

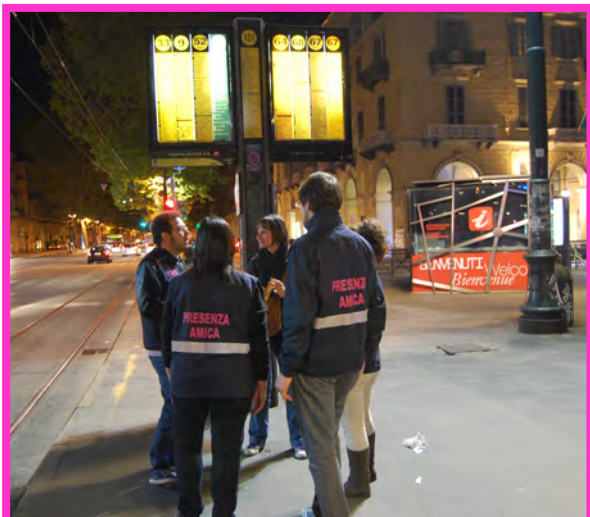
## SERVIZIO "PRESENZA AMICA"

## Monitoraggio dati 2013

MONITORAGGIO ANNO 2013				TOT INTERVENTI	UOMINI	DONNE
AZIONI DI SOCIALIZZAZIONE				14601	4776	13827
INFORMAZIONI				8309	ITALIANI	STRANIERI
INFORMAZIONI in lingue straniere				356	12631	5972
ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO VIAGGIATRICI/ORI IN SITUAZIONE PROBLEMATICA				3402	INDICAZIONE LUOGO PROVENIENZA UTENTI (*)	
ACCOMPAGNAMENTO FARMACIA				36	2089	ASSISTENZA VIAGGIATORI RESIDENTI IN ALTRA REGIONE
ASSISTENZA/ACCOGLIENZA IN SEDE				3821	2468	ASSISTENZA VIAGGIATORI RESIDENTI ALL'ESTERO
ACCOMPAGNAMENTO				5203	5481	ASSISTENZA VIAGGIATORI RESIDENTI IN PIEMONTE
interno stazione	1669	esterno stazione	3534	16	Pertinenza Provinciale dei viaggiatori residenti in Piemonte	
SCIPPO				29	397	ALESSANDRIA
interno stazione	6	esterno stazione	10	4501	581	ASTI
EMERGENZA ORDINE PUBBLICO				307	101	BIELLA
interno stazione	9	esterno stazione	20	41	471	CUNEO
ASSISTENZA				4501	321	NOVARA
interno stazione	1573	esterno stazione	2928	307	3317	TORINO
EMERGENZA ASSISTENZA				41	99	VERBANIA
interno stazione	107	esterno stazione	200	3852	194	VERCELLI
EMERGENZA SANITARIA						
interno stazione	20	esterno stazione	21			
ASSISTENZA FERMATE TRAM/BUS						
FERMATA N	via S.Secondo n°252	342	c.so Re Umberto n°537	332		
	via Sacchi n°253	545	c.so Re Umberto n°525	455		
	via Sacchi n°3492	384	via Arsenale n°250	121		
	fronte P.N. n°39	198	p.za C.Felice n°913	157		
	fronte P.N. n°40	162	p.za C.Felice n°1871	148		
	Vittorio/Umberto n°35	472	via XX Settembre n°251	40		
	Vittorio/Umberto n°36	386	via XX Settembre n°1681	36		
	Metro/P.Nuova	52				
Metro/Re Umberto	22					
INTERVENTO DI:						
Forze dell'Ordine/Polizia Municipale				98		
Ambulanza				41		
Associazioni				571		
Emergenza freddo				870		
Ricerca posti letto				1231		
Altro				51		

(\*) Per quanto riguarda la provenienza, non è stato possibile registrarla per tutte/i le/gli utenti.

