

“Costruire ponti di presenza”

Emozioni ed esperienze di operatori e utenti senza dimora ai tempi del covid



a cura di

Nunzia Caldarelli,

Rosario Di Lorenzo e Clara Fagnoli

Premessa

*La Fondazione “Massimo Leone” onlus (FML) dal 1994 ha voluto, per espresso scopo statutario, fornire una risposta concreta al problema della grave marginalità sociale attraverso l’erogazione di determinati servizi che si sono strutturati e si sono implementati nel corso del tempo. Il primo servizio offerto al territorio campano è stato **l’Ambulatorio Polispecialistico “Luigi Palazzolo”**, inaugurato nel 1997: un centro a bassissima soglia in cui sono accolti pazienti italiani e stranieri in situazione di povertà estrema a cui vengono fornite visite specialistiche gratuite. Offrire una risposta ad un problema di salute portato da una persona senza dimora (sd) non può prescindere o escludere la presa in carico sociale della stessa perché i due aspetti sono inscindibilmente legati sia nell’individuazione del “problema malattia” che nella definizione del percorso di cura volto alla ricerca della soluzione. La FML dispone di un **servizio di accoglienza diurna: il Centro ascolto “Santa Maria La Palma”** come luogo di accoglienza, incontro, conoscenza e presa in carico della persona in difficoltà. È diventato lo spazio in cui iniziare a costruire una relazione con i sd, valutando la tipologia d’intervento più utile da proporre alle persone che nel corso di questi anni hanno provato a chiedere un aiuto. Le porte del centro diurno di accoglienza “S. Maria La Palma” sono sempre state aperte di pomeriggio andando incontro all’esigenza di riempire le ore pomeridiane, considerando quelle mattutine dedicate ad altro (mensa, ricerca lavoro, colloqui, visite ecc.). Nel dicembre 2005 è stato inaugurato **il servizio di accoglienza di secondo livello denominato: Casa “Gaia”**: struttura residenziale (max 11 posti) nella quale gli ospiti sd possono tornare a vivere in una dimensione domestica, condividendo con gli altri le responsabilità della gestione della casa, imparando a risentire proprio uno spazio fisico che possa diventare anche luogo volto all’acquisizione di una propria autonomia. Ogni progettualità, nuova attività, iniziativa è stata monitorata con cura, attenzione, affrontando lo studio sociologico dell’evoluzione dei fenomeni attinenti il mondo delle homelessness. Il Centro Studi si è occupato, nel corso di questi anni, attraverso i principali mezzi di comunicazione, di monitorare, osservare e studiare il fenomeno dei sd, per poter crescere nella conoscenza delle problematiche relative alla homelessness, migliorare le tecniche d’intervento e diffondere informazioni utili che consentano di allontanare determinati stereotipi.*

“Restate a casa, andrà tutto bene”

A marzo 2020, l'emergenza sanitaria da contrasto al Covid 19, ha costretto molte realtà, come la nostra, a chiudere le porte, noi nello specifico abbiamo dovuto **sospendere le attività dell'ambulatorio e del centro di accoglienza diurna** per poter adeguare entrambi i servizi alle nuove norme di sicurezza. Gli unici spazi fruibili per le persone sd erano strutture residenziali (dormitori, case alloggio di secondo livello, strutture di emergenza) le mense ed ovviamente la strada.

Quando il mondo intero, durante il primo lockdown, urlava: “restate a casa... andrà tutto bene”... noi operatori sociali ci chiedevamo come far “attaccare” queste parole nella testa dei nostri ospiti, come passare questi messaggi a chi una casa non ce l'aveva e non la ha ancora. La Fiopsd ha pressato il governo, ponendo l'attenzione sugli ultimi, gli invisibili e alcuni dormitori pubblici e privati, sulla scia di tali sollecitazioni, hanno trasformato i limiti temporali della loro ricettività, riconvertendo le stesse strutture in centri aperti H24, cosa che non è stata possibile per tutti i servizi di accoglienza notturna che nascono con una funzionalità precisa.

