

INDICE

INTRODUZIONE	3
CAPITOLO 1 LO SCENARIO INTERPRETATIVO	6
1.1 HOMELESSNESS: UNA DEFINIZIONE	6
1.1.1 LA PERSONA SENZA DIMORA	7
1.1.2 LA DIMENSIONE ABITATIVA (ETHOS)	8
1.1.3 LA DIMENSIONE SOCIALE	10
1.2 CONCLUSIONI	13
CAPITOLO 2 IL QUADRO TEORICO	14
2.1 INTRODUZIONE	14
2.2 PRINCIPALI STUDI INTERNAZIONALI	15
2.3 STUDI PIONIERISTICI ITALIANI	18
2.4 RICERCHE LOCALI	19
2.5 RICERCHE ISTAT E DE BENEDETTI	22
2.6 PRINCIPALI STUDI DI SERVIZIO SOCIALE ITALIANI	26
2.7 OBIETTIVI E APPROCCIO DELL'ELABORATO	31
CAPITOLO 3 GLI HOUSELESS DI MILANO	34
3.1 LO SCENARIO EUROPEO DELLE POLITICHE DI ACCOGLIENZA	34
3.2 LO SCENARIO ITALIANO E MILANESE	36
3.2.1 PIANO FREDDO: STRUTTURA, CAMBIAMENTI AUSPICATI E DATI QUANTITATIVI	37
3.2.2 QUALI SERVIZI OLTRE IL PIANO FREDDO?	44
3.3 CONSIDERAZIONI RISPETTO AL SISTEMA MILANESE DI ACCOGLIENZA DELLE PERSONE SENZA DIMORA	47
3.4 CONCLUSIONI	48

CAPITOLO 4	OUT THERE	50
UNO STUDIO DI SERVIZIO SOCIALE: GLI OSPITI DEI DORMITORI MILANESI		
4.1	OBIETTIVI DELLA RICERCA	50
4.2	IL DISEGNO DELLA RICERCA	51
4.3	RIFUGIO SAMMARTINI E CAST	56
4.4	CHI SONO GLI OSPITI DEI DORMITORI CHE HANNO COMPILATO I DIARI	60
CAPITOLO 5	RISULTATI DELLA RICERCA	
5.1	INTRODUZIONE	63
5.2	LA FENOMENOLOGIA DELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE : ANALISI DEI DIARI	65
5.3	LA STANDARDIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE	68
5.4	L'IMPATTO DEI DORMITORI: RESOCONTI DI OSSERVAZIONE	70
5.4.1	OSSERVAZIONI IN MERITO ALLA DISCREZIONALITA' DEGLI OPERATORI	77
CAPITOLO 6	UNA MODALITÀ INNOVATIVA DI ACCOGLIENZA	85
6.1	GLI APPROCCI OPERATIVI AL FENOMENO	86
6.1.1	CAPABILITY APPROACH	89
6.1.2	EMPOWERMENT	90
6.2	L'APPROCCIO OPERATIVO PREVALENTE A MILANO	91
6.3	I DORMITORI “DENTRO” LA COMUNITÀ	92
6.4	DAL PROGETTO “ALVEARE” ALLO “SPAZIO WIP”	94
6.4.1	SPAZIO WIP (WORK IN PROGRESS)	96
CAPITOLO 7	CONCLUSIONI	101
7.1	PUNTI CRITICI E CONSIDERAZIONI SUL METODO	101
7.2	DA UN WELFARE DEGENERATIVO A UNO GENERATIVO	103
7.3	OUT THERE	104
BIBLIOGRAFIA		106
SITOGRAFIA		109
APPENDICE		110

Introduzione

E tuttavia ci sono alcune cose che, campando senza soldi, ho imparato bene: non penserò mai più che tutti i vagabondi siano furfanti ubriaconi, non mi aspetterò gratitudine da un mendicante quando gli faccio l'elemosina, non mi sorprenderò se i disoccupati mancano di energia, non aderirò all'Esercito della Salvezza ... Questo tanto per cominciare.

George Orwell

Down and Out in Paris and London

Nelle nostre città, d'Italia e d'Europa, non è difficile accorgersi di una porzione di umanità spinta "all'estremo limite": il limite della tollerabilità fisica, il limite del disagio, dell'abbandono, dell'isolamento dalle reti di relazioni sociali (Gui, 1995). L'esistenza delle persone senza dimora è uno dei principali problemi sociali affrontati dalla Strategia dell'Unione Europea di Protezione e Inclusione Sociale.

Quasi cinquantamila persone in Italia sono definibili *homeless* (Istat, 2012).

Solo a Milano vi sono più di duemilacinquecento senza dimora (De Benedetti, 2013).

Gli *homeless* che vivono nei dormitori vengono definiti *houseless* (classificazione Ethos) ed è proprio questa categoria al centro del presente elaborato.

Focalizzandosi sulla categoria *houseless* questo studio mira ad ampliare il raggio degli studi riguardanti le persone senza dimora. Il *clochard* nel senso di individuo che vive "in strada alla giornata" è attualmente una minoranza degli *homeless*. Nonostante ciò all'interno della maggior parte degli studi persiste la nozione tradizionale del "barbone": tra le popolazioni *homeless*, quella dei "senza tetto" (*roofless*) è tra le più coperte dalla ricerca. Per le altre categorie previste da Ethos la copertura è scarsa, i dati sono in larga parte quelli raccolti per scopi amministrativi, dicono poco sui profili sociali ed i percorsi delle popolazioni interessate, sono quasi sempre dati di stock (Tosi, 2009).

