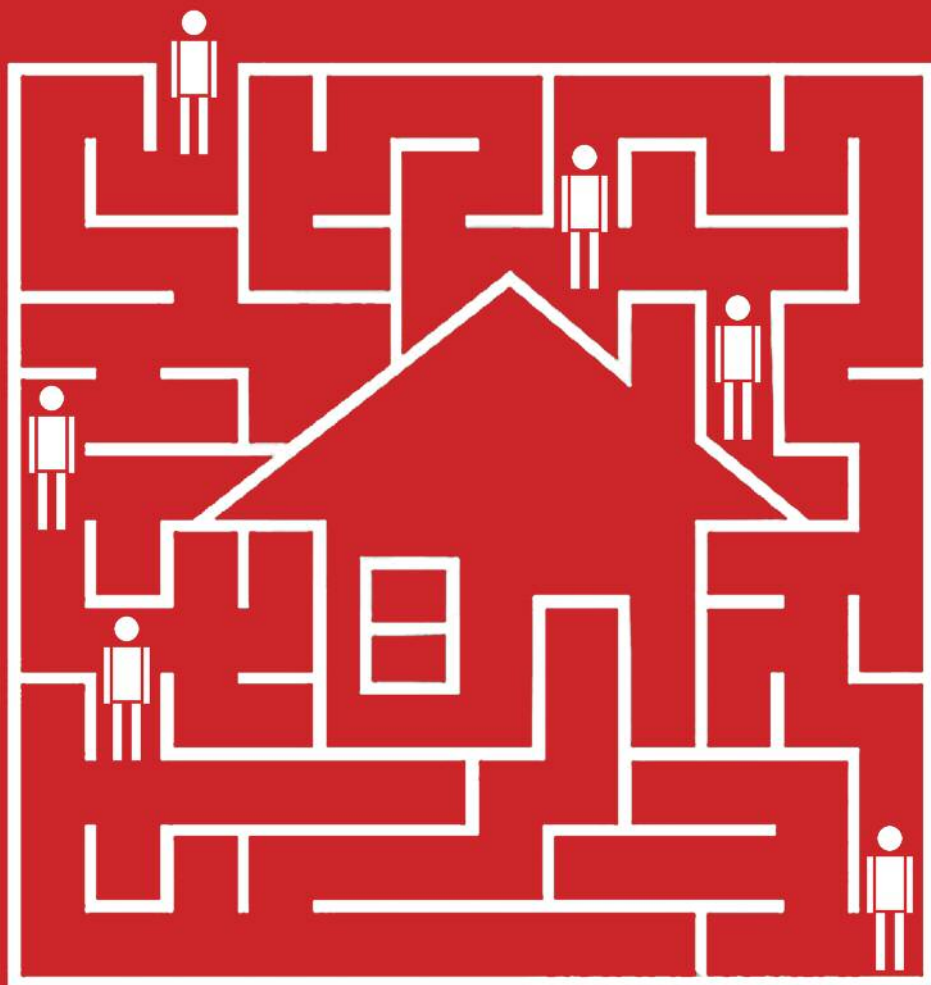


# AI MARGINI DELL'ABITARE

Strutture e servizi di contrasto alla povertà nella Provincia di Firenze



Fondazione Giovanni Michelucci



# AI MARGINI DELL'ABITARE

Strutture e servizi di contrasto alla povertà nella Provincia di Firenze

A cura di

Massimiliano De Luca, Nicola Solimano e Sabrina Tosi Cambini



Fondazione Giovanni Michelucci

Fondazione Giovanni Michelucci Onlus

in collaborazione con  
l'Osservatorio Sociale della Provincia di Firenze

**AI MARGINI DELL'ABITARE**

Strutture e servizi di contrasto alla povertà nella Provincia di Firenze

A cura di

Massimiliano De Luca, Nicola Solimano e Sabrina Tosi Cambini

Hanno collaborato:

Consuelo Bianchelli e Teresa Baldi

Progetto grafico e impaginazione:

Federica Russo

Copertina realizzata da:

Benedetta Masiani e Azzurra Pallucca

© Fondazione Giovanni Michelucci - Fiesole 2012

via Beato Angelico, 15 - 50014 Fiesole (FI), Italy - website: [www.michelucci.it](http://www.michelucci.it)

ISBN 978-88-907780-1-8 (edizione e-book)

# INDICE

<b>LA CASA E LA COSTRUZIONE DEL SE'</b>	<b>9</b>
Antonella Coniglio	
<b>INTRODUZIONE</b>	<b>11</b>
Massimiliano De Luca	
<b>1. POVERTA' ABITATIVA E WELFARE</b>	<b>14</b>
Nicola Solimano	
1.1 GLI AMBITI DELLA RICERCA	
1.2 L'ESCLUSIONE ABITATIVA: LA RICERCA E LE POLITICHE	
<b>2. LA RICERCA</b>	<b>18</b>
Sabrina Tosi Cambini	
<b>3.LE PERSONE OSPITI DELLE ACCOGLIENZE</b>	<b>20</b>
Sabrina Tosi Cambini, Consuelo Bianchelli, Teresa Baldi	
3.1 LE NAZIONALITÀ DELLE PERSONE OSPITI NELLE STRUTTURE DI ACCOGLIENZA	
<b>4. LE STRUTTURE SECONDO IL TARGET DI UTENZA PREVALENTE</b>	<b>24</b>
Sabrina Tosi Cambini, Consuelo Bianchelli, Teresa Baldi	
4.1 AREA "DISAGIO E MARGINALITÀ SOCIALE"	
4.2 AREA "SENZA DIMORA/HOMELESS"	
4.3 AREA CARCERE	
4.4 AREA IMMIGRATI	
4.5 AREA RICHIEDENTI ASILO, RIFUGIATI E STRANIERI CON PERMESSO DI SOGGIORNO UMANITARIO (RARU)	
4.6 I DATI SULLA "ACCOGLIENZA INVERNALE" DEL COMUNE DI FIRENZE 2010-2011	
4.7 RETE DELLE STRUTTURE DI ACCOGLIENZA DEL COMUNE DI FIRENZE	

<b>5. I SERVIZI NON RESIDENZIALI NELLA PROVINCIA DI FIRENZE</b>	<b>44</b>
Consuelo Bianchelli	
5.1. PASTI IN STRADA E MENSE	
5.2. DOCCE E BAGNI PUBBLICI	
5.3. DISTRIBUZIONE ALIMENTI E VESTIARIO	
5.4. CENTRI DI ASCOLTO	
5.5. CENTRI DIURNI	
5.6. SPORTELLO LEGALE	
<b>6. IL RAPPORTO FRA PUBBLICO E PRIVATO</b>	<b>51</b>
Sabrina Tosi Cambini	
<b>7. LE PROGETTUALITA' DI INTERVENTO RIVOLTE ALLA PERSONA</b>	<b>59</b>
Sabrina Tosi Cambini, Consuelo Bianchelli, Teresa Baldi	
<b>8. QUANDO IL PROBLEMA E' LA CASA</b>	<b>64</b>
Nicola Solimano	
<b>9. BREVE DISCORSO ATTORNO ALLE STRATEGIE DI CONTRASTO AL DISAGIO E L'ESCLUSIONE SOCIALE</b>	<b>66</b>
Massimiliano De Luca	
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>71</b>
<b>TAVOLE GEOREFERENZIATE DELLE STRUTTURE E DEI SERVIZI</b>	<b>75</b>







## La casa e la costruzione del sé

Nel processo evolutivo dell'individuo la casa rappresenta, senza ombra di dubbio, un elemento essenziale nella costruzione del sé e dunque la tipologia dell'abitare entra, a pieno titolo, nelle Politiche Sociali insieme alle Politiche di Pianificazione territoriali e di urbanizzazione ma anche di Sviluppo del territorio.

Nell'introdurre questo interessante lavoro di ricerca sulle politiche abitative degli immigrati in Italia é importante ricondurre l'attenzione a quanto accaduto, negli ultimi decenni, nel nostro variegato territorio, dopo che il pubblico ha in parte abbandonato il proprio impegno diretto nelle opere di pianificazione e urbanizzazione, delegando, spesso, all'iniziativa privata il compito di riempire gli ampi spazi di territorio, in grande parte, periferico.

Nascono così le periferie dormitorio, senza anima, senza radici, già "fuori le mura" della città viva e pulsante, ed é lì in quelle periferie che trovano la loro "abitazione" le classi deboli, svantaggiate socialmente ed economicamente, sia italiane che immigrate.

E a quelle strutture abitative, incubatori anonimi e spesso amorfi, viene delegato il compito di contenere separatamente dalla città e dalle reti sociali "i più fragili abitanti" e di costruirne la nuova identità di cittadini attivi e partecipi.

L'esperienza diffusa dalla seconda metà del secolo scorso, anche in altri paesi europei, ha dimostrato la propria inefficacia e pericolosità proprio negli ambiti di sicurezza urbana, integrazione ed inclusione sociale ( il caso parigino delle banlieue ne é stato una dimostrazione). Ma possiamo qui ricordare il recente caso italiano del dopo terremoto dell'Aquila, dove é stata compiuta una ri\_ costruzione che ha tenuto « fuori la rete sociale, economica, culturale, amicale della popolazione « fragile » aquilana

Nella casa si costruisce, invece, la propria identità personale: nell'occupazione del proprio spazio esterno-abitativo si procede alla costruzione, organizzazione e sistematizzazione del proprio spazio interno-evolutivo ed affettivo, in un continuo divenire ( giova qui ricordare il capolavoro della scrittrice Virginia Wolf: "Una stanza tutta per sé"), emerge quanto lontane siamo state le recenti politiche abitative da tale scelta qualitativa e quantitativa.

### *La casa e la scelta delle politiche Sociali*

La casa, dopo anni di frantumazione e specializzazione, deve essere ripensata, come già avvenne in Toscana nei primi decenni del secolo scorso, nelle sue molteplici valenze sociali, economiche culturali, spaziali e architettoniche.

La complessità e la carenza economica attuali, unite alla riduzione del territorio dove edificare, rende ineludibile una nuova politica abitativa pubblica che ripensa interamente al territorio, e non solo in maniera frammentaria e disomogenea, ma con lo sguardo attento ad uno sviluppo etico, abitativamente e architettonicamente sostenibile integrato ed integrante.

Anche dal recente rapporto 2011- 2012 della Presidenza del Consiglio dei Ministri,

Dipartimento per le Politiche della famiglia, nel capitolo di Giovanni Giulio Valtolina “ Le famiglie immigrate” emerge l'importanza dell'abitazione unitamente alla famiglia quale elemento strategico di inclusione dei soggetti fragili ed immigrati.

L'integrazione, l'inclusione sociale, avviene attraverso tutte quelle agenzie che ruotano attorno alla casa, la scuola, lo spazio verde, i negozi di vicinato, i servizi, i luoghi di culto ecc...Tanto migliore sarà la connessione tra tutti questi elementi e queste agenzie sociali, tanto maggiore sarà il successo degli interventi sociali rivolti alla popolazione immigrata.

Antonella Coniglio

Assessore alle Politiche Sociali, Sicurezza, Politiche della Legalità della Provincia di Firenze

## Introduzione

di Massimiliano De Luca

Ci sono sempre prospettive diverse secondo le quali è possibile interpretare i dati che emergono da una rilevazione, e anche questa occasione non fa eccezione alla regola; è però in egual misura possibile, di fronte a significative evidenze, ricavare delle conclusioni condivisibili su diversi livelli. Ed è proprio nel rispetto delle finalità che questo lavoro si propone – ovvero offrire agli Enti che si occupano dei temi affrontati uno strumento per valutare lo stato attuale e programmare strategie di risposta ai bisogni sempre più efficaci nel tempo - che abbiamo ritenuto utile evidenziare alcune criticità di sistema allo scopo di stimolare una riflessione costruttiva in grado di superarle. Senza nulla togliere, naturalmente, all'importanza dell'apporto fornito dalle strutture di prima accoglienza e da tutti coloro che partecipano alla loro gestione, tra cui moltissimo personale volontario.

Partiamo col dire che un alloggio dignitoso, nell'accezione più ampia del termine, in cui è garantita la permanenza nel tempo, è uno dei tasselli di quell'articolato mosaico che ricostruisce nel suo insieme la condizione ideale di cittadinanza attiva, la cui concretizzazione si esplica nella possibilità di esercitare il diritto di ognuno di determinare le condizioni della propria esistenza. Stiamo parlando di bisogni complessi, ma soprattutto di storie di vita che lo sono altrettanto, di cui qualunque risposta modulata in forma standardizzata non appare in grado a coglierne l'essenza, e quindi di essere realmente efficace. La premessa è d'obbligo, poiché, ripercorrendo le politiche che hanno determinato lo stato attuale, ci è sembrato invece di cogliere numerosi indizi di un pericoloso background che è proprio dei meccanismi della logica aziendale – meccanismi che, in una logica nient'altro che quantitativa (e noi stiamo parlando di persone), sovrappone il concetto di territorio con quello di bacino di utenza, trasformando i servizi in prestazioni, e la partecipazione degli attori coinvolti in una spartizione delle quote di mercato disponibili. Con questo, è evidente che una visione d'insieme del fenomeno è necessaria per una sua comprensione – ma è altrettanto evidente che non approfondire la diversità dei bisogni individuali rischia di non la cogliere – e soprattutto di non sviluppare – le potenzialità delle persone al fine di avviarle in un percorso che le conduca ad una emancipazione dalla condizione di bisogno.

Per questo motivo abbiamo rivolto la nostra attenzione, oltre che all'utenza che gravita nelle strutture, anche agli operatori che gestiscono l'attività quotidiana, alla ricerca di temi in grado di stimolare una discussione che avvicini la visione di coloro che chiedono di essere accolti con chi progetta e coordina i Servizi deputati a questa attività. A tale proposito, la nostra analisi ha confermato l'ovvietà di una relazione direttamente proporzionale tra l'efficienza delle strutture e la loro organizzazione, compresa la formazione del personale che vi opera, le condizioni di lavoro, l'inquadramento contrattuale.

Tra gli altri spunti di riflessione emersi, la criticità derivante dall'esternalizzazione dei servizi, specialmente negli ultimi 15 anni, a favore del Terzo Settore, perlopiù cooperative sociali; criticità correlate con la scarsità sempre crescente di risorse, non

solo economiche, ma anche culturali, laddove il presidio degli ambiti più estremi della marginalità non si accompagna ad una adeguata presa di coscienza collettiva dell'importanza del lavoro svolto, ma sempre di più scivola nella rimozione di una zona d'ombra in cui utenza e personale sono accomunati dalla medesima condizione di invisibilità che caratterizza le zone marginali (e chi le "abita") della nostra società. La crisi conclamata dell'associazionismo e del volontariato tra i giovani, a nostro giudizio riflette, in parte, questo stato di disagio.

Un altro dato emerso è collegato alla legge 94 del 2009 che ha introdotto il reato di ingresso e soggiorno non autorizzato, che di fatto esclude una parte significativa di persone dall'accesso alle strutture, e, parallelamente, inibisce l'azione delle organizzazioni che nella maggior parte dei casi sono chiamate a gestirle, timorose (e a ragione!) delle ricadute legali di un'attività che viceversa, come indicato nel Piano Integrato Sociale della Regione Toscana, individua nel solo stato di bisogno il criterio per l'accoglienza – ma che, di fatto, lo subordina ad un requisito formale come il permesso di soggiorno.

Come in altri ambiti, l'offerta è senz'altro suscettibile di miglioramenti, sia dal punto di vista quantitativo, ma anche di quello qualitativo: ne sono prova la coesistenza all'interno di alcuni centri di una grande varietà di disagio e bisogni – in particolare nelle strutture rivolte ad un target non specifico, in cui gravitano donne sole o interi nuclei familiari – ed anche la scarsità di progetti mirati a realizzare percorsi di autonomia, specialmente per le persone provenienti dall'area del carcere.

Dall'analisi dei dati emerge anche il rischio che una quota di persone sempre maggiore che necessita di una pronta ospitalità dettata da una situazione di bisogno immediata, non trovi una soluzione ai suoi problemi: ricordiamo che, solo nella città di Firenze, avvengono due sfratti al giorno di media, e le soluzioni abitative alternative non sono senz'altro sufficienti. A questi si aggiungono coloro che, pur avendo stabilizzato la loro condizione giuridica e lavorativa, sono ospitati in strutture alloggiate per loro natura transitorie, e tutti quegli individui e famiglie in condizioni di debolezza economica che non trovano risposta nell'insufficiente offerta di edilizia popolare. Altre situazioni richiedono interventi mirati e specifici, come donne che vivono la condizione dell'abitare precario, o lavoratori stranieri stagionali. Tutto questo ci ha portato a ritenere di fatto superate le tradizionali distinzioni tra accoglienza "pronta e provvisoria", di "primo" e di "secondo" livello, che arbitrariamente sovrappongono il bisogno di ospitalità temporanea con gli interventi per gruppi in forte disagio abitativo consolidato (pensiamo alle baraccopoli o a coloro che vivono in ripari di fortuna). Riteniamo pertanto che sia necessario ripensare nel suo complesso il sistema di interventi, ribaltando il paradigma concettuale che li ispira, e sistematizzando i modelli di accoglienza secondo un criterio che, anziché incentrarsi come adesso sul "livello" dell'offerta, sia invece calibrato sull'effettiva adeguatezza ai bisogni, distinguendo nettamente tra "pronta accoglienza", "residenza di breve-medio periodo" e "alloggi sociali", come approfondito nel testo.

Le difficoltà a fare fronte alla domanda è senz'altro aggravata, oltre che dalla diminuzione delle risorse messe a disposizione, dall'aumento tendenziale degli ultimi anni

delle presenze nei centri; a tale proposito è interessante rilevare che una parte significativa dei nuovi accessi è effettuata da cittadini italiani entrati a far parte di quella quota di popolazione che vive al di sotto della soglia minima di povertà, il cui numero rischia di aumentare significativamente nel prossimo futuro. Attualmente, nelle strutture destinate all'area del "disagio" il 40% dei posti è occupato da italiani e il 60% da stranieri, ma è un dato, questo, che deve essere interpretato con molta cautela, poiché influenzato dalla normativa che prevede per l'accesso in struttura del requisito della residenza per i primi e quello del permesso di soggiorno per i secondi – vale a dire che il dato rilevato circa la richiesta da parte di quest'ultimi deve necessariamente ritenersi sottostimato. Resta il fatto che la casa sta diventando sempre di più un problema anche per i cittadini italiani.

Complessivamente, la diversità nei metodi, nell'organizzazione del servizio, oltre che nella natura e persino negli obiettivi, impediscono di ricondurre le strutture presenti sul territorio ad un "sistema", anche perché le interconnessioni presenti spesso sono il risultato di collaborazioni nate e sviluppate a livello personale. A questo universo variegato sembra comunque possibile ricondurre due caratteristiche trasversali che ne evidenziano, come le facce di una stessa medaglia, da un lato l'estrema importanza all'interno della rete di sostegno alla povertà estrema, e dall'altro tutte le criticità connesse ad una situazione che nell'emergenza trova il suo pregio ed il suo limite. La prima riguarda la loro dislocazione, che sembra essersi conformata in modo spontaneo ai bisogni emersi sul territorio; la seconda, il loro porsi come risposta immediata ad una serie di bisogni stratificati e complessi che, anche per la mancanza di alternative di risposta specifiche, le rendono idonee ad essere la soluzione di riserva per i Servizi sociali per tutto quanto deve essere gestito in emergenza.

La compresenza di questi due fattori, unita alla difficoltà del settore pubblico di favorire l'instaurarsi di modelli gestionali condivisi, ci restituisce una lettura complessiva nella quale finisce per essere l'offerta, in realtà, ad orientare la domanda, e non il contrario, con tutte le ricadute del caso. Abbiamo già detto della necessità di ribaltare questa visione per impostare strategie di intervento realmente centrate sui bisogni, al fine di promuovere un percorso di emancipazione da essi: è questa, a nostro avviso, la chiave di lettura più idonea per interpretare i dati che emergono da questo lavoro.

# 1. Povertà abitativa e welfare

di Nicola Solimano

La povertà abitativa presenta oggi caratteri nuovi e inediti, e largamente inesplorati. Nell'ultimo decennio il mondo della ricerca, e in misura minore quello istituzionale, hanno posto una nuova attenzione alla questione abitativa e al suo crescente ruolo nei processi di vulnerabilità e di impoverimento delle famiglie.

Anche le politiche hanno cominciato a interrogarsi sulla definizione di nuovi modelli di social housing, che presentassero innovazioni rispetto alla configurazione storica delle politiche abitative sociali.

Nonostante per molti decenni la questione abitativa sia stata considerata sostanzialmente risolta attraverso la massiccia offerta quantitativa di nuove abitazioni (pubbliche e soprattutto private), gli anni Novanta hanno visto invece manifestarsi apertamente nuovi fenomeni di disagio alloggiativo, di portata e gradazione molto più ampie e complesse che nel passato.

L'estensione di situazioni di rischio e di disagio anche a fasce sociali sino ad allora considerate in grado di sostenere autonomamente il costo della casa (in affitto o in proprietà) ha inoltre prodotto una serie di effetti tra loro strettamente connessi:

- una dilatazione dell'area del "sociale", che si estende dalla vulnerabilità di fasce a reddito medio-basso indebolite dalla crisi fino alle nuove eclatanti forme di esclusione abitativa;
- una diversificazione e una polarizzazione delle condizioni che affollano questo nuovo "sociale";
- una inadeguatezza degli strumenti e delle culture che presiedono alle politiche sociali e a quelle abitative, che negli ultimi decenni sono andate progressivamente separandosi e autonomizzandosi.

Questi fattori (che si drammatizzano in presenza di una crisi economica molto acuta) hanno prodotto un combinato disposto a cui il "sociale" tradizionale (che ha scarse risorse e competenze per contrastare la povertà abitativa), come anche le politiche abitative, poco avvezze a trattare il disagio sociale, non riescono a dare risposte sufficienti.

In un quadro generale di ritiro del pubblico (soprattutto dello Stato centrale) dalle politiche per la casa – fine del fondo Gescal, diminuzione progressiva del fondo per l'affitto, riduzione delle risorse trasferite alle Regioni per le politiche sociali e abitative – i Piani casa degli enti locali hanno scelto spesso di privilegiare le azioni in grado di mobilitare anche le risorse di privati e di imprese, necessariamente rivolte quindi alle fasce meno critiche del nuovo disagio abitativo.

La giusta attenzione per la cosiddetta "fascia grigia" non è andata di pari passo con politiche abitative rivolte alle fasce povere e poverissime, per le quali la casa – una casa giusta a un costo giusto – rappresenta l'argine decisivo per non finire in condizioni di marginalità e di esclusione. L'azione politica e culturale di delegittimazione verso l'Edilizia residenziale pubblica (i cui limiti sono più spesso imputabili alla gestione urbanistica e amministrativa – localizzazione, insufficiente dotazione di servizi,

scarso mix sociale – piuttosto che alla validità dello strumento) ha lasciato un vuoto di opportunità verso le situazioni di povertà sociale e di grave disagio abitativo, che al momento nessun modello di nuovo “social housing” ha adeguatamente deciso di fronteggiare. Le risposte sono frammentarie ed emergenziali, quando non apertamente ispirate a logiche strumentali di sicurezza urbana.

Anche la ricerca ha spesso risentito di questo clima, privilegiando una lettura economica della questione abitativa (rapporto tra reddito e costo dell'alloggio), attraverso fonti e metodologie prevalentemente quantitative e aggregate su territorialità troppo vaste (anche se non mancano, fortunatamente, gli studi qualitativi e l'analisi territoriale ravvicinata).

In particolare per i temi della povertà e l'esclusione abitativa, i dati quantitativi presentano forti limiti alla comprensione approfondita dei fenomeni in questione, per la scarsa vicinanza alle condizioni reali di vita e della quotidianità delle persone, l'estrema difficoltà di inserire e comprendere le reti relazionali in cui le persone sono immerse e le risorse interne, la distanza culturale fra la necessaria “semplificazione” quantitativa e la complessità dei mondi di vita delle persone.

Già molti studiosi hanno da tempo fatto presente che per fenomeni come quello dell'esclusione sociale i dati statistici/quantitativi rappresentano metafore della realtà: sono necessari ma insufficienti alla descrizione e comprensione dei fenomeni. Seppur fondamentali per una visione generale dei problemi, le fonti statistiche non esauriscono la costruzione di un sapere progettuale attorno a questi fenomeni, né tanto meno possono essere trattate come se la esaurissero.