Noi operatori della FML ci siamo chiesti in quei giorni cosa potesse essere utile per i nostri ospiti e come potevamo aiutare e supportare i servizi aperti e, quindi, ci siamo attivati in vario modo tirando fuori risposte diverse e nuove sperimentazioni, attivati ed agitati da una situazione, così inattesa ed imprevedibile: abbiamo così fatto partire subito un servizio di **CALL CENTER** che potesse dare info e orientamenti sui servizi aperti e che potesse accogliere le nuove ed impellenti esigenze delle persone che si trovano a vivere un disagio così profondo; abbiamo tempestivamente avviato delle **sessioni di COUNSELLING telefonico** per chi era preso in carico presso il nostro centro di ascolto, cercando di non interrompere quei percorsi di aiuto in itinere, la sciando aperto questo spazio anche a chi ne faceva richiesta per la prima volta; abbiamo **elaborato un documento**, fatto girare tra la rete di tutti i servizi operanti in territorio campano, come strumento guida per descrivere le modalità di accesso, laddove cambiate, e segnalare le chiusure inevitabili di alcuni servizi; siamo stati destinatari di **una raccolta fondi** che ci ha permesso, grazie ad una cospicua donazione, di aiutare tanti con: **pacchi alimentari, bonus spesa, pagamento utenze e fitti di case**.

Sentivamo ancora, però, che tutto questo non bastava per i nostri ospiti, pur riconoscendo che si stava facendo tanto per soddisfare i loro bisogni primari: **garantito loro un letto** (il privato della nostra città si è attivato per aprire chiese e strutture di emergenza), **garantito un pasto** (realtà del volontariato e il Comune di Napoli si sono attivati per la distribuzione dei pacchi alimentari, molte mense chiuse, ma tante altre che hanno continuato e cominciato a distribuire quasi 300 pasti al

giorno). Tutto questo non bastava a noi che sentivamo di non riuscire a far emergere e ad intercettare fino in fondo bisogni altri che avevano a che fare con le emozioni. Su questi **bisogni altri** andavano strutturati “**altri interventi**” oltre quelli messi in campo. Questa intuizione, forse anche ovvia per chi fa il nostro lavoro, è nata però durante un momento di confronto lavorativo mentre le nuove esigenze sanitarie, di sicurezza, operative **hanno fatto esplodere le destabilizzazioni di un gruppo** che erano anche, e soprattutto, “personali”, perché l’emergenza sanitaria ci stava imponendo dei fortissimi cambiamenti umani e relazionali.

Noi operatori dovevamo fare i conti con paure e responsabilità mai vissuti prima, paure che non investivano solo la nostra vita professionale, ma anche le ripercussioni che la stessa avrebbe avuto sul nostro privato, per la prima volta il nostro lavoro non era più solo “nostro”, diventava frutto di una riflessione più ampia, rischio per la propria salute, rischio per i propri familiari, rischio per i propri figli. Rischio.

A differenza, per fortuna, rispetto a tanti colleghi che non si sono potuti neanche fermare, dovendo continuare ad operare più o meno come facevano precedentemente, senza un reale spazio di pensabilità, **a noi è stato concesso tempo, il tempo del pensiero!**

Il fermarsi con le attività ambulatoriali e laboratoriali è servito per mettere insieme idee, confrontarsi in equipe, ascoltare gli ospiti e progettare: **dovevamo trasformare queste emozioni in possibilità di pensiero e di azioni nuove.**

Il grande cambiamento che la pandemia stava portando nel nostro lavoro faceva emergere la necessità che, in qualche modo, il nostro fare quotidiano andava re-immaginato e ricostruito. Ogni nostro intervento **passava abitualmente attraverso un incontro diretto con le persone**, ogni progettualità prendeva il via da un contatto *ad personam*, in quel momento, però, dovevamo costruire **nuovi ponti di presenza**, facendo i conti con un paradosso stringente: gli incontri erano da evitare!

“Nessun luogo è lontano se hai le persone dentro al cuore”

Ascoltando le emozioni che i nostri ospiti condividevano con noi durante i colloqui telefonici, dopo molte riflessioni fatte in equipe, in data 8 Aprile 2020, abbiamo dato avvio, previo giro di telefonate agli utenti presi in carico ed acquisizione di un consenso informato, **alla creazione di un gruppo whatsapp** pensato come azione di continuità laboratoriale rispetto ad un’esperienza attiva da circa un anno presso il nostro Centro di Accoglienza Diurna “Santa Maria La Palma”, denominata: **“Il mercoledì da leone”**, uno spazio di relazione e di sviluppo alla socialità intesa come cittadinanza attiva, volto a promuovere azioni di confronto ed esperienze creative, visive, sensoriali, nonché a discutere su varie **tematiche con un tema specifico di fondo**, che si svolgeva regolarmente ogni mercoledì dalle 14.30 alle 17.30.

