

Franco Can , Maurizio Mirone,
Alessandro Tolomelli, Silvia Vicchi

100 Storie mal-educate





Povert  e Percorsi di Innovazione Sociale

Collana promossa da f.io.PSD (Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora).

Direzione: Presidente f.io.PSD ETS in carica - Alessandro Carta.

Coordinamento: Caterina Cortese (f.io.PSD ETS).

Comitato Scientifico: Antonella Meo, Teresa Consoli, Maurizio Bergamaschi, Carlo Cellamare, Marta Gaboardi, Luca Decembrotto, Giusi Tumminelli, Alessandro Tolomelli, Sabina Licursi, Anna Zenarolla, Daniela Leonardi, Francesca Nugnes.

La Collana Povert  e Percorsi di Innovazione Sociale si pone come laboratorio privilegiato di pensiero aperto al confronto tra tutti coloro che intendono riflettere sulle pratiche sociali, in particolare studiosi di settore, esperti e operatori, nonch  come strumento di presentazione e diffusione di iniziative sperimentali e buone prassi riguardanti l'inclusione sociale e l'integrazione di persone che sperimentano forme e diverse intensit  di povert  (assoluta, relativa, estrema, abitativa, alimentare, ecc.).

La Collana predilige studi mono e multidisciplinari, di tipo teorico e applicativo, che analizzano la multidimensionalit  del bisogno legato alla condizione abitativa, alla deprivazione materiale e relazionale, alla salute e alla grave emarginazione. A questo scopo comprende due sezioni cos  articolate: Teoria e Ricerca (Sezione I); Metodi e Strumenti (Sezione II).

Rientrano nella Collana, studi sulle politiche sociali e abitative, sul welfare locale, sugli esiti dei progetti di integrazione sociosanitaria e sociale; studi sui movimenti migratori, sulla sicurezza sociale e l'uguaglianza, sulla povert  urbana, sulla homelessness, sulle connessioni con le dimensioni individuali e psicologiche del benessere; sugli spazi abitativi intesi come luoghi di costruzione sociale; sulle dimensioni organizzative e professionali del lavoro con le persone in condizione di grave marginalit .

Tutte le proposte di pubblicazione vengono sottoposte alla procedura del referaggio (peer review), fondata su una valutazione che viene espressa sempre e per ogni lavoro da parte di due referee anonimi, selezionati fra docenti universitari e/o esperti dell'argomento.

Le proposte vanno inviate all'indirizzo di posta elettronica collanastudipoverta@fiopsd.org.



Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

FrancoAngeli Open Access è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più: [Pubblica con noi](#)

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "[Informatemi](#)" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

Franco Canè, Maurizio Mirone,
Alessandro Tolomelli, Silvia Vicchi

100 Storie mal-educate

Copyright © 2026 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

Pubblicato con licenza *Creative Commons*
Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale
(CC-BY-NC-ND 4.0).

Sono riservati i diritti per Text and Data Mining (TDM), AI training e tutte le tecnologie simili.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore.
L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni
della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

Gli eventuali link attivi e QR code inseriti nel volume sono forniti dall'autore. L'editore non si assume alcuna responsabilità sui link attivi e QR code ivi contenuti che rimandano a siti non appartenenti a FrancoAngeli.

Indice

Prefazione , di <i>Alessandro Tolomelli</i>	pag.	9
Introduzione , di <i>Franco Cané</i>	»	19
Le 100 storie mal-educate , a cura di <i>Maurizio Mirone</i> e <i>Silvia Vicchi</i>	»	39
1 Educatore in comunità	»	39
2 Il parà	»	42
3 Sorvegliato speciale	»	43
4 Una mina vagante	»	44
5 Viaggio verso il mare	»	45
6 Una notte tremenda	»	46
7 Maschera per il viso	»	47
8 Educatore di sostegno	»	48
9 Anita	»	49
10 Comunità psichiatrica	»	50
11 Tre giorni a lavare sangue	»	52
12 Originali richieste d'aiuto	»	53
13 Una famiglia particolare	»	53
14 Il disegno	»	54
15 Non ci sto!	»	55
16 Kriss	»	56

17	Blackout	pag.	57
18	Un viso bellissimo e due occhi di ghiaccio	»	57
19	Il coraggio di fuggire	»	59
20	La fatica di vivere	»	60
21	La panchina di Maria	»	61
22	La rivolta	»	62
23	Lo scambio	»	63
24	Il più bel gol di Abdul	»	64
25	Storia di Hadi	»	65
26	Henok	»	65
27	La camera perfetta	»	67
28	Primo turno	»	68
29	La spaghetтата	»	69
30	Educatrice a 25 anni	»	69
31	Mia figlia Michelle	»	70
32	Esplosione	»	71
33	Spalle al muro	»	71
34	Nei panni degli altri	»	72
35	Il custode del parco	»	73
36	Il conforto della lettura	»	74
37	Sembra che aspetti	»	74
38	Sguardi parlanti e cose luccicanti	»	76
39	Ossessione omicida	»	76
40	Vincere sempre	»	77
41	Il caso è archiviato	»	78
42	Espiazione	»	79
43	Piergiorgio	»	79
44	Luigi	»	80
45	Serenella	»	80
46	Arturo	»	81

47	Teo	pag.	81
48	Giovanna	»	81
49	Giampiero	»	82
50	Orietta	»	82
51	Paride	»	82
52	Maria Jolanda	»	83
53	Gregorio	»	83
54	Cesare	»	83
55	Marino	»	83
56	Fernando	»	84
57	Pietro	»	84
58	Chi era Juan?	»	84
59	Cadere e rialzarsi	»	85
60	Il suo volo è stato cancellato	»	86
61	La tenacia	»	87
62	La voglia di fare nonostante tutto	»	88
63	Carlo il molleggiato	»	88
64	Il mozzicone della discordia	»	89
65	L'uomo dei piccioni	»	89
66	La villa e la tribù degli animali	»	90
67	Ablutofobia	»	91
68	Gino il vecchio partigiano	»	92
69	Carlotta la nonnetta New Age	»	92
70	Vittoria	»	93
71	L'insolita guida di Michele	»	93
72	Fiammetta	»	95
73	Incendio al dormitorio	»	95
74	Sotto un treno	»	96
75	Ludopatìa	»	96
76	Una tragica coincidenza	»	97

77	Donna in emergenza	pag.	97
78	Urlando in solitudine	»	98
79	Ambulanza Express	»	98
80	Gratitudine	»	99
81	Paura	»	100
82	Jamila la sfinge	»	100
83	ADHD	»	101
84	Anche gli educatori sbroccano	»	102
85	La grondaia	»	103
86	Ho visto anche degli zingari cantare (ricordando Claudio Lolli)	»	103
87	Elio	»	104
88	A scuola col pugnale	»	105
89	Un uomo in fuga	»	106
90	Rissa fra donne	»	106
91	L'ufficio educatori	»	107
92	L'uomo senza memoria	»	107
93	Mani di fata	»	108
94	Un letto in corridoio	»	109
95	Avete una sigaretta?	»	109
96	Hai visto la luna come la brilla su nel ciel?	»	110
97	Voi dare felpa, io dare chiavi	»	111
98	Una notte serena	»	112
99	Ridere per stare meglio	»	113
100	Ai domiciliari su una panchina	»	113
Postfazione, di Alessandro Tolomelli		»	115
Ringraziamenti		»	129

Prefazione

di *Alessandro Tolomelli*

Scrivere l'esperienza professionale è una pratica fondamentale di qualsiasi lavoro intellettuale, incluso quello dell'educatore. Infatti, un professionista riflessivo utilizza la narrazione per decentrarsi dalla propria azione diretta sul campo e rielaborare la pratica per trasformarla in esperienza. Per tradurla, cioè, in patrimonio culturale trasferibile ad altri educatori e consultabile per nuove applicazioni.

Uscire dalla mera esecutività per allargare lo sguardo, percepire gli impliciti, valutare gli esiti della propria azione educativa significa non solo essere più efficaci, ma anche restituire spessore, consistenza e dignità professionale ad un lavoro che spesso non è riconosciuto nel suo alto valore sociale e civile.

Una delle differenze principali tra una professione di tipo esecutivo ed una intellettuale è rappresentata proprio dalla competenza riflessiva, che consente di esercitare la capacità discrezionale, di scelta, di decisione, tra più alternative possibili, che l'educatore deve saper applicare.

Lo strumento di lavoro più importante per un educatore è proprio la capacità di discernere, attraverso la lettura del contesto e il confronto tra pratica e teoria, quale approccio sia più adeguato alla situazione che si trova a dover gestire. L'educatore è quindi chiamato costantemente a rielaborare la propria esperienza e la scrittura consente di esercitare questa competenza, per favorire un approccio competente e non spontaneistico. La lettura critica dei contesti e dei processi è fondamentale per un'azione riflessiva e la scrittura di esperienza rappresenta una forma di rielaborazione e riflessione sull'azione. Come insegna Dewey (Dewey, 2014), una pratica non è necessariamente e automaticamente un'esperienza, perché affinché diventi tale è necessaria la riflessione sull'azione. La scrittura rappresenta quindi un dispositivo riflessivo per la pratica e per la costituzione dell'esperienza stessa.

Alcune tipologie di scritture professionali sono standardizzate e obbligatorie, in quanto richieste dall'istituzione di riferimento e dal mandato professionale, ma altre sono elettive, liberamente utilizzabili dal singolo professionista, o dal gruppo professionale.

Le scritture professionali in ambito educativo sono tradizionalmente più legate a questa prima tipologia. Educatori e insegnanti si trovano periodicamente a dover produrre report, schede di monitoraggio e di valutazione, relazioni individuali e di servizio. Più rare sono le cosiddette scritture di esperienza, che tengono insieme l'analisi dell'intervento educativo con un'esigenza più personale del professionista, o dell'équipe, di introspezione e disanima dei processi impliciti del lavoro educativo.

La scrittura di esperienza si focalizza sulla dimensione emotiva, sugli aspetti politici generali o locali, sul rapporto teoria-metodologia-pratiche. L'aspetto pedagogico e l'elaborazione teorica del/sul lavoro educativo sono tradizionalmente demandati al mondo accademico e della ricerca e si concretizzano in un terzo contesto di scrittura: la letteratura scientifica disciplinare.

Una scrittura ibrida e di cerniera tra mondo del lavoro pratico e sfera dell'analisi teorica è invece uno spazio ampio e necessario, che dev'essere praticato da un lato a beneficio dello sviluppo della consapevolezza e competenza del corpo professionale, dall'altro lato per suturare il gap tra mondo del lavoro educativo e della ricerca accademica, che appaiono ancora troppo separate, nonostante molte voci illustri abbiano sottolineato da tempo immemore l'importanza di tenere insieme teoria e pratica (cfr. Bertolini, 1999).

Sebbene molti autori evidenzino l'importanza di una scrittura di questa fattispecie (Canevaro, Cocever & Perticari, 2000; Cocever & Chiantera, 1996; Cocever, 2007; Demetrio, 2007; 2012; Contini, 2009), negli ultimi anni, nel lavoro educativo, il progressivo restringimento del lavoro indiretto per esigenze di bilancio e una progressiva perdita di senso politico-culturale degli educatori hanno penalizzato questo strumento, che è rimasto un'intenzione, più che una pratica consolidata.

L'importanza della scrittura di esperienza professionale in educazione, viceversa, è da riferirsi ad una pluralità di livelli. Se da un lato il decentramento e la temporanea sospensione dello scorrere frenetico e spesso emergenziale degli eventi che consentono la scrittura rappresentano un viatico eccezionale per la pratica delle riflessività (che è anche un fattore protettivo per stress lavoro correlato e derive patologiche), dall'altro lato la scrittura rappresenta un'opportunità di valutazione formativa del lavoro educativo, che contrasta e si pone come alternativa alla dilagante logica quantitativa applicata alla valutazione intesa solo come giudizio numerico e performativo (cfr. Baldacci, 2019).

A questo proposito è bene soffermarsi, seppur brevemente, su un elemento dal quale non si dovrebbe mai prescindere per impostare una disamina competente sul fare educativo. Ogni esito del processo educativo non è un prodotto quantificabile, se non attraverso discutibili e parziali riduzionismi (cfr. Tramma, 2008; Bertolini, 1999; Massa, 1992). Ciò che accade in educazione è infatti difficilmente descrivibile e definibile e ancora più difficilmente misurabile. Oltre alla materialità dei fatti educativi esiste una – forse – più ricca e consistente dimensione immateriale e intangibile, con la quale i professionisti si confrontano quotidianamente, che rende difficoltoso e problematico tematizzare e restituire l'accadere educativo (Mortari, 2007). La narrazione rappresenta dunque una possibilità di restituire dignità a questa dimensione esistenziale, che altrimenti verrebbe sommersa dalle logiche dell'estendibilità e burocratizzazione delle pratiche educative (Terk, 1990-2010; Laneve, 2009).

Ogni evento educativo ha una cifra idiografica che, in quanto tale, richiede uno sforzo di rielaborazione per essere illuminata e resa percepibile dall'esterno, oltre che meglio interpretabile anche da parte di chi ne è stato direttamente coinvolto.

Le scritture dei professionisti dell'educazione sono da considerarsi azione educativa in senso stretto, per raccontare, ripensare, ri-progettare l'intero lavoro: proprio questo carattere d'intervento pedagogico le connota quali scritture professionali.

I tipi di scritture richieste ai professionisti nei contesti educativi sono differenti e molteplici (Petelin, Durham, 1992). In generale possiamo dividere le scritture professionali in due grandi insiemi: uno costituito dalle scritture narrative e uno che comprende le scritture di taglio organizzativo, documentativo e istituzionale. Nella pratica del documentare il lavoro educativo e cioè la raccolta e la scelta di quei materiali che, per rappresentatività, pertinenza e coerenza danno modo di verificare che il mandato e il processo educativo siano proficuamente perseguiti, occorre tenere conto che non vi sono soltanto le scritture, ma anche le immagini, i prodotti audiovisivi, gli artefatti di svariato genere (Malavasi, Zoccatelli, 2012).

D'altra parte, il termine "documentare" può assumere significati differenti a seconda dei casi, in base ai destinatari e agli obiettivi che s'intendono raggiungere. La natura semantica del termine evoca il "documento" e quindi anche fantasmi di controllo e burocratizzazione del lavoro (Piemontese, 1997). Se poi tale concetto viene calato nel tempo – il nostro – dominato dal "paradigma della rendicontazione" (Baldacci, 2019) applicato alla valutazione, appare evidente quanti possibili equivoci si celino dietro questa pratica.

Occorre tenere conto che col depauperamento del senso umanistico del fare educazione in favore di una tensione speculativa e produttivistica, per

la quale l'educazione deve servire a preparare alla competizione nel mondo del lavoro e, di conseguenza, le competenze acquisite devono essere accreditabili e misurabili, anche la documentazione e la descrizione del processo educativo vengono fortemente curvate in questa direzione.

Può essere anche questo uno dei motivi per i quali gli educatori oggi risultano significativamente più refrattari alla scrittura dell'esperienza rispetto al passato: forse perché non ne colgono il senso, oppure perché fanno resistenza alla deriva sopradescritta. In educazione, però, tale raccolta e analisi di materiali (documenti) dovrebbe essere finalizzata alla conoscenza, alla crescita professionale in senso alto, ossia al miglioramento della pratica pedagogica, alla comunicazione e allo scambio. In una parola, alla condivisione e, dunque, allo sviluppo di comunità.

Tenere traccia delle pratiche, delle traiettorie percorse, delle conoscenze sviluppate, degli esiti delle sperimentazioni educative, delle strategie utilizzate, in diversi casi rappresenta il substrato fondamentale per la possibilità d'interazione e integrazione di esperienze, che danno valore alla stessa pratica educativa.

La scrittura di esperienza professionale va oltre la documentazione, proprio perché alcune scritture non si adattano alle finalità comunicative, divulgative, di rendicontazione, specifiche di questa attività.

Alla luce delle considerazioni precedenti emerge la necessità di costituire uno spazio e una forma di scrittura ulteriore, in grado di uscire dalla dicotomia binaria tra scrittura di documentazione-istituzionale e scrittura autobiografica-soggettiva. Entrambe queste modalità presentano, infatti, limiti che non vengono superati dalla loro pur necessaria integrazione. La freddezza della prima forma non consente di penetrare le dinamiche relazionali e gli impliciti del fare educazione e, all'opposto, il secondo tipo, per un eccesso di sentimenti, relega l'esperienza alla mera soggettività e quindi non le consente di essere estesa e per metafora applicabile ad altri contesti (Cocever e Chiantera, 1996).

La terza via a cui alludo è una scrittura narrativa, capace di connettere in modo competente avvenimenti rielaborati dalla soggettività dell'educatore, il quale però non indugia né si compiace del proprio punto di vista, ma compie lo sforzo ermeneutico di connettere questo sguardo con le direzioni di senso pedagogiche del suo bagaglio professionale.

Ed è questa la modalità narrativa delle storie raccolte in questo volume: un'autonarrazione dell'esperienza professionale degli educatori, focalizzata sul processo e sulle dinamiche determinate dagli imprevisti educativi che essi devono affrontare, con la capacità di gestire il cambiamento, all'interno delle contraddizioni della realtà spesso difficile di questo specifico ambito. Si tratta cioè di una narrazione idiografica, che ci pone di fronte a sto-

rie uniche nella loro fenomenologia, all'interno delle quali è possibile però cogliere delle traiettorie, delle abilità, che possono orientare le pratiche anche in altri contesti.

La cifra che accomuna queste storie è duplice. In alcune di esse si può rintracciare la creatività e la capacità trasformativa dell'educatore, che di fronte ad un ostacolo, ad una divergenza cognitiva, ad un imprevisto, o ad una contraddizione, non si limita a rilevarne la cifra di assurdità, ma riesce a gestire quelle che secondo una logica binaria potrebbero sembrare delle situazioni senza soluzione. Egli trova direzioni di senso inedite, in grado di far uscire dall'apparente scacco. L'altra traiettoria è rappresentata dalla possibilità di rielaborare, anche attraverso la scrittura, contraddizioni che potrebbero altrimenti proiettare il professionista verso un orizzonte di smarrimento e di frustrazione inestricabile. Invece, grazie al distanziamento che il racconto di un avvenimento consente, è concepibile una rielaborazione di ciò che è accaduto, se non in chiave trasformativa, almeno per ricostruire una trama di significati altrimenti impossibili da percepire.

Parafrasando Calvino, potremmo dire che il lavoro dell'educatore, soprattutto nei contesti della grave vulnerabilità adulta, consiste nel ricercare ciò che nell'inferno tale non è, dandogli forza e valore. La scrittura dell'esperienza apre una possibilità per conferire senso a situazioni solo apparentemente irrazionali e per proteggersi dal riverbero delle ferite e dei traumi dei beneficiari dell'intervento, che possono arrivare anche all'educatore.

Una delle tecniche che vediamo più volte utilizzata in queste storie di esperienza è l'utilizzo della metafora, una figura retorica che consente di comprendere una situazione attraverso l'assonanza con un'immagine, in grado di illuminare aspetti impliciti di una specifica situazione. Di nuovo il riemergere di quel decentramento, quel prendere la distanza, che paradossalmente ci rende più consapevoli, in quanto non avviluppati da un contesto troppo vicino e che per questo non riusciamo a vedere nitidamente. Ed è proprio la capacità di vedere le cose attraverso un'immagine diversa dalla cosa stessa, che ci consente di disvelare dimensioni inedite, inaspettate, angolature non scontate e, attraverso la narrazione, ci apre nuove possibilità d'interpretazione, ma anche d'intervento.

La competenza meta-riflessiva e di costruzione di connessioni tra teoria e pratica, tra casi specifici e dimensioni metodologiche generali, la capacità di leggere più dimensioni interconnesse nel processo educativo, oltre al consolidamento della propria autorevolezza professionale come "professionista intellettuale", possono svilupparsi attraverso una forma di scrittura di cerniera, tra il vissuto personale e l'epistemologia professionale (cfr. Fiamberti, 2006). Nel tentativo di codificare questa formula, prendo a prestito la definizione di Lea Melandri di "scrittura di esperienza":

A differenza dell'autobiografia, che lavora sui ricordi, sulla loro messa in forma all'interno di una narrazione, di un senso compiuto, quella che ho chiamato più volte "scrittura di esperienza" tenta di spingersi in prossimità delle zone più nascoste alla coscienza, affidandosi a frammenti, schegge di pensiero, emozioni, che paiono proprio quando si opera una dispersione di senso (L. Melandri, *Scrittura di esperienza*, 2019, p. 53).

Grazie a questa connessione permessa dalla scrittura, tra la materialità dell'esperienza educativa e le dimensioni latenti, è possibile ricucire lo strappo tra azione e senso. La rielaborazione dell'esperienza in questa modalità ibrida può preludere alla possibilità trasformativa che emerge da una lettura inattuale del processo educativo, perché la riflessività non è sufficiente, pur essendo un presupposto essenziale, a proiettare la progettualità educativa verso la propria ri-definizione (Schön, 1983; Petelin, Durham, 1992).

È questa capacità di analizzare e correggere il proprio agire professionale una delle competenze più difficili, ma fondamentali, che l'educatore deve sviluppare. Un vero deuteroapprendimento (Bateson, 1977), la capacità di correggersi in corso d'opera e di apprendere come imparare dall'esperienza, che rappresenta un fattore determinante per tenersi al riparo da tautologie logiche egocentriche. In questo senso, la scrittura di esperienza dispiega possibilità di azione inedite e impensate, per correggere il tiro e approssimare maggiormente le proprie aspettative pedagogiche alla pratica educativa.

Einmal ist keinmal. Quello che avviene soltanto una volta è come se non fosse mai avvenuto. Se l'uomo può vivere solo una vita, è come se non vivesse affatto. (...)

Quando si vive non accade nulla. Le scene cambiano, le persone entrano e escono, ecco tutto; i giorni si aggiungano ai giorni, senza capo né coda, è un'addizione interminabile e monotona.

Nel primo caso (Kundera, *L'insostenibile leggerezza dell'essere*), il riferimento è all'incommensurabilità fra le innumerevoli esperienze che punteggiano la nostra esistenza, definendola, sovvertendola e la nostra capacità-possibilità di riconoscerle, accoglierle, interpretarle da protagonisti, anziché da spettatori distratti o "ritardatari", inadeguati a decifrare l'alfabeto e i significati delle parti che, secondo copione, ci spetterebbero. È la disconnessione continua fra noi e la scena del mondo, fra noi e le nostre esperienze: nel momento – ora – in grado di partecipare con consapevolezza, è già sempre tardi: l'evento, l'altro, noi, l'esistenza, se ne sono già andati; *einmal ist keinmal!* Nel secondo caso (Sartre, *La Nausea*), è invece l'insignificanza dell'esistere nella sequenzialità routinaria del quotidiano, ad essere denunciata (...).

In entrambi i casi emerge una condizione umana caratterizzata da finitudine e impermanenza, minacciata in più dalla banalità, che finisce per immiserire e to-

gliere dignità anche alla sofferenza e all'ansia esistenziale, che quella condizione comporta. Come dire, siamo effimeri, tutti, e ciò costituisce motivo di paura e di dolore, ma l'insensatezza finisce per squalificare anche il dolore che proviamo, riducendolo a grumo irrisolto, nascosto e impresentabile.

Le strade percorribili per reagire al sentimento claustrofobico che può derivare da simili riflessioni sono molteplici: fra di esse e da sempre in prima linea c'è la scrittura e la scrittura di sé in particolare. La scrittura è Sheherazade, che prolunga all'infinito la sua narrazione per differire l'appuntamento con la morte e, raccontando, fissa l'impermanenza, costringe la vita a coincidere con i pensieri e i vissuti che ne scaturiscono la trama, permettendo ai soggetti di interrogarla e di acquisirne consapevolezza, cioè di viverla.

La complessità, cifra di ogni esistenza, mentre sembra resistere alle indagini di tipo scientifico che tentano di sondarla frammentandola, ciascuna dal proprio punto di vista, riesce ad emergere tramite la scrittura, con l'evidenza dei nessi che la compongono e degli intrecci che l'arricchiscono, rendendosi intellegibile e producendo nuovi spazi di possibilità, per progettare il futuro, per ritrovare il passato.

Il più celebre ritrovamento del tempo passato, la sua redenzione dall'oblio e dalla perdita, l'individuazione al suo interno di tanti inediti significati che lo sottraggono al destino dell'*einmal* sono quelli realizzati dall'opera di Proust. (...) È la scrittura che ritesse la trama del tempo, ritrovato non solo nella sua dimensione di passato, ma come permanenza che annoda i fili tra i diversi io e le diverse vite del protagonista. È la scrittura che sottrae l'esperienza alla quotidianità monotona e distratta e la illumina nel suo rendersi possibilità di conoscenza, che individua senso nell'esistenza – passata, presente e futura – grazie ad un cambiamento di sguardo su di essa, non più teso a definirla, classificarla e sistemarla in termini stereotipati, ma ad interrogarla e comprenderla. (...)

Mettere in discorso la propria esperienza, svincolandola dalle strettoie dell'individualità per collocarla su un piano universale, in cui "egli" non è solo chi si racconta, ma ogni soggetto che sperimenta la precarietà dell'esistere e aprire spazi di pensabilità dove domina solo l'assurdo, sottrarre gli eventi alla costrizioni del necessario per collegarli nell'orizzonte del possibile: è così che la scrittura può rendersi esistenza parallela, non solo nei confronti del già vissuto, ma anche e soprattutto dell'insensato.

Inoltre, come sostiene M. Kundera, raccontando si apre uno spazio che può contenere al suo interno tante verità: parziali, relative, contraddittorie e se tutto questo risulta insufficiente a chi pretende certezze, può invece fare intravedere una possibilità di senso a chi proprio attraverso la scrittura ha conquistato la saggezza dell'incertezza (Contini, 2009, pp. 67-68).

Questo illuminante passaggio di M. Contini rappresenta un vero e proprio manifesto della "scrittura di esperienza professionale in educazione", di ciò che la scrittura può essere, se intesa come dispositivo connettivo tra riflessività, meta-riflessività e trasformazione.

Infine, come emerge dalla lettura delle storie, la scrittura è severa e rappresenta spesso una fatica, che se non è vista come un'opportunità, ri-

schia di diventare una sorta di aggravio, o compito imposto per l'educatore. In tal senso, la proposta della scrittura d'esperienza tende a riconnettere la fatica dello scrivere con la ricchezza di ciò che dona in termini di coscienza e di valore del lavoro. E con la consapevolezza che se non si scrive di sé, si è scritti da altri.

Come evidenzia Bruner (1986), il linguaggio non è lo strumento con cui organizziamo l'esperienza e con cui, anzi, costruiamo la realtà, ma il pensiero narrativo rende anche possibili scoperte circa l'azione. La seconda vita di cui sopra.

Gli educatori che hanno contribuito a questo volume con le loro scritture, molto affaticati dalla frenesia del lavoro e dall'essere soggetti al paradigma emergenziale che non lascia spazi e tempi alla rielaborazione e alla critica dell'azione, hanno sperimentato come attraverso la scrittura sia possibile ridare senso ad un susseguirsi di eventi altrimenti slegati e caotici. Inoltre, l'ascolto e la condivisione delle narrazioni degli altri permette l'attivazione di processi solidaristici e di rispecchiamento.

L'esercizio della scrittura libera ha inoltre consentito un cambio di rappresentazione rispetto ad una pratica vissuta come burocratizzata e imposta, che è invece uno strumento utile non solo a livello professionale, ma anche per rielaborare il vissuto personale. La scrittura rappresenta quindi anche un fattore protettivo verso la caduta di senso nell'agire professionale.

Mettere in parole l'esperienza richiama direttamente la necessità che la formazione sostenga lo sviluppo di un pensiero riflessivo, radicato nell'esperienza (Schön, 1983) e condiviso come patrimonio di comunità. L'importanza di recuperare "parole generatrici" (Freire, 2024), che nel dare senso restituiscono potere alle persone e alle comunità, deve rientrare tra gli obiettivi della scrittura professionale, che non deve essere esercizio narcisistico ed egocentrico.

Per l'educatore la scrittura non ha solo una funzione di riflessione, ma anche quella di far riscoprire la propria capacità di osservazione. Si passa quindi a una postura, che con Bruner (1986) possiamo definire di "ricercatore operante nel contesto della pratica". In questo senso, la proposta di un lavoro di scrittura non può essere né una mera descrizione, né una mera interpretazione, né un lavoro sul solo ricordo. C'è la necessità di imparare a guardare e a descrivere prima di scrivere, con la consapevolezza di dover poi organizzare i contenuti guardati in una narrazione che ridia forma all'esperienza e che risulti condivisibile.

La condivisione di storie che forniscono «modelli del mondo» crea «comunità di interpretazione» (Bruner, 2002, p. 29), in quanto così le esperienze diventano patrimonio condiviso, bene comune. In ultima analisi, la narrazione consente di rendere concrete e condivisibili gli esiti altrimenti effimeri ed evocativi dei progetti educativi.

Attraverso il racconto, le vicende educative, con le criticità e i parziali “successi” del caso, hanno trovato un senso e, a posteriori, è stato possibile associare all’esperienza una direzione intenzionale, anche quando in corso d’opera sembrava perduta e altre direzioni formative apparivano incidentali, non prevedibili, delle quali a volte non ci si rende conto nel farsi dell’esperienza vissuta.

Così il racconto valorizza il lavoro dell’educatore, che assume anche un valore politico, inteso come “coscienza collettiva” di difficoltà, rispetto alle dinamiche di potere, sfruttamento e discostamento dalle finalità pedagogiche, a favore di logiche di controllo, alle quali gli educatori sono sottoposti.

Bibliografia

- Baldacci, M. (2019). *Trattato di pedagogia generale*. Carocci.
- Bateson, G. (1977). *Verso un’ecologia della mente*. Adelphi.
- Bertolini, P. (1999). *L’esistere pedagogico. Ragioni e limiti di una pedagogia come scienza fenomenologicamente fondata*. La Nuova Italia.
- Bruner, J. (1986) *Actual minds, possible worlds*. Harvard University Press.
- Bruner, J. (2002). *Making stories: Law, literature, life*. Harvard University Press.
- Canevaro, A., Chiantera, A., Cocever, E. & Peticari, P. (2000). *Scrivere di educazione*. Carocci.
- Cavinato, G., Vretenar, N. (2019). *Scrivere insieme: Idee e proposte per la scrittura collettiva*. MCE.
- Cocever, E., Chiantera, A. (Ed.). (1996). *Scrivere l’esperienza in educazione*. CLUEB.
- Contini, M. (2009). *Elogio dello scarto e della resistenza*. CLUEB.
- Covino, S. (Ed.). (2001). *La scrittura professionale. Ricerca, prassi, insegnamento*. Ed. Olschki.
- Demetrio, D. (Ed.). (2007). *Per una pedagogia e una didattica della scrittura*. Unicopli.
- Demetrio, D. (2012). *Educare è narrare. Le teorie, le pratiche, la cura*. Mimesis.
- Dewey, J. (2014). *Esperienza e educazione*. RaffaelloCortina Editore. (Edizione originale pubblicata nel 1938)
- Fiamberti, C. (2006). La documentazione professionale dall’autoriflessione alla progettualità. *Rivista di servizio sociale*, n. 2.
- Freire, P. (1973). *Educazione come pratica di libertà*. Mondadori.
- Laneve, C. (2009). *Scrittura e pratica educativa*, Erickson.
- Malavasi, L. & Zoccatelli, B. (2012). *Documentare la progettualità nei servizi e nelle scuole per l’infanzia*, Edizioni Junior.
- Massa, R. (1992). *Istituzioni di pedagogia e scienza dell’educazione*, Laterza.
- Mortari, L. (2007). *Apprendere dall’esperienza. Il pensare riflessivo nella formazione*. Carocci.
- Melandri, L. (2019). *Lo strabismo della memoria*. Smasher.

- Petelin, R. & Durham, M. (1992). *The Professional Writing Guide: Writing Well and Knowing Why*. Business & Professional Publishing.
- Piemontese, M.E. (1997). Guida alla redazione dei documenti amministrativi. In Fioritto, A. (Ed.). *Manuale di stile*. Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Il Mulino. pp. 17-65.
- Schön, D.A. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. Basic Books.
- Schön, D.A. (1987). *Educating the Reflective Practitioner: Toward a New Design for Teaching and Learning in the Professions*. Basic Books.
- Terk, N. (1990-2010). *Professional Writing Skills, A Write It Well Guide*. Write It Well.
- Tramma, S. (2008). *L'educatore imperfetto. Senso e complessità del lavoro educativo*. Carocci.

Introduzione

di *Franco Cané*

I racconti rendono possibile l'emergere di una comunità. Lo storytelling, di contro, dà forma solo a una community, che è la versione mercificata della comunità. La community è composta da consumatori. Nessun storytelling sarebbe in grado di accendere quel fuoco attorno al quale gli esseri umani si raccolgono per raccontarsi l'un l'altro delle storie (Byung-Chul Han, *La crisi della narrazione*, 2024, Einaudi, p. 8).

Mi piace partire da questa suggestione e con l'immaginazione fantastico su un centinaio di educatori seduti intorno a un fuoco, ascoltando storie, immaginandole e raccontando a loro volta una storia vissuta o ascoltata, mentre gli altri accolgono con attenzione.

Quali sono le competenze per fare comunità che un educatore può utilizzare? Perché non basta radunarsi intorno a un fuoco come nell'immagine suggestiva di Byung-Chul Han, ma occorre attivare una serie di azioni e modalità di pensiero, che consentano la costruzione di legami tra le persone.

Innanzitutto, l'ascolto. Ascoltare significa prestare attenzione a quello che l'altro vuole comunicarci, senza immediatamente rifiutare, anche solo mentalmente, ciò su cui non siamo d'accordo, approvando e trattenendo solo quel che ci corrisponde. Ascoltare significa prestare attenzione a tutta la narrazione, a tutta la storia, senza lasciarsi andare all'impellenza del dare giudizi. Questo atteggiamento predispone ad una percezione diversa, dove chi ascolta si accorge di modificare anche il proprio livello interpretativo, nel percorso stesso della narrazione.

È un errore comune quello di giungere a conclusioni affrettate, ritenere di avere immediatamente capito cosa l'altro ci sta narrando, pensando a cosa abbiamo da dire in proposito, ad affermare se siamo d'accordo o no. Questo atteggiamento impedisce l'ascolto attento, che in ambito educativo è necessario.

Byung-Chul Han pone un'ulteriore distinzione interessante tra una comunità di consumatori e una comunità che è in grado di accendere un fuoco, dove esso rappresenta l'interesse autentico per l'altro e la sua esperienza raccontata. A me, educatore, interessa realmente essere lì per raccontare e per ascoltare, lasciando che queste narrazioni lavorino nel tempo. Ad ognuno di noi capita che certe situazioni riportino alla mente canzoni, poesie, libri letti o ascoltati molto tempo prima e questo avviene quando si sta a sentire attentamente. La catena di attenzione reciproca genera, o rigenera, il fuoco della comunità.

100 Storie Mal-Educate non vuole rappresentare il manuale della brava educatrice o del bravo educatore, non racconta belle storie e definirle belle o brutte spetterà a chi le legge. Il fare educativo si esprime in base a modelli di riferimento che costituiscono il nostro sapere pedagogico, ma è ovvio che una parte molto importante dell'agire educativo avviene su valutazioni *just in time*, nell'immediato. Sono intuizioni e valutazioni su *output* estemporanei, che portano ad azioni reattive, che non si sa immediatamente se sono adeguate o no. Solo dopo, nel pensiero e nel racconto, scopriamo se abbiamo avuto una buona intuizione sull'azione o sulle parole scelte in quel momento. Sicuramente l'agire pedagogico si presta a questo rischio e l'educatore deve saperlo gestire.

A volte gli educatori si trovano inseriti in contesti molto complessi e difficili e, in alcuni casi, di reale rischio per la propria incolumità. Non sempre quindi le azioni e le situazioni narrate esprimono l'agito perfetto, o quello teoricamente più adeguato, ma la bellezza della narrazione sta proprio nel coraggio che spinge un educatore a parlare della propria esperienza, senza la pretesa di essere d'esempio. Anche quando chi narra sa di non aver agito al meglio in base alle proprie competenze, dal racconto emerge un senso, un valore, una bellezza del proprio lavoro. L'educatore è esposto all'emotività: emozioni quali paura, rabbia, dolore, ma anche positive come l'empatia, possono portarci a non agire nel modo migliore, nonostante tutti i nostri strumenti. La bellezza terapeutica della narrazione sta anche nel raccontare la propria fragilità, il non aver saputo essere all'altezza della situazione.

Il nostro lettore dovrà essere indulgente e leggere senza cedere all'urgenza del giudizio, ascoltando, cercando di comprendere come e perché quel contesto fosse rischioso, o non ha permesso di esprimere al meglio il sapere, impedendo nell'immediato di dare risposte adeguate.

Differenza tra “storie vere” e “storie di formazione”

Il lettore critico troverà che alcune storie non sono in linea con la “buona” letteratura pedagogica, ma le abbiamo inserite perché raccontano qualcosa che è verosimilmente accaduto.

Curzio Malaparte, nel libro “*La peste*”, racconta alcune vicende delle quattro giornate di Napoli del 1943, quando durante la liberazione da parte delle truppe anglo-americane accaddero vicende al limite del credibile. Una domanda che spesso gli veniva posta era se le vicende del libro fossero realmente accadute ed egli rispondeva che non ne aveva la certezza, ma che così erano state narrate. Storie che correvano di bocca in bocca per le strade di Napoli e la loro autenticità non era legata alla veridicità, ma al senso che contenevano.

L'autenticità delle nostre 100 storie sta nella natura stessa della narrazione. Quando raccontiamo qualcosa, non diciamo tutto ciò che è accaduto nei fatti, ma ricordiamo attraverso una memoria selettiva, che sceglie i particolari da dire e ne omette altri. Possiamo accorgercene alla fine della narrazione, quando scopriamo che non abbiamo detto proprio tutto e quindi il racconto può essere verosimile, ma non vero in senso esaustivo. Ma quella storia non perde in importanza e in significato ed è un racconto, un'interpretazione della realtà che, pur parziale, ci restituisce stralci di verità ed è il vissuto dell'educatore, o dell'educatrice.

