

L'Associazione San Marcellino de Gènova (Itàlia)¹

Resum

La persona és el centre i el valor al voltant del qual es mou la nostra activitat. Procurem tenir-ho molt present en l'àmbit organitzatiu, en la gestió del personal i dels voluntaris. Vol dir intentar donar-li un lloc preeminent. Contrastar el mal crònic de la condició dels *sense sostre* apareix, als nostres ulls, com a lògica conseqüència del valor de partida. Pretenem dir que si volem tenir present la persona no hem de reduir-la a un conjunt de necessitats. Abans que la necessitat hi ha la persona, i no hem de perdre-la mai de vista en tota la seva integritat.

Paraules clau

Acollida, Acompanyament, Atenció, Comunitat, Necessitat, Persona, Relació

La Associazione San Marcellino de Génova (Italia)

La persona es el centro y el valor en torno al cual se mueve nuestra actividad. Procuramos tenerlo muy presente en el ámbito organizativo, en la gestión del personal y de los voluntarios. Quiere decir intentar darle un lugar preeminente. Contrastar el mal crónico de la condición de los sin techo aparece, a nuestros ojos, como lógica consecuencia del valor de partida. Pretendemos decir que si queremos tener presente la persona no hemos de reducirla a un conjunto de necesidades. Antes que la necesidad hay la persona, y no hemos de perderla nunca de vista en toda su integridad.

The Associazione San Marcellino of Genoa (Italy)

The person is the centre and the value which our activity revolves around. We try to keep this in mind in the organisational field, in the management of the staff and volunteers. This means giving the person the pre-eminent place. To contrast the chronic illness of the condition of the homeless seems, in our eyes, to be the logical consequence of the value we start off with. We are trying to say that if we want to take the person into consideration, we must not reduce people to just a set of needs. Before the need comes the people, and we must never forget them in all their entirety.

Palabras clave

Acogida, Acompañamiento, Atención, Comunidad, Necesidad, Persona, Relación

Key words

Welcome, Accompanying, Attention, Community, Need, Person, Relationship

Autor: Danilo De Luise

Article: L'Associazione San Marcellino de Gènova (Itàlia)

Referència: Educació Social, núm. 27 pp. 121-142

Adreça professional: Associazione San Marcellino
deluise@sanmarcellino.org

La història

Les activitats de *San Marcellino* a Gènova neixen el 1945, quan el jesuïta Paolo Lampedosa, impressionat per la destrucció d'una tercera part del centre històric i tot intentant portar una ajuda a les víctimes dels bombardeigs, sol·licita a l'*Opera Don Orione* l'ús de la petita església de San Marcellino, al cor de la ciutat vella. Don Orione, abans de la segona guerra mundial, tenia intenció de realitzar en aquella antiga església una activitat amb els mariners; però vistos els canvis d'escenaris, l'*Opera* es va adherir amb gust a la petició del jesuïta, permetent així l'inici de les activitats a favor de les persones refugiades.

El 1963, el jesuïta Giuseppe Carena substitueix el pare Lampedosa, mort de sobte. L'activitat ja fa anys que està en marxa i ha arribat a ser punt de referència per a moltes persones i famílies, preferentment del centre històric. Carena orienta les activitats, sobretot, envers les famílies oriündes del sud d'Itàlia que troben en aquesta zona obrera de la ciutat habitatges a baix preu. És una pobresa extrema, de mitjans i d'instruments, la que viuen aquestes famílies, i reorientar les activitats cap als nens i adolescents constitueix també una forma d'ajudar tot el barri.

A l'entorn d'aquestes experiències s'apleguen nombrosos voluntaris, anomenats també col·laboradors; alguns d'ells constituïran i desenvoluparan, encara avui, associacions i cooperatives, molt significatives, a Gènova, en el camp de l'ajuda als més petits.

La figura del pare Carena resulta crucial des de molts punts de vista; a més de continuar les activitats assistencials com: l'ambulatori mèdic, el suport alimentari i econòmic, la distribució de roba, etc., ell observa, escriu, archiva les històries de cada un, construeix una xarxa de benefactors (avui encara molt presents), planteja a la ciutat el problema dels més febles, envia un full informatiu que encara avui fem arribar a gairebé quatre mil adreces. Impressionen encara, després de tants anys, les intuïcions sobre les dificultats de les persones, l'absència de judicis morals en observar les condicions de vida de cada un i de les famílies. L'expressió "impotents per al treball", per exemple, que ell utilitza als anys '60 per a referir-se a aquells que tenen dificultats d'entrar al mercat laboral, apareix extremadament vigent també avui.

La missa dominical, després, ha caracteritzat i caracteritza les activitats de *San Marcellino* des dels orígens; no per casualitat s'anomenava Obra de la Missa del Pobre. Les antigues fotografies mostren una mena de cort dels miracles

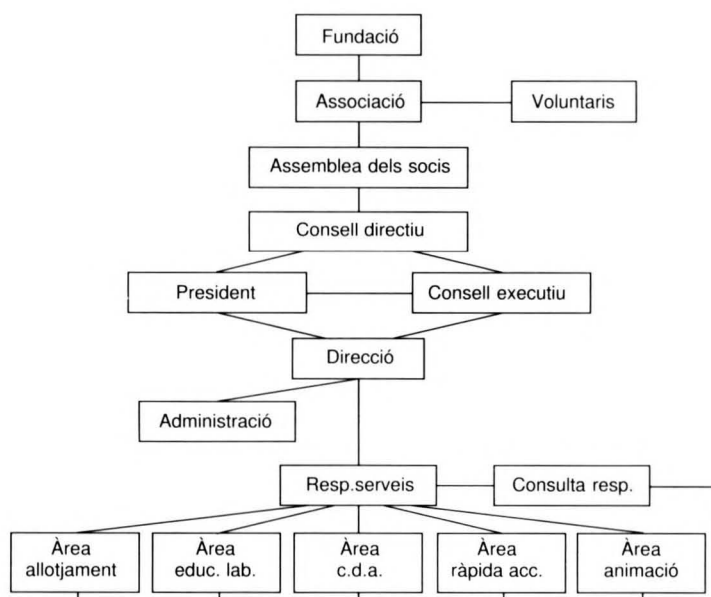


aplegada de forma sorprenent en l'esglesiola mil·lenària. És en aquestes assemblees dominicals que Alberto Remondini i Nicola Gay, joves jesuïtes, aconseguixen el seu primer destí a mitjan dels anys vuitanta. Junt amb els residus de l'antiga emigració, troben altres situacions difícils: estrangers, toxicòmans i, en nombre creixent, persones sense llar.