Si precisa che i dati sono difforni al totale delle persone accolte perché è possibile che si sia reso necessario attivare per ogni singolo caso più risorse e/o strumenti d'aiuto.



*La paura più temibile è la paura diffusa, sparsa, indistinta, libera, disancorata, fluttuante, priva di un indirizzo o di una causa chiara; la paura che ci perseguita senza una ragione, la minaccia che dovremmo temere e che si intravede ovunque, ma non si mostra mai chiaramente. "Paura" è il nome che diamo alla nostra incertezza, alla nostra ignoranza della minaccia, o di ciò che c'è da fare.[...]*

*Citazione tratta dal libro " Paura liquida" di Zygmunt Bauman, sociologo contemporaneo*

### **Cos'è presenza amica**

Il servizio nasce nel 2004 presso la Stazione di Torino Porta Nuova. Sulla base di un protocollo di intesa sottoscritto dal Telefono Rosa Piemonte, Città di Torino, Società Trenitalia, Società Grandi Stazioni, con la Polizia di Stato e la Polizia Ferroviaria, nonché da Ascom e Confesercenti, Presenza Amica realizza un intervento preventivo, dissuasivo, di informazione e di sensibilizzazione nei confronti delle cittadine e dei cittadini che a diverso titolo usufruiscono degli spazi della stazione. E' però anche un servizio di promozione della cittadinanza attiva e di vicinanza solidale in luoghi ritenuti potenzialmente più insicuri dall'intera collettività: le stazioni ferroviarie.

Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì dalle ore 20 alle ore 24, all'interno della stazione e nelle vie limitrofe, dai treni verso le fermate di autobus, metro o taxi e viceversa. Un servizio di accompagnamento e di vicinanza dedicato soprattutto a coloro che la sera temono la frequentazione di luoghi inevitabili ma percepiti come poco sicuri e alle donne che sperimentano la paura, il disagio, la mancanza di sicurezza

personale. Anche in un luogo che nel corso della giornata è ad altissima frequentazione ma che la sera e verso le ore notturne vive una importante involuzione in termini di "riferimenti sicuri".

Esiste un centro di coordinamento, ubicato come sede nell'area fronte binario 1, vicino agli uffici della Polizia Ferroviaria (Polfer), e un gruppo itinerante di operatrici/ori che percorre i binari, gli accessi alla stazione, le zone limitrofe, le fermate di autobus e metropolitana, informando, sensibilizzando, accompagnando tutte/i coloro che richiedono aiuto o assistenza.

Nonostante i diversi ed efficaci interventi di riqualificazione, la stazione di Porta Nuova mostra ancora oggi un aspetto di fondamentale incertezza: i cantieri. Seppur necessari, oscurano buona parte dell'area esterna e impediscono di muoversi agevolmente tra la sede stradale, le fermate degli autobus e gli atri della stazione. Zone oscurate che, comprensibilmente, causano la percezione di incertezza, soprattutto in orario serale quando, venendo a mancare le punte del traffico di pendolari, l'idea del luogo pubblico, nel buio, rimanda a diffuse sensazioni di pericolo.

Il servizio è attivabile sia avvisando personalmente il gruppo itinerante, sia chiamando il cellulare di servizio al numero 327.3275692.

### **Cos'è accaduto nel 2013 rispetto al passato**

Presenza Amica è ormai diventata, a tutti gli effetti, un'estensione del servizio svolto dal Telefono Rosa in orari serali/notturni. Le azioni svolte nella stazione di Torino Porta Nuova registrano un incessante incremento delle