E' necessario rivolgere uno sguardo ravvicinato e partecipe alle persone, ai luoghi, alle condizioni sociali e materiali che determinano povertà ed esclusione abitativa, mentre si tende a volgere altrove l'attenzione e le risorse.

## 1.1 Gli ambiti della ricerca

E' necessario prima di tutto uno sforzo per precisare concetti come quelli di "povertà" e di "esclusione abitativa", e le concrete situazioni a cui questi sono riferibili. Non è raro – in campo abitativo - l'utilizzo indifferenziato di definizioni come rischio, disagio, marginalità, esclusione.

Proponiamo, riprendendo le analisi di importanti studiosi ed enti di ricerca (Rabaiotti 2004; Edgar e Meert-Feantsa 2005; Tosi 2006; Palvarini 2006), di definire "povertà abitativa" l'insieme di tutte quelle situazioni, pur differenti tra loro per intensità e tipologia, che si allontanano da una condizione di "normalità abitativa".

Nel concetto di "povertà abitativa" rientrano quindi le diverse condizioni di difficoltà e di deprivazione, seppur caratterizzate da diversi gradi di gravità: dalle manifestazioni più acute, cioè i fenomeni di vera e propria esclusione abitativa (mancanza di casa), a forme meno visibili e più diffuse di disagio abitativo (si ha una casa, ma non è adeguata), fino a situazioni più sfumate di rischio abitativo, nelle quali il disagio non si è ancora manifestato, ma vi sono le condizioni perché esso si presenti (Tosi 2006).

Le situazioni di povertà abitativa non si differenziano solo in base al loro livello di gravità. Il secondo aspetto da tenere in considerazione è rappresentato dal tipo di disagio sofferto. Questo si presenta infatti in forme sempre più articolate e qualitativamente differenti le une dalle altre. Si possono identificare cinque profili della povertà abitativa (Tosi 2006, Palvarini 2009):

1. fisico: il disagio deriva dalla mancanza di una casa, o da inadeguatezze strutturali o dalla carenza di servizi dell'abitazione;
2. legale: il disagio è connesso al titolo di godimento dell'abitazione (occupazione senza titolo, affitti "in nero" o senza garanzia di rinnovo dopo la scadenza);
3. sociale: il disagio è dovuto ad un disequilibrio nel rapporto tra le dimensioni della casa e i suoi abitanti (sovraffollamento, convivenze forzate);
4. economico: è il fenomeno, sempre più frequente, della sofferenza alla quale sono sottoposte quelle famiglie per le quali i costi destinati all'abitazione (per affitti o mutui) impegnano una quota troppo ampia del reddito familiare;
5. territoriale: si può annoverare tra le manifestazioni della povertà abitativa, seppur in forma indiretta, anche il disagio dato dal contesto territoriale: non è l'abitazione, ma è il quartiere o il complesso nel quale essa è inserita ad essere percepito come un problema.



## 1.2 L'esclusione abitativa: la ricerca e le politiche

A partire da questi profili, è possibile adottare una definizione di "esclusione abitativa" che rappresenta operativamente l'insieme delle attività di Osservatorio realizzate dalla Fondazione Michelucci, e di cui questo monitoraggio delle strutture residenziali e semi-residenziali fa parte integrante: secondo la definizione adottata dal Feantsa (Edgar e Meert 2005), esclusione abitativa è l'insieme delle situazioni che presentano una forma di disagio fisico (mancanza di una casa, inadeguatezza strutturale, carenza di servizi dell'abitazione); legale (insicurezza di poter conservare l'abitazione a causa di assenza o inadeguatezza del titolo di godimento); o sociale (sovraffollamento, convivenza forzata, discriminazioni dirette e indirette).

Adottando le categorie concettuali dello schema di definizione delle situazioni di esclusione abitativa proposto dall'European Typology on Homelessness and Housing Exclusion (ETHOS) (Edgar e altri 2004 in Tosi 2009; Edgar e Meert-Feantsa 2005), ed adattandole in parte alla situazione toscana, abbiamo individuato gli ambiti operativi e territoriali ai quali riteniamo si debba estendere la ricerca e il monitoraggio sull'esclusione abitativa.

Si tratta di un complesso di situazioni che la crisi ha non solo esteso, ma reso strutturali e più difficilmente reversibili. Il sistema delle strutture di accoglienza oggetto di questo monitoraggio critico è un importante tassello di contrasto a queste situazioni.

---

- Edgar B., Meert H., (2005), Fourth Review of Statistics on Homelessness in Europe. The ETHOS Definition of Homelessness, Feantsa, Brussels.

- Palvarini P. (2009), Il disagio sociale nelle regioni italiane tra povertà economica e deprivazione abitativa, Tesi di Dottorato, Università di Milano Bicocca, Dottorato in Studi Europei Urbani e Locali (Urbeur).

- Rabaiotti G. (2004), "La ripresa della questione abitativa. Il senso di una domanda", in Territorio, n. 29-30.

- Tosi A. (2006), "Povertà e domanda sociale di casa: la nuova questione abitativa e le categorie delle politiche", in La rivista delle politiche sociali, n.3-2006.

## 2. La ricerca

di Sabrina Tosi Cambini

Il primo obiettivo dell'Osservatorio sulle strutture di accoglienza e i servizi rivolti alle persone in condizione di grave disagio sociale nella Provincia di Firenze, è stato quello di mappare in modo capillare l'esistente, attraverso una serie di aspetti sia che connotano il "fare" e il "pensare" l'accoglienza che previsti dal riferimento normativo. Quest'ultimo per le strutture di accoglienza è rappresentato dalla legge regionale 41 del 24 febbraio 2005 che definisce il sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale. In questo atto e nel successivo Regolamento (emanato dal Presidente della Giunta con decreto n. 15/r del 26 marzo 2008), si definisce la collocazione delle strutture residenziali e semiresidenziali nell'ambito del sistema regionale di inclusione sociale, suddividendole tra:

- quelle che per target e per l'alta intensità assistenziale della prestazione offerta sono soggette al rilascio dell'autorizzazione al funzionamento,
- quelle – di cui ci occupiamo in questa sede – che distinguendosi per una maggiore flessibilità degli interventi e per rivolgersi a bisogni prevalentemente sociali ed abitativi anziché sanitari, risultano dover procedere ad una comunicazione di attività. Nel dettaglio si tratta di comunità di tipo familiare, compresi i gruppi appartamento e le aggregazioni di comunità, con funzioni di accoglienza a bassa intensità assistenziale, in cui sono ospitati fino ad un massimo di otto soggetti maggiori di età; e strutture di accoglienza diurna o notturna, tese a soddisfare bisogni primari di vita delle persone che versano in gravi condizioni di disagio economico, familiare e sociale in stretto collegamento con i servizi territoriali. Per entrambe le tipologie il Regolamento fissa dei requisiti minimi di carattere strutturale, organizzativo e professionale che devono essere posseduti. Questa previsione si applica, nel caso dei centri soggetti alla comunicazione, solo alle nuove strutture, benché sia evidente l'intenzione di fissare degli standard di qualità che costituiscano quantomeno un punto di riferimento anche per le altre. In tal senso, il lavoro di Osservatorio ha il compito – oltre che di monitorare lo "stato dell'arte" del circuito dell'accoglienza – anche di farne patrimonio degli Enti istituzionali e dei Servizi, in modo per i primi di essere in grado di valutarne l'efficace e l'organizzazione più o meno sistemica; per i secondi di utilizzarlo a livello pratico rispetto alle esigenze delle persone prese in carico.

In particolare, attraverso una scheda di rilevazione dettagliata<sup>1</sup> si è cercato, di allineare le caratteristiche delle strutture alle disposizioni regolamentari, operativizzando gli ambiti trattati da quest'ultime in campi e schemi conoscitivi da compilare. Il rapporto di ricerca integra la compilazione della scheda e la successiva elaborazione dei dati e fornisce una lettura trasversale, andando più a fondo in alcuni snodi salienti che sarebbero difficilmente leggibili dalla sola analisi dei dati.

Le strutture considerate sono state quelle destinate ai seguenti profili di utenza tra quelli espressamente o indirettamente menzionati dalla Legge e dal Regolamento:

---

<sup>1</sup> La scheda è stata elaborata all'interno del lavoro di Osservatorio sulle strutture di accoglienza della Regione Toscana, in collaborazione con gli uffici regionali.

- persone maggiorenni autosufficienti, da soli o in nuclei familiari, anche in presenza di figli minorenni, che si trovano in situazione di disagio e marginalità sociale (in particolare donne);
- persone in condizione di homelessness e persone con esigenze abitative e di soddisfacimento dei bisogni primari di vita;
- persone provenienti dall'area del carcere;
- stranieri
- RARU (richiedenti asilo o rifugiati e stranieri con permesso umanitario).

Quanto alle strutture per donne vittime di tratta, sfruttamento e traffico di esseri umani che necessitano di un percorso di protezione, e le donne vittime di violenza e maltrattamento che hanno bisogno di una collocazione abitativa protetta e segreta<sup>2</sup>, di comune accordo con gli uffici regionali è stato deciso di non comprenderle nella rilevazione, viste le loro particolari caratteristiche. Le strutture censite risultano 47, alle quali vanno aggiunte altre 2 risultate chiuse. Abbiamo cercato di realizzare una mappatura partecipata il più capillare possibile e, dunque, in riferimento all'universo individuato sono state effettuate 30 visite accompagnate da colloqui con operatori e responsabili. Dietro le strutture c'è un mondo complesso fatto di un prezioso patrimonio di pratiche, di differenti approcci e punti di vista, ma anche di dislivelli di preparazione e formazione specifica, dove spesso la sensibilità, disponibilità e lettura della situazione del singolo operatore/volontario può fare la differenza.

Attraverso i sopralluoghi e i colloqui che avvenivano durante questi, si è data la priorità ai soggetti che vivono e operano sul territorio: tramite questi incontri abbiamo cercato anche di far emergere le rappresentazioni sociali dei fenomeni/persone che hanno a che fare con le strutture da parte degli operatori sociali e dei volontari che operano in questo campo; rappresentazioni più o meno condivise, veicolate dall'esperienza di aiuto sociale propria di ciascun attore.

Questi orientano comportamenti e strategie di azione muovendo da un'immagine più o meno articolata della marginalità e dell'esclusione sociale, dei fattori che le determinano e di quelli che le contrastano, e attraverso la propria "lettura della situazione" e alle operatività che mettono in atto, esse contribuiscono anche alla costruzione del sistema locale di welfare (Cardano, Meo, Olagnero 2003). Tutti i territori rappresentano specifici contesti locali, ossia ambiti specifici di un insieme di risorse, di dinamiche culturali, di un insieme di relazioni; di equilibri, di comportamenti sociali ecc. Per cui, lungo il percorso abbiamo cercato anche di trovare un nesso tra le risorse strutturali e operative che emergevano e il territorio, evidenziando "cosa viene fatto-a chi lo fa".

La nostra indagine, dunque, oltre alla ricchezza delle informazioni che emerge dai questionari, usa anche "le risorse della parola di testimoni 'qualificati' dei processi di impoverimento per venire a contatto con la definizione dei problemi" (Olagnero 2003:12), con le azioni dei soggetti che parlano, con le politiche del territorio,

---

<sup>2</sup> Sono state invece incluse quelle strutture che accolgono anche donne (con o senza figli) vittime di violenza che non necessitano, tuttavia, di una collocazione abitativa protetta.

che sono colte attraverso la lente delle strutture di accoglienza, lungo l'asse terzo settore-pubblico-territorio. Questo punto ritorna particolarmente importante per quanto riguarda i servizi, dove l'associazionismo risulta essere il promotore e attuatore centrale di queste azioni.

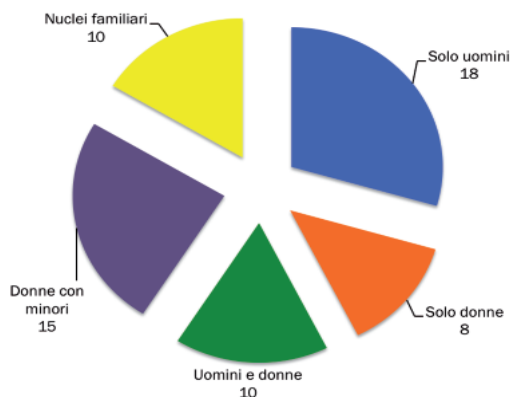
### 3. Le persone ospiti delle accoglienze

di Sabrina Tosi Cambini, Consuelo Bianchelli, Teresa Baldi

Durante la fase di rilevazione sono state censite 47 strutture aperte per un totale di 932 posti letto potenziali. Facendo riferimento alle due tipologie di strutture individuate dai provvedimenti regionali, si tratta di 22 strutture appartenenti alla definizione “comunità di tipo familiare” (compresi i gruppi appartamento e le aggregazioni di comunità) in cui sono ospitati fino ad un massimo di 8 persone maggiori di età; e di 26 strutture appartenenti invece alla definizione di “strutture di accoglienza” con un numero di persone accolte superiore a 8. Sul totale delle strutture rilevate, la maggior parte accoglie – anche se non prevalentemente - adulti soli (36) e, in particolar modo di sesso maschile (18). Un numero inferiore di strutture è dedicato, anche se non esclusivamente, ai nuclei monogenitoriali formati da donne con minori (15), mentre solo una piccola parte è dedicata all’ospitalità di famiglie parentali (10).

Tabella 1 e 2. Tipologia di utenza per la Provincia di Firenze (anche nel grafico 1) e SdS

Provincia	Solo uomini	Solo donne	Uomini e donne	Donne con minori	Nuclei familiari	Totali
Arezzo	4	3	4	8	0	19
<b>Firenze</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>61</b>
Grosseto	3	0	2	0	0	5
Livorno	7	6	15	8	13	49
Lucca	7	0	6	6	2	21
Massa Carrara	1	0	8	7	1	17
Pisa	4	6	0	4	4	18
Pistoia	2	2	0	4	1	9
Prato	8	4	0	4	1	17
Siena	2	1	2	2	0	7



<i>Per SDS</i>	<i>Solo uomini</i>	<i>Solo donne</i>	<i>Uomini e donne</i>	<i>Donne con minori</i>	<i>Nuclei familiari</i>
sds8 Empolese	0	0	1	0	0
sds9 Firenze	11	4	6	11	4
sds10 Fiorentina Nord-Ovest	5	3	2	3	2
sds11 Fiorentina Sud-Est	2	1	0	1	1
sds15 Mugello	0	0	1	0	3
<b>Totali</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>10</b>

Questi numeri relativi alle strutture per condizione familiare e genere sono da collegarsi a due questioni. La prima riguarda direttamente le persone in condizione di homelessness, che quando singoli, sono in grande maggioranza uomini adulti. La seconda, invece, fa riferimento alla storia e origine di molte accoglienze legate ad una divisione fra uomini e donne di matrice culturale borghese e/o cattolica, divisione che poi successivamente nel tempo si è cristallizzata a modello difficile da sorpassare. La domanda molto bassa, invece, di uomini soli con minori rispecchia anche la rarità con cui i figli rimangono insieme al padre (sia per scelta dei genitori, sia nel caso di affidamenti decisi con sentenza del Tribunale); ad ogni modo però restano inesistenti le strutture per uomini con figli o con affidamento congiunto.

### 3.1 Le nazionalità delle persone ospiti nelle strutture di accoglienza

Osservando la distribuzione delle nazionalità presenti nelle strutture di accoglienza analizzate il primo dato interessante riguarda l'elevata presenza di italiani (1071 presenze nel corso dell'anno). Tuttavia, il rapporto tra italiani e migranti ospitati nelle strutture non si può considerare rappresentativo della domanda di accoglienza proveniente dai due universi. Sulla presenza dei cittadini italiani, infatti, incide la maggiore facilità a rispondere ai requisiti di accesso: in molti casi, infatti, è la residenza e per gli immigrati il permesso di soggiorno.

Tabella 3 e 4. Presenze annuali per target di utenza e nazionalità

Presenze annuali	Disagio				
	Carcere	marginalità	RARU	Immigrati	Homeless
Italiani	64	339	0	0	668
di cui Donne ITA	0	75	0	0	19
di cui Minori ITA	0	48	0	0	0
Immigrati	54	656	356	82	1143
di cui Donne IMM	0	261	47	4	27
di cui Minori IMM	0	153	41	8	0

Nazionalità ospiti	Disagio				
	Carcere	marginalità	RARU	Immigrati	Homeless
<b>Europa</b>	<b>77</b>	<b>609</b>	<b>34</b>	<b>26</b>	<b>933</b>
di cui Europa Comunitari	67	505	0	3	885
EU Com: di cui Romania	2	138	0	3	196
di cui Europa non Comunitari	10	104	34	23	48
<b>Africa</b>	<b>39</b>	<b>351</b>	<b>284</b>	<b>54</b>	<b>583</b>
di cui Ex Colonie	2	45	246	9	159
di cui Nord Africa	35	237	10	40	420
di cui Resto Africa	2	69	28	5	4
<b>America</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
di cui Centro America	0	1	1	0	0
di cui Sud America	1	15	0	0	1
<b>Asia</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
di cui Medio Oriente	0	2	15	0	0
di cui Asia Centrale	1	5	22	1	1
di cui Estremo Oriente	0	11	0	1	0
<b>Oceania</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	0	0	0	0	293
Apolide	0	1	0	0	0

La rigidità nel rispetto di tali requisiti si è sicuramente accentuata a seguito della legge n. 94/09, che ha introdotto il reato di ingresso e soggiorno non autorizzato e l'obbligo di denuncia delle presenze irregolari. Nonostante la norma non ponga ulteriori vincoli agli enti che gestiscono le strutture (già nella Lr 41/2005 si fa riferimento esplicito al-

l'accoglienza di soli cittadini in possesso del permesso di soggiorno), il clima securitario che soggiace alla sua emanazione ha intimorito molto le organizzazioni del terzo settore coinvolte nella gestione delle strutture. Ciò vale in particolar modo per quelle più deboli e con minori strumenti conoscitivi, quali le associazioni di volontariato operanti nel settore della prima accoglienza: le uniche, cioè, che accettavano cittadini in bisogno estremo, anche quando non in possesso del Permesso di soggiorno. Il sistema, quindi, oltre a faticare nell'articolare le soluzioni di accoglienza sulla base dei bisogni sempre più eterogenei, esclude largamente una parte importante del bacino di utenza potenziale, quello degli immigrati privi di valido documento di soggiorno, e lo stesso quadro normativo limita la possibilità delle strutture di intervenire in quest'area del disagio. Solo alcune strutture per donne, e in particolar modo quelle con esperienza di progettualità provenienti dall'applicazione degli articoli 15 e 18 del D. Lgs. 286/98, accolgono le donne sprovviste di regolare permesso di soggiorno. L'ottenimento dei documenti rappresenta, in questo caso, uno degli obiettivi che le donne devono raggiungere durante il percorso di accoglienza.

Nonostante l'assenza (o quasi) di irregolari, gli immigrati restano una componente fondamentale dell'utenza, rappresentando il 68% delle presenze accolte. Sono 5 le strutture censite che ospitano cittadini stranieri come target prevalente e 8 i RARU. Tra questi, l'immigrazione più numerosa è quella proveniente dal continente africano (1311 ingressi), in particolare da Marocco, Nigeria, Tunisia e Somalia, a cui segue quello europeo (608 ingressi). Riguardo l'immigrazione europea si può rilevare che la presenza di cittadini comunitari è di 389 unità di cui 339 provenienti dalla Romania. Se mettiamo a confronto le nazionalità presenti nelle strutture con il profilo delle provenienze degli immigrati iscritti all'anagrafe del comune di Firenze, troviamo nelle prime nazionalità assenti dai principali flussi migratori regolari che interessano questo territorio, come nei casi di Somalia, Nigeria ed Eritrea. Questo fenomeno trova una spiegazione nelle alte presenze di rifugiati e richiedenti asilo presenti sul territorio fiorentino. Soprattutto la città di Firenze fa rilevare un incremento di questa popolazione negli ultimi anni, anche al di fuori dei progetti a loro dedicati, lasciando molta di questa popolazione senza risposta di accoglienza cui avrebbero diritto: una mancanza che si registra – come vedremo più avanti – per circa 150 persone.

Per quanto concerne il Marocco, la sovrarappresentazione degli immigrati nelle strutture è probabilmente spiegabile anche per via dal modello migratorio individuale e principalmente maschile. D'altra parte non si può non notare una difficoltà ancora forte di questo gruppo a costruire solidi percorsi di autonomia dal punto di vista lavorativo ed abitativo, come dimostra anche una certa consistenza di individui di questa nazionalità in condizioni di abitare precario. Diverso il caso della popolazione romena per la quale si può registrare una diversificazione dei percorsi di inserimento: accanto a coloro che si inseriscono con maggiore facilità nel Paese di arrivo, troviamo una parte della popolazione che vive una storia di migrazione difficile che solo in parte ritroviamo nelle strutture di accoglienza, poiché alto è il numero di coloro che sono costretti ad organizzarsi attraverso forme di abitare precario (insediamenti non autorizzati, occupazioni).

## 4. Le strutture secondo il target di utenza prevalente

di Sabrina Tosi Cambini, Consuelo Bianchelli, Teresa Baldi

La collocazione territoriale delle strutture di accoglienza rilevate fotografa una situazione alquanto disomogenea. Al di là delle disparità fisiche e demografiche, questi territori sono anche il frutto della loro storia, e delle realtà che operano in campo sociale.

È indubbio, comunque, che una tale concentrazione ricalchi quella delle povertà (anche estreme), che si concentrano con maggiore forza nella città capoluogo e l'attrazione esercitata dai grandi centri urbani, leggibile nella duplice ottica del bisogno e della risposta. Pur tenendo in considerazione questi elementi, i dati che in particolare emergono dal Dossier Caritas Povertà 2011 e dal Rapporto Istat pubblicato a settembre, rilevano una situazione con un numero crescente di richieste presso i Centri d'Ascolto (un incremento del +2,8% rispetto all'anno precedente) e un aggravarsi della povertà relativa per le famiglie numerose (5 o più componenti), con membri aggregati o monogenitoriali. Spesso, perciò, in questi territori è stata rilevata una domanda espressa ma inattesa.