Oggetto di questo studio è la fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti dei dormitori di Milano. Si cercherà di mostrare il “quotidiano” degli *houseless*.

L'ipotesi fondamentale attorno alla quale si è sviluppata la ricerca è che la maggior parte degli ospiti dei dormitori di Milano, non avendo una occupazione lavorativa¹, durante il giorno² vaga per la città alla ricerca di una possibilità di reinserimento sociale.

Il presente studio afferisce alla disciplina del servizio sociale. L'unicità delle ricerche e delle teorie del servizio sociale è che queste vengono applicate e hanno carattere emancipatorio. Gran parte della ricerca e delle teorie del lavoro sociale è co-costruita con gli utenti dei servizi in un processo dialogico interattivo e perciò prende forma da specifici ambienti di pratica (Sicora, 2014).

Dopo aver delineato un quadro teorico rispetto al fenomeno *homelessness* ed aver presentato i principali studi internazionali e di servizio sociale italiani sul tema si cercherà di fornire al lettore un quadro quantitativo degli *houseless* di Milano (capitoli 1 e 2) per poi analizzare nel dettaglio le politiche ed i servizi sociali implementati a favore degli ospiti dei dormitori milanesi (capitolo 3).

Per raggiungere l'obiettivo di analizzare la fenomenologia delle attività quotidiane si è deciso di utilizzare due tecniche di ricerca: l'osservazione partecipante palese e l'indagine sull'uso del tempo. Tali tecniche sono presentate insieme ad interrogativi ed obiettivi della ricerca (capitolo 4).

L'osservazione partecipante all'interno di un dormitorio di Milano è durata dal Febbraio 2013 al Febbraio 2014. La stessa è definibile “palese” in quanto lo scrivente agiva in qualità di assistente sociale stipendiato all'interno della struttura ed aveva esplicitato agli ospiti del dormitorio il fatto di stare effettuando una ricerca.

L'indagine sull'uso del tempo è stata realizzata attraverso la creazione di uno strumento innovativo (Diario delle Attività) che è stato somministrato, nel Settembre 2014, agli ospiti di due dormitori milanesi.

¹ Verranno presentati i risultati di alcune indagini quantitative.

² I dormitori sono aperti esclusivamente dalle sei di sera alle otto del mattino.

I risultati della somministrazione del Diario delle Attività, insieme ai resoconti dell'osservazione partecipante, compongono il fulcro conoscitivo del presente elaborato (capitolo 5).

Partendo dai risultati della ricerca si è ipotizzata una modalità innovativa di accoglienza degli *houseless* di Milano (capitolo 6).

Nell'ultimo capitolo (7) l'intento è stato di attuare un'analisi conclusiva dei diversi argomenti presentati, evidenziando anche qualità e difetti del disegno della ricerca.

1. Lo scenario interpretativo

Obiettivo di questo capitolo è definire l'oggetto di studio del presente lavoro ovvero l'*homelessness*.

Dopo aver fornito al lettore una prima definizione del termine verrà evidenziata la multidimensionalità del fenomeno (dimensione sociale ed abitativa).

La multidimensionalità dell'*homelessness* si configura come concetto chiave per delineare lo scenario interpretativo nel quale si posiziona il presente lavoro di ricerca.

1.1 Homelessness. Una definizione

Nella recente “Proposta di definizione per adozione nelle linee di indirizzo” prodotta da Paolo Pezzana, consulente tecnico della Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora (fio.PSD)³, la persona senza dimora viene definita come:

Soggetto in stato di povertà materiale ed immateriale, portatore di un disagio complesso, dinamico e multiforme, che non si esaurisce alla sola sfera dei bisogni primari ma che investe l'intera sfera delle necessità e delle aspettative della persona, specie sotto il profilo relazionale, emotivo ed affettivo. Si intende qui per dimora un luogo stabile, personale, riservato ed intimo, nel quale la persona possa esprimere liberamente ed in condizioni di dignità e sicurezza il proprio sé, fisico ed esistenziale. (Pezzana, 2014, p.2).

Sempre nel documento sopra citato si sottolinea la differenza dalla definizione di persona “*senza fissa dimora*”, termine di uso abituale per definire il medesimo fenomeno, in quanto la locuzione “*senza fissa dimora*” ha una specifica connotazione burocratico-amministrativa e vale ad indicare la condizione di una persona che, non

³ Al momento della redazione di questo elaborato (quarto trimestre 2014) il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con il supporto tecnico della Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora (fio.PSD) sta producendo le “*Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia*”.

potendo dichiarare un domicilio abituale, è priva di iscrizione anagrafica o ne possiede soltanto una fittizia. La precisazione realizzata da Pezzana non è un tecnicismo ma un punto di partenza per svolgere qualsiasi tipo di studio rispetto al “mondo” delle persone senza dimora. La popolazione degli *homeless* è caratterizzata da individui con differenti esperienze e storie di vita, per questa ragione gli studiosi del fenomeno hanno formulato un ampio spettro di definizioni a seconda dello scopo, la natura e la finalità dello studio. La mobilità della popolazione senza dimora complica la sfida di fornire una definizione unica e di misurare il fenomeno. Le persone prive di un luogo di dimora stabile cambiano spesso locazione spaziale e stile di vita e questo rende ardua l’impresa di descrivere le loro condizioni (Feantsa⁴, 2011).