El primer any el dediquen, juntament amb els voluntaris de l'època, a observar, comprendre, conèixer, interrogar-se i auscultar els moviments interns. Progressivament, l'atenció principal s'adreça cap a les persones sense sostre i, tot i no deixar de banda les altres situacions difícils, a partir del Centre d'Atenció, s'estructuren les primeres intervencions concretes: dormitoris, acolliments nocturns, comunitats, menjadors, laboratoris, fins a arribar a la història recent i a l'organització actual.

L'organització actual

L'esquema següent explica l'articulació dels òrgans i dels instruments que hem reunit, fins avui, per a realitzar el nostre servei.



La fundació *San Marcellino* constitueix el “pulmó” econòmic de les activitats; és propietària de tots els immobles utilitzats per l’*Associazione*; la direcció és atribuïda als jesuïtes.

Els membres del consell d’administració són escollits gairebé tots pel pare Provincial, així com el president, el qual, al seu torn, escull els membres laics.

San Marcellino és, també, una associació de voluntariat ONLUS amb gairebé cinc-cents voluntaris, compromesos amb horaris i formes diferents, en quasi totes les activitats. Hi treballen trenta persones a títol divers, des de consellers fins a col·laboradors subalterns. L’*Associazione* realitza el seu servei a persones sense llar, preferentment ciutadans italians.

Definició de
persona sense
llar que concep
el terme
residència com a
indicatiu del lloc
dels afectes, de
relacions
significatives, de
símbols que són
elements
fonamentals per
al reconeixement
de la nostra
identitat

Crec que cal precisar breument que ens trobem amb aquella definició de persona sense llar que concep el terme residència com a indicatiu del lloc dels afectes, de relacions significatives, de símbols que són elements fonamentals per al reconeixement de la nostra identitat. Per tant, no l’entenem necessàriament i solament com l’absència d’una casa, sinó més aviat un recorregut de *desaffiliation*, per citar R. Castel, que és articulat i multidimensional, i que enclou diferents i múltiples problemàtiques psicofísiques que mina i malmet el desenvolupament de pertinença social, il·luminant i/o amplificant itineraris de desestructuració de la identitat.

Seguint en la descripció, més amunt esquematitzada, veiem que hi han els organismes de govern típics d’una associació; aquests estan vinculats als òrgans operatius a través del president i del consell executiu, format pel president, vicepresident, un soci i el responsable dels serveis. La part operativa consisteix en la direcció: amb el president i responsable dels serveis, amb el responsable dels serveis i cinc àrees dividides en funcions. Cada àrea té el seu responsable, i la componen diverses seccions, cadascuna amb el seu responsable. Els responsables d’àrea es reuneixen en el consell de direcció amb el responsable dels serveis.

L’Administració és part d’una àrea més àmplia, que aquí no examinem en detall; podem anomenar-la “Afers Generals” i que inclou, també, les seccions Finançaments de Particulars, Finançaments Públics, Logística, Secretaria i Afers Legals.

Totes les nostres activitats són finançades, amb preferència, a través de donacions de particulars; el balanç de 2003 és de 1.076.160,20 €, dels quals el 26% procedeix de l’Ajuntament de Gènova, prop del 15 % d’altres finançaments públics i el 59 % restant de donacions particulars i vàries.



Els valors

La centralitat de la persona és el valor al voltant del qual es mou la nostra activitat i influeix en tot el *sistema San Marcellino*. Procurem, en la mesura del possible, tenir-ho molt present en allò que fem, en l'àmbit organitzatiu, de mètode, en la gestió del personal i dels voluntaris. Col·locar la persona al centre vol dir intentar salvaguardar la seva integritat, donar-li un lloc preeminent pel que fa a altres problemàtiques de gestió.

La finalitat

Contrastar el mal crònic de la condició dels *sense sostre* apareix, als nostres ulls, com lògica conseqüència del valor de partida. Amb això pretenem dir que si volem tenir present la persona no hem de reduir-la només a un conjunt de necessitats i, per tant, no hem d'organitzar serveis que tinguin com a finalitat la resposta a la necessitat sense contemplar la possibilitat d'incidir sobre una eventual sortida d'aquesta condició. La resposta a la necessitat és, òbviament, justa i important, però cal entendre-la com a instrument, com a mitjà i no com a fi. Resulta, per tant, una preciosa ocasió de trobada que fructificarà en una projecció més àmplia.

Si volem tenir present la persona no hem de reduir-la només a un conjunt de necessitats

L'objecte del treball

En aquest sentit, podem afirmar que abans que la necessitat hi ha la persona i que no hem de perdre-la mai de vista en tota la seva integritat. Pràcticament, a tots els nostres serveis s'hi accedeix només a través de les dades del nostre Centre d'Atenció, i això significa que volem recordar immediatament al qui s'adreça a nosaltres i a nosaltres mateixos que, darrere d'una petició d'assistència hi ha sempre un nom, un cognom, una història, emocions, una afectivitat, una persona sencera que no pot ser troscejada en parts singulars per a *reparar*. Les persones que trobem ens arriben en una situació extremadament conflictiva amb la resta del context social, i el nostre treball ha de ser una tasca de mediació entre les dues parts. Aquesta afirmació, en aparença deslligada de tot el que s'ha dit abans, està profundament connectada amb la centralitat de la persona, ja que trobar una

persona i no tan sols una necessitat ens interpel·la en un pla més profund. Aquesta forma de pensar el treball social en general i, en el cas particular amb les persones sense sostre, preveu, per tant, la construcció de contextos, diferenciats per tipologia de serveis i facilitats d'accés, on construir sempre una experiència educativa, és a dir, una situació en què els protagonistes de la relació, professionals i usuaris, puguin donar sentit a allò que estan vivint.