*Tabella 5. Distribuzione delle strutture nelle province toscane*

Provincia	Carcere	Disagio/marginalità	RARU	Immigrati	Homeless	Totali
Arezzo	0	12	3	0	0	15
<b>Firenze</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>49</b>
Grosseto	0	0	2	0	3	5
Livorno	4	16	5	5	2	32
Lucca	1	7	3	4	2	17
Massa Carrara	0	8	0	0	1	9
Pisa	2	5	6	2	2	17
Pistoia	1	5	0	0	0	6
Prato	2	5	6	0	1	14
Siena	1	3	0	1	1	6

*Tabella 6. Distribuzione delle strutture tra le SdS della Provincia di Firenze*

Target dell'utenza	Carcere	Disagio marginalità	RARU	Immigrati	Homeless	Totali
sds8 Empolese	0	0	0	0	1	1
sds9 Firenze	0	18	2	3	5	28
sds10 Fiorentina Nord-Ovest	0	8	0	2	0	10
sds11 Fiorentina Sud-Est	0	1	3	0	0	4
sds15 Mugello	0	0	3	0	1	4
<b>Totali</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>47</b>



Grafico 2. Distribuzione delle strutture nella Provincia di Firenze

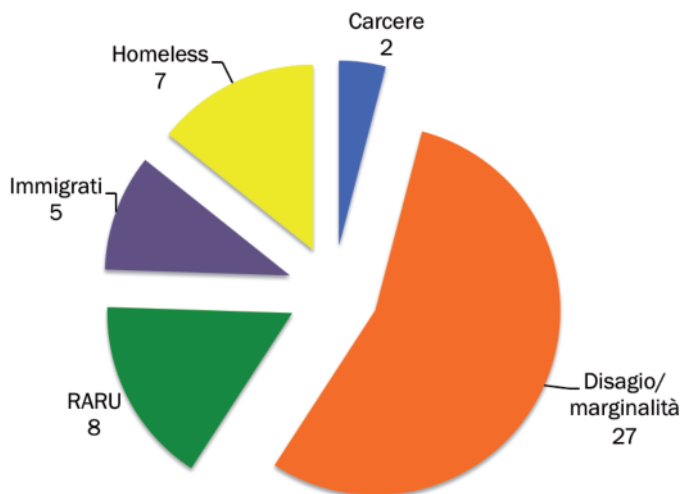


Grafico 3. Distribuzione delle strutture nelle SdS della Provincia di Firenze

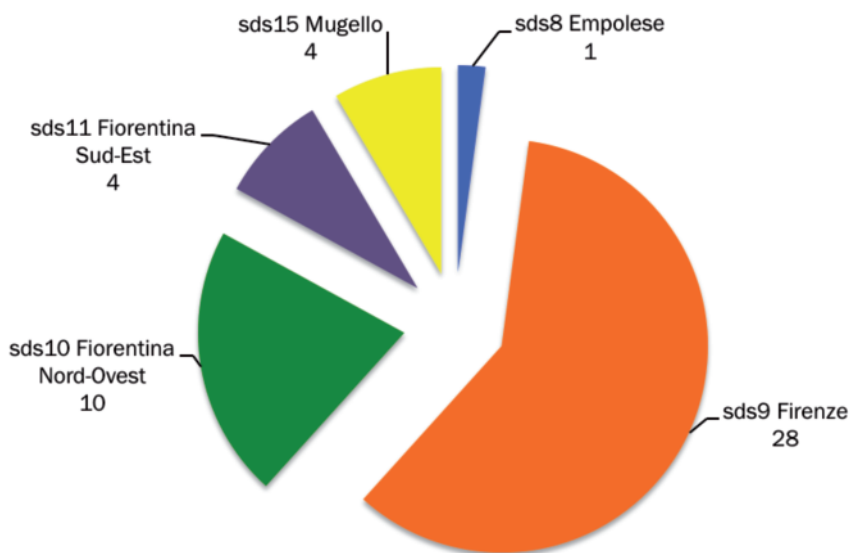
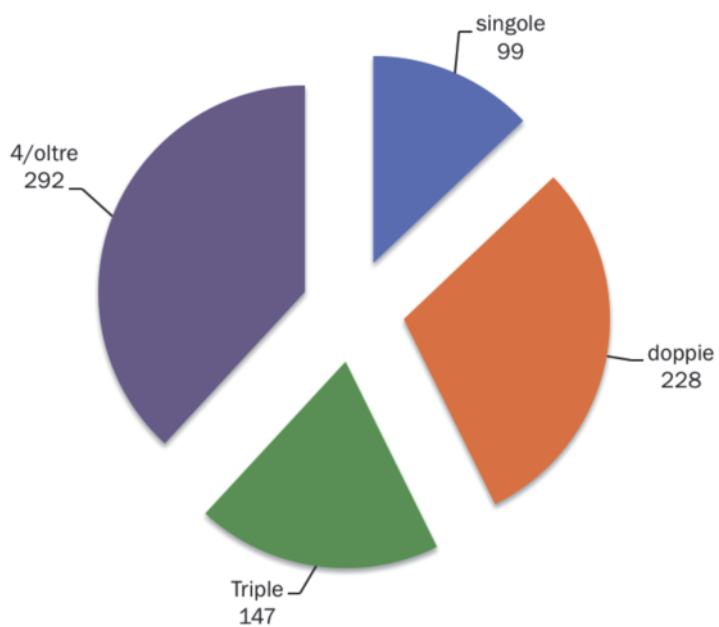


Tabella 7. Distribuzione delle strutture per zone sociosanitarie

Prov.	Zone sociosanitarie	Target					Totali
		Carcere	Disagio marginalità	RARU	Immigrati	Homeless	
Arezzo	cz1 Aretina	0	6	1	0	0	7
	sds6 Casentino	0	1	0	0	0	1
	cz4 Valdarno Aretino	0	4	2	0	0	6
	cz5 Valdichiana Aretina	0	1	0	0	0	1
	cz6 Val Tiberina	0	0	0	0	0	0
	Firenze	sds8 Empolese	0	0	0	0	1
	sds9 Firenze	2	18	2	3	5	30
	sds10 Fiorentina Nord-Ovest	0	8	0	2	0	10
	sds11 Fiorentina Sud-Est	0	1	3	0	0	4
	sds15 Mugello	0	0	3	0	1	4
	Grosseto	sds3 Amiata Grossetana	0	0	0	0	0
	cz2 Colline dell'Albegna	0	0	0	0	1	1
	sds7 Colline Metallifere (Usl9)	0	0	2	0	0	2
	sds12 Grossetana	0	0	0	0	2	2
	Livorno	sds5 Bassa Val di Cecina	0	1	4	2	0
	cz3 Elba	1	0	0	0	0	1
	sds13 Livornese	2	10	1	3	2	18
	sds22 Val di Cornia	1	5	0	0	0	6
Lucca	cz8 Piana di Lucca	1	5	2	4	0	12
	sds25 Valle del Serchio	0	0	1	0	0	1
	sds26 Versilia	0	5	0	0	1	6
Massa Carrara	cz7 Apuane	0	7	0	0	1	8
	sds14 Lunigiana	0	0	0	0	0	0
Pisa	sds16 Pisana	1	2	4	2	1	10
	sds20 Val d'Era	0	3	2	0	0	5
	sds2 Alta Val di Cecina	1	0	0	0	0	1
	sds24 Valdarno Inferiore	0	1	0	0	1	2
	Prato	sds18 Pratese	2	5	6	0	1
Pistoia	sds17 Pistoiese	1	5	0	0	0	6
	sds23 Valdinievole	0	0	0	0	0	0
Siena	sds4 Amiata Senese	0	0	0	0	0	0
	sds1 Alta Val d'Elsa	0	0	0	0	0	0
	sds21 Val di Chiana Senese	0	1	0	0	0	1
	sds19 Senese	1	2	0	1	1	5
TOTALE		13	91	33	17	18	173

Tabella 8 e grafico 4. Dotazione delle strutture per target di utenza nella Provincia di Firenze

Dotazioni	Carcere	Disagio/marginalità	RARU	Immigrati	Homeless	Totale
single	0	76	3	0	20	99
doppie	8	96	32	34	58	228
Triple	6	81	21	0	39	147
4/oltre	12	112	88	44	36	292



## 4.1 Area “disagio e marginalità sociale”

Le strutture destinate all’area “disagio”, come ipotizzato, sono quelle in numero maggiore (26 strutture per un totale di 362 ingressi nel corso dell’anno) e, al tempo stesso, quelle dai confini più difficilmente tracciabili. Vi sono comprese quelle strutture che non sono destinate ad un’unica tipologia di disagio, ma che ospitano al loro interno persone o famiglie in difficoltà socio-economica più o meno grave, con bisogni che oscillano tra quello prevalentemente alloggiativo fino ad un disagio che prende più dimensioni della vita della persona, e a casi estremamente complessi.

Dal punto di vista delle dotazioni, sono 380 i posti letto previsti per questo complesso di strutture, di cui la maggior parte distribuiti in camere doppie o triple. Di questi, il 40% è occupato da popolazione italiana e il 60% da popolazione straniera.

Di fronte all’ampio spettro di situazioni di disagio presenti sul territorio, non di rado a carattere multifattoriale, è impossibile e non è neanche auspicabile una frammentazione di soluzioni altrettanto articolata. Se un certo grado di sovrapposizione di situazioni diverse è inevitabile, c’è però il rischio che un elevato grado di promiscuità tra differenti problematiche standardizzi le risposte e i percorsi di sostegno.

Va altresì detto che il numero elevato di soluzioni di accoglienza con target non specifico è dovuto al fatto che rientrano in questa categoria la gran parte delle strutture che accolgono donne sole o con minori in stato di temporanea difficoltà.

La presenza di strutture dedicate a donne sole o con figli, tuttavia, non invalida quanto detto sopra: una delle criticità principali che caratterizza tanto le strutture per donne quanto quelle miste o destinate all’accoglienza di nuclei familiari è rappresentato dalla coesistenza di una grande varietà di disagio e di bisogni, che chiedono una grande articolazione di risposte e di luoghi adeguati.

Lungi da noi auspicare una settorializzazione degli interventi - che spesso non solo risulta sterile, ma anche rischiosa di appiattirsi su un approccio “diagnostico” -, piuttosto vorremmo portare all’attenzione come l’evolversi dei bisogni delle persone che entrano nell’offerta di accoglienza regionale si scontri ancora con una gamma di soluzioni limitate e di risposte standardizzate a situazioni di vita che presentano forme di disagio differenti e caratterizzate da una complessità crescente.

## 4.2 Area “senza dimora/homeless”

I mutamenti intervenuti nell’universo delle persone “senza dimora” fanno sì che coloro che sono accolti in questa tipologia di struttura appartengono a una ampia schiera di soggetti vulnerabili, i quali - trovandosi privi di una rete di supporto sociale sufficiente - si rivolgono al sistema delle strutture di accoglienza.

Sul territorio toscano si contano 7 strutture dedicate prevalentemente all’accoglienza delle persone senza dimora/homeless, che hanno registrato negli ultimi 12 mesi 1.811 ingressi (ricordiamo che gli ingressi totali regionali sono 4.175), per il 97,5%, adulti di sesso maschile. E’ questo un fenomeno che vede una importante incidenza di immigrati, ma anche un costante aumento della quota di italiani, che arriva a toccare il

36% delle presenze negli ultimi 12 mesi (668). Anche se gli ingressi riguardanti le donne sono un numero assai ristretto, non si registra nessuna

Si tratta, per questa categoria, principalmente di strutture di pronta accoglienza, organizzate in camere da tre o quattro letti o, talvolta, in spazi comuni privi di separazione in ambienti (grandi camerate), quasi sempre anonimi e spersonalizzati.

I posti offerti da queste strutture sono 154, che sebbene rappresentino circa la metà di quelli disponibili nel territorio regionale, sono però un numero insufficiente per accogliere una domanda in forte aumento. D'altra parte, a questi vanno aggiunti i senza dimora che trovano ospitalità in altre strutture per la "marginalità" (maggiormente orientate a proporre percorsi di autonomia, in media meglio dotate di servizi di accompagnamento e con spazi che rispettano maggiormente la privacy degli utenti).

Estremamente critico appare, inoltre, il numero di posti disponibili per le donne senza casa. Una metà circa delle strutture censite per i senza dimora mostra un' accettabile – in alcuni casi buona qualità dei servizi offerti - . Le restanti portano il pesante segno dell'emergenza: l'apertura è quasi sempre solo notturna, e i periodi di permanenza - che in alcuni centri sono medio-lunghi – in queste risultano essere di pochi giorni, laddove la problematicità dei casi individuali coinvolti suggerirebbe piuttosto tempi di ospitalità non brevi.

Per la maggior parte dei casi, dopo la permanenza in struttura è raro il riavvio di un percorso di autonomia: spesso gli stessi operatori non hanno un preciso mandato e una strumentazione adeguata per orientare opportunamente gli ospiti e il territorio altrettanto spesso non possiede – del tutto o in modo sufficiente - strutture dove la persona può autogestirsi maggiormente i propri spazi e tempi, e dove il livello dell'accoglienza prevede specifiche azioni per riagganciare la persona al mondo del lavoro. Al di là di poche eccezioni, la norma - talvolta nemmeno problematizzata - vuole la compresenza nelle medesime strutture di persone in esclusione abitativa, immigrati lavoratori, richiedenti asilo, utenti Sert o dei servizi di salute mentale, e talvolta anche nuclei con presenza di minori. Sociale e sanitario sono inopinatamente confusi in un'unica accezione generica e appiattita di "marginalità".

Questa compresenza di differenti profili di disagio negli ospiti mette a dura prova anche il rapporto con gli operatori, nei quali non di rado la bassa o settoriale formazione produce un irrigidimento nella pretesa di un'osservanza meticolosa, quasi letterale, dei regolamenti di buon comportamento in struttura, senza mai analizzare criticamente i comportamenti difforni. Rari negli operatori con una solida base professionalizzata - non solo con i titoli di studio universitari -, atteggiamenti di questo genere sono invece frequenti in chi non ha una formazione ed esperienza plurima, in coloro che utilizzano marcatamente un atteggiamento psicologizzante e anche in molti che si prestano volontariamente all'aiuto degli altri. Buona pratica e condizione essenziale dell'accoglienza appare allora:

- l'esistenza di una formazione destinata ai volontari, e l'organizzazione di momenti di confronto/supervisione con i coordinatori o il personale maggiormente preparato.
- La scelta del personale: potremmo dire che più è bassa la soglia del servizio e più l'operatore deve avere una solida preparazione ed esperienza.

### 4.3 Area carcere

Le strutture dedicate a persone provenienti dall'area del carcere offrono un supporto alloggiativo nelle fasi delle misure alternative (permesso premio, semilibertà affidamento in prova al servizio sociale, detenzione domiciliare) o post detentive.

Sono state censite sul territorio della provincia di Firenze 2 strutture dedicate unicamente a questa tipologia di utenza.

Queste strutture sono in grado di accogliere complessivamente un numero di 24 persone (posti letto), principalmente in spazi suddivisi in camere da oltre quattro persone. Nel complesso, le strutture oggetto dell'indagine sono poche, poco numerose e di dimensioni medio-piccole, nonché di fatto interamente dedicate a un'unica tipologia di utenza: quella del detenuto di sesso maschile che ha, o ha avuto, problemi con la giustizia. Mancano totalmente strutture dedicate espressamente all'utenza femminile, prevalentemente "dirottata" su altre tipologie di strutture.

Oltre a una carenza strutturale del numero di posti disponibili, un dato generale riguarda la funzione di accoglienza prevalentemente alloggiativa delle strutture per coloro che sono privi di altre reti di riferimento sul territorio. Le strutture riescono a svolgere attività di formazione (ad esempio corsi di italiano per stranieri) o percorsi di orientamento ai servizi del territorio, ma molto difficilmente si caratterizzano per la capacità di fornire un accompagnamento abitativo e/o lavorativo.

L'Oasi di Firenze rappresenta una preziosa esperienza pluridecennale a carattere comunitario, che sostiene l'autodeterminazione della persona, lasciandole la possibilità di autorgannizzare i propri spazi e tempi di vita. Il CIAO si concentra maggiormente, invece, e in positiva controtendenza rispetto alla maggior parte delle strutture di questo tipo nella regione, sull'attivazione di un percorso lavorativo esterno.

Come nelle strutture precedentemente descritte e in maniera forse più accentuata, si riscontra l'eterogeneità del disagio: i penitenziari sono oggi contenitori di una popolazione multiforme nella quale sono in crescita persone con problemi di dipendenza da sostanza, immigrati che hanno avuto una storia difficile di migrazione, persone con disagi sociali gravi o in stato di estrema povertà. Una popolazione che ritroviamo nelle strutture ove tuttavia vi è scarsa possibilità di offrire progetti e percorsi di lavorativi, culturali e formativi. Un ulteriore bisogno può essere registrato per le famiglie dei detenuti. Resta per queste, sovente in condizione di disagio socio-economico, un problema sentito quello di dover sopperire alle spese legate all'albergazione in occasione delle visite ai propri familiari in regime di detenzione. Infine, è da sottolineare che per le strutture la difficoltà di strutturare percorsi di accompagnamento sociale e lavorativo all'esterno per le persone ospiti è legata al fatto che paradossalmente per molti – in particolare gli immigrati che al momento dell'entrata nel circuito penale non avevano il permesso di soggiorno – hanno riconosciuti solo i diritti legati alla detenzione, i quali decadono con la fine della pena. In questi casi, ciò significa che finché queste persone sono detenute hanno accesso a delle possibilità e a dei servizi; quando hanno scontato la pena, tornano invece spesso ad una condizione di alta fragilità sociale.

## 4.4 Area immigrati

Rispetto alle persone immigrate, dalla metà degli anni Novanta, in parallelo al lento mutare delle categorie retoriche con cui si descrivono i loro percorsi di inserimento – dalla “solidarietà” all’ “emergenza umanitaria” e quindi all’ “integrazione” - si è assistito a una evoluzione, via via più marcata, delle pratiche di accoglienza. La necessità di calibrare le soluzioni rispetto alle differenti condizioni e ai differenti bisogni abitativi degli immigrati, ha spinto gli attori coinvolti (in particolare il terzo settore, più o meno attivamente sostenuto dal pubblico) a una trasformazione profonda: dall’accoglienza all’ “alloggio sociale”, dall’emergenza all’inserimento abitativo. Trasformazione, come si vedrà, tutt’altro che esente da contraddizioni, ma inequivocabile.

Spostare l’accento sull’inserimento abitativo non vuol dire, naturalmente, ignorare la necessità, mai venuta meno, di soluzioni di pronta o di prima accoglienza, ma inscrivere quest’offerta in una gamma di azioni e di dispositivi che abbiano come obiettivo autonomia e qualità dell’abitare.

Volendo perciò avanzare uno schematico bilancio di questo ormai lungo percorso, si possono distinguere tre tipi di esiti.

Nel primo, in netta crescita, i centri di accoglienza sono stati trasformati in “alloggi di inserimento”. I nuclei e le persone che vi abitavano prima della trasformazione si trovano oggi negli alloggi che sono stati ricavati, oppure hanno trovato, spesso attraverso l’intermediazione di agenzie per l’alloggio sociale (nel frattempo sviluppatesi soprattutto grazie al terzo settore, in gran parte del territorio toscano) un’abitazione sul mercato privato, talvolta a canoni ribassati. Il più delle volte, questa trasformazione comporta anche la fine della destinazione esclusiva dei posti ai soli immigrati.

Nel secondo, che costituisce ancora la maggioranza, le residenze di accoglienza si sono mantenute ma hanno saputo adottare modalità gestionali efficaci (rotazione degli ospiti, elevato grado di successo di inserimento di chi è uscito), tanto che le persone che vi sono transitate possono ormai essere conteggiate in diverse decine e talvolta in oltre il centinaio. Ad oggi, questi centri e Case Famiglia assolvono una funzione insostituibile per individui e famiglie in emergenza alloggiativa.

Nel terzo, infine, meno positivo ma numericamente minoritario, la permanenza degli ospiti si è prolungata oltremisura, per periodi anche pluriennali, e a tutt’oggi non è chiaro come risolvere situazioni che risultano a tutti gli effetti bloccate e ormai compromesse da ogni punto di vista.

Nel frattempo, la condizione abitativa degli stranieri si è fortemente polarizzata tra una parte – maggioritaria – che è riuscita faticosamente a guadagnare un livello minimo di dignità e sicurezza della propria sistemazione, per la stragrande parte in affitto sul mercato privato, e un segmento per il quale invece persiste una situazione di disagio e persino di esclusione abitativa, con una varietà di situazioni che vanno dalla perdita dell’abitazione, all’ “abitare inferiore” in case di scarsa qualità o con canoni di affitto elevati, fino ai molti casi di coabitazione forzata e sovraffollamento. L’attuale crisi dei mercati immobiliari (cui si aggiungono le difficoltà sul mercato del lavoro e l’inasprimento della normativa sul soggiorno) ha poi drammaticamente peggiorato

la condizione di molti nuclei che avevano intrapreso percorsi autonomi, e che invece si sono ritrovati in uno stato di vulnerabilità. Le conseguenze sulla rete delle strutture di accoglienza - in termini di numero crescente di domande di sostegno - non hanno tardato a farsi sentire.

Ma insieme a questa tendenza, specialmente da 3-4 anni, è comparso un nuovo fenomeno che sembra avere del tutto spiazzato il già fragile sistema delle accoglienze: si tratta dei nuovi arrivi, soprattutto dall'Europa dell'Est (in particolare dalla Romania), o appartenenti a minoranze come le popolazioni Rom, i quali presentano spesso profili estremamente fragili dal punto di vista occupazionale ed economico. Questi gruppi hanno enormi difficoltà ad accedere al mercato privato, e contemporaneamente - a causa di alcune dinamiche di cui si dirà - risultano essere un gruppo che le politiche spesso non intercettano, ignorano o respingono. La loro presenza diviene visibile nel fenomeno dell'abitare informale e precario, in immobili occupati abusivamente, baraccopoli improvvisate, ripari di fortuna, e pone diversi interrogativi al circuito dell'accoglienza destinato agli stranieri.

Più in generale, la rilevazione effettuata porta a due evidenze di cui appare importante dare conto, perché richiamano l'essenza stessa del termine "accoglienza".

Il presupposto di ogni azioni di inclusione abitativa e sociale è quello della cittadinanza attiva, che fa riferimento alla concreta possibilità, per le persone, di assumersi la responsabilità di determinare le condizioni della propria esistenza.

Il timore istituzionale che una buona qualità delle strutture, dei servizi e della gestione agisca da freno dei percorsi di autonomia - o addirittura funga per il territorio da elemento attrattore di persone con disagi sociali - risulta contraddetto dai risultati che discendono dall'indagine diretta. Il rispetto dei tempi di permanenza è maggiore se le strutture sono meglio gestite - perché c'è una modalità di lavoro che, ad esempio, fin dal momento dell'ammissione valuta, insieme all'ospite, le possibilità future, e così stabilisce fin da subito un rapporto di reciprocità che suscita un atteggiamento collaborativo, che non necessita di nessun contratto di accoglienza. E che si appoggia a servizi attivi: si vedano quelle strutture per donne con minori, anche in età neonatale, che offrono servizi di baby-sitter in modo che la madre possa, durante il giorno, dedicarsi alla ricerca di un lavoro. Oppure si vedano quelle situazioni che prevedono un servizio di mediazione abitativa per favorire il passaggio ad una soluzione "protetta" e attenuare la difficoltà di un confronto, che sarebbe inevitabilmente perdente, con i costi del libero mercato, insostenibili ormai per molti strati della popolazione sul nostro territorio.

Inoltre, proprio le situazioni apparse maggiormente fragili nella gestione e di minor qualità strutturale e di servizi, sono anche quelle che più fanno rilevare ritardi gravissimi, spesso immotivati, nella rotazione.

Vero è, quindi, che la qualità degli interventi, l'attenzione all'individuo, il rispetto per le sue competenze e le energie latenti, portano a risultati migliori per gli ospiti in fuoriuscita. Ne beneficiano non solo gli individui, ma anche le strutture.

Le storie delle persone che passano "attraverso il centro" sono quanto mai diversificate. Dal punto di vista di chi presta l'intervento, la raccolta e l'ascolto della traiettoria



biografica dell'individuo appare allora un fattore centrale sia per le esigenze di buona riuscita della convivenza con le altre persone, sia per valutare al meglio le possibilità di fuoriuscita dall'accoglienza, e quali di queste siano effettivamente percorribili.

Le strutture oggetto della rilevazione sono 5 (di cui 2 chiuse nel corso del 2011), e se si aggiungono quelle del Progetto Sant'Agostino di Firenze per donne immigrate sole o figli, si arriva 10. In tutto i posti disponibili sono 129, e al momento della rilevazione vi erano ospitate 120 persone.

Per quanto riguarda il modello di gestione, a conferma del ruolo fondamentale ricoperto dal terzo settore per l'accoglienza fin dall'insorgere del fenomeno migratorio in Italia e in Toscana, circa due terzi delle strutture risultano gestite da soggetti del privato sociale, a vario titolo convenzionati con enti pubblici. Un maggiore riconoscimento e sostegno pubblico è intervenuto in un secondo momento, e si è assestato dopo la Legge Regionale 77 del 1998 sui servizi sociali, quando l'immigrazione è stata riconosciuta come uno specifico ambito di intervento nella programmazione sociale regionale, al pari degli anziani, delle famiglie, e così via.

Nel caso delle strutture per immigrati, emerge come attraverso le convenzioni stipulate tra terzo settore ed enti pubblici, si assista a un progressivo passaggio dalla spontaneità degli interventi – senza la quale non si sarebbero avute molte misure di sostegno – ad una maggiore strutturazione delle progettualità e anche, inevitabilmente, in taluni casi, al loro irrigidirsi, per esempio nei criteri di accesso.

Attualmente, alcuni centri mantengono comunque la possibilità di accesso diretto alle strutture. Più frequentemente, dal centro di ascolto o dallo sportello sociale delle singole associazioni si procede a un primo contatto con la persona in difficoltà, quindi avviene un secondo passaggio con i servizi di assistenza sociale, e infine si delibera l'ingresso in accoglienza.