Gli obiettivi immaginati per questa attività in remoto erano i seguenti:

1. creare uno spazio di socializzazione a distanza;
2. supportare, accompagnare ed orientare gli utenti in un momento così delicato come quello del lockdown;
3. fornire informazioni rispetto alle norme di contrasto al covid;
4. raccogliere ed individuare bisogni espressi ma anche non rilevati.

Ogni incontro, fissato a cadenza settimanale, nello stesso giorno ed orario di quello in presenza, era **programmato ed organizzato dai conduttori/moderatori del gruppo** aprendo con un saluto iniziale e un saluto finale e attivando ogni volta uno spazio di ascolto sulle emozioni provate, offrendo linee di rilettura, nell’ottica della funzionalità, di tali emozioni. **Ad ogni incontro seguivano dei “compiti”**, con l’obiettivo di stimolare gli ospiti con proposte di video, testi e canzoni che venivano discusse negli incontri successivi.

Dopo ogni incontro, gli operatori si ritrovavano per riflettere e per analizzare il livello di partecipazione, sondare l’umore dei partecipanti, individuare dinamiche (soprattutto nella comunicazione) ed eventualmente bisogni emersi e non, da riportare successivamente in equipe con altri operatori. **L’equipe degli operatori allargata** si riuniva settimanalmente ed era composta da una psicologa/psicoterapeuta che manteneva singolarmente uno spazio di consulenza telefonica individuale con alcuni degli ospiti che partecipavano all’incontro, dalla coordinatrice dei servizi della FML e dai due operatori coinvolti nell’attività laboratoriale.

La riunione di equipe, pensata come momento di intervizione, è stata utile anche per capire quanto lo spazio offerto agli ospiti, in modalità così diversa, stava divenendo altro rispetto alle sole aspettative iniziali e agli obiettivi immaginati. Il gruppo virtuale del “Mercoledì da Leone” è

divenuto subito un contenitore delle emozioni di ospiti ed, anche, degli operatori, nel quale la condivisione è stata fondamentale per offrire agli utenti una possibilità di essere supportati e per attutire le enormi paure che stavano, inevitabilmente, investendo tutti gli attori in campo. Man mano, un'esperienza nata dalla volontà di fare "altro", è diventata spazio necessario per reggere e contenere, per sdrammatizzare le paure del momento e stimolare gli ospiti nella ricerca di possibili e più efficaci strategie per impiegare il tempo, vincere l'ansia e accarezzare quelle fobie che stavano diventando una presenza invadente nel quotidiano di tutti.

Il lavoro svolto sia in presenza che in remoto durante il laboratorio del "Mercoledì da Leone" è sempre stato strutturato nell'ottica di valorizzare le risorse in un'ottica di empowerment.

La gestione del gruppo non è stata semplice in una modalità così complessa, immediata ed invischiante. Non facile è stato gestire la "pesantezza" dei timori, o dare risposte alle tante domande che gli ospiti portavano in questo spazio virtuale, dal vivo, anni di animazione in presenza, ci hanno insegnato che, talvolta, uno sguardo rassicurante ed un sorriso possono bastare. **Nessuna emoticon o faccina può sostituire la magia della comunicazione non verbale, la prossemica del corpo,** per cui, talvolta, è stato necessario usare canali multimediali che potessero alleggerire le conversazioni. Abbiamo fatto ricorso a foto, canzoni, immagini ironiche, un po' a tutto quel materiale che, improvvisamente, ha intasato i nostri cellulari. La difficoltà più grande in realtà, non è stata neanche quella di adeguare le nostre attività a mezzi comunicativi differenti, **ma quella di non trasmettere al gruppo le nostre paure personali, contenere la nostra strabordante emotività e far fronte alla stanchezza fisica e mentale** che a volte ci impediva di attenuare la gravità del momento, mantenendo poi, nello stesso tempo, gli obiettivi che, da bravi operatori, ci si era prefissi.