De l'objecte del treball al model

La nostra responsabilitat no es limita a l'objecte de la necessitat. Hem d'ampliar el quadre i considerar la relació com a natural inversió de les nostres energies

Tot això, entre altres coses, comporta una assumpció diferent de responsabilitats en la realització del treball social. Si el focus del nostre treball no és només la resposta a la necessitat sinó la persona que hi ha al darrere, la nostra responsabilitat no es limita a l'objecte de la necessitat. Hem d'ampliar el quadre i considerar la relació com a natural inversió de les nostres energies cap a la qual orientar els esforços organitzatius, estratègics i tants altres. Hem de respondre de la qualitat d'aquesta relació més que de cap altra cosa, és a dir, de la nostra capacitat d'oferir a les persones oportunitats per a sentir-se acollides i valorades. Certament, ho hem de fer de manera que també els instruments que vehiculen la trobada siguin curosos, eficaços, dignes, però només com a conseqüència de la relació existent i no com a finalitat.

Pensem en una situació concreta, per exemple un menjador. Òbviament aquest servei respon a la necessitat d'alimentar-se de moltes persones; ara bé, si la nostra finalitat és respondre a la necessitat de menjar, la nostra responsabilitat serà només la de subministrar un bon menjar en locals higiènicament idonis. L'ambient agradable i una bona acollida podrien ser opcionalis. En una situació d'aquesta mena podem proporcionar dinar i sopar durant anys a la mateixa persona, amb el risc de contribuir també a la cronicitat de la seva situació. És a dir, ens ocupem d'una necessitat de la persona, sense per això ocupar-nos d'ella. Si, per contra, volem construir un servei que tingui com a objectiu final oferir la possibilitat de vinculació, és a dir, afavorir el recíproc coneixement i gradual confiança, elements indispensables per a posar les bases d'una relació d'ajuda i dels seus potencials desenvolupaments, el menjar és un instrument, gairebé un pretext. És important la qualitat i la forma, però no n'hi ha prou; el context en el qual és servit assumeix una extrema rellevància, ja sigui pel que fa a locals com a l'estil amb què és servit. Aquí resulta central la formació dels voluntaris i/o professionals, els instruments de suport que se'ls ofereixen, com per exemple, supervisions, reunions de coordinació, etc. Cal considerar la possibilitat de triar



entre menús diferenciats i respondre a eventuals dietes, menjar amb plats de vaixel·la normal, amb les conseqüents mesures higièniques que cal adoptar per al rentat, tauletes col·locades a una distància que s'eviti l'amuntegament, potser repartides en més locals; aquests i altres recursos susciten l'interès per la persona i la capacitat de distingir entre les necessitats de qui presta un servei i les de qui el rep.

Si anem més enllà en la reflexió sobre un servei de menjador, podem considerar que les persones que se'n beneficien no són totes iguals, amb els mateixos problemes, els mateixos dolors, la mateixa història, només pel que tinguin en comú la demanda i la necessitat de consumir aliments. Entre ells hi ha persones d'edat diversa, ciutadans italians o no, en condició de sense llar o no, toxicòmans o no, persones que fan camí, que tenen un projecte sobre ells mateixos, tot i que només sigui per a sortir de la condició de *sense sostre*. Vet aquí, aleshores, que el menjador es troba davant de més possibilitats; una organització com l'evocada abans pot ser una bona mediació per a procurar que les persones unides per la necessitat de menjar siguin tractades amb el degut respecte a la seva dignitat. Però, per exemple, per a les persones *sense sostre* que fan camí per a sortir de la seva situació, l'organització del servei que he descrit abans és inadequada. Hem de pensar en un lloc més familiar, encara que no massa, on professionals i/o voluntaris no canviïn a cada pas i no caiguin en cap dels extrems de la relació d'ajuda (excessiva implicació o excessiva delegació) i, sobretot, cal preveure grups petits.

Hem de pensar en un lloc més familiar, encara que no massa, on professionals i/o voluntaris no canviïn a cada pas i no caiguin en cap dels extrems de la relació d'ajuda

Esquemàticament he descrit la reincidència que suposa, en el desenvolupament i en la gestió d'un servei, transferir la responsabilitat de la necessitat a la persona. Aquesta responsabilitat implica directament a cada professional, a l'usuari, cridat d'alguna manera a interrogar-se sobre el sentit de la utilització del menjador, i a l'organització. Aquesta última serà cridada a posar en joc tot el que calgui per a desenvolupar l'encàrrec amb la màxima adhesió als valors i a la finalitat, exercint l'exigible mediació entre els recursos disponibles i els objectius prefixats, amb la deguda honestat intel·lectual.

Les Àrees

Les nostres activitats estan subdividides en cinc Àrees segons la funció que desenvolupen en la trobada amb les persones i en el desenvolupament de projectes personalitzats. Cada Àrea té diverses Seccions que, en alguns casos,

se subdivideixen en Estructures. Seccions i Estructures poden considerar-se com instruments de treball utilitzats pels professionals amb les persones que s'adrecen a nosaltres, segons les necessitats. Passem ara a descriure'ls molt breument.

L'àrea *Centre d'Atenció*

Representa el cor del sistema, una porta oberta quatre dies a la setmana de les 9.00 a les 12.00h; se subdivideix en tres seccions:

- *Secció Acollida.* Hi treballen tres persones: un professional i dos voluntaris. En torns de dos atenen la sala d'espera durant l'horari d'obertura del Centre d'Atenció; la seva missió consisteix en acollir a qui arriba i administrar la llista d'espera. Per a molts representa, per tant, el primer contacte amb *San Marcellino*. El seu és un rol delicat: governar el clima d'una sala d'espera, on al llarg de tres hores hi passen fins a 80 persones que esperen, xerren, discuteixen, etc. Cal sensibilitat, diligència i experiència. A més, els professionals de l'acollida desenvolupen una sèrie d'incumbències pràctiques com la recollida i el lliurament del correu, la distribució de bons per a les dutxes públiques, etc.

- *Secció Atenció.* A través de diverses entrevistes, realitza un servei de primera acollida a les persones que s'adrecen a nosaltres per primer cop, manté contactes amb tots els qui estan en relació amb nosaltres, però sense tenir encara desenvolupat un projecte; segueix les persones sota la seva responsabilitat, és a dir, aquelles que han desenvolupat amb nosaltres una relació d'ajuda significativa en funció d'un projecte. Hi treballen una psicòloga i una educadora, un psicòleg i un educador. Després de les primeres tres entrevistes, aproximadament, a la persona que s'adreça al Centre d'Atenció se li assigna un tutor de referència que la seguirà tot el temps que calgui, generalment anys. El volum de treball és dur; durant l'any 2003 s'han adreçat a aquesta Secció 748 persones, per un total de més de 12.000 contactes. Gairebé 200 persones s'adreçaven a *San Marcellino* per primer cop. Al principi, les persones que s'adrecen al Centre demanen respostes a necessitats com el menjar, el dormir, ajudes econòmiques, etc. És en mans dels professionals, amb els instruments disponibles, convertir la sol·licitud inicial en una ocasió de vinculació i en una relació d'ajuda més significativa. Cal molt de temps; les intervencions han de ser graduals i extremadament personalitzades; des del moment de l'acollida es busca ja construir un context en el qual el professional i la persona acollida puguin donar significat a l'experiència que



estan vivint. Treballar d'aquesta manera pressuposa un gran estímul dels professionals i la necessitat d'adequats instruments de protecció; els principals són: la coordinació, el treball d'equip, la formació i la supervisió.