## 4.5 Area richiedenti asilo, rifugiati e stranieri con permesso di soggiorno umanitario (RARU)

“Chiunque [...] nel giustificato timore d’essere perseguitato per la sua razza, la sua religione, la sua cittadinanza, la sua appartenenza ad un determinato gruppo sociale o le sue opinioni politiche, si trova fuori dalla Stato di cui possiede la cittadinanza e non può o, per tale timore, non vuole domandare la protezione di detto Stato; oppure a chiunque, essendo apolide e trovandosi fuori dal suo Stato di domicilio in seguito a tali avvenimenti, non può o, per il timore sopra indicato, non vuole ritornarvi” (prima definizione internazionale della condizione di rifugiato, contenuta nell’art.1 della Convenzione di Ginevra).

“Nessuno Stato contraente espellerà o respingerà, in qualsiasi modo, un rifugiato verso i confini di territori in cui la sua vita o la sua libertà sarebbero minacciate a motivo della sua razza, della sua religione, della sua cittadinanza, della sua appartenenza a gruppo sociale o delle sue opinioni politiche” (principio di non-refoulement – non respingimento – affermato nell’art. 33 della Convenzione di Ginevra)

Nonostante il diritto internazionale, in Italia il diritto di asilo non è regolato da nessuna legge ma solo da circolari ministeriali che, come tali, sono insufficienti e incapaci di dare applicazione concreta sia ai trattati internazionali sia a ciò che è già previsto nella nostra Costituzione. Da meno di un quinquennio, l’Italia ha istituito più commissioni per il riconoscimento dei rifugiati ed ha elaborato una procedura più strutturata; certamente, però, non si è costruita una rete di accoglienza se non forme assai minime, e senza dubbio la creazione con la Bossi-Fini dei centri di identificazione ha rappresentato una ostile e aggressiva manovra per cercare di disincentivare le richieste di protezione. Tutto ciò si traduce spesso nel nostro paese con un paradosso: finché sei richiedente asilo hai accesso ad una serie di benefits, quando hai acquisito lo status di rifugiato rischi di essere lasciato solo, abbandonato, si esce dal Centro e può non esserci alcun progetto dell’autorità locale.

Sebbene la Regione Toscana abbia attivato risorse ad hoc, l’accoglienza per le persone c.d. RARU è ancora molto debole, sia come capacità quantitativa di ricezione – questo in particolare nella città di Firenze – che per approccio.

A questi, va aggiunta un’altra questione, sempre riguardante particolarmente il capoluogo: l’anello con il mondo lavorativo è molto debole, per cui moltissime persone – dopo essere arrivate ad esperienze di tirocinio e simili – non vengono assunti e si ritrovano – come in una sorta di gioco dell’oca – al punto di partenza; così come anche la soluzione abitativa non risulta perseguita sufficientemente.

Se il primo punto riguarda l’insufficienza dei posti disponibili, il secondo – l’approccio – apre ad un ampio dibattito in merito, che qui non è possibile trattare ma del quale si vuole sottolineare almeno alcuni fra i molti punti che vari studiosi come, cfr. Malkki (1995, 1996), Hastrup (2003), Gozzi e Sorgoni (2010), fanno emergere:

- la rappresentazione del rifugiato attraverso la riduzione della sua biografia all'esperienza dello sradicamento, della violenza subita, della perdita assoluta (culturale, affettiva, materiale, territoriale);
- visione psicologica onnicomprensiva che costruisce un nuovo gruppo socio culturale omogeneo, quello dei rifugiati, con caratteristiche tipiche fisse e – di conseguenza – l'applicazione di forme di intervento standardizzate;
- “essere umano” ed “essere cittadino”: forme di inclusione o marginalità prodotte dalle differenti politiche di riconoscimento, di integrazione e cittadinanza;
- percorso verso l'autonomia in “tappe guidate” dalle organizzazioni di assistenza che presuppongono la sostanziale incapacità dei rifugiati di gestirsi da sé.

*Tabella 9. Strutture per RARU nella Provincia di Firenze*

<i>Comune</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Tipologia d'accoglienza (ex. Art. 22 L.R. 41/2005)</i>	<i>Tipologia di gestione</i>	<i>Posti letto</i>
Grassina	Appartamento SPRAR Grassina	comunità di tipo familiare	pubblica in appalto/affidamento	5
Firenze	PACI	struttura d'accoglienza diurna o notturna	pubblica in appalto/affidamento	130
Firenze	Villa Pieragnoli *	struttura d'accoglienza diurna o notturna	pubblico in appalto affidamento	55
Borgo San Lorenzo	Verso Sud	comunità di tipo familiare	Privato sociale con posti letto in convenzione	25
Scarperia	Madre dei Semplici	comunità di tipo familiare	Privato sociale con posti letto in convenzione	15
Borgo San Lorenzo	Casa di Pietro	comunità di tipo familiare	Privato sociale con posti letto in convenzione	6
S. Casciano Val di Pesa	Appartamento SPRAR Via Sonnino 26	comunità di tipo familiare	pubblico in appalto affidamento	2
S. Casciano Val di Pesa	Appartamento SPRAR Via Sonnino 30	comunità di tipo familiare	pubblico in appalto affidamento	3
<b>Totale</b>				<b>241</b>

Da segnalare, invece, come interessante e connotata da pratiche significative l'accoglienza “Verso Sud” presso il Villaggio La Brocchi a Borgo San Lorenzo.

Ci sembra opportuno prendere in considerazione le esperienze di autogestione da parte delle persone che, non rientrate per problemi di numero nelle accoglienze o per scelta o ancora già protagoniste di un'accoglienza a tempo, sono state costrette a costruirsi collettivamente opportunità di vita. Per fare questo, apriamo un excursus sul territorio che in Toscana è il più interessato alla presenza dei RARU, Firenze.

## *Il caso di Firenze*<sup>3</sup>

Proviamo in questo paragrafo a ricostruire dal 2004, la presenza dei Somali a Firenze, attraverso gli spostamenti che le centinaia di persone hanno dovuto affrontare a seguito di sgomberi e di negoziazioni politiche all'insegna dell'emergenza e della temporaneità. Come, dicevamo, il Regolamento di Dublino del 2003 ha portato al rimpatrio dei richiedenti asilo e rifugiati nei paesi ove erano sbarcati: per i Somali ciò è equivalso al ritorno di quasi tutti in Italia. E a Firenze l'arrivo in città è stato per molti seguito da giorni e giorni in strada, nei pressi di Piazza Santa Maria Novella. Siamo all'inizio del 2004, il Movimento di Lotta per la Casa insieme a molte persone della cosiddetta Comunità Somala, organizzano le prime manifestazioni di solidarietà, tra cui una anche davanti alla prefettura, ed incontri con il Sindaco e con il Presidente della Commissione Pace. Non vengono trovate risposte né risorse. Ad aprile 2004, i somali - una quarantina circa - insieme a famiglie italiane, romene e magrebine occupano la scuola Caterina de' Medici in Viale Guidoni, di proprietà del Comune di Firenze, ormai in disuso da tempo. Il numero delle persone Somale (quasi tutti uomini) continua ad aumentare e alla fine del maggio 2004, dopo proteste e manifestazioni, viene organizzata una nuova occupazione nel centro storico, in Via Gino Capponi, un palazzo abbandonato, in attesa di essere ristrutturato da una società privata. Ma l'occupazione ha breve vita: l'8 agosto 2004 le Istituzioni mettono in atto il dramma dello sgombero, senza prevedere nessuna alternativa, nessuna sistemazione nemmeno per le poche donne e minori presenti. Si mettono a disposizione solo due autobus per portare le circa 70 persone in Viale Guidoni. I Somali sgomberati e il Movimento decidono di occupare la scuola Bargellini, anche questa in disuso da anni, in Via di Novoli. Dopo pochi giorni, le richieste di asilo vengono valutate tutte positive dalla Commissione Speciale riunitasi presso la Prefettura di Firenze: sono 120 i permessi di soggiorno assegnati, che riguardano praticamente tutti coloro che dimorano le due occupazioni di Via di Novoli (ex scuola Bargellini) e di Viale Guidoni (ex scuola Caterina de' Medici). 6 Settembre 2004: sono le sette del mattino, arrivano alla Bargellini le Forze dell'Ordine (dalla Digos, ai Carabinieri alla Polizia Municipale) per sgomberare l'edificio. Giungono militanti del Movimento e di altre associazioni fiorentine, alcuni Consiglieri Comunali. La tensione è altissima: una parte degli occupanti si barricata nella palestra della scuola, un'altra blocca Via di Novoli. Dopo due ore di trattativa, le Istituzioni individuano una struttura per accogliere temporaneamente le persone: l'ex-ospedale Banti, a Pratolino, struttura di grandi dimensioni che verte in uno stato di totale abbandono. I 70 somali vengono trasportati lì dove rimarranno per poco più di un mese. Siamo alla fine di ottobre, pensando di essere spostati in un'altra migliore struttura, i somali salgono sui bus messi a disposizione dal Comune di Firenze: si svuota il Banti.... e le persone vengono portate a Santa Maria Novella e lasciate in strada.

<sup>3</sup> La prima parte del presente paragrafo su Firenze è apparsa su Nigrizia, n.7/8, 2010 (Sabrina Tosi Cambini "Un nomadismo urbano costretto").

Solo nove ottengono l'accoglienza presso l'Albergo Popolare: "Siamo di fronte ad un atteggiamento irresponsabile e gravemente lesivo del diritto internazionale da parte delle Istituzioni" commentano il Movimento e l'associazionismo fiorentino impegnato. Siamo ormai in inverno, metà dicembre: dopo due mesi di notti in strada viene occupata una palazzina in Viale Volta, che sebbene un progetto ne prevede la ristrutturazione per essere dedicata a persone disabili e anziane, è chiusa e abbandonata da otto anni. Sui giornali si parla di "emergenza somali". Il Comune di Firenze, sollecitato anche da una rete di associazioni fiorentine, apre un dialogo col Ministero per ottenere l'assenso ed il finanziamento per interventi specificatamente indirizzati ai richiedenti asilo e ai rifugiati Somali. Il 9 novembre 2006 viene emessa Ordinanza di Protezione Civile del P.d.C. M. n. 3551, con la quale si assegna un contributo straordinario di Euro 840.000 al Comune di Firenze: nel corso dei primi mesi del 2007 una quarantina di richiedenti asilo trovano casa, grazie al supporto degli operatori, nel mercato immobiliare, altri vengono sistemati in una struttura pubblica in Via del Fosso Macinante, che viene solo parzialmente ristrutturata. A marzo 2007, arrivano anche i provvedimenti della Magistratura per l'occupazione di Viale Volta e di Via di Novoli. I reati ascritti sono occupazione abusiva e danneggiamento dell'immobile: oltre a Lorenzo Bargellini (Movimento) e Abucar Moallim (Comunità Somala), gli indagati sono oltre sessanta. Al Processo, che si terrà due anni dopo, saranno tutti assolti perché il fatto non sussiste. A Luglio 2007, scricchiola il progetto di accoglienza per i rifugiati somali: l'inaccessibilità del mercato immobiliare non permette la continuazione del progetto, i mesi di affitto pagati dall'amministrazione sono troppo pochi, partono i primi provvedimenti di esecuzione di sfratto; ed anche i trenta ospiti della struttura in Via del Fosso Macinante vengono piano piano allontanati. La situazione resta grave, e si aggrava progressivamente. A Novembre 2007 Circa 150 richiedenti asilo somali, molti arrivati da poco superando la guerra e i viaggi della occupano una struttura ex Inpdab in Via Pergolesi, di proprietà dello Stato. Viene iniziata una trattativa con gli assessori alla Casa della Regione e del Comune. Ma la richiesta di erogazione di energia elettrica non viene accettata. Le trattative vanno avanti lentamente, nel frattempo controlli dei documenti e il 16 agosto 2008 si presentano alla struttura numerosi agenti di polizia municipale con l'ordine dell'Assessore alla Sicurezza di staccare l'erogazione dell'acqua potabile, per lasciare le circa 150 persone dell'occupazione, donne e uomini, senza acqua. L'occupazione di Via Pergolesi è destinata a durare solo fino al 4 ottobre 2008, giorno in cui si tiene lo sgombero ordinato dal Sindaco il 26 settembre, si tratta di 117 somali tra cui 15 donne. Molte delle persone vengono fatte montare su un autobus e trasportate ad un campeggio di Figline: all'arrivo non scendono perché il luogo non è idoneo ad un'accoglienza. Rientrati a Firenze, solo 32 sono sistemati temporaneamente dal Comune nell'ostello di Via del Leone: circa 40 vanno ad aggiungersi agli occupanti di Viale Guidoni, il resto raggiunge gli altri sgomberati che nel frattempo occupano l'ex Magazzino del Meyer in Via Luca Giordano. Questo spazio diventa fin da subito una possibilità, oltre che abitativa, di scambio culturale: nasce il Kulanka3 ("assemblea"), che diventa sede anche dell'Associazione di Mutuo Soccorso in memoria di Abucar Moallim". Il Comune concede la gestione della struttura agli occupanti,

che in pochissimo tempo danno vita ad una scuola di italiano e ad un laboratorio informatico, grazie anche ai tanti giovani della città che frequentano il luogo, ed è attivo un supporto medico a cura del Medu. Il 16 dicembre 2009 accade quello che non poteva non verificarsi in una struttura ormai stracolma di persone: l'ex scuola di Viale Guidoni prende fuoco. Si tratta di più di 250 persone, forse addirittura 290. Gli uomini somali (150) vengono portati nella struttura di Via del Fosso Macinante (senza acqua calda né riscaldamento), agli altri (compresi donne e bambini) si trova un'accoglienza temporanea presso una struttura della Misericordia del Ponte di Mezzo e in un'altra a Sorgane. Occorrono cibo, acqua, vestiti. Sui giornali appaiono poi le prime dichiarazioni ufficiali delle Istituzioni, dove già si parla di soluzioni solo per i "meritevoli". Le condizioni di vita delle persone sono al limite della sopportabilità: in Via del Fosso Macinante ci sono solo due bagni. A fine febbraio alcune decine di persone vengono trasferite da quest'ultima struttura ad una della Madonna del Grappa, in vista dell'avvio del progetto PACI (che prevede accoglienza, corsi di italiano e avviamento al lavoro) messo in piedi dal Comune di Firenze, Prefettura e Ministero dell'Interno. All'inizio di aprile, comincia il progetto: è pronto infatti il Centro in viale Gori, che ospita 130 persone. La questione dell'accoglienza dei Somali, e più in generale dei richiedenti asilo e rifugiati politici, a Firenze – come nel resto dell'Italia - è ancora lontana dal pieno riconoscimento della dignità umana. Il progetto PACI opera da aprile 2010 ma la chiusura all'esterno della struttura non lo identifica certamente come un luogo della città ed è chiaro che questa risposta non è sufficiente a colmare il bisogno esistente. Il 14 aprile 2010 è sgomberato l'edificio di Via del Fosso Macinante presso il quale erano arrivati cittadini somali provenienti da altri territori italiani; l'ex magazzino Meyer in Via Luca Giordano, nonostante la cura per il luogo da parte degli occupanti, presenta alcune criticità abitative, che si ripercuotono sulla salute delle stesse persone: un unico servizio igienico, lo stato di manutenzione carente dell'edificio, il sovraffollamento. Il 31 maggio 2011 viene fatta una nuova occupazione, in uno stabile precedentemente affittati alla Regione situato in Via Slataper. Qui vivono 94 persone, 94 rifugiati politici provenienti dalla Somalia, Etiopia, Eritrea e Liberia. Molte di queste sono presenti sul territorio di Firenze da svariati anni. Sappiamo che per le convenzioni internazionali, il loro status giuridico dovrebbe essere garanzia di un riconoscimento di diritti e motore per intraprendere azioni perché questi diritti siano resi concreti. L'Assemblea di rifugiati politici, il Movimento di lotta per la casa di Firenze e molte associazioni del territorio hanno richiesto un impegno da parte del Comune di Firenze e della Regione Toscana per trovare una soluzione alloggiativa. La richiesta che viene fatta è quella di poter continuare questa positiva esperienza di autogestione, che mette in discussione uno stesso modo di pensare l'accoglienza "programmata" e "a tempo" dei progetti. Via Slataper potrebbe essere l'occasione importante per iniziare insieme – Occupanti, Associazionismo e Istituzioni – un percorso che in cui sia al centro il pieno riconoscimento dei diritti di queste persone e l'attivazione di risposte abitative e sociali. Al momento, dopo che l'occupazione per motivi tecnici legati al precedente contratto di affitto sembrava messa a forte rischio, è attivo un dialogo fra la Regione Toscana e il proprietario che permetterebbe agli occupanti di rimanere nell'immobile per altri mesi.

## 4.6 I dati sulla “Accoglienza Invernale” del Comune di Firenze 2010-2011

Il cambiamento della denominazione da “Emergenza Freddo” a “Accoglienza Invernale”, non modifica la sostanza di questa accoglienza straordinaria che, se negli anni '90 si connotava in tutta Italia come una sorta di conquista, adesso rappresenta piuttosto una soluzione temporanea limitata ai momenti più critici dell'anno. Se può essere vero che durante i mesi invernali aumenta la richiesta di posti in accoglienza, lo è altrettanto che alla fine di questa accoglienza molte persone non hanno nessun luogo dove recarsi. Allo stesso modo, se durante la stagione fredda c'è bisogno di una maggiore risposta in termini di residenzialità, nei mesi estivi occorrerebbe mantenere aperti una serie di servizi – dalle docce ai bagni alle mense – che, già carenti, restano chiusi per alcuni periodi poiché sono legati quasi totalmente a personale volontario dell'associazionismo.

Si registra, inoltre, una risposta ristretta per l'accoglienza dedicata alle donne. Per l'anno 2010/2011, sono stati previsti soltanto 12 posti presso la struttura Caritas di Via Panicale e 28 presso le Foresterie Fuligno.

Per gli uomini abbiamo 135 posti, con la seguente distribuzione:

- Albergo Popolare 7 posti
- Foresterie Pertini 48 posti
- Ostello del Carmine 80 posti

In totale sono state accolte 559 persone (di cui 536 persone singole, 108 italiani e 451 stranieri), 194 in più dell'anno precedente.

Tabella 10. Accoglienza Invernale 2010-2011, ripartizione incrociata uomini/donne-italiani/stranieri (Fonte: ASP Montedomini)

Ospiti	F	M	Totale
Italiani	11	127	138
Stranieri	67	354	421
Totale	78	481	559

Tabella 11. Accoglienza Invernale 2010-2011, ripartizione per media dell'età e italiani/stranieri (Fonte: ASP Montedomini)

	Media dell'età
Italiani	48
Stranieri	42
Uomini	44
Donne	42
Media Generale	44

Tabella 12. Accoglienza Invernale 2010-2011, nazionalità principali delle persone accolte (Fonte: ASP Montedomini)

Nazionalità	Totale
Italia	108
Romania	84
Marocco	66
Tunisia	24
Algeria	20

Per quanto riguarda la residenza e il rapporto con il SIAST cittadino, 125 persone risultano residenti nel Comune di Firenze, di cui 99 risultano avere un'Assistente sociale e di aver usufruito almeno una volta di un'accoglienza; 153 persone sono residenti in altre città, mentre per 281 non è stata accertata la residenza.

#### 4.7 Rete delle strutture di accoglienza del Comune di Firenze

Il Polo della Marginalità è stato costituito con deliberazione del Consiglio Comunale di Firenze n. 677 del 15 settembre 2003 (e successivi provvedimenti attuativi), e contestualmente approvata la convenzione tra il Comune di Firenze e l'IPAB di Fuligno, per il periodo dal 1 gennaio 2004 al 31 dicembre 2008, per il "coordinamento degli interventi di ospitalità e accoglienza di cittadini in condizione di grave disagio sociale e abitativo", all'interno dell'insieme delle strutture di accoglienza convenzionate con il Comune di Firenze, e la gestione dell'Albergo Popolare "Fioretta Mazzei" e dei minialloggi annessi.

Successivamente - con deliberazione della Giunta della Società della Salute di Firenze, n. 6 del 27 giugno 2007 - è stato approvato il nuovo progetto per la gestione del Sistema Foresterie (appartamenti Fuligno e minialloggi Mameli) e relativi Regolamenti interni, nonché lo schema di convenzione, per la durata di 36 mesi, inerente la disciplina dei rapporti tra il Comune di Firenze e l'ASP Fuligno, fino al 31 agosto 2010. Alla fine del 2008 - con deliberazione della Giunta della Società della Salute di Firenze, n. 17 del 3 dicembre 2008 - è stata approvata una nuova convenzione tra il Comune di Firenze e l'Azienda di Servizi alla Persona "Educatore della SS. Concezione detto di Fuligno" per "la gestione e il coordinamento delle funzioni inerenti l'accoglienza e l'inclusione sociale" nel periodo compreso tra il 1/01/2009 ed il 31/12/2011.

Infine, con la Deliberazione n. 49/2010 del 15/11/2010, il Consiglio Comunale ha espresso parere positivo sulla incorporazione nell'ASP Montedomini, delle ASP, Bigallo, Educatore della SS Concezione detto di Fuligno, e Sant'Ambrogio. La Regione Toscana (Decreto n. 246 del 29/12/2010 del Presidente della Giunta Regionale) ha quindi approvato la fusione e lo statuto della nuova Azienda.

La Tabella 13 fornisce un quadro delle strutture coordinate dall'ASP Montedomini. Con la delibera del 27 giugno 2011 si vuole avviare la sperimentazione di un nuovo



“sistema di accoglienza e inclusione sociale per le fasce deboli e marginali della popolazione”. L'intenzione è quella di “coordinare e integrare la gestione complessiva degli interventi e di armonizzare la filiera delle strutture e delle attività in base alle tipologie e livelli di accoglienza coerenti e omogenei”, attraverso una convenzione tra il Comune di Firenze e l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ASP Firenze Montedomini.

Sulla base dei dati raccolti tra il 2004 e il 2009, l'Assessorato al Sociale con l'ausilio dell'ASP e di Caritas, elabora un'idea di accoglienza a livelli, così strutturata (fonte: Comune di Firenze):

#### I° LIVELLO

Pronto Intervento Sociale (P.I.S., da 72 h a 30 gg.) e pronta accoglienza/accoglienza notturna (da 15 gg. a 3/6 mesi rinnovabili)

#### II° LIVELLO

Accoglienza per le politiche attive (3/6 mesi rinnovabili)

#### III° LIVELLO

Accoglienza Residenziale medio/lungo periodo (6/12 mesi rinnovabile)

#### IV° LIVELLO

Accoglienze Residenziali verso l'autonomia (12 mesi e oltre)

Questa nuova articolazione, vuole riunire tutta la rete delle strutture in precedenza già coordinate dall'ASP, assieme alle strutture per l'area carcere, per lavoratori stranieri e ai centri diurni. I livelli di accoglienza ricomprendono i servizi per tipologie omogenee di prestazioni, per modalità di accesso e durata attesa dell'accoglienza.

Il nuovo prospetto delle accoglienze si articolerebbe quindi come da Tabella 14 (Fonte: Comune di Firenze).

In questa trasformazione vengono modificati per alcune strutture i target tradizionali di riferimento, in particolare per l'area carcere. Questo nuovo assetto è ora in fase di attuazione della sperimentazione, che comprende sia la distribuzione in livelli che le “negoziazioni” aperte tra il pubblico e il Terzo settore.

Tabella 13. strutture di accoglienza coordinate dall'ASP Firenze Montedomini al 1/1/11 (Fonte: ASP)

Denominazione struttura	Soggetto titolare	Tipologie di accoglienza	Capienze			
			Siast	Pronte Accoglienze e extra Siast	Totali per macro strutture	
Albergo Popolare	ASP	Accoglienza Breve	43	-		
		Accoglienza Lunga	21	-	147	
		Pronta Accoglienza	-	60		
		Mini alloggi	23	-		
Casaper	ASP	Centro di Accoglienza	6	-	75	
Foresterie	ASP	Casa Albergo Mameli	24	-		
		Mini Alloggi	45	-		
Altre strutture convenzionate	S. Paolino	Associazione Caritas	Centro di Accoglienza	12	-	
			Ord. 474 / 05	-	12	
	S. Lucia	Associazione Progetto S. Agostino	Centro di Accoglienza	16	-	
			Ord. 474 / 05	-	12	
	S.M. Rovezzano	Associazione Caritas	Centro di Accoglienza	24	-	
			Pronto Intervento Sociale	-	2	
	Arcobaleno	Associazione Progetto Arcobaleno	Centro di Accoglienza	16	-	139
	Oasi	Ente Padri Mercedari	Centro di Accoglienza	17	-	
S. Caterina	Associazione Caritas	Centro di Accoglienza	8	-		
S. Paolino "Casa Anziani"	Associazione Caritas	Centro di Accoglienza	20	-		
Totali			275	86	361	

Tabella 14. Il nuovo sistema delle accoglienze del Comune di Firenze (Fonte: Comune di Firenze).