Risulta quindi poco funzionale a livello conoscitivo analizzare il fenomeno in oggetto attraverso una connotazione burocratica-amministrativa. Connotazione che esiste, i “senza fissa dimora” appunto⁵, ma che non è oggetto della seguente trattazione.

Qui si vuole cercare di inquadrare teoricamente la complessità che circonda la definizione “persona senza dimora”.

1.1.1 La persona senza dimora

La più comune definizione dell’individuo senza dimora, che domina nella pubblica opinione, è quella di senza tetto “in strada”, colui che non ha nessun tipo di riparo per la notte. Questa definizione comprende la rappresentazione “romantica” del senza dimora:

Un uomo o una donna di mezza età, trasandato negli abiti, distinguibile anche per un certo numero di sacchetti che trascina con sé, stravagante, intollerante delle regole della convivenza civile, la cui storia, spesso avventurosa, nasconde una sorta di critica alla società. Insomma, una figura di contestatore solitario che vive per strada per scelta più che per necessità” (Zuccari, 2007, p.14).

Questa percezione, ancora radicata all’interno della pubblica opinione, contribuisce a mantenere una visione dell’*homelessness* come devianza individuale (Pleace, 2000)

⁴ Acronimo di the *European Federation of National Organisations Working with the Homeless*.

⁵ Connotazione che per la legge 1228/1954, si applica principalmente a categorie come nomadi, girovaghi, commercianti ambulanti e giostrai, che condividono con le persone senza dimora la mancanza di una residenza e di un domicilio stabili, ma che non necessariamente vivono la condizione di deprivazione che distingue le persone senza dimora.

nutrendo un'immagine di degrado che caratterizza una "popolazione di zombi... alle prese con un immenso sforzo per sopravvivere, precariamente, nell'angoscia vertiginosa del lento trascorrere del tempo" (Berzano, 1991, p.14). In realtà è stato ampiamente dimostrato che questa è la "fotografia" di una minoranza delle persone senza dimora ed è associata con gruppi particolari, generalmente uomini in spazi pubblici (Feantsa, 2011). Utilizzando una prospettiva più ampia, la definizione "senza dimora" include tutte quelle persone che vivono in una abitazione inadeguata o che sono a rischio di *homelessness*. Tra i due poli della condizione di senza dimora, estremamente visibile e celata/nascosta, si posizionano le persone che vivono all'interno di dormitori e centri di prima accoglienza. Risulta quindi utile considerare l'*homelessness* come una condizione che oscilla tra persone a rischio di perdere la dimora, persone che episodicamente o temporaneamente non hanno un luogo stabile dove vivere ed infine individui che vivono da anni senza un qualsiasi tipo di riparo (*ibidem*).

Per indirizzare questa complessa opera di concettualizzazione, l'Osservatorio Europeo sull'Homelessness e la Feantsa hanno prodotto una classificazione utile per inquadrare il fenomeno oggetto di questa tesi. Si tratta della "classificazione europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora" (Ethos).

1.1.2 La dimensione abitativa (Ethos)

Ethos classifica le persone senza dimora in riferimento alla loro condizione abitativa. Queste categorie concettuali sono divise in tredici categorie operative utili per diverse prospettive politiche: dal creare una mappa del fenomeno delle persone senza dimora a sviluppare, monitorare e verificare politiche adeguate alla soluzione del problema⁶. L'uso di categorie operative, inoltre, dovrebbe facilitare l'analisi del fenomeno in ogni paese europeo.

La Feantsa identifica tre criteri che possono essere utilizzati per delineare i diversi tipi di *homelessness*:

- il possesso di uno spazio abitativo decente;
- essere in grado di mantenere la privacy e di realizzare relazioni sociali;

⁶ Si veda feantsa.org. Consultato in data 26 Aprile 2014

- il possesso esclusivo e la sicurezza di un'occupazione.

Così, oltre agli *homeless* nel senso più restrittivo (*roofless*: mancano di tutti e tre gli elementi che costituiscono una casa) sono inclusi tra gli *homeless* anche persone che, pur avendo un tetto sopra la testa, non hanno titolo legale di “abitante” o non hanno un luogo per svolgere normali relazioni sociali: ad esempio le persone ospitate in infrastrutture di accoglienza e simili (*houseless*).

Con un ulteriore allargamento, nello schema concettuale vengono comprese anche situazioni di insicurezza ed inadeguatezza abitativa (Tosi, 2009).

Tabella 1- **ETHOS**: *Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persone senza dimora*