- *Secció Secretaria.* El Centre d'Atenció fa alguns serveis, entre els quals el registre de residència, la gestió econòmica per a les persones que la sol·liciten. Això exigeix un treball administratiu molt intens ja sigui des del punt de vista comptable, com en allò que pertoca a la verificació de l'ús que cada un fa de la residència que ha trobat amb nosaltres. En aquesta secció hi treballen dues voluntàries en coordinació amb un professional de la Secció Atenció.

L'àrea Acollida Ràpida

Aquesta àrea reagrupa tots els serveis que treballen per a fer coneixença i crear un vincle, tot responant a necessitats immediates i de *primera necessitat*. Se subdivideix en cinc seccions:

- *Secció Assistència Mèdica.* És un dels serveis més antics. Consisteix en un grup de metges voluntaris que cada diumenge, després de la missa, visiten les persones que ho sol·liciten. Cada setmana prop de trenta persones, enviades pel Centre d'Atenció, se'n beneficien, tot i que s'estimula també la relació amb el propi metge de capçalera, per al qui en tingui.

- *Secció Farmàcia.* Consisteix en un servei de distribució de medicaments gestionat per farmacèutics voluntaris en suport al servei d'assistència mèdica. Els fàrmacs prescrits durant les visites, si estan disponibles, són lliurats a qui els necessita. És un servei molt sol·licitat, sobretot després que la Regió Lligúria ha reintroduït la targeta sanitària per a certs fàrmacs i prestacions sanitàries.

- *Secció Refugi.* És una acollida nocturna ràpida a la qual es pot accedir, prèvia verificació telefònica de la disponibilitat de places, a indicació del nostre Centre d'Atenció, de l'Ufficio Operativo Cittadini Senza Territorio (Oficina Operativa de Ciutadans sense Territori) de l'Ajuntament de Gènova, i d'altres dos centres ciutadans d'atenció. Té deu places disponibles, només per a homes; hi poden estar un màxim de quinze dies, amb possibilitat de ser readmeses al cap d'un mes. És obert tots els dies de 19.30h a 22.00h; l'única regla és el respecte als altres. Als hostes se'ls ofereix una beguda calenta cap al vespre i un esmorzar de bon matí. Els eventuais equipatges es disposen a l'entrada.

- *Secció Diürna.* Consisteix en un espai obert tots els matins en els mateixos dies i horaris del Centre d'Atenció, on les persones, a indicació d'aquest, poden esmorzar, dutxar-se, fer la bugada en rentadora, assecar-la i planxar-la, rebre roba interior nova, sol·licitar vestit usats. Per a molts, aquest recurs serveix per a passar el matí en companyia i a aixopluc.

- *Secció Rebost.* És una distribució d'aliments organitzada com una tenda en què, tanmateix, el diner és substituït per una targeta trimestral per punts progressius que és expedida pel nostre Centre d'Atenció d'acord amb la necessitat verificada pel tutor de referència. La finalitat és la de superar el tradicional *paquet de queviures* tot personalitzant la resposta a les necessitats alimentàries i, alhora, acompanyant la persona en la gestió de la despesa. És, per a molts, una ocasió de trobada. A més, representa per a nosaltres un lloc d'observació i de contacte amb moltes persones que viuen una condició de greu risc sense llar. L'any 2003 hem activat 150 targetes entre persones soles i nuclis familiars. El servei és a disposició, també, d'algunes parròquies del centre històric que la utilitzen junt amb nosaltres.

L'Àrea Allotjament

Reagrupa tots els serveis que treballen en l'àmbit de l'habitatge. Se subdivideix en quatre seccions:

Secció Acol·lides nocturnes

- *L'Amagatall i el Graó.* Són dues estructures d'acollida nocturna masculina, obertes de 19.30h de la tarda fins a les 7.30 h del matí. Acullen persones, enviades pel nostre Centre d'Atenció, que estan en contacte amb nosaltres des de fa poc temps i amb les quals s'ha començat a establir una relació d'ajuda. En el seu conjunt, disposen de 23 places de llits; l'horari d'entrada va de les 19.30 a les 20.30, hora de sopar. El temps de permanència és de tres mesos, renovables fins que es consideri necessari. La caducitat trimestral de la permanència serveix per a recordar a hostes i treballadors que la continuïtat de l'estada al centre no és automàtica sinó que se sotmet a discussió i seguiment. La base normativa és simple, però implica força compromisos per a bona part dels hostes. En efecte, s'exigeix puntualitat,



sobrietat, higiene personal i una entrevista setmanal al Centre d'Atenció amb el propi tutor. Òbviament, no es poden consumir substàncies alcohòliques o altres estupefaents a l'interior de la instal·lació. Les instal·lacions són gestionades per dos equips de tres professionals cadascun, dels quals un és el responsable de la instal·lació; hi són presents en torns de dos, cada tarda fins a la vora de les 21.30 h. A més dels professionals, cada tarda també hi ha quatre voluntaris, dos que s'ocupen del sopar i dos que es queden a la nit.

- *La Trena.* És una estructura d'acollida nocturna femenina, amb 6 places de llits, oberta des de les 19.00h de la tarda fins a les 8.00h del matí. Està organitzada de la mateixa manera que les acollides nocturnes masculines, però en l'equip dels professionals només hi ha una responsable i un col·laborador. És un servei relativament jove, obert el febrer de 2000 amb l'intent de fer més pròxim el problema de les dones *sense sostre*, per a les quals no hi havia, a Gènova, cap resposta estructurada. L'experiència verificada ha confirmat que la condició d'aquestes persones és força més complexa que la dels homes, tant des del punt de vista de les problemàtiques psiquiàtriques, com en allò referent a la història personal. Actualment, intentem encarrilar una relectura de la *Trena* que ens ajudi a disposar quins canvis, organitzatius i no, són més necessaris.