Tipologia di accoglienza	Destinatari	Struttura	Posti letto/Utenti
<b>I° Livello</b>	Uomini soli	Albergo Popolare	57
Pronta Accoglienza/accoglienza	Donne sole e/o con figli	Ostello donne S.Paolino	20
Notturna	Multiutenza	Ostello del Carmine	60
		Totale I livello	<b>137</b>
II Livello Seconda Accoglienza/progetto inclusione sociale centrato su politiche attive e alta integrazione socio- sanitaria/area carcere	Uomini soli	Albergo Popolare (ex acc. Breve + 3 PIS)	22
	Uomini soli	Ostello San Paolino (con p.l. 474)	24
	Donne + figli	San Michele Rovezzano	26
	Donne + figli	Santa Lucia (con p.l. 474)	24
	multiutenza	minialloggi Fuligno	51
	Multiutenza (diurno)	Centro diurno La Fenice	35
	Uomini Donne soli	Arcobaleno	16
	Uomini Donne soli (diurno)	Arcobaleno (diurno)	5
	Uomini soli (area carcere)	Samaritano	18
	Uomini soli (area carcere)	Casanova	6
		<b>Totale II livello</b>	<b>227</b>
III Livello Accoglienze residenziali lungo periodo/protezione sociale verso la non autosufficienza	Uomini soli	Albergo Popolare (accoglienza lunga)	25
	Uomini + Donne	Albergo Popolare (minialloggi)	23
	Uomini soli	OASI	24
	Uomini + Donne	Casa Solidarietà	20
	Multiutenza	Minialloggi Mameli	24
		<b>Totale III livello</b>	<b>116</b>
IV Livello Accoglienza verso l'autonomia	Uomini soli	Casa Per	6
	lavoratori stranieri	Albergo Popolare	20
	lavoratori stranieri	Baccio Da Montelupo	12
	Multiutenza	Appartamenti	39
		<b>Totale IV livello</b>	<b>97</b>
<b>TOTALE GENERALE</b>			<b>557</b>

## 5. I Servizi non residenziali nella Provincia di Firenze

di Consuelo Bianchelli

La rilevazione dei servizi non residenziali rivolti a persone in situazione di disagio sociale e/o economico ha compreso l'erogazione di pasti in strada o presso le mense, la distribuzione di alimenti e vestiario, le docce e i bagni pubblici, così come i centri di ascolto, i centri diurni e gli sportelli legali.

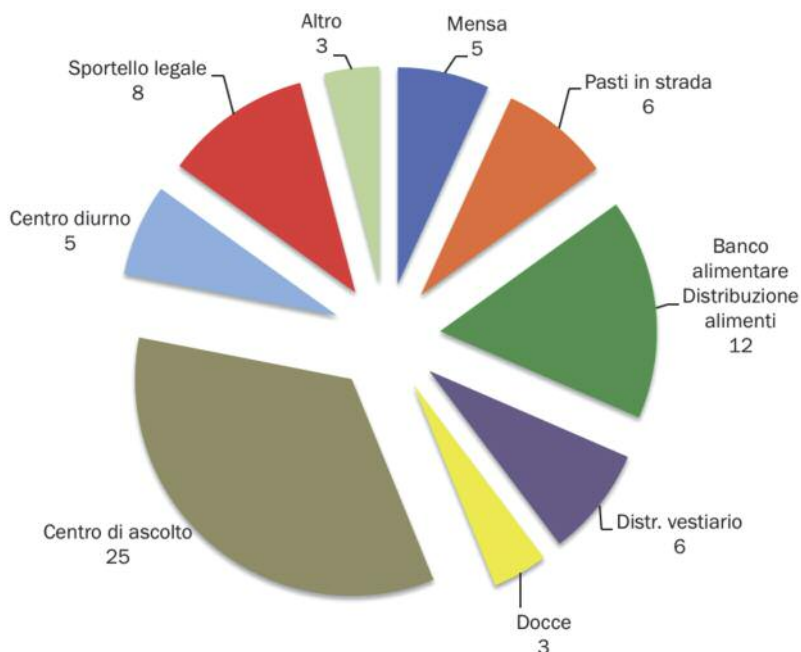
Sul territorio provinciale si contano 73 servizi non residenziali, 45 dei quali attivi nel Comune di Firenze; i restanti operano per lo più a Fiesole, nella zona del Mugello e della Piana Fiorentina (Calenzano, Campi Bisenzio e Sesto Fiorentino). Per quanto concerne la distribuzione territoriale è emerso un primo elemento di criticità relativo alla scarsa presenza di tali servizi in alcune zone della provincia, come per esempio quella empolesse (comuni di Montespertoli, Castelfiorentino, Vinci, Capraria).

*Tabella 15. Servizi non residenziali Provincia di Firenze per target prevalente di riferimento*

Carcere	Disagio/Marginalità	Immigrazione	Homeless	Altro	Tot
1	47	6	16	3	73

*Tabella 16 e grafico 5. Servizi non residenziali Provincia di Firenze per tipologia*

Mensa	Pasti in strada	Banco Alimentare Distribuzione alimenti	Distr. vestiario	Docce	Centro di ascolto	Centro diurno	Sportello legale	Altro	Tot
5	6	12	6	3	25	5	8	3	73



Si è rilevata, inoltre, la presenza di numerose Parrocchie (vedi Tabella 39) che, soprattutto nei territori più carenti, svolgono un ruolo di fondamentale importanza, provvedendo al primo ascolto e a fornire beni di prima necessità. In questo caso, però, non siamo di fronte a servizi strutturati, quanto piuttosto a interventi nati dalla sensibilità verso i bisogni delle fasce più deboli della popolazione, insita nella natura stessa di questi enti.

Per quanto il rapporto tra pubblico e privato sia correlato alla tipologia di servizio erogato, un aspetto pressochè comune è la netta prevalenza degli enti del privato sociale nella gestione e nella titolarità. Questi ultimi hanno originariamente implementato gran parte dei servizi recependo una domanda territoriale sempre più frequente e attrezzandosi di conseguenza per dare una risposta.

Manca in questo senso un approccio strutturato da parte del pubblico a emergenze e richieste sempre più differenziate che coinvolgono in misura crescente intere famiglie italiane e straniere.

*Tabella 17. Tipologia di Servizi – Comune di Firenze*

Mensa	Pasti in strada	Banco Alimentare Distribuzione alimenti	Distr. vestiario	Docce	Centro di ascolto	Centro diurno	Sportello legale	Altro	Tot
3	6	8	2	2	12	5	5	1	45

*Tabella 18. Tipologia di Servizi – Altri Comuni della Provincia*

Mensa	Pasti in strada	Banco Alimentare Distribuzione alimenti	Distr. vestiario	Docce	Centro di ascolto	Centro diurno	Sportello legale	Altro	Tot
2	0	4	4	1	11	0	3	2	28

*Tabella 19. Servizi per target prevalente di riferimento – Comune di Firenze*

Carcere	Disagio/Marginalità	Immigrazione	Homeless	Altro	Tot
1	26	3	14	1	45

*Tabella 20. Servizi per target prevalente di riferimento – Altri Comuni della Provincia*

Carcere	Disagio/Marginalità	Immigrazione	Senza dimora/Homeless	Altro	Tot
0	23	3	2	0	28

## 5.1. Pasti in strada e mense

Nella Provincia di Firenze sono stati rilevati 6 enti che offrono pasti in strada, che vengono serviti esclusivamente nel capoluogo, per lo più alla Stazione di Santa Maria Novella. Dalle Associazioni impegnate in questo servizio, è stata manifestata la difficoltà a garantirne la continuità per la posizione ambigua tenuta dal Comune di Firenze, che anzi per motivi di decoro ha vietato la distribuzione dei pasti in una delle piazze storiche della città – piazza Santa Spirito – dove ormai da molti anni Gli Angeli della Città distribuivano la cena il giovedì sera.

Tabella 21. Pasti in strada

Comune	Denominazione	Servizio	Target prevalente
Firenze	Angeli della Città	Pasti in strada	Homeless
Firenze	Comunità di S. Egidio	Pasti in strada	Homeless
Firenze	C.R.I. - Unità di strada	Pasti in strada	Homeless
Firenze	La Ronda della carità e della solidarietà	Pasti in strada	Homeless
Firenze	Missionarie della Carità	Pasti in strada	Homeless
Firenze	Opera di San Procolo	Pasti in strada	Homeless

La situazione delle mense - per quanto attiene il rapporto fra pubblico e privato - è simile, ad eccezione di qualche caso in cui il servizio è regolato da una convenzione tra l'ente privato e il Comune di Firenze (ad esempio per il Centro Sociale Via Baracca e la Mensa di San Francesco, entrambe della Caritas). Sul territorio provinciale ve ne sono 5, di cui 3 a Firenze, una a Empoli e una a Fiesole gestite quest'ultime rispettivamente dalla Misericordia e dai Frati Francescani.

Mentre per i pasti in strada l'accesso è libero, per le mense occorre munirsi di una tessera che permetta di usufruire del servizio.

Tabella 22. Mense

Comune	Denominazione	Servizio	Target prevalente
Firenze	Centro Sociale Via Baracca	Mensa	Homeless
Firenze	Mensa di S. Francesco	Mensa	Homeless
Firenze	Associazione Aurora	Mensa	Homeless
Empoli	Arciconfr. Misericordia	Mensa	Homeless
Fiesole	Frati Francescani	Mensa	Homeless

L'utenza è composta prevalentemente, seppur con le necessarie sfumature, da persone che vivono in strada o in condizioni abitative fortemente precarie. A fronte della presenza di un folto gruppo di migranti provenienti dal Nord Africa e dall'Europa dell'Est, è stato rilevato che negli ultimi anni la percentuale di italiani è in costante aumento.

## 5.2. Docce e bagni pubblici

Dalla rilevazione emergono 4 strutture che offrono il servizio doccia. A parte la convenzione tra Caritas e Comune di Firenze per le Docce di Via Baracca, i restanti servizi sono promossi da associazioni del privato sociale e in alcuni casi da Parrocchie. Anche qui si nota come la distribuzione del servizio sia concentrata nel territorio fiorentino, che però è del tutto privo di bagni pubblici. I bagni comunali di Via S. Agostino, infatti, vengono chiusi e riaperti in continuazione, compromettendo così l'affidabilità del servizio stesso.

Tabella 23. Docce

<i>Comune</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Servizio</i>	<i>Target prevalente</i>
Firenze	Associazione Aurora	Docce	Homeless
Firenze	Docce Via Baracca	Docce	Homeless
Fiesole	Caritas	Docce	Disagio/Marginalità

In generale, emerge come gli interventi indirizzati alle fasce più deboli della popolazione siano organizzati e gestiti in prevalenza da associazioni del volontariato ed enti religiosi, che agiscono in totale autonomia rispetto a uno scarso interessamento del pubblico, che per questo campo adotta una delega pressoché totale al privato sociale.

## 5.3 Distribuzione alimenti e vestiario

Gli enti che effettuano la distribuzione di alimenti sono 12, di cui 8 nel Comune di Firenze. I prodotti disponibili sono principalmente quelli reperiti attraverso il Banco Alimentare. Nella maggior parte dei casi si tratta di prodotti a lunga conservazione, anche se talvolta viene organizzata la distribuzione di prodotti freschi (latte, carne, formaggi). La fornitura ha una cadenza mensile e avviene presso la sede dell'ente che gestisce il servizio. I destinatari sono prevalentemente famiglie che per usufruire dei pacchi alimentari devono iscriversi a una lista o munirsi di tessera per la fruizione del servizio. In alcuni casi si richiede la segnalazione da parte dei Servizi Sociali. Volontari e operatori rilevano come negli ultimi anni sia diminuita la gamma e la quantità dei beni resi disponibili dal Banco Alimentare e come, invece, sia aumentata la richiesta di aiuto da parte delle famiglie italiane e straniere, alcune delle quali hanno assistito allo scivolamento della propria condizione economica, in seguito a eventi precipitanti come la perdita di lavoro da parte di uno dei membri della famiglia.

Tabella 24. Distribuzione alimenti. Nella tabella non è presente il Banco Alimentare di Calenzano al quale sono associati quasi tutti gli enti che distribuiscono i generi alimentari alla propria utenza.

Comune	Denominazione	Servizio	Target prevalente
Firenze	Angeli della città	Distribuzione alimenti	Disagio/Marginalità
Firenze	Esercito della salvezza	Distribuzione alimenti	Disagio/Marginalità
Firenze	ACISJF	Distribuzione alimenti	Disagio/marginalità
Firenze	Centro aiuto alla vita M. Cristina Ogier	Distribuzione alimenti	Disagio/marginalità
Firenze	Associazione Periferie al centro	Distribuzione alimenti	Disagio/Marginalità
Firenze	Banco Alimentare	Distribuzione alimenti	Disagio/Marginalità
Firenze	C.R.I.	Distribuzione alimenti	Disagio/Marginalità
Firenze	Società San Vincenzo de' Paoli	Distribuzione alimenti	Disagio/Marginalità
Borgo San Lorenzo	Progetto Accoglienza	Distribuzione alimenti	Disagio/Marginalità
Campi Bisenzio	Caritas	Distribuzione alimenti	Disagio/Marginalità
Campi Bisenzio	Centro Aiuto alla Vita	Distribuzione alimenti	Disagio/Marginalità
Fiesole	Caritas	Distribuzione alimenti	Disagio/Marginalità

Per quanto concerne la distribuzione del vestiario, sono stati rilevati 6 enti, di cui 2 a Firenze. La fornitura avviene il più delle volte presso la sede dell'organizzazione. Data la connotazione emergenziale del servizio, nella maggior parte dei casi è previsto l'accesso diretto.

Anche in questo ambito si registra una presenza forte del privato sociale, qui addirittura esclusiva; così come per la distribuzione degli alimenti emerge l'importanza dell'intervento delle Parrocchie a cui si è fatto riferimento in precedenza.

Tabella 25. Distribuzione vestiario

Comune	Denominazione	Servizio	Target prevalente
Firenze	Angeli della Città	Distribuzione vestiario	Homeless
Firenze	Centro aiuto alla vita M. Cristina Ogier	Distribuzione vestiario	Disagio/Marginalità
Borgo San Lorenzo	Progetto Accoglienza	Distribuzione vestiario	Disagio/Marginalità
Campi Bisenzio	Centro Aiuto alla Vita	Distribuzione vestiario	Disagio/Marginalità
Greve in Chianti	Caritas	Distribuzione vestiario	Disagio/Marginalità
Fiesole	Caritas	Distribuzione vestiario	Disagio/Marginalità

## 5.4 Centri di ascolto

Nella Provincia di Firenze sono presenti 25 centri di ascolto, di cui 13 nel capoluogo. E' senza dubbio la tipologia di servizio con maggiore diffusione territoriale, presente anche in zone carenti di altri interventi, come Pontassieve e Lastra a Signa. Nella maggior parte dei casi l'accesso è libero.

I centri di ascolto rilevati presentano un forte grado di eterogeneità sia per le fasce di popolazione cui si rivolgono sia per l'approccio seguito che per il diverso grado di collaborazione con i Servizi Sociali.



In generale provvedono alla rilevazione del bisogno, all'orientamento ai servizi territoriali e all'accompagnamento per la ricerca di occupazione. L'utenza dei centri di ascolto – pur presentata sotto l'ombrello del “disagio/marginalità” - è molto diversificata. Ciononostante possiamo affermare che le persone che accedono ai centri di ascolto presentano quantomeno delle forti difficoltà legate alla condizione economica e lavorativa. Anche in questo caso è emersa la crescente affluenza di famiglie italiane con problematiche occupazionali e abitative.

*Tabella 26. Centri di ascolto*

<i>Comune</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Servizio</i>	<i>Target prevalente</i>
Firenze	Angeli della città	Centro di ascolto	Homeless
Firenze	C.I.A.O.	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Firenze	ACISJF	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Firenze	Centro aiuto alla vita M. Cristina Ogier	Centro di ascolto	Disagio/marginalità
Firenze	Centro di Ascolto Caritas – Italiani	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Firenze	Centro di Ascolto Caritas - Immigrati	Centro di ascolto	Immigrazione
Firenze	Diaconia Valdese Fiorentina	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Firenze	Reti di solidarietà Q1	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Firenze	Progetto Arcobaleno	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Firenze	Associazione Aurora	Centro di ascolto	Homeless
Firenze	Opera D. P. Madonnina del Grappa	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Firenze	CENAC	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Firenze	Gruppo di Volontariato Vincenziano	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Pelago	Opera diocesana Assistenza	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Greve in Chianti	Centro Caritas Il santo	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Lastra a Signa	Opera Madonnina del Grappa	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Pontassieve	Opera Madonnina del Grappa	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Scandicci	Centro ascolto Humanitas - P.A. Humanitas	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Scarperia	Punto di incontro	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Sesto Fiorentino	Centro di Ascolto	Centro di ascolto	Immigrazione
Borgo S. Lorenzo	Progetto Accoglienza	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Calenzano	Centro Ascolto Caritas	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Campi Bisenzio	Centro di ascolto Caritas - Campi Bisenzio	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Campi Bisenzio	Centro aiuto alla vita	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità
Fiesole	Centro di Ascolto caritas - Fiesole	Centro di ascolto	Disagio/Marginalità

## 5.5. Centri diurni

Nella Provincia di Firenze si contano 5 centri diurni, tutti situati nel territorio comunale. Il target e le modalità di accesso si differenziano in relazione all'attività svolta dagli enti che gestiscono i centri.

Tra questi si rileva la presenza di un'unica struttura diurna per detenuti: il Centro Attavante, su richiesta del Tribunale di Sorveglianza, consente a permessanti e detenuti in misura alternativa l'accesso ai propri servizi. Si rileva inoltre un maggiore rapporto con i Servizi Sociali.

Tabella 27. Centri diurni

Comune	Denominazione	Servizio	Target Prevalente
Firenze	Ass. Progetto Arcobaleno	Centro diurno	Disagio/Marginalità
Firenze	Centro Attavante	Centro diurno	Carcere
Firenze	Centro Sociale Il Pozzo	Centro diurno	Disagio/Marginalità
Firenze	La Fenice	Centro diurno	Homelessness
Firenze	Porte Aperte	Centro diurno	Dipendenze

Il Centro diurno La Fenice si trova all'interno del complesso dell'Albergo Popolare ed è rivolto a persone che stanno vivendo una condizione di homelessness. E' un centro di primo ascolto, informazione ed orientamento, dove si svolgono attività grazie – ancora una volta – all'impegno dell'associazionismo. All'interno vi operano anche operatori del servizio educativo con l'obiettivo di costruire percorsi di aiuto sociale, anche tramite il coinvolgimento dei Servizi Territoriali.

Porta Aperte, costituisce un'esperienza importante e unica nel territorio della provincia di Firenze. Si tratta di un centro diurno a bassa soglia – sia come accesso che come metodologia – che si rivolge in particolare a tossicodipendenti attivi e non, che si trovano in una situazione di grave disagio. L'Associazione Insieme – titolare e gestore del servizio – dopo essere stata costretta a cambiare più volte la sede di Porte Aperte, ha deciso di acquistare con un mutuo un immobile, ristrutturandolo con un'opera di autorecupero. Il lavoro svolto dagli operatori va dall'accoglienza attraverso servizi che soddisfano bisogni primari – docce, lavatrice, pranzo – alla costruzione di una relazione di fiducia, al contatto con la rete dei Servizi. La persona tossicodipendente vi può trovare un punto di riferimento forte nella città, poiché in questo luogo è ascoltata, non giudicata, può ritrovare piccoli spazi intimi, iniziare un percorso di disintossicazione se lo richiede.

Il Centro Sociale Il Pozzo nasce dalla più ampia ed estremamente significativa esperienza della Comunità delle Piagge e ad essa sono legate le attività che vi si svolgono, tutte tese a "ricostruire un tessuto umano accogliente, sperimentando nuove forme di coinvolgimento ed azione": è con queste parole che si presentano questi cittadini che con passione costruiscono accoglienze, informazione critica, progetti di micro-credito, editoria.

## 5.6 Sportello legale

Gli sportelli legali sono 8, di cui 5 nel Comune di Firenze. Nella maggior parte dei casi vi si rivolgono persone straniere che necessitano di informazioni riguardo il rilascio del permesso di soggiorno, le possibilità di regolarizzazione e di ricorso contro l'espulsione oppure cittadini italiani che richiedono consulenze su eventuali denunce, contratti di lavoro e di affitto. Da evidenziare il caso degli sportelli legali promossi dall'Associazione Nosotras (di cui due a Firenze, uno a Lastra a Signa e uno a Scadicci) rivolti a donne immigrate in situazione di disagio economico e sociale o problematiche legate a violenze e maltrattamenti subiti. In queste sedi, oltre alla consulenza legale è garantito un sostegno psicologico e l'orientamento ai servizi del territorio.

*Tabella 28. Gli sportelli legali*

<i>Comune</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Servizio</i>	<i>Target Prevalente</i>
Firenze	Ass. Anelli Mancanti	Sportello legale	Immigrazione
Firenze	Ass. Nosotras	Sportello legale	Immigrazione
Firenze	Ass. Nosotras	Sportello legale	Immigrazione
Firenze	Ass. Progetto Arcobaleno	Sportello legale	Disagio/marginalità
Firenze	Casa dei Diritti Sociali	Sportello legale	Disagio/marginalità
Lastra a Signa	Ass. Nosotras	Sportello legale	Immigrazione
Figline Valdarno	Ass. Anelli Mancanti	Sportello legale	Disagio/marginalità
Scadicci	Ass. Nosotras	Sportello legale	Immigrazione

## 6. Il rapporto fra pubblico e privato

di Sabrina Tosi Cambini

Il tema del rapporto fra il pubblico e il privato sociale è molto complesso perché inerente a più livelli di discorso: chi indirizza le politiche, chi decide le priorità territoriali, chi-cosa-come fa, il mandato, la sussidiarietà, lo scambio imprescindibile fra chi è sul campo – spesso molto più addentro ai fenomeni che i Servizi – e chi no.

Per quanto attiene le strutture di accoglienza, se solo guardiamo al modello di gestione, troviamo che su 49 strutture 16 hanno una gestione pubblica in appalto/affidamento, ben 30 sono gestite dal privato sociale con o senza posti letto in convenzione e solo in 3 casi abbiamo una gestione diretta del pubblico.

Tabella 29.

Modello di gestione per SdS Firenze	Pubblico in gestione diretta	Pubblico in appalto /affidamento	Privato sociale con posti letto in convenzione	Privato sociale	Altro	Totali
sds8 Empolese	0	0	1	0	0	1
sds9 Firenze	2	9	15	4	0	30
sds10 Fiorentina Nord-Ovest	1	2	3	4	0	10
sds11 Fiorentina Sud-Est	0	3	0	1	0	4
sds15 Mugello	0	2	1	1	0	4
<b>Totali</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>49</b>

L'elencazione dei modelli di gestione adottati per le strutture lascia intravedere i profondi mutamenti che sono intercorsi negli ultimi 15 anni nel sistema di welfare sia italiano che toscano: l'esternalizzazione di gran parte dei servizi da parte del settore pubblico alle cooperative sociali; l'inclusione delle esperienze del terzo settore nel campo delle marginalità a parte integrante e fondamentale dei sistemi locali di sostegno alla persona, mediante la stipula di convenzioni con il pubblico (welfare mix); l'isolamento progressivo di quelle organizzazioni del privato sociale che, non collegandosi al pubblico se non indirettamente, vanno incontro a difficoltà finanziarie e stentano a trovare una collocazione più mirata, rimanendo a presidiare gli ambiti più difficili del disagio con strumenti culturali non del tutto adeguati; la stessa crisi del mondo del volontariato, che comincia ad avvertire serie difficoltà al reperimento di nuovi volontari, in particolare per quanto riguarda i giovani.