Nelle ultime fasi del laboratorio in remoto, gli operatori hanno voluto leggere ed interpretare il periodo trascorso chiedendo agli ospiti come hanno vissuto il loro personalissimo lockdown, tra luci, ombre e prospettive. **Riportiamo di seguito alcune parole che ci sono risuonate dentro in maniera "potentissima"...**

In questo periodo di emergenza cosa avete sentito più importante?

L'amore per la vita.

Il periodo di relax.

L'aria che respiro, la libertà, le persone a cui voglio bene.

Scoprire che la libertà e la salute non sono poi così scontate.

Cosa non mi è piaciuto di questo momento?

Il non avere una casa propria, la paura di infliggere un malore ad un convivente.

Il dramma mi ha privato di una delle cose che amo di più: stare in mezzo agli altri.



La mancanza di rispetto delle persone che cantavano dalle finestre mentre altre morivano.

Le limitazioni arbitrarie, in particolare le mascherine, le distanze sociali, etc etc

Cosa pensi sia cambiato dentro di te?

Niente siamo al punto di partenza.

Che dalla libertà alla dittatura mascherata da emergenza sanitaria il passo è breve.

La convinzione che non esiste vita senza lotta. Siamo tutti dei soldati.

Il senso della vita stessa, ciò che io ho detto e lottato sempre, il dolore per avermi distrutto la vita la casa l'amore per chi vuoi bene.

Cosa pensi che sia cambiato nel gruppo?

La conoscenza dell'altro.

Non è cambiato niente, siamo sempre gli stessi, parliamo, scherziamo, come non fosse mai successo niente.

Ci stiamo conoscendo meglio.

Non ci siamo sentiti abbandonati.

Emerge da questi scritti come il senso di libertà, che fortemente abbiamo sentito tutti come negato dalle restrizioni imposte dal governo, per i nostri ospiti sia stato un tema molto caro pur condividendo la necessità di determinate misure restrittive.

Ancor più chiaro è stato riconoscere ciò che li ha aiutati ad affrontare la complessità del quotidiano e cioè il GRUPPO, lo stare insieme agli altri, il riconoscere persone che potessero essere al proprio fianco ... nonostante tutte le difficoltà.

L'aver creato questo ponte di presenza, come abbiamo amato chiamare questa nuova attività, ha avvicinato tutte le distanze tra noi operatori e loro ospiti, perché **eravamo in quel momento preciso tutti vulnerabili e resilienti in maniera speculare**, eravamo tutti spaventati e alla ricerca di rassicurazioni.

“Insieme ce la faremo”

La creazione di un gruppo WhatsApp è stato funzionale al dare valore a questa fase, a rafforzare il senso di appartenenza e a valorizzare le relazioni umane.

Quando abbiamo riaperto, le aspettative di tutti erano diverse:

“Cosa pensate si possa fare insieme la prima volta che ci rinvcontreremo?”

“Abbracciarci per davvero, se... possibile”.

Anche la riapertura ha dovuto immaginare nuovi spazi che prevedessero percorsi predeterminati e distanziamenti preventivi. Dopo tutti gli adeguamenti necessari, abbiamo ripreso con le nostre **attività in presenza il 10 giugno 2020** ed avevamo un chiaro obiettivo: dare continuità rispetto al lavoro fatto a distanza partendo dalle parole e rileggendo dentro di noi queste emozioni. La riapertura è stata un nuovo inizio in cui tutto è sembrato essere diverso per i nostri ospiti e per noi operatori, obbligandoci ad una nuova riprogrammazione della nostra professione.

Il tema centrale è stato ascoltare le emozioni e rappresentarle attraverso vari forme artistiche.

L’esperienza artistica aiuta sempre a trovare la forza di reagire nelle situazioni di estremo disagio perché **l’arte ci permette di far riemergere i residui di vitalità, di desiderio, di bellezza, di libertà** e di dar loro forma e spazio.

Attraverso varie forme artistiche, vissute come spettatori o autori, abbiamo continuato l’esperienza attivata in “modalità remoto”, creando spazi di espressione e di comunicazione di vissuti difficilmente verbalizzabili.