	Categorie operative	Situazione abitativa	Definizione Generica		
Categorie concettuali	SENZA CASA - SENZA TETTO	1 Persone che vivono in strada o in sistemazioni di fortuna	1.1 Strada o sistemazioni di fortuna	Vivere per strada o in sistemazioni di fortuna senza un riparo che possa essere definito come una soluzione abitativa	
		2 Persone che ricorrono a dormitori o strutture di accoglienza notturna	2.1 Dormitori o strutture di accoglienza notturna	Persone senza abitazione fissa che si spostano frequentemente tra vari tipi di dormitori o strutture di accoglienza	
		3 Ospiti in strutture per persone senza dimora	3.1 Centri di accoglienza per persone senza dimora 3.2 Alloggi temporanei 3.3 Alloggi temporanei con un servizio di assistenza	In cui il periodo di soggiorno è di breve durata	
	SENZA CASA - CON TETTO	4 Ospiti in dormitori e centri di accoglienza per donne	4.1 Dormitori o centri di accoglienza per donne	Donne ospitate a causa di esperienze di violenza domestica, in cui il periodo di soggiorno è di breve durata	
		5 Ospiti in strutture per immigrati, richiedenti asilo, rifugiati	5.1 Alloggi temporanei/centri di accoglienza 5.2 Alloggi per lavoratori immigrati	Immigrati in centri di accoglienza ospitati per un breve periodo a causa della loro condizione di immigrati	
		6 Persone in attesa di essere dimesse da istituzioni	6.1 Istituzioni penali (carceri) 6.2 Comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura 6.3 Istituti, case famiglia e comunità per minori	Non sono disponibili soluzioni abitative prima del rilascio Soggiorno che diviene più lungo del necessario a causa della mancanza di soluzioni abitative al termine del percorso terapeutico Mancanza di una soluzione abitativa autonoma (ad esempio al compimento del 18° anno di età)	
		7 Persone che ricevono interventi di sostegno di lunga durata in quanto senza dimora	7.1 Strutture residenziali assistite per persone senza dimora anziane 7.2 Alloggi o sistemazioni transitorie con accompagnamento sociale (per persone precedentemente senza dimora)	Sistemazioni di lunga durata con cure per persone precedentemente senza dimora (normalmente più di un anno) anche per mancanza di sbocchi abitativi più adeguati	
		SISTEMAZIONI IN SICUREZZA	8 Persone che vivono in sistemazioni non garantite	8.1 Coabitazione temporanea con famiglia o amici	La persona utilizza un alloggio diverso per indisponibilità del proprio alloggio abituale o di altre soluzioni abitative adeguate nel Comune di residenza
				8.2 Mancanza di un contratto d'affitto	Nessun (sub)affitto legale, Occupazione abusiva/illegale
	8.3 Occupazione illegale di alloggio o edificio o terreno			Occupazione abusiva di suolo/terreno	
	SISTEMAZIONI INADEGUATE	9 Persone che vivono a rischio di perdita dell'alloggio	9.1 Sotto sfratto esecutivo 9.2 Sotto ingiunzione di ripresa di possesso da parte della società di credito	Dove gli ordini di sfratto sono operativi Dove il creditore ha titolo legale per riprendere possesso dell'alloggio	
		10 Persone che vivono a rischio di violenza domestica	10.1 Esistenza di rapporti di polizia relativi a fatti violenti	Dove l'azione della polizia è atta ad assicurare luoghi di sicurezza per le vittime di violenza domestica	
		11 Persone che vivono in strutture temporanee/non rispondenti agli standard abitativi comuni	11.1 Roulotte	Nel caso non sia l'abituale luogo di residenza per una persona	
11.2 Edifici non rispondenti alle norme edilizie 11.3 Strutture temporanee			Ricovero di ripiego, capanna o baracca Capanna con struttura semi-permanente o cabina (ad es. marina)		
12 Persone che vivono in alloggi impropri		12.1 Occupazione di un luogo dichiarato inadatto per uso abitativo	Definito come inadatto per uso abitativo dalla legislazione nazionale o dalle regolamentazioni sull'edilizia		
13 Persone che vivono in situazioni di estremo affollamento	13.1 Più alto del tasso nazionale di sovraffollamento	Definito come più alto del tasso nazionale di sovraffollamento			

La classificazione Ethos tiene quindi in considerazione unicamente la dimensione abitativa.

Per poter definire in modo completo il fenomeno è necessario porre l'attenzione sulla seconda dimensione che lo caratterizza: la dimensione sociale.

1.1.3 La dimensione sociale

Come sottolineato da Tosi le definizioni del fenomeno si muovono tra “una problematica abitativa (Ethos) ed una dimensione sociale, che colloca la questione nella problematica della povertà estrema: l'accento costante sull'assenza di relazioni o di legami sociali rimanda a situazioni di emarginazione od esclusione sociale” (Tosi, 2009, p.1).

La polarizzazione dei significati è costitutiva della nozione e le definizioni combinano diversamente le due componenti, privilegiando l'una o l'altra. Sulla base di questi due assi la questione *homelessness* può essere sistemata entro schemi concettuali molto diversi. Una diffusa costruzione “restrittiva” vede una particolare sovrapposizione dei due assi: la *homelessness* viene identificata associando situazioni estreme dal punto di vista della (mancanza di) sistemazione abitativa e situazioni estreme di marginalità sociale (*ibidem*). Facilmente questa costruzione identifica la *homelessness* come problema “sociale”, com'è evidente in Italia. Nel nostro Paese:

Il senza dimora è essenzialmente una figura della grave emarginazione e più spesso il termine denota quegli *homeless* che sono caratterizzati da deprivazione multipla e da tratti di desocializzazione. In queste immagini, la componente abitativa non è centrale: è implicita nella definizione, ma è considerata importante soltanto come parte della sindrome di deprivazione multipla di cui soffrono queste persone. (Tosi, 2009, p.3).

In generale gli studi italiani sugli *homeless* si sono caratterizzati per aver dato sostegno alla “teoria degli effetti traumatizzanti cumulativi”.

Tale teoria ritiene che:

A provocare il processo di esclusione sociale che genera l'*homelessness* sia un insieme di eventi che si sommano tra loro in modo traumatico ed ai quali i soggetti colpiti non sono in grado di rispondere in modo adeguato per l'assenza delle necessarie risorse economiche, relazionali e cognitive. All'origine dell'*homelessness* vi sarebbe, quindi, la convergenza tra un deficit di risorse individuali ed una sindrome da cumulo multiplo di svantaggi. (Barnao, 2004, p.87).

