli operatori sociali dovrebbero essere educati e formati in maniera adeguata, lo strumento che potrebbe favorire l'individuazione di strategie che non si limitino ad assistere la persona in stato di bisogno, ma che conducano ad un processo di reinserimento sociale (Ciucci, 2011).

## **Conclusioni**

L'articolo ha tentato di contribuire ad una riflessione più ampia sulle politiche d'inclusione sociale a favore di persone senza dimora, raccontando brevemente l'esperienza singolare dell'ONDS. In un'epoca in cui si assiste alla crisi del modello tradizionale di *Welfare* e alla sua riconfigurazione in forme altre (Ascoli, Ranci, 2011) a cui la letteratura sta cercando di dare una definizione, l'ONDS si colloca all'interno di un sistema in cui attori del terzo settore, istituzioni e soggetti appartenenti al settore privato fanno rete e mettono in campo politiche sociali. Le modalità attraverso cui l'Osservatorio agisce, facendo da perno e da coordinatore a tutti gli attori coinvolti e alle attività svolte, rientra senz'altro tra le buone pratiche nelle politiche d'inclusione sociale, se si tiene conto anche dei risultati ottenuti in termini di successo di

percorsi di reinserimento sociale secondo i dati pubblicati sul sito<sup>10</sup>.

La risposta del territorio locale è fondamentale alla riuscita di politiche volte all'inserimento sociale di persone che vivono ai margini; più le città sono pronte a rispondere con le loro risorse alle richieste provenienti dagli operatori, maggiori saranno le possibilità di ridurre il disagio. È chiaro che l'operato dell'Osservatorio a poco può servire se la rete dei servizi con cui interagisce è debole o non è abbastanza efficiente e organizzata.

Oltre che essere considerato un'emergenza sociale che richiede specifici interventi di risoluzione individuale, quello dei senza dimora è, però, un fenomeno che deve essere analizzato anche attraverso uno sguardo macro, capace di guardare alle cause che lo generano e agli strumenti che possano risultare utili alla costruzione di una società più equa e più giusta.

---

<sup>10</sup> Cfr. Rapporto ONDS, in [www.onds.it](http://www.onds.it).



## Bibliografia

Ascoli U., Ranci C. (2003), *Il «welfare mix in Europa»*, Roma, Carocci.

Augé M. (2009), *Nonluoghi. Introduzione a un'antropologia della Surmodernità*, Milano, Eleuthera.

Bauman Z. (1999), *Dentro la globalizzazione. Le conseguenze sulle persone*, Bari, Laterza.

Bauman Z. (2004), *Lavoro, consumismo e nuove povertà*, Troina, Città aperta edizioni.

Berger P., Luckmann T. (2010), *Lo smarrimento dell'uomo moderno*, Bologna, Il Mulino.

Cucinotta L., Ferrara M., Raffa V., Zampieri P.P. (2008), *Messina stazione. Ricerca per l'individuazione di soluzioni utili per la gestione delle problematiche legate al disagio sociale presente nelle stazioni di Messina Centrale e Marittima*, O.N.D.S., Roma, in [www.onds.it](http://www.onds.it).

Ehrenberg A. (1999), *La fatica di essere se stessi*, Torino, Einaudi.

Ferrera M. (a cura di) (2012), *Le politiche sociali*, Bologna, Il Mulino.

Ferrera M., Fargion V., Jessoula M. (2012), *Alle radici del Welfare all'italiana*, Venezia, Marsilio.

Foucault M. (1978), *La volontà di sapere*, Milano, Feltrinelli.

Gori C., Madama I. (a cura di) (2011), *Il Welfare di domani? La delega assistenziale e il futuro delle politiche sociali in Italia. Un'analisi a partire dai dati*, Roma, Forum Terzo Settore.

Marradi A. (2007), *Metodologia delle scienze sociali*, Bologna, Il Mulino.

Mazzoli G. (2012), *Cittadini invisibili, in esodo dalla cittadinanza. I vulnerabili, terreno d'incontro tra sociale e politico*, Animazione sociale 261, pp. 15-26.

Moini G. (2012), *Teoria critica della partecipazione*, Milano, FrancoAngeli.

Negri N. (2006), *La vulnerabilità sociale. I fragili orizzonti delle vite contemporanee*, Animazione sociale, XXXVI (205), pp. 14-19.

Onds, *Rapporto annuale 2012*, Roma 2012.

Pellegrino M., Ciucci F., Tomei G. (2011), *Valutare l'invisibile*, Milano, FrancoAngeli.

Saccà F. (a cura di) (2015), *Culture politiche e mutamento nelle società complesse*, Milano, FrancoAngeli.

Saraceno C. (a cura di) (2002), *Rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale 1997-2001*, Roma, Carocci.

Sen A. (2000), *Le diseguaglianze*, Bologna, Il Mulino.

Zampieri P.P. (2010), *Il quotidiano totale. Barboni e supereroi. Dall'apartheid dei nonluoghi a quello dell'immaginario*, Roma, Robin Editori