Fatta eccezione per alcuni enti locali che partecipano in maniera integrata con il privato sociale alla gestione delle strutture, è solitamente l'associazionismo a rappresentare il vero motore dell'organizzazione e della relazione di prossimità con gli ospiti, ed è questo il settore da cui proviene la gran parte della capacità innovativa che si ritrova in diverse esperienze.

Allo stesso tempo è utile sottolineare ancora una volta che tale modello organizzativo può nascondere differenti criticità, ancora ampiamente sottovalutate, soprattutto nel caso di associazioni che fondano la loro attività di accoglienza unicamente – o quasi – sul supporto del volontariato. È questo un argomento che avrebbe bisogno di essere maggiormente indagato. Ugualmente problematica è la situazione di alcune strutture che si appoggiano unicamente alle risorse pubbliche. Alcune di queste, anche a fronte di un lavoro di qualità, si sono trovate, in un contesto di crisi economica e contrazione delle risorse pubbliche, a vedere diminuire la propria capacità di intervento e, talvolta, la qualità. In questa fase sono risultati vincenti i modelli che riescono a coniugare una struttura solida basata sul lavoro professionale con il prezioso lavoro del volontariato ad integrazione delle pur indispensabili risorse pubbliche.

Come molti autori hanno fatto notare, la riforma italiana dei Servizi Sociali tramite la legge 328/2000 (legge quadro per la realizzazione di un sistema integrato di interventi

e servizi sociali) investe i valori di fondo dell'azione pubblica, le proprie strategie e i propri strumenti, introducendo come aspetto centrale quello della integrazione, intesa come trattamento integrato di materie e problemi sociali di un determinato contesto territoriale. Questo processo coinvolge tre livelli: quello interistituzionale, quello del welfare locale e quello dei rapporti fra pubblico e privato. Il primo si ricollega al decentramento amministrativo e tramite un meccanismo di sussidiarietà verticale punta a realizzare "un mix di regolarizzazione centralizzata e autogoverno locale" (Centeimeri, de Leonardis, Monteleone 2006), dove Regioni e Comuni sono i principali 'luoghi' di governo. Il secondo opera in particolare attraverso il Piano Sociale di Zona che, citando dall'art.19 della Legge, è lo "strumento privilegiato per conseguire forme di integrazione fra i vari servizi, mediante l'analisi dei bisogni, la definizione delle priorità e delle risposte, l'integrazione delle risorse istituzionali e sociali, la gestione creativa, flessibile e partecipativa dei servizi". Uno strumento di programmazione prezioso "che però va visto in azione: la sua messa in opera, infatti, si confronta con la varietà delle dinamiche di traduzione che si innescano localmente, in ragione delle finestre di opportunità che si aprono per gli attori, delle pratiche sociali caratteristiche dei sistemi territoriali d'azione, delle dotazioni individuali e collettive di risorse disponibili, nonché degli altri strumenti di governo introdotti a partire dalla riforma" (ibidem). Infine, la sussidiarietà orizzontale: lasciando alle Istituzioni la responsabilità circa la qualità e la completezza degli interventi, il terzo settore è chiamato a compartecipare alla progettazione e all'attuazione dei servizi; ma non solo: anche la comunità locale attraverso forme di coinvolgimento diretto dei cittadini. Il modello, dunque, è quello di una programmazione partecipata, incentrata sulla negoziazione. Ma attenzione, è utile aver sempre presente quanto Lascoumes e Le Galès dicono degli strumenti dell'azione pubblica, e cioè che essi non sono neutri ma incorporano e istituiscono significati, rappresentazioni delle poste in gioco, teorie e regole per l'azione, danno le possibili forme (regole e procedure) e normano i rapporti fra poteri pubblici e destinatari delle politiche (2004). A questo proposito, il termine negoziazione è già esemplificativo in questo senso poiché "è costruito sulla metafora<sup>4</sup> del negoziato commerciale tra due contraenti" (Piasere 2002: 145), confinando l'interazione tra le parti all'interno di questa sola interpretazione. E le parti, nel nostro caso, possono essere sia il pubblico che il privato (terzo settore, cittadini ecc.) sia chi 'fa' il servizio che le persone destinatarie del servizio; appaiono, dunque, in continuità con questa interpretazione delle relazioni, sia la logica della contrattualità che quella dell'utente come consumatore (insomma, una logica di mercato). Vi è, dunque, il rischio del prevalere del modello regolativo del mercato e, laddove questo avvenga, la strada della sperimentazione attraverso il coinvolgimento attivo del territorio si arresta a meccanismi propri di una logica aziendale dove il servizio diviene una prestazione, il territorio un bacino di utenza, la partecipazione una spartizione di quote di mercato fra

---

<sup>4</sup>Sulla metafora come strumento di conoscenza teso alla comprensione dei fatti del mondo (ed anche come chiarificatore culturale) si veda almeno Lakoff, Johnson 1998 e Piasere 2002.

gli attori (istituzioni, cooperative, associazioni ecc.)<sup>5</sup>. Questo rischio è molto simile a quello tratteggiato da Giannichedda, a proposito delle ingegnerie istituzionali di medio-livello: “Dell’integrazione, se ne parla da 50 anni ma affinché possa, questo termine, voler dire qualcosa, non deve essere utilizzato in nessun modo come occasione per ingegnerie istituzionali di medio-livello. Per ingegnerie istituzionali di medio-livello, si intende l’invenzione di sigle atroci per identificare pensieri comuni (di medio-livello, appunto) e le persone facenti parte di questo filone si incontrano dietro un tavolo, misurano la loro importanza, ma a livello pratico, tangibile sull’utenza, non succede assolutamente nulla! Ad oggi, si è lavorato troppo sull’integrazione come ingegneria istituzionale di cui sopra (...). Ci sono invece due livelli per i quali l’integrazione deve essere obbligatoria, uno altissimo, l’altro è giovane. L’integrazione deve cominciare dalla Regione e sviluppare questa idea prima di tutto nei funzionari capi, nel modo di progettare i servizi. Successivamente si passa al secondo livello opposto a questo che si concretizza a partire dagli individui e rappresenta l’unica integrazione vera!”. In questo senso, l’autrice assieme ad altri, come de Leonardis e Bifulco, riportano quale caso di buona integrazione - in un contesto appunto di localizzazione delle politiche – quello del budget di cura, in cui “la partecipazione vi si declina come coinvolgimento nella progettazione delle prestazioni e dei servizi, con effetti di corresponsabilizzazione, in cui anche ai destinatari è riconosciuta una possibilità di voce” (Centemeri, de Leonardis, Monteleone 2006). Le sperimentazioni di questo strumento hanno evidenziato le difficoltà legate agli equilibri istituzionali, alle caratteristiche sociodemografiche, ai meccanismi dei rapporti fra gli attori del terzo settore e fra questi e il pubblico di ogni specifico territorio coinvolto; variabili che rappresentano, dunque, possibili allontanamenti dalla filosofia di fondo del budget di cura, ma in questo senso, tale strumento può diventare anche una preziosa occasione di rivisitazione e cambiamento sia delle geometrie dei rapporti fra i diversi attori sia del funzionamento dei servizi che del loro modo di pensare l’utenza. Sebbene il budget preveda un contratto tra ‘utente’, servizio pubblico e partner privato - mentre a nostro avviso si dovrebbe uscire dalla ‘filosofia del contratto’ - e, sebbene, sia per adesso uno strumento sperimentabile solo in situazioni d’ambito sanitario (ossia non con persone che presentano difficoltà legate prioritariamente a questioni d’ordine sociale ma viceversa), esso è particolarmente importante per i significati che porta con sé e veicola: evitare l’istituzionalizzazione della persona, riconoscere e supportare le sue ‘capacità’, partire dal suo contesto di vita e dalle sue relazioni sociali, la necessità che si ‘piegano’ i servizi alle esigenze della persona e non viceversa cercando di uscire dalla ‘settorializzazione’ del suo corpo e dalle deriva dello ‘specialismo’.<sup>6</sup>

In questo momento di necessario cambiamento, ci sembra fondamentale portare all’attenzione dei servizi possibilità concrete di attuazione di nuove modalità e strategie di risposta alle molteplici situazioni che gli ‘utenti’ presentano, perché cambino anche

---

<sup>5</sup> Un esempio di questo genere è lo studio del dispositivo del voucher all’interno del sistema regionale della Lombardia, per il quale si veda Monteleone 2005.

<sup>6</sup> Per una spiegazione su come funziona esattamente il budget di cura e sulle sue sperimentazioni in specifici ambiti territoriali, si veda almeno: Bifulco, Vitale 2005 e Monteleone 2005.

le logiche di riferimento. Per quanto riguarda, in particolare, le persone di e in strada<sup>7</sup>, due sono le logiche che necessitano di essere estirpate dal terreno degli interventi sociali: la logica dell'emergenza e la logica dell'assistenzialismo. La prima sembra impregnare sia il campo delle politiche che degli interventi, anche quando se ne decreta il fallimento, facendo continuamente capolino<sup>8</sup>; il secondo ha senz'altro origine da un approccio fondato sulla carità da una parte, e sull'idea della "perfettibilità" del soggetto a cui l'intervento è rivolto, per cui si tende a "passivizzarlo" e a "rieducarlo". Qui, invece, si vuole proporre il passaggio da un approccio che tende a colmare vuoti e mancanze, ad uno che supporti la persona nella creazione di proprie e percorribili possibilità di vita.

In particolare pensiamo sia necessario:

I. Lavorare con le persone partendo dalle loro specificità e dalle loro risorse:

- specificità dei percorsi;
- modulazione dinamica delle risposte;
- cambiare l'approccio alle persone non cogliendone tanto e soltanto le mancanze/deprivazioni, ma investendole di piena fiducia e promuovendo la loro capacità di essere attori attivi della relazione nel servizio; questo vuol dire anzitutto riconoscere all'altro un punto di vista dotato di "senso", comprendendo e accettando possibilità collettive di altre "logiche" di senso con cui interpretare e affrontare i fatti della vita<sup>9</sup>.
- decostruire e ricostruire le categorie e i concetti ai quali siamo troppo abituati (inclusione-esclusione ecc.)

II. Mobilitare il territorio in cui le persone sono presenti, trasformando la presenza in appartenenza:

- lavoro di rete, nella sua dimensione culturale ed organizzativa, intesa come contesto operativo, struttura di relazioni e di pensiero, modalità di azione sociale promozionale e strumento di cambiamento<sup>10</sup>.
- lavoro di comunità/città

III. Riconoscere la necessità di un intervento in grado di far fronte tempestivamente alle situazioni di criticità quando si presentano (sia a livello individuale che di gruppo). Insieme a una politica dell' "accompagnamento" - intesa come affiancamento della persona in grado di saperle fornire quegli strumenti, nel senso più ampio del termine, ad essa utili per creare delle strategie di risposta ai propri bisogni e desideri - è necessario impostare una politica efficace di riconoscimento dei diritti e della garanzie, quale base di una tenuta o di un rinnovamento del legame sociale. In questo senso

---

<sup>7</sup>Riprendiamo qui in parte i risultati del Gruppo di lavoro "Senza fissa dimora" del Convegno "Strada Facendo 2": cfr. M. Stagnitta, S. Tosi Cambini 2005.

<sup>8</sup> Basti pensare a quella idea di "emergenza freddo" che se poteva rappresentare una conquista oltre quindici anni fa è ormai diventata - per la sua non più corrispondenza col reale - quasi controproducente, ma di fatto inamovibile presso molte amministrazioni.

<sup>9</sup> Si veda in particolare: S. Tosi Cambini, *Gente di sentimento. Per un'antropologia delle persone che vivono in strada*, Roma, CISU, 2004.

<sup>10</sup> Per il lavoro di rete si veda almeno L. Maguire 1989; F. Folgheraiter 1994; P. Donati, F. Folgheraiter (a cura di) 1991; nell'ambito delle persone in strada, il volume curato dalla FIO.psd: *Grave Emarginazione e Interventi di Rete Strategie e opportunità di cambiamento*, Franco Angeli

è fondamentale non rimanere nella dimensione astratta del diritto ma diventa sempre più urgente creare le condizioni perché i diritti, anche quando riconosciuti, siano effettivamente praticabili ed esigibili<sup>11</sup>. Perché questo discorso sia pienamente realizzabile va reciso quel fuorviante filo che in maniera latente tende a tirarsi fra la questione dei “diritti sociali” e le persone che stanno vivendo una situazione di grave disagio: i diritti sociali non possono essere fondati su una condizione di svantaggio, solo attuando una seria politica dei diritti indirizzata a tutto il corpus sociale è possibile, a nostro avviso, impostare un discorso altrettanto serio di riconoscimento ma soprattutto applicazione dei diritti laddove – per una debolezza di “contrattualità sociale” – non vengono tutelati. In particolare ci riferiamo a due diritti che sono profondamente corrosi nelle situazioni di nostro riferimento: quello della residenza - diritto imprescindibile che le amministrazioni locali devono riconoscere – e quello della salute, quale condicio sine qua non per la costruzione di propri “percorsi”.

Ma tornando ai servizi – questa volta nel senso più ampio -, seppur brevi sono necessarie note in merito a quelli di bassa soglia, in quanto rispetto alle persone che vivono una situazione di grave disagio, essi si trovano ad essere quasi gli unici in grado di accoglierle. Come dicevamo inizialmente, tali servizi ricoprono spesso ambiti interstiziali del lavoro sociale, non per la loro importanza, ma per almeno quattro ordini di motivi, fortemente intrecciati e che ritroveremo anche nel corso del presente rapporto di ricerca:

- il loro ‘statuto’, limitato quasi sempre alla dimensione del progetto;
- i rapporti con i Servizi Sociali e Sanitari, che risentano spesso di un riconoscimento poco chiaro della ‘posizione’ dei servizi a bassa soglia nel sistema territoriale dei servizi;
- le persone che ad essi si rivolgono (sovente proprio quelle che fanno ‘saltare’ i servizi tradizionali), per le quali il servizio rappresenta spesso l’unico capace di dare loro alcune risposte (servizio che, di conseguenza, sovente si trova costretto ad aprire le porte a persone che non rientrerebbero nel target previsto dal progetto);
- l’approccio con le persone. La bassa soglia, infatti, non solo riguarda il funzionamento di un servizio (modalità di accesso in primis) ma indica anche una modalità di pensare e fare il lavoro sociale. La bassa soglia richiede, dunque, un’altissima professionalità da parte dell’operatore e una flessibilità degli strumenti del servizio stesso: “Sia la “professionalità che la flessibilità” sono due concetti fondamentali perché mi permettono di usare gli strumenti conoscitivi e analitici di intervento rielaborandoli in maniera personale o collettiva, nel gruppo, e quindi faccio quel che serve nel momento utile, ottimizzando le competenze (...). La bassa soglia ha un valore aggiunto, come modernità, come proposta di una professionalità, più importante, più ricca e meno rigida” (Giannichedda 2006).

---

<sup>11</sup> Ci sembra molto interessante segnalare, come risposta auto-organizzata del privato sociale/terzo settore di fronte alla necessità di avviare risposte in questa direzione, le reti di avvocati che stanno nascendo in diverse città (Firenze, Milano, Padova, Napoli, Vicenza, Verona, Roma, Reggio Emilia) particolarmente significativa l’esperienza di Bologna, per la quale si veda il testo uscito di recente: I diritti e la povertà: l’esperienza di Avvocato di Strada - Nuovamente I Quaderni Edizioni Sigem.



Com'è noto, da diversi anni il dibattito odierno sulle povertà ha spostato l'attenzione verso le cosiddette "nuove povertà", caratterizzate da una pluralità di aspetti problematici – oggettivamente misurabili e soggettivamente vissuti/percepiti - in cui alla scarsità di risorse materiali si associano spesso gravi disagi sociali, problemi di salute, difficoltà a fruire dei servizi di welfare.

Si considera povero un soggetto il cui reddito e le cui risorse sono insufficienti in misura tale da impedirgli un livello di vita considerato accettabile nella società in cui vive.

“La povertà può essere intesa come la privazione di forme di capitale che possono essere distinte in capitale fisico, capitale umano e capitale sociale. Il capitale fisico è costituito da beni strumentali ed il capitale umano dalle capacità e dalle abilità della persona. Il capitale sociale invece è costituito da relazioni sociali che hanno una certa persistenza nel tempo e che è legato alla struttura delle relazioni tra persone, famiglie e organizzazioni(...). Esistono due distinte soglie convenzionali [quella relativa e quella assoluta: quella] “relativa” viene determinata annualmente rispetto alla media mensile procapite per consumi delle famiglie a cui si applica una scala di equivalenza a seconda del numero dei componenti delle singole famiglie. In base a questo criterio è considerata povera una famiglia di due persone con una spesa mensile per consumi pari o inferiore alla spesa media procapite nazionale. La soglia “assoluta” è basata sul valore monetario di un paniere di beni e servizi essenziali, aggiornata ogni anno tenendo conto della variazione dei prezzi al consumo<sup>12</sup>.

Al di là delle considerazioni economiche, la popolazione in condizione a rischio di povertà ed esclusione sociale è un flusso che tende ad aumentare nel tempo.

Indicatori macroscopici della marginalità sono sia le persone che non hanno una casa, sia quelle che sono in condizione di senza dimora, considerando che, con il termine “senza dimora” ci si riferisce ad un fenomeno sociale con diverse e più ampie caratteristiche (persone che si trovano in una condizione abitativa precaria, che risiedono temporaneamente presso amici o parenti o in dormitori pubblici), dei senza casa avendo rispetto a questi ultimi profili e bisogni diversi. Tuttavia, uno stereotipo molto diffuso identifica le persone senza dimora con qualsiasi soggetto che non abbia una casa dove abitare, per potere soprattutto dormire con la minima protezione di un tetto. L'immediato effetto di questo stereotipo è l'ambigua e fuorviante equazione dei senza casa con i senza dimora.

Si tratta di un mondo fatto di situazioni, condizioni e bisogni diversi, fatto di persone

---

12 Tratto dal “Rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale. Anno 2004” – Commissione di indagine sull'esclusione sociale istituita ai sensi dell'art. 27 Legge 328/00 - Ministero del Lavoro

che hanno necessità spesso solo di una casa o una camera ad un prezzo accessibile, per ripartire. Persone che hanno conosciuto una fase di incertezza a partire da una vita più o meno socialmente “tutelata” e che infine hanno subito uno “scivolamento” verso zone di povertà cosiddette estreme.

Un mondo fatto però anche di persone che hanno una storia di grande sofferenza psichica che hanno bisogno di una rete di interventi stabili per non soccombere. Spesso, alla precarietà abitativa si affiancano problemi di tipo economico, sanitario e socio-relazionale e l'assenza di una residenza anagrafica. L'essere privo di una residenza anche solo formale impedisce l'esigibilità di alcuni diritti, tra cui il diritto alla cura e all'assistenza oltretutto, di fatto, il diritto di voto. Senza un indirizzo di riferimento non c'è il rilascio della carta di identità; senza carta di identità non c'è libretto sanitario e accesso al Sistema Sanitario Nazionale, né all'Assistenza Sociale di territorio.

Da qui, la necessità di andare incontro e far emergere una domanda che non arriva ai servizi ma che è indispensabile “intercettare” per realizzare interventi di prevenzione secondaria, riduzione dei rischi e di facilitazione all'accesso al sistema dei servizi.

Per quanto riguarda l'accesso ai servizi vale la pena specificare che esistono dei meccanismi di esclusione che i servizi stessi mettono in atto:

- territorialità: i servizi istituzionali hanno competenze per le persone residenti in un determinato territorio; questo che in termini positivi significa maggior legame con la comunità, una maggior conoscenza delle risorse informali, un maggior coinvolgimento della comunità sociale, può tradursi nell'espulsione di coloro che non appartengono ad alcun territorio;
- settorialità degli interventi proposti strutturati per trattare precise categorie di persone con canali di finanziamento diverso, rispondere a bisogni già determinati escludendo le persone con disagio multiplo e bisogni più articolati;
- metodologia di lavoro che prevede progetti a termine ai quale le persone devono aderire e adeguarsi: è il servizio che valuta la disponibilità, l'affidabilità dell'utente, la sua capacità di utilizzare correttamente nei tempi e nelle modalità previste le risorse che gli sono dedicate<sup>13</sup>.

Spesso gli unici servizi, accessibili per queste persone, sono quelli di emergenza (118, Ospedali ecc.) e quelli che si rivolgono direttamente alle persone in condizione di mancanza di dimora (dormitori, mense, centri ascolto, unità di strada, centri diurni ecc.)

In estrema sintesi, sembra che le persone maggiormente a rischio per la propria salute siano quelle che corrono maggiori rischi di essere esclusi dal sistema dei Servizi. Ed ecco che qui, entra un altro tema importante del rapporto fra pubblico e privato. Proprio perché queste persone che hanno estrema difficoltà ad essere intercettate dai Servizi, si trovano poi ad interagire con tutti quegli attori che hanno una modalità di accesso differente e che sono rappresentati o dai servizi professionali a bassa soglia, come le unità di strada, i centri diurni a bassa soglia ecc. – di cui si diceva in

---

13 Si veda: A. Camposeragna, M. Stagnitta, 2005

precedenza – o da tutte quelle opportunità che il mondo dell'associazionismo e del volontariato possono costruire: centri di ascolto, mense, accoglienze notturne o diurni ecc. E' accaduto spesso che un servizio/struttura fosse costruito da un ente del privato sociale perché ne aveva colto la necessità sul territorio, poi che il Servizio Sociale ne iniziasse a far uso perché privo di altre risorse; questa situazione ha portato a volte a successive convenzioni fra il pubblico e il privato, spesso lasciando però nell'ambiguità il ruolo delle due parti: il rapporto fra il Servizio e l'ente privato, ad esempio, finisce per essere modulato dalle singole persone che operano nell'uno e nell'altro; mentre a livello istituzionale non c'è nessuna politica di contrasto e/o la strutturazione di una risposta, bensì di fronte alla propria incapacità di avere una tipologia di servizio, si appoggiano ad enti del privato che lo hanno messo in piedi.

## **7. Le progettualità di intervento rivolte alla persona**

di Sabrina Tosi Cambini , Consuelo Bianchelli, Teresa Baldi

Per quanto attiene l'ingresso nelle strutture, un primo dato interessante da considerare riguarda le procedure e i requisiti di accesso. La riflessione su queste problematiche può essere assimilata per certi versi a quella che anima il dibattito intorno alla cittadinanza sociale e conseguentemente ai diritti sociali di cittadinanza. In breve, si tratta di definire "chi" può accedere a "cosa" o, da un'altra prospettiva, quali individui siano portatori di diritti esigibili e rispetto a quali opportunità di sostegno concretamente attivabili.

I diversi gradi di accessibilità che vengono individuati sono convenzionalmente detti a soglia "bassissima" (non è richiesta la residenza né la regolarità del soggiorno - nella maggior parte dei casi, è sufficiente l'esibizione di un documento di identità in corso di validità), "bassa" (l'accesso alla struttura non è vincolato all'invio di Servizi né solitamente all'iscrizione nei registri anagrafici del Comune, il permesso di soggiorno è invece richiesto), "alta" (invio dei Servizi, residenza e - ovviamente - permesso di soggiorno, con possibilità di restringere ulteriormente l'accesso richiedendo altri requisiti ancora).

Fatta eccezione per le "pronte accoglienze" per homeless e il caso di molti centri per immigrati quasi tutte le altre strutture oggetto della rilevazione (per donne con minori, per "disagio", ecc.) hanno tempi e modi di accoglienza tutt'altro che brevi e agevoli. Si tratta, in larga parte, di strutture dedicate alla cosiddetta seconda accoglienza, ove il processo di entrata prevede quindi un complesso iter che passa di da una decisione congiunta degli operatori, degli enti gestori con i servizi sociali di competenza e, nelle strutture più attente, a colloqui approfonditi con gli/le ospiti. Inoltre, in 22 casi (di cui 18 per le strutture rivolte al target di utenza dell'area disagio/marginalità): se ciò può essere più comprensibile a un tipo di accoglienza di secondo livello, è importante sottolineare ancora una volta che questo sistema esclude una larga fetta di popolazione in potenziale stato di bisogno.