Spettatori di un cineforum sul tema della bellezza, i nostri ospiti si sono confrontati facendo emergere il desiderio di conoscenza e scoperta dell’arte. Come *continuum* di tale attività, abbiamo promosso la **street-fotografy** sul tema **“andrà tutto bene, andrà tutto meglio”** chiedendo ai nostri ospiti di fare foto e di condividerle come stimolo.

Le foto sono state sviluppate e durante la **“Notte dei senza dimora”** del 17 Ottobre scorso, si sono materializzate in una mostra che ha messo a nudo, attraverso le immagini immortalate, il vissuto di questi mesi complessi per tutti.

Con la riapertura, emergeva in forma esplosiva il desiderio di “uscire”, di conoscere e di scoprire la bellezza della nostra città e della sua storia, quindi, come ulteriore attività promossa, abbiamo programmato delle uscite sul territorio della nostra Napoli, promuovendo delle visite guidate che, partendo dalla parte alta della città ci hanno condotto, di volta in volta, in luoghi che parlavano di bellezza, di lotta, di riscatto, di rinascita, ognuno con una sua caratteristica bellezza intrinseca. Siamo partiti dalla Certosa di San Martino e, scendendo per la *Pedimentina*, abbiamo raggiunto i

Quartieri Spagnoli, tra i vicoli abbiamo percorso **la strada della street art**, legate ai personaggi partenopei. Attraversando tutta la città siamo arrivati **ai luoghi di Totò**. Abbiamo incontrato persone che hanno raccontato le loro memorie, descrivendo come erano in qualche modo entrati in contatto con questi i personaggi della storia di Napoli. Con il compito di “fotografare” dettagli sul tema dell’**“andrà tutto bene”**, abbiamo, in realtà, **fotografato le emozioni**.

Ogni settimana un’attività è stata studiata nei dettagli, ogni settimana un’uscita è stata pianificata. Ogni incontro, frutto di rimodulazioni e idee, è stato rivelatore di un vissuto fonte di ammirazione e ispirazione.

A tutte le iniziative abbiamo voluto dare l’idea di leggerezza e di animazione. Per tale motivo gli operatori hanno costruito un programma di attività **che a quelle in sede (karaoke, cocomerata, laboratorio della pizza con degustazione di prodotti realizzati da ciascun ospite)** ha associato attività esterne, un programma vasto che ha permesso di ricostituire uno spazio e un gruppo di relazioni, **favorendo la riscoperta della bellezza dell’incontro e della novità**, in un clima di **spensieratezza, utilizzata come antidoto alla paura e all’isolamento**.

Gli obiettivi prefissati nella programmazione per la riapertura sono stati:

- favorire la socializzazione e la relazione tra gli ospiti con la creazione di uno spazio informale volto all’ascolto di eventuali bisogni **attraverso un servizio-colazione** offerto per la prima volta dalla FML tutte le mattine;
- favorire la conoscenza delle tradizioni, dei luoghi, delle storie di vita di personaggi partenopei, al fine di aumentare il senso di appartenenza, rafforzare l’autostima e stimolare discussioni costruttive;
- favorire la conoscenza di persone e realtà significative del territorio partenopeo attraverso la visita dei luoghi della città e l’incontro con persone “significative” legate a quei territori;
- acquisire conoscenze e nuove abilità utili all’autonomia, attraverso la conoscenza delle fasi di realizzazione di una pizza fatta con le proprie mani e poi degustata in compagnia;
- stimolare la creatività, l’osservazione, la riflessione attraverso il concorso di **street-photografy**.

Gli ospiti hanno mostrato sempre grande interesse rispetto alla conoscenza dei luoghi frequentati e grazie anche alla strategia utilizzata dagli operatori, che hanno cercato di rendere il gruppo partecipe e scopritore di tesori e di storie, tali luoghi dell’arte e della cultura sono tronati ad essere un bene di tutti. Proprio quei beni che, durante la pandemia acuta, sono stati sottratti a

tutti, ma che di fatti appartengono a tutti e che, troppo spesso, vengono ignorati perché dati per scontati.

Sono stati mesi difficili, lo sono ancora. Ma quello che la pandemia da covid 19 ha insegnato a noi operatori e agli utenti che accogliamo quotidianamente **è che non ci può essere ricchezza più grande dell'incontro.**

L'incontro e la conoscenza con l'altro crea opportunità di scoperta e crescita reciproca umanamente e professionalmente.