Mi piacerebbe che questo libro diventasse uno strumento per aiutare e stimolare un confronto nella comunità che si occupa di educazione per lavoro, nelle associazioni di volontariato, in parrocchia, tra i genitori, i vicini di casa, tutti. Non solo un dialogo *intra*, ma fra le diverse comunità, sul concetto di educazione.

Per comunità intendo un insieme di persone che hanno in comune le conseguenze delle azioni che i singoli compiono all'interno di quel sistema sociale. Quindi una comunità è fatta di persone, ma anche di mondi vitali diversi, contesti frequentati da persone che indicativamente la pensano nel medesimo modo, che hanno più o meno lo stesso stile di vita, dove si danno risposte autoreferenziali e interpretazioni omologate agli eventi che accadono nella comunità e, dandosi ragione l'uno con l'altro, si convincono che la loro rappresentazione corrisponda alla verità.

Lavorare sull'educazione di una comunità significa far dialogare mondi vitali diversi e, proprio come nella narrazione, non decidere chi ha ragione e chi ha torto, ma ascoltare con interesse il ragionamento, le valutazioni, lo stile di pensiero di un mondo vitale diverso dal tuo. Fare lavoro di comunità significa, quindi, anche riuscire ad intercettare i diversi mondi vitali e farli dialogare tra loro, perseguendo e alimentando la gioia del confronto, senza l'urgenza di arrivare a delle conclusioni.

In questo caso, infatti, le conclusioni non sono importanti, mentre lo è educarsi all'ascolto. Nel lavoro di comunità quello che è importante non è ciò che è giusto, o ciò che viene considerato come sbagliato, quel che è percepito come normale, o anormale, ma la ricerca di autenticità delle relazioni nello stesso spazio.

L'Etica

Oggigiorno si avverte una certa difficoltà nell'educare alla legalità, quando le stesse istituzioni non sempre sono un esempio di rettitudine. Ricordo la fatica di un'assistente sociale che si domandava preoccupata come comportarsi e come proseguire il suo mandato istituzionale nei confronti di una giovane utente che le aveva comunicato la decisione di prostituirsi.

A volte l'operatore e l'operatrice si trovano a dover gestire l'enorme contraddizione del doppio mandato, dove l'istituzione si fa baluardo della morale sociale e giuridica, ma per restare in relazione con la persona è necessario sospendere il giudizio su eventuali comportamenti illegali che l'altro adotta per sopravvivere, col rischio che l'operatore diventi complice di tale illegalità.

C'è sempre stato un doppio registro nel lavoro sociale e si chiama fare prevenzione, gestire anche la propria ambivalenza come educatore: da un lato, lo specialista della prevenzione vede il sistema e l'istituzione a volte complici o produttori di disagio sociale, mentre dall'altro è chiamato a mettere in campo strumenti operativi, anche in situazioni in cui l'istituzione non lo tutela. Infine, il rischio è quello di percepirsi ed essere percepiti come educatori della legalità, come una carezza fatta col braccio dolce del controllo sociale.

Al Laboratorio E20 arrivano e accogliamo spacciatori, persone uscite dal carcere dopo avere scontato pene severe e la sospensione di giudizio verso chi ha compiuto anche atti abominevoli non è facile. Ma se noi applicassimo un giudizio morale sui beneficiari dell'intervento, non riusciremmo a svolgere un lavoro educativo.

L'atteggiamento non giudicante non ha nulla a che fare con l'indulgenza e la giustificazione, ma è uno strumento operativo che ci permette di fare il nostro lavoro. La proposta è di cercare una strada che porti la persona che ha commesso un reato, a convivere con la propria storia senza cancellarla, trovando allo stesso tempo un luogo e un'attività che gli consentano di provare soddisfazione nella relazione.

Gli educatori si allenano tutti i giorni a fare questo non semplice passaggio, necessario per la loro efficacia professionale. Se riuscissimo ad ap-

plicare questo atteggiamento non giudicante anche ai nostri colleghi, alle organizzazioni e a mondi vitali paralleli al nostro e a riconoscerne l'importanza pure in contesti diversi dall'operatività educativa, sarebbe un grande passo avanti di civiltà.

Per usare le parole dell'*empowerment*, ciò significa essere consapevoli del potere educativo determinato dall'ascolto e dalla capacità di credere nel cambiamento.

L'applicazione dell'*empowerment* di comunità non lavora tanto sul fare emergere i bisogni espressi dalle persone, ma sulle loro fragilità, le cui origini prevedono risposte anche relazionali. La maggior parte dei nostri utenti sono persone sole, senza amici, o sono insensibili all'idea di giustizia, convinti che li abbia abbandonati molto tempo fa.

Attraverso le storie di questo libro vogliamo trasmettere l'importanza e il successo di un atteggiamento non giudicante, invitandovi a leggerle senza la frenesia della valutazione, facendovi trasportare in un mondo che molti di voi non conoscono. Non cedete all'ansia del giudizio, ma date spazio alla curiosità di navigare e di scoprire mondi vitali diversi dal vostro.

Nella narrazione, come nel navigare, occorre scoprire le risorse che possono aiutare le persone in questo passaggio, le capacità implicite che consentono di rompere lo stigma che la persona assorbe nella presa in carico istituzionale. Navigare nel racconto restituisce dignità e senso alle traiettorie esistenziali, che lo stigma e l'introyezione del trauma hanno bloccato.

Come nell'immagine del villaggio di Han, non necessariamente una storia è un esempio di etica, ma ogni storia è educativa e ci insegna un percorso possibile.

Metodologia del Laboratorio E-20: sperimentare un luogo sicuro

La capacità di identificarsi con l'altro nel dolore indipendentemente dalla forma che esso assume, è di vitale importanza nella nostra professione. Le persone che non sono in grado di immaginare se stesse nei panni dell'altro, le persone che mancano di empatia, non dovrebbero svolgere una professione di aiuto (S.L. Bloom e B. Farragher, *Restoring Sanctuary 2013*, Oxford University Press).

Il Laboratorio E-20 di Bologna è un laboratorio di comunità inaugurato il 14 gennaio 2014 come servizio di ASP Città di Bologna ed è sempre stato gestito dalla cooperativa sociale "Società Dolce", con un rapporto di convenzione attraverso il consorzio "L'Arcoiaio".

L'apertura al territorio è una delle principali caratteristiche dei laboratori di comunità, che avendo come mission privilegiata l'accoglienza di persone che vivono in strada, mantengono un costante rapporto di coprogettazione con i servizi, le istituzioni, le associazioni e i gruppi spontanei di cittadini, per realizzare percorsi di inclusione sociale rivolti a soggetti in condizione di emarginazione.

Molto si è investito sulle competenze relazionali degli operatori dedicati a questa tipologia di servizio, per affrontare l'estensione della mission istituzionale a loro affidata. Da una parte è stato necessario stabilire e mantenere un solido rapporto di accoglienza verso i frequentanti che vivevano in strada e dall'altra si è dovuta costruire una rete di competenze e risorse, ma anche di prossimità solidale e supportante, attorno ad un luogo in cui storie umane di delusione, rabbia e disagio s'incontrano. Una rete di prossimità intesa in modo molto stringente: cittadini residenti nelle abitazioni a fianco del laboratorio, la scuola elementare di fronte, i commercianti di quartiere, il mercato rionale e i frequentanti di un parco pubblico a pochi metri di distanza.

Fino a poco tempo fa, le competenze relazionali alla base dell'epistemologia professionale dell'educatore non erano richieste nei servizi per soggetti adulti senza dimora. A tutt'oggi esiste ancora un ampio spazio di dibattito su quanto le competenze relazionali siano necessarie o meno, per la riuscita dei progetti d'inclusione sociale. In questo attuale tempo storico riemerge l'idea che i servizi rivolti a questa tipologia di utenza debbano essere prevalentemente di risposta a bisogni materiali e la tentazione di spostare l'attenzione dalla qualità del servizio offerto, alla quantità delle persone accolte o "trattate", è sempre molto forte.

Al Laboratorio E-20 la scelta di un paradigma professionale che privilegia la qualità relazionale è stato perseguito, consolidato e trasformato in prassi operativa.

Ovviamente non è stato facile, in quanto tutti i servizi alla persona sono alle prese con una costante trasformazione dei bisogni tradizionali dell'utenza, come casa e lavoro, ma i modelli, le culture di riferimento, i soggetti in cerca di casa e lavoro e le offerte del mercato sono cambiati. Ne deriva che per cercare di dare risposte efficaci o il più supportive possibili ai richiedenti aiuto è necessaria una flessibilità di azione dei servizi molto impegnativa.

Un esempio? Al Laboratorio E-20 abbiamo scelto di contrastare un atteggiamento mentale ricorrente nell'educatore e riassumibile nella frase «non è di mia competenza». Spesso, di fronte ad una richiesta che metteva in crisi il servizio o esulava dalla sua normale gestione, l'operatore d'impe- to rispondeva: «Questo non è di mia competenza». La stessa frase, a detta

delle persone in carico, era frequente anche in diversi contesti istituzionali, per motivare la mancata risposta alle loro istanze.

Non vogliamo condannare questo comprensibile atteggiamento, ma ci siamo interrogati e riteniamo di aver compreso che se si vuole davvero far sentire una persona accolta, si deve agire diversamente, senza la pretesa di avere la risposta pronta per ogni richiesta, ma neppure trincerandosi dietro al mansionario.

Voglio essere chiaro, per non generare fraintendimenti: non s'intende mettere in discussione l'importanza del mansionario o del mandato istituzionale che ogni servizio riceve per poter operare. Li consideriamo infatti elementi protettivi e professionalizzanti del nostro lavoro, indicano un confine e questo è molto importante e tutelante per chi opera nel nostro ambito. Se una persona che vive in strada giunge al laboratorio chiedendo di poter mangiare, la indirizziamo alle mense gratuite attive sul territorio, se chiede vestiti o coperte, le indichiamo le associazioni che li distribuiscono, se chiede un luogo per potersi fare una doccia o lavare i propri abiti, le diciamo dove trovare una lavanderia a gettoni o un servizio docce gratuito. Lo facciamo quotidianamente: si chiama orientamento ai servizi del territorio. Ma questo non ci ha impedito di costruire una rete di collaborazioni stabili con tanti cittadini residenti, commercianti e associazioni, di accettare da loro donazioni di cibo, vestiti, una lavatrice e un'asciugatrice, o le brioches avanzate regalate da alcuni bar per poter offrire una colazione ai nostri frequentanti. E con questa rete, che noi consideriamo un valore aggiunto, non ci siamo sentiti di tradire nessun mansionario né di contraddire alcun mandato istituzionale. Abbiamo anche organizzato un laboratorio di cucina autogestito dagli utenti, dove non si perde occasione per fare anche educazione alimentare e spesso si consumano i pasti insieme alle persone più fragili che desiderano restare, anziché recarsi alle mense cittadine.

L'applicazione di questo approccio metodologico, però, ci ha costretti a re-immaginare il nostro ruolo e il servizio offerto dal Laboratorio. Abbiamo trovato con i nostri frequentanti delle attività che rappresentassero una risposta tangibile ai bisogni da loro espressi e ci siamo trovati a gestire un contesto di servizio che includeva anche la cura dell'igiene personale, il mangiare insieme, attività laboratoriali, una vicinanza e quindi un'intensità relazionale, che inizialmente non erano previste. Occorreva assumersi il rischio di stare in una relazione che come équipe non ci sentivamo completamente preparati ad affrontare. L'avvicinamento alle fragilità dell'utente imponeva di ascoltare e accogliere le nostre fragilità organizzative, professionali, personali, perché la relazione di aiuto con persone che vivono importanti situazioni di disagio è prima di tutto un incontro, che deve colorarsi il più possibile di autenticità.

Questo non significa che dobbiamo rinunciare ad essere istituzione né che diventiamo amici dei nostri utenti, invischiandoci emotivamente in una relazione simmetrica, ma implica che ogni operatore si interroghi sull'ineludibile necessità di farsi carico delle richieste della persona, cercando d'interpretare il bisogno di socialità e accettazione nascosto dietro ad esigenze apparentemente solo materiali.

L'educatore del Laboratorio E20 svolge un lavoro pratico, ma deve acquisire anche abilità riflessive e progettuali, interrogandosi e attrezzandosi per sviluppare competenze che gli consentano di mettersi in gioco nella relazione, accettando la sfida della ricerca di un equilibrio dinamico tra la distanza data dal ruolo e la difficile empatia che sta alla base del lavoro di cura.

Da qui vogliamo partire per esplorare una serie di elementi che ci sembrano fondamentali per stimolare il confronto e portare ad ulteriori riflessioni.

Abbiamo immaginato il Laboratorio E-20 come un luogo sicuro, capace di offrire un'autentica occasione d'incontro tra frequentanti, abitanti, commercianti e istituzioni. La sicurezza nelle relazioni è un problema molto serio, ma quando le persone si sentono sicure non agiscono comportamenti violenti, o difensivi e le relazioni fondate sulla fiducia garantiscono la capacità d'identificare le minacce, i problemi e i conflitti prima che essi sfocino in comportamenti violenti.

Spesso chi non ha vissuto nel tempo l'esperienza di risposte adeguate ha difficoltà a chiedere direttamente aiuto e lo fa in modo indiretto, attraverso messaggi che i professionisti che operano nei servizi chiamano "sintomi". Sono come delle stampelle ed è facile immaginare cosa può accadere se si tolgono le stampelle ad una persona che ne ha bisogno, che le ha costruite pezzo dopo pezzo per stare in qualche modo in piedi. Il comportamento sintomatico la sta aiutando a respingere qualcosa di peggiore e non possiamo pensare che le persone diminuiscano i loro sintomi perché diciamo loro di farlo.

Seguendo questa linea interpretativa abbiamo iniziato a vedere l'utente in modo diverso: non come malato o deviante, ma come persona ferita. Di conseguenza la domanda fondamentale per qualunque tipo d'intervento non è più «che cosa non va?», bensì «che cosa ti è successo?», seguita da «cosa fai per restare in qualche modo in piedi?».

Ma a domande così intime, che richiedono uno sguardo profondo alla propria storia, al passato, alla propria fragilità, la persona può far fronte solo se gli viene fornito un contesto di accettazione e rielaborazione sicuro, dove non ha timore di giudizio o, peggio, di rifiuto.

Abbiamo capito che è indispensabile ampliare il nostro campo visivo, andando oltre alle apparenze, vedendo chi è realmente la persona davanti a noi, al di là di chi vuole farci credere di essere.

Il comportamento umano acquista senso se sappiamo cosa è successo nella vita di qualcuno, se adottiamo una prospettiva più curiosa. Anche un legittimo «non capisco» assume un nuovo significato, condividendo che non disponiamo ancora d'informazioni sufficienti e che la «colpa non è tua che sei troppo strano». Abbiamo elaborato un metodo di lavoro che prevede che alla trasgressione e all'inadeguatezza non si risponda necessariamente con l'espulsione o l'etichettamento, ma con la domanda «cosa ti è successo?».

Questo non implica che non vi siano conseguenze per comportamenti inadeguati o aggressivi, ma che semplicemente non si risponde con altri comportamenti contro-aggressivi, evitando così di costruire contesti sanzionatori, che non curano, ma puniscono e che finirebbero per alimentare il clima di violenza, che si dichiara di voler cambiare o eliminare.

L'idea di fornire un luogo sicuro ai nostri frequentanti ci riporta alla teoria dell'attaccamento. Sappiamo dagli studi di Bowlby che i comportamenti di attaccamento nel bambino (e non solo) possono mostrare disfunzioni in situazioni di pericolo. Specifiche condizioni ambientali o organiche generano risposte comportamentali che hanno origine nel sistema di attaccamento sviluppato dal soggetto verso la figura di riferimento materna o principale. Di conseguenza, in circostanza di disagio, un soggetto può cercare protezione e sicurezza, mentre un altro può reagire con atteggiamenti aggressivi o di rifiuto.

Sappiamo anche che quando questo sistema è disattivato perché ci si trova in una condizione di protezione e sicurezza, se ne attiva un altro: il sistema esplorativo, che muove verso la ricerca e l'esplorazione.

In sintesi, non si può andare da nessuna parte nel mondo, se prima non ci si sente al sicuro. Se riusciamo a far percepire i nostri servizi come luoghi sicuri, possiamo partire da qui per esplorare la vita della persona, che può prefigurarsi un futuro migliore rispetto al presente e si attiva in quella direzione. Contestualmente, si favoriscono e generano possibilità d'incontro tra città diverse, tra cittadinanze differenti.

La bellezza e la presunzione del Laboratorio E20 è di contribuire a creare un posto sicuro per tutti, anche per il contesto comunitario all'interno del quale il servizio è inserito, creando occasioni d'incontro, agevolando la conoscenza e il riconoscimento, il dialogo tra esperienze che si sono allontanate e hanno bisogno di riconoscersi. Un luogo dove tirocinanti, cittadini curiosi, commercianti, si possano sentire sufficientemente al sicuro da potersi incontrare in "libera mente" con persone che hanno storie difficili e costruire con loro relazioni sostenibili e rigenerative per tutte le parti coinvolte nella relazione.

È importante che il Laboratorio sia visto dalla comunità come una risorsa per il territorio e non come un posto pericoloso dal quale stare alla

larga. Per questo vi svolgiamo attività artistiche, di narrazione autobiografica, di bricolage e falegnameria, d'introduzione all'uso del computer, di medicina orientale, che hanno in comune la ricerca del bello e non dell'utile, che privilegiano la dimensione estetica a quella pragmatica e che si aprono alla comunità circostante. Il nostro Laboratorio, oltre che sicuro, vogliamo che sia anche bello, perché crediamo che l'estetica sia importante per l'attivazione di processi generativi. Cerchiamo di fare proposte ai nostri utenti che puntino a risvegliare la fertilità della mente, a fare leva sul desiderio di bellezza come volano di un riscatto che non sia solo sociale, ma anche e soprattutto umano.

Al Laboratorio E20 vengono anche persone che hanno una casa, un reddito, che non hanno problemi di dipendenza o di disagio psichico, ma che cercano un dialogo che li faccia sentire parte di una comunità. Questo modo di lavorare ci ha consentito di scoprire che le fragilità e le vulnerabilità in una città sono tante, magari non tutte esplicite, magari non tutte capite e accolte.

I laboratori come i nostri non devono più essere percepiti come risorse solo a favore degli ultimi, ma come opportunità per le comunità territoriali, anch'esse bisognose di *empowerment*. E forse, riprendendo il filo di una prospettiva di crescita dell'intera comunità, potremo fare in modo che ogni luogo diventi un giorno un luogo sicuro.

Il rapporto con l'organizzazione

Nel lavoro del Laboratorio E20 occorre gestire una tripla referenza. Tre infatti sono gli interlocutori principali: i beneficiari diretti, ai quali rivolgiamo le nostre azioni quotidiane; i committenti, cioè l'ente pubblico e il gestore del servizio nonché nostra cooperativa; il territorio.

A volte, per raggiungere l'obiettivo o per guadagnare credibilità ed efficacia, abbiamo dovuto mettere in atto azioni che non erano di nostra competenza. Di solito, le équipes sottolineano cosa non compete loro, demandando ad altri la risposta ad un bisogno espresso, senza accoglierla nemmeno in parte. E sarebbe interessante provare a capire di chi è la competenza, ma il Laboratorio E-20 non si è mai prestato a questo gioco.

Di seguito riporto alcuni esempi di risposta a bisogni degli utenti, ma anche del territorio, che in fase progettuale non erano di nostra competenza e che sono diventati il carattere distintivo di un servizio, rendendolo innovativo.

Il primo esempio che racconto riguarda la scuola primaria sita proprio di fronte al Laboratorio. Una signora venne a riferirci che alcune per-

sone in alterato stato alcolico infastidivano con richieste di soldi le mamme che aspettavano i bambini all'uscita e ci chiese d'intervenire. La prima reazione degli operatori fu di dire «non è di nostra competenza», perché noi rispondiamo di ciò che avviene dentro al laboratorio e non fuori. Ma il coordinatore decise di verificare, si recò fuori dall'istituto scolastico e vi trovò alcune persone che conosceva bene in stato alterato. Queste, appena lo videro, rientrarono immediatamente al laboratorio. In quell'occasione, facendo qualcosa che pur non ci competeva, abbiamo ottenuto l'apprezzamento di un folto gruppo di cittadine e il Laboratorio è diventato non più solo portatore di problemi, ma anche di soluzioni, risorsa autorevole e competente.

Un secondo esempio è legato al successo del Laboratorio. Dopo circa un anno di attività ci trovammo ad accogliere e a gestire fino a quaranta persone al giorno, che restando inattive in uno spazio limitato, innescavano frequenti conflitti. Purtroppo le risorse a nostra disposizione in quel momento erano sufficienti solo per finanziare il laboratorio di falegnameria, che poteva occupare sette, al massimo otto persone. La risposta arrivò dalle istituzioni: Rosa Amorevole, presidente del Quartiere Santo Stefano di Bologna, con la quale abbiamo condiviso un rapporto costruttivo e di reale collaborazione tra pubblico e privato, ci chiamò ed espresse preoccupazione per l'impatto che un servizio per persone che vivono in strada poteva avere sui residenti.

Anche in quell'occasione facemmo qualcosa che non era di nostra competenza e chiedemmo come potevamo essere una risorsa per il territorio. Nacque così il progetto Cittadinanza attiva, un'attività di pulizia, monitoraggio e segnalazione del degrado condotta da un buon numero di nostri utenti come volontari, nei parchi pubblici "Lunetta Gamberini" e "Montessori", proprio a fianco della scuola elementare. Lo sguardo dei residenti sulle persone senza dimora che frequentavano il Laboratorio E20 cambiò repentinamente e divenne indulgente e grato.

Il terzo esempio che porto è una conseguenza dell'attività nei parchi. Le tante persone senza dimora che partecipavano alla pulizia e alla gestione del verde rientravano stanche e affamate. Tra loro era nato un bell'affiatamento e ci chiesero di potersi organizzare per mangiare qualcosa nei nostri spazi. La richiesta ci apparve ragionevole e la vedemmo come un'opportunità pedagogica sulla preparazione e condivisione dei pasti. Nacque così il Laboratorio di Cucina, che tanto valore formativo e aggregativo ha nella storia del Laboratorio E-20 e ancora una volta ci trovammo ad organizzare assieme ai frequentanti e agli uffici della cooperativa, una risposta ad una richiesta che non era di nostra competenza.

Un altro esempio riguarda alcune persone che non usufruivano dell'accoglienza notturna nei dormitori e dormivano per strada, che ci chiesero di

poter fare una doccia, lavare e asciugare i propri indumenti. E ancora una volta attivammo qualcosa che non era di nostra competenza, col progetto “Cura di sé”: docce, lavaggio e asciugatura panni e attivazione di un laboratorio di sartoria per piccole riparazioni agli abiti.

I rapporti col territorio divennero molto positivi, lo sguardo su di noi accogliente e molti cittadini si erano avvicinati per conoscerci di più, tanto che alcuni di loro ci chiesero di potersi riunire e svolgere attività non a fini di lucro, in uno spazio del Laboratorio. Sono nate così, dalla prossimità e dal fare cose che non ci competevano, relazioni di vicinanza e condivisione con un gruppo di lettura, di poesia, scrittura espressiva e con il gruppo Genitori efficaci e l’associazione “Madrelingua”, che tanto ha sostenuto bambini e adolescenti ucraini in fuga dalla guerra. Attraverso queste collaborazioni, il Laboratorio e i suoi utenti hanno iniziato a partecipare alle feste di quartiere, esponendo i manufatti realizzati durante le attività di falegnameria, ceramica, bigiotteria, riciclo creativo, sartoria e altro, ceduti a offerta libera, per rifinanziare le attività.

L’ultimo esempio riguarda proprio la costante attività di *fund raising* attraverso i nostri profili social, la rivista online del Laboratorio E-20 e il passaparola, che permettono di ricevere piccole donazioni per l’acquisto di materiale per una migliore accoglienza nel servizio.

E sono solo alcuni dei tantissimi esempi per farvi comprendere com’è iniziato il nostro percorso di trasformazione continua.

Accogliere e trasformare in risposte i bisogni che provenivano dai beneficiari del nostro servizio e dal territorio ha garantito una maggiore efficacia del nostro lavoro ed è risultato altamente motivante per l’équipe professionale, al punto che oggi si parla di metodo di lavoro del Laboratorio E-20. Un metodo che poggia sull’apertura mentale e reale, la permeabilità dei muri del servizio, capace di produrre una dinamica sana e circolare tra gli spazi del Laboratorio E-20, le risorse di chi lo frequenta, i cittadini residenti sul territorio, le istituzioni. Una modalità che lo fa percepire in modo positivo, amico e supportivo, per rafforzare la mission e accrescere il benessere dell’utenza, degli operatori e del territorio.

Infine è bene esplicitare che per realizzare un servizio in trasformazione continua, oltre all’imprescindibile coinvolgimento dei beneficiari, occorre un rapporto dialettico e fiduciario con la propria organizzazione di appartenenza, nel nostro caso con la cooperativa sociale Società Dolce.

Il rischio che un servizio diventi autoreferenziale, in particolare se vi si svolgono attività e percorsi pionieristici non usuali e non previsti nel progetto iniziale è molto alta e questo l’ho capito col tempo, in una fase matura del mio coordinamento. È invece importante acquisire un saper fare del la-

voro di comunità, dove i protocolli organizzativi trovano un bilanciamento con la flessibilità richiesta dall'utenza e dal territorio.

Può essere difficile, ad esempio, accogliere dei volontari, se l'organizzazione ha protocolli rigidi, o orari vincolanti, perché la loro disponibilità è soprattutto fuori dall'orario di lavoro, il sabato, o la domenica. In questo caso occorre lo sforzo di uscire dalla propria autoreferenzialità per il benessere dei beneficiari.

In un contesto complesso, che vede tanti attori, il Laboratorio E20 ha avuto un atteggiamento *super partes*, mettendo a disposizione le proprie competenze professionali e progettuali, per costruire una rete tra i vari interlocutori, basata sulla fiducia e sulla cooperazione.

La relazione con l'utente

L'atteggiamento non giudicante è la base su cui poggia la relazione di aiuto. Se la persona si sente giudicata tende ad interloquire con un atteggiamento difensivo, che l'allontana da un'eventuale e auspicata ricerca introspettiva, indispensabile per avviare un percorso di cambiamento migliorativo della propria vita.

Per arrivare alla costruzione di questa metodologia di lavoro comune è stato molto utile approfondire alcune parole chiave che incontriamo nella nostra quotidianità e che ci hanno permesso di definire cosa s'intende al Laboratorio E-20 per "cura della relazione".

In questo percorso ci ha accompagnati Alessandro Tolomelli, professore ordinario presso l'Università degli Studi di Bologna, attraverso una formazione per l'équipe dei laboratori di comunità gestiti dal consorzio "L'Arcolaio", in convenzione con ASP-GEA della Città di Bologna.

L'esperienza formativa ci ha condotti ad acquisire uno stile di lavoro autoriflessivo, valorizzando l'esperienza operativa ed educativa quotidiana, attraverso la condivisione di senso di alcuni concetti e la raccolta di buone prassi di lavoro.

Le nostre azioni sono fortemente influenzate dal tipo d'interpretazione che attribuiamo ai comportamenti coi quali interagiamo. Il nostro atteggiamento cambia, ad esempio, se pensiamo che l'altro ci abbia ferito intenzionalmente oppure inconsapevolmente. Noi partiamo dal presupposto che le persone che accogliamo al Laboratorio E20 siano donne e uomini feriti, traumatizzati, che hanno vissuto e sperimentato ripetute condizioni di stress e da lì ci siamo confrontati su cosa intendiamo per fragilità.

È convincente definire una struttura fragile, se sotto colpi e percussioni si rompe più facilmente di un'altra, considerata più resistente. Tale

concetto lo abbiamo anche declinato nel tempo come vulnerabilità o feribilità.

Per estensione, può essere interessante osservare che se noi usassimo questa definizione di vulnerabilità per uno studio dei comportamenti interattivi che si sviluppano in un cosiddetto sistema social, potremo osservare che non sempre la comunità si comporta in termini di protezione delle sue parti fragili, probabilmente perché non le riconosce come proprie.

Può accadere che alcune delle persone fragili e vulnerabili accolte nei nostri servizi mettano in atto meccanismi di protezione del proprio sé non necessariamente di aggressione fisica, ma vissuti dagli operatori come minacciosi. Nel percorso formativo ci è stato chiesto di definire due parole molto usate nell'ambito del sociale per definire alcuni comportamenti dell'utenza: triangolatore e rivendicativo. Ne sono emerse definizioni molto nette e *tranchantes*, ma quando si è chiesto agli operatori di volgere a loro stessi la stessa domanda, ovvero quand'è che un operatore diventa triangolatore e rivendicativo, le risposte erano più esplicative, tutelanti e giustificative. Si può anche proseguire questo gioco di specchi, chiedendoci quando un servizio o l'organizzazione a cui apparteniamo diventa triangolatore, o rivendicativo, ma chiediamoci perché questa riflessione è utile. Innanzitutto ci aiuta a ragionare su come noi operatori sociali viviamo il rapporto con le persone con le quali siamo in relazione d'aiuto, se lo sentiamo come minaccioso, qualcosa di faticoso da portare sulla schiena, un pericolo per le nostre fragilità, oppure se lo intendiamo come un'opportunità di crescita personale e di rafforzamento della nostra emotività.

Al Laboratorio E-20, a volte con fatica e altre con entusiasmo, ma sempre con tenacia, abbiamo puntato su azioni basate sulla fiducia, contrastando la paura del *burnout*, di non avere risorse sufficienti, chiedendo aiuto al territorio, ai cittadini residenti, ai commercianti, alle associazioni, che hanno risposto con grande generosità. Abbiamo studiato e implementato un approccio relazionale basato sull'*empowerment*, dove si lavora in un rapporto di reciprocità, mettendo in fiduciosa sinergia le risorse proprie con quelle dell'altro, pur sapendo che potrebbe non farcela, ma che questo non deve corrispondere necessariamente al mio non farcela.

Il rapporto col fallimento si riconfigura secondo una categoria dell'*empowerment* denominata *dekilliring*, che ci consente di non vivere il mancato raggiungimento degli obiettivi prefissi con l'altra persona come una sconfitta, ma come un'interruzione di percorso, che dovrà e potrà essere ripreso.

In questi undici anni di attività del Laboratorio E-20 abbiamo visto che le persone che per molto tempo hanno maturato un'esperienza di vita in uno stato costante di sopravvivenza, consolidano dei modelli com-

portamentali rigidi, che non aiutano ad evolvere e ad approdare a modelli relazionali più flessibili, più adattivi. Notiamo che sono utilizzati comportamenti ricorsivi e stereotipati orientati alla sopravvivenza, di attacco e fuga o del tipo *fight-flight-freezing*. Dunque istintivi, non cognitivi. Tali comportamenti rigidi sono spesso letti dai diversi soggetti che entrano in gioco nella costruzione di percorsi di inclusione, come elementi di resistenza, ostativi al buon esito dei progetti messi in campo. Seguendo questa china interpretativa è facile poi scivolare verso insuccessi, generativi a loro volta di storie di insuccesso. Tali movimenti circolari negativi, che vedono coinvolti sia operatori sociali che utenti, definiscono storie di reciproche aggressività e accuse: per l'utente del servizio tu non fai abbastanza o niente per lui e per l'operatore sociale l'altro non si sforza abbastanza di cambiare, facendo fallire i progetti attivati.

Per cercare di uscire da questo *loop* siamo andati alla ricerca di approcci che ci consentissero professionalmente di camminare insieme alle persone delle quali ci prendiamo cura, un modo per entrare in contatto autentico e non dimostrativo, per costruire con loro una relazione che abbia il significato di rivelare, oltre alle fatiche e alle difficoltà, le risorse e le potenzialità di quella persona. Questa è la nostra priorità. Questa è la buona "prassi madre", o cornice delle buone prassi adottate dal Laboratorio E-20.

Curare la relazione, per l'operatore significa un continuo sforzo per fare esattamente ciò che noi chiediamo agli utenti dei nostri servizi: indossare altri occhiali e acquisire una maggiore profondità di campo. D'altra parte, se è vero che le persone sane sono in grado di essere maggiormente flessibili, crediamo che anche servizi sani debbano avere la flessibilità di accompagnare i percorsi di cambiamento, pur se discontinui, verso una maggiore inclusione sociale delle persone che seguono.

Per esprimere questa attenzione nella relazione è però necessario dotarsi di strumenti di lavoro qualificanti: formazione, supervisione e un continuo interagire tra i membri dell'équipe sono necessari per qualificare il nostro agire nel qui e ora.

Anche il confronto diretto con i singoli o i gruppi di frequentanti del Laboratorio, si sono rivelati importanti momenti di crescita, così come il favorire attività autogestite, che contribuiscano a mantenere uno stato apprezzabile di igiene nei locali interni e negli spazi esterni.

Attraverso il fare insieme cerchiamo di creare le condizioni necessarie alla continua rilettura dei comportamenti delle persone che frequentano il nostro servizio, evitando di etichettarle come bloccate, resistenti, evitanti, ostili e cercando di esplorare come potremmo cambiare il nostro approccio e produrre potenzialmente un risultato positivo.

Il lavoro di coordinamento e l'équipe: la cultura del fare insieme

Il Laboratorio E-20 è un laboratorio di comunità, dunque un luogo e un tempo dove si ricerca, si costruisce, ci si relaziona. Attraverso un'azione partecipata e condivisa si opera il cambiamento sociale, si producono conoscenza e apprendimento in modo contestuale.

La creazione di uno spazio sociale in continua interazione con la comunità, con l'obiettivo privilegiato di creare percorsi di integrazione e di autonomia per persone in stato di disagio sociale, è la nostra *mission*. Ogni azione messa in campo è densa d'intenzionalità educativa e tesa ad accompagnare i percorsi d'inclusione delle persone vulnerabili. Secondo i principi di sussidiarietà e di scambio di risorse, si cerca di responsabilizzare associazioni e attori locali sul loro ruolo di riattivatori di comunità.

Un laboratorio di comunità deve essere aperto, in senso fisico e simbolico, per essere percepito come risorsa di tutto il territorio, permettendo l'accesso ai cittadini e mettendo a loro disposizione le competenze manuali e artigianali di cui ospiti e operatori sono portatori. In questo senso, ci si muove verso la creazione di uno spazio che fa cultura.

Gestire la trasformazione di un servizio di stampo tradizionale e assistenziale isolato dal contesto sociale e rivolto ad una sola tipologia di utenza, in un servizio di nuova tipologia per lo sviluppo dell'intera comunità, significa ridefinire la sua configurazione generale rispetto al contratto stipulato tra l'ente committente e il soggetto gestore.

All'interno di questa cornice, che definisce la *mission* del servizio, le risorse umane ed economiche attribuite e gli orari di apertura restano spazi di manovra relativi alle modalità e strumenti di lavoro che l'équipe può mettere in campo per la realizzazione di quanto sopra descritto.

Uno degli strumenti più importanti utilizzati è stata l'osservazione della qualità e quantità delle risposte offerte dal servizio ai bisogni di una determinata utenza, attraverso l'analisi di efficacia (rapporto tra obiettivo e risultato) e di efficienza (rapporto tra risultato e risorse attribuite). Sulla base di questa osservazione e dell'analisi dei risultati si determina la progettazione continua di trasformazione e aggiornamento del servizio.

È evidente che questa modalità di lavoro prevede cambiamenti in corso d'opera e continui aggiustamenti di tiro, rispetto ai meri servizi offerti ai beneficiari e un aggiornamento anche delle risorse umane impiegate. Include strumenti per la valutazione del personale sui punti di forza e debolezza emersi nelle riunioni di équipe e nella supervisione, nel modo più trasparente possibile e lontano dal volerne definire l'adeguatezza, proponendo invece una formazione mirata a rafforzare gli elementi di fragilità emersi, in una costante elaborazione del lavoro svolto.

In questo contesto, un focus privilegiato è riservato alla crescita dell'équipe: grazie all'interazione con persone richiedenti aiuto, l'équipe si forma come collettivo.

Ognuno di noi ha a che fare con i propri parametri, che appartengono alla sua personale visione del mondo e all'educazione ricevuta e anche nelle équipe di lavoro sono frequenti diverse modalità nel gestire la trasgressione di un utente che ha infranto una regola. C'è chi è più punitivo, chi si posiziona sul *laissez faire*, altri sulle colorazioni intermedie. Ed è proprio attraverso il lavoro di équipe, a volte faticoso, che abbiamo avuto la possibilità di aiutarci e trovare nel collega un prezioso sostegno. Ma per poter percepire l'altro come un alleato e non come un nemico in competizione è stato necessario condividere la premessa che la prospettiva dell'alleanza è sempre molto utile nel nostro lavoro quotidiano. Tenere salda questa convinzione non è stato facile, pur riconoscendone la validità e in questo il ruolo del coordinamento è fondamentale nel condurre e a volte ricondurre il gruppo di lavoro, ricordando che ognuno di noi ha storie e provenienze diverse e solo attraverso il confronto diretto e rispettoso degli altri si trovano punti di vista che permettono di non sentirci giudicati né giudicanti.

Abbiamo capito quanto sia importante prima ascoltarsi e poi avere un confronto, attraverso il quale l'équipe cresce e costruisce la propria metodologia. Un punto di arrivo possibile solo se si rinuncia ad affermare il proprio punto di vista ad ogni costo e non si vive la messa in discussione delle proposte come un affronto personale, sforzandosi invece di trovare insieme agli altri una prassi operativa sostenibile e condivisa.

Per gestire la quotidianità abbiamo coniato questa regola: la decisione presa in équipe su un qualsiasi tema va difesa e fatta rispettare da tutti i membri dell'équipe, convinti o meno. Una regola che non è scritta sulla pietra, ma che a fronte di ulteriori osservazioni l'équipe può decidere di modificare.