Secció Comunitat

- *El Bosquet.* És una estructura comunitària fortament orientada a la rehabilitació, on cada hoste experimenta les obligacions de la vida quotidiana. Oberta des de les 17.30h fins a les 8.00h en dies feiners i tot el dia en els festius, es proposa, doncs, com un simulacre, on cada un participa en la gestió de la casa a través dels torns setmanals per a la neteja, la cuina, el servei del menjador, fer la compra, tenir la responsabilitat de la casa en els festius, etc. Una reunió setmanal amb el responsable permet als hostes de participar en la programació de la gestió i de discutir sobre el desenvolupament de la vida en comunitat i fora, mentre una entrevista setmanal al Centre d'Atenció amb el propi tutor constitueix un seguiment continu del projecte que inclou la permanència al *Bosquet*. Les persones estan molt estimulades en allò que afecta les relacions amb l'autoritat i amb els semblants. Els temps de permanència estan vinculats a cada un dels projectes, però indicativament podem dir que varien d'un mínim de dos anys a un màxim de sis. La *Comunitat* és conduïda per un responsable, un segon i un grup de voluntaris que garanteix la presència a la nit.

- *El Pont.* Amb *El Pont* hem volgut construir una estructura que respongui a les necessitats d'allotjament d'aquelles persones que, després

d'una llarga estada amb nosaltres, no aconsegueixen encara residir en un habitatge individual; els motius poden ser diversos, des de la por a la solitud a la necessitat d'una protecció contínua. Es tracta d'una comunitat residencial oberta tot el dia, i de la qual els hostes tenen les claus; se'ls demana que sopin junts i que tornin abans de les 23.00h; les tasques de la casa estan dividides en torns amb una certa flexibilitat, l'entrevista al Centre d'Atenció amb el propi tutor té una freqüència variable. De fet, el compromís de temps per part dels professionals, un responsable i un segon, és molt reduït i les persones han desenvolupat una discreta autonomia. La reunió setmanal constitueix el lloc de la programació de la vida quotidiana i de la discussió dels eventuais problemes lligats a la convivència o a la gestió.

Un grup de voluntaris garanteix una ulterior presència i observació, en la franja nocturna, però sense quedar-se a la nit. Els hostes, segons les pròpies disponibilitats, aporten una contribució simbòlica de participació en les despeses.

Secció *Allotjaments Assistits*

El seu nombre varia segons les necessitats. Es tracta de monolocals o bilocals posats a disposició amb un *contracte residència*, que comporta el subministrament de tots els serveis, llevat de la neteja cuina, generalment per un període de sis mesos renovable. Les persones tenen, així, la possibilitat d'experimentar la vida en un allotjament individual acompanyats pel responsable de la secció que el segueix per tot el període necessari; també en aquesta secció la freqüència de les entrevistes al Centre d'Atenció amb el propi tutor varia segons les exigències. Els hostes aporten una contribució de participació en les despeses que varia en funció de les seves possibilitats. L'experiència en Allotjament Assistit pot constituir una transició anterior a un habitatge de debò, però per a alguns sembla representar el màxim d'autonomia assolible.

L'Àrea de l'*Educació en el Treball*

Com el seu mateix nom indica, s'entén que l'interès d'aquesta àrea no és la formació professional, sinó més aviat la formació en el treball. A les persones els proposem, doncs, un lloc de simulació on posar, jugant al joc del treball, assajar-se en la situació, amb particular atenció en la relació amb els *col·legues*,



amb el *cap*, amb el deure. D'entrada, hem d'aclarir que no es tracta d'un veritable treball, per més que les persones acabin per considerar-ho així, almenys per un període de temps.

El responsable d'àrea supervisa totes les activitats. Segueix indirectament, a través dels caps, les del laboratori; directament, les experiències de borsa de treball i d'acompanyament laboral. L'Àrea se subdivideix en tres seccions:

Secció *Laboratoris*

Comprèn quatre unitats, cada una amb el seu cap que cobreix un rol tècnic però que està, també, atent a la relació amb els components del seu grup. Els caps entrevisten setmanalment el responsable d'àrea. Les activitats desenvolupades són internes a l'associació, perquè així està previst per la nostra legislació. Els *alumnes* reben una *fitxa de presència*. En fase experimental hem iniciat gairebé fa un any, un petit laboratori de cuina, estem valorant la possibilitat de desenvolupar la seva activitat, però fins ara podem considerar solament les següents quatre Estructures de Laboratori:

- *La Neteja*. En aquesta estructura de laboratori hi ha dos equips de tres persones cada un que, coordinats pel cap, s'ocupen de la neteja de totes les estructures de l'associació, llevat de les dues comunitats. És, generalment, la primera experiència que proposem en aquesta àrea, perquè és menys compromesa que les altres des del punt de vista del temps i de les capacitats exigides.
- *La Bugaderia*. És un laboratori una mica més compromès, sota tots els punts de vista; s'ocupa, en dos torns, de rentar tota la roba de llit i les tovalloles de les nostres cases, retirant-la i lliurant-la a domicili.
- *El Rebost*. Gestiona les adquisicions i el repartiment dels productes alimentaris de totes les nostres residències a través d'un petit magatzem: adquisicions directes, recollida de gènere rebut com a regal.
- *El Manteniment*. Aquest laboratori s'ocupa de totes les reparacions, més o menys importants, de les quals les nostres nombroses estructures estan necessitades, en els elements de fusteria, de pintura, de feina de paleta. És, tècnicament, l'activitat més compromesa que podem proposar en aquest aspecte.

Secció Borses de Treball

Són un veritable curs de formació en una empresa. A través d'una rígida selecció escollim, entre les empreses disponibles, les més idònies per a acollir els nostres *alumnes* per un període de treball sense gravàmens per la seva banda; sol·licitem la disponibilitat a avaluar un possible contracte en cas que l'experiència sigui positiva. Aquí el simulacre resulta una prova en el món del treball i només algunes de les persones contactades estan en condicions d'afrontar-la; però els resultats obtinguts són extremadament encoratjadors, tot i que sigui sota el perfil d'un període de treball al final de la borsa de treball. El responsable de l'àrea segueix setmanalment, a través d'una visita a l'empresa, l'experiència de totes les persones en borsa de treball, posant-se també a disposició de l'empresa per a un suport en el pla relacional i burocràtic. També aquí els *alumnes* reben una *fitxa de presència*.