In realtà, come già evidenziato in precedenza, non è funzionale inquadrare in modo univoco il fenomeno: dimensione sociale ed abitativa possono e devono rimanere "unite".

Secondo Antonio Tosi inoltre un approccio più ampio alla questione *homelessness*, includendovi anche popolazioni che non siano letteralmente *homeless*, può essere giustificata in diversi modi: per i cambiamenti che si sono verificati nella composizione della popolazione coinvolta, per le mutate domande di *policy* (il rilievo che vanno assumendo le politiche di prevenzione), per ragioni teoriche (la necessità di comprendere i processi che determinano situazioni di *homelessness*).

La dimensione sociale raccoglie inoltre al suo interno diversi concetti chiave fondamentali per comprendere a fondo il fenomeno: povertà, deprivazione materiale, esclusione sociale, emarginazione, vulnerabilità.

Per ognuno di questi aspetti sarebbe possibile realizzare una trattazione autonoma. In questa sede si ritiene opportuno dare alcune indicazioni teoriche⁷ rispetto ai concetti di esclusione sociale, emarginazione, vulnerabilità, affini all'approccio di servizio sociale utilizzato, che verrà delineato nel dettaglio in seguito.

Esclusione Sociale:

E' un processo multidimensionale e complesso di progressiva rottura sociale, che causa il distacco e la disaffiliazione di gruppi ed individui dalle relazioni sociali e dalle istituzioni, impedendo alle persone di poter cogliere l'opportunità di vivere secondo le

⁷ Le definizioni sono tratte dalla "Proposta di definizione per adozione nelle linee di indirizzo" prodotta da Paolo Pezzana, consulente tecnico fio.PSD

proprie scelte e valori e di poter migliorare le proprie condizioni di vita, partecipando pienamente alle attività economiche, sociali, culturali e politiche della società (Castel, 1991). E' causata da un mix complesso e variabile di fattori di deprivazione materiale, relazionale e di capitale sociale, di diseguaglianze sociali e di opportunità, di discriminazione culturale e sociale, di incapacitazione (Sen, 1999) dei soggetti coinvolti. Può essere sia causa che effetto di una situazione di impoverimento e conduce generalmente alla povertà assoluta ed estrema. Colpisce sia la qualità della vita degli individui che il livello di eguaglianza e coesione della società nel suo insieme. Può essere misurata in diversi modi e con diversi risultati ma per essere descritta adeguatamente devono essere tenute in considerazione tutte le dimensioni nelle quali si manifesta; per questo la stima è complessa e non esiste un indice condiviso a livello internazionale per definirla.

Emarginazione:

E' la condizione di vita in cui si trova chi, a seguito di un processo di esclusione sociale, disaffiliazione ed impoverimento, è costretto a sperimentare l'indebolimento progressivo dei propri legami e sistemi di protezione sociale interni (famiglia e reti primarie) ed esterni (lavoro, previdenza sociale), sino al raggiungimento di un sostanziale isolamento relazionale, di una totale precarietà materiale e lavorativa, di una dequalificazione e perdita di fatto del proprio ruolo sociale. Quando lo scivolamento è tale da rendere la sopravvivenza della persona a rischio e costringere la stessa a dover contare sull'aiuto esterno per soddisfare i propri bisogni primari elementari (mangiare, bere, dormire, lavarsi, vestirsi), la condizione che si viene a creare è qui definita di grave emarginazione. Il fenomeno può colpire, con conseguenze e caratteristiche diverse, sia adulti che minori. Esso è qui considerato nella sua forma di grave emarginazione adulta.

Vulnerabilità:

E' una dimensione ampia ed articolata di fragilità sociale ed esistenziale che comprende ma è più ampia del rischio di povertà materiale in sé stesso. Si caratterizza per una situazione di vita in cui l'autonomia e la capacità di autodeterminazione delle persone è minacciata in modo permanente da una inclusione precaria all'interno dei principali sistemi sociali di integrazione e distribuzione delle risorse. Tale situazione può derivare da scarsità di mezzi disponibili, fragilità delle reti sociali in cui si è inseriti, difficoltà a

sviluppare strategie adeguate nelle situazioni critiche. Incide in modo molto importante sulla dimensione simbolico-esistenziale dell'individuo, inibendo o limitando in modo importante la capacità di fare progetti per il futuro ed attivare forme efficaci di fronteggiamento del rischio. Conduce in ogni caso ad una maggiore esposizione di chi vi è coinvolto al rischio di povertà, all'insicurezza materiale e psicologica ed alla probabilità di essere colpiti e danneggiati gravemente da eventi negativi. Le persone senza dimora molto spesso riportano biografie caratterizzate da elevatissima vulnerabilità.

1.2 Conclusioni

Nella parola stessa “persona senza dimora” si cela la dimensione sociale del fenomeno. Quando si parla di “persona”, infatti, inevitabilmente la si include in una dimensione sociale e comunitaria. In quanto persona *l'homeless* è parte di un contesto socioculturale, usufruisce di servizi, entra in contatto con altri individui all'interno di un territorio definito (Caritas Ambrosiana, 2009). Qualunque persona senza dimora che chiede aiuto dovrebbe essere considerata di per sé portatrice di un bisogno indifferibile ed urgente, determinato dalla esigenza di essere collocata quanto prima in una sistemazione alloggiativa adeguata, dalla quale ripartire per la realizzazione di un percorso personalizzato di inclusione sociale (Pezzana, 2014).