Un altro punto su cui l'équipe ha lavorato molto è la capacità di leggere un evento critico come opportunità e non come minaccia. Nel tempo si è affermato l'atteggiamento di chi non intende sminuire la minaccia, ma vi vede anche un'opportunità di trasformazione positiva. Abbiamo visto che questo atteggiamento mentale permette all'équipe di non cristallizzarsi su posizioni divisive tra ottimisti e pessimisti, ma di approdare ad un lavoro di tipo creativo. Per arrivare a questa trasformazione è stata utile l'esperienza condivisa. Ad esempio, poche proposte e poche risorse umane disponibili di fronte ad un alto numero di utenti, ci hanno spinti a coinvolgere cittadini disponibili alla conduzione gratuita di laboratori, aprendoli anche a persone non necessariamente segnalate dalle istituzioni. Sono ar-

rivati tanti volontari esterni ad aiutarci nei laboratori di cucina, di cittadinanza attiva, di giardinaggio, di lavorazione della creta, di ginnastica dolce, di riciclo creativo dei materiali. L'apertura alla comunità ha permesso inoltre al Laboratorio di radicarsi ulteriormente nel territorio e di attingere a finanziamenti erogati dal Quartiere.

Il coordinatore ha certamente un ruolo molto importante nell'accompagnare il gruppo di lavoro nell'elaborazione degli eventi ordinari e straordinari, ma ha anche il compito di sviluppare un ascolto attento e sincero delle narrazioni portate dall'équipe. Egli deve avere un profondo rispetto degli operatori che sono in prima linea per la maggior parte delle ore di servizio e un'idea precisa delle richieste prestazionali richieste al suo gruppo di lavoro. Talvolta è necessario che il coordinatore sappia fare un passo indietro, osservi risultati non del tutto soddisfacenti del servizio di cui ha la responsabilità e comprenda la condizione di affaticamento nel quale può trovarsi un operatore o l'intera équipe, accettando momentaneamente un rallentamento della performance. Sarà poi suo compito proporre gli strumenti necessari per uscire da una situazione di stallo o *burn out*.

Resta però ineludibile la responsabilità che il coordinatore deve mantenere rispetto al presidio di standard minimi di qualità per l'erogazione del servizio ed è importante che sappia intervenire con rapide decisioni operative per rimuovere gli ostacoli che ne impediscono il raggiungimento.

Assunzione di responsabilità non significa rinunciare alla delega e dev'essere chiaro sia al coordinatore che all'équipe: si delega una determinata funzione, ma non la responsabilità e il controllo di come la si esercita. Il coordinatore deve garantire sempre che le funzioni delegate siano in armonia con la *vision* e la *mission* del servizio.

Uno dei rischi che come équipe del Laboratorio E-20 abbiamo dovuto affrontare è stato l'isolamento rispetto alla rete dei servizi all'interno dei quali il laboratorio si colloca. Il nostro servizio prevede la convivenza tra operatori e beneficiari dalle ore 9 alle ore 17, in un'armonia che favorisce una vicinanza tra utenti, operatori e volontari e buoni rapporti di reciprocità, con un conseguente abbassamento dell'aggressività e una riduzione di potenziali conflitti. Insomma, la costituzione di quel luogo sicuro di cui si è precedentemente scritto.

Soprattutto all'inizio del percorso, ciò ha portato ad una lettura della personalità dei beneficiari a volte assai diversa da quella data da colleghi di servizi diversi, con meno opportunità di costruire positivi rapporti relazionali. In sede di équipe allargate, ci si è trovati di fronte a valutazioni sui percorsi intrapresi dai beneficiari lontane da quelle riportate dagli operatori del Laboratorio e ciò ha causato una sorta di delegittimazione delle descrizioni fatte sui beneficiari da parte di educatori che lavoravano in al-

tri ambiti. Da questa esperienza abbiamo capito l'importanza di tenere costantemente la comunicazione con la rete dei servizi in cui il Laboratorio è inserito e grazie a questo sforzo siamo stati percepiti come un'opportunità e non come una minaccia da parte degli altri colleghi e in più occasioni i colloqui più complessi sono stati svolti presso il Laboratorio E-20, dove le persone più aggressive avevano un maggiore contenimento e quelle più fragili mostravano le proprie potenzialità.

Al Laboratorio le trasgressioni non sono gestite con le sanzioni, ma prevalentemente attraverso colloqui di confronto tra operatore e beneficiario. Questo porta un grande vantaggio: si abbassa il livello di aggressività delle persone, che non si trovano di fronte ad una lettera di espulsione o allontanamento anche se temporaneo, ma sono invitati a parlare e a ragionare insieme su cosa li ha condotti a quel comportamento e a come evitarlo in futuro. La struttura organizzativa del Laboratorio permette un tipo di intensità relazionale come quello sopra descritto e si basa sul reciproco riconoscimento tra beneficiario e servizio. Sono state quindi implementate, incoraggiate e sostenute tutte le forme possibili di autogestione, dalla preparazione delle attività, all'allestimento e riassetto dello spazio. Tale tipo di relazione positiva tra servizio e beneficiari ha permesso una migliore lettura dei bisogni dei frequentanti e ha accompagnato costantemente i lavori dell'équipe nella programmazione e nella progressiva trasformazione del servizio stesso.

Le 100 storie mal-educate

a cura di *Maurizio Mirone e Silvia Vicchi*

1

Educatore in comunità

Ho iniziato il mio percorso di educatore come volontario in una grande struttura, con cinquecento ragazzi seguiti secondo il metodo delle comunità terapeutiche americane. Il percorso per uscire dalla dipendenza era diviso in tre fasi: accoglienza, comunità o centro diurno, rientro. Feci un colloquio e mi dissero: «va bene, proviamo».

Mi misero in ufficio ad inserire dati in un computer otto ore al giorno, con un'ora di pausa per il pranzo, che consumavo nel grande salone coi ragazzi. Nomi, nomi, nomi, scrivevo nomi tutto il giorno: erano i sostenitori del Centro a cui inviare il bollettino informativo. Internet non esisteva ancora.

Dopo dieci giorni così, mi dissero: «adesso vedrai com'è la prima fase, quella dell'accoglienza. Domani inserisciti in un gruppo e guarda cosa succede».

Così il giorno dopo entrai in una delle stanze, mi sedetti e vidi come funzionava. In cerchio, ognuno si presentava e raccontava la propria vita da tossico o la presa di coscienza dopo avere iniziato il percorso di recupero. Se chi parlava non sembrava sincero, chiunque poteva prendere una sedia, mettersi davanti a lui e dirgli: «ti porto i miei sentimenti», per poi gridargliene di tutti i colori. L'altro taceva e ascoltava. Da questi confronti venivano fuori le dinamiche della vita dei tossici e si sviluppavano discussioni moderate dal conduttore. Così per tutta la mattinata.

Se uno attraversava il corridoio, sentiva urla incredibili. I moderatori solitamente erano degli ex tossici che avevano terminato il programma di recupero ed erano rimasti lì a lavorare, o educatori (all'epoca si chiamavano operatori sociali), oppure volontari come me.

La mattina, dopo colazione, c'era il cosiddetto intervallo ricreativo, dove si cantava la canzone della comunità scritta dagli ospiti, seguita da scenette, barzellette, poesie e ancora canzoni. Poi una breve pausa per fumare e riprendevano i gruppi emozionali fino all'ora di pranzo.

Nel pomeriggio, di nuovo gruppi fino alle cinque, quando arrivavano i familiari a prendere i ragazzi. Ognuno di loro aveva una persona di fiducia che lo portava al Centro e lo riaccompagnava a casa. Non dovevano mai restare soli. Quelli che non avevano nessuno erano collocati in un'abitazione vicina, seguiti da operatori.

Per alcuni mesi questa fu la mia routine, poi mi fecero seguire la fase detta "comunità", in una grande villa fuori città, dicendomi che se volevo fare l'operatore dovevo mettermi nei panni di chi seguiva il programma. In comunità le giornate erano simili a quelle dell'accoglienza, ma per tutte le 24 ore: sveglia, gruppo emozionale, lavoro pratico, pranzo, pausa, lavoro pratico, gruppo emozionale, cena e sonno. Si dormiva in camerate stile militare. I gruppi emozionali erano più intensi e durante il fine settimana riguardavano argomenti specifici e duravano molto, perché in quei giorni non si lavorava. Quindi urla a tutto spiano e ovunque.

Il lavoro pratico consisteva in giardinaggio, lavanderia, manutenzione, pulizie, cucina e altro. Durante il lavoro bisognava mantenere sempre un atteggiamento composto e non reagire mai emozionalmente: le emozioni erano da mostrare solo nei gruppi dedicati. Se si trasgrediva a questa regola, si veniva richiamati severamente in pubblico o in una stanza riservata, dove gli operatori, sempre urlando, ricordavano quale fosse il comportamento adeguato, mentre l'altro taceva e infine ringraziava. Le prime volte era scioccante, poi ci si faceva l'abitudine, ma il tutto era piuttosto stressante.

Quando qualcuno si mostrava insofferente o ostile al programma, finiva in cucina a lavare pentole e piatti oppure a pulire i bagni a fondo, sgrassando le piastrelle col detersivo e lo spazzolino da denti, in un silenzio controllato da un cosiddetto ispettore. Chi arrivava in ritardo ad un appuntamento doveva girare con una sveglia al collo e se lo staff riteneva che uno facesse i capricci o avesse atteggiamenti infantili, alla sveglia si sostituiva un ciuccio. E così via, con altre soluzioni "terapeutiche" di questo tipo.

A volte il clima era alleggerito da momenti ricreativi. Spesso l'addestramento mi sembrava troppo severo, mi ricordava la vita dei marines in "*Full metal jacket*", ma sortiva buoni effetti e la rigida disciplina forse aveva l'intenzione di "raddrizzare la schiena" a chi l'aveva piegata di fronte alla tirannia della droga.

Un mese passò in fretta e tornato in città fui mandato a seguire un gruppo di ragazzi che dovevano mettere in ordine e dare di bianco in un nuovo centro diurno in periferia. Qui niente terapia: la terapia era il lavoro e io dovevo verificare che tutto procedesse bene. Fu un periodo abbastanza tranquillo.

Finì anche questo mio mese a capo di una ventina di persone particolarmente a rischio e lo feci da solo. Non c'era il telefono e mi fu dato uno dei primi portatili dentro ad una valigetta. Quando camminavo per strada, ogni tanto suonava e mi dovevo fermare, aprirla e rispondere. A quei tempi era una cosa futuristica e la gente mi guardava sbalordita.

Passato il mese, fui assunto e diventai operatore in un centro diurno per ragazzi e ragazze con un'esperienza più leggera con le sostanze. Si tenevano gli stessi gruppi emozionali della comunità, ma con meno enfasi e tutti tornavano a casa alle 17, sempre accompagnati dai familiari.

Un anno dopo ricevetti una proposta da un'altra cooperativa e andai a lavorare in una comunità di recupero con un'impostazione completamente diversa. Era una proprietà privata circondata da un magnifico giardino, non riceveva sovvenzioni pubbliche, gli ospiti pagavano una retta piuttosto alta e ognuno di loro aveva una stanza singola. Sembrava un albergo di buon livello. Qui la psicoanalisi la faceva da padrona, la terapia era tutta introspettiva e si facevano interminabili sessioni di gruppo dove non si urlava mai e la giornata scivolava tranquilla, senza particolari emozioni. Sedute collettive, colloqui individuali, si sviscerava la vita degli ospiti, s'indagava sulle ragioni della dipendenza, s'investigava nella loro infanzia, si esaminava profondamente ogni dettaglio. Parole, parole, parole, fiumi di parole. Gli ospiti, se volevano, potevano dedicarsi al giardinaggio o all'artigianato e c'era anche una palestra per tenersi in forma. La cucina era gestita da una cuoca e non c'erano obblighi di alcun tipo, a parte tenere in ordine la propria stanza e partecipare alle sedute individuali e di gruppo. Ogni tanto si facevano uscite serali tutti insieme con i tre furgoni, per andare al cinema o a un concerto. Periodicamente arrivava da Parigi l'esperto luminaire ideatore di questo metodo e teneva lunghi seminari per noi operatori.

Mi ero appena ambientato a questo dolce trantran, quando mi chiamò un'amica e mi propose di andare a lavorare con lei in una comunità per adolescenti a rischio e in men che non si dica passai dalla calma piatta al mare in tempesta.

Il parà

Ogni giorno incrociamo distrattamente per le strade, nelle stazioni, o nei parchi, i senza dimora e li guardiamo come se fossero invisibili e vivessero in un mondo parallelo al nostro, che è fatto di orari, scadenze, impegni e abitudini.

O almeno questo è ciò che comunemente si pensa.

La maggior parte di queste persone vive in strada per non aver saputo far fronte ai fallimenti e alle sconfitte della vita o per il rifiuto subito nel proprio ambiente. Molti di coloro che vediamo dormire sulle panchine o nei dormitori, che pranzano nelle mense pubbliche, sono state persone come noi. Poi un trauma, una perdita, un divorzio o un licenziamento hanno fatto emergere in loro la fragilità, qualcosa dentro di loro si è rotto, sono scivolati giù, si sono arresi e rimettere insieme i pezzi per riprendere il proprio percorso è diventato difficile.

Giovanni dorme in un dormitorio di Bologna, ma è nato in una famiglia benestante, si è diplomato a Milano in Restauro all'Accademia di Brera, per poi arruolarsi nei parà della "Folgore", il corpo d'élite dell'esercito, dov'è entrato dopo una severa selezione e un duro addestramento. Ha partecipato a missioni di pace in Libano, Mozambico e Somalia, si è congedato col grado di sergente maggiore, ha trovato un lavoro e una ragazza che amava. Giunto quasi all'altare, lei lo ha lasciato e il rigore e la disciplina militare sono stati inutili, la delusione lo ha portato all'abuso di alcol e alle droghe, ha bruciato i risparmi messi da parte. La sua famiglia ha rotto i ponti con lui, che emarginato e solo ha iniziato a vagabondare per la penisola. Nonostante la disperazione, ha sempre vissuto senza delinquere, spesso facendo ritratti ai turisti a Roma, Firenze e in altre città. È arrivato a Bologna perché viaggiava senza biglietto e un controllore l'ha sbattuto giù dal treno. Dopo aver attraversato tante peripezie, Giovanni si è disintossicato in una comunità di recupero, con grande fatica ha trovato lavoro come tornitore e ha preso un alloggio in affitto. Sarebbe stato un lieto fine, ma dopo due anni la ditta ha chiuso per la crisi e lui si è ritrovato al punto di partenza, senza lavoro e senza casa. Arrivato al dormitorio, ha usufruito di borse lavoro e tirocini, per raggranellare qualche soldo.

L'ultima volta che l'ho incontrato era ai giardini pubblici, seduto su una panchina che leggeva un libro, la sua passione. Abbiamo fatto due chiacchiere e in seguito non l'ho più visto. Ho chiesto ai colleghi, ma non mi hanno saputo o voluto dire niente. Giovanni è sparito, svanito nel nulla. Quello che mi resta di lui è una foto in cui sorride. Giovanni, il parà.

Sorvegliato speciale

Dopo una vita tutto sommato normale, con un lavoro regolare e una famiglia con moglie e figli, Luca prende la brutta strada della dipendenza da sostanze. All'inizio eroina, poi alcol. Finisce un paio di volte in comunità, la sua vita va in pezzi e si ritrova a dormire su una panchina. Ogni sera si addormenta ubriaco e al mattino si sveglia per una nuova giornata sempre uguale.

Gli abitanti della zona ormai lo conoscono e gli portano cibo e altri generi di conforto, a volte lasciano qualche euro con cui lui compra delle birre. Il resto della giornata lo passa girovagando a vuoto per la città, in cerca di espedienti che gli procurino alcol o droga.

Una sera tardi Luca vede una moto parcheggiata con la chiave inserita, lasciata lì da un incauto proprietario. È ubriaco, non ci pensa due volte, monta su, parte e a tutta velocità e perde il controllo del mezzo, sbattendo contro un albero. Lentamente si rialza, raggiunge a piedi la sua panchina e crolla sfinito. È inverno, si gela. La mattina dopo qualcuno si accorge di lui, delle ferite e chiama un'ambulanza. È in uno stato semicomatoso, in ospedale i medici devono amputargli le dita dei piedi congelate. Dalle analisi risulta positivo all'alcol e non solo. Una volta dimesso, Luca è trasferito in una residenza per disabili per due mesi e da lì al dormitorio.

Qualcuno gli suggerisce di passare le giornate al Laboratorio E20 gestito da Società Dolce, dove può socializzare con altre persone e lui ci va. Intorno a Luca nasce una rete: il dormitorio, il laboratorio, il servizio tossicodipendenze, l'assistente sociale del Comune, il referente del servizio per la casa "*Housing First*", diversi educatori ed educatrici. Otto persone si prendono cura di lui, che si definisce scherzosamente un sorvegliato speciale. Nonostante non abbia risolto completamente la sua condizione di alcolista, il sostegno rende la sua vita migliore, ottiene una casa, s'impegna in tirocini lavorativi e instaura relazioni che lo mantengono vivo e attivo.

Luca è un esempio di come strategie mirate a minimizzare l'impatto negativo di alcol e droga, senza necessariamente escluderne del tutto l'uso, in certi casi portino a buoni risultati. La capacità di Luca di andare avanti nonostante tutto è dovuta al suo carattere gentile e affabile e all'accettare di non farcela da solo, chiedendo aiuto quando serve: «In fondo – dice – non è importante quante volte uno cada, ma è trovare la forza di rialzarsi».

E finora lui ce l'ha fatta.

Una mina vagante

Voglio raccontarvi di una comunità per minori in un paese di collina. Sette ragazzi e ragazze, poi un giorno arriva l'ottavo. Si chiama Alfonso, ha dodici anni, ma ne dimostra di più. Nato in Salvador durante la guerra civile, è stato abbandonato dai genitori in un orfanotrofo. Una coppia di pensionati italiani sessantacinquenni in vacanza lo vede, lo adotta e lo porta in Italia, ma presto si accorgono di non poter gestire l'energia di questo ragazzino iperattivo e vivacissimo.

I servizi sociali lo affidano alla nostra comunità e da subito Alfonso si mostra aggressivo verso i compagni e le compagne, litiga con tutti e bullizza i più piccoli. Coi suoi schiamazzi non fa dormire nessuno e a scuola è molto problematico. Un giorno sparisce dalla comunità, ruba una bottiglia di whisky e sale senza biglietto su un treno, stacca il martelletto di emergenza dalla vetrina e lo usa per rompere il vetro di un finestrino. Il controllore chiama la polizia ferroviaria, che alla prima stazione sale su e lo blocca.

Consegnato ai carabinieri del paese in cui ha sede la comunità, ce lo riportano, dicendo che non è incriminabile per la minore età e ci ricordano che siamo i suoi tutori legali e che dobbiamo stare molto attenti. Intanto, da un'accurata visita medica, veniamo a sapere che non ha dodici anni, ma almeno quattordici.

Un giorno la scuola ci avvisa che non si è presentato. La collega Cristina mi chiede di andare con lei a cercarlo per il paese e si mette alla guida della sua auto. Io sono a fianco a lei e ad un tratto vedo Alfonso seduto su un muretto, che fuma una sigaretta. Abbasso il finestrino, lo chiamo facendogli un cenno. Si avvicina, mi stringe il braccio e mi addenta voracemente la mano. Urlo dal dolore, mentre lui corre via sghignazzando, lasciandomi i segni dei suoi denti. Finisco al pronto soccorso, dove mi medicano e mi danno alcuni giorni di malattia. Chiamo una responsabile e le racconto l'accaduto, ma lei risponde: «Dai, non esagerare, cosa vuoi che sia, è una cavolata». Dopo un paio d'ore mi richiama: «Scusami per prima. Alfonso ha preso Cristina per il collo e le stanno mettendo il collare ortopedico per il trauma».

Pochi giorni dopo viene assunto un educatore dedicato a tempo pieno ad Alfonso. Si chiama Gianni, è un ragazzo alto più di due metri, un gigante atletico, robusto, con due spalle larghe, giocatore titolare in una squadra di football americano. Io intanto ho trovato lavoro presso un'altra cooperativa. Ho saputo che Alfonso è stato trasferito in una struttura gestita da Gesuiti. Mai più visto.

Viaggio verso il mare

Nel 1993 facevo l'educatore in una comunità per adolescenti a rischio a Carmagnola. Tra i nostri ragazzi ce n'era uno particolarmente difficile, si chiamava Samuele. Aveva 16 anni, i servizi sociali lo portarono da noi dopo che aveva dato fuoco ad una stanza nella casa dei genitori, perché non assecondavano un suo desiderio. Era piccolo di statura, ma piuttosto pericoloso, se gli saltavano i nervi.

Nel poco tempo trascorso nella nostra struttura, in un raptus di rabbia aveva già distrutto completamente la cucina e mandato all'ospedale un altro ragazzo, lanciandogli un'affettatrice.

Un'estate tutti i ragazzi erano ad Albenga in campeggio per le tradizionali vacanze della comunità, ma avevamo deciso che con Samuele si doveva stare attenti e di farlo viaggiare separatamente. Lo accompagnavamo in tre: io, educatore, Luisa, un'educatrice e Ada, la coordinatrice.

Siamo sull'autostrada Torino-Savona, nota come autostrada della morte, per i numerosi incidenti. È a due corsie, con molte curve. Guidava Ada, che aveva avuto la pessima idea di far sedere il ragazzo davanti, contrariamente a quanto avevamo proposto Luisa e io. Samuele in quel periodo era in pieno delirio militaresco, aveva visto troppi film americani con Sylvester Stallone e gli era presa la mania di vestirsi come Rambo, con magliette e pantaloni color kaki, cinture con fondine per pistole e mitra giocattolo, cartucchiere e altro. Naturalmente indossava occhiali da sole e cappellino militare.

Il cappellino, appunto. Lo teneva in mano, sventolandolo fuori dal finestrino, urlando minacce a nemici immaginari, quando a un certo punto gli sfugge e vola via. Apriti cielo! Samuele comincia a strepitare come un forsennato: «Il cappellino, voglio il cappellinooooo!» Ada rallenta e accosta a destra, nella corsia d'emergenza. Io e Luisa siamo esterrefatti: «Ada, non vorrai scendere a prendere quel cavolo di cappellino!» urlo io, con l'approvazione dell'educatrice al mio fianco. «Certo che sì» risponde e scende insieme al ragazzino a cercare il cappellino in mezzo all'autostrada, mentre le auto sfrecciano a tutta velocità. Una cosa del genere io non l'avevo mai vista e lo so, quando la racconto molti non ci credono, ma vi giuro che è andata proprio così. Comunque Ada e Samuele recuperarono quel maledetto cappellino e ritornarono in macchina. Ripartiamo, passa un minuto e veniamo superati da una pattuglia della stradale a sirene spiegate, con un agente che agita la paletta fuori dal finestrino, indicandoci di accostare. Ada si ferma e ci sorbiamo una pesante ramanzina dai due poliziotti,

che hanno visto l'accaduto non si sa come, forse dalla corsia opposta e benché io non sia imputabile del fatto neanche lontanamente, gli sbirri si accaniscono contro di me che siedo dietro, in quanto unico maschio adulto della comitiva. Sarei io, secondo loro, il responsabile del grave episodio, in quanto non mi sono imposto su una donna, cosa per loro inconcepibile. Devo scusarmi in mille modi, cospargermi il capo di cenere, genuflettermi, chiedere perdono, supplicare pietà, facendo acrobazie e destreggiamenti verbali di ogni tipo per evitare il peggio, mentre il ragazzino sghignazza giocherellando col fottuto capellino e Ada la coordinatrice non dice una parola, mentre Luisa sorride per l'assurdità della situazione.

Riusciamo comunque a cavarcela senza conseguenze e a raggiungere il campeggio di Albenga, dove gli altri educatori ci aspettano insieme al resto dei ragazzi.

Come si dice? Tutto è bene, ciò che finisce bene.

6

Una notte tremenda

Una ventina di anni fa lavoravo a Varese, in un progetto per famiglie nomadi di un'area sosta alla periferia della città.

Tornavo a casa a fine turno, quando Alberto, il mio coordinatore, mi chiamò per chiedermi di coprire una sostituzione di sole tre ore in una comunità per minori che si trovava piuttosto distante. Risposi a malavoglia di sì, ero stanco e la mattina dopo alle 9 avevo una riunione in Comune. Arrivato lì che era già sera, incontrai Valeria, giovanissima collega neo laureata e con poca esperienza. I ragazzi erano pronti per la cena e tutto filava liscio, così decidemmo di vedere un film insieme, mettemmo un DVD e ci sistemammo seduti sul divano. Non ci eravamo resi conto che il film era lungo e si sarebbe fatto troppo tardi, con la sveglia alle sette per andare a scuola. Proponemmo ai ragazzi di terminare il film il giorno dopo, ma non ne volevano sapere e si accese una discussione piuttosto animata, che rischiava di degenerare, in particolare con Carlo e Mario. Decidemmo di spegnere comunque la TV e di mandarli a dormire.

I ragazzi andarono in camera, ma Carlo e Mario per protesta si barricarono nella loro stanza, coinvolgendo due compagni e bloccando la porta con gli armadi. Dalla radio nella stanza usciva musica a tutto volume, mentre loro urlavano e facevano un fragoroso baccano, sbattendo degli oggetti contro il muro. Un inferno. I ragazzini delle altre stanze si svegliarono, alcuni piangevano spaventati e la situazione stava diventando inso-

stenibile. Chiamai il coordinatore, ma aveva il telefono spento, allora mi consultai con Valeria, che consigliò di aspettare: «Si stancheranno», disse. Dopo venti minuti il baccano terminò e pareva che si fossero calmati, ma improvvisamente sentimmo un tonfo sordo, poi un altro e i ragazzi che sghignazzavano al di là della porta. Scesi in cortile e vi trovai un tavolo e un armadio che erano stati lanciati dalla finestra, mentre un divanetto era pericolosamente in bilico nel vuoto. Ci prese il panico. Richiamai il coordinatore ancora irraggiungibile e alla fine i carabinieri.

La casa era isolata in mezzo alla campagna e io mi misi a bordo strada ad aspettarli. Carlo e Mario, affacciati alla finestra, videro la macchina con il lampeggiante e si resero conto della situazione. I carabinieri salirono e parlarono con loro attraverso la porta, che alla fine venne aperta. Io e Valeria aspettavamo in ufficio, quando un carabiniere fece uscire la collega e m'intimò con aria severa: «Lei non si muova da qui», proprio mentre Valeria finalmente parlava con Alberto, il coordinatore, che aveva riacceso il cellulare. Dopo un'ora mi fanno uscire dall'ufficio e trovo Alberto che mi chiede: «Hai picchiato i ragazzi?» e io sgomento: «Ma sei impazzito?», mentre Valeria confermava che noi i ragazzi non li avevamo toccati. Nonostante ciò, fummo costretti a recarci in caserma. Erano le due di notte e m'interrogarono fino alle cinque del mattino. Scoprii così che Carlo presentava sulla schiena segni di percosse e accusava me di averlo picchiato. Raccontai come erano andate le cose, loro parlarono col coordinatore e ci lasciarono andare. Alle sette ero a casa e alle nove avevo la riunione in Comune, dove mi presentai completamente rintronato.

Tutto per fortuna si risolse bene, perché i genitori di Carlo non sporse-ro denuncia, ma quando il coordinatore mi chiese se potevo accompagnare i ragazzi durante il soggiorno estivo al mare, risposi di no.

Molti anni dopo bevevo un caffè in un bar e il barista mi salutò: «Ciao, mi riconosci? Sono Carlo, ti ricordi di me?». Ci mettemmo a parlare e mi confessò che quella notte aveva chiesto a Mario di percuoterlo, per accusarmi e non finire lui nei guai.

Bevvi il mio caffè e me ne andai.

7

Maschera per il viso

Lavoravo come educatrice in una comunità per ragazze minorenni. Era un periodo un po' turbolento e fra due ospiti, Anita e Laila, non correva buon sangue. Si punzecchiavano in continuazione e ogni scusa era buona per litigare.

Un giorno stavamo pranzando, io ero seduta a fianco di Anita e Laila era di fronte a me. Iniziò un litigio, non ricordo per quale motivo, ma la rabbia montava sempre più e le due iniziarono ad urlarsi addosso.

Anita si alzò da tavola e salì in camera sua, mentre Laila invece di calmarsi e finire il suo pranzo, continuò a lanciare insulti e impropri gridando, affinché arrivassero al piano di sopra. Anita, fumante di rabbia, scese di corsa, prese dal tavolo un piatto pieno di riso al curry e lo scagliò contro Laila, ma prese in pieno la mia faccia. Una rapida maschera al viso a base di curry! Intervenne una collega e io andai a lavarmi e a cambiarmi. Poco dopo Anita venne a chiedermi mille volte scusa.

Un paio di giorni dopo, le due ragazze si erano riappacificate, tutte pappa e ciccia.

Quando oggi mi capita d'incontrare Anita, ormai maggiorenne, ricordiamo quell'episodio e ridiamo di gusto.

8

Educatore di sostegno

Ecco di seguito le frasi prese dal mio diario di lavoro, che raccontano l'esperienza di quell'anno scolastico, il mio *annus horribilis*.

Flavio non sta fermo un minuto, è molto agitato. Arriva a scuola con una svastica sulla maglia. Chiude e apre i cassetti, gioca con tutto, poi si siede e si alza di continuo. Intrattabile e delirante. Parolacce e lanci di carta. Rovescia il bidone dei rifiuti al bar. Ripreso da un professore, ripulisce tutto. Appena questi si allontana, rovescia di nuovo. Lo inseguo e lo sgrido, rimette tutto a posto. Flavio si scatena, salta sul tavolo, si siede sul bordo della finestra, smonta i cassetti, sbatte la porta, sputa per terra. Oggi più che un educatore, ci vorrebbe un esorcista. Richiamato in presidenza esce arrabbiato. Nell'intervallo prende un compagno a ramazzate in testa e blocca una porta con la scopa. Ulula come un lupo. Regressione infantile, fa le vocine da bambino piccolo. Ride a crepapelle senza motivo come un pazzo. Nell'intervallo sparisce completamente. Visita della coordinatrice educativa. Recita la parte dell'alunno modello, ma sfoggia con orgoglio una svastica sulla maglia. La signora esce e lui balla la samba, fa baldoria come se fosse allo stadio. Lancio di lattine e cartacce sulle compagne e di scopa su un compagno. Parla come una fogna. Parolacce a gogò. Fa disegni d'accoppiamenti vari e durante l'intervallo li mostra a tutti. Lezione di Fisica, dice alla prof che insegna una materia inutile. Un suo compagno racconta che Flavio gli ha estorto due euro. Lui nega, poi ammette e promette

di ridarglieli l'indomani. Fa una proposta indecente a una compagna. Flavio restituisce al preside i due euro estorti al compagno. Ride in modo isterico. Ha disturbato i compagni con un fischietto che gli viene sequestrato in classe. Il preside sequestra un secondo fischietto col quale ha ripreso il suo show. Mi dice che se oggi gli faccio fare i compiti mi dichiara guerra. È espulso dalla classe. Fa il buffone di continuo. È un invasato. In questi giorni ho notato che mi segue dopo la scuola. All'uscita gli chiedo di non seguirmi, ma lui mi pedina ugualmente. Telefono alla madre. Flavio domani starà a casa perché io ho detto al preside che mi ha pedinato. Insulta un ragazzo che gli molla un cazzotto sul naso e lo fa sanguinare. Richiamato dal preside. D'ora in poi Flavio non farà più l'intervallo. Nel laboratorio di officina spariscono dei pezzi. Il prof ferma tutto e li cercano. Gli chiedo se ne sa qualcosa. Nega e poi i pezzi spariti riappaiono casualmente vicino al suo cassetto. È nervosissimo. Mi spinge e fa uscire una lente dagli occhiali che indosso. I miei vicini di casa mi dicono che è passato da loro un ragazzo che dalla descrizione è lui, dicendo che è un mio parente e ha chiesto dei soldi con motivazioni assurde. Chiedo scusa e avviso scuola e genitori. Mi aveva pedinato. Un altro giorno di sospensione dalle lezioni. Flavio oggi è ingestibile. Sto impazzendo. Il prof di officina ha notato che sono spariti diversi pezzi, avvisa i genitori e con una visita a casa sua li ritrovano nel garage. Flavio confessa di averli presi nelle ore dell'intervallo. Da oggi non tornerà per un periodo a scuola. Farà uno stage in azienda, per vedere se lì andrà meglio. Inizia lo stage. Flavio si trova male, sono tutti adulti e non può fare scherzi o lanciare oggetti. Si annoia. Nel lavoro va piuttosto bene. S'infila però in locali dove non dovrebbe entrare, viene ripreso. In mensa gli scappano sproloqui osceni ad alta voce, ma si blocca subito, vedendo gli sguardi severi dei colleghi. Spariscono degli attrezzi da lavoro, che vengono ritrovati puntualmente nel suo armadietto. Sparisce l'orologio di un collega. Messo alle strette, confessa e lo restituisce. Lo stage finisce lì. Ritorna a scuola. Per poco tempo, però. Gli sequestro un coltello a serramanico, che gli spunta da una tasca. Mi minaccia con un punteruolo, davanti a un bidello. Per Flavio oggi la scuola è finita. E anche per me. Grazie a Dio.

9

Anita

Ero responsabile di un centro per profughi del Kosovo, dove vivevano venticinque famiglie con molti bambini. Con due educatrici organizzammo una gita per una quindicina di loro, tra i sei e i dodici anni. Io guida-

vo il furgone e l'allegria combriccola cantava a squarciagola con Mirna e Silvia, tutti contenti di fare qualcosa di bello. Arrivati a destinazione ci sistemammo in uno stabilimento balneare: due ombrelloni, quattro sdraio, asciugamani sulla sabbia, pallone, salvagenti e l'avventura comincia. Mirna e Silvia si alternavano nel portare i bimbi in acqua a piccoli gruppi e io badavo a quelli rimasti. Al ritorno facevamo sempre la conta per capire se c'erano tutti.

Dopo vari bagni, manca una bambina. Oddio! Panico. Iniziammo a urlare: «Anita! Anita! Dove sei?» Allertammo i vicini di ombrellone e il chiosco dello stabilimento, che iniziò a mandare messaggi con l'altoparlante tipo "cerca si bambina di nome Anita, bionda e occhi azzurri..."

Dopo un po' decidemmo che Mirna sarebbe rimasta con i bambini, Silvia sarebbe andata a perlustrare i bagni adiacenti a nord e io quelli a sud. Cammina, cammina, chiedemmo a tutti e finalmente trovai Anita fuori da un chiosco, seduta per terra, che mangiava con gioia un grande cono gelato, circondata da gente adorante di fronte a questa bellissima biondina che si era fatta offrire il gelato dalla barista. «Anita, sono io! Andiamo?» le dico.

Lei finge di non conoscermi. Incredulo insisto, ma lei mangia il suo gelato mostrando totale indifferenza, cosa che alimenta il sospetto nei presenti. Uno mi chiese: «ma lei chi è?» e qualcuno suggerì di chiamare la polizia. Presi il cellulare e chiamai Silvia, che arrivò dopo dieci lunghissimi minuti. Anita le corse incontro a braccia aperte e l'equivoco si chiari.

Eppure io con Anita avevo giocato fino a poco prima e mi conosceva benissimo!

10

Comunità psichiatrica

I veri matti sono matti, non li puoi giudicare. Il progetto con loro è semplice: bisogna farli vivere bene, stando attenti che non si facciano male. Ho lavorato in una comunità psichiatrica per pazienti cronici dove vivevano otto signori, come li chiamavamo noi. Il nostro compito era di accudirli in tutto e per tutto, colazione, pranzo e cena, pulizie, igiene e ricreazione, giorno e notte.

Ricordo bene alcuni nostri ospiti, come il signor Faggio, un uomo tarchiato, calvo, molto vispo, che fumava tanto, troppo, anche se noi provavamo a limitarne il vizio. Nel cuore della notte, mentre riposavo beatamente sul divano letto assegnato all'educatore, mi sentivo scuotere energicamente: era lui che mi sbatacchiava, gridando «sigaretta! sigaretta!» Aprivo il

cassetto, gliene davo una e lui: «dammene altre due, sennò poi ti sveglio di nuovo». Il signor Faggio era stato un grafico e aveva lavorato in una grande azienda, poi per problemi sul lavoro e un matrimonio fallito, iniziò a dare segni di squilibrio mentale, che col tempo si aggravarono. Così fu inserito in comunità. Aveva un grande talento artistico e talvolta la cooperativa organizzava mostre delle sue opere e coi guadagni integrava la sua pensione d'invalidità. Faggio però aveva una mania ossessiva: raccontava continuamente i dettagli di un crimine avvenuto nel dopoguerra: la strage di Villarbasse. Sapeva tutto e lo narrava con i dettagli più minuziosi, i nomi delle vittime e dei banditi, chi condusse le indagini, l'arresto, il processo, la condanna e via di seguito. Io lo distraevo dalla sua ossessione, portandoogli fogli, matite, colori, per farlo disegnare e colorare, così si calmava, concentrandosi sulla sua passione. Conservo ancora alcuni suoi disegni molto belli, che mi ha regalato.

Un altro ospite era il signor Favilli: alto, biondo, occhi azzurri, era nato nel 1945 dalla relazione tra un soldato tedesco e una donna che lo aveva abbandonato dalle suore. Era passato fin da bambino per diversi orfanotrofi e poi in istituti per malati di mente. Prima della riforma Basaglia aveva subito diversi elettroshock ed era stato legato a letti di contenzione. Non parlava, emetteva solo suoni gutturali e correva in continuazione avanti e indietro per la struttura. Per fermarlo bisognava placcarlo come giocando a rugby. Ogni tanto, senza motivo, si fermava e faceva uno striptease a sorpresa dovunque si trovasse e noi educatori accorrevamo per rivestirlo.