La *fitxa de presència*, tant en les Borses de Treball com en els Laboratoris, és important perquè, a part de fer més complet el simulacre, permet afrontar millor, en sessió d'entrevista al Centre d'Atenció, les problemàtiques lligades a la gestió econòmica.

Secció Acompanyament Laboral

El nostre treball no acaba amb el període de treball. El responsable de l'àrea continua seguint l'experiència de les persones tot el temps que calgui, garantint també l'adequat suport a l'empresa, tant en el pla relacional com en el normatiu, ajudant-la, quan calgui, a aprofitar-se de les facilitats previstes per contractar persones pertanyents a les anomenades zones febles.

L'àrea de l'Animació

Aquesta àrea reagrupa tots els serveis dedicats al temps lliure. Es divideix en cinc seccions:

- *Secció Litúrgia*. Des de sempre, en la història de *San Marcellino*, la missa dels dies festius és un moment important, no tan sols com a funció religiosa, sinó també com a lloc d'acollida i trobada a l'entorn de la qual giren,



també, alguns serveis. Després de la missa, animada per un grup adequat, és possible esmorzar junts i aturar-se a xerrar.

- *Secció La Cantonada.* És un centre diürn obert cada tarda des de les 15.00 fins a les 18.00h, pensat i organitzat com un cercle on les persones poden accedir a petició del Centre d'Atenció. Hi ha disponibles, a part d'un petit bar en el qual no se serveixen begudes alcohòliques, jocs de societat, billar, etc. A *La Cantonada*, a part de ser un lloc de trobada i un espai on rebre i fer propostes d'activitats, s'organitzen, per exemple, torneigs de cartes, dinars; hi ha un grup de cinema que passa una pel·lícula cada setmana i, un cop al mes, assisteix a una projecció en un dels cinemes de la ciutat. L'activitat del centre està coordinada per un responsable i per un grup de voluntaris juntament amb el *gestor* que garanteix una presència contínua durant l'horari d'obertura.

- *Secció Activitats Recreatives.* Es tracta d'una sèrie de propostes, fetes a tots aquells que estan en contacte amb nosaltres, que ofereixen diverses oportunitats recreatives durant tot l'any. Amb preferència, s'organitzen excursions, dinars, sopars, festes, etc. Algunes propostes es repeteixen cada any, per exemple el dinar de la vigília i del dia de Nadal, els sopars de cap d'any, la festa de *San Marcellino* el mes de juny. Hi ha un grup especial, coordinat pel responsable d'àrea, que s'ocupa de l'organització i de la planificació de les activitats.

- *Secció Activitats Culturals.* Es proposa de nou l'esquema de les Activitats Recreatives, però en aquest cas les iniciatives tenen un objecte cultural, per exemple visites a museus, a ciutats d'art, etc. A vegades s'adrecen solament al grup de les persones hostes de les residències comunitàries i dels allotjaments assistits.

- *Secció Rollieres.* És un poblet de muntanya, prop de Cesana Torinese, on instal·lem una gran casa de vacances i cada any, des de 1988, organitzem dos torns de vacances de deu dies. Els dos grups el formen unes seixanta persones, entre voluntaris i hostes. És una experiència de vacances caracteritzades per rols molt difuminats, on les trobades i les relacions entre les persones s'efectuen en un *terreny molt diferent* respecte a aquell, molt característic, de les nostres estructures.

La cohesió del sistema

Aquest considerable nombre d'estructures i activitats necessita d'un aparell que impedeixi una fragmentació del sistema de conseqüències desastroses per al treball amb les persones, que viuen i vénen d'una situació anàloga

Aquest considerable nombre d'estructures i activitats necessita d'un aparell organitzatiu que garanteixi una adequada cohesió, és a dir, que impedeixi una fragmentació del sistema de conseqüències desastroses per al treball amb les persones, que viuen i vénen d'una situació anàloga. En altres paraules, per a fer que *San Marcellino* sigui un cos únic, calen connexions entre totes i cada una de les parts amb les conseqüents cures i atencions necessàries.

El voluntariat

Hem dit que els nostres voluntaris són a la vora de cinc-cents, empleats en diferents residències; el reclutament es fa de manera atenta o espontània i es presta atenció en efectuar una primera selecció a través d'una o més entrevistes amb el president de l'associació.

Cada any els proposem dos cursos formatius, breument descrits més endavant.

Consell executiu

Es reuneix un cop a la setmana, té mandat decisor sobre qüestions ordinàries que no interfereixin el pla valoratiu i estatutari.

- *Direcció.* Es reuneix un cop a la setmana, prepara l'ordre del dia de l'executiu i presideix el desenvolupament ordinari de totes les activitats.

- *Consulta del responsable.* Es reuneix cada dues setmanes, no té poder decisor; hi participen el responsable de les activitats i els responsables d'àrea. Exerceix la funció de coordinació de la direcció amb els serveis garantint una adequada comunicació entre les parts, la discussió i l'aprofundiment de les problemàtiques emergents.

- *Comissions.* Es constitueixen quan cal procedir a la verificació d'un servei o al plantejament d'una nova activitat; la seva composició varia en funció del tema que cal afrontar.

- *Àrees.* El responsable de cada àrea es reuneix cada quinze dies amb els responsables de les seccions i serveis de la seva competència, per a coordinar



el desenvolupament ordinari de les activitats, afrontar els eventuais problemes i repassar l'estat de les coses.

- *Coordinacions.* Tenen la finalitat de recompondre la situació de cada una de les persones, desenvolupar els projectes que es proposen i fer un seguiment del seu camí. Són dues, i en les dues participen els treballadors del Centre d'Atenció, una juntament amb els responsables d'acollida ràpida, acollides nocturnes i animació, i l'altra juntament amb els responsables de les comunitats, de l'educació en el treball i de l'animació. Assumeixen fer-se càrrec de la persona en el moment en què entra en contacte amb altres seccions, a part de la de l'Atenció; la titularitat del cas queda de totes maneres en mans del tutor de referència pel Centre d'Atenció.

- *Supervisions.* Hi ha dos grups, conduïts per una psicòloga, centrats en l'experiència personal, que són proposades a gairebé tots els professionals i es reuneixen setmanalment. S'utilitza, també, una supervisió individual entre psicoterapeutes externs.