Dimensione sociale ed abitativa devono quindi essere considerate congiuntamente per delineare un quadro esaustivo del tema in oggetto.

Nel prossimo capitolo verrà effettuata una rassegna della letteratura utile a fornire al lettore un inquadramento teorico del fenomeno *homelessness*.

2. Il quadro teorico

Al fine di delineare un quadro teorico riguardante il fenomeno *homelessness* questo capitolo si focalizzerà sui principali studi di servizio sociale italiani riguardanti la realtà delle persone senza dimora. Verrà anche incluso un quadro della letteratura internazionale sul tema, volto a contestualizzare dal punto di vista teorico l'elaborato. Saranno inoltre inseriti studi "pionieristici", non prettamente di servizio sociale, fondamentali per inquadrare lo sviluppo in Italia degli studi sull'*homelessness*.

Infine verranno presentate due ricerche di recente pubblicazione, funzionali per fornire al lettore un quadro quantitativo del fenomeno, in particolare rispetto alla realtà della città di Milano.

2.1 Introduzione

Secondo la classificazione proposta da Snow e Mulcahy (2001) gli studi internazionali sull'*homelessness* sono classificabili in tre grandi categorie: studi basati su indagini svolte su campioni rappresentativi, con particolare attenzione alle caratteristiche demografiche ed alle disabilità dei senza dimora; studi di tipo macro sul rapporto tra povertà, disoccupazione, capacità di trovare un'abitazione ed il variare dei livelli di presenza dei senza dimora nelle città; studi etnografici sul campo che si concentrano soprattutto sulle dinamiche della vita di strada e sulle strategie di adattamento e sopravvivenza perseguite dai senza dimora.

Per quanto concerne gli studi italiani si rileva un netto ritardo nella trattazione di questioni attinenti l'*homelessness*. Al di là dello studio pionieristico sul vagabondaggio in Europa condotto da Florian e Cavaglieri (1900) bisognerà aspettare fino alla seconda metà degli anni ottanta per trovare i primi studi sistematici sui senza fissa dimora. Il fenomeno dell'*homelessness* in particolare troverà un riconoscimento ufficiale all'interno delle politiche sociali italiane solo all'inizio degli

anni 90. Questa tardività è collegata al generale ritardo nello studio del fenomeno della povertà, filone di ricerca che si è sviluppato a partire soprattutto dal secondo dopoguerra. Sarpellon (1983) parla addirittura di una “rimozione del tema della povertà dal dibattito politico”.

Con la pubblicazione del “Secondo rapporto sulla Povertà” (Commissione d'indagine sulla povertà e l'emarginazione, 1992) emergerà in modo ufficiale la questione dei senza dimora anche se con una dimensione quantitativa contenuta.

Per analizzare gli studi sugli *homeless* utilizzerò la divisione effettuata da Barnao (2004). L'autore distingue tra: principali studi internazionali, studi pioneristici e ricerche locali (quest'ultimi rispetto al contesto italiano). Verranno inoltre aggiunte le ricerche Istat e De Benedetti e la sezione “studi di servizio sociale italiani”

2.2 Principali studi internazionali

Dalla letteratura internazionale emergono essenzialmente due “modelli teorici di riferimento” rispetto al tema *homelessness*. Negli anni ottanta viene elaborato il “*disease model*”. Si diviene senza fissa dimora perché si hanno problemi mentali oppure perché si è tossicodipendenti o alcolisti. Maggiore attenzione è posta in particolare sulla malattia mentale. Shlay e Rossi (1992) si concentrano sul ruolo della de-istituzionalizzazione e non istituzionalizzazione come fattori determinanti nello sviluppo del fenomeno dell'*homelessness*. Altri studi mettono in luce quanto vi fosse una vera e propria “*medicalization*” del problema (Snow, 1993). Nello stesso arco temporale sono state pubblicate ricerche che si sono focalizzate sugli aspetti economici-urbanistici. Queste ricerche presentano un modello diametralmente diverso dal “*disease model*”. Lo “*structural model*” individua, infatti, disoccupazione e lunghi periodi d'inattività lavorativa come le principali cause dell'*homelessness*. Questi due modelli (*disease* e *structural*) si configurano come “modelli teorici” in quanto riassumono al loro interno due letture diverse dello stesso fenomeno. L'*homeless* come “malato” o come “vittima” del sistema. Questo primo filone di ricerche, condotte principalmente utilizzando metodi quantitativi, si concentra quindi

sulle caratteristiche demografiche, sulla disabilità dei senza dimora (*desease*) e sul rapporto tra povertà-disoccupazione e la presenza dei senza fissa dimora nelle città (*structural*).

Solo dalla seconda metà degli anni ottanta si sviluppano le prime ricerche etnografiche sulle strategie di adattamento degli *homeless*.

Queste ricerche si presentano in netto contrasto al “*desease model*” che costruiva una interpretazione composita del problema spostando, così, l'attenzione dalle cause del problema a quelli che erano invece gli effetti (Marcuse, 1988) .

Il focus principale di queste ricerche etnografiche diviene “il punto di vista dell' *homeless* stesso” e la tecnica privilegiata, l'osservazione partecipante. Si ritiene opportuno focalizzarsi su questo tipo di studi in quanto più attinenti al “taglio” del presente elaborato.

Liebow (1993) ha condotto un'indagine etnografica utilizzando la tecnica dell'osservazione partecipante. Lavorando come volontario all'interno di una mensa e di un dormitorio per senza fissa dimora ha osservato le attività quotidiane che si svolgono al loro interno ed ha raccolto le loro storie di vita.