Una o due volte alla settimana andavamo con i signori a fare una passeggiata nel parco. Favilli lo portavamo da solo, con due educatori come scorta, per evitare fughe improvvise o spogliarelli inopportuni, ma lui era più furbo e più svelto di noi. Una volta, era estate, passeggiavamo troppo vicino ad un chiosco e lui con uno scatto da centometrista rubò al volo tre tazzine di caffè su un vassoio, bevendole una dietro l'altra. Lo riacchiappammo, pagammo, ci scusammo e il barista sorrise. Ci conosceva e sapeva che lavoravamo coi picchiatelli – così li chiamavano – nella comunità lì vicino.

Un altro ospite, Peppino, una sera, guardando un collega che preparava le terapie nei bicchierini, si avventò su di essi e li buttò giù tutti in pochi sorsi, in rapida sequenza. Pronto soccorso, lavanda gastrica.

Fabio era un altro signore che aveva bisogno di massima attenzione, ma si dà il caso che quel giorno ci fu un colpo di fulmine tra l'educatrice Giulia e Matteo, l'educatore appena arrivato e che si distraessero un po'. Così Fabio fuggì. Fu trovato ore dopo, mentre mangiava la carta strappata da un cartellone pubblicitario. Lo riportarono da noi i carabinieri con un'ambulanza, la cooperativa fu ammonita e i due colleghi sospesi.

Non posso negare che in quella comunità non ci si annoiava proprio mai.

Tre giorni a lavare sangue

Nel centro di accoglienza per persone senza dimora ospitavamo un signore di nome Hassan. Era in attesa di essere trasferito altrove, ma non ne aveva nessuna voglia, stava bene lì e non voleva andarsene. Però era stato deciso così ed entro tre giorni doveva uscire. Allora attuò la sua singolare protesta: al mattino scendeva al piano terra, si fermava davanti all'ingresso centrale della struttura, si spogliava restando in mutande e con una lametta da barba iniziava a tagliuzzarsi. Prima le braccia, poi il torace, le gambe, i piedi e via di seguito.

Fulvio, il coordinatore, provava a negoziare con lui, che imperterrito continuava nella sua opera. Fu chiamata la polizia, insieme ad un'ambulanza. Infermieri e agenti indossavano guanti protettivi, ma si tenevano a debita distanza, cercando di farlo andare con loro, senza sporcarsi di sangue. Impresa molto difficile.

Mentre Fulvio mediava tra la polizia, gli infermieri e Hassan, io ripulivo il sangue che abbondava sul pavimento. Andavo avanti e indietro col secchio a rotelle e lo strizzatore, facendo spostare i vari attori della paradossale scena, che continuava e di cui io ero una comparsa. Immergevo il mocio, lo passavo per terra, lo strizzavo per bene, riprendevo fino a quando andavo a svuotare il secchio ormai pieno. Cambiavo l'acqua, facevo una pausa sedendomi un po' in *reception*, magari bevendo un caffè della macchinetta e poi ricominciavo.

Intanto le trattative continuavano, finché verso sera Hassan si rivestiva e andava a piedi al vicino pronto soccorso, accompagnato da alcuni ospiti del dormitorio, senza polizia né ambulanza. Tornava verso mezzanotte pieno di fasce e cerotti, mangiava e andava a dormire. La mattina seguente scendeva più o meno alla stessa ora, si metteva in mutande, prendeva una lametta nuova e ricominciava. Fulvio trattava, arrivavano polizia e ambulanza, io preparavo il mocio e lo strizzatore e stoicamente andavo avanti e indietro a pulire il sangue, fino al termine della sceneggiata autolesionista.

Idem il terzo giorno: pieno di ferite si mise in mutande e riprese a tagliarsi.

La quarta mattina, quella della sua uscita definitiva dal servizio, scese e uscì senza problemi, come se niente fosse successo.

Originali richieste d'aiuto

Da anni Cesare vagabondava da un dormitorio all'altro, passava da centri diurni, case di accoglienza, parrocchie, sportelli di ascolto ed enti assistenziali di ogni tipo. Da come parlava sembrava una persona istruita, se non addirittura colta. Dicevano che venisse da un'agiata famiglia, che lo aveva allontanato dopo vari episodi di follia. Aveva la mania di persecuzione e del complotto, un'anima in pena circondata da nemici immaginari. Girava con una valigia piena di esposti, querele, denunce fatte ad assistenti sociali, educatori, sacerdoti, vigili urbani, volontari della Caritas, medici e infermieri del pronto soccorso. Conoscendolo, le forze dell'ordine le archiviavano subito. Un giorno, mentre lavoravo in ufficio con un collega, Cesare aprì la porta, chiedendo subito udienza e poiché in quel momento non potevamo, si mise a urlare: «Siete due massoni di merda pagati dalla CIA!».

Nel dormitorio gli era stata assegnata una stanza singola, per evitare litigi con altri ospiti. Una notte si sentì un tonfo pauroso nel cortile, dove un letto di ferro si era appena schiantato al suolo. Cesare urlava frasi deliranti e sconclusionate dalla finestra del secondo piano. Arrivarono i carabinieri, seguiti da un'ambulanza, lo fecero scendere e due infermieri lo portarono via tenendolo per le braccia, mentre lui gridava: «Ma dove cavolo sono le mie guardie del corpo?» «Siamo noi!» rispose prontamente un infermiere. Tranquillizzato, si mise seduto in ambulanza, diretto verso l'ospedale.

Due giorni dopo Cesare è tornato al dormitorio e nel cuore della notte ha lanciato dalla finestra un tavolo, un comodino e una sedia e questa volta l'intervento dell'ambulanza si concluse con un trattamento sanitario obbligatorio. Durante la supervisione, la psicologa ci spiegò che i comportamenti di Cesare erano richieste di aiuto. Originali, però!

Una famiglia particolare

Una volta fui chiamato per una sostituzione in un centro diurno per disabili mentali lievi, persone che vivevano nella propria casa, ma passavano la giornata nel servizio. La coordinatrice, Michela, mi chiese di accompagnare a casa Gino, un ragazzo tranquillo, con disturbi ossessivi compulsivi. Eravamo a piedi, a solo dieci minuti di strada, ma mi fu detto di tenere

il ragazzo il più lontano possibile dai cestini dell'immondizia, perché aveva la mania di raccattare cartacce e altro dalla spazzatura.

Lo marcavo stretto, ma ad un tratto mi sfugge, attraversa la strada e si fionda su un cestino, infila una mano e si mette una bottiglia di plastica in tasca. Lo raggiungo, provo a levargliela, ma non c'è verso di farlo ragionare. Riprendiamo il cammino, mancano solo pochi minuti alla meta e quando mi accorgo di qualche possibile tentazione cerco di distrarlo. A pochi passi dall'arrivo, Gino mi frega, raccogliendo un pacchetto di sigarette schiacciato e un cartone di latte vuoto da terra. Di fronte al portone di casa inizio una difficile trattativa e alla fine arriviamo a un accordo: porterà con sé solo la bottiglietta di plastica e il resto lo lascerà fuori.

Saliamo le scale fino al primo piano, dove abita con la sua famiglia e suonano il campanello. Apre il padre, un uomo sulla cinquantina, magro, calvo, con gli occhiali, completamente nudo. Sono sbalordito, mi presento: «Buongiorno sono l'educatore sostituto del centro diurno». E lui, come se niente fosse: «Piacere, vuole accomodarsi per un caffè?» «No grazie, l'ho appena preso, ora devo andare, buonasera». Saluto Gino, torno al centro e racconto a Michela l'accaduto e lei mi dice: «In effetti è una famiglia un po' particolare».

14

Il disegno

Al Laboratorio E20 arriva un ragazzo di circa 35 anni di nome Alessandro. Sappiamo che ha dei problemi con l'alcol, ma sembra abbastanza tranquillo. Prende una radio, la porta in sala e l'accende ad altissimo volume, mettendosi a ballare come un forsennato. Gli diciamo di abbassare un po', perché ci sono altre persone che non apprezzano né la musica ad alto volume né le sue prodezze da ballerino. Abbassa la radio brontolando, poi si siede a un tavolo e si mette a disegnare. Ad un certo punto si alza per andare in bagno e quando torna non trova più il suo disegno. Inizia ad agitarsi e a girare per la stanza, gridando: «Tirate fuori il mio disegno, tirate fuori il mio disegno!». Un putiferio.

Chiediamo a tutti i presenti, ma nessuno ne sa niente. «Se non tirate fuori il mio disegno, chiamo la polizia!» grida. La scena è sempre più assurda e la sua rabbia spropositata. Più si cerca di calmarlo, più si agita. Alessandro va avanti e indietro per il centro diurno urlando, sbraitando e disturbando tutti i presenti per oltre un'ora. Chiamiamo il coordinatore e

decidiamo di avvisare le forze dell'ordine solo nel caso in cui, al momento della chiusura, Alessandro rifiutasse di uscire dal Lab. Il collega Tommaso, con grande pazienza, inizia un negoziato e dopo un'estenuante e faticosa trattativa, vanno insieme a perlustrare tutti i locali, alla ricerca del fantomatico disegnano, che viene ritrovato sul tavolo della sala computer, non lontano dal bagno.

Lì c'è Marco, immerso nella visione di un film con le cuffie, ignaro di tutto. Interpellato da Alessandro sul perché il suo disegno si trovasse lì, Marco risponde: «Me lo hai dato tu prima di andare in bagno, mi hai chiesto di custodirtelo».

Alessandro torna nell'altra stanza, si siede e si rimette silenzioso e pacifico a disegnare.

15

Non ci sto!

Ero educatore in una comunità per minori mista, con otto posti, più uno di emergenza. Una sera, all'ora di cena, telefonò la polizia, dicendo che da lì a poco avrebbero portato una ragazza di sedici anni, per una situazione di emergenza. Arrivarono con Vesna, che per un'ordinanza del Tribunale dei minori poteva uscire solo in compagnia di un educatore. Non poteva mai allontanarsi da sola, era in pericolo. Non sapevano dirci per quanto sarebbe rimasta.

Vesna era bellissima, di una bellezza sfolgorante e lo si capiva dall'euforia che aveva suscitato nei ragazzi e dall'invidia delle ragazze. Quando era il suo il turno di lavare i piatti, i ragazzi si facevano in quattro per aiutarla, litigavano tra loro per svolgere un compito che detestavano. Le ragazze, invece, le facevano i dispetti. Vesna ci raccontò che era figlia del capo di una famiglia rom, che viveva in un campo nomadi in Lombardia. I suoi le avevano combinato un matrimonio con un ragazzo sempre di etnia rom, che viveva in Germania. La cerimonia era stata spettacolare: lei era atterrata in elicottero su un campo da calcio affittato e allestito per l'occasione, dove l'aspettava lo sposo, per una festa lunga tre giorni e tre notti. Poi gli sposi partirono per la Germania.

Dopo poco Vesna capì che quel ragazzo non le piaceva e fuggì per tornare dai suoi, che la picchiarono e la riportarono dal marito. Vesna scappò di nuovo, ma tornata in Italia andò dalla polizia. Il tribunale dei minorenni fu interpellato e decise di trasferirla in un'altra regione, nella nostra comunità. Si adattò in fretta, era vivace e socievole e anche le ragazze, dopo l'i-

niziale diffidenza, divennero sue amiche. Non diede peso ai corteggiamenti dei ragazzi, voleva studiare e costruire la sua vita.

Una sera eravamo tutti in sala a vedere un film in tv, quando suonò il campanello. Era la polizia. L'ispettrice invitò Vesna a prepararsi in fretta, per recarsi in una casa dei servizi sociali ad indirizzo segreto, perché i parenti avevano saputo dove si trovava e potevano organizzare un rapimento per riportarla dal marito. Tutti piangevano e i baci e gli abbracci si sprecarono. La bellissima Vesna se ne andò all'improvviso, così com'era venuta.

16

Kriss

In un campo rom abitavano venticinque famiglie in roulotte e caravan, tutti profughi di guerra della ex-Jugoslavia. Venivano da Paesi diversi, ma parlavano la stessa lingua, il romanè.

Noi educatori avevamo l'ufficio in una casetta prefabbricata all'ingresso del campo e il nostro compito era di aiutarli nelle faccende burocratiche e di verificare la frequenza scolastica dei bambini, organizzando per loro anche un doposcuola. Ma avevamo anche un incarico più complesso, di mediazione in eventuali contrasti tra le famiglie.

Un giorno capitò una lite piuttosto accesa tra due gruppi, per motivi che non siamo mai riusciti ad appurare. La tensione salì alle stelle, cominciarono a volare sedie e qualcuno agitava una bottiglia rotta. Chiamammo la polizia, che arrivò a rissa finita e non riuscì a capire la causa della colluttazione. Nessuno parlò, un ferito finì in ospedale con un taglio e tutti furono denunciati per rissa. A noi educatori dissero che era una questione fra loro e che dovevamo farci i fatti nostri.

Una settimana dopo arrivò su una Mercedes nera un uomo anziano con i capelli bianchi, due grandi baffi a manubrio e un cappello a falde larghe. Era in compagnia di altre persone e tutti si riunirono in un grande caravan, coi membri delle due famiglie che avevano partecipato alla rissa. Provammo a chiedere che cosa stesse succedendo e un ragazzino, non senza reticenza, ci spiegò che si trattava di un kriss, il tribunale rom, per valutare l'accaduto e stabilire con sentenza una somma che la famiglia colpevole doveva pagare a quella offesa. L'anziano coi baffoni fungeva da giudice e il suo giudizio era inappellabile.

Dopo alcuni giorni la faccenda si risolse. A noi non dissero nulla, il giudice se ne andò e le due famiglie non litigarono più.

Una vera e propria giustizia parallela.

Blackout

Il centro di accoglienza, circondato da una recinzione metallica, era composto da una serie di monolocali a schiera al piano terra, ognuno con un piccolo spazio verde esterno. Vi erano ospitate una ventina di famiglie rom profughe della guerra in Jugoslavia, che pagavano un affitto simbolico e le utenze. Col tempo, quasi tutti avevano trovato un lavoro ed erano in attesa di sistemazioni migliori.

Goran abitava in uno di quei minialloggi con la moglie e cinque figli. Quel mese si era dimenticato di pagare la luce e gliel'avevano staccata. Goran era subito corso all'azienda elettrica per pagare, ma gli dissero che doveva aspettare tre giorni per riaverla, i tempi tecnici necessari. Tornò a casa tutto arrabbiato, litigò anche con la moglie, poi gli venne un'idea: impaziente, la luce se la sarebbe riattivata da solo. Comprò un bel po' di filo elettrico, delle pinze da elettricista e si mise subito a trafficare nella cassetta elettrica esterna, a cui attaccò un lungo e grosso cavo. Era sera e si erano accese le luci dei lampioni. Goran arrivò alla recinzione, fece passare il cavo, uscì e lo portò sotto il lampione, dove scavò con una paletta da giardinaggio. Trovata la cassetta con fili elettrici e prese varie, si mise a trafficare fino ad un improvviso blackout: ogni luce intorno si spense, comprese quelle dei palazzi. Nel buio totale si sentivano grida e imprecazioni.

Noi educatori uscimmo giusto in tempo per salvare Goran dal linciaggio dei vicini inferociti. Arrivarono i carabinieri e lo portarono via, poi i tecnici del pronto intervento del Comune lavorarono per ore e la luce tornò la mattina seguente.

Goran fu denunciato e trasferito altrove con la famiglia, per ragioni di sicurezza. Chissà se aveva capito che non sempre il fai da te è la soluzione ideale.

Un viso bellissimo e due occhi di ghiaccio

Lavoro in un centro diurno per senza dimora e soggetti fragili e in un dormitorio femminile, con persone che hanno tanto da raccontare.

Incontro per la prima volta Arina a febbraio, durante un giro notturno per intercettare chi dorme per strada e proporre un'accoglienza notturna

temporanea. Arina è col compagno e due cugini davanti all'ospedale, dove si è recata per una crisi d'ansia. Sono stati sfrattati e i servizi sociali hanno allontanato le loro bambine. Arina ha 26 anni, un viso bellissimo e due occhi di ghiaccio.

«Come mai questo nome?» le chiedo per distrarla dal racconto dello sfratto. «Sono polacca, sono stata adottata da una famiglia di Modena a 7 anni, ma a 18 anni sono scappata. Ho rapporti con loro solo per Alessandra, mia figlia di 7 anni, che è affidata ai nonni. I servizi sociali li hanno ritenuti più adatti di me, così anche mia figlia crescerà con persone che non sono la sua famiglia». Parla tutto d'un fiato, senza interrompersi. «Ma sono i nonni in qualche modo sono la sua famiglia», le faccio notare. Arina mi sorride, è davvero molto bella e banalmente non mi capacito che si sia ritrovata per strada, al freddo, con un compagno spacciatore e le figlie in carico ai servizi sociali. Parla bene, si vede che ha studiato. Quella sera c'è posto in un dormitorio e mentre l'accompagniamo in auto alla struttura, mi fa vedere sul telefono la foto della figlia e quelle del cane e del gatto che hanno portato al canile quella mattina. Lo sfratto non ha risparmiato neppure loro.

Due mesi dopo Arina viene al dormitorio dove lavoro, ora fa la badante e vede la bambina solo una volta al mese in videochiamata. Mi stupisco, ma non lo do a vedere: «Perché una volta al mese?» e lei risponde che è per non turbarla, «anche se sarà certamente più sconvolta nel non vedermi», dice.

Penso che abbia ragione, ma nella sua scheda si parla di urla, minacce fuori controllo davanti agli assistenti sociali e alle minori. «Devo calmarmi un po', sennò le cose non cambieranno», dice. È piena di segni di tagli sulle braccia. «Qui si potrebbe fare yoga?» chiede. «Certo, ora parlo con una volontaria e organizziamo qualche giorno di yoga». Mi dice che fuma erba. «Solo erba o anche altro?» le domando, sapendo che le hanno tolto la figlia perché hanno trovato la coca in casa. «Io fumo solo erba, ma il mio compagno è debole. Ci sposiamo a metà giugno, così finalmente non sarà più solo. Lui non ha nessuno qui, ora che i suoi cugini sono tornati in Egitto. Anch'io non avevo nessuno, per questo ho voluto dei figli, per avere una famiglia mia. Anche uno dei miei fratelli di sangue è stato adottato da delle persone di Modena, ma è diverso da me. Convive con la sua ragazza in un monolocale, tutti i giorni va al lavoro, torna a casa. Solo loro due. Ma che vita è? Abbiamo litigato, a lui non piace il mio compagno, mi ha detto di lasciarlo e di pensare alla mia bambina. Ma cosa ne sa, lui, di cos'è la famiglia?».

Io ascolto, sorrido e tengo il magone per me.

Il coraggio di fuggire

Noor, una ragazza pakistana ospite di una comunità protetta di Bologna, racconta la sua storia di oppressione e maltrattamenti e di come, grazie alla sua determinazione, ne è uscita.

Noor è sorridente e cordiale, ispira simpatia. «Sono nata in un villaggio rurale del Pakistan – racconta – male accettata dai miei in quanto femmina e con una malformazione alle gambe, forse dovuta al fatto che i miei genitori sono cugini. Ho avuto comunque una buona infanzia, perché abitavamo nella natura, eravamo poveri, ma giocavo nei prati, tra capre e galline, mentre mia nonna badava all'orto e mungeva le mucche. Mia madre e le mie zie compravano le stoffe e cucivano i vestiti per venderli, mentre mio padre faceva il contadino e vivevamo con il raccolto. Lì non esistevano i soldi, si scambiavano i beni col baratto. C'era molta povertà e mio padre decise di venire in Italia a fare fortuna. All'età di sette anni andai a Roma con il resto della famiglia, grazie al ricongiungimento familiare. Per me fu un grande shock culturale, ma pian piano mi adattai alla nuova situazione. Iniziai la scuola e mettevo il velo come mi ordinavano i miei genitori, ma ero derisa dai compagni. Il giorno che decisi di levarmi il velo all'insaputa dei miei e naturalmente solo a scuola, gli altri iniziarono a trattarmi bene. Ero molto brava nello studio e sempre disponibile ad aiutare. Quando tornavo a casa mi rimettevo il velo. Dopo pranzo e finiti i compiti ero impegnata fino a sera nelle faccende di casa, a pulire, lavare, stirare e aiutare mia madre a cucinare la cena. La mia vita era questa e non potevo mai uscire di casa, se non raramente insieme ai genitori. Mi sono diplomata in ragioneria e la mia famiglia decise che dovevo sposare un cugino che abitava in Pakistan. Non volevo e temporeggiai, perché nel frattempo avevo conosciuto su Facebook un ragazzo pakistano di Bologna. Volevo conoscerlo meglio, per poi eventualmente fidanzarmi con lui e sposarlo. Lo dissi ai miei e fui picchiata da mio padre, mia madre e mio fratello a bastonate, fino a sanguinare, perché rifiutando il matrimonio combinato andavo contro la loro autorità.

Dopo molti litigi e molte botte, mio padre decise che potevo conoscere il ragazzo che mi piaceva, ma dopo il matrimonio non avrei più fatto parte della famiglia. E così fu. Da allora non li ho più visti né sentiti, tranne qualche volta mia sorella al telefono e a loro insaputa. Con mio marito Faisal le cose all'inizio andavano bene, poi la relazione degenerò e iniziò a picchiarmi, perché avevo abitudini troppo occidentali e i suoi genitori lo istigavano a sottomettermi. Una sera mi riempi di botte e sono scappata per le stra-

de della città, mi sono seduta sui gradini di un palazzo e ho pianto. Passava un'auto della polizia, e i due agenti hanno ascoltato la mia storia, mi hanno portata al pronto soccorso e poi in questura. È così che sono arrivata in comunità. Mio marito è stato denunciato ed è fuggito in Pakistan, se tornasse andrebbe in prigione. Io sto ricostruendo la mia vita, ho solo 25 anni e posso farcela. Faccio la segretaria in uno studio professionale, conto di afferarmi dal punto di vista lavorativo e sono seguita da una psicologa per rimarginare le tante cicatrici che ho dentro di me. Fra poco cercherò una casa con l'aiuto dei servizi sociali e delle educatrici. Mi ritengo una donna fortunata, nonostante quello che ho passato. Il mio sogno è di avere una vita normale, di essere libera e fare ciò che desidero».

20

La fatica di vivere

Marisa frequenta il Laboratorio E20 dal 2016 e ne è una colonna portante. Arrivata su consiglio di un'educatrice in un momento molto difficile della sua vita, faticava ad elaborare un grave lutto e il dolore la devastava. Rimasta sola, aveva bisogno di incontrare altre persone, per uscire dallo stato di depressione in cui era sprofondata.

Quando si tocca il fondo, anche la salute peggiora, ma al Lab ha trovato uno spazio per ridare senso alla vita e andare avanti, attraverso cose semplici: socializzare, giocare a carte, cucinare, prendersi cura degli ambienti. Ha sempre partecipato alle attività proposte, come il gruppo di sartoria ed è sempre stata molto presente, ad eccezione di un periodo in cui ha dovuto pagare un vecchio debito con la giustizia. Nell'anno di detenzione, le sole persone che le hanno fatto visita sono stati due educatori del Laboratorio E20 e questo l'ha commossa, facendola tornare da noi come in famiglia. Durante la chiusura del centro per un focolaio di Covid, le erbacce avevano preso il sopravvento sul giardino, ma Marisa e un altro ospite, Federico, lo hanno ripulito per seminare l'orto e i fiori.

Ci siamo chiesti se un luogo può essere terapeutico di per sé e forse per Marisa il Laboratorio E20 lo è stato. «Essere accettati per chi si è, senza essere giudicati può riconciliarti con la vita, anche dopo un passato pesante», ha detto Marisa, raccontando la sua storia. «Certo – ha aggiunto – a volte s'incontrano persone complicate, difficili da sopportare, ma d'altronde anche a questo serve stare qui, ad imparare la tolleranza».

Marisa è la dimostrazione che un approccio sulla relazione diretta con la persona, al di sopra di ogni soluzione preconfezionata, funziona.

La panchina di Maria

Via Morgagni a fine inverno è bella come un boulevard di Monet. Di notte, il viale si riempie di sfumature verdi e oro, canti d'uccelli e scricchiolii di rami. Quella sera Ivan inseguiva gli odori e la macchia fulva del suo pelo si abbassava nell'erba, guidato dall'istinto del cacciatore. La ricerca lo portò ad una panchina, l'ultima in fondo alla piazza alberata, dove sedeva una signora composta e attenta ai movimenti del cane. Accanto a lei, alcuni sacchetti e un borsone, pieni di chissà che cosa. Ivan la sfiorò e lei allungò la mano, simulando una carezza. Iniziò così l'amicizia con la donna, che chiamerò Maria.

«Mi scusi...», dissi e a gesti richiamai il cane. Maria era chiusa in una giacca a vento blu, che le copriva le ginocchia, la sporcizia non riusciva a nascondere la bellezza della sua persona e rendeva indecifrabile l'età, come accade agli abitanti della strada. «Il mio cane si chiama Ivan, io Paola. E lei?» Maria divenne impenetrabile, il suo sguardo dolce, di una dolcezza intrigante, si fece vuoto e lei non era più con noi.

Se vivi con un cane, diventi abitudinario. E dunque rieccoci in fondo alla piazza e a quella panchina. Ivan si avvicinò deciso e appoggiò il muso sulle gambe di Maria: «Posso sedermi? Sono stanca di camminare», dissi. Il cane si accucciò ai nostri piedi. Rimanemmo in silenzio, a tratti gli sguardi di Maria si facevano largo nell'assenza. Pensai a come fosse strano condividere tra sconosciuti così diversi un'ora di pace. Quando mi alzai, la donna accennò un saluto. «Buonanotte, a domani!» dissi, trascinandomi dietro Ivan, che avrebbe preferito rimanere lì a sonnecchiare.

Di domani ne sono venuti tanti, dopo quella notte. La panchina di Maria divenne il nostro approdo serale. «Cos'hai fatto oggi?» e la domanda improvvisa, in quella strana familiarità quotidiana, aprì una finestra sul suo mondo. Maria iniziò a raccontare: «Oggi sono stata a casa con i bambini, loro giocavano nel cortile e noi mamme cucinavamo. Poi abbiamo mangiato tutti insieme». Ho scoperto così che Maria racchiudeva risate infantili, chiacchiere tra donne, dolci e pane da infornare, lenzuola da stendere al sole, stanze ombreggiate dove addormentare i più piccini, ragazzini da accudire nei giochi, incombenze familiari, progetti. «Domani cucinerò io, i bambini hanno sempre fame», diceva e rideva con gli occhi. Era una donna molto indaffarata, gli uomini apparivano in fugaci e indistinte annotazioni, sempre in altri luoghi, sfondo inerte e d'insignificanza emotiva. I figli delle donne, nel mondo di Maria, non hanno padre. «Quanti bambini hai?» chiesi. E il sipario si richiuse su di noi.

Imparai a non fare domande, guai a uscire dalla sua narrazione, tornava nel buio reale della notte.

Piazza Morgagni è bella, ma non per tutti. Arrivarono l'estate e il caldo, il viale alberato sembrava ancora più affascinante, nella solitudine di Milano, uno spazio dilatato, senza auto né gente. Ivan e io non andammo in vacanza, quell'anno. Maria stava sempre intabarrata nel giaccone blu chiuso fino al collo: «Non hai caldo? Togli la giacca», azzardai una sera, sicura della fiducia che si era instaurata tra noi. «No, non posso». «Perché non puoi?» Le notti di agosto sono dolci, a Milano. Nel silenzio che seguì, Ivan si addormentò tra i bagagli lerci di Maria.

Martedì è giorno di mercato. Girai tra le bancarelle cercando qualcosa che potesse sostituire la giacca invernale di Maria e la sera arrivai trionfante alla panchina: «Guarda, che bel soprabito di lino, è blu come il tuo giaccone», le dissi. «Non posso toglierlo, qui dentro ci sono i miei bambini e se li tengo stretti, stanno al sicuro».

Un giorno azzardai: «Se ti accompagno, andresti a vivere in una casa con persone che si prendono cura di te? Penserò a tutto io e verrò a trovarti». Maria non rispose, mi guardò negli occhi e si chiuse nel giaccone blu.

Solita panchina, solita ora. Maria non c'è. Puntuali, ogni notte ci fermavamo nella piazza, poi sempre più inquieta iniziai a chiedere in giro: «La donna che stava lì? Non so dove sia andata», rispose un altro vagabondo.

La notte in cui Ivan passò con indifferenza davanti alla panchina, capii che non l'avrei più rivista. Maria ci aveva lasciati.

22

La rivolta

Una vecchia casa di riposo sul colle della città era stata allestita come centro di accoglienza e vi avevano collocato più di un centinaio di persone.

Eravamo pochi operatori, due di giorno e uno di notte e io di solito facevo le notti. Era pesante, da solo, rispondere alle continue esigenze di tutte quelle persone, ma dopo le due finalmente si dormiva. Di giorno, in coppia, era meglio, molti andavano in città e c'erano gli insegnanti del corso di italiano e i volontari per i pasti. Avevamo costruito una piccola rete di informatori, che ci aggiornavano in tempo reale: due ospiti al piano terra e due al primo piano ci riferivano che aria tirava. Molti erano lì da troppo tempo e aleggiava un certo malcontento, finché un giorno venimmo a sapere che la mattina successiva ci sarebbe stata una rivolta.

Facemmo la notte in coppia con Mamadou e ci fu detto che in caso di disordini dovevamo chiamare le forze dell'ordine e la coordinatrice. La notte passò tranquilla, Alle cinque Mamadou era in cucina a preparare la colazione e io in ufficio, quando sentii gridare. Uscii di corsa e vidi Mamadou tenuto a forza da tre ospiti, che lo spingevano fuori dalla struttura. Mi chiesero di chiamare la polizia e buttarono fuori anche me, mentre una trentina di persone formavano barricate coi cassonetti dei rifiuti di fronte al cancello chiuso. Fu avviata una trattativa tra il prefetto e i portavoce della rivolta, ma dopo un po' iniziò a nevicare copiosamente e ci spostammo tutti all'interno della struttura, nel lungo tavolo della sala da pranzo. Gli ospiti offrirono anche del tè caldo e si affrontarono problemi inerenti i documenti, i permessi di soggiorno, il trasferimento in strutture più piccole e più idonee. Piano piano la situazione si distese e il prefetto promise che entro due settimane tutto si sarebbe risolto.

I disordini terminarono e due settimane dopo ecco arrivare la lista dei primi trasferimenti e quella degli appuntamenti per i permessi.

La rivolta è servita, ma forse sarebbe stato meglio usare altri mezzi.

23

Lo scambio

Kebba era un ragazzo arrivato dall'Africa con un barcone, ospite del centro di accoglienza in cui lavoravo. Era timido e tranquillo e instaurammo un buon rapporto. Kebba seguiva le regole e si adattò alla vita del servizio. Il percorso per avere il permesso di soggiorno però era lungo e ad un certo punto iniziò a dare segni d'insofferenza. Voleva un lavoro, per restituire a dei parenti la somma per il suo lungo viaggio verso l'Europa. Fu inserito in tirocini e si dimostrò bravo, trovò varie occupazioni, ma sempre per un tempo limitato. Fu trasferito in una piccola comunità e il suo carattere diventò sempre più instabile e irascibile, finché lo mandarono via e si ritrovò per strada.

Un giorno fu fermato dalle forze dell'ordine per un controllo e reagì con parolacce e insulti, finendo in carcere per alcuni mesi. Uscito di prigione si diede all'alcol e divenne una mina vagante a zonzo per la città.

Io intanto lavoravo alla portineria del dormitorio centrale e seppi che Kebba si aggirava nel quartiere. E una mattina arrivò. Sulla scalinata d'ingresso, dove si trovavano altri ospiti, ruppe una bottiglia e minacciò i presenti con frasi sconclusionate. Uscii e con calma gli parlai. Kebba mi riconobbe e sorrise, gli ricordai alcuni piacevoli aneddoti di quando era arrivato e le risate che ci eravamo fatti, poi gli dissi: «Kebba aspetta un attimo, che ti porto

una cosa». Corsi dentro, presi una lattina alla macchinetta delle bibite e gliela porsi: «dammi la bottiglia, che ti do una Coca Cola». Lui accettò, mi allungò la bottiglia scheggiata e tutti tirammo un sospiro di sollievo. Kebba bevve la bibita, scambiammo ancora qualche parola e se andò tranquillo.

Alcuni colleghi si complimentarono con me, dicendo che ero stato coraggioso e temerario, ma poco dopo la coordinatrice mi diede una solenne lavata di capo, dicendomi che ero stato incosciente e irresponsabile. Ma io sono sicuro che a me Kebba non avrebbe mai fatto del male.

24

Il più bel gol di Abdul

Nel 2016, Abdul decide di fuggire dal Gambia, uno dei paesi più poveri dell'Africa, oppresso dalla dittatura e dilaniato dalle carestie. Risale l'Africa attraverso il deserto, stipato nel cassone di un camion fino in Libia e da lì, dopo varie peripezie e molta sofferenza, s'imbarca verso l'Italia su un gommone di fortuna, che naufraga nella traversata. Abdul è salvato dalla guardia costiera, ma un ragazzo con cui aveva condiviso gran parte del viaggio muore in mare. Abdul è felice di essere finalmente arrivato a destinazione, ma anche provato dal dolore. Da Lampedusa arriva a Bologna, accolto in un appartamento con altri migranti. Sotto alla sua finestra c'è il campetto da calcio della parrocchia, dove dei ragazzi stanno giocando. Il richiamo è irresistibile e Abdul è già lì che corre dietro al pallone. Giocare a calcio diventa la cura per il suo malessere.

È un giovane socievole e affabile e gol dopo gol, partita dopo partita, qualcuno si accorge di lui e del suo talento. Gli consigliano di fare un provino al San Damiano Calcio e viene preso, ma per iscriversi deve seguire un certo iter burocratico e fare una visita di medicina sportiva. Abdul mette da parte i soldi del suo pocket money, fa la visita ed entra come attaccante, primo straniero del San Damiano Calcio. Da allora ha continuato a vincere, qualche volta anche a perdere, ma soprattutto a giocare, che in fondo è la cosa più importante.

La storia di Abdul racconta che formidabile ruolo possa rappresentare lo sport per l'integrazione. Si conoscono tante persone, si sta insieme agli altri anche fuori dal campo, si parla italiano, s'impara a fare squadra, ci si diverte stando alle regole, ci si confronta col mondo. Il calcio è anche un'occasione per sfogarsi, tirare fuori tensioni e sofferenze e per superarle.

Abdul nel frattempo ha anche ottenuto il diploma di scuola media inferiore, ha fatto alcuni tirocini lavorativi, frequentato gruppi che fanno musica e teatro e ha diversi amici italiani.

Poi è arrivato il Covid, l'unico lavoro possibile è quello di *rider* e Abdul si adatta. Tutti i giorni consegna pizze a domicilio e spera di poter tornare presto ad allenarsi.

25

Storia di Hadi

Ho conosciuto Hadi lo scorso inverno, quando è arrivato in struttura dopo diversi mesi di ricovero ospedaliero per una grave tubercolosi. Era debole, stanco, reduce anche da un infarto. A 57 anni, alto e magro, pareva un ramoscello pronto a spezzarsi in qualsiasi momento e viveva una condizione di grande sofferenza economica.

Hadi, arrivato dall'Eritrea, aveva sempre lavorato per un'importante azienda, era autonomo, ha mantenuto la famiglia, ma la malattia si è portata via tutto ciò che aveva costruito. La moglie e le due figlie sono tornate in Africa e Hadi si è ritrovato in un dormitorio. Percepriamo la sofferenza, ma ancor più in lui traspare la dignità, la buona educazione, il rispetto verso il prossimo.

Hadi non si dà per vinto e con il supporto di un'assistente sociale e di un educatore intraprende il faticoso cammino burocratico e amministrativo per rientrare al lavoro con le dovute limitazioni, vedersi riconosciuto l'assegno ordinario d'invalidità e avvicinarsi ad una ritrovata autonomia.

Per lui è stata attivata un'accoglienza in cohousing, per fargli ritrovare i propri spazi, l'intimità e una verosimile normalità. Non so quando potrà riabbracciare la sua famiglia, ma sono certa che con la sua forza d'animo saprà riprendersi tutto ciò che la malattia gli ha tolto.

A noi ha insegnato cosa significano umiltà, dignità, rispetto, educazione, forza, impegno e duro lavoro.

26

Henok

Dal 2016, Henok lavora come operatore sociale in un dormitorio di Bologna. È un rifugiato eritreo fuggito da uno dei regimi più duri e totalitari del mondo. La dittatura controlla tutti, reprimendo severamente ogni tipo di opposizione.

Henok, dopo otto anni di leva militare obbligatoria decide di scappare, cosa difficile e complicata, per l'attenta vigilanza del sistema e i po-

sti di blocco. Dopo varie peripezie, insieme ad un amico passa il confine, ma i soldati sudanesi lo derubano e lo portano in un campo dell'UNCHR (Alto Commissariato per i Rifugiati dell'ONU), dove viene registrato e accolto in una tendopoli per settimane. Conosce diversi connazionali in fuga e insieme a loro crea una rete di mutuo aiuto per raggiungere l'Europa. Arriva a Khartoum, lavora per mettere da parte i soldi e arrivare a Cufra, in Libia. Viene truffato e derubato varie volte dai trafficanti e dalla polizia, restando nuovamente senza denaro. Riesce a farsi inviare una somma da alcuni parenti che vivono in Canada e riparte verso nord.

Henok si rende conto che molti approfittano di lui e dei suoi compagni di viaggio e diventa molto prudente. Riesce a raggiungere Tripoli due anni dopo la sua partenza: finalmente è davanti al Mediterraneo! Decine di mediatori gli offrono la traversata, deve districarsi in una giungla di proposte per trovare quella giusta. Un uomo del posto, senza mediatori, gli offre una barca con tutto l'occorrente per raggiungere la Sicilia, inclusa una bussola nautica. Henok di nuovo ricorre a dei parenti che vivono all'estero per ricevere soldi e se ne procura altri arrangiandosi con vari lavori, per arrivare alla cifra stabilita. Una volta che tutto è pronto e si forma un gruppo di 26 persone, Henok aspetta insieme agli altri, sulla spiaggia, il momento giusto per partire. A pilotare la barca sono due marinai ghanesi, mentre Henok è addetto alle comunicazioni.