- *Formació Interna.* Breument descrita més endavant.

- *Formació.* Una formació contínua és suggerida i sol·licitada a tots els professionals; definida cas per cas, ens recolzem en cursos de diplomatura, en cursos en institucions públiques o privades, participacions en seminaris, escoles i altres oportunitats formatives. Segons els casos, l'associació cobreix totalment o en part, els costos.

El Treball de Xarxa a l'entorn de la persona

Al cap dels anys hem consolidat la praxi de treballar amb la persona sobre un projecte que implica diverses realitats segons les necessitats. Això resulta particularment important per a optimitzar els recursos disponibles, però també per a garantir a la persona diverses possibilitats de vinculació en cas que es deteriori la relació amb l'organització titular encarregada. En aquest context, les realitats amb què normalment treballem en xarxa són, sobretot, els Serveis Socials de l'Ajuntament de Gènova, els diversos serveis sanitaris de la Regió Lígúria i altres organitzacions genoveses. Val la pena de subratllar que, en el camp dels problemes relacionats amb l'alcohol i complexos, la col·laboració que sobrepassa el decenni amb l'Associazione Regionale dei Club per

Garantir a la persona diverses possibilitats de vinculació

Alcolisti in Trattamento (A.R.C.A.T) (Associació Regional dels Clubs d'Alcohòlics en Tractament) és molt interessant i eficaç, i ha estat objecte d'un projecte europeu, "El somni de Vladimir", l'última publicació del qual finalment està disponible en italià, castellà i francès, en la nostra web www.sanmarcellino.org.

El Treball de Xarxa a l'entorn de l'Organització

Hem dedicat moltes energies a construir relacions d'intercanvis d'experiències, de bones pràctiques i d'investigació amb nombroses entitats nacionals i europees. A escala local la relació natural són les mateixes organitzacions amb què col·laborem en els projectes amb les persones, amb l'afegit d'algunes altres entitats com l'Associazione Culturale Santa Maria di Castello, el Progetto Liguria Lavoro, La Federazione Regionale Solidarietà e Lavoro. En el camp de la investigació, per a nosaltres, tenen particular rellevància les relacions amb el Curs de Diplomatura en Servei Social de la Facultat de Ciències Polítiques de la Universitat de Bologna, presidit pel professor Giovanni Pieretti, amb el professor Pedro Cabrera de la Universidad de Comillas (Madrid) i el professor Giuliano Piazzi de la Facultat de Sociologia de la Universitat de Urbino.

Col·locar la persona en el centre comporta una atenció per a fer que els sistemes, les organitzacions, les comunitats civils es construeixin i es desenvolupin a mesura de la persona i no a costa de la persona

Tenim constants relacions amb altres organitzacions com, per exemple, la Fundación San Martín de Porres de Madrid, l'Association Compagnon de la Nuit de Paris, i altres. Som, a més, membres de la Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (F.I.O.p.s.d.) (Federació Italiana dels Organismes per a les Persones Sense Sostre). Una xarxa àmplia, que ens enriqueix en estímuls de reflexió, intercanvis i oportunitats de creixement.

La Mediació

Per acabar la descripció de les nostres activitats cal fer un pas enrere, tornar al valor que mou la nostra acció, per a precisar millor algunes peculiaritats de la nostra manera d'entendre aquest treball. Col·locar la persona en el centre, a part de les conseqüències operatives, com les exemplificades anteriorment,



comporta una atenció per a fer que els sistemes, les organitzacions, les comunitats civils es construeixin i es desenvolupin a mesura de la persona i no a costa de la persona. L'aparent obvietat d'aquesta consideració pot enganyar, ho hem ja vist en allò que es refereix a la finalitat de sis serveis, però han resultat importants en la forma de pensar el treball social. Nosaltres, com s'ha escrit a l'inici, considerem el nostre treball una mediació del conflicte que es genera entre la persona en condició de marginació urbana extrema i el context social de referència; és evident que una mediació, per a ser-ho, necessàriament ha d'involucrar les parts implicades.

Aquests pressupòsits comporten que en la relació, lloc de testimoni, de confrontació, de conflictivitat i d'acompanyament social, les necessitats del professional i de la persona es transformin a través d'una negociació d'entesa, que és també d'identitat, desenvolupant un projecte per a la persona, però també un projecte per a la societat. Actuar en aquesta direcció significa que, a part de les activitats dutes a terme per les persones sense sostre, cal preveure i desenvolupar activitats que van en la direcció de promoure canvis en els comportaments, en les organitzacions, etc. Un llarg treball de contagi que entén la lluita per la justícia no tal sols com a individuació i eliminació de les arrels de la injustícia, sinó també, i sobretot, com a desenvolupament de llocs de reflexió, de formació, de testimoniatge a l'entorn dels temes centrals de l'experiència humana. En altres paraules, estem convençuts que el treball social ha de contemplar una estratègia que permeti l'enorme potencial de canvi que la trobada amb el sofriment comporta, d'accedir a un pla cultural que implica la societat civil. Això ens sembla, potser, l'única forma per a impedir que el nostre treball sigui reduït únicament a la funció de control social.

Vet aquí que, alhora, podem intuir com el nostre recorregut, que parteix de la centralitat de la persona, ens pot reconduir a aquest valor solament passant a través de l'intent de construir una societat més cohesionada. Cohesió i no inclusió o integració, perquè és sempre el context el que defineix una situació de deshabilitació o d'exclusió; cada un de nosaltres està exclòs d'alguna cosa. Parlar de cohesió social vol dir pensar en sistemes que no preveuen la fragmentació de la persona en funció de quelcom aliè a ell, sigui això un mercat o una ideologia. Una societat que no fragmenta és, també, una societat que no es fragmenta, que no expulsa, que és a dins, que produeix pertinença, per tant reconeixement a través dels propis ritus, els propis mites; no mina els processos de construcció de la identitat, és menys mortífera. Es tracta, doncs, de pensar en models socials que, en el saber de la vida i en l'enteresa de l'home, reconguin una continuïtat antropològica i trobin l'objectiu a l'entorn del qual i cap al qual progressar.

Una societat que no fragmenta és, també, una societat que no es fragmenta, que no expulsa

En realitat aquestes darreres consideracions introdueixen a la que considero, ara, ser just definir com la sexta àrea de *San Marcellino*. La nostra *Proposta Cultural*, efectivament, ha assumit des de fa només tres anys una forma més estructurada; en efecte, no apareix encara en l'esquema presentat al principi. Es compon de quatre seccions; a les dues primeres ja ens hi hem referit en la descripció precedent.