Il quadro che emerge da questa ricerca è di una *homelessness* strettamente legata al fenomeno della povertà oltre che alle classi sociali di appartenenza. Tutti gli ospiti del dormitorio non avevano un altro posto in cui vivere. Anche Rosenthal (1994) ha utilizzato la tecnica dell'osservazione partecipante, focalizzandosi sui diversi gradi di affiliazione che esistono tra *homeless* stessi e tra *homeless* ed istituzioni. I risultati della ricerca mettono in discussione l'immagine dei senza fissa dimora come “persone sole, diverse e spesso con disabilità” e presentano un *homeless* che “si sa muovere” all'interno della società. A similari conclusioni è giunto anche Wagner (1993) che ha evidenziato quanto i senza fissa dimora sviluppino una propria “comunità alternativa” in conseguenza della quotidiana lotta per la sopravvivenza. Wagner sottolinea che essi non sono poveri a causa di questa “cultura della resistenza” che auto-costruiscono, ma a cause di condizioni sociali strutturali. La “cultura della resistenza” è quindi una mera conseguenza della vita da senza fissa dimora: gli *homeless* riescono a “resistere” in quanto hanno capacità residue che invece di essere potenziate vengono assopite dalla rete istituzionale dei servizi.

Gli studi di Liebow, Rosenthal e Wagner rimettono in primo piano nel dibattito

internazionale sui senza dimora il “senza dimora stesso” che fino a quel momento era rimasto sommerso da assunzioni di malattia e incapacità.

La persona *homeless* viene considerata capace di attuare scelte sulla propria vita, il problema è la strutturazione del contesto sociale che non riesce a garantire reali opportunità di reinserimento. Le persone senza dimora si trovano quindi costrette a mettere in campo una serie di “strategie di sopravvivenza”. Rispetto a queste “strategie” fondamentale è lo studio di Snow e Anderson (1993) che viene infatti considerato “rappresentativo delle ricerche etnografiche sulle strategie di sopravvivenza degli *homeless*” (Barnao 2004, p. 40).

I due ricercatori hanno analizzato la “subcultura” derivante dalla vita di strada dei senza dimora adulti “passati” per Austin, Texas, tra il 1984 e il 1986. Gli autori si sono concentrati principalmente sulla vita di strada così come viene vista e vissuta dagli *homeless*, secondo la loro esperienza, con attenzione alle loro strategie di sopravvivenza materiale, sociale e psicologica. I dati dell'indagine sono stati raccolti attraverso l'osservazione partecipante, interviste in profondità, la somministrazione di questionari e la raccolta di storie di vita.

La ricerca mette in evidenza quanto la vita di strada sia dinamica e transitoria. Gli *homeless* si spostano molto e cambiano il loro status. Snow e Anderson introducono il concetto di “carriera di strada”: la vita di strada ad una prima analisi non approfondita può apparire dispersiva e caotica ma uno studio “paziente e sistematico” ne rivela la strutturazione. Nonostante la quotidiana lotta per la sopravvivenza esiste quindi un “ordine” preciso nella vita delle persone senza dimora. La ricerca evidenzia inoltre quanto vi sia una immagine stereotipata degli *homeless* che deriva da studi decontestualizzati che si focalizzano unicamente sulle disabilità di queste persone. Disabilità individuali che distolgono l'attenzione da quelle che sono le “situazioni disabilitanti”.

“*Desease*” e “*structural*” sono quindi da considerarsi i principali modelli teorici che emergono dalla letteratura internazionale sul tema in oggetto.

Come già esplicitato l'approccio utilizzato in questa sede sarà di “servizio sociale” con un focus sulla persona senza dimora, la quale è inserita all'interno di un particolare contesto economico e culturale.

2.3 Studi pionieristici italiani

Si tratta di studi condotti nella seconda metà degli anni ottanta. Nel 1987 la Caritas romana promosse una ricerca sui senza fissa dimora che venne condotta dalla Fondazione Labos⁸ sul territorio della capitale. Le informazioni vennero raccolte tramite interviste a testimoni privilegiati (operatori di servizi rivolti a *homeless* ma anche vigili urbani e tassisti), un sondaggio postale (a parroci romani), un sondaggio di opinione (a cittadini), l'analisi del contenuto di tre testate giornalistiche, la raccolta di storie di vita di *homeless* contattati all'interno di strutture di accoglienza ed, infine, una ricognizione fotografica. La ricerca permise di individuare tre tipologie di senza fissa dimora: "il barbone strutturato" il cui "essere emarginati" è uno stato definitivo; il "questuante abituale" ancora "recuperabile" essendo in uno stadio intermedio di emarginazione e "l'individuo a rischio" colui che si trova allo stadio iniziale di un ipotetico percorso verso il barbonismo" (Barnao 2004, p. 45) .

Ad analoghe conclusioni è giunta la ricerca condotta a Torino da Berzano (1991). La ricerca studiò gli "uomini senza territorio", individui il cui grado di povertà, comprendente la mancanza di ogni reddito da lavoro e di risorse continuative dello stato sociale, si accompagna ad una forte e prolungata estraneazione dei propri mondi vitali ed a varie forme di disagio di sofferenza fisica e psichica (Berzano 1991).