richieste che vengono rivolte dalla cittadinanza in termini di ricerca di servizi o di interventi di supporto e aiuto, spesso in emergenza, in favore del nucleo familiare e/o della singola persona. Non solo, quindi, accompagnamenti, ma risposta ad un emergente (ed urgente) bisogno di informazioni o anche solo di conoscenza sui servizi fruibili: accesso ai servizi sanitari e sociali, orientamento ai diritti, emergenze abitative e lavorative, contrasto alle nuove forme di disagio se non di vera e propria povertà. L'osservatorio del servizio, quindi, mostra che alla percezione di insicurezza determinata dai luoghi considerati insicuri si unisce, in modo consistente, una scarsa sicurezza sociale determinata dalle precarietà economiche, dal disagio sociale, dalle diverse emarginazioni che riguardano fasce sempre più imponenti di cittadinanza. Da questo punto di vista, Presenza Amica è diventato un vero e proprio osservatorio sociale territoriale, con un approccio basato sull'orientamento verso l'analisi e la valutazione di bisogni specifici, spesso operando per soluzioni concrete, pur nell'emergenza.

### ***Quello che ci dice la gente***

***“Meno male che ci siete voi, qui quando cala la sera non si avverte la presenza di anima viva. Tutto è spento, vuoto”.*** Questa è una delle affermazioni più frequenti che vengono riportate. Effettivamente, la crisi economica ha avuto un impatto evidente anche dentro la stazione di Torino Porta Nuova, ma soprattutto nelle aree limitrofe: meno persone che si spostano per lavoro, turismo, tempo libero. Capacità di spesa che si assottiglia di settimana in settimana, e al posto di insegne e vetrine illuminate, si notano

tristi anche se speranzosi cartelli di “Vendesi” o “Affittasi”. Indubbiamente quando esiste un'atmosfera cupa e silenziosa, quando l'economia e la contrazione delle spese e degli acquisti investe strati così vasti della popolazione, la presenza di persone e la vivacità degli esercizi commerciali ne risentono pesantemente. Di conseguenza, aumenta la percezione della precarietà urbana, dell'abbandono e del degrado. Ma è solo quello che si vede che aumenta l'insicurezza della cittadinanza? O non è forse il senso di generale instabilità e precarietà a causare così tante incertezze?

### ***Quello che pensiamo noi***

Le nuove condizioni sociali ed economiche hanno influito non solo sui comportamenti, ma anche sulla mentalità e sul modo di vivere della cittadinanza. Per esempio, sotto i portici passeggia poca gente. Vi sono poi determinate zone in cui si trovano piccoli gruppi di “homeless”, clochard, alcolisti, con l'aggiunta nell'ultimo periodo dei “nuovi poveri”, la nuova emergenza sociale ed economica che attanaglia non solo Torino ma l'intero Paese. Come F.: padre di famiglia, già proprietario di un negozio in zona San Salvario. Il suo lavoro gli ha sempre permesso di mantenere se stesso e la propria famiglia. Poi è arrivata la crisi ed ha spazzato via tutto. Il negozio adesso è chiuso. I suoi figli sono, insieme con la mamma, in una casa-famiglia. Lui, invece, rimane disteso sotto i portici dall'imbrunire al mattino successivo. E questa non è una storia unica: ce ne sono molte altre.

Mentre aspettiamo che la signora T. chiuda il suo esercizio per accompagnarla all'auto lasciata al parcheggio, lei ci dice: **“... non è solo per l'attività commerciale che è implorsa, ma anche perché non si incontrano più le persone che le gestivano e che erano diventate familiari, abituali, dal momento che le incontravo tutti i giorni e con tutti avevo una certa confidenza.”**

Noi pensiamo che queste siano storie emblematiche: se è sempre esistita una qualche forma di illegalità, degrado, abusivismo commerciale, spaccio, vandalismo, la crisi aumenta questi fenomeni e ne crea di altri, più nuovi. Le statistiche parlano di una diminuzione di molti reati. Probabilmente è vero, ma i dati degli ultimi anni ci consegnano una illegalità magari meno evidente, ma più sottile: piccoli