La barca parte e per un giorno va tutto bene, poi si rompe la bussola e devono navigare a vista. Sbagliando rotta, entrano in acque territoriali tunisine e si perdono in mezzo al mare. Henok manda il messaggio di sos via radio, indicando quella che crede essere la loro posizione. Per tre giorni nessuno risponde e il gruppo di profughi si mette a pregare, ognuno secondo la propria religione. Esausti vedono da lontano delle luci e una motovedetta della guardia costiera maltese che si avvicina. I marinai non caricano i profughi a bordo della motovedetta, ma chiedono loro di cosa hanno bisogno e promettono che li scorteranno poco prima delle acque territoriali italiane. Forniscono il cibo, l'acqua, la benzina, una lampada potentissima per farsi vedere da molto lontano e ricaricano i loro cellulari. La motovedetta parte e si fa seguire dalla barca, indica di andare sempre dritto, finché non appare la spiaggia siciliana. Approdati sull'isola italiana, molti intendono proseguire verso il nord Europa, dove hanno amici e parenti. Henok e alcuni ragazzi cercano di capire dove sono e cercano un posto dove riposare. Intercettati dai carabinieri, sono sistemati nel centro di accoglienza di Caltanissetta, dove Henok chiede l'asilo politico. Resta lì due mesi senza possibilità di uscire, poi insieme ad altri è accompagnato alla stazione ferroviaria, senza soldi e senza informazioni di nessun tipo, dove incontrano un altro eritreo che li porta in una chiesa. Il prete concede loro la residenza nella parrocchia e li aiuta a fare la carta d'identità. Finalmente possono andare al nord alla ricerca di un lavoro!

Henok con una colletta racimola i soldi per un biglietto del treno per Roma e da lì per Bologna, dove ha il contatto di un altro eritreo. Sarà proprio la rete di amici, parenti e conoscenti, la chiave della riuscita del viaggio di Henok.

A Bologna trova lavoro nello scarico e carico merci all'Interporto, poi nella logistica e anche come uomo delle pulizie. Diventa ufficialmente un rifugiato e una cooperativa che si occupa di migranti gli chiede di lavorare come operatore sociale, data la sua conoscenza di tre lingue africane e dell'inglese. Passano gli anni, lavora bene ed è assunto da un'altra grande cooperativa, dove lavora ancora oggi. Ha una casa in affitto, una compagna e una figlia di dieci anni che vivono in Svizzera, dove hanno ricevuto lo status di rifugiati. Lui va trovarle tutte le volte che può. Questa è la sua storia.

27

La camera perfetta

Uno dei compiti di chi lavora in un dormitorio è sgomberare le stanze quando gli ospiti per un motivo o per l'altro escono dalla struttura. A questo proposito vorrei raccontare un aneddoto.

C'era un uomo di nome Learco, magro come un chiodo e perennemente inebetito dalle droghe. Camminava con passo incerto e lento, parlava faticosamente, insomma era il tossico da manuale. Un giorno arrivarono i carabinieri per portarlo in carcere, perché dopo lungo tempo era stata emessa una sentenza definitiva per reati commessi anni prima. Mi mandarono in camera sua per sgomberarla dai suoi effetti personali e portarli giù nel deposito bagagli. Mi aspettavo di trovare un caos incredibile, un disordine inverosimile, una giungla da attraversare col machete, come spesso accadeva con personaggi di questo tipo e invece mi trovai in una camera ordinatissima, che sembrava quella di un ingegnere svizzero tedesco! Aprii l'armadio e mi resi conto che era tutto disposto in maniera impeccabile. Pensai di avere sbagliato stanza. Chiamai in portineria, ma mi dissero che non avevo sbagliato affatto. Learco era un tossico marcio, che conduceva da anni una vita disperata, entrando e uscendo da carceri, comunità e dormitori, in un vortice di tormenti e sofferenze, ma da qualche parte manteneva un certo ordine, una qualche disciplina, una ricerca di armonia, che forse gli dava sicurezza nella sua situazione disastrosa.

Riflettevo su questo mentre portavo nel deposito sotterraneo i suoi effetti personali. La sua era una camera perfetta.

Primo turno

Il mio primo turno di lavoro fu in un centro di accoglienza notturna, dove restai sola per qualche ora, a causa di una collega in malattia. Provavo una certa ansia, dovuta più al nuovo inizio che all'imprevisto, ma con forzata *nonchalance* avevo accettato. In verità, c'era con me Daniele, una persona senza dimora inserita in un percorso di cambiamento, che svolgeva la funzione di assistente per gli operatori della struttura.

Arrivata in anticipo, controllai le mail in arrivo. Ce n'era una del mio coordinatore che diceva: «Attenzione! L'ospite Girolamo, durante un colloquio con l'assistente sociale, ha avuto una reazione sproporzionata e le ha lanciato contro un estintore, fortunatamente mancandola. Se n'è andato infuriato, ma purtroppo non si può annullare il suo ingresso in dormitorio, in quanto stabilito prima dell'episodio e per non aggravare la situazione. Se succede qualcosa tenetemi informato e contattate le forze dell'ordine». Ecco che l'ansia si stava trasformando in panico. Daniele, da persona protettiva e gentile, accortosi del mio stato d'animo, provava a sdrammatizzare la situazione, scherzandoci su.

Intanto arrivavano i primi ospiti, li registravo e sbrigavo la burocrazia al computer, mentre Daniele li accompagnava nelle camere, dando loro lenzuola pulite e il kit di accoglienza.

Ad un certo punto si presenta Girolamo, posa il suo bagaglio nella sala a fianco e si siede davanti a me per la registrazione. È alto almeno 1,90 e ha uno sguardo torvo. Cerco di essere il più gentile possibile e tutto pare filare liscio come l'olio. Terminiamo e Girolamo si alza in piedi per andare a recuperare il suo bagaglio, mentre Daniele lo segue come un angelo custode, con le lenzuola sotto braccio, quando un urlo arriva dalla sala a fianco: «Il mio cellulare! Chi ha preso il mio cellulare?»

Miseriaccia, avevano rubato il telefono proprio a Girolamo lo scagliae-stintori. Lui torna da me con gli occhi neri spalancati, è grande e grosso, in grado di sfasciare l'intero ufficio in pochi secondi. Mi mantengo imperturbabile e con tutta la dolcezza di questo mondo gli dico che sono cose che purtroppo capitano in posti del genere e che si rimediano. Mi aspetto che esploda, ma sto bene attenta a non mostrarmi intimorita. Girolamo solleva il capo, mi guarda e sorprendentemente mi risponde: «Hai ragione. Sono stato un fesso a lasciare di là la mia borsa incustodita. Che mi sia da lezione!».

Poi si alza e se ne va tranquillo, augurandoci la buona notte. Io e Daniele ci guardiamo increduli e il resto del turno passa tra caffè, briscola e barzellette.

La spaghetтата

Francis è un anziano signore con figli ormai grandi. Lo conobbi che era un giovane nigeriano appena giunto in Italia e io una bambina di otto anni. Ogni sabato, da Padova veniva nel mio paese per vendere la sua merce e i miei genitori lo invitavano a pranzo. Un appuntamento fisso, come il menù: spaghetti al pomodoro.

Recentemente, mia madre mi ha rivelato che il pranzo con Francis non era un atto di carità, ma un momento educativo rivolto proprio a me, perché ogni volta che vedevo un africano mi spaventavo. Sono rimasta sbalordita! Io, quella impegnata nel sociale? Io, aperta e progressista, che per anni ho indossato solo le All Stars, le scarpe degli antisistema? Io, la scout amica di tutti? Che ho studiato i Paesi arabi? Io paura degli stranieri?

Non me lo ricordo, ma ho pensato che possa essere plausibile, perché se ci penso bene, la bambina spaventata dal diverso è ancora dentro di me. Non piango più, ma la paura di allora rischia di diventare subdola e negandola toglie la possibilità di affrontare con onestà le fragilità e non permette di crescere.

Per fare accoglienza dobbiamo abbracciare anche le parti più scomode e nascoste di noi, quelle che faticiamo a riconoscere, perché ora che siamo adulti mettersi in discussione spaventa più delle nostre paure di bambini. Francis ogni tanto va ancora a trovare i miei genitori e non c'entrano più la mia educazione e la carità cristiana. Il nostro incontro è quello che è: una mangiata di spaghetti al pomodoro.

Educatrice a 25 anni

Essere un'educatrice a 25 anni non è semplice. Significa entrare in contatto quotidianamente con se stesse, con i propri limiti e le proprie debolezze, rispecchiarsi nell'altro e allo stesso tempo sapersi proteggere. Essere un'educatrice a 25 anni è faticoso, perché non riesci proprio a mandare giù le contraddizioni che il sistema spesso impone e allora, dove puoi, cerchi di smussarlo, di romperlo con soluzioni creative, diverse, nuove. Essere un'educatrice e non fare l'educatrice, perché il lavoro quotidiano, le storie di vita delle persone, le emozioni condivise, la gioia e la frustrazione, la continua messa in discussione di sé, non sono più un'azione, ma diventano parte

integrante di te e ti plasmano, con una ricchezza e una bellezza luminosa e sorprendente, che se si è disponibili a sperimentare cambierà il tuo approccio al mondo e a te stesso.

Quindi sì, fare l'educatrice a 25 anni è difficile, ma di una potenza disarmante e lo prescriverai a tutte le persone che hanno voglia di vedere le cose illuminate non da un solo raggio di sole, ma da tantissimi fasci di luce coloratissimi e ingarbugliati tra loro.

31

Mia figlia Michelle

Mia figlia Michelle, 7 anni, mi ha chiesto che lavoro faccio. È una domanda che mi rivolge spesso, ma questa volta mi ha spiazzata. Le ho detto che sono una mediatrice ed educatrice e lei: «anch'io da grande voglio essere un'educatrice, perché ci sono molte persone che non sono educate e gettano i rifiuti per terra, anziché negli appositi cassonetti».

Non è facile spiegare a una bambina che essere un educatore non significa solo educare nel senso stretto del termine e mi sono limitata a dirle che qualunque professione lei vorrà fare da grande, andrà benissimo. Questa conversazione mi ha dato uno spunto di riflessione sul mio lavoro, che è cura, empatia, supporto, educazione, guida, osservazione e interpretazione di codici di culture diverse dalla nostra, fiducia, relazioni e molto altro. Essere educatori significa tutto questo, perché lavoriamo con le persone: uomini, donne, mamme e minori, che si trovano in condizione di fragilità emotiva o fisica e che necessitano di un sostegno, di una guida, per riappropriarsi di un futuro.

Il lavoro di educatore vuol dire anche identificare un bisogno prima che l'interessato lo riconosca e condurlo alla consapevolezza, pure attraverso discussioni e relazioni conflittuali. È un continuo mettersi in gioco come persone e professionisti, una crescita perenne. Il nostro è un lavoro bellissimo, gratificante e spesso logorante, ma lo amiamo, perché ci rendiamo utili. Anche se per poco, anche se a volte siamo in disaccordo con gli stessi beneficiari. Ma tutto ciò è normale ed è giusto che sia così, altrimenti come mettere in discussione noi stessi, il sistema e il lavoro che facciamo?

Prima di essere un'educatrice, io sono una mediatrice culturale, figura da non confondere con l'interprete linguistico. Cerco di trovare degli agganci relazionali attraverso chiavi di lettura culturali, di capire se i motivi di alcuni comportamenti a volte irrazionali delle persone accolte in strutture sono riconducibili alla loro cultura di provenienza e, in caso affermativo,

di lavorare insieme ai colleghi per trovare strategie d'intervento adeguate. Non è facile, né per gli educatori né per i beneficiari, ma il nostro è un lavoro di cura, non abbiamo dei super poteri o una risposta a tutte le domande. Noi dell'équipe del servizio migranti ci supportiamo a vicenda, non ci arrendiamo di fronte a situazioni complesse, cadiamo e ci rialziamo, finché non vediamo dei miglioramenti, anche piccoli.

32

Esplosione

Anselmo, persona fragile con problemi di alcol e non solo, era sempre riuscito a superare i momenti di crisi e non aveva mai agito fisicamente contro ospiti e operatori. Il lavoro di rete lo aveva sempre riportato in equilibrio dopo i suoi sbandamenti emozionali.

Durante il *lockdown*, col confinamento sociale dovuto al Covid, era costretto a stare chiuso in dormitorio, solo in mezzo a molti, privo dei suoi agganci e delle sue scialuppe di salvataggio. Si è sentito come un leone in gabbia ed è esploso aggredendo fisicamente per la prima volta delle persone. La sua rabbia è deflagrata e questa quarantena non è stata altro che un amplificatore della sua fatica di vivere. Si è sentito completamente schiacciato dalla sofferenza e ha reagito.

33

Spalle al muro

Ero stato da poco trasferito in un centro diurno, un posto dedicato alle persone che vivono per strada, frequentato da una variegata gamma di disadattati: giovani tossicodipendenti, vecchi alcolisti, italiani senza dimora, stranieri senza documenti e varie persone ai limiti della legalità.

Non eravamo lontani dalla stazione e il flusso dei nostri ospiti proveniva principalmente da lì. Da poco era stata emanata la legge sul divieto del fumo e noi l'avevamo applicata. Una finestrella divideva la grande sala a disposizione degli utenti, dallo spazio degli operatori. La usavamo per distribuire i pasti agli ospiti all'ora di pranzo e per monitorare ogni tanto la situazione in sala. Da lì, una mattina mi accorsi che cinque persone si erano sedute a un tavolo per giocare a carte, tutte con la sigaretta accesa. Andai verso di loro e dissi: «Ragazzi, vi ricordo che qui è vietato fumare». Tutti si alzarono, urlan-

do insulti e offese di ogni tipo. Io indietreggiai spaventato, ero letteralmente con le spalle al muro, incalzato da cinque persone infuriate e minacciose. Aspettavano che io reagissi per scatenare una rissa, però non mi toccavano e io restavo fermo con gli occhi aperti, appoggiato al muro, a pochi centimetri da loro. Tutto durò un paio di interminabili minuti. Il mio cuore batteva forte, ma non mostrai paura, anche se me la facevo sotto.

Nessuno mi mise le mani addosso e il duello degli occhi lo vinsi io. Richiamati dalle urla, arrivarono i miei colleghi e la tensione calò, i cinque furiosi fumatori abbassarono le braccia, smisero di gridare, tornarono al tavolo fumando come prima e io rientrai in ufficio. Il mio coordinatore mi disse: «Bravo, sei stato impeccabile».

Da allora mi rassegnai a passare le giornate avvolto in una velenosa nebbia di nicotina, finché andai a lavorare altrove, dove il divieto era rispettato.

34

Nei panni degli altri

Cos'è l'empatia? Ascoltare gli altri, rispecchiarsi nella loro vita, mettersi nei loro panni. Sono un educatore da molto tempo e ho lavorato con tante tipologie di persone. Ho anche partecipato a gruppi, stage e seminari, per una mia curiosità onnivora di scoprire cose e mondi nuovi.

Una volta partecipai a un corso con un terapeuta famoso e molto stimato. Alla fine del workshop alzai la mano e chiesi un consiglio, perché in quel periodo mi sentivo un po' depresso. Lui mi chiese che lavoro facessi, gli risposi che ero educatore in un dormitorio per persone senza dimora e che a volte gli utenti m'infastidivano, non riuscivo più a provare empatia per loro. Il terapeuta mi disse di andare in un'altra città vestito da barbone e di chiedere l'elemosina alla gente con un cartello con scritto "Ho fame. Aiutatemi". Accettai la sfida, presi un treno e andai a 300 km di distanza, dove avevo degli amici che mi avrebbero accompagnato in questo esercizio di consapevolezza, per vedere il mondo da un altro punto di vista. Una di loro conosceva una truccatrice e costumista teatrale, che m'invecchiò e mi vestì con abiti brutti e sporchi. Un altro amico mi portò in centro in auto e mi controllò a distanza, pronto ad intervenire in caso di bisogno.

Iniziai a chiedere l'elemosina con un cappello grigio a falde e un bastone nell'altra mano, simulando di zoppicare. Pochissimi mi davano qualcosa, altri mi guardavano male, la maggior parte si girava dall'altra parte. Una signora stava aprendo la borsetta per darmi qualche spicciolo e suo

marito la strattonò sgridandola. Dopo un paio d'ore ero stanco e mi sedetti per terra all'angolo della via, ma arrivò un altro mendicante a dirmi di andarmene, perché quello era il suo posto. Ripresi il cammino. Una famiglia di zingari mi salutò sorridendo e mi urlarono qualcosa nella loro incomprensibile lingua.

Improvvisamente fui assalito da tristezza e disperazione, mi sentii veramente come il personaggio che interpretavo, in questo atto di psicomagia. Mi venne voglia di piangere e spogliarmi dai panni dell'accattone, ma continuai ad affrontare gli sguardi della gente che mi osservava in tanti modi diversi: chi provava compassione, chi disprezzo, chi completa indifferenza. Una signora andò a prendermi un panino in un bar e me lo diede, un altro mi guardò e sputò per terra. Riuscii a stare in strada per cinque ore, che sembravano non passare mai. Finalmente finì. Avevo tirato su sei euro e settantacinque centesimi di elemosina.

Ero riuscito a mettermi letteralmente nei panni degli altri. Quando tornai al lavoro qualche giorno dopo, ero diverso nei confronti dei miei utenti, che quella vita la facevano tutti i giorni. Mi sono messo nei panni degli altri e mi ha fatto bene.

35

Il custode del parco

Si sa, a volte i barboni dormono sulle panchine dei parchi pubblici, dopo giornate passate a frugare nei cestini dei rifiuti, a chiedere l'elemosina e ad andare nelle mense pubbliche per mangiare qualcosa o in posti dove fare una doccia e ricevere dei vestiti puliti.

Alberto è uno di loro e con il tempo è riuscito a comprarsi una tenda, che ha montato in una zona tranquilla del parco, sotto un grande albero. Tiene alla pulizia e all'ordine personale, come a quello dell'ambiente che lo circonda. Alberto ha notato che il giardino pubblico in cui pernotta non è proprio come dovrebbe essere e un giorno, di buona lena, ha iniziato a raccogliere e a mettere nei cestini cartacce, rifiuti e foglie secche, con una scopa e una paletta comprate coi soldi delle sue elemosine. Alberto tiene alla sua camera da letto. Si occupa anche dell'area del chiosco, dello spazio giochi dei bambini e della zona riservata ai cani. Non è pagato da nessuno, ma lo fa con piacere ed è ricambiato dai frequentatori del parco, mamme e pensionati, con qualche spicciolo, piccoli regali e scatolette per il suo inseparabile Nerone, il pastore tedesco che lo segue ovunque. La sua funzione di custode del parco gli dà soddisfazione e rende un servizio alla comuni-

tà. Ha ricevuto anche un attestato di benemerenzza dal consiglio di quartiere “per la gestione manutentiva dello spazio verde preso in affido”. Alberto, il senzatetto giardiniere.

36

Il conforto della lettura

Walter dorme in un sacco a pelo su un cartone, sotto un portico a due passi dal duomo di Milano. Finito in strada dopo la separazione e la perdita del lavoro, era vecchio per trovarne un altro ed è rimasto senza casa.

Su un marciapiede ha trovato un giallo di Montalbano, il famoso commissario creato dallo scrittore Andrea Camilleri e ha iniziato a leggerlo. Da allora non l’ha più abbandonato. Le persone che lo aiutano ogni giorno dandogli qualche spicciolo fanno di questa sua passione e gli regalano libri.

A una giornalista che gli ha chiesto come abbia scoperto la lettura, ha risposto: «Quando mi è capitato in mano un libro, ho dato un’occhiata, la storia mi ha preso subito e non mi sono più fermato. Ne leggo almeno uno al giorno. Il tempo non mi manca».

Una foto di Walter che legge è finita su un giornale ed è diventata virale in rete. Camilleri lo ha saputo, ne è rimasto colpito e ha detto: «Una foto mostra un clochard che legge un mio romanzo. Spesso mi chiedono a cosa serva la letteratura. Ecco, questo è un bellissimo esempio. Serve, almeno per un momento, a farti dimenticare il mondo che ti sta attorno e a trasportarti in un’altra dimensione».

D’accordo con la casa editrice Sellerio, è stata fatta una sorpresa a Walter, che ha ricevuto altri libri in dono: «Io non ho casa – ha detto – e leggo volentieri, così quando ho finito un libro lo lascio in giro, non saprei dove tenerli, ma un altro potrà avere lo stesso piacere che ho avuto io».

37

Sembra che aspetti

Entrando nel centro diurno in cui lavora incontro Patrizio. È seduto su una poltrona rossa, con la testa appoggiata alla mano. Si alza una decina di volte in otto ore, per uscire a fumare in giardino, per andare in bagno, per il pranzo e per il caffè. Detto questo, non c’è modo di coinvolgerlo in altre

attività: «Sembra che aspetti ma non abbiamo capito cosa», dice il collega Mario.

Io sono nuova e cerco di capire, così in una delle pause sigaretta di Patrizio, lo seguo fuori. «Vuoi una paglia?» mi chiede. «No, sai, sono nuova, volevo presentarmi, mi chiamo Micaela», gli rispondo. «E com'è che sei finita in questo covo di pazzi?». Sorrido: «Ho trovato questo lavoro e sto cercando di capire se può andare bene per me». È perplesso: «Ma non hai di meglio da fare? Io sono obbligato dall'assistente sociale, esco dal dormitorio alle 9 e non vogliono che stia in giro, hanno paura che mi metta nei guai. Anche il mio avvocato dice che se ne combino un'altra non può più aiutarmi».

Mario mi racconta che Patrizio lavorava come operaio specializzato. Usava coca, alcol, e altre sostanze. Una sera, strafatto, ha litigato con la madre e l'ha colpita alla testa con qualcosa di pesante. La donna è stata in ospedale per mesi e lui in carcere. Una volta uscito è finito in dormitorio. Il servizio sociale ha pattuito con lui che trascorra cinque giorni la settimana in un luogo dove non fa praticamente nulla, per evitare che si ubriachi o usi sostanze. Cosa che ovviamente può sempre fare quando chiudiamo, ma con meno tempo a disposizione.

Patrizio fa volentieri due chiacchiere, soprattutto con le ragazze. Non fa il piacione, sia chiaro, ma è palese che mi percepisce come una rottura di scatole minore, rispetto ad altri.

Io arrivo sempre in bici e spesso dimentico i guanti a casa, così ho le mani screpolate. Lui e Giorgio, che sono nello stesso dormitorio, una mattina arrivano con dei guanti più grandi della mia taglia: «Non sono nuovi, eh. Li abbiamo presi per te al mercato della Caritas». È un pensiero carinissimo e mi commuovo, ma non lo do a vedere, per non imbarazzarli.

Qualche giorno dopo Patrizio è in vena di chiacchiere e mi racconta di avere una figlia di circa 10 anni, che vede previo accordo con i servizi. La bambina ha un nome bellissimo, il mio preferito, quello che sceglierei per mia figlia e glielo dico. «Pensa che qui in Italia ho dovuto lottare per chiamarla così, perché non è un nome riconosciuto. La potevo chiamare Addolorata, ma non Andrea, pensa in che Paese viviamo», dice.

Gli chiedo come andavano le cose quando vivevano insieme: «Abbastanza bene, finché la mia compagna se n'è andata con un altro. Diceva che non ero affidabile, che bevevo troppo. Ha fatto le valigie e si è portata via Andrea e il cane. Allora ho mollato il lavoro e ho acquistato centomila euro di coca». «Ma dove hai trovato tutti questi soldi?» chiedo. «Ho fatto un po' di debiti». Non indago e gli chiedo del cane: «Si chiamava C'è, è morto da poco, di vecchiaia». «Come Che Gueva-

ra?» dico. «Ma no, C'è, perché lui c'era. L'ho trovato cucciolo, dentro a un bidone della spazzatura. Qualcuno non voleva più che ci fosse e invece lui era lì che faceva di tutto per essere vivo e io ho pensato C'è e così l'ho chiamato».

38

Sguardi parlanti e cose luccicanti

Un anno fa, in una mattina di novembre, squillò il telefono. Eravamo ad inizio mese e un'assistente sociale ci comunicava che si era liberato un posto per Piero in una struttura per anziani. Trasferimento entro il primo dicembre.

Piero, 70 anni, parlava pochissimo e soprattutto sceglieva quando farlo e con chi. Quando camminava per strada raccoglieva piccole cose luccicanti. Il suo portamento era distinto e austero, sceglieva con cura gli abiti da indossare, con uno stile unico. Il centro di accoglienza era la sua casa da sempre, dopo un triste passaggio all'interno degli ex manicomi.

Piero non voleva andare, un mese è poco per traslocare il vissuto di un'esistenza. Nello strenuo tentativo di restare, nascondeva le borse e fingeva di non saperne niente. Una grande valigia rossa fu raccolta e lucidata a nuovo da un altro ospite, che con delusione dovette restituirla al legittimo proprietario ribelle. Con molta pazienza e affetto Piero si prese il tempo di accettare, mise in valigia pochi abiti scelti accuratamente, cianfrusaglie, anellini, la sua vecchia radio e tanti ricordi.

Abbiamo cercato in tutti i modi di rendere dolce un distacco quasi innaturale, ma doveroso. Dopo l'ultimo giro in quartiere, Piero è stato accompagnato nella nuova struttura fino alla sua stanza. Ha accettato timidamente un abbraccio e con un accenno di commozione e un filo di voce, ha pronunciato un'unica parola di commiato: grazie.

39

Ossessione omicida

Ero il coordinatore di un grande centro di accoglienza per persone senza dimora e stavo in ufficio fino alle 17, ma dovevo essere reperibile giorno e notte.

Una sera, verso le ventidue, guardavo un film in televisione, quando sul più bello squillò il telefono: un operatore della portineria, Tiziano, mi avvisava che l'ospite Adriano girava minaccioso per i corridoi, dicendo a tut-

ti che avrebbe ammazzato a coltellate Nicolò, che non gli restituiva dei soldi. Nicolò da tempo, proprio per evitare d'incontrarlo, tornava tardissimo, nel cuore della notte e spariva la mattina presto. Adriano questa volta però lo aspettava.

Quella notte Tiziano era solo, perché il collega era in malattia dalla sera prima, così sono andato io. Arrivato al dormitorio, ho trovato Adriano seduto in sala e ho cercato di capire quali fossero le sue intenzioni. Era nervoso, ma dopo avere parlato a lungo disse che andava a letto. Mezz'ora dopo la situazione sembrava risolta e tornai a casa a dormire.

Passata un'ora, verso le due, il telefono squillò di nuovo. Era Tiziano: Adriano era di nuovo sceso dalla sua camera e voleva ammazzare Nicolò. Che fare? Mi sono alzato, rivestito e sono tornato al centro, dove c'era Adriano molto alterato. Forse aveva bevuto, ma accettò di chiedere al più presto un incontro con il suo educatore, per una mediazione tra lui e Nicolò.

Dopo un'ora ero riuscito a mandarlo in camera. Io ormai stanchissimo, seduto su una poltrona accanto a Tiziano, riposai con un occhio aperto. Poco dopo riapparve Adriano, ma appena mi vide fece dietrofront. Così per un paio di volte.

Finalmente, alle otto, i colleghi diurni entrarono in turno e io andai a casa.

Per la cronaca: Nicolò quella notte ha dormito fuori, nessuno ha accoltellato nessuno, dopo poco in qualche modo il debito fu saldato e io quella mattina ho dormito il sonno più profondo di sempre.

40

Vincere sempre

Daniel era un signore alto e magro, molto particolare, portava sempre gli occhiali scuri, anche quando non c'era il sole ed era taciturno. Nella sua stanza del dormitorio teneva sempre le persiane chiuse e la luce spenta, ad eccezione di una lampada opaca a fianco del letto. Tutto il tempo guardava film horror o di guerra, su videocassetta. Daniel veniva dall'Armenia, diceva di essere stato dieci anni in prigione in Siberia per un grave reato. Se è vero, questa esperienza lo aveva di sicuro segnato profondamente.

Avevamo provato a farlo socializzare con gli altri, ma litigava sempre. Aveva però una grande facilità nel destreggiarsi con i servizi sociali, dai quali ottenne sussidi economici e la promessa di una casa. Per questo motivo alcuni ospiti dicevano che in realtà era una spia dei servizi segreti rus-

si, del KGB e un po' l'aspetto l'aveva: occhiali scuri, impermeabile scuro, cappello Borsalino scuro, camminava sempre guardandosi intorno con aria circospetta.

Ma la cosa che mi colpì fu il suo modo di giocare a scacchi. Con gli altri non poteva giocare, perché non sopportava di perdere e finiva sempre per litigare furiosamente, così aveva una scacchiera tutta per sé. Daniel ci sistemava bene tutti i pezzi bianchi e neri, poi si sedeva da un lato e iniziava a giocare. Era riflessivo, pensava molto prima di muovere e poi, con gesto attento e calibrato, faceva la sua mossa. Quindi si spostava dall'altra parte e continuava, studiava bene e a lungo l'eventuale prossimo passo dell'avversario e procedeva. Così per ore.

Daniel in questo modo vinceva sempre.

41

Il caso è archiviato

Anni fa lavoravo come operatore in un dormitorio per persone senza dimora. Allora per avere un posto bastava presentarsi e chiedere. Se c'era un letto libero si veniva registrati con un documento e il letto veniva subito assegnato per un determinato numero di giorni.

Un pomeriggio ero in turno e arrivò un signore un po' brillo, di nome Mario Rossi e mi dice che ha bisogno di un posto. «Purtroppo siamo pieni» rispondo e lui insiste: «Dai, dammi un posto, va là!» E io: «Mi dispiace, ma non posso». La discussione procede così, fino a che lui inizia ad alzare la voce. Cerco di calmarlo e lui si arrabbia di più, tira fuori un coltellino a serramanico e me lo punta alla gola. A quel punto mi fermo, mantengo la calma e alzando molto la voce per farmi sentire nel vicino ufficio, gli dico: «Va bene, Mario, adesso vedo di trovarti una sistemazione». I colleghi sentono la mia voce, escono e vedono la scena. Lui abbassa il coltello, consegna l'arma al responsabile e l'altro operatore chiama la polizia. Gli agenti arrivano, gli parlano e mi chiedono se voglio fare denuncia. Rispondo di no, in fondo nessuno si è fatto male. Gli stringo la mano e la chiudiamo lì.

Sette anni dopo ricevo una notifica per recarmi in tribunale per un processo. Mi presento tutto preoccupato, mi siedo davanti al giudice, do le mie generalità ed eseguo i giuramenti di rito. Dopodiché il giudice mi chiede che lavoro faccio, dove lavoravo sette anni prima e inizia un dialogo paradossale. «Lei conosce il signor Mario Rossi?» chiede. «Veramente ne ho conosciuti diversi, sa, è un nome comune». Allora il

giudice chiede al cancelliere: «L'imputato è presente?» «No, signor giudice!».

«E l'avvocato dell'imputato?» «Neppure, signor giudice». «Allora, per cortesia vada in corridoio e me ne porti uno libero». Dopo dieci minuti il cancelliere torna con un'avvocata, in due minuti informata sul caso. Il giudice continua a farmi domande: «Lei si ricorda se qualcuno le ha puntato un coltello al dormitorio?» Sono stupito: «Veramente no, però abbiamo un cassetto pieno di coltelli e coltellini sequestrati, il nostro è un lavoro difficile». A quel punto l'avvocata d'ufficio interviene e tira fuori una serie di articoli, commi, paragrafi e mettendo qua e là qualche parola in latino, spiega perché bisognerebbe rimandare o meglio non procedere.

Il giudice si consulta col cancelliere, parlottano e borbottano tra di loro, poi si alza e pronuncia: «In nome del popolo italiano in base agli articoli blabla, in assenza dell'imputato e il mancato riconoscimento da parte della presunta parte lesa eccetera eccetera, il caso è archiviato. La seduta è tolta».

Per curiosità, prima di uscire vado dal cancelliere e gli chiedo da chi è partita questa denuncia. Lui risponde che è stata fatta d'ufficio dalla polizia di stato.

42

Espiazione

Arriva agitatissimo nella sala dove si presenta un libro. Si siede, cerca di ascoltare, annuisce, suda. Fa dei segni nell'aria e dai movimenti delle dita s'intuiscono figure geometriche, cerchi, trapezi, quadrati. Dondola visibilmente sulla sedia e ad un tratto esclama: «La nostra vita è cercare la coppa del Graal!» Riprende a tracciare nell'aria i suoi disegni. Alza il braccio, chiede ancora la parola: «Voi che sapete tante cose, sapete dirmi quale sarà il tempo cronometrico della mia espiazione sulla terra?».

43

Piergiorgio

Al grande dormitorio sono passate tante persone con personalità bizzarre e vari problemi psicologici e psichiatrici.

Piergiorgio era un accumulatore seriale di valigie, borse, borsette, borselli, zaini, sporte e via di seguito. Tutto rigorosamente vuoto, sparso

sull'armadio, sotto il letto, a fianco del comodino. I suoi compagni di stanza lo segnalavano in portineria e allora di tanto in tanto organizzavamo una missione speciale per sgombrare la stanza, mentre lui piangeva disperato su una sedia.

Quando venne messo in una casa di riposo andai a fargli visita e gli portai come regalo una vecchia valigetta trovata nella mia cantina. Lui mi abbracciò, dicendomi: «Tu sì, che mi capisci!».

44

Luigi

Luigi morì in ospedale e io fui incaricato di svuotare la sua stanza al dormitorio e di mettere tutto in grandi sacchi neri da portare nel deposito nel sotterraneo.

Andai su e trovai tutto in ordine, i vestiti piegati in due valigie sotto il letto. Poi passai agli armadi. Aprii il primo, che trovai stracolmo di carta igienica, tantissimi rotoli compressi, per sfruttare lo spazio al massimo. Controllai bene, non c'era assolutamente nient'altro. Il secondo armadio lo trovai identico al primo: pieno zeppo di carta igienica, rotoli su rotoli schiacciati all'estremo, non c'era un buco vuoto.

Portando giù le valigie e le altre poche cose nel deposito, ragionavo su questa strana collezione. Capisco quelli che hanno nell'armadio scatolette di tonno, fagioli o altro cibo confezionato, perché chi ha fatto la fame vuole avere sempre delle provviste. Ma la carta igienica? Non sono riuscito a venirne a capo. Luigi è morto portandosi dietro il suo segreto.

45

Serenella

Serenella, una signora di cinquant'anni, arriva al dormitorio con sette trolley, che si trascina dietro tutto il giorno, come un trenino. Li depositiamo nella stanza apposita. Cerchiamo di capire come mai si comporti in questo modo e lei risponde che è roba sua e deve averla con sé, sennò va in ansia. Così la mattina dopo si alza e dopo essersi lavata e aver fatto colazione con il caffè e la brioche delle macchinette, ci chiede i trolley. Noi glieli diamo, lei li lega uno dietro l'altro e inizia la giornata trascinando la sua carovana.

Arturo

Lavoravo come educatrice in un centro di salute mentale e Arturo era un nostro ospite. Ogni giorno cambiava versione, ma in ogni racconto c'era lui, Vasco Rossi. Un giorno diceva che era suo figlio, il giorno dopo suo fratello, poi diventava all'improvviso suo cugino. Disse che se non l'avesse aiutato e incoraggiato lui agli esordi, Vasco sarebbe rimasto a fare il lavapiatti in una trattoria.

Una sera all'improvviso si arrabbiò e si mise a girare per la comunità urlando: «Vasco Rossi, maledetto, ridammi i miei soldi, disgraziato! Ingrato! Aiutami! Con tutto quello che ho fatto per te!».

Teo

Spesso il signor Teo arrivava al dormitorio di mattina chiedendoci la cena, convinto che fosse sera. Gli dicevamo che si sbagliava e lui urlava di non prenderlo in giro. Allora qualcuno lo accompagnava fuori, mostrandogli il sole e a fatica si convinceva. Agli psicofarmaci che il medico gli prescriveva, qualche volta aggiungeva qualche bicchierino di whisky e magari una canna. Poi saliva in camera verso le nove di mattina e ci augurava la buonanotte.

Giovanna

Alle 19 al dormitorio arriva una signora di nome Giovanna e chiede un posto letto nel Piano Freddo, senza nessun invio. Ce n'è uno libero, quindi faccio la scheda d'ingresso. La signora sembra tranquilla, ma quando giro il foglio verso di lei, affinché verifichi che i dati siano corretti, lo afferra, lo mastica, lo ingoia e scappa via. Rimango di stucco.

Stasera c'è ancora un posto libero per una donna.

Giampiero

Giampiero, ospite nella stanza 103, visibilmente alterato viene a chieder-ci di stirargli una camicia. Gli diciamo che non è di nostra competenza. Si mette a piangere e lancia con violenza vari oggetti verso il vetro della portineria.

Poi si calma e torna in camera.

Orietta

Orietta, che è nella stanza 15 del piano terra, viene in portineria e ci dice che noi tre operatori in turno siamo suoi figli, nati dalla relazione con un conte della Valtellina. Si ricorda della nostra infanzia nei minimi dettagli e si dispiace che noi non siamo molto sicuri di questa sua affermazione. Va via brontolando.

Più tardi vado in camera sua per portagli una comunicazione e trovo la stanza con la finestra aperta e una famiglia di piccioni che banchetta sul pavimento pieno di briciole.

Sgrido severamente la signora e le dico di mandarli via e di pulire tutto, incluso il davanzale pieno di cacche. Dice che lo farà, anche se molto a malincuore.

Paride

L'una di notte. Si odono urla disumane provenire dal primo piano. Salgo. Gli strilli arrivano dal bagno dove Paride sta facendo la doccia. Tutti gli ospiti escono dalle stanze, ancora addormentati. Dico a Paride di smetterla, esce nudo gridando: «E allora cosa? Uno non ha diritto di sfogarsi? Sarebbe questa la democrazia?»

È visibilmente alterato. Due ospiti si avvicinano minacciosi e li fermo in tempo. Alla fine Paride smette, si veste e se ne va in camera sua, non prima di aver lanciato ancora un ultimo, terribile urlo.