Abbiamo ideato un gruppo WhatsApp, abbiamo riaperto chiedendo ai nostri ospiti di fare foto, abbiamo riscoperto una città vista e rivista nuovamente ... e tutto questo per dare un senso alle tante parole ripetute in questi mesi: **“restate a casa”, “andrà tutto bene”, “insieme ce la faremo”**. Ci hanno “bombardato” di tante parole ma **non c'è stato nulla di più rassicurante dello stare insieme: in presenza ed in remoto** creando spazi di ascolto in cui l'arte è stato strumento per tirare fuori la vita e la speranza, per tirare fuori tutte le emozioni indicibili e irraccontabili.

Grazie a chi le ha volute condividere con noi

Grazie al gruppo di lavoro che ha supportato chi le ha ascoltate.

Chiudiamo queste pagine, che hanno il senso dello “stare insieme”, con l'immagine di noi operatori che **guardiamo il murales dell'abbraccio...** Augurio e speranza per il nuovo anno.

Chiudiamo con le parole più significative che ancora oggi sono motore per noi di pensiero, ideazione e azione. E forse lo saranno anche domani, quando l'emergenza sanitaria da covid 19 passerà, ma resterà quell'emergenza legata alle difficoltà che abbiamo tutti....**che, tra il correre ed il fare, ci perdiamo la grandezza dell'ascoltare e del sentire.**



Giovanni *“Ho pianto vedendo il vuoto delle strade normalmente affollate, la solitudine a casa mi ha portato a video-chiamare i miei figli. Chiamare le persone che volevi bene, questo ha riempito il vuoto. La prima cosa che ho fatto è scendere a prendere un caffè, da fuori al negozio ... ho preferito prendere il caffè al bar. Non ho mai gustato un caffè così buono. Sapeva di normalità.”*

Luciano *“Uscivamo la mattina e non sapevamo dove andare, per evitare di incontrare la polizia, vagavamo per la strada in metro. Ci sentivamo braccati, evitavamo di fermarci perché altrimenti **ci davano dell'appestati**. Vedere il panorama di una città vuota, senza auto e né persone, solo gabbiani. Era una città surreale, sembrava un “the day after”. Tanta tristezza ... per tornare alla normalità mi sono inventato di tutto. Vedere i bambini ritornare per strada...questo mi ha ridato speranza.”*

Peppe *“Quando eravamo chiusi mi hanno attraversato due sentimenti: la paura e la rabbia. La rabbia perché ho pensato ad eventuali responsabili (chi ha creato tutto questo?) e la paura perché pensavo che l'uomo ha distrutto la natura per interessi economici. Ho avuto la sensazione di essere in prigione, agli arresti domiciliari: la mattina mi svegliavo e pensavo di aver sognato, ma era la realtà. Bisognerebbe fare tesoro del dramma. Mi è mancato il contatto con le persone, posso anche discutere con le persone ma non rinunciare ad esse. Rincontrare le persone che vedevo in chat, ho riscoperto il valore della libertà, questo mi ha ridato speranza.”*

Tommaso *“Quello della pandemia è stato la distruzione di un sogno. Sono stato tre mesi senza scrivere, stavo male ma soprattutto pensavo a chi soffriva, pensavo ai miei sogni infranti. Pensavo ai più deboli, ai piccoli, alle persone fragili, ai miei figli. Mi sono spaventato di non vedere più la luce, di non vedere più le persone, mi ha assalito l'ansia, un amico mi ha chiamato come la voce di mia madre, un amico mi ha aiutato a superare, a scrivere, volevo superare quel momento in parte ci ho provato.”*

Mario *“Ho vissuto la bruttura della vita prima della pandemia: mi sentivo come al collegio. Tutto questo mi ha lasciato indifferente. Da piccolo chiuso in un collegio, da grande in un dormitorio. La mia vita è stata una pandemia. La speranza? Uscire da casa.”*

Giuseppe *“Non ho sofferto di claustrofobia, avevo abbastanza movimento e stando a casa non mi sentivo legato. Quello che però mi ha dato tristezza è non aver trovato nessuno per strada. La solitudine! Ritrovare gli amici, questa è la speranza!”*