Tabella 30. Procedure di ingresso

	Carcere	Disagio/ Marginalità	Immigrati	Homeless	RARU
Invio dai servizi	2	24	3	5	1
Accesso diretto	1	2	1	2	1
domanda presso uno sportello o ente pubblico	0	2	2	0	1
Prefettura/Servizio Centrale	0	0	0	1	6
Carcere/UEPE	1	0	0	0	0
altro: Associazionismo, centri d'ascolto ecc.		5	1	1	0
Totale	4	33	7	9	9

Tabella 31 Requisiti di accesso

Target	Nessuno	Residenza nel Comune	Residenza in Italia	Permesso di soggiorno	Altro
Carcere	1	0	0	1	0
Disagio/ Marginalità	2	18	1	14	0
RARU	5	0	0	1	2
Immigrati	1	2	0	3	1
Homeless	2	2	0	3	4

Tabella 32. Concessione della residenza

Target	Concessione della residenza presso la struttura		Concessione della residenza a senza dimora	
	Sì	no	sì	no
Carcere	0	2	0	2
Disagio/marginalità	13	12	3	22
RARU	5	2	1	6
Immigrati	4	0	1	3
Homeless	2	5	0	7

La gravità di questa carenza si riscontra in particolare in relazione a quanto accennato più sopra, e cioè alla condizione di temporanea difficoltà, legata in particolare al bisogno, spesso immediato, di alloggio. Una condizione ancora più evidente per alcune categorie, quali le donne immigrate, che spesso si trovano in condizione di bisogno per aver perso un lavoro che nella maggior parte delle volte, in particolare per chi era occupata come bandante, significa anche la perdita di un alloggio. Una volta nella struttura, viene attivato un progetto individuale di assistenza. Tali progetti verrebbero effettuati in 40 delle strutture censite, anche se in 11 i progetti riguardano solo alcuni delle persone accolte.

*Tabella 33. Progetto individuale*

<i>Target</i>	<i>Sì, tutti</i>	<i>Sì, alcuni</i>	<i>No</i>
Carcere	2	0	0
Disagio/marginalità	17	7	3
RARU	6	2	0
Immigrati	0	2	3
Homeless	4	0	3

Il rispetto dei tempi di permanenza rimane uno degli aspetti che mette in evidenza la sofferenza del sistema dell'accoglienza. La permanenza in struttura è molto variabile, ma in generale si osserva la prevalenza di tempi di permanenza medio-lunghi.

*Tabella 34 e 35. Tempi di permanenza nella struttura previsti e media effettiva*

	<i>carcere</i>	<i>disagio marginalità</i>	<i>RARU</i>	<i>immigrazione</i>	<i>homeless</i>
non previsto	0	5	1	0	1
fino a 15 gg	0	1	0	0	2
fino a 3 mesi	0	1	0	0	1
fino a 6 mesi	1	9	7	0	1
fino a 1 anno	1	3	0	4	1
oltre 1 anno	0	8	0	1	1

	<i>carcere</i>	<i>disagio marginalità</i>	<i>RARU</i>	<i>immigrazione</i>	<i>homeless</i>
fino a 15 gg	0	0	0	0	2
fino a 3 mesi	0	2	0	0	1
fino a 6 mesi	1	5	0	0	1
fino a 1 anno	1	4	1	3	1
fino a 2 anni	0	10	6	1	0
oltre 2 anni	0	6	1	0	2

Il dato più significativo è quello inerente il rispetto di tali tempi, che oltre la metà dei casi eccede quello previsto dal regolamento. Questo dato è indicativo perché, in generale il rispetto dei tempi di permanenza è più frequente se le strutture sono meglio gestite. Per capire ancor meglio questi due tipi di dati – quello sulla presenza del progetto individuale e quello sui tempi di permanenza – è utile guardare all'informazione sulla costruzione o meno di un progetto abitativo in vista dell'uscita dalla struttura.

Le difficoltà del mercato del lavoro, accentuate in particolar modo per le persone immigrate, ha fatto sì che si verificassero ritorni e parziali “fallimenti” dei percorsi di autonomia, anche dove co-costruiti insieme agli ospiti, oltre al fatto che molte strutture si trovano oggi in forte sofferenza di fronte all’allargarsi della domanda di accoglienza, che si è estesa a nuovi soggetti (come le famiglie italiane) e a nuove tipologie di bisogno. A fronte di tutto ciò però si registra un forte cedimento del supporto professionale proprio nel passaggio della persona dalla struttura all’esterno.

Tabella 36 e 37. Progetto del percorso abitativo dopo l’uscita dalla struttura e percorsi prevalenti

Target	Sì, sempre	Sì, in parte	No
Carcere	1	1	0
Disagio/marginalità	8	15	4
RARU	4	1	3
Immigrati	0	2	3
Homeless	0	4	3

Target	Rete parentale/amicale	Affitto	Altra struttura	Alloggio pubblico	Sconosciuto
Carcere	1	0	2	0	0
Disagio/marginalità	9	15	14	8	2
RARU	6	8	2	0	0
Immigrati	1	3	2	1	2
Homeless	3	1	1	1	3

Di fronte, quindi, alle difficoltà macrostrutturali quello che emerge è una sorta di impasse degli operatori del privato e del pubblico che soffrono spesso:

- di una mancanza di formazione specifica,
- di una rete territoriale locale sovente troppo debole e
- di un necessario intervento ad un livello istituzionale più alto (politiche per il lavoro e politiche per la casa, protocolli con imprese del territorio, offerta di alloggi pubblici o affitti calmierati ecc.).

Questo dato ci riporta anche a quanto dicevamo nel paragrafo 6 rispetto agli approcci e al lavoro sociale dei servizi, soprattutto per il capoluogo. Infatti, se oltre l’80% delle strutture prevedono un progetto individuale, ma molte meno prevedono sempre un percorso abitativo in visione della fuoriuscita (spesso, tra l’altro, informale), ci si chiede se questo progetto individuale non sia troppo spesso sulla carta o troppo spesso rivolto al lavoro sulla persona come individuo (psicologizzazione dell’intervento sociale) e poco a ciò che riguarda il suo mondo sociale, la costruzione di op-

portunità concrete sul piano abitativo e lavorativo. In un contesto di gestione dei rischi, la protezione sociale si rifonda spostandosi sull'individuo e, come fa notare Rose (2000), l'esclusione diviene una condizione soggettiva<sup>14</sup>. Di fronte ad una fluidità delle situazioni di vita, ci preme qui sottolineare il momento in cui nell'esperienza biografica il problema, forse non unico ma prioritario, è quello della casa. In questo senso, potremmo dire che nelle accoglienze troviamo numerose persone e famiglie per le quali non riuscire a sostenere i costi del mercato immobiliare è il motivo, più di ogni altro, che le fa stare in una struttura; viceversa, troveremo persone e famiglie per le quali questo rappresenta una sola delle ragioni della loro permanenza. La discrasia fra la crescente fragilità economica e la rigidità del mercato immobiliare, porta molti a soffrire di una preclusione ad esso o di una forte difficoltà nel mantenere l'alloggio affittato. La storica debolezza delle politiche per la casa fa da sfondo alla crisi economica producendo un'esplosione degli sfratti per morosità: in Toscana delle oltre 7.500 istanze di sfratto avanzate nel 2009, quasi il 90% era per morosità. Un dato allarmante se messo anche in relazione al numero delle domande di alloggi Erp invase, circa 22.000. Inoltre, accade che una persona o un nucleo abbia attraversato più "livelli" dell'accoglienza, passando nel tempo – ad esempio – da un dormitorio ad un mini-alloggio; in questi casi, l'elemento alloggio, prima secondario, diventa fondamentale per uscire finalmente dalle strutture. In un panorama di questo tipo, rispetto ad un sistema delle accoglienze, dunque, ci appare importante poter lavorare verso alcune direzioni:

- l'incremento dell'autogestione da parte degli ospiti all'interno delle strutture. Vuol dire che le persone debbono essere messe nella condizione di entrare ed uscire dalla struttura liberamente; poter usufruire della cucina potendo prepararsi i propri pasti e in orari flessibili; personalizzare i propri spazi di vita; concorrere secondo il proprio reddito alle spese di mantenimento della struttura;
- lo sviluppo di prassi e percorsi per l'attivazione di percorsi di fuoriuscita: troppo spesso informali e troppo deboli per dare una soluzione almeno di medio periodo.
- la creazione di opportunità abitative concretamente affrontabili dalle persone una volta uscite dalle accoglienze, per spezzare il continuo passaggio da struttura a struttura (si veda anche più avanti il paragrafo conclusivo).

In generale, comunque, abbiamo notato l'importanza per gli ospiti di poter gestire autonomamente i propri spazi e i propri tempi, elemento che si rispecchia positivamente non solo nella vivibilità della propria quotidianità, ma anche in tutto il percorso che la persona sta affrontando. Questo, certamente, riguarda in particolare strutture che prevedono una permanenza di medio-lungo periodo. Ad esempio, poter personalizzare i propri spazi attraverso poster, fotografie, l'introduzione di piccola mobilia, dare – insomma – a quella camera la propria impronta, modellarla per quanto possibile sulle proprie necessità e bisogni, contribuisce molto ad una convivenza rispettosa tra gli ospiti della struttura. Troppo spesso abbiamo visto far capolino intenzioni di natura

---

14 Sulla psicologizzazione dei problemi sociali e dell'intervento sociale, si veda almeno Castel (1981), Bresson (2006).

pedagogico-educativa da parte degli operatori (del privato e del pubblico) e atteggiamenti che prediligono il controllo o l'idea che le esigenze della struttura e di natura gestionale vengano prima di quelle degli ospiti e come tali siano immodificabili.

## **8. Quando il problema è la casa**

di Nicola Solimano

La ricerca sulle strutture di accoglienza permette di avere uno sguardo ravvicinato sull'entità quantitativa del fenomeno nella Provincia di Firenze, sulle caratteristiche socio-abitative delle persone e delle famiglie coinvolte, e quindi sulle risposte del pubblico (cui si aggiunge la mobilitazione del terzo settore): il sistema di protezione sociale.

Questa indagine mette in luce innanzitutto che il “trattamento” delle povertà poggia ancora su una concezione eccessivamente assistenziale. Fanno sempre più eccezione alcune risposte avanzate e innovative che è possibile rinvenire nel panorama regionale, ma in generale questi segmenti di popolazione non vedono riconosciuto il proprio diritto a forme di sostegno non episodiche e realmente efficaci. Non solo per una scarsità di risorse dedicate, che pure fa sentire il suo peso, ma anche per prassi consolidate agite nei confronti di queste categorie. Innanzitutto, per una parte della popolazione in marginalità grave non avviene alcuna presa in carico da parte del pubblico: gli immigrati irregolari e i cittadini italiani privi della residenza anagrafica, come di vedrà, hanno in effetti limitate chances di essere sostenuti nei propri disagi. Settori non indifferenti di queste situazioni di grave disagio ancora non sono intercettate dai servizi, e trovano risposte più o meno efficaci solo nell'azione solidaristica del terzo settore. Ma anche quando vi è una presa in carico dei servizi, ci troviamo di fronte ad un'organizzazione del sistema di welfare che stenta nel garantire a soggetti problematici (ed anche multi-problematici) un reale punto di ripartenza, cosicché l'esito più frequente è una prolungata permanenza nello stato di povertà.

Alla base di questo insuccesso vi è anche una generalizzata riluttanza a intervenire con soluzioni abitative stabili, nonostante sia evidente che l'interminabile succedersi di permanenze in strutture d'accoglienza non fa che produrre, alla lunga, l'aggravarsi delle situazioni di disagio. Nel caso specifico delle marginalità estreme, se da un lato solo con servizi integrati che prevedano oltre al reinserimento alloggiativo anche interventi di accompagnamento di vario tipo si possono avviare progetti di una qualche efficacia, dall'altro è altrettanto vero che qualsiasi tentativo di reinserimento sociale non può che presupporre l'alloggio come perno dell'intervento. E sempre più in crescita appare un'area del disagio socio-economico la cui condizione di crisi è rappresentata dalla perdita o dal mancato accesso ad un'abitazione, dunque un disagio che si prefigura come essenzialmente abitativo, o se si vuole, di natura economica dato l'andamento ormai fuori controllo dei valori delle locazioni.

Ma anche limitando il campo alle soluzioni in accoglienza, una delle questioni prioritarie è quella dell'insufficienza quantitativa delle strutture e dei “posti-letto”, che si



manifesta soprattutto in alcuni contesti urbani – dunque strutture per la pronta accoglienza – come di centri di ospitalità per persone in stato di momentanea indigenza o a necessità di sostegno di tipo sociale, psicologico o semplicemente economico, i “quasi-poveri” o i “casi sociali” in carico ai servizi locali.

Nella gran parte delle situazioni, inoltre, i sistemi di accoglienza appaiono appiattiti su soluzioni di emergenza, privi della necessaria articolazione per livelli successivi del bisogno (“catene” o “filieri” alloggiative), deficitari nell’accompagnamento abitativo che succede alla permanenza nelle strutture in vista del recupero della piena autonomia alloggiativa, inutilmente burocratizzati nelle soglie di accesso e non esenti da vistose contraddizioni nel trattamento delle situazioni problematiche, tanto da costituire in molti casi più una componente del problema che la soluzione dei percorsi di povertà. E’ necessario uno sforzo di innovazione particolare per le figure in grande/estremo disagio: le situazioni di povertà estrema o di esclusione sociale/abitativa, alla quale sono destinati poche risorse o opportunità di assistenza abitativa. In molti casi questo significa esigenza di approcci integrati, che trattano diversi fattori alla base del processo di impoverimento o di esclusione o di emarginazione; in altri casi invece la domanda specifica di abitazione rappresenta il problema prevalente su cui concentrare l’intervento. L’insistenza sul potenziamento delle politiche abitative non pregiudica in alcun modo l’opportunità di misure specifiche, di decidere che – nella situazione di particolare svantaggio e di specificità dei bisogni – il loro diritto alla casa debba passare attraverso misure ad hoc. Le specificità dei problemi e le difficoltà aggiuntive che alcune figure sociali incontrano, giustificano un adattamento delle politiche, e anche uno sforzo particolare, anche istituzionalmente esplicito, rivolto a queste popolazioni. Per quanto riguarda l’alloggio sociale “speciale” (per urgenze, domande temporanee, situazioni di marginalità ecc.), in quest’area c’è un vuoto di offerta e una arretratezza culturale che rendono necessarie un forte impegno innovativo. L’articolazione della domanda verso il basso chiede che si realizzino sul territorio strutture “non ordinarie”. Si tratta di strutture che rispondono a funzioni e situazioni differenti, spesso confuse nella concreta predisposizione di queste unità di offerta: urgenza/emergenza, prima assistenza per immigrati, alloggi di inserimento per persone emarginate, alloggi di transizione ecc. Quando si tratta di situazioni di marginalità o fortemente problematiche, in diversi casi (ma non sempre) all’offerta alloggiativa devono accompagnarsi altre forme di aiuto (accompagnamento sociale ecc.): questa è una delle ragioni della diffusa presenza in quest’area di progetti concordati con organizzazioni del terzo settore. Un criterio generale può essere trovato nell’esigenza di assicurare soluzioni che siano “abitative”. In molti casi il ricorso a forme alloggiative “speciali” non è necessario, le funzioni sopra indicate potrebbero essere assicurate anche con sistemazioni abitative “normali”. Si tratta quindi di premiare le azioni che cercano di superare le logiche di soluzione non abitative, e anche quelle che nel realizzare soluzioni “speciali” cercano di assicurare il massimo di qualità dell’abitare.

## 9. Breve discorso attorno alle strategie di contrasto al disagio e l'esclusione sociale

di Massimiliano De Luca

Non è la prima volta che l'Italia si trova a fare i conti con fenomeni di povertà correlati alla marginalità sociale o flussi migratori provenienti da territori che una volta si definivano (con dubbia sensibilità e ancor più discutibile approssimazione storico-politica) sottosviluppati o del Terzo Mondo; ma la novità di questa fase storica è data, oltre all'inarrestabile, repentino mutamento istituzionale che nell'ultimo anno caratterizza il Nord Africa, e che di fatto rende le coste di Sicilia e Puglia la zona di frontiera attraverso cui accedere in Europa, dal sensibile peggioramento del livello di vita anche all'interno del Paese. Naturalmente il fenomeno ha una dimensione più vasta, riconducibile agli effetti recessivi di una crisi inizialmente solo finanziaria che, attraverso i canali della globalizzazione dei processi di produzione e consumo, si è propagata nelle diverse economie reali del pianeta provocando un aumento esponenziale della domanda di aiuto, anche interna, nelle società più avanzate, e inevitabilmente una diminuzione delle risorse per farvi fronte

È vero, però, che non solo le congiunture economiche, ma anche sentimenti di diffidenza, o addirittura esplicita intolleranza hanno da sempre influenzato in modo negativo le politiche di accoglienza e sostegno della marginalità, in Italia così come altrove, e che spesso solo grazie allo sforzo di associazioni e volontari, espressione di culture solidali diverse ma ben radicate sul territorio, si sono sviluppate efficaci reti di protezione altrimenti assenti. Ma con il diminuire delle risorse, l'attenzione dell'opinione pubblica – anche grazie a mirate campagne propagandistiche, peraltro non sempre fondate<sup>15</sup> – si è concentrata sulla dinamica di una possibile competizione tra cittadini e stranieri in relazione a medesimi bisogni, alzando i toni ed estendendo la discussione non soltanto al tema della modalità di erogazione dei servizi ma anche a chi devono essere i loro beneficiari, escludendo o limitando di fatto i criteri di accesso, in particolare in relazione alla cittadinanza, introducendo una ulteriore distinzione nell'area del bisogno.

Disagio ed esclusione sociale sono definizioni che si declinano nella mancanza di beni e servizi essenziali a garantire uno standard di vita accettabile: nutrirsi, essere curati, avere un posto dove poter ripararsi e dormire; a questi aggiungiamo, naturalmente, tutte quelle misure che dovrebbero consentire alle persone di emanciparsi da questa condizione. Non sono fenomeni nuovi, si è detto, e a ragione potrebbero essere inquadrati in un'ottica diacronica, ovvero valutati come punto di arrivo di un lungo percorso compiuto da modelli di sviluppo che non hanno funzionato, nei presupposti o nell'attuazione, come avrebbero dovuto; sintomi di profonde malattie sistemiche. È un dato di fatto che la possibilità di accesso al godimento di beni e diritti anche nei Paesi ad economia avanzata sempre di più stia diventando inversamente

---

<sup>15</sup> Ad esempio in relazione all'assegnazione di alloggi di edilizia pubblica, o di utilizzo di prestazioni sociali, previdenziali o sanitarie.

proporzionale alla loro disponibilità, ovvero che solo una parte della popolazione è in grado di fruirne – sia per motivi legati alla spesa che questo può comportare, oppure al loro status (il possesso della cittadinanza, ma anche la collocazione sociale in senso lato, i cui effetti si riscontrano nella pressoché assenza di mobilità sociale). Aldilà delle politiche di inclusione promosse dallo Stato, resta sullo sfondo la caratteristica fondamentale delle economie di stampo liberista, ovvero la fisiologica collocazione della maggioranza popolazione alla periferia dei luoghi da cui si concentra la ricchezza, quindi da cui viene distribuita e a cui, nei momenti recessivi, ritorna. Ricchezza sinonimo, nella sua accezione pratica di beni e servizi, quindi elemento sostanziale per la fruizione di diritti nominalmente riconosciuti – e in questo senso la sua modalità distribuzione, oltre che la quantità complessiva, è determinante per realizzare un reale miglioramento delle condizioni di vita nel Paese. Qui usciamo dai concetti astratti ed entriamo nel regno della realtà, tracciando nettamente i confini tra filosofia e politica. Ad esempio, il saldo positivo del Prodotto Interno Lordo non necessariamente può dirsi sinonimo di un effettivo aumento generalizzato del benessere, perché magari è determinato da politiche basate sullo sfruttamento del lavoro a basso costo, o altre distorsioni di sistema. La storia recente d'Italia fa riflettere al proposito: negli anni del boom economico, l'ambasciatore americano W. Averell Harriman, relazionando sulla situazione italiana così si rivolse al presidente John Fitzgerald Kennedy:

L'economia va bene, le condizioni sociali però non migliorano, quindi c'è qualcosa che non va nella politica.<sup>16</sup>

L'economia, specialmente nella sua accezione macro, è una scienza che mal rappresenta le difficoltà di chi si trova in uno stato di bisogno, confondendo grandi numeri con persone reali; con l'eccezione dell'interpretazione di un valore negativo del PIL, la quale non sembra creare problemi, poiché con minore approssimazione può essere associato ad una reale situazione di crisi economica: vale a dire che, se non c'è crescita, comunque le cose non vanno bene per l'economia reale (ma possiamo sempre cambiare modello di sviluppo).

Il punto nodale della questione è però un altro, ovvero la valutazione in termini culturali e materiali dello stato di povertà, il cui superamento per tutti i cittadini può rappresentare uno degli scopi dell'azione dello Stato, oppure un fenomeno correlato ad esigenze di ordine pubblico, al limite di decoro. Negli Stati Uniti d'America, estranei al modello di welfare diffuso in Europa<sup>17</sup>, il numero indigenti e di persone a rischio povertà sta aumentando vertiginosamente. Secondo Coalition for the Homeless, la più antica organizzazione non profit degli Stati Uniti che si occupa di persone senza

---

16 M. BONESCHI, *Poveri ma belli. I nostri anni '50*, Mondadori, Milano, p. 93.

17 Per i dati relativi alla Toscana (e al loro confronto con quelli nazionali) si rimanda al volume curato dall'Osservatorio Sociale Regionale, di cui il presente lavoro costituisce un'appendice.

fissa dimora, il numero di senzatetto a New York ha raggiunto nel 2010 il record storico di 113.553 persone, tra cui circa 43.000 bambini, che hanno dormito nei ricoveri municipali, con una crescita dell'8% rispetto al 2009, e del 39% dal 2002; nel Paese il numero complessivo delle persone senza fissa dimora ha raggiunto la cifra di 1,6 milioni di persone. Per il Census Bureau, organo di censimento ufficiale del governo americano, nel 2011 ben 46 milioni di persone vivono sotto la soglia di povertà, ovvero 1 americano su 6, il 15% della popolazione, + 0,8% rispetto al 2009 (oltre 2,5 milioni di cittadini). I disoccupati sono 15 milioni, pari al 4,7%, una percentuale relativamente bassa rispetto a molti Paesi europei, ma drammatica in termini di valore assoluto. È evidente che questi dati fotografano l'esistenza di una situazione di assoluta emergenza da affrontare in tempi rapidi; ma il contesto economico, seguendo lo stesso trend che ha prodotto questi risultati, non è certo favorevole. Come fare, allora?

Se la ricchezza, come detto, si distribuisce su una quota maggioritaria della popolazione, fenomeni di povertà e quanto ad essa si accompagna possono essere considerati né più né meno che un effetto collaterale inevitabile del processo produttivo, e, se in quantità limitata, contrastati attraverso l'utilizzo di correttivi ad hoc che il sistema, dall'alto della sua forza in termini economici, può – e magari persino deve – sostenere. Ma quando la quota di popolazione in stato di bisogno cresce sino ad assumere dimensioni significative, il problema assume una connotazione non solo quantitativa, e costringe ad una riflessione nel merito: le politiche di contrasto alla povertà, infatti, solo se applicate in minima parte possono dirsi correttivi al modello di sviluppo nel suo insieme; se estese su vasta scala, divengono vere e proprie misure strutturali rispetto alle quali diviene necessario ripensare ai presupposti che le ispirano, ai possibili beneficiari ed agli obiettivi che l'intervento si pone.

Il primo presupposto per ogni azione a sostegno di chi versa in una condizione di difficoltà attiene senz'altro alla sua motivazione di fondo. Per chi si riconosce in un'idea di comunità che abbraccia tutta quanto il genere umano, la risposta è semplice, e si configura come un imperativo morale; rimangono comunque altre possibilità di pertinenza di quell'area di azione che negli ultimi anni si è costituita attorno all'ambigua definizione di "sicurezza urbana" e in quella più nobile (ma non meno abusata) di "coesione sociale". Esigenze riconosciute di sanità pubblica e ordine sociale definiscono un modello di società nella quale i propri membri sono chiamati a contribuire alla loro realizzazione, sia in modo diretto che attraverso contributi economici destinati. È un moderno contratto sociale che stabilisce, di comune accordo, le modalità per redistribuire le risorse secondo una concezione collettiva dei bisogni, una sorta di vincolo che unisce i ricchi con i poveri, i fortunati con gli sfortunati – basato su tre parametri precisi, ovvero: la definizione dello stato di bisogno, la definizione della risposta al bisogno stesso, e il possesso di un titolo per accedervi.