52

Maria Jolanda

Maria Jolanda viene a chiederci una sportina che è stata portata qui da una sua amica. Non troviamo nulla e glielo diciamo. Si arrabbia e ci dice che domani telefonerà al Nunzio Apostolico, che parlerà col Presidente, per farci punire e se ne va.

53

Gregorio

Il signor Gregorio è in sala che guarda il cartone animato giapponese “Dragon Ball”. Gli dico che il centro diurno chiude e devo spegnere la TV. Gregorio va fuori di testa, urla, prende le sedie e le lancia dove capita, mi sputa in faccia, insulta e minaccia. Arrivano i colleghi e lo bloccano, mentre lui continua a sputare. Lo facciamo uscire. Domani sarà sospeso.

54

Cesare

Cesare viene in guardiola a chiacchierare e ci racconta della famiglia nobile a cui appartiene e dei suoi insigni antenati, che erano dei grandi signori, al contrario di quei plebei, zoticoni, analfabeti e incompetenti dirigenti dei servizi sociali.

55

Marino

Arriva Marino, in evidente stato di ebbrezza alcolica. Ha una borsa. Gli chiediamo di aprirla. Dice che senza un mandato di perquisizione non possiamo chiederglielo. Si altera e comincia a inveire e ad agitarsi, la borsa cade e si apre. A terra rotolano quattro cartoni di vino Tavernello e due latine di birra. Glieli sequestriamo. Dice che domani chiamerà l'assessore e ci farà licenziare, Poi si calma e va in camera a dormire.

Fernando

L'ospite Fernando verso le 15 si mette a ululare e a urlare come un ossesso frasi sconnesse in mezzo al corridoio del secondo piano. Stacca dal muro il cartello di segnalazione dell'estintore. Avvisati dall'ospite Tommaso, io e il collega Antonio saliamo e lo calmiamo con una certa fatica. Alla fine va in camera e grida: «La sporcizia prende fuoco!» e si mette a letto. Poi dorme profondamente.

Pietro

Il signor Pietro arriva dalla strada al dormitorio alle tre di notte, in pigiama e ciabatte. È di nuovo scappato dal reparto psichiatrico. Chiamo un'ambulanza che lo riporti indietro.

Chi era Juan?

Juan era arrivato in Italia da pochi mesi. Un uomo di 35 anni, dall'aspetto ordinario, con occhi scuri e profondi, che parlavano di un passato difficile. Era fuggito dal suo Paese e aveva attraversato il mare, in cerca di libertà. Era un richiedente asilo politico. Nel dormitorio per senza dimora dove si trovava, Juan passava inosservato. Un tipo tranquillo, taciturno e riservato. Gli altri ospiti lo conoscevano appena, era solo uno dei tanti volti che attraversavano quel luogo. Ma c'era qualcosa in lui, una certa dignità silenziosa, che attirava l'attenzione. Giulio, uno degli educatori, lo aveva notato subito. Qualcosa in lui suggeriva una storia più grande.

Una sera, Juan uscì dal dormitorio e non ritornò. Dopo qualche giorno, la foto di Juan apparve su un giornale locale. Era stato trovato in un parco cittadino privo di coscienza e con segni di percosse. Non aveva documenti addosso, nessuna traccia che potesse rivelare la sua identità. Ma Giulio lo riconobbe immediatamente. Gli sembrò surreale vedere quel volto familiare in quelle condizioni. Chiamò il giornale. Arrivarono i carabinieri per indagare sulla vicenda: «È una persona tranquilla – dis-

se Giulio – non parla molto di sé. Sappiamo che è fuggito dal suo Paese, nulla di più».

Le indagini non portarono a niente. Nessuno sapeva chi fosse realmente Juan, trasferito in un centro per persone in stato vegetativo, in coma irreversibile. Si dovette svuotare la sua stanza nel dormitorio per fare spazio ad un altro ospite e Mauro, un educatore, si occupò di sistemare le sue cose. Nella stanza trovammo una piccola valigia con dentro molti libri. Mauro iniziò a sfogliarli: volumi di cinema, teatro e letteratura, in spagnolo, francese, italiano e inglese. C'erano anche fotografie, tante fotografie. In alcune, Juan era ritratto con attori, registi e scrittori famosi, mentre pranzava con loro o a bordo di uno yacht, sorridente e sereno. Queste immagini raccontavano una storia completamente diversa da quella che tutti avevano immaginato.

Chi era veramente Juan? Curioso, Mauro cercò il nome di Juan su internet, ma non trovò nulla. Nessuna traccia, nessun riferimento, nessun indizio. Forse i suoi documenti erano falsi. Forse il suo vero nome era un altro. Era come se l'uomo che aveva conosciuto fosse solo una maschera.

Passarono alcune settimane e il centro terapeutico dove Juan era in stato vegetativo chiamò per comunicare che qualcuno sarebbe passato a ritirare i suoi effetti personali. Arrivò una coppia, due tipi frettolosi e un po' loschi. Diedero le proprie generalità e senza troppi convenevoli presero le borse di Juan e se ne andarono.

Un'ombra di mistero avvolge questa storia, gli anni sono passati e Juan è ancora lì, in coma, in un silenzio che nessuno può penetrare. Ogni tanto qualcuno si ricorda e si chiede chi fosse veramente Juan, fantasticando sulla sua vita segreta. Chi lo ha ridotto in quello stato? E perché? Un enigma irrisolto.

59

Cadere e rialzarsi

Raffaele ci racconta la sua storia. Nato nei primi anni Sessanta a Milano, figlio unico di una famiglia benestante, studia e lascia l'università a soli tre esami dalla laurea. I suoi genitori non vanno d'accordo, ma non divorziano per convenzione sociale. Lui soffre per la situazione, trovandosi fra due separati in casa, come nel film *“La guerra dei Roses”*, dice.

Col padre ha un rapporto conflittuale, tanto da arrivare a distruggere di proposito contro un muro l'auto che gli fu regalata per la maggiore età. Frequenta ambienti di estremisti e si trova coinvolto in scontri di piazza, ma lascia presto la politica, che è uno spazio per sfogare la rabbia.

Se ne va di casa e inizia a lavorare in un salone di automobili di proprietà della famiglia. Dopo qualche tempo comincia a bazzicare giri malavitosi e persone poco raccomandabili, con le quali commette vari reati. Arrivano i soldi, tanti soldi, così tanti che, pian piano, Raffaele rimane invischiato in contesti estremamente pericolosi. Le cose vanno bene, finché lo arrestano per traffico di stupefacenti. La pena da scontare è molto lunga. Fa il giro di diverse carceri d'Italia, isole comprese. Ci tiene ad essere rispettato e ha un carattere piuttosto impetuoso, così spesso fa a botte e il suo corpo è pieno di cicatrici, ricordo delle risse.

A seguito di una rivolta, Raffaele viene spedito nel famigerato carcere dell'Asinara, dove alcuni agenti, per fargli capire subito dove si trova, lo conducono con una camionetta in una zona deserta dell'isola, senz'anima viva e gli ordinano di sollevare un pesantissimo masso e di metterlo sopra un muro alto due metri, per poi rimetterlo a terra. Lui esegue senza disobbedire per una decina di volte la stessa azione, allora il capo delle guardie lo squadra per bene e gli comunica che dal giorno dopo lavorerà in ufficio.

In seguito viene trasferito in Abruzzo e ottiene dei benefici per buona condotta. Durante un'uscita in permesso viene ospitato in un santuario, dove conosce un sacerdote, padre Giancarlo, con cui instaura un bel rapporto.

Finalmente la pena detentiva finisce e Raffaele è accolto nella Fraternità del santuario, una comunità che ospita chi non ha casa. Così inizia a reinserirsi nella vita civile e sociale e diventa il tuttotfare della comunità.

Da molto tempo ha problemi di salute e arriva a Bologna per delle cure specialistiche. In questa città non ha nessuno e trova un posto al dormitorio, dove un educatore lo indirizza al Laboratorio E20. L'ambiente è accogliente e Raffaele si trova a suo agio, riesce a creare buone relazioni e dopo qualche mese viene assunto da una cooperativa. Ha lavorato molto su se stesso e ha operato una sorta di trasmutazione.

Raffaele è la dimostrazione che cambiare è possibile.

60

Il suo volo è stato cancellato

Denis è nato e vive a Bologna, dove ha sempre lavorato, prima come odontotecnico, poi per quasi vent'anni come impiegato in una nota assicurazione. Ma si è stancato, voleva cambiare vita, realizzare un sogno e con un collega ha deciso di andare in Messico per aprire un chiosco, un *chiringuito* sulla spiaggia di Tulum, rinomata località balneare.

Fanno il viaggio esplorativo per vedere la fattibilità del progetto, poi deciso che si può fare, versano dei soldi in una banca per dare il via alla loro avventura e firmano un contratto con una ditta locale, pagando anche le autorizzazioni dovute. Tornati in Italia per sistemare le ultime cose, Denis si prepara alla partenza definitiva. Ma arriva il Covid e a pochi giorni dalla partenza riceve un messaggio sul cellulare: «Il suo volo è stato cancellato causa pandemia. Il traffico aereo è sospeso a tempo indeterminato».

A Denis crolla il mondo addosso. Il chiostro è in parte già costruito, ma le autorizzazioni scadono e la banca si volatilizza con tutti i soldi. Intanto Denis, che ha dato la disdetta della casa, trova un'amica che lo ospita. Mangia alla mensa della Caritas e qualcuno lo indirizza al Laboratorio E20, dove nonostante la depressione, inizia a farsi notare per la voglia di fare, aiutando in cucina e in altre mansioni utili, finché gli si propone di accompagnare un gruppo di persone disabili in vacanza. Ora Denis lavora come operatore in varie strutture della cooperativa e anche se con comprensibile fatica, sta rimettendo in piedi la sua vita.

61

La tenacia

Karim viene dall'Egitto, è sposato e ha due figli. In Italia da trent'anni, ha sempre lavorato nell'edilizia, prima come muratore, poi passo dopo passo ha aperto una piccola impresa con diversi dipendenti. Le cose vanno male e l'azienda fallisce, tutto va a rotoli, divorzia ed è costretto a vendere la casa per pagare i debiti. Karim dorme in auto, non ha più un soldo, vende la macchina, dorme per strada, mangia in mensa. In inverno viene accolto in un dormitorio e qualcuno lo porta al Laboratorio E20.

Karim è preso in carico dai servizi sociali e comincia a risalire, è affidabile e capace, qualcuno lo nota e lo ritiene idoneo a svolgere la funzione di operatore durante il Piano Freddo, un progetto che il Comune di Bologna attiva ogni anno in inverno, per non lasciare nessuno in strada. È assunto dalla cooperativa, prima a tempo determinato e poi indeterminato. Va in un alloggio di transizione abitativa e col tempo, grazie ad una vecchia conoscenza, riesce ad affittare un appartamento tutto per sé.

Karim, grazie alla sua determinazione e alla sua tenacia ha ripreso in mano la propria vita e l'ha resa dignitosa e indipendente.

La voglia di fare nonostante tutto

Mohamed, dopo essersi separato e avere perso il lavoro fisso, viveva arrangiandosi come giardiniere saltuario presso privati, naturalmente in nero. Rimasto senza casa, è stato inserito nel Piano Freddo in una struttura aperta per l'emergenza Covid. Senza che nessuno glielo chiedesse, ha iniziato a lavorare nel giardino del centro di accoglienza, potando le siepi, tagliando i rami secchi degli alberi e dandosi da fare in ogni modo per rendere il luogo più bello e gradevole. Ha messo in evidenza il desiderio di essere partecipe della vita del posto che l'ospitava e quando occorreva collaborava anche nelle pulizie e in altre mansioni. Subiva le battute degli altri ospiti, per questa sua disponibilità gratuita, ma ha continuato imperterrito a svolgere piccoli lavoretti, senza chiedere nulla in cambio.

Mohamed gira ancora per i dormitori, ma può farlo solo grazie all'emergenza Covid. Dopo, da clandestino, ritornerà in strada.

Carlo il molleggiato

Carlo arriva al dormitorio alle dieci circa. È molto agitato e si muove in continuazione. Sembra che il suo corpo sia percorso da una scossa elettrica, che lo fa ondeggiare costantemente, oscilla senza sosta anche quando parla. Carlo dice che ha usato della cocaina ed è un effetto della sostanza eccitante.

Il collega Aldo lo segue per evitare che si faccia male, sbattendo contro il muro o altro. Scendono in cortile, Carlo si dimena come un ossesso anche scendendo le scale. In cortile a un certo punto si mette a roteare su se stesso come una trottola, poi cambia ritmo e balla una specie di rock'n'roll, ululando come un lupo. Si mette a saltare e sghignazza, dondolando la testa. Cambia tipo di danza diverse volte, ma non si ferma. Ci alterniamo nel tenerlo d'occhio. Contattiamo il coordinatore, che ci dice di chiamare l'ambulanza. Gli infermieri lo caricano a fatica, mentre lui balla la tarantella, cantando canzoni incomprensibili. Sono le due di notte e Carlo ci ha intrattenuto per quattro ore consecutive. Lo riportano alle sei e mezza. Gli hanno dato dei sedativi. Dorme in piedi e crolla sul letto.

Il mozzicone della discordia

Janet stasera ha la luna storta. Ha insultato Maria e non abbiamo capito perché. Poi si è calmata. Due ore dopo ha trovato un mozzicone spento sul suo letto ed è esplosa in una crisi isterica contro tutti. Voleva sapere chi era stato. Ha anche chiamato i carabinieri, ma le hanno risposto che non intervengono per un mozzicone e l'hanno invitata a calmarsi e a rispettare le nostre regole.

Janet ha continuato nel suo delirio vendicativo alla ricerca di un colpevole. Urlando a squarciagola ha insultato tutti i presenti, molti dei quali erano in procinto di andare a dormire. Il coordinatore al telefono ci dice di chiamare la polizia. Gli agenti arrivano e con grande professionalità fanno di tutto per calmarla. Con la scusa di accertamenti, la invitano a seguirli in questura, ma vogliono solo placare la sua rabbia. Janet li segue senza più gridare.

L'uomo dei piccioni

Un signore sulla sessantina veniva a prendere il pasto al centro diurno di via del Porto, un sacchetto con dentro primo, secondo, pane, posate e tovaglioli di carta. Si chiamava Guido ed era vestito sempre con i soliti abiti e un cappotto unto e bisunto stile tenente Colombo. Ma la particolarità incredibile era che uno stormo di piccioni lo scortava in volo e quando lui entrava al centro diurno si appollaiava sui davanzali delle case vicine e pazientemente lo aspettava. Quando usciva, lo stormo ripartiva sbattendo le ali, accompagnandolo fino al giardino poco lontano, dove si sedeva su una panchina, tirava fuori le due pagnotte e le sbriciolava, distribuendole alle sue straordinarie guardie del corpo.

Guido sembrava venire da un altro mondo, parlava con eloquio forbito ed era gentilissimo, attribuiva ad ognuno di noi operatori un titolo che gli usciva da chissà quale fantasia. Mi chiamava "commissario" e ogni volta che lo incontravo mi diceva: «Commissario, buongiorno, come va? Tutto bene? E la sua signora?» Poi iniziava a fare discorsi incredibilmente astrusi e senza senso, con una notevole proprietà di linguaggio e una certa poetica. Nessuno conosceva la sua storia ed egli rifiutava ogni aiuto, tranne il pasto. Un personaggio che sembrava uscito da un film.

Una sera, tornando in bici da un turno, lo trovai seduto sugli scalini dell'ospedale e gli chiesi cosa facesse: «Commissario buona sera! Io dormo qui, sono amico del primario e di un infermiere. Mi permettono di stare qui perché sono simpatico, dormo nella sala d'aspetto». Gli chiesi se potevo lasciargli qualche spicciolo, ma lui: «No, grazie, per oggi sono a posto, magari la prossima. Mi saluti la sua signora». Così me ne andai.

Intorno, i suoi fedeli guardiani, i piccioni, sorvegliavano la scena dall'alto.

66

La villa e la tribù degli animali

Questa storia in alcuni punti può sembrare una favola, ma è ciò che realmente accadde. Mi chiamo Elsa e insieme al mio compagno Marco viviamo in strada per una serie di tristi circostanze. Eravamo due girovaghi con gli zaini in spalla e pernottavamo dove capitava, soprattutto nei giardini pubblici delle città, dove c'era qualche fontana per bere e lavarsi. Il cibo non ci mancava, facevamo il giro giornaliero delle chiese e delle mense. In questo nostro vagabondare, trovammo una villa disabitata alla periferia della città. Cercavamo un posto tranquillo, non troppo lontano dalla fermata degli autobus e non troppo vicino alle case, per evitare che la nostra presenza fosse di disturbo. Chi vive in strada, spesso è oggetto di diffidenza, anche se non fa nulla di male. La villa era antica, circondata da un grande parco e aveva un colonnato intorno, un bel portico largo. Per raggiungerla bisognava salire una lunga scalinata. Ci sistemammo nell'angolo che ci sembrava più protetto, con una fontana nelle vicinanze.

Era l'inizio dell'inverno, cominciava a fare freddo e con qualche soldo racimolato qua e là comprammo una tenda igloo a quattro posti, di quelle che si montano in pochi minuti. Il posto era molto bello e tranquillo. Eravamo accampati da pochi giorni, quando abbiamo visto un maschio di cornacchia che becchettava sul pavimento le briciole del nostro pasto. Da allora la cornacchia venne tutti i giorni a mangiare da noi, che lasciavamo pane, formaggio frutta e altro. Diventò nostra amica e si fece anche accarezzare. Era un efficiente guardiano e se sentiva avvicinare qualcuno iniziava a svolazzare e gracchiare per dare l'allarme. Un giorno ci presentò la sua compagna e costruirono un nido sull'albero per la crescita della famiglia. Li chiamammo Gracchio e Gracchia, le due cornacchie da guardia.

Una sera trovai un piccolo di gufo caduto dal nido, Bufo, era onnivoro come le cornacchie e mangiava di tutto. Poi arrivarono una gatta nera ran-

dagia e bellissima, Bruma, che si unì al banchetto serale e un riccio, che chiamammo Ciccio, particolarmente goloso di frutta. Eravamo diventati la mensa degli animali del parco. Questo entourage di piccoli amici ci faceva sentire bene, in compagnia e protetti. Andavano in giro, ma poi tornavano sempre, non eravamo soli.

Tutto passa e anche questo periodo passò. Qualcuno ci aveva notati e lo segnalò alla polizia municipale. Una mattina sentimmo le nostre cornacchie gracchiare più del solito, uscimmo dalla tenda e i vigili urbani ci dissero che dovevamo andarcene. Le cornacchie svolazzavano minacciose intorno agli intrusi, ma non ci fu nulla da fare. Salutammo un po' a malincuore i nostri amici animali e ce ne andammo. I vigili ci indirizzarono in un centro del Piano Freddo per avere un posto dove dormire e iniziò così un altro capitolo della nostra vita.

67

Ablutofobia

Victor soffriva di ablutofobia, un'avversione profonda verso acqua e sapone, non si lavava e puzzava molto. Viveva in dormitorio, dove le stanze sono doppie e i compagni protestavano, così gli educatori lo obbligavano a fare una doccia e lo spostavano in un'altra camera. Ma dopo una settimana la storia si ripeteva.

All'odore del corpo non lavato si univa quello dell'alcol e del tabacco di sigarette economiche. Anche lui però era stanco di girovagare da un letto all'altro ed ebbe un lampo di genio. Aveva saputo che un ospite, Riccardo, aveva il suo stesso problema, così andò da lui e gli chiese di dividere la camera. L'altro accettò, chiesero in direzione e la richiesta fu approvata. Per un po' andò bene, finché non iniziarono a lamentarsi l'uno dell'altro e a litigare, accusandosi di puzzare, ma evitando acqua e sapone. Intanto, dalla porta della loro camera usciva un tanfo terribile e nessuno osava entrare. Vennero chiamati due operatori sociosanitari piuttosto corpulenti, che bardati come palombari con tute, guanti, maschere e occhiali, li fecero immergere nella vasca da bagno, lavandoli molto bene con delle spugne spesse. Dicono che Victor, al contrario di Riccardo, all'inizio oppose resistenza, poi accettò, anche se mentre lo lavavano piangeva come un bambino.

La stanza fu bonificata da due disinfestatori e da quel momento entrambi ricevettero un aut aut: almeno tre docce a settimana supervisionati dagli educatori, pena l'espulsione. E stranamente funzionò.

Con le buone maniere si ottiene tutto.

Gino il vecchio partigiano

Da bambino, Gino era stato una staffetta partigiana, portava i messaggi tra un gruppo e l'altro. A 90 anni si trovava in una casa di riposo e ogni tanto veniva assalito dai ricordi. Nel dopoguerra era diventato un militante comunista attivo, distribuiva l'Unità e andava alle riunioni della sezione del suo paese. Faceva il carpentiere per una grande azienda edile. Erano gli anni caldi degli scioperi e delle manifestazioni e lui partecipava sempre in prima fila con i suoi compagni. Veniva da una famiglia comunista, come tutti nel paese della bassa in cui viveva, come nei film di Peppone e Don Camillo. Solo che erano tutti per Peppone, i democristiani erano pochissimi.

Alla casa di riposo, ogni tanto organizzavano delle feste e si cantava in compagnia, ospiti, familiari, operatori, ma quando qualcuno attaccava "Bella ciao" o "Bandiera rossa", Gino iniziava a piangere come un bambino e tutti si commuovevano con lui, anche quelli che non avevano le sue stesse idee. Gino aveva vissuto per un ideale che anche da vecchio conservava dentro di sé. Il suo mondo era finito e queste canzoni lo riportavano alla sua giovinezza.

Fu seppellito avvolto nella bandiera italiana e la banda del paese lo accompagnò con le note di "Bella ciao".

Carlotta la nonnetta New Age

Carlotta era una vispa signora di 85 anni, che viveva nella residenza per anziani dove lavoravo. Aveva delle peculiarità, era vegetariana e seguiva un menù da più di cinquant'anni, praticava yoga in camera sua e in giardino. Assumeva solo farmaci omeopatici o erboristici e per questo a volte discuteva col medico della struttura. Aveva una statuetta di Budda sul comodino e nel suo lettore CD metteva quasi sempre musiche orientali, non disdegnando però pezzi d'opera e di classica. Era una nonnetta New Age e sul davanzale della finestra accendeva incensi profumati.

Oltre ad essere un'animatrice, io da anni pratico Zen e insieme ci trovavamo bene, avevamo interessi comuni. Facevamo meditazione e ogni tanto, con una visualizzazione guidata e l'immaginazione, la portavo in al-

tri spazi. Carlotta apprezzava molto. Era anche una donna colta, era stata un'insegnante e la sua stanza era piena di libri di ogni tipo e amava avere scambi di vedute. Leggeva i tarocchi, per lei erano un mezzo per entrare dentro di sé e non per conoscere il futuro, perché il fascino del futuro sta proprio nel suo mistero. Aveva un brio e una verve che la rendevano simpatica a tutti.

Carlotta era un personaggio molto amato, anche se considerata dai più un tipo bizzarro. Capitava che mettesse un cartello sulla porta della stanza con la scritta "Non disturbare" e nessuno doveva entrare, perché lei in quei momenti voleva godersi il silenzio. E in silenzio, un giorno se ne andò.

70

Vittoria

Vittoria era nata nel 1918. Si chiamava così perché era nata il giorno della vittoria dell'Italia nella prima guerra mondiale. L'ho conosciuta che aveva 100 anni e ho lavorato in quella casa di riposo fino a quando ne aveva 102. Per la sua età godeva di ottima salute fisica e mentale, era autosufficiente, ma lentamente stava entrando in uno stato di demenza senile. Ne era consapevole e lo diceva con una lucidità impressionante: «Sento che la mia memoria piano piano se ne va. A volte quando vedo mio figlio mi sembra di non riconoscerlo e un po' mi dispiace, ma so che è normale alla mia età. Me ne sto andando via». Si rendeva conto di essere in un passaggio, di varcare una soglia oltre la quale non avrebbe ricordato quasi più nulla. Vittoria diceva di avere fatto una bella vita e si vedeva che era una persona soddisfatta. Ho saputo che se n'è andata con leggerezza e tranquillità a 103 anni.

71

L'insolita guida di Michele

In molte città si trovano guide pubblicate da associazioni con informazioni utili per chi vive in strada. Vent'anni fa però non esistevano.

All'epoca lavoravo in un dormitorio ad accesso diretto, dove si poteva stare per quindici giorni e aspettarne trenta per potervi accedere di nuovo. Uno dei nostri ospiti più affezionati era Michele, un signore socievo-

le e simpatico, che viveva come artista di strada e venditore di palloncini e giocattoli per bambini. Non aveva casa, era residente in una via fittizia, di quelle che danno i comuni ai senza dimora, perché anche loro possano avere i documenti e il medico. Ricordo che risiedeva in via della Fantasia 1, a Viterbo. Una strada adatta al suo tipo di personalità.

Era un artista pieno d'idee e risorse, dipingeva, cantava, suonava. A modo suo era un tipo colto, aveva sempre un libro con sé, leggeva il giornale al bar, guardava il notiziario alla televisione che avevamo in sala, per rimanere aggiornato.

Possedeva anche uno dei primi cellulari, in un periodo in cui pochi l'avevano, regalo di un prete in cambio di alcuni lavori in parrocchia.

Michele aveva vissuto in un orfanotrofio e poi in istituti e comunità per minori. Al compimento dei 18 anni i servizi sociali lo inserirono in gruppi appartamento, comunità alloggio, case famiglia, ma le regole gli stavano strette e iniziò a vagabondare. Col tempo aveva acquisito una grande esperienza e competenza della vita di strada.

Una volta vidi Michele che scriveva su un quaderno e gli chiesi cosa facesse. Mi rispose che stava aggiornando la sua guida da girovago, con appunti su dormitori, mense, luoghi dove fare la doccia e trovare vestiti puliti e ogni tipo d'informazione che potesse essergli utile nel suo continuo spostarsi da una città all'altra, così da evitare di rimanere senza un letto, un pasto o altre necessità.

Michele dava anche i voti e scriveva le sue recensioni. Disse che dopo Bologna sarebbe andato a Ravenna, dove c'erano due dormitori, uno ottimo dove sperava di trovare posto, l'altro scarso. Poi mi raccontò di alcuni frati che ogni tanto lo ospitavano per soli due o tre giorni in Liguria, dove si mangiava benissimo. Aveva scritto anche gli orari dei treni, annotando quelli sui quali i controllori passavano più raramente perché erano notturni o treni di pendolari. Se lo fermavano, lui gli dava la carta d'identità e quando leggevano "residente in via della Fantasia" si mettevano a ridere. Lui spiegava che era un senza tetto, mostrando le varie tessere delle mense Caritas e lo lasciavano stare.

Michele, in cambio di qualche sigaretta o qualche spicciolo, dava informazioni ad altri ospiti del dormitorio, ma non sempre e non a tutti. D'estate andava al Sud a fare la stagione, vendendo palloncini sulle spiagge e vi dormiva, perché faceva caldo. Chissà dov'è oggi? Se non ha messo radici e gira ancora, la sua guida vagabonda potrebbe diventare un blog.

Fiammetta

Anche se aveva solo cinquant'anni e non era propriamente anziana, Fiammetta fu inserita in casa di riposo, perché era il solo posto libero trovato dai servizi sociosanitari. Era una donna in sedia a rotelle, con delle fantasie particolari. Apriva il cassetto, l'armadio o la borsetta, alzava il cuscino e ci trovava Gesù che le dava dei consigli. Quando la si accompagnava al parco a fare una passeggiata, guardava su verso gli alberi e vi vedeva pendere cuori umani, reni, fegati, mentre l'incredula animatrice notava solo dei frutti. Fiammetta scriveva delle poesie meravigliose e vinse anche dei concorsi letterari. Aveva bisogno di essere ascoltata e in fondo non chiedeva molto.

Incendio al dormitorio

Ero in turno, quella sera e tutto era tranquillo. Alcuni ospiti guardavano la televisione, mentre altri erano già saliti nelle stanze. Un urlo ruppe il silenzio, mentre qualcuno scendeva precipitosamente le scale: «Aiuto! Aiuto! Il fuoco!» gridava Lino, un ospite del primo piano, che corse fuori con addosso solo le mutande.

Mentre il mio collega saliva a verificare la situazione, chiamando contemporaneamente pompieri e ambulanza, io braccavo Lino, che sembrava un maratoneta, bloccandolo alla fine di un vicolo cieco. È agitato, trema tutto, respira affannosamente. Lo abbraccio per calmarlo, mentre i passanti ci guardano stupiti. Si calma e lo riporto indietro, ci sediamo in ufficio, lo copro con un cappotto e gli do un bicchiere d'acqua. Gli chiedo cosa sia successo, ma farfuglia in stato confusionale. So che Lino è in cura al centro di salute mentale e prende molti farmaci. I pompieri arrivano a sirene spiegate e in poco tempo domano l'incendio, che, per fortuna è circoscritto solo alla sua camera. I poliziotti cercano di parlare con lui, ma è impossibile e lo accompagnano con calma sull'ambulanza, stilano i loro rapporti e anch'io avviso il coordinatore e scrivo la mia relazione serale. Una serata al dormitorio. Domani è un altro giorno.

Sotto un treno

Tiberio da bambino era stato messo in istituto, perché i suoi genitori non potevano mantenerlo. Con il padre in carcere e la madre alcolista, passò presto alle comunità alloggio per adolescenti a rischio, ma riuscì a prendere il diploma di terza media e a trovare un lavoro.

Per la sua storia, ovunque andasse, si sentiva un disadattato e finì sulla strada. Viveva di furtarelli ed espedienti, arrivare all'eroina fu un attimo. Tiberio usciva ed entrava dalle comunità di recupero e ogni tanto finiva in carcere per furto, ricettazione o spaccio. Si ammalò, per avere usato siringhe condivise con altri amici sventurati come lui.

Fu allora che due educatori presero a cuore la sua situazione, perché nonostante tutto era un uomo buono. Trovarono una casa famiglia dove l'avrebbero accolto e curato, lo prepararono, gli comprarono un intero guardaroba, gli fecero fare un sopralluogo sul posto, che a lui piacque. Finalmente arrivò il grande giorno e lo accompagnarono. Tiberio dopo tre giorni scappò e tornò nella grande città, in mezzo al caos. Un mese dopo, mentre attraversava un passaggio a livello ascoltando musica con le cuffiette, un treno ad alta velocità pose fine alla sua vita sfortunata.

Ludopatia

Un mattino arriva in portineria un distinto signore con giacca, cravatta e valigetta 24 ore, chiedendo di Rosario Almisi. Rispondiamo che al momento non è presente. Lui dà un'occhiata intorno e chiede: «Questo edificio è un albergo? Un residence?» e noi: «No signore, questo è il dormitorio comunale». Rimane impietrito, tira fuori il cellulare dalla tasca, compone un numero e ad alta voce dice all'interlocutore: «Ma noi abbiamo prestato soldi a uno che vive al dormitorio? Siete impazziti? Ora come recupero il credito?» ed esce dalla porta, impreca al telefono.

Rosario, che noi chiamiamo Saro, è un giocatore d'azzardo compulsivo, infatti a quell'ora probabilmente è alla sala scommesse a puntare sulle corse dei cavalli. Saro gioca a poker, alle macchinette, ai gratta e vinci che compra dieci alla volta. È stato lasciato dalla moglie per questo suo vi-

zio, si è giocato la pizzeria che aveva messo su in anni di lavoro e sacrifici. Ma il gioco, si sa, quando ti prende è come una droga e non ti lascia più. Ci vuole una grande forza di volontà e un sostegno competente per uscirne e anche dopo i creditori ti stanno col fiato sul collo. Una brutta vita, quella del giocatore. Si perde sempre, non si vince mai.

Un giorno un ospite viene a protestare, dice che qualcuno è nella doccia da ore e non esce. Il collega Aziz va a vedere, bussava, non risponde nessuno. Risale con degli attrezzi, riesce a forzare la serratura e apre. Sarò il giocatore si è impiccato al tubo della doccia. Ha trovato il suo modo per uscire dal vizio e fuggire per sempre dai creditori.

Aziz sta male e chiede di andare a casa per superare lo shock. Ancora adesso quando ne parla prova un'emozione di forte turbamento e tristezza.

76

Una tragica coincidenza

Filippo si era ritrovato per strada perché era rimasto senza lavoro e si era separato dalla moglie. Era uno dei sopravvissuti della strage del 2 agosto alla stazione di Bologna, salvato dai vigili del fuoco dopo ore passate sotto le macerie. Parlando di quel tragico episodio definiva i pompieri come degli eroi, grazie ai quali lui e molti altri hanno continuato a vivere. All'epoca passò un bel po' di tempo in ospedale, poi si riprese. Sicuramente quell'evento lo segnò.

Come ogni anno, Filippo è uscito dal dormitorio per andare in stazione alla commemorazione della strage, ma non è più tornato. Sulla strada del ritorno, in bicicletta, non ha visto un'autoscala dei vigili del fuoco che in quell'attimo incrociava la sua bici. Uno scontro fatale proprio con coloro che lo avevano salvato anni prima. Una terribile coincidenza.

77

Donna in emergenza

I carabinieri accompagnano in dormitorio una donna sotto protezione, vittima di violenze fisiche da parte del compagno. La signora si presenta molto provata psicologicamente e non fornisce nessuna informazione sulla sua condizione e i passaggi intrapresi. Le facciamo vedere la struttura, le consigliamo di non uscire e di chiedere a noi per qualsiasi cosa.

Da stasera le forniamo i pasti e l'acqua. Ha con sé il minimo indispensabile, le diamo dei pantaloni e altri abiti dal magazzino, perché i suoi sono strappati. Dopo un breve colloquio le facciamo firmare il regolamento. Indossa un paio di occhiali scuri, per nascondere un ematoma all'occhio destro. Al momento non ha sporto denuncia verso il compagno, per non metterlo in difficoltà. Ha detto che non ha intenzione di uscire e le abbiamo assegnato una stanza vicino alla portineria, per rassicurarla e monitorarla 24 ore su 24. Ha chiamato con il nostro telefono sua madre, che si trova all'estero e non sente da un mese e ci ha spiegato meglio l'accaduto. Il compagno le impediva ogni autonomia e quando lei è andata da sola al supermercato, lui l'ha aggredita, sono intervenuti i carabinieri e un'ambulanza. Ora lei ha paura. La madre le ha proposto di raggiungerla all'estero. Le abbiamo detto di pensarci, valutare l'opzione e parlarne domani con il servizio che la prenderà in carico. Si è tranquillizzata ed è andata a dormire.

78

Urlando in solitudine

A mezzanotte circa Oscar viene da me, che sono in turno al dormitorio, per dirmi che sente gridare forte e non riesce a dormire. Salgo su, le urla provengono dalla stanza di Beniamino, che ha una camera tutta per sé. Urla offese e minacce. Apro la porta e lo trovo seduto davanti al muro che strilla e strepita parolacce come un ossesso. Gli chiedo: «Tutto bene?» e lui: «Mi sto solo sfogando. Non si può?». Gli dico che gli altri vogliono dormire e che, se ha qualche problema il giorno dopo può parlare con la sua educatrice di riferimento.

Mi guarda stupito, fa un ultimo urlo e se ne va a letto.

79

Ambulanza Express

Quando sei un operatore di una struttura di accoglienza come un dormitorio e un ospite ti chiede di chiamare un'ambulanza, anche se non ti sembra necessario, devi sempre chiamarla. Se non lo fai e poi succede qualcosa, passi seri guai. Lo stesso vale per gli operatori sanitari, l'ambulanza richiesta deve essere sempre inviata a destinazione.

Un ospite del dormitorio dove lavoravo, Pasquale, aveva capito bene questa cosa. Era ipocondriaco, aveva il terrore delle malattie. Andava spesso dal medico di base, che a volte gli dava la ricetta per delle medicine placebo, perché Pasquale era perlopiù sano come un pesce. Ma la sua ansia non si placava e iniziò a farci chiamare un'ambulanza tutte le sere. Dopo cena si fumava una sigaretta, poi veniva da noi dicendo che non stava bene e di chiamare il 118. L'ambulanza arrivava, i sanitari gli chiedevano i sintomi, che cambiavano quasi sempre, gli misuravano i parametri vitali, temperatura, battito cardiaco, pressione e frequenza respiratoria. Dopo essersi accertati che tutto fosse perfetto, gli proponevano di seguirli al pronto soccorso per accertamenti. Pasquale rifiutava e li ringraziava, salutandoli con un "arrivederci". La sera dopo ci chiedeva di nuovo di chiamare il 118 e la scena si ripeteva. I centralinisti del 118 ormai ci rispondevano: «È l'ambulanza per Pasquale?».

80

Gratitudine

Un giorno entrò in carcere un signore spaventato dal trovarsi in quel frangente. Gli feci il primo colloquio, perché parlavamo la stessa lingua. Mi disse che non era mai stato in prigione, che viveva e lavorava in Germania da molto tempo, ma in precedenza era stato anche in Italia. Lo avevano condannato per una lite sul posto di lavoro con un collega, ma pensava che la cosa non avesse avuto seguito e se n'era dimenticato. Arrivato in Italia per incontrare un amico, ad un controllo della polizia stradale aveva scoperto di dovere scontare una pena di due mesi. Era un pesce fuor d'acqua, si vedeva che non era un tipo malavitoso, in Germania aveva un lavoro e una famiglia e mi chiese come fare per poterli contattare al più presto. Gli spiegai ogni cosa e mi occupai delle questioni burocratiche e dei contatti coi parenti.

Due mesi passano in fretta e prima di uscire mi fece chiamare per salutarmi ed esprimermi profonda gratitudine. Mi disse che in carcere era terrorizzato e che quando ero arrivato parlando nella sua lingua pensava che io fossi l'angelo custode che lo avrebbe protetto.

Sono parole che mi hanno commosso e che a pensarle ancora adesso mi emozionano. Quando qualcuno riconosce che fai la differenza rende questo lavoro bellissimo e delle semplici parole ripagano da tante fatiche.