reati di cui tante donne (e tanti uomini) sono vittime indifese e che spesso non portano nemmeno alla denuncia. Di sicuro, sembrano diminuire le rapine, ma aumentano i furti nelle abitazioni. Circostanze che non fanno che incrementare le paure e i sensi di insicurezza e di mancata tutela: d'altra parte, le forze dell'ordine non possono vigilare giorno e notte in modo capillare. Bisogna però tenere conto che sicuramente esiste una diversa percezione della criminalità, non solo legata ai nuclei considerati devianti, quanto alla percezione che esista una possibile microcriminalità derivante da disagio, povertà, esclusione e necessità di procurarsi risorse minime per la sopravvivenza. "Oggi l'insicurezza è principalmente quella legata al proprio futuro, non tanto alla criminalità": questo veniva affermato in un articolo giornalistico, qualche mese fa, da Nicoletta Cavazza, docente di Psicologia Sociale all'Università di Modena - Reggio Emilia.

Il fenomeno "insicurezza" porta nei cittadini soprattutto la sensazione di essere lasciati soli in balia di illegalità certamente di minore portata, ma non per questo fonte minore di disagi, paure ed esasperazioni spesso incontrollabili. Perché la vera insicurezza è nella gente, non solo in quello che accade intorno a loro.

Quando si parla di "sicurezza urbana" (soprattutto se si fa riferimento alle norme attuali) ci si riferisce soltanto alla dimensione di una sicurezza derivata dall'ordine pubblico. Non sono compresi tutti i fenomeni che hanno a che fare con le relazioni problematiche nel contesto urbano, con le difficoltà e le vulnerabilità della vita quotidiana, con i comportamenti a rischio per la coesione e la qualità urbana che corrisponde di fatto ai bisogni che esprimono quotidianamente i cittadini durante il nostro servizio. Non possiamo ridurre la sicurezza urbana ai pur importanti profili della sicurezza e dell'ordine pubblico, perché siamo consapevoli che l'azione repressiva non basta. Si costruisce sicurezza urbana solo se si è capaci di individuare l'azione più corretta per ogni situazione, scegliendo tra interventi amministrativi ed interventi di contenimento e realizzando, in tal modo, le politiche integrate. L'integrazione degli strumenti e soprattutto l'integrazione degli attori, e dunque dei livelli istituzionali, non è uno slogan fine a se stesso, ma è la chiave delle politiche di sicurezza. Tuttavia, per far sì che la risposta ai bisogni dei cittadini sia

efficace e completa, è necessario l'impegno di tutti i livelli istituzionali, ciascuno per i propri poteri e per le proprie competenze.

### ***Il punto di vista delle donne***

L'insicurezza (reale e/o percepita) è d'ostacolo al raggiungimento di una maggiore qualità della vita nel contesto urbano e impedisce il pieno utilizzo della città da parte dei suoi abitanti, prime fra tutte le donne. C'è sempre più bisogno di interventi volti a sensibilizzare, informare, sostenere e promuovere progetti e politiche di prevenzione, sicurezza, cultura e socialità; una "progettazione e pianificazione sicura" secondo un approccio integrato, multidimensionale, partecipativo, sensibile alle differenze che esistono nei modi d'uso dei luoghi urbani da parte delle donne e degli uomini. Spesso, nel corso del servizio, si chiede alle donne quali siano, oggi, i problemi che le preoccupano di più. Circa una donna su due si dichiara preoccupata sul fronte del lavoro, dell'occupazione e del futuro proprio. Subito dopo, sono citati i problemi della sicurezza. Poi, fenomeni come la microcriminalità o la criminalità organizzata, episodi come le violenze sessuali o lo scarso controllo del territorio. Al terzo posto vengono indicate le questioni ambientali o relative alla salute o ancora fenomeni che interessano gli equilibri economici, politici e sociali del mondo attuale: come l'immigrazione, i fenomeni di marginalità e di disagio sociale o la povertà urbana. Vengono spesso citati anche la crisi dei valori e della morale pubblica e privata, la maleducazione diffusa, i problemi esistenziali come la paura di perdere la salute, l'incertezza del futuro, la preoccupazione per l'avvenire delle nuove