Ma se per il primo parametro è possibile basarsi sia su dati oggettivi (come ad esempio il reddito), che sull'input di chi esprime una richiesta diretta, sulle risposte la questione appare più complessa, perché il bisogno, nell'assumere forme diverse in relazione al contesto culturale, porta in sé significati molteplici, persino soggettivi, ed

è senz'altro riduttivo individuarlo solo in un determinato bene; eppure i beneficiari di servizi anche di prima necessità, che spesso appartengono a popolazioni straniere, o a marginalità sociali che non si riconoscono nella cultura che ne ha riconosciuto lo stato di privazione, non sono chiamati a partecipare ad una discussione nel merito che forse potrebbe contribuire a calibrare su di loro l'offerta.

Tuttavia, il fatto che il Piano Integrato Sociale della Regione Toscana, come già accennato, individui nel solo stato di bisogno il criterio di accesso ai servizi di prima necessità, testimonia i principi di giustizia ed equità sociale a cui il governo del territorio, all'occasione anche in aperta polemica con alcune scelte del governo centrale, si conforma. Tra i diversi criteri, quello dell'appartenenza è senz'altro il più esclusivo, e prevede una distinzione di diritti tra coloro che appartengono – in virtù di un criterio stabilito – alla comunità, e coloro che non ne fanno parte.

È il leit motiv di tutte le politiche xenofobe basate su una visione competitiva che mette al centro del problema le risorse a disposizione e non lo stato di bisogno, che, di fatto inevitabilmente costituisce il reale oggetto della questione. Non è questa l'occasione per esprimere un giudizio in merito; tuttavia, appare necessario evidenziare come qualunque criterio basato sulla artificiosa contrapposizione tra in-group e out-group si presti ad innumerevoli sotto-distinzioni, tali da rendere di fatto assolutamente discrezionale la ripartizione delle risorse. Ad esempio, dapprima potrebbero essere esclusi dalla fornitura di un bene o di un servizio (e talvolta avviene davvero) i cittadini stranieri; poi, se le risorse scarseggiano, quelli di determinate parti del territorio, oppure che non raggiungono un determinato reddito, e così via, sino alla fine – non tanto dei fondi stanziati, ma dei presupposti di convivenza civile.

Per essere applicato con equità, il criterio della meritocrazia richiede regole certe e allo stesso tempo duttili, ed un suo utilizzo diffuso per i servizi di prima accoglienza appare problematico.

Funziona, ad esempio, nel caso dei sussidi allo studio erogati a favore di chi, in condizioni comprovate di difficoltà economica, è in pari con gli esami universitari: più difficile capire quali siano le gradazioni di merito per coloro che fanno parte della marginalità.

Appare possibile, tuttavia, introdurre questo parametro in relazione a determinati doveri che i fruitori di aiuti sono chiamati ad espletare per continuare a godere dei benefici loro attribuiti, come ad esempio il rispetto di un progetto finalizzato all'autonomia per gli ospiti temporanei dei servizi di prima accoglienza, il sussidio per il lavoratore che si impegna a migliorare la propria formazione, eccetera.

Una volta stabiliti i criteri per definire i beneficiari, rimane il problema delle forme di erogazione, che possono essere accorpate in due macro aree che si pongono in netta antitesi tra loro, ovvero l'inclusione e la carità, che in sé racchiudono in qualche misura anche gli obiettivi che si propongono di raggiungere.

Inclusione significa creare le condizioni perché chi ha meno si affranchi dalla propria condizione.

La nostra Carta Costituzionale, fa riferimento più volte al compito dello Stato di contrastare e ridurre la povertà così come all'articolo 3 che impone di

[...] rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

e, parallelamente, organizza il sistema delle risorse sociali

[...] a favore di individui, gruppi e famiglie, per prevenire e risolvere situazioni di bisogno, aiutandole sia nell'uso personale e sociale di tali risorse, organizzando e promuovendo prestazioni [...]

specificandone l'obiettivo di fondo

[...] al fine di acquistare la propria autonomia negoziale.

Tutte quelle azioni dirette, accomunate dal loro esplicitarsi in forme più semplici e non mediate, riconducibili alla carità, hanno l'effetto diretto di ridurre al momento lo stato di bisogno, ma anche quello collaterale (e nient'affatto secondario) di indurre dipendenza – oltre che, come scriveva Marcel Mauss quasi novanta anni fa – quello di ferire chi la riceve.

Questo è il Paese in cui il Terzo Settore esprime una cultura dell'accoglienza e dell'integrazione spesso per conto di uno Stato che non riesce completamente a riconoscersi unito in tali valori; un esempio tra i molti è quello relativo al diritto di asilo, non ancora regolato da nessuna legge in Italia nonostante il diritto internazionale lo preveda. Il sostituire l'azione delle Istituzioni da parte di associazioni e volontari – che, lo ribadiamo ancora una volta, offrono un contributo enorme ed essenziale – è causa prima di una situazione di criticità ed anche di una potenziale distorsione del sistema. Come avevamo già accennato nell'introduzione, inevitabilmente, in assenza di una forte direttività che ribadisca la centralità dello Stato nella gestione di pubblici interessi, l'offerta fornita finisce con orientare la domanda, stabilendo prassi di lavoro che risentono delle diverse culture che li animano, e non di una concertazione che mantiene al centro il carattere pubblico dell'intervento. Parliamo di servizi in cui all'impiego gratuito di volontari corrispondono sovente finanziamenti regolati da convenzioni, in cui le Istituzioni, anche attraverso gli Enti locali, col tempo hanno sempre meno forza nell'imporre criteri, e sovente sono costrette ad accettare uno stato di fatto (che, in molti casi, va detto, è comunque all'altezza del compito affidatogli), e indebolendo così la loro azione di perseguire con forza l'obiettivo di rendere i servizi erogati di alto livello, e diffusi in modo uniforme sul territorio.

Per questo scopo, a maggior ragione in un momento di congiuntura economica come quello presente, riteniamo sia questa la principale sfida da affrontare, e che ciò debba essere fatto non domani, ma a partire da oggi.

## Bibliografia

- BERGAMASCHI M. (1999), *Ambiente urbano e circuito della sopravvivenza*, Franco Angeli, Milano.
- ID. (2003), "Servizio sociale e forme emergenti di bisogno", in C. Landuzzi, G. Pieretti (a cura di), *Servizio sociale e povertà estreme*, Franco Angeli, Bologna.
- ID. (2004), "L'emergenza dell'esclusione sociale come categoria amministrativa", in *Sociologia Urbana e Rurale*, n° 74-75.
- BERGAMASCHI M., PALTRINIERI F. (2003), *Habiter les confins. Un laboratoire de participation active de SDF : l'expérience de "Piazza Grande" à Bologne*, paper presentato al convegno "Visibles, proches, citoyens: le SDF", Maison de la RATP, Parigi, 15-16 Dicembre 2003.
- BIFULCO L., VITALE T. (2005), "La contrattualizzazione delle politiche sociali e il welfare locale" in Bifulco, L. (a cura di), *Le politiche sociali*, Roma, Carocci.
- BOURDIEU P. (1984), "Espace social et genèse des 'classes'", in *Actes de la recherche en sciences sociales*, 52-53, pp.3-12.
- BRESSON M. (a cura di) (2006), *La psychologisation de l'intervention sociale: mythes et réalités*, Paris, L'Harmattan.
- CAMPOSERAGNA A., STAGNITTA M. (2005), *Sostanze senza dimora*, Roma, Comunità Edizioni.
- CARDANO M., MEO A., OLAGNERO M., (A CURA DI) (2003) *Discorsi sulla povertà. Operatori sociali e volontari a Torino*, Franco Angeli, Milano.
- CASTEL R. (1981), *La gestion des risques. De l'antipsychiatrie à l'après psychanalyse*, Minuit, Paris.
- ID. (1991), "De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation", in Donzelot (ed.) *Face à l'exclusion : le modèle français*, Esprit, Paris.
- ID. (1993), "Reddito minimo di inserimento e politiche di integrazione", in P. Guidicini, G. Pieretti (a cura di), *Le residualità come valore*, Franco Angeli, Bologna, pp.275-282.
- ID. (1996), "Le insidie dell'esclusione", in *Assistenza Sociale*, n. 2 aprile- giugno.
- CENTEMERI L., OTA DE LEONARDIS O., MONTELEONE R. (2006), "Amministrazioni pubbliche e Terzo Settore nel welfare locale. La territorializzazione delle politiche sociali tra delega e cogestione", in *Studi Organizzativi*, 1.
- DEHAVENON A. L. (A CURA DI.) (1996) *There's No Place Like Home: Anthropological Perspectives on Housing and Homelessness in The United States*, Bergin & Garvey.
- DONATI P., FOLGHERAITER F. (a cura di) (1991), *Community care. Teoria e pratica del lavoro sociale di rete*, Erickson, Trento.
- FASSIN D. (1996), "Exclusion, underclass, marginalidad. Figures contemporaines de la pauvreté urbaine en France, aux États-Unis et en Amérique latine", in *Revue Française de Sociologie*, XXXVII-1, pp. 37-75.
- FOLGHERAITER F. (1994), *Interventi di rete e comunità locali. La prospettiva relazionale nel lavoro sociale*, Erickson, Trento.

- GABORIAU P. (1993), *Clochard: l'univers d'un groupe de sans-abri parisiens*, Julliard, Paris.
- GABORIAU P., TERROLLE D. (2003) (A CURA DI), *Ethnologie des sans-logis. Étude d'une forme de domination sociale*, L'Harmattan, Paris.
- GIANNICCHEDDA M.G. (2006), *Marginalità Urbane e Salute Mentale: politiche e percorsi di integrazione, intervento al Convegno "Servizi a bassa soglia quale integrazione nel campo delle politiche sociali e sanitarie?"*, Roma, 06/12/2006.
- GLASSER I., BRIDGAM R. (1999), *Braving the Street. The Anthropology of homeless*, Berghahn Books, New York-Oxford.
- GOZZI G., SORGONI B. (2010), *Confini dei diritti. Antropologia, politiche locali e rigugliati*, Il Mulino, Bologna.
- GUI L. (1995), *L'utente che non c'è: emarginazione grave, persona senza dimora e servizi sociali*, Franco Angeli, Milano.
- ID. (2003), "Una ricerca di nuovi percorsi di aiuto", in C. Landuzzi, G. Pieretti (a cura di), *Servizio sociale e povertà estreme*, Franco Angeli, Bologna, pp.103-125.
- GUIDICINI P., PIERETTI G., BERGAMASCHI M. (A CURA DI) (1997), *Gli esclusi dal territorio*, Franco Angeli, Milano.
- IDD. (A CURA DI) (1995), *Povertà urbane estreme in Europa. Contraddizioni ed effetti perversi nelle politiche di welfare*, Franco Angeli, Milano.
- KLEINMAN A., DAS V., LOCK M. (A CURA DI) (1997), *Social Suffering*, Berkeley, University of California Press.
- LAKOFF G., JOHNSON M. (1998), *Metafora e vita quotidiana*, Milano, Bompiani.
- LASCOUMES P., LE GALES P. (a cura di) (2004), *Gouverner par les instruments*, Press de Sciences-Po, Paris.
- MAGUIRE L. (1989), *Il lavoro sociale di rete. L'operatore sociale come mobilizzatore e coordinatore delle risorse informali della comunità*, Erickson, Trento.
- MALKKI L. (1995), "Refugees and exile: From 'Refugee studies' to the National Order of Things"; in *Annual Revue of Anthropology*, 24.
- MONTELEONE R. (2005), "La contrattualizzazione nelle politiche sociali: il caso dei voucher e dei budget di cura" in Bifulco L. (a cura di), *Le politiche sociali*, Roma, Carocci.
- OLAGNERO M. (2003), "Riflessioni a margine di una ricerca", in Cardano M., Meo A., Olagnero M., (a cura di), op.cit., pp. 11-18.
- PAUGAM S. (A CURA DI) (1996), *L'exclusion. L'état des savoirs*, Édition la Découverte, Paris.
- Id. (2006), "Les trois formes de la pauvreté en Europe", in *Sciences Humaines-Mensuel* n.168.
- PIASERE L. (2002), *L'etnografo imperfetto. Esperienza e cognizione in antropologia*, Laterza, Roma-Bari.
- PIAZZI G. (1995), *La ragazza e il direttore*, Franco Angeli, Milano.
- QUARANTA I. (2006), "Introduzione", in *Antropologia*, Anno 6 numero 8 "Sofferenza sociale", Meltemi, Roma.
- SIMMEL G. (2001), *Il povero*, Armando Editore, Roma (ed. or. 1906).



- SNOW D.A., ANDERSON L., QUIST T., CRESS D. (1996), Material Survival Strategies on the Street: Homeless People as Bricoleurs, in BAUMOHL J. (ED.), Op. cit.
- STAGNITTA M. (2005), I Servizi, paper non pubblicato.
- STAGNITTA M., TOSI CAMBINI S. (2005), "Documento di sintesi del gruppo senza fissa dimora", in Gruppo Abele (a cura di), Atti del Convegno Strada Facendo 2, Perugia 29-29-30 ottobre 2005
- STARK, L. R. (1994), "The Shelter as a 'Total Institution' " in American Behavioral Scientist XXXVII(4), pp. 553-562.
- TOSI A. (1994), Abitanti. Le nuove strategie dell'azione abitativa, Il Mulino, Bologna.
- ID. (2001), Access to housing in Italy National Report 2000, European Observatory on Homelessness, Feantsa, Maggio 2001.
- TOSI CAMBINI S. (2004), Gente di sentimento. Per un'antropologia delle persone che vivono in strada, CISU, Roma.
- EAD. (1996), "Speechless Emissaries: refugees Humanitarianism and Dehistoricization" in Cultural Anthropology vol 11(3).
- EAD. (2008), "Riconoscersi soggetti culturali. Per una rivisitazione antropologica del bagaglio formativo di chi opera nel sociale", in Animazione Sociale, 2/2008.
- EAD. (2009), "Homelessness: l'approccio critico dell'Antropologia", in R. Gnocchi (a cura di), Homelessness e dialogo interdisciplinare. Analisi a confronto tra modelli diversi, Carocci, Roma.
- EAD. (2010), "Un nomadismo urbano costretto", in Nigrizia, n. 7/8.



## **TAVOLE GEOREFERENZiate DELLE STRUTTURE E DEI SERVIZI**

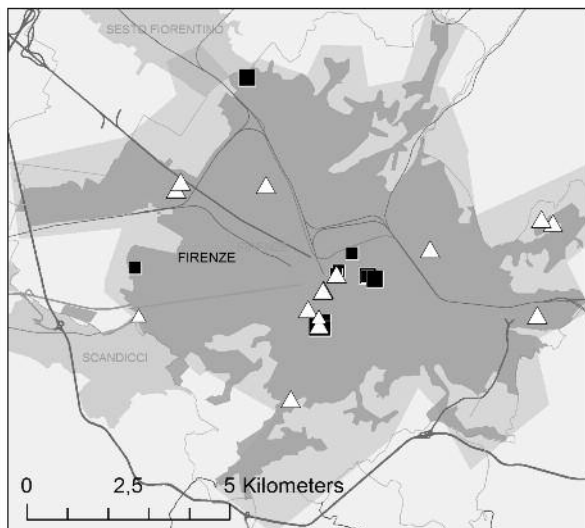


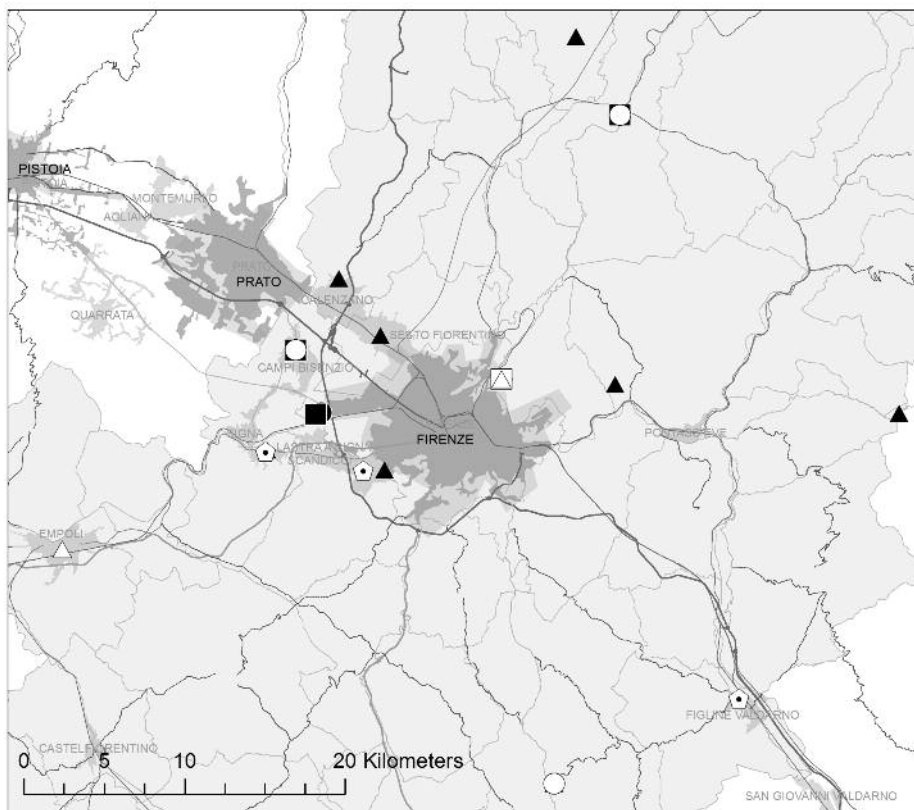
**Strutture di accoglienza**

- ◡ sino a 5 posti
- △ da 6 a 8 posti
- △ da 9 a 15 posti
- △ oltre 15 posti

**Comunità di tipo familiare**

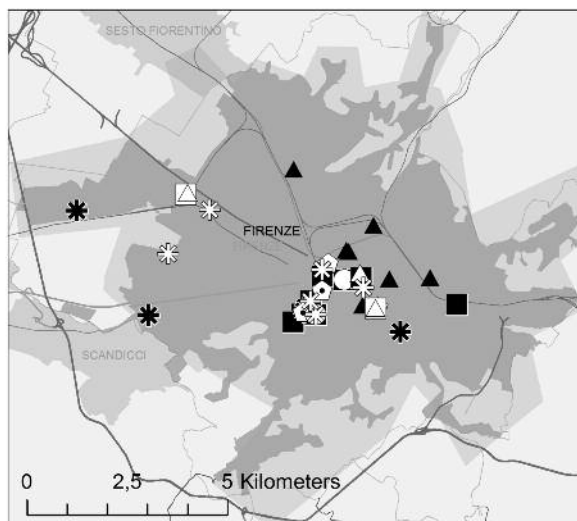
- sino a 5 posti
- da 6 a 8 posti
- da 9 a 15 posti
- oltre 15 posti

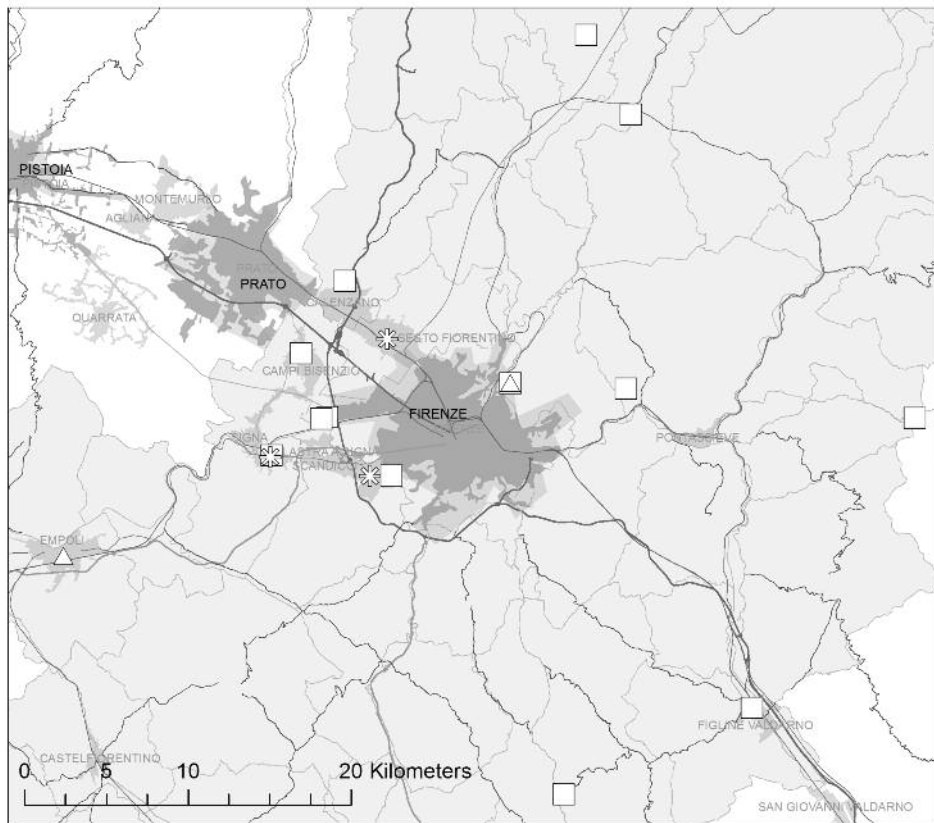




**Servizi**

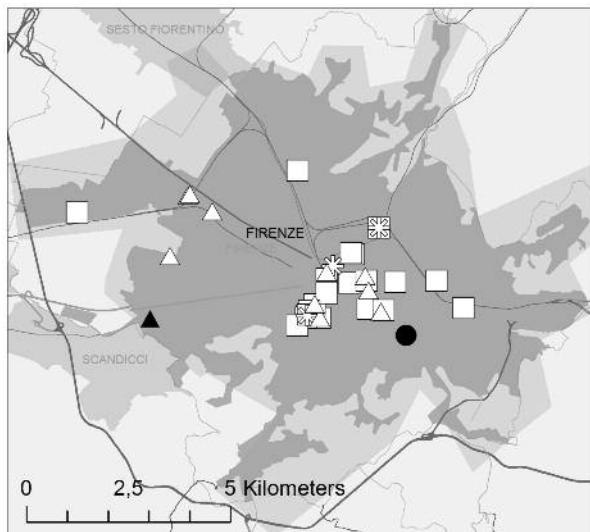
- Altro
- Banco/distribuzione alimenti
- ▲ Centro di ascolto
- \* Centro diurno
- Distribuzione vestiario
- Docce
- △ Mensa
- ✻ Pasti in strada
- ⊙ Sportello legale





**Target**

- ▲ Carcere
- Dipendenze
- ✻ Immigrazione
- △ Senza dimora/Homeless
- Disagio/Marginalità





## AI MARGINI DELL'ABITARE

Un alloggio dignitoso, nell'accezione più ampia del termine, in cui è garantita la permanenza nel tempo, è uno dei tasselli di quell'articolato mosaico che ricostruisce nel suo insieme la condizione ideale di cittadinanza attiva, la cui concretizzazione si esplica nella possibilità di esercitare il diritto di ognuno di determinare le condizioni della propria esistenza.

Il testo approfondisce le risposte ai problemi correlati alla dimensione abitativa messe in atto dagli attori istituzionali e dal Terzo Settore nella provincia di Firenze, le quali, nel loro – anche fisiologico – presentare difformità nei metodi, nell'organizzazione del servizio, oltre che nella natura e persino negli obiettivi, impediscono di ricondurre le strutture presenti sul territorio analizzato ad un "sistema". A questo universo variegato sembra comunque possibile ricondurre due caratteristiche trasversali che ne evidenziano, come le facce di una stessa medaglia, da un lato l'estrema importanza all'interno della rete di sostegno alla povertà estrema, e dall'altro tutte le criticità connesse ad una situazione che nella capacità di fornire risposte a situazioni emergenziali trova il suo pregio ed il suo limite.



Fondazione Giovanni Michelucci  
ISBN 978-88-907780-1-8