Paura

Circa dieci anni fa coprivo uno dei miei primi turni come mediatrice linguistica in carcere, una grande casa circondariale della Lombardia. Una mattina mi dissero che insieme ad una collega dovevo incontrare un detenuto ritenuto pericoloso, che aveva provocato risse con altri carcerati e soggetto a un provvedimento di socialità limitata che lo costringeva all'ora d'aria da solo. Era un ex pugile grande e grosso e anche le guardie lo temevano. L'idea d'incontrarlo non ci faceva certo piacere, ma il lavoro è lavoro, abbiamo preso coraggio e siamo andate nella saletta colloqui, accompagnate da due poliziotti penitenziari, che sarebbero rimasti con noi tutto il tempo.

Il detenuto era un gigante e non era per niente di buon umore, perché sapeva che gli stavamo portando la traduzione di un documento notificato dalle guardie carcerarie e relativo ad un processo in corso nei suoi confronti. Io che avevo tradotto il documento gliene diedi una copia. Lui iniziò a leggerla lentamente e man mano che leggeva si vedeva la sua rabbia salire in volto. Iniziò ad alterarsi, mentre la collega cercava di calmarlo e io istintivamente guardai alle mie spalle per chiamare i due poliziotti, ma mi accorsi che non c'erano più, se n'erano andati. Allora mi alzai, andai velocemente verso il loro ufficio e li rimproverai duramente per averci lasciate con un detenuto pericoloso. Subito corsero in quattro nella saletta, presero il detenuto, lo ammanettarono e lo portarono via, mentre la mia collega tremava e piangeva in un angolo. Non le aveva torto un capello, ma entrambe eravamo spaventate. Il detenuto m'insultò perché avevo chiamato le guardie. Rimasi sconvolta per più di una settimana e ho dovuto assumere dei calmanti per dormire. Un brutto ricordo.

Jamila la sfinge

Un giorno al Laboratorio E-20 arrivò una signora mediorientale. Ci chiese se poteva fermarsi un po' e mangiare con noi. Da allora venne ogni giorno, si sedeva in sala ricreazione su una poltrona, non faceva nulla, non prendeva libri né riviste, non usava internet, non giocava a carte, non interagiva con nessuno. Stava lì a fissare il vuoto con occhi sbarrati. Si alzava unicamente per prendere il caffè, pranzare e andare qualche volta in bagno, poi

tornava nuovamente a sedersi nella sua postazione a fissare il muro, enigmatica, immobile e impenetrabile.

Venimmo a sapere che era seguita dal centro di salute mentale e lo contattammo per saperne di più. Si mostrarono entusiasti del fatto che Jamila frequentasse il nostro centro, lo consideravano un successo per lei, ma anche a loro era risultata indecifrabile e misteriosa come una sfinge.

Per mesi andò avanti così e tutti ci abituiammo alla sua singolare presenza. Un giorno stavamo organizzando una conferenza e c'era un grande fermento, operatori e ospiti che andavano e venivano per preparare la sala. Jamila, seduta impassibile nella stanza accanto, ad un tratto si alzò e chiese se poteva aiutare. Con molta sorpresa le risposi che poteva mettere dei volantini con il programma della conferenza sulle sedie preparate in sala e lei diligentemente eseguì. Una volta finito, disse alla psicologa relatrice nella conferenza che aveva aiutato nell'allestimento e lei la ringraziò. Jamila si rimise sulla sua sedia, la spostò verso la conferenziera e ascoltò attentamente tutto il suo discorso.

Da allora iniziò a collaborare alle attività del Laboratorio, apparecchiando la tavola, lavando i piatti e in altre mansioni.

A quel punto pensammo ad un progetto personalizzato sui suoi bisogni con gli operatori del centro di salute mentale, che gliene parlarono. Da quel giorno sparì e non la rivedemmo più.

83

ADHD

Ero un'educatrice alle prime armi e la mia cooperativa m'inviò in una scuola media per seguire un ragazzo di prima, Mino, certificato come ADHD. Non avevo la minima idea di cosa significasse questa sigla, ma lo scoprii presto.

Il cosiddetto disturbo da deficit di attenzione e iperattività è un disordine dell'età evolutiva caratterizzato da un'attività motoria eccessiva e da un'estrema impulsività verbale e comportamentale. In poche parole, Mino aveva l'argento vivo addosso ed era assolutamente ingestibile. A scuola correva da tutte le parti, in classe non poteva stare, perché con lui era impossibile fare lezione, si arrampicava su una fila di armadietti in corridoio e ci correva sopra avanti e indietro. Litigava con tutti, non si fermava mai, era una furia selvaggia e scatenata. Io lavoravo con un insegnante di sostegno e un collega educatore, ma a volte ero in turno da sola. Ognuno aveva tre turni alla settimana, per non andare in *burnout*, quello

stato di stress cronico ed esaurimento psicofisico di chi lavora con i casi difficili.

Mino proveniva da una famiglia a dir poco disastrosa. Il padre era in carcere e la madre era disoccupata con due figli, Mino e la sorella. Il ragazzino, nei rari momenti in cui riuscivamo a fermarlo, si mostrava molto intelligente e se gli sottoponevamo un esercizio di matematica, lo risolveva subito. Poi di colpo si annoiava, saltava in piedi come un grillo e ritornava a galoppare di qua e di là, girando come una trottola impazzita. Una volta fece cadere una bambina dalla sedia procurandole una frattura, un'altra volta l'ho bloccato in tempo mentre stava per infilare il compasso negli occhi di un compagno. Il mio incarico era veramente pesante e rischioso. La preside un giorno uscì dal suo ufficio mentre Mino correva sugli armadietti e mi disse: «Signorina, lei deve avere più autorità con questo ragazzo!».

In quel momento Mino saltò giù e diede un'energica spinta alla preside, che cadde rovinosamente sul pavimento, si rialzò dolorante e mentre l'aiutavo disse: «Coraggio signorina, ancora due mesi e la scuola è finita».

Il mio collega educatore una volta perse la pazienza e per reazione stava quasi per tirare un calcio a Mino. Fu visto da un professore e fu licenziato.

È stata un'esperienza tremenda e l'anno seguente passai ad un'altra scuola, con casi più leggeri e del ragazzo non seppi più nulla. Vent'anni dopo ricevo una richiesta di amicizia su Facebook da parte di Mino, che mi racconta di stare bene e di avere aperto un bar con un amico. M'invita per un caffè, ma declino l'offerta e saluto. Sono contenta per lui, ma va bene così.

84

Anche gli educatori sbroccano

Era un periodo molto stressante. Arrivavano gruppi di migranti che restavano nel nostro centro di accoglienza qualche giorno e poi venivano smistati altrove. Noi svolgevamo l'iter burocratico per ciascuno di loro e organizzavamo arrivi e partenze, oltre all'ordinario lavoro con i nostri ospiti residenti.

In questo caotico andirivieni arrivò un signore che pareva essere lì solo per disturbare. Non ricordo neanche il suo nome, ma cercava di entrare dove non poteva con le scuse più assurde.

Un giorno, mentre una collega per l'ennesima volta gli ripeteva che non poteva entrare, lui tirò fuori un coltello a serramanico dalla tasca e la mi-

nacciò. Mi precipitai tra loro, afferrai il coltello buttandolo a terra e stavo per mettergli le mani addosso, quando due miei colleghi mi fermarono e mi riportarono dentro. Uno di loro mi disse: «Ti ho sempre considerato un tipo pacato e tranquillo, non avrei mai immaginato che potessi essere anche così!».

«Nemmeno io», risposi. Ma come dicono a Napoli, “dalli e dalli si scassano pure i metalli”. Anche gli educatori sbroccano.

85

La grondaia

Lavoravo in una comunità per minori. Uno dei ragazzi, Ugo, un quindicenne molto vivace e ribelle, minacciava continuamente di fuggire. La comunità era situata al primo piano di una palazzina e in équipe decidemmo di chiudere a chiave la porta d'ingresso durante la notte e di tenere gli occhi bene aperti di giorno, per evitare fughe. Programmammo però anche un incontro con la sua assistente sociale e con una psicologa, per capire i bisogni di Ugo e le sue motivazioni.

La porta chiusa non servì ad evitare la fuga, perché una notte Ugo scappò, senza che capissimo come avesse fatto. I suoi compagni di stanza ci dissero che si era calato dalla grondaia a fianco di una finestra. Chiamata la polizia, facemmo denuncia e una poliziotta dell'ufficio minori della questura ci disse che se il ragazzo si fosse fatto male o fosse caduto da quell'altezza, avremmo rischiato molto. Poteva ammazzarsi. Aggiunse anche che tenendo la porta chiusa si può incorrere nel reato di sequestro di persona, punito con pene pesanti.

Una settimana dopo, Ugo fu rintracciato presso dei parenti e fu riportato da noi. Incontrammo la psicologa e stabilimmo con lui nuovi patti, facendolo sentire più “accolto”. La porta da allora è rimasta sempre aperta, ventiquattr'ore su ventiquattro.

86

Ho visto anche degli zingari cantare (ricordando Claudio Lolli)

I sinti sono nomadi italiani, presenti nel nostro Paese da oltre 600 anni. Sono un mondo particolare e su di loro gravano molti pregiudizi negativi, spesso del tutto immotivati. Ho lavorato in una loro comunità e mi occu-

pavo della frequenza scolastica dei bambini e d'inserimento lavorativo per gli adulti.

Al centro del campo formato da roulotte, camper e casette prefabbricate, c'era una chiesetta in muratura, perché la maggior parte dei residenti erano evangelici convertiti e uno di loro era diventato pastore. La chiesetta l'avevano costruita con i loro soldi e si riunivano per pregare insieme. La cosa mi colpì. Nomadi che spesso vengono additati come ladri, accattogni e furfanti che si ritrovano per pregare? Quasi non ci credevo, eppure la chiesa era lì, davanti a me. Andai a parlare col pastore, che mi raccontò la sua conversione alla Chiesa Evangelica Zigana e la sua missione evangelizzatrice nel campo. Mi diceva che erano molto ligi alle regole e conducevano una vita più cristiana di molti gagè, i non zingari. Non solo, lavoravano tutti regolarmente, principalmente nel commercio, non bevevano alcolici né fumavano. Ovviamente questo valeva solo per metà dei residenti, gli altri avevano abitudini diverse, ma si rispettavano fra loro.

Qualche settimana dopo fui invitato ad una cerimonia funebre per una donna deceduta. Tutti i familiari e gli amici, alcuni dei quali venuti da lontano, si disposero in un grande cerchio, al centro del quale fu posta l'auto con la salma. Il pastore iniziò a cantare e le oltre cento persone presenti lo seguivano all'unisono in armonia, senza sforzo o stonature. Erano tutti perfettamente intonati e cantavano a cappella, senza musica. Fu un momento toccante. Io e Barbara, la mia collega, rimanemmo commossi e sorpresi di fronte a un bell'esempio di comunità.

I sinti sono un popolo che ha mantenuto la propria cultura, le grandi famiglie allargate, resistendo a secoli di persecuzioni e in quella cerimonia abbiamo visto una realtà che conoscevano poco e male. Come sempre bisogna uscire dai propri limiti e aprire gli occhi verso gli altri, per vedere oltre le apparenze e gli stereotipi a cui siamo abituati.

87

Elio

Elio era un ragazzo biondo, più piccolo della media dei suoi coetanei, diagnosticato schizofrenico dalla neuropsichiatra. L'ho seguito come educatore per i tre anni di scuola media. Era stato allontanato dalla madre dopo che gli furono trovati segni di morsi sulle spalle e viveva in una casa famiglia. Del padre sapevamo solo che era in carcere e lui non ne parlava mai. Elio faceva i propri bisogni in un angolo della sua camera, mentre a scuola usava regolarmente il bagno e nessuno capiva perché. Arrivava a scuola più

tardi degli altri e non aveva un programma didattico preciso. Io ero l'insegnante di sostegno e mi alternavo con un educatore. Elio amava molto i quaderni a quadretti, dove disegnava figure geometriche, quadrati, rettangoli, triangoli, che poi colorava. Li chiamava "cornicette". In una cartoleria trovai un quaderno con disegni simili già pronti da colorare, glielo portai e lui fu contentissimo. Conquistai così la sua fiducia e a scuola divenni la sua persona preferita. Sapeva leggere e far di conto, lo aveva appreso a fatica alle elementari, ma oltre a quello, per fargli imparare qualcosa, andavamo a zonzo per la città il sabato, ci fermavamo davanti ai monumenti e io gli raccontavo la storia dei personaggi delle statue. Oppure lo portavo alla stazione e con la scusa di vedere dove andavano i treni, gli insegnavo un po' di geografia. Trovavo metodi inusuali per trasmettergli delle nozioni e lui era molto curioso, gli piaceva imparare così, anziché dai libri. Dopo le singolari lezioni, gli ponevo degli indovinelli, per vedere se ricordava i personaggi dei monumenti e se sbagliava doveva fare una penitenza. Con questo stratagemma, per rimediare ad una risposta sbagliata, per penitenza si fece il bagno, cosa non usuale per lui. Gli educatori mi dissero che avevo compiuto un miracolo.

Trascorsi tre anni, la scuola finì ed Elio venne a salutarmi con un bacio. Fu una cosa molto carina.

88

A scuola col pugnale

Le recenti ondate d'immigrazione ci obbligano a confrontarci con nuove realtà, altre identità e religioni. Quello che vi racconto ne è un esempio.

Nella scuola dove lavoravo arrivò un nuovo alunno, si chiamava Ekam ed era un indiano di religione sikh. Per capirci, sono quelli che dopo i quindici anni di età portano in testa un turbante, tratto distintivo della loro fede. I più piccoli invece hanno uno chignon annodato in testa, avvolto in un pezzo di stoffa. I sikh non tagliano mai i capelli, la barba e i peli del corpo, e indossano sotto i pantaloni pantaloncini intimi che arrivano fino al ginocchio e un bracciale di ferro al polso.

Ekam aveva undici anni ed era un bravo studente, attento e diligente, molto socievole con il resto della classe. Durante l'ora di educazione fisica, il professore si accorse che da sotto la maglietta sporgeva qualcosa e gli chiese cosa fosse: era un pugnale dalla punta ricurva, a tracolla. Per i sikh è un precetto, una regola religiosa, devono averlo sempre con sé, per essere dei veri soldati che combattono il male.

Il professore avisò il preside, ma la notizia si diffuse tra i compagni di classe e mise le varie famiglie in subbuglio, qualcuno addirittura voleva chiamare i carabinieri. Furono convocati i genitori, che spiegarono come fosse contrario ai principi religiosi non avere con sé il pugnale, anche solo nelle ore scolastiche. Fu allora riunito il consiglio di classe e chiesto al provveditore come comportarsi in questo particolare caso. Dopo varie riunioni e consultazioni si raggiunse un accordo: Ekam poteva portare il pugnale, ma di dimensioni molto ridotte, un piccolo coltellino a serramanico con la punta arrotondata, che durante l'ora di ginnastica andava riposto nel cassetto della scrivania del professore. Così tutti furono contenti ed Ekam continuò a frequentare la scuola con profitto e senza problemi.

89

Un uomo in fuga

Su segnalazione della polizia ferroviaria, noi del servizio mobile siamo andati alla stazione a rintracciare il signor Sheik S., che da giorni, dopo essere uscito dal carcere, gira in centro senza meta e dorme su un cartone vicino alla stazione. Tenuto conto del clima rigido di questi giorni, gli offriamo un posto letto nel Piano Freddo e dopo vari tentativi riusciamo a convincerlo a salire sul furgone, per accompagnarlo al dormitorio.

Appena arrivati si rifiuta di scendere e chiede di essere accompagnato in centro. Giunti lì, Sheik inizia a fare discorsi molto bizzarri e si rifiuta nuovamente di scendere. Abbiamo considerato di chiamare il 118, perché vi erano tutti gli elementi per attivare un intervento di questo tipo, ma quando se n'è accorto, è saltato giù dal furgone e si è messo a correre a tutta velocità, facendo perdere le tracce. Abbiamo segnalato la situazione a tutta la rete.

90

Rissa fra donne

Un grande frastuono proviene dall'ala donne del dormitorio. Sono quasi le 18, Zaira e Laura litigano in corridoio, insultandosi ad alta voce. Una accusa l'altra di averle rubato profumi e vestiti dall'armadio. Le separiamo e proviamo a capire cosa sia successo. Zaira risponde che è molto stressata e la sparizione di questi oggetti è la goccia che ha fatto traboccare il vaso, ma in realtà non ha prove per accusare Laura, potrebbe essere stata

qualcun'altra. Programmiamo un incontro per domani con il suo educatore di riferimento.

Chiamiamo Laura e facciamo in modo che dichiarino una tregua. Si stringono la mano. Cercheremo di capire come queste cose siano sparite, controllando bene le stanze di tutte le ospite e i loro armadi. Poi studieremo il da farsi.

91

L'ufficio educatori

Armando è in colloquio con l'educatrice Germana, per parlare delle difficoltà con il suo compagno di stanza, Benedetto. Improvvisamente Benedetto apre la porta dell'ufficio, ha un coltellino in mano e minaccia Armando. Germana si alza e veloce si mette in mezzo ai due, chiamando me e altri colleghi ad alta voce. Io e Andrea interveniamo immediatamente, blocciamo Benedetto e gli togliamo il coltellino dalle mani. Lui è visibilmente ubriaco e Andrea lo riporta a fatica nella sua camera, per smaltire la sbornia a letto. Gli sistemiamo le sue cose nel bagaglio, mentre Germana chiama i carabinieri. Il coltellino è sequestrato e lui dovrà presentarsi in caserma il giorno dopo. Armando ha la facoltà di denunciarlo per minacce. Noi operatori ed educatori insieme al coordinatore decidiamo di espellerlo a tempo indeterminato e di inviarlo dal suo assistente sociale per un'alternativa.

Quando Benedetto si sveglia, lo invitiamo ad andarsene e depositiamo i suoi bagagli in custodia. Lui esce con lo stretto necessario in uno zainetto, senza creare problemi.

92

L'uomo senza memoria

La polizia ferroviaria ha trovato in stazione un uomo tra i cinquanta e i sessant'anni, con pochi capelli, che dice di chiamarsi Giovanni, ma di sé non ricorda altro. È curato, vestito bene, non è un barbone. Parla un italiano corretto senza inflessioni dialettali, non si capisce neppure se sia del Nord, o del Sud. Ogni tanto si mette a parlare inglese, con accento americano. Non avendo altre soluzioni lo portano al dormitorio in attesa di capire chi sia. I carabinieri lo invitano in caserma per prendergli le impronte digitali e vedere se sono registrate nei vari database, inclusi quelli di altri

comuni. La sua foto viene diffusa dai principali quotidiani locali e nazionali, su internet e nelle televisioni. Nulla.

Nel frattempo Giovanni si adatta alla vita del dormitorio, la mattina va dai frati a fare colazione, poi a pranzo alla mensa Caritas e la cena di nuovo al dormitorio. È socievole e si fa qualche amico, anche se non conoscere la propria identità lo deprime. Chiede a tutti: «Ma tu sai chi sono? Io non lo so».

Una sera Giovanni esce dal dormitorio e non torna più. Chissà dov'è andato e se ha scoperto chi è? Ha lasciato il poco che aveva nella sua camera e si è portato via il suo mistero.

93

Mani di fata

Mi chiamo Adnan, stavo svolgendo il turno notturno in un dormitorio come operatore “attivo”, quello che sta sveglio tutta la notte, mentre il mio collega Kamal era l'operatore “dormiente”, da svegliare solo in caso di emergenza. Verso le 20 giocavamo a carte, interrotti ogni tanto da qualche ospite che veniva a chiederci una saponetta, una coperta in più, qualcosa per la cena. Verso le 22,30 Kamal andò a dormire e io feci un giro di controllo, per vedere se tutto andava bene. C'era qualcuno ancora sveglio che fumava una sigaretta, altri chiacchieravano. Verso le 23 arrivò l'ultimo ritardatario e chiudemmo il cancello.

Leggevo un libro e ogni ora mi alzavo per andare in perlustrazione: corridoio, stanze, bagni, giardino. Verso le due calò il silenzio più assoluto e mi feci un caffè. Alle 3,30 un ospite mi venne a dire che la macchinetta del caffè era completamente scassata. Ma come? Ho preso il caffè un'ora prima! Qualcuno ha staccato la parte davanti e ha svuotato la cassetta interna dove cadono le monete. Come avrà fatto? La macchinetta è nel corridoio, a pochi metri dalla portineria e io non ho sentito niente.

Sveglio Kamal e insieme decidiamo di chiamare la coordinatrice e i carabinieri. Intanto notiamo che per terra ci sono delle monetine che il ladro ha seminato per strada. Le seguiamo e ci troviamo davanti all'ultima stanza, apriamo la porta e la scia si ferma al letto di Igor, un ragazzo slavo nostro ospite, che dorme della grossa e russa come un trattore. Intorno a lui altri ospiti sono arrabbiati perché si sono svegliati e non riescono a dormire per il suo russare. Lo svegliamo, lui si gira e ci accorgiamo che dorme su un mucchio di monete. La refurtiva! A fianco del letto ci sono un

cacciavite, una pinza e altri attrezzi da scasso. Lui ci guarda un po' stor-dito, noi gli diciamo di darci i soldi, si veste si mette le scarpe, prende un borsello dove mette tutte le monete e se lo stringe al petto, noi ci mettiamo davanti alla porta per non farlo uscire, lui prende la rincorsa spingendoci con una forza sovrumana, ci butta entrambi a terra e scappa via a tutta velocità, scavalca il cancello e fugge.

Arrivano i carabinieri e poi la coordinatrice, così scopriamo che Igor ha precedenti specifici, è uno specialista di furti alle macchinette e distributori automatici. Viene sporta denuncia e io subisco un richiamo perché non ho sentito niente. Ma veramente io non ho sentito niente! Igor non si è dimostrato un ladro molto intelligente, ma la tecnica era da professionista, scassinava senza fare il minimo rumore. Pare che il suo soprannome fosse infatti mani di fata.

94

Un letto in corridoio

Oreste rientra in dormitorio verso le 22. Dopo dieci minuti scende in portineria, dicendo che ha avuto una lite col suo compagno di stanza, Alfredo, perché tiene la finestra chiusa e lui la vuole aperta. Salgo in camera e vedo che la tensione tra i due è molto alta, sembrano entrambi ubriachi. Cerco di mediare e dopo un po' la situazione si normalizza. Ritorno in portineria.

Dopo un'ora un altro ospite ci segnala che Oreste ha svegliato tutti, trascinandolo il letto nel corridoio e ha aperto le finestre, sennò soffoca. Vado su e lo richiamo severamente. Gli faccio chiudere le finestre, tranne una, che rimane socchiusa. Gli ribadisco che non può dormire in corridoio, ma per il momento non gli faccio rimettere il letto in camera per non causare altre lamentele ed evitare una bagarre.

Domani se ne parlerà in riunione. Oreste sarà espulso per qualche giorno.

95

Avete una sigaretta?

Alle due di notte arriva Nino, che dorme al primo piano e ci comunica che Nadir sta svegliando gli altri ospiti, bussando alle porte delle stanze per chiedere una sigaretta.

Io e il collega saliamo su e lo troviamo in mutande con una sigaretta in bocca ancora spenta, in procinto di rifare il giro e svegliare tutti per chiedere l'accendino.

Cerchiamo di farlo ragionare, ma non è facile, perché sembra parecchio alterato dall'alcol. Gli chiediamo di vestirsi e di seguirci di sotto, un accendino glielo diamo noi.

Sistemiamo una sedia fuori dall'ingresso e lui, fumando la sigaretta, ci racconta la storia della sua vita.

Dopo tre quarti d'ora è quasi addormentato e lo riaccompagniamo a letto.

96

Hai visto la luna come la brilla su nel ciel?

Ho passato diversi anni in psichiatria, lavorando con persone che avevano vissuto molto tempo della loro vita in quelli che erano i vecchi manicomi. Portavano le cicatrici morali e anche fisiche della loro esperienza.

Grazie alla rivoluzione di Franco Basaglia, l'incubo del manicomio non c'era più, ma era difficile vivere senza un aiuto nella società dei cosiddetti normali e alcuni di questi sopravvissuti, non potendo stare soli, convivevano in piccole comunità, col sostegno degli operatori. Con qualcuno di loro era nata un'affinità speciale. Ho vissuto dei momenti molto poetici, dove non esisteva il confine tra noi e loro, ma ci riconoscevamo nel nostro essere persone, individui, con una sensibilità, i bisogni, le fragilità di esseri umani. Si era creata una forma di complicità.

Un sabato sera andai alla ricerca del signor Gianni, che era uscito dalla comunità senza avvertire nessuno. In città molti si erano affezionati ai nostri ospiti e se li trovavano in giro, offrivano loro un caffè e ci chiamavano, in una rete di supporto.

Una sera, dicevo, vado alla ricerca del signor Gianni, mi reco in alcuni dei suoi luoghi preferiti e per fortuna lo trovo. È molto contento di vedermi e gli propongo di ritornare in taxi a casa. Durante il tragitto, Gianni mi chiede se c'è qualcuno che lo aspetta in comunità, pronto ad accoglierlo a braccia aperte. Lo rassicuro sul fatto che l'altro operatore lo aspetta e sarà ben contento di preparargli una bella cena e dopo potrà riposarsi dalle sue avventure in un bel letto profumato. Il signor Gianni è molto, molto contento di sapere che qualcuno lo aspetta, che riceverà cibo e compagnia e alla fine per esprimere forse la sua contentezza, mi dice: «Maria, Maria, hai visto la luna come la brilla su nel ciel?».

Ecco, vi giuro che la luna non mi è mai sembrata così luminosa e splendente, come quella sera, come me l'ha fatta vedere il signor Gianni, con la sua semplice gioia. Avevo visto la bellezza della luna in una frase detta col cuore.

Voi dare felpa, io dare chiavi

Per circa sei mesi ho lavorato in un centro di pronta accoglienza per minori stranieri non accompagnati, situato in un vecchio albergo del centro città. In quel posto, il tempo scorreva diversamente. I ragazzi erano alloggiati in tre per stanza. Era una struttura temporanea, ma l'attesa per trasferirli in una comunità di seconda accoglienza era lunga e restavano più dei quindici giorni previsti. Noi ci occupavamo di consegnare loro i pasti, comprare vestiti e verificare la loro condizione sanitaria. La realtà era ben diversa dai sogni che molti di loro si erano fatti sull'Europa. A volte in albergo si respirava il senso di frustrazione e di rabbia per avere avuto aspettative molto superiori al poco che avevano trovato.

Non sapevo ancora bene come svolgere quel lavoro, i primi giorni mi avevano affidato il compito di accompagnare i ragazzi a piccoli gruppi a fare compere. Era quasi inverno e ad ognuno serviva una felpa per ripararsi dal freddo. Ricordo che avevamo un budget massimo di 60 euro per comprare tutto, oltre alla loro paghetta settimanale di circa 10 euro, quindi era molto difficile fare acquisti.

Quel giorno, nel mio gruppo compere c'era Hamdi, un ragazzo somalo di diciassette anni. Parlava poco l'italiano, era alto, con carnagione scura, capelli ricci, occhi profondi e una cicatrice sulla fronte che mi aveva colpita. Non conoscevo la sua storia, ma si percepiva che era un tipo irascibile, anche se con le ragazze era molto gentile. Diceva di volere trovare una moglie italiana e per questo teneva al suo aspetto fisico.

Appena si svegliava veniva da noi a prendere la merendina e il succo di frutta per la colazione, poi andava in bagno a lavarsi e pettinarsi con tre spazzole diverse e stava dentro un'ora. Per vestirsi perdeva un'altra ora a scegliere cosa indossare. Amava i capi firmati e si faceva dei video che poi metteva su Tik Tok, come un modello pronto a sfilare su una passerella. Quel giorno, dunque, lo accompagnavo a comprare una felpa e lui pretendeva quella firmata e solo quella. Siamo stati un'ora nel negozio per convincerlo a sceglierne una più economica, ma non c'è stato modo di fargli cambiare idea e siamo tornati indietro senza comprare niente.

Credevamo che si fosse rassegnato e invece no, aveva escogitato un colpo di mano, che mise subito in atto. Di soppiatto entrò in ufficio dove chiacchieravamo tra colleghi e acciuffò da una scatola sulla scrivania le chiavi delle stanze e quella dell'ufficio. Ci chiuse dentro e la trattativa iniziò: «Voi dare felpa, io dare chiavi», diceva. Ingenuamente era convinto di ottenerla. La situazione era tragicomica, ma ad un certo punto i suoi toni sono diventati più accesi e abbiamo dovuto chiamare la polizia. Gli agenti si sono fatti consegnare le chiavi e ci hanno aperto, lo hanno rimproverato severamente e se ne sono andati. Lui si è arrabbiato ed è fuggito, portando via le felpe degli altri ragazzi.

È sparito per una notte e il giorno dopo è tornato, ha restituito la refurtiva e chiesto scusa. Si è arreso alla realtà e ha accettato una felpa economica, come quella degli altri compagni.

98

Una notte serena

Durante i soggiorni estivi succedono cose meravigliose. Nel corso della seconda serata di vacanza al mare, manca all'appello la signora Dafne, una donna affetta da vari disturbi, che le fanno vedere cose che non ci sono e ad interpretare la realtà in un modo molto personale. Ci rechiamo nella sua stanza al quinto piano e la troviamo comodamente seduta in terrazza, presa dai suoi deliri e per nulla intenzionata a seguirci per la serata. Tentiamo di convincerla a rientrare, ma senza successo e iniziano così i colloqui dai quali emerge tra le lacrime la sua disperazione verso la vita. Lamenta la mancanza della mamma e una grande solitudine, in un eloquio estremamente altalenante, con frasi di senso logico e altre completamente deliranti, sempre però con una vena di sottile umorismo.

A nulla valgono i nostri tentativi di farla ragionare e riportarla in camera, ma lasciarla su una terrazza al quinto piano in quelle condizioni non è certo il caso.

Siamo in tanti ad avvicendarci avanti e indietro per convincerla a rientrare, in un balletto che va avanti per circa un'ora, finché stremati, abbiamo la meglio e la convinciamo a farsi visitare in pronto soccorso. Il proprietario dell'hotel ci accompagna gentilmente in ospedale, dove rimaniamo fino alle prime luci dell'alba, nella speranza di vedere arrivare lo psichiatra di turno.

Dopo dieci caffè e innumerevoli richieste di chiamare lo specialista, bleffando diciamo agli infermieri che la signora è pronta a distruggere il

pronto soccorso, se non lo vede arrivare. E in pochi secondi, alle quattro di mattina, ecco lo psichiatra, che con fare supponente dice: «La signora non ha nulla di preoccupante». Dafne, dall'alto del suo metro e 85 e i suoi 100 chili di peso si gira torva, lo guarda e gli chiede: «Dottore, ma lei si è accorto che io sono un uomo?».

Nel giro di tre minuti Dafne è sdraiata con una flebo che avrebbe steso un cavallo, ma non lei.

99

Ridere per stare meglio

Tutto col tempo cambia. Una volta i dormitori erano luoghi asettici e grigi, fredde istituzioni dove le persone andavano per avere un riparo e basta. Adesso è diverso, le strutture sono più accoglienti, si possono fare molte cose e in quelle dov'è possibile passare la giornata ci sono varie attività per rendere la vita migliore a chi vi soggiorna e a chi vi lavora. Ma la permanenza è comunque pesante e a volte ci vuole qualche occasione di sfogo dallo stress.

Una volta capitò l'occasione di mollare la presa tutti insieme e fu una bella esperienza. Qualcuno propose una sessione di yoga della risata, in una sala riunioni del dormitorio. Per un'ora e con vari esercizi ci sbelliammo dalle risate. Operatori, educatori, utenti del dormitorio, persone esterne, ragazzi ospitati in altre strutture, abbiamo riso come pazzi, rompendo così le barriere che nella vita ordinaria ci separavamo gli uni dagli altri. Eravamo semplici esseri umani che se la spassavano insieme. Siamo tutti usciti da lì più leggeri e rilassati.

Ce ne vorrebbero di più di questi momenti di stacco dalla fatica quotidiana.

100

Ai domiciliari su una panchina

C'era una volta un clochard di nome Tiziano, che viveva di espedienti e dormiva sulle panchine della città. Chiedeva l'elemosina, rubacchiava, mangiava nelle mense, si arrangiava sempre in qualche modo.

Un giorno un supermercato lo denunciò perché era stato sorpreso più volte a sottrarre cibo e bevande. Processo breve, condanna lieve: sei me-

si. Il giudice gli concesse i domiciliari: «Dove elegge domicilio?» e lui rispose «Sono un senza dimora, non ho casa. Dormo sulle panchine». Il giudice gli chiese di indicarne una. Tiziano scelse quella di Corso Regina, vicino al fiume, di fronte al numero 71, accanto al bar. E il tribunale decretò che avrebbe scontato lì la sua pena. Una panchina diventò ufficialmente un domicilio.

La polizia lo conosceva. Sapevano che era un ladruncolo, ma non pericoloso. Gli dissero che sarebbero passati alle 8, alle 12, alle 20 e talvolta di notte. Se non lo avessero trovato, sarebbe scattata l'evasione. Tiziano si organizzò. Dormire all'aperto non era un problema: lo faceva da anni. Incise sulla panchina con un vetro scheggiato "Tiziano, Corso Regina 71 bis". Si lavava alla fontanella. Usava il bagno del bar di fronte, dove ogni tanto gli offrivano anche un caffè. Quando lo faceva attaccava un foglio alla panchina con lo scotch, con scritto "Torno subito, sono al bar". La pattuglia passava agli orari stabiliti. Gli agenti lo salutavano con un cenno. Lui alzava la mano e diceva: «Presente!».

Col tempo non fu più solo una misura cautelare. I negozianti smisero di vederlo come un barbone, era diventato "Tiziano della panchina". La signora del panificio gli lasciava il pane, qualcuno portava panini, pizzette, acqua. Qualcuno una coperta, qualcun altro una giacca. Per la prima volta nella vita aveva un indirizzo: Corso Regina 71 bis. E quella scritta incisa col vetro non era più una provocazione: era una dichiarazione di esistenza.

Quando finì di scontare la pena, nessuno venne a sfrattarlo. Non c'era nessun atto che lo obbligasse ad andarsene. Rimase lì ancora per un bel po'. Poi, un giorno, la panchina era vuota. Nessun saluto, nessuna spiegazione. Solo la scritta ancora visibile sul legno.

Molti pensano che questa sia una leggenda metropolitana, invece è successo davvero. E forse la cosa più singolare non è che un uomo abbia scontato i domiciliari su una panchina, ma che per sei mesi un quartiere abbia visto e riconosciuto una persona prima invisibile.

Postfazione

di *Alessandro Tolomelli*

Scrivere non è mai un atto neutro. È un gesto che produce mondo, che restituisce spessore a ciò che rischia di dissolversi nell'urgenza del quotidiano. Le storie raccolte in questo volume non sono semplici cronache: sono epifanie pedagogiche, aperture di senso che c'invitano a ripensare il nostro fare educativo. In esse si intrecciano fragilità e resilienza, conflitto e creatività, dolore e speranza. Raccontare significa sottrarre l'agire educativo alla sua invisibilità, opporsi alla logica della mera rendicontazione (Baldacci, 2019) e riattivare quella riflessività che Dewey considerava condizione imprescindibile affinché la pratica diventi esperienza (Dewey, 2014). Perché, come ci ricorda Schön (1983), il professionista riflessivo non si limita ad agire, ma pensa nell'azione e sull'azione, trasformando il proprio operare in apprendimento.

La scrittura, in questo senso, è molto più di un esercizio stilistico: è un dispositivo di cura e di resistenza. Cura verso se stessi, perché consente di prendere distanza dall'immediatezza e di ricomporre il senso di ciò che accade; resistenza verso quei paradigmi che riducono l'educazione a performance misurabili, a numeri che pretendono di dire tutto e invece dicono quasi nulla. Scrivere è un atto politico, non nel senso riduttivo di appartenenza ideologica, ma come pratica di emancipazione: è la possibilità di restituire voce a chi opera nei margini, di costruire comunità interpretative (Bruner, 2002), di generare parole generatrici (Freire, 1973) capaci di liberare, non di addomesticare.

Le storie che abbiamo letto ci parlano di questo. Ci parlano di vite che oscillano tra il rischio e la possibilità, di educatori che si muovono in territori incerti, dove le regole non bastano e la discrezionalità diventa competenza. La storia "Il parà", ad esempio, ci mostra come la caduta possa essere seguita da una lenta risalita, quando la rete sociale e la cura educativa s'intreccia-

no con la determinazione personale. Giovanni, ex militare, attraversa il deserto della dipendenza e della solitudine, ma trova appigli in una comunità che non lo giudica e in un contesto che gli offre opportunità di reinserimento. È la conferma di quanto Bateson (1977) definiva deuteroapprendimento: la capacità di apprendere come apprendere, di correggere il tiro in corso d'opera, è ciò che consente di non soccombere alle tautologie dell'azione.

In “Sorvegliato speciale” emerge la forza di una comunità professionale che, attraverso la logica del “non giudizio”, costruisce un contesto di protezione e di senso. Otto persone che si prendono cura di Luca, che non ha risolto del tutto la sua dipendenza, ma che grazie ad una rete di sostegno riesce a vivere meglio, ad ottenere una casa, a sentirsi parte di qualcosa. È qui che la scrittura diventa testimonianza di un'etica relazionale, di un approccio che non si limita a sanzionare, ma cerca di comprendere, di accompagnare, di generare possibilità.

Altre storie ci portano dentro la complessità del lavoro educativo, quella complessità che Tramma (2008) definisce come cifra costitutiva dell'agire pedagogico. “Una mina vagante” racconta di Alfonso, ragazzino iperattivo e aggressivo, che mette alla prova la tenuta di una comunità e dei suoi operatori. Qui la scrittura non è solo memoria, ma strumento per elaborare l'impotenza, per trasformare la frustrazione in pensiero, per evitare che l'evento critico si cristallizzi in trauma professionale. Raccontare significa riaprire il ventaglio delle possibilità, sottrarre l'accaduto alla sua opacità, cercare connessioni tra il caso singolo e le categorie generali, tra il vissuto e l'epistemologia.