generazioni. Poi c'è la difficoltà nel trovare casa, la carenza delle infrastrutture e dei servizi: tutte incertezze che alimentano una tendenza (soggettiva, non sempre reale ma frutto dell'insicurezza che grava sulla quotidianità) per cui molte donne ritengono che, nella zona in cui vivono o lavorano, la criminalità - e i fenomeni che rappresentano un problema di sicurezza personale - siano in continuo aumento. Diventa quindi automatica una condizione di costante paura, per sé o per i propri familiari, di essere vittime di un reato. Come si vede, a poco valgono le statistiche, se l'incertezza e le preoccupazioni albergano nella mente della cittadinanza. Sicuramente, di conseguenza, le donne continuano a limitare i propri comportamenti quotidiani e la propria libertà, per paure legate ai diversi fenomeni, indipendentemente dal fatto che siano concreti, reali e condivisi o anche solo individualmente percepiti come problema alla sicurezza personale.

La differenza di genere diventa più evidente quando si analizza la paura in concreto e soprattutto la percezione di sicurezza nell'uscire di sera o l'adozione di comportamenti di evitamento.

E' vero che la maggior parte delle violenze avviene in ambito domestico: questo le donne lo sanno. Nonostante ciò, la paura delle donne rimane invece condizionata dall'immagine dello spazio pubblico come luogo dell'insicurezza. Probabilmente, anche se paradossalmente, la violenza domestica è un fatto conosciuto, devastante ma atteso: ben diverso sentirsi possibili prede del nulla, dello spazio dove si possono materializzare vecchi e nuovi pericoli, dove la propria integrità può subire un attacco inatteso, spesso tra l'indifferenza della collettività. Si tratta di un nodo che deve essere meglio approfondito e che va affrontato con politiche nuove, in grado di offrire alle donne informazioni più precise e strumenti di affermazione del loro diritto a vivere nello spazio pubblico senza timori.

### Testimonianza

La vita a 22anni è meravigliosa...! Pensi che niente può rovinare questo periodo della vita. Ma poi una notte vieni ferita. Vieni oltraggiata. Vieni violentata. Niente è più come prima: fa sempre caldo, troppo, senti il sudore... il cuore ti batte forte, una tenaglia ti serra la gola, il respiro non è più il tuo, devi muoverti.. devi

andare.....MA DOVE se la paura si insinua in ogni cellula del tuo corpo? Anche gli occhi non trovano più quel paesaggio rassicurante di prima. Vuoi fuggire, dal tuo corpo, dalla tua mente. MA NON PUOI.

Mi chiamo XXXX e per me adesso avere vent'anni non è più così bello, le mie giornate sono rovinata dalla *paura dei miei ricordi e ossessionata di poter subire altre rappresaglie*. Vivo con l'ansia addosso e poi panico vero quando arriva la sera e devo muovermi da casa. Tutto è diventato decisamente difficile, faticoso, limitante quasi *invalidante*. *Purtroppo per ora non mi sono serviti ancora a molto la psicoterapia, le pillole o altre diavolerie di questo genere*. Così ho smesso di viaggiare. Niente InterRail. Feste pochissime, e solo con grande patema d'animo. Ogni volta che c'è un evento mi sento male fisicamente e vorrei non dover partecipare mai a niente.

L'unica certezza, visto che studio in una città che non è la mia, si chiama Presenza Amica: un servizio di assistenza e di accompagnamento fatto da volontarie e volontari in zona Porta Nuova. E' soltanto grazie alla loro incoraggiante compagnia se riesco a superare il panico di dover raggiungere a piedi, da sola, a quell'ora, la stazione da Via Nizza ed aspettare l'arrivo del mio treno. La violenza. Ecco cosa è stato per me il Fattore - violenza.