- *Formació de Voluntaris*. És el primer i més antic àmbit d'acció amb la comunitat civil; de fet, l'activitat amb els nostres prop de 500 voluntaris és un treball formatiu que es desenvolupa a través de l'experiència de servei que exerceixen en els diversos àmbits, unida a l'acompanyament que se'ls ofereix per part de l'associació a diferents nivells: espiritual, formatiu i d'elaboració de la pròpia vivència. Les formes utilitzades són múltiples, generalment entrevistes personals, grups de situació, trobades de formació, estructurades en un període de dues o tres trobades per cada àrea o secció d'ocupació, trobades generals sobre temes específics.

- *Formació Interna*. S'adreça a tots aquells que mantenen una relació de treball amb l'*Associazione* i a aquells voluntaris que realitzen una ocupació diària. Es tracta d'un període anual, amb trobades mensuals, sobre temes no necessàriament lligats de forma directa a les activitats amb les persones sense llar.

- *Actuar amb les persones sense llar*. Es tracta d'un curs anual, fins ara gratuït, adreçat als treballadors socials o a estudiants de disciplines corresponents al treball social, que es desenvolupa en deu jornades amb periodicitat mensual i una avaluació final. El curs està pensat en *numerus clausus*, amb vint places disponibles i és organitzat en convenció, sense càrregues, amb el Curs de Diplomatura en Servei Social de la Facultat de Ciències Polítiques de la Universitat di Bologna. Es compon de quatre classes de presentació d'entitats europees que operen en el nostre àmbit, una classe sobre problemàtiques psiquiàtriques, una sobre problemàtiques relacionades amb l'alcohol, una sobre l'acompanyament social, una sobre relació amb la persona sense sostre, i finalment dues sobre el fenomen de les persones sense sostre. Els professors són italians, espanyols i francesos. A part de les classes, els alumnes han de seguir un pla de visites a les residències de l'*Associazione San Marcellino*.

- *A l'entorn de Nosaltres*. És un cicle anual de conferències públiques; es presenta com un espai de reflexió que permeti trobar testimoniatges i testimonis diversos de la complexitat del món. En altres paraules, a partir de la trobada amb el sofriment, proposem a la ciutat la trobada amb persones que, des del seu camp d'observació i activitat, ens inviten a relacionar el servei que



fem, la nostra forma de concebre la *ciutadania* i la nostra participació social, amb reflexions i sistemes d'abast més ampli. Els temes afrontats són, per exemple, el respecte de la persona i de la seva centralitat, la por i el coratge en la trobada amb l'altre, la cultura dels drets i la cultura dels deures, diversitat i diferències, etc. Per a cada tema, proposem més trobades, amb ponents diversos, per tal d'afrontar-ho des de diferents angles, oferint més estímuls i llenguatges d'accés. Aquesta experiència ens ha conduït, en el curs de l'últim any, a activar una col·laboració per a realitzar les conferències juntament amb una altra entitat genovesa dependent dels Dominics.

Aquestes dues últimes activitats neixen també de la reflexió sobre el rol i el sentit que la solidaritat ha assumit en el curs dels anys. Assistint sovint a actes, de grans organitzacions o petites entitats locals, que sempre semblen més operacions de màrqueting, en què el resultat per a les persones beneficiàries de la realització és residual respecte al que realment obtenen les organitzacions dels esdeveniments, hem preferit provar nous camins. L'intent és el de desenvolupar la idea d'una participació creativa que trobi la forma de sensibilitzar la comunitat civil i d'estar prop de les persones que viuen en unes condicions de marginació greu, construint quelcom que romangui. Invertir en la reflexió i en la formació dels professionals ens sembla, encara i sobretot avui, un esforç que dona a tot el nostre treball un sentit complet.

“Convertim-nos en subjectes culturals actius no solament resistint les forces de la desesperació i de la falta d'esperança, sinó generant i transmetent un sistema alternatiu de valors.

...

Les activitats de San Marcellino d'aquests últims 50 anys són testimoni d'aquesta determinació a jugar un rol humil però significatiu en la creació d'una nova cultura de l'amor i de l'esperança. Aquesta obertura a l'altre, revela la riquesa del pobre i aporta un nou sentit, un nou significat a la vida dels dos”.

(Peter-Hans Kolvenbach s.j.,
Prepòsit General de la Companyia de Jesús,
conferència pública “Construir una ciutat digna de l'home”
11-5-2004 Gènova cfr. www.sanmarcellino.org).

Danilo De Luise
Responsable de les activitats de l'*Associazione*

Desenvolupar la idea d'una participació creativa que trobi la forma de sensibilitzar la comunitat civil i d'estar prop de les persones que viuen en unes condicions de marginació greu, construint quelcom que romangui

1 Sempre que l'autor utilitza el concepte treball o treballador social ho fa indistintament referint-se a treball/educació social o educador/educació social. (Nota de l'editor.)

Bibliografia

Ass. S. Marcellino, Fund. S. M. de Porres, Ass. Emmaus de Forback, "Testa e Piedi". Unione Europea 2001.

Ass. S. Marcellino, Fund. S. M. de Porres, Ass. Emmaus de Forback, "Il Sogno di Vladimir". Unione Europea 2002

Bateson, G., *Verso un'ecologia della mente*. Adelphi. Milano, 1976

Bateson, G., *Mente e Natura*. Adelphi. Milano, 1984

Bergamaschi, M.; Angeli, F., "Ambiente urbano e circuito della sopravvivenza". Milano, 1999.

Canetti, E., *Massa e Potere*. Adelphi. Milano, 1981.

Escobar, E., *Metamorfosi della paura*. Il Mulino. Bologna, 1997.

Guidicini, P.; Pieretti, G.; Bergamaschi, M.; Angeli, F. (eds.), "Povertà urbane estreme in europa". Milano, 1995.

Landuzzi, C.; Pieretti, G.; Angeli, F. (eds.), "Servizio Sociale e Povertà Estreme". Milano, 2003.

Manghi, S. (ed.), *Attraverso Bateson*. Raffaello Cortina Editore. Milano, 1998.

Piazzini, G.; Angeli, F., "La ragazza e il direttore". Milano, 1997.