Oppure la storia dal titolo “L'educatore di sostegno”, che nel panorama delle professioni educative si configura come un esercizio quotidiano di pazienza e perseveranza. Non si tratta di una dote innata, ma di una postura professionale rigorosa: è la capacità di abitare l'attesa, di rispettare i tempi dell'altro senza forzarli, pur mantenendo una direzione chiara.

Il lavoro dell'educatore non procede quasi mai lungo una linea retta. È, al contrario, un procedere per tentativi, un'esplorazione continua, dove ogni passo falso non è un errore, ma un dato informativo. Qui entra in gioco la metafora del “continuo ricalcolo di percorso”: come un navigatore che deve adattarsi a strade interrotte o a nuovi ostacoli, l'educatore deve saper rimodulare i propri obiettivi in tempo reale. Questo processo non avviene in solitudine: il confronto con la rete (famiglia, scuola, servizi specialistici, comunità) è la bussola che permette di non smarrire il senso dell'intervento, garantendo che ogni azione sia coerente con il progetto di vita della persona seguita.

Mantenere un livello d'attenzione alto è la sfida cognitiva ed emotiva più grande. Significa saper cogliere le micro-variazioni, i segnali deboli, quei

piccoli cambiamenti che precedono una crisi o un'apertura. È una vigilanza attiva che richiede un dispendio di energie notevole, necessaria per proteggere la relazione educativa dai rischi dell'abitudine o della stanchezza.

Tuttavia, il cuore più profondo di questa esperienza risiede nell'accettazione del fallimento. In una società che esige performance e risultati immediati, l'educatore di sostegno impara che il "no", il blocco o la regressione fanno parte del cammino. Accettare il fallimento non significa arrendersi passivamente o cadere nel disimpegno, ma significa trasformarlo in uno strumento di apprendimento.

È proprio nel punto di rottura che emerge la gestione del limite: il limite dell'altro, che va accolto con dignità, e il limite dell'educatore stesso, che deve riconoscere di non essere onnipotente. Comprendere fin dove possiamo arrivare e dove dobbiamo fermarci è ciò che trasforma un semplice operatore in un professionista consapevole, capace di trasformare la fragilità in una base solida su cui ricostruire, un tentativo alla volta.

E poi c'è la dimensione dell'invisibilità, che la scrittura contribuisce a dissolvere. "La panchina di Maria" è emblematica: una donna che vive ai margini, che custodisce nel silenzio un mondo di ricordi e di fantasie e che attraverso il racconto riacquista dignità. È la conferma di quanto Mortari (2007) afferma sulla necessità di dare parola alla dimensione intangibile dell'educazione, a ciò che non si lascia misurare, ma costituisce la sostanza del vivere. Raccontare Maria significa sottrarla all'oblio, trasformare la sua solitudine in parola condivisa. E qui, di nuovo, la scrittura si fa politica, non nel senso di propaganda, bensì come costruzione di comunità interpretative, spazi in cui il senso si genera attraverso il racconto.

Non mancano storie che ci parlano di creatività come risposta alla precarietà. In "La villa e la tribù degli animali", una coppia reinventa il proprio mondo, trasformando la sopravvivenza in estetica relazionale. È la conferma di quanto sosteneva Calvino: cercare ciò che nell'inferno non è inferno e dargli forza. La scrittura, in questo caso, non è solo memoria, ma dispositivo generativo, capace di far emergere possibilità inattese.

Così come in "Il conforto della lettura", dove un libro diventa ancora una volta Sheherazade, capace di differire l'appuntamento con la morte e di restituire senso a una vita che sembrava perduta. Come in Camilleri o Proust, la letteratura diventa riscatto: la parola, quando è viva, è sempre trasformativa.

Altre storie ci mettono di fronte alla fatica estrema del lavoro educativo, come "ADHD", dove la gestione di un ragazzo iperattivo diventa prova di resilienza per l'educatore. Qui la scrittura assume una funzione protettiva e raccontare significa elaborare, condividere, costruire alleanze. È ciò che Contini (2009) chiama "saggezza dell'incertezza": accettare che non

tutto è controllabile, che l'educazione è attraversata da imprevisti, da scar-
ti, da resistenze, e che proprio in questi interstizi si annidano le possibili-
tà di senso.

La storia dal titolo crudo e viscerale, “Tre giorni a lavare sangue” ci
porta direttamente nel cuore del trauma e dell'emergenza. Non è solo la
narrazione di un evento violento o di una ferita fisica, ma è la metafora di
un lavoro di cura che, a volte, si scontra con la brutalità dell'ingestibile.

Al centro di questa vicenda troviamo la figura del coordinatore, investi-
to di una responsabilità che spesso, nell'immaginario comune, coincide con
quella del “risolutore”. Tuttavia, la realtà dei servizi educativi e delle strut-
ture di accoglienza insegna una lezione diversa e molto più faticosa: l'ac-
cettazione della propria impotenza.

Accettare di essere impotenti non significa rassegnarsi, né fuggire. Si-
gnifica, al contrario, avere il coraggio di stare nella situazione proprio
quando questa sembra sfuggire a ogni controllo. Il coordinatore qui non è
colui che ha la bacchetta magica per cancellare l'evento o riparare istanta-
neamente il danno, ma è colui che “non si tira indietro”. La sua presenza
diventa l'argine che impedisce al caos di travolgere tutto il resto.

Il compito si articola in una complessa opera di mediazione e gestio-
ne multidimensionale: con le Istituzioni esterne (interfacciarsi con la poli-
zia e il personale infermieristico richiede lucidità e capacità di tradurre il
linguaggio dell'emergenza in quello della tutela della persona), con l'équi-
pe (sostenere gli educatori in turno, che hanno vissuto l'evento traumati-
co in prima linea, offrendo loro un contenimento emotivo fondamentale
per evitare il crollo), con la Comunità (gestire gli altri ospiti della struttu-
ra, per i quali il sangue e la violenza rappresentano una minaccia alla pro-
pria fragile stabilità, cercando di riportare un senso di sicurezza in un am-
biente violato).

Lavare quel sangue per tre giorni diventa un atto quasi rituale: è il ten-
tativo di pulire la ferita della comunità, di ripristinare una dignità nei luo-
ghi del quotidiano. È la testimonianza che anche quando non possiamo ri-
solvere il dolore o prevenire ogni tragedia, la nostra presenza professionale
e umana resta l'unico strumento per ricomporre i pezzi e ricominciare. Il
coordinatore, dunque, non salva il mondo, ma “tiene insieme” i pezzi di
quel mondo che gli è stato affidato, abitando il limite con una determina-
zione che è, in sé, un atto profondamente educativo.

La storia intitolata “Il disegno” ci offre una prospettiva rivoluzionaria
su uno dei concetti più abusati nel mondo del sociale: la pazienza. In que-
sto contesto, essa viene spogliata della sua aura di “virtù morale” o dono
caratteriale per essere elevata al rango di competenza professionale. Non si
tratta di “sopportare” passivamente, ma di una scelta operativa. La pazien-

za diventa la capacità di abitare l'attesa in modo attivo, permettendo all'utente di esprimersi attraverso canali non verbali (come, appunto, un disegno). È una pazienza che richiede studio, osservazione e, soprattutto, la consapevolezza che i tempi dell'educazione non coincidono quasi mai con i tempi della produttività frenetica. In questo testo si sottolinea come l'educatore non sia un'isola. Di fronte a un caso complesso, il lavoro di équipe diventa il luogo della costruzione del senso. È nel gruppo che avviene il confronto per concordare la strategia: non si agisce per istinto, ma per progetto. Questo implica mediazione e negoziazione (saper rinunciare a un pezzo della propria idea per convergere verso una linea comune coerente per l'utente) e coerenza educativa (evitare che l'utente riceva messaggi contrastanti dai diversi operatori, garantendo una cornice di sicurezza e stabilità). Uno degli aspetti più preziosi di questa narrazione è il ricorso alla sdrammatizzazione. Nel lavoro educativo, il rischio è quello di restare schiacciati dalla gravità delle situazioni o dall'ansia da prestazione. Saper sorridere, alleggerire il carico emotivo di un gesto o di un fallimento, non è superficialità. È, al contrario, una tecnica raffinata per restituire all'utente un'immagine meno angosciante di sé e preservare il benessere dell'operatore, evitando che il peso del "disegno" (reale o metaforico) diventi un macigno inamovibile. Questa storia ci insegna che l'intervento educativo è un'opera corale. La pazienza non è un silenzio rassegnato, ma il rumore di fondo di un'équipe che ragiona, che media e che, attraverso il confronto, trasforma un semplice tratto su un foglio in una possibilità di cambiamento. È l'intelligenza collettiva che si mette al servizio della fragilità, sapendo che ogni linea tracciata ha bisogno di tempo, spazio e condivisione per diventare un orizzonte.

Ci sono poi storie dal titolo evocativo come "Un viso bellissimo e due occhi di ghiaccio" che toccano uno dei nodi più complessi e affascinanti del lavoro educativo: l'equilibrio tra l'umanità travolgente dell'incontro e il rigore della postura professionale. Il racconto si apre su un contrasto visivo potente. Da un lato la bellezza ("un viso bellissimo"), dall'altro la freddezza difensiva o il trauma ("occhi di ghiaccio"). L'educatore si trova davanti a una persona che porta in sé una frattura. In questo contesto, lo spazio di ascolto non è solo un luogo fisico o un momento temporale, ma una condizione mentale che l'operatore deve costruire. Perché questo spazio sia generativo, deve essere nutrito da tre pilastri: gentilezza (intesa non come cortesia superficiale, ma come scelta politica di accoglienza dell'altro nella sua interezza), non giudizio (la capacità di sospendere le proprie categorie morali per lasciare che la storia dell'altro emerga senza timore di essere sanzionata), empatia (sentire l'emozione dell'altro, lasciarsi toccare da quegli "occhi di ghiaccio" senza restarne congelati). Il cuore della rifles-

sione proposta da questa storia è però la gestione della “distanza pedagogica” (Tolomelli, 2022). L’educatore vive un paradosso: deve essere abbastanza vicino da sentire il dolore o il bisogno dell’altro (vicinanza emotiva), ma abbastanza lontano da non esserne sommerso (distanza professionale). Equidistanza dinamica, da trovare di volta in volta e nella quale l’esperienza gioca un ruolo determinante, tanto dal rischio della fusione (se l’empatia diventa identificazione, l’educatore perde la sua funzione; se soffre “esattamente” come l’utente, non può più aiutarlo a uscire dal fango, perché vi è immersa anche lei), quanto dal rischio del distacco (se la distanza diventa freddezza burocratica, la relazione muore e l’utente percepisce solo l’ennesima istituzione sorda).

L’accompagnamento professionale consiste proprio nel saper oscillare tra questi due poli. È la capacità di dire: “Sento il tuo ghiaccio, ne percepisco il freddo, ma resto qui, solido, per offrirti il calore necessario a scongelare ciò che ti blocca”. Il “viso bellissimo” citato nel titolo ci ricorda che, dietro ogni utente, c’è una persona che eccede il suo problema. L’educatore ha il compito di guardare oltre gli occhi di ghiaccio, di vedere la bellezza residua e potenziale e di usarla come leva per il cambiamento. Gestire la “distanza pedagogica” significa, in ultima analisi, proteggere l’altro dal nostro desiderio di salvarlo a tutti i costi, lasciandogli lo spazio per salvarsi da sé, pur restando al suo fianco con una presenza discreta, ma incrollabile.

La “Storia di Hadi” rappresenta una delle sfide più logoranti per chi opera nel sociale: il conflitto insanabile tra il tempo dell’essere umano e il tempo delle istituzioni. È una narrazione che mette a nudo l’impotenza dell’educatore di fronte a una burocrazia che, pur offrendo assistenza, lo fa con una lentezza che appare spesso disumana.

Hadi incarna la virtù della capacità di rialzarsi. In questo contesto, la pazienza non è una dote tranquilla, ma una forma di resistenza attiva contro lo scoraggiamento. Per Hadi, “non farsi abbattere” significa mantenere integra la propria dignità nonostante i continui ostacoli, le attese infinite e la sensazione di essere un numero in una lista d’attesa. L’educatore, in questa dinamica, funge da stampella: deve sostenere la speranza di Hadi quando la realtà esterna sembra volerla soffocare. Il punto nodale della storia è l’inadeguatezza tra senso di giustizia interno e responsabilità esterne. Ognuno di noi possiede un barometro etico interiore che ci dice cosa sarebbe “giusto” e “immediato” per una persona in difficoltà. Tuttavia, l’educatore si scontra quotidianamente con i tempi della giustizia e della comunità (procedure legali, permessi di soggiorno, graduatorie per l’alloggio, tempi spesso dilatati e sordi al bisogno urgente) e la dissonanza etica. Il dolore che l’operatore prova nel dover dire «dobbiamo ancora aspetta-

re”, pur sapendo che l’attesa sta logorando la persona. È un urto che genera rabbia e frustrazione, mettendo alla prova la tenuta emotiva dell’operatore. Nonostante le criticità, la storia evidenzia che l’assistenza dei servizi, seppur lenta, è l’unico appiglio reale. Il compito dell’educatore qui si trasforma in una complessa operazione di mediazione temporale, per aiutare l’utente a gestire l’attesa senza che questa diventi disperazione e tradurre il linguaggio freddo delle istituzioni in un percorso di senso per la persona, monitorando anche che le tempistiche lunghe non diventino abbandono.

La storia di Hadi ci insegna che fare l’educatore significa anche accettare di abitare una contraddizione politica: essere il volto di un Sistema (lo Stato, il Comune, la Cooperativa) che in quel momento sta fallendo nel fornire una risposta rapida. Gestire questa responsabilità esterna senza tradire il proprio senso di giustizia interno richiede una maturità professionale altissima. Significa saper stare dalla parte della persona senza però alimentare false illusioni, costruendo insieme a lei una stabilità che nasca dalla condivisione di quella stessa attesa, rendendola meno solitaria.

Anche nella storia “Primo turno” la dimensione emotiva dell’educatore è al centro del racconto. In essa si rappresenta il rito di passaggio di ogni educatore, quella soglia in cui la teoria dei libri incontra l’impatto nudo e crudo della realtà. È un racconto che celebra la forza della gentilezza come postura professionale e non come semplice tratto caratteriale.

Il “primo turno” è spesso il luogo dell’imprevisto e dell’ansia da prestazione. La tentazione di fronte a una situazione caotica o a un utente oppositivo è quella di dubitare di sé. La storia ci insegna l’importanza di non perdersi d’animo, che in termini pedagogici significa mantenere salda la propria identità professionale. La fiducia nelle proprie competenze non è arroganza, ma consapevolezza di avere gli strumenti teorici, metodologici ed emotivi per abitare il conflitto senza farsi travolgere.

In un contesto di marginalità, dove spesso le relazioni sono improntate allo scontro o all’indifferenza, l’introduzione di un dialogo gentile e pacato agisce come un elemento di rottura (in senso positivo). Occorre rassicurare, non solo a parole, ma con la presenza corporea che trasmette calma e usare lo strumento della gentilezza come atto sovversivo. Disarmare l’aggressività e aprire canali di comunicazione, che la forza o l’autorità chiuderebbero immediatamente. È la scelta di rispondere alla tensione con una frequenza emotiva diversa.

Uno dei passaggi più profondi della storia è il richiamo a rapportarsi all’altro come al modello migliore che l’altro può esprimere. Questo è un pilastro della pedagogia dell’empowerment (Tolomelli, 2019).

Se guardo un utente solo come un “problema”, lui si comporterà da problema. Se lo guardo come una persona capace di dignità, bellezza e

collaborazione, gli offro lo spazio per abitare quella nuova immagine di sé. Guardare oltre il sintomo o la rabbia del momento significa scommettere sul potenziale latente della persona, anche quando lei stessa non lo vede più.

Infine, la storia sottolinea l'importanza di introdurre un'aspettativa positiva. Fin dal primo incontro, l'educatore getta le basi del "contratto pedagogico". Comunicare, anche implicitamente, che «io credo che tra noi possa esserci una relazione di valore» cambia radicalmente l'andamento del percorso.

In sintesi, "Primo turno" ci ricorda che non abbiamo una seconda occasione per fare una prima buona impressione, ma soprattutto che la qualità del nostro stare nella relazione è il primo dispositivo educativo a nostra disposizione. La competenza non sta nel non aver paura, ma nel saper stare nel disagio con il sorriso di chi sa che, dietro ogni tempesta, c'è un essere umano che aspetta solo di essere riconosciuto.

Il blocco di storie che va dal numero 43 al 57 costituisce forse la sezione più perturbante del volume, una sorta di "viaggio al termine della notte" in quella che potremmo definire la distopia del quotidiano.

Mentre il mondo esterno procede lungo i binari della produttività e del decoro, queste narrazioni ci catapultano in una realtà parallela che non è affatto immaginaria, ma che resta invisibile ai più. È la realtà di chi abita i margini, di chi ha rotto i legami con la logica comune e ha costruito mondi alternativi per sopravvivere a dolori inenarrabili.

Questa realtà "ci appartiene", ma la società dei "normali" ha sviluppato un meccanismo di difesa automatico. Basta un "passo di lato" per ignorare l'accumulatore seriale o l'uomo che parla ai piccioni. L'educatore, invece, è colui che sceglie di non scansare l'ostacolo. Abitare queste storie significa rinunciare al privilegio dell'indifferenza. Quello che per un passante è degrado o follia, per l'educatore diventa un testo da decifrare.

Le figure che popolano questo segmento sono ritratte con una crudezza che non scade mai nel voyeurismo, ma cerca sempre il senso profondo del gesto. C'è Giovanna e il pizzino in cui vediamo come l'atto di ingoiare un documento che la riguarda è un gesto di resistenza estrema. In un mondo che la cataloga, la scheda e la definisce attraverso burocrazie fredde, Giovanna riprende possesso della propria identità nell'unico modo che le resta: rendendola parte del proprio corpo, sottraendola allo sguardo esterno. C'è "La parentela con i piccioni" di chi cerca nei volatili una famiglia. Non è semplicemente un allucinato, ma qualcuno che testimonia il fallimento della rete umana di riferimento. Se gli uomini escludono, l'animale non giudica. È una ricerca di relazione che grida una solitudine abissale, trasformando una piazza in un salotto domestico e capovolgendo le gerarchie della

natura. Queste storie ci mostrano come la mente possa tentare di riempire i vuoti dell'anima attraverso gli oggetti o la creazione di visioni. La distopia qui è l'isolamento: un mondo dove le cose prendono il posto delle persone.

Forse l'aspetto più disturbante per il lettore "comune" è rendersi conto che le esplosioni di rabbia di Paride, Jolanda, Gregorio o Cesare non sono fenomeni alieni. Queste storie funzionano come uno specchio deformante, ma veritiero. Le loro urla, le loro crisi, i loro agiti violenti sono la manifestazione esterna di quelli che nel testo vengono chiamati "trigger" interni non manifestati. Tutti noi proviamo rabbia, senso di ingiustizia, frustrazione o delirio di onnipotenza e la differenza tra i "normali" e gli ospiti di queste cronache risiede spesso solo nei filtri sociali e neurologici che i primi riescono ancora a mantenere. Guardare Paride o Cesare significa guardare la nostra ombra, quella parte di noi che teniamo accuratamente sotto controllo e che loro, per fragilità o trauma, non riescono più a contenere.

In questa realtà che sembra uscita da un romanzo di fantascienza sociale, l'educatore non agisce per normalizzare forzatamente, ma per mantenere il legame. Queste storie ci dicono che l'intervento educativo in contesti così estremi consiste nel riconoscere la dignità del delirio (capire che anche il gesto più assurdo ha una sua logica interna), restare nel conflitto (non fuggire davanti alla rabbia di Jolanda, ma accoglierla come una comunicazione estrema), costruire ponti tra i mondi (fare in modo che quel "passo di lato" dei normali non diventi un baratro definitivo, mantenendo aperta una porta tra la realtà comune e quella distopica).

In sostanza, queste piccole storie ci avvertono che la distinzione tra "noi" e "loro" è molto più sottile di quanto ci piaccia credere. La vera distopia non è la follia di Gregorio o l'ossessione di Giovanna, ma una società che, per sentirsi sana, ha bisogno di rendere invisibile chi soffre, voltando lo sguardo dall'altra parte.

A volte la fatica di vivere è meno appariscente. La storia numero 75, dedicata alla ludopatia, apre uno squarcio su una delle ferite più profonde del lavoro sociale: il momento in cui la relazione educativa si scontra con il muro dell'impossibilità e della perdita. È una narrazione che smonta l'illusione dell'educatore "salvatore" e introduce il concetto doloroso, ma necessario, del lutto professionale.

Al centro di questa storia c'è una dipendenza che divora non solo le risorse economiche, ma l'identità stessa della persona. Il testo parla del "dramma del non riuscire a cambiare": un paradosso tragico in cui l'utente, pur desiderando la libertà, resta incatenato a un meccanismo compulsivo. Per l'educatore, assistere a questo scivolamento continuo verso l'autodistruzione significa confrontarsi quotidianamente con il limite estremo della propria azione. Non è una mancanza di volontà dell'utente, né una man-

canza di competenza dell'operatore, ma la manifestazione di un trauma difficilmente superabile, che ha radici troppo profonde per essere estirpate solo con il dialogo.

Il sentimento dominante qui è l'impotenza. Quando tutti gli strumenti pedagogici, le strategie di rete e i tentativi di mediazione falliscono di fronte alla forza della dipendenza, l'educatore sperimenta un senso di vuoto. È qui che si annida il rischio di burnout: lo stress cronico non deriva solo dal carico di lavoro, ma dalla frustrazione di vedere vanificati mesi o anni di investimento emotivo. Se l'operatore non riesce a elaborare questa impotenza, rischia di "bruciarsi", scivolando nel cinismo o nell'esaurimento delle proprie risorse vitali.

Il testo introduce allora una prospettiva coraggiosa: l'accettazione del fallimento. In educazione, accettare che un percorso si interrompa o che l'utente "scelga" (pur in modo non libero) di tornare alla propria dipendenza, è un atto di onestà intellettuale. Significa riconoscere che l'altro è un soggetto libero (Tolomelli, 2015), anche nella sua autodistruzione. Accettare il fallimento non è resa, ma gestione consapevole della realtà. È il momento in cui l'educatore deve lasciare andare l'altro, accettando di non essere il padrone del suo destino.

Il passaggio più toccante riguarda la perdita: «a volte, noi educatori "perdiamo" i "nostri" utenti che erano diventati un po' parte di noi». In questo lavoro, la distanza è un obiettivo, ma la realtà è fatta di legami. L'utente non è un numero; è una storia che si intreccia con quella dell'educatore. Quando un percorso fallisce o una persona scompare dai radar del servizio, si genera un vero e proprio lutto. È il lutto per il progetto svanito, per l'investimento affettivo tradito, è la fatica di dover integrare quella perdita nella propria storia professionale per non portarsela dietro come un peso morto. Questa storia ci ricorda che l'educazione è un "mestiere impossibile" (come diceva Freud) proprio perché si fonda sulla libertà dell'altro. È un invito a prenderci cura degli educatori, a riconoscere che dietro ogni fallimento c'è un dolore che va nominato e condiviso nell'équipe, perché solo attraverso l'elaborazione del lutto si può trovare la forza di ricominciare con il prossimo utente, mantenendo intatta la propria umanità.

"Hai visto la luna come brilla su nel ciel?", la storia numero 96, chiude idealmente il cerchio delle riflessioni sulla professione educativa, portandoci in una dimensione dove la tecnica lascia il posto all'umanità più pura. È il racconto di un incontro che sfida le definizioni accademiche di "distanza pedagogica", ricordata poc'anzi, per approdare a quella che potremmo definire una "clinica della tenerezza".

In questa storia, il confine tra l'operatore e l'utente si fa sottile, quasi trasparente. Non è la vicinanza drammatica della tragedia (come nel caso

del sangue o della ludopatia), ma la vicinanza della gioia condivisa. Il Sig. Gianni, nel suo candore, invita l'educatore a guardare fuori, a contemplare la luna, a condividere la bellezza di un momento d'attesa.

Qui emerge la sfida professionale ed esistenziale insieme. Se l'educatore rimanesse troppo rigido nel suo ruolo, perderebbe l'occasione di incontrare l'uomo dietro l'utente. Se invece si lasciasse travolgere completamente, perderebbe la sua funzione di guida. La storia ci suggerisce che non c'è un muro statico da costruire, ma una membrana permeabile che permetta lo scambio di emozioni senza smarrire l'identità professionale.

Il Sig. Gianni esprime la gioia profonda dell'essere atteso. Per chi vive ai margini, essere attesi da qualcuno è la prova suprema della propria esistenza nel mondo. Sentire la tenerezza che questo risveglia non è un segno di debolezza o di scarsa professionalità. Al contrario, il testo afferma con forza che condividere quella tenerezza è "professionalità completa".

Questo concetto rivoluziona l'idea dell'educatore asettico e contrappone una professionalità "incompleta" (quella che si limita all'erogazione di un servizio o alla gestione di un bisogno primario) a quella "completa" (che sa abitare il registro del sentimento, che sa commuoversi senza crollare e che riconosce nella gioia dell'altro un pezzo della propria realizzazione lavorativa).

La complicità che nasce sotto la luce della luna è un atto educativo autentico e estetico insieme. Nel momento in cui l'educatore e il Sig. Gianni guardano insieme la luna, si verifica un decentramento: non c'è più chi aiuta e chi è aiutato, ma due esseri umani accomunati dallo stupore davanti al cosmo.

Questa complicità crea un'alleanza terapeutica fortissima. Quando l'utente sente che l'educatore è capace di "sentire" con lui, la fiducia diventa incrollabile. La luna di Gianni non è solo un corpo celeste; è il simbolo di una riconquistata capacità di desiderare e di godere del bello, nonostante le fatiche di una vita in struttura.

Se le storie precedenti ci hanno parlato di fango, sangue, rabbia e impotenza, la storia 96 ci ricorda perché si fa questo lavoro. Si fa per quei momenti di luce improvvisa, per quegli "occhi che brillano", che rispondono al brillare della luna, per quei rari e preziosi stati di grazia, che danno senso a un mare di fatiche e fallimenti.

Questa storia ci insegna che l'obiettivo ultimo dell'educazione non è solo la "risoluzione di un problema", ma la restituzione della capacità di provare gioia. Accogliere la tenerezza del Sig. Gianni significa onorare la sacralità dell'incontro umano, trasformando un turno di lavoro in un'esperienza di vita condivisa. È il traguardo più alto: essere professionisti così sicuri del proprio ruolo, da potersi permettere il lusso di essere, semplicemente, profondamente umani.

In tutte queste storie si avverte la tensione tra il rischio di smarrimento e la possibilità di trasformazione. La scrittura diventa allora un atto estetico, oltre che etico e politico. Come sostiene Melandri (2019), scrivere l'esperienza non significa ordinarla in una trama compiuta, ma spingersi verso le zone opache, affidarsi a frammenti, a schegge di pensiero che emergono quando si opera una dispersione di senso. È in questa tensione che la narrazione educativa si fa pratica poetica, capace di illuminare l'invisibile e di generare nuove possibilità di intervento. Perché, come afferma Bruner (1986), il pensiero narrativo non è semplice ornamento del discorso, ma struttura cognitiva che consente di interpretare l'azione e di progettarne il futuro.

Scrivere, dunque, è un gesto che oppone alla frammentazione del presente la trama di un senso condiviso. È un atto di cura verso di sé e verso la comunità, un gesto che restituisce all'educazione la sua dimensione umanistica, contro ogni riduzionismo tecnicistico. È la possibilità di costruire ponti tra teoria e pratica, tra vissuto e epistemologia, tra il particolare e l'universale. È, in ultima analisi, la condizione per non essere travolti dall'insensatezza, per non soccombere alla banalità del quotidiano. Perché, se non scriviamo noi le nostre storie, qualcun altro le scriverà al posto nostro. E forse non con la stessa verità.

D'altra parte, uno dei mantra più diffusi del nostro tempo secondo cui "le storie salveranno il mondo", che nella vulgata mediatica si semplifica nella prospettiva secondo cui ogni problema politico, climatico o identitario si vincerebbe con la narrazione più convincente, ha trasformato lo storytelling in una retorica stucchevole, in un dispositivo standardizzato più vicino al marketing che alla letteratura. In questa logica le storie servono per persuadere, spesso per vendere e alla loro efficacia salvifica si attribuisce un potere che i fatti non confermano. A questa deriva si contrappongono alcune visioni critiche. Galen Strawson, ad esempio, rifiuta l'idea dell'essere umano come "animale narrante" e rivendica l'esperienza episodica del sé, Peter Brooks ripensa criticamente la sua fiducia nella narrazione come struttura fondamentale della vita e Byung-Chul Han interpreta l'inflazione di storytelling come segno di una crisi: le storie sono diventate "*storyselling*", strumenti di autopromozione in un ecosistema dominato da capitalismo digitale e frammentazione sociale.

Secondo Han, nella deriva dello storytelling contemporaneo, le storie autentiche – quelle del "falò", comunitarie e dotate di senso – sono state sostituite da micronarrazioni effimere, prive di orientamento e incapaci di costruire legami. È però forse possibile ripartire da microstorie autentiche, come quelle di questo libro, per riscoprire i legami che riuniscono i soggetti in una comunità senza che ci siano narrazioni comple-

te e complessive da condividere o, almeno, nell'attesa che se ne riformulino di nuove.

Non tutte le storie salvano, non tutte uniscono, e non tutte servono. Esistono però forme narrative alternative capaci di accogliere la complessità senza chiuderla in un senso prefissato.

Occorre quindi diffidare delle narrazioni che vogliono darci una lezione chiusa, netta, definitiva e accettare la rapsodicità degli eventi e delle loro narrazioni. La vita non è necessariamente una storia. È (anche) un campo di frammenti, memorie sparse, cocci che affiorano. E il significato, se c'è, non deriva dalla costruzione narrativa, ma da ciò che ci "ancora all'essere": linguaggi, forme, pratiche che non devono per forza ricomporsi in un racconto unitario. Accanto alle storie ci sono canti, versi, appunti, tracce. E forse lì – più che nel racconto salvifico – si nasconde la possibilità di comprendere e condividere l'esperienza umana. La linea di congiunzione, se c'è, la lasciamo tracciare al lettore. Per noi queste storie valeva la pena salvarle dall'oblio, come l'umanità riconquistata grazie al lavoro di questi educatori.

Bibliografia

- Baldacci, M. (2019). *Trattato di pedagogia generale*. Carocci.
- Bateson, G. (1977). *Verso un'ecologia della mente*. Adelphi.
- Bruner, J. (1986). *Actual minds, possible worlds*. Harvard University Press.
- Bruner, J. (2002). *Making stories: Law, literature, life*. Harvard University Press.
- Calvino, I. (1993). *Le città invisibili*. Mondadori.
- Contini, M. (2009). *Elogio dello scarto e della resistenza*. CLUEB.
- Dewey, J. (2014). *Esperienza e educazione*. Raffaello Cortina Editore.
- Freire, P. (1973). *Educazione come pratica di libertà*. Mondadori.
- Melandri, L. (2019). *Lo strabismo della memoria*. Smasher.
- Mortari, L. (2007). *Apprendere dall'esperienza*. Carocci.
- Schön, D.A. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. Basic Books.
- Tolomelli, A. (2015). *Homo eligens. L'empowerment come paradigma della formazione*. Junior.
- Tolomelli, A. (2019). «Rimuovere gli ostacoli...». Per una pedagogia di frontiera. ETS.
- Tolomelli, A. (2022). *Il valore pedagogico della divergenza*. Guerini.
- Tramma, S. (2008). *L'educatore imperfetto*. Carocci.

Ringraziamenti

Agli educatori, che abitano il conflitto senza fuggirlo. Ai mediatori culturali, che traducono non solo lingue, ma mondi. Agli insegnanti di sostegno, che in aula costruiscono ponti invisibili. Agli operatori sociali, che tengono insieme emergenze, burocrazia e umanità. Agli psicologi e agli psichiatri, che ascoltano il caos e provano a dargli forma. Ai pedagogisti, che cercano visioni quando tutto sembra frammentato. Agli animatori, che accendono sorrisi negli occhi stanchi degli anziani. Agli arteterapeuti, che fanno parlare i silenzi attraverso i colori. Ai giornalisti, che raccontano ciò che non fa rumore, ma conta. Ai coordinatori, che tengono il timone nel mare mosso. Ai volontari, arrivati senza clamore e rimasti per convinzione. Al personale sanitario, agli OSS, agli infermieri, che curano corpi e dignità. Agli assistenti sociali, che attraversano storie difficili. A coloro che nel sistema giudiziario provano a tenere aperta una possibilità. Alle forze dell'ordine, che distinguono tra reato e disperazione. Agli educatori di strada, agli operatori delle comunità, a tutti coloro che lavorano in una zona di confine.

Grazie a Società Dolce, a Abha, Alessandra, Alessia, Anna, Annamaria, Cecilia, Chiara, Consolata, Driss, Fabian, Franco, Giulia, Laura, Mamhoud, Marco, Maria Pia, Marina, Mustapha, Nicola, Nika, Paola, Queen, Sabrina, Raffaella, Robel, Thai, Zita, Tullio, Walid.

Gli autori

Povert  e Percorsi di Innovazione Sociale

Ultimi volumi pubblicati:

Teoria e Ricerca

TERESA CONSOLI, ANTONELLA MEO (a cura di), *Homelessness in Italia*. Biografie, territori, politiche (disponibile anche in e-book).

TIZIANA CIAMPOLINI (a cura di), *Comunit  che innovano*. Prospettive ed esperienze per territori inclusivi (disponibile anche in e-book).

VALENTINA PORCELLANA, *Dal bisogno al desiderio*. Antropologia dei servizi per adulti in difficolt  e senza dimora a Torino.

CATERINA CORTESE (a cura di), *Scenari e pratiche dell'Housing First*. Una nuova via dell'accoglienza per la grave emarginazione adulta in Italia (disponibile anche in e-book).

STEFANO GHENO, MARCO IAZZOLINO, LAURA NURZIA (a cura di), *L'impatto sociale*. Dati di valore verso il bilancio sociale (disponibile anche in e-book).

DEBORAH K. PADGETT, BENJAMIN F. HENWOOD, SAM J. TSEMBERIS, *Housing First*. Una storia che cambia le storie (disponibile anche in e-book).

Metodi e Strumenti

PAOLO MOLINARI, ANNA ZENAROLLA (a cura di), *Prima la casa*. La sperimentazione Housing First in Italia (disponibile anche in e-book).

Open Access

GIUSEPPINA TUMMINELLI, *Margini di cura*. Prospettive sull'intersezione tra homelessness, abitare e interventi socio-sanitari.

SERGIO MAUCERI, LUCA DI CENSI (a cura di), *Povert  estreme*. Un'analisi sul sistema dei servizi per le persone senza dimora a Roma.

Questo LIBRO



ti è piaciuto?

Comunicaci il tuo giudizio su:

www.francoangeli.it/opinione



**VUOI RICEVERE GLI AGGIORNAMENTI
SULLE NOSTRE NOVITÀ
NELLE AREE CHE TI INTERESSANO?**



ISCRIVITI ALLE NOSTRE NEWSLETTER

SEGUICI SU:



FrancoAngeli

La passione per le conoscenze

Copyright © 2026 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835199434

Vi aspettiamo su:

www.francoangeli.it

per scaricare (gratuitamente) i cataloghi delle nostre pubblicazioni

DIVISI PER ARGOMENTI E CENTINAIA DI VOCI: PER FACILITARE
LE VOSTRE RICERCHE.



Management, finanza,
marketing, operations, HR

Psicologia e psicoterapia:
teorie e tecniche

Didattica, scienze
della formazione

Economia,
economia aziendale

Sociologia

Antropologia

Comunicazione e media

Medicina, sanità



Architettura, design,
arte, territorio

Informatica, ingegneria
Scienze

Filosofia, letteratura,
linguistica, storia

Politica, diritto

Psicologia, benessere,
autoaiuto

Efficacia personale

Politiche
e servizi sociali



FrancoAngeli

La passione per le conoscenze

Copyright © 2026 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835199434

100 Storie mal-educate si propone come strumento di riflessione e metodo di lavoro per i futuri educatori, per chi opera nell'ambito del disagio sociale e anche per coloro che coordinano i servizi, affinché possano scoprirvi intuizioni e stimoli per sostenere l'équipe nell'accompagnare le persone in situazioni di fragilità verso la costruzione di un futuro migliore.

Franco Canè è un pedagogo con esperienze direttive nella progettazione, formazione e innovazione dei servizi. Ha coordinato realtà per persone senza dimora come il Laboratorio E-20, a cui questo testo si riferisce. Oggi in pensione, collabora con diversi reparti ospedalieri per la formazione del personale sanitario su *team building* e umanizzazione delle cure.

Maurizio Mirone è un educatore sociale di Società Dolce ora in pensione, con una lunga esperienza di lavoro sulla fragilità. Amante della scrittura, ha contribuito a costruire un metodo d'intervento che include l'ascolto e il racconto, per rispondere ai bisogni di persone con dipendenze, disturbi psichiatrici, senza dimora o in condizioni di marginalità.

Alessandro Tolomelli è professore ordinario di Pedagogia generale, sociale e della devianza presso il Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin" dell'Università di Bologna. I suoi interessi di ricerca sono rivolti in particolare all'epistemologia delle professioni educative, alle teorie e modelli dell'Empowerment, al Teatro dell'Oppresso, alla pedagogia dell'adolescenza e di comunità. Impegnato in numerosi progetti di ricerca, collabora con organizzazioni locali e internazionali. Ha all'attivo oltre 100 pubblicazioni tra monografie, articoli scientifici, contributi in volume, curatele e traduzioni. I suoi lavori hanno inoltre ricevuto diversi premi e riconoscimenti da parte di prestigiosi centri di ricerca e istituzioni.

Silvia Vicchi è giornalista e scrittrice, ha lavorato come inviata in Africa e collaborato, tra gli altri, con *La Repubblica* e *Vita*. Nota principalmente per il suo impegno nel terzo settore e per i contributi focalizzati sul welfare e la tutela della persona, è responsabile dell'ufficio stampa della cooperativa sociale Società Dolce.