La ricerca individuava due categorie rappresentative del fenomeno: "il barbonismo tradizionale" caratterizzato da passività e totale sradicamento dai "mondi vitali" (lavoro, territorio, servizi) con una mancanza di autonomia anche nel soddisfacimento dei bisogni primari (mangiare, dormire, cambiare indumenti); il "neo-barbonismo" che fa riferimento a coloro che mantengono ancora rapporti con il lavoro (anche in un'ottica progettuale) oltre che con il territorio ed i servizi. Berzano conclude quindi che: il "barbonismo tradizionale" sia definitivo e richieda quindi mere politiche assistenziali mentre il "neo-barbonismo" sia transitorio e necessiti efficaci politiche di risocializzazione.

⁸ La Fondazione Labos ha come finalità istituzionali la ricerca e la formazione nel campo delle politiche sociali e sanitarie con particolare attenzione alle aree ed ai gruppi emarginati.

2.4 Ricerche locali

Dagli anni novanta in poi sono state effettuate diverse ricerche a livello locale: a Roma (Martinelli, 1995; Bonadonna 2001); a Milano (Kazepov, 1994); a Torino (Meo, 1998 e 2000; Floris, 2001); a Genova (Gazzola, 1997); a Bologna (Roversi e Bondi 1996), Trento (Barnao, 2004) ed in Veneto (Regione Veneto, 2005).

Tra queste mi focalizzerò sugli studi condotti da Roversi e Bondi (1996), Meo (1998 e 2000), Floris (2001) e Barnao (2004) in quanto hanno utilizzato un metodo etnografico che, come già evidenziato precedentemente, mette in primo piano il vissuto dell'*homeless* e si configura quindi come più attinente ai fini conoscitivi del presente elaborato.

Nel 1996 Roversi e Bondi hanno realizzato una ricerca che si focalizza sulle caratteristiche qualitative della popolazione senza dimora ed il modo in cui questa popolazione vive il rapporto con i servizi sociali. I dati sono stati raccolti attraverso l'osservazione partecipante, interviste semi-strutturate a senza dimora e testimoni privilegiati (assistenti sociali, operatori e volontari). L'indagine evidenzia una rete di legami deboli per i senza dimora che vengono divisi in quattro grandi gruppi: i senza dimora di lunga durata; i tossicodipendenti; i giovani ed infine gli "invisibili". Per "*legami deboli*" si intendono rapporti non basati su valori forti e profondi come senso di responsabilità, fiducia, solidarietà, protezione reciproca ma legami utili per la sopravvivenza ed il perseguimento di obiettivi individualistici. Per quanto riguarda il rapporto con i servizi sociali, la ricerca mette in risalto quanto le iniziative istituzionali spesso non rispondano in maniera appropriata ai bisogni di reinserimento ed acquisizione di capacità minime espresse dai senza dimora.

Tale incapacità di "aggancio" dei servizi sociali viene sottolineata anche negli studi di Antonella Meo (1998 e 2000). La ricercatrice mette in evidenza il vissuto e l'esperienza soggettiva dei senza fissa dimora di Torino. Meo definisce gli *homeless* come persone emarginate prive delle motivazioni per trovare nuovamente un posto dove vivere sia nel presente che nel futuro prossimo. I dati sono stati raccolti con "interviste biografiche" ai senza fissa dimora, osservazione partecipante, interviste in profondità a testimoni privilegiati (operatori e volontari), la raccolta di storie di vita e "resoconti di osservazione"

(nei dormitori ma anche in giardini e stazioni ferroviarie). La ricerca individua molteplici forme di adattamento alla vita da homeless che dipendono anche dalle esperienze di vita “precedenti” e ad altre caratteristiche personali. Meo individua la durata della permanenza nello stato di *homeless* come variabile cruciale nel *modus vivendi* del senza fissa dimora. L'autrice utilizza la nozione di “carriera” per marcare quanto la condizione di senza fissa dimora non sia statica ma al contrario in continuo movimento. Meo delinea in particolare tre tipiche fasi principali caratterizzate da tratti specifici: il “nuovo senza casa”; “la fase di adattamento” ed infine “ il senza casa cronico”.

Il metodo etnografico viene considerato funzionale allo studio della popolazione *homeless* anche da Antonio Floris (2001) il quale si pone come obiettivo quello di studiare il fenomeno dei senza dimora “dall'interno”. Floris ha attuato un'osservazione partecipante che egli stesso definisce “aumentata giacché è stato necessario non semplicemente stare in un luogo con delle persone, ma lasciarsi coinvolgere e compromettere in prima persona” (Floris 2001, p. 171). Il ricercatore ha infatti vissuto per tre mesi in una casa di ospitalità notturna a bassa soglia⁹ di Torino dove vivono principalmente “soggetti di età superiore ai quarantacinque anni, con un cattivo stato di salute, alcool dipendenti o con un forte disagio psichico, con un elevato grado d'isolamento relazionale e senza lavoro, che vivono la strada da almeno tre anni” (Floris 2001, p. 172). Floris descrive quindi gli *homeless* come soggetti poco razionali e con scarsa capacità progettuale. L'autore ritiene che su queste persone siano possibili interventi efficaci solo se attuati da “persone attive e ben coordinate con i servizi assistenziali” (Floris 2001, p. 177).

Il più recente studio etnografico sul mondo dei senza dimora è stato implementato da Charlie Barnao (2004). L'autore ha utilizzato principalmente la tecnica dell'osservazione partecipante su strada. Il suo lavoro si concentra in particolare sulle strategie di sopravvivenza dei senza dimora abitanti la città di Trento. La ricerca analizza le varie tipologie dei senza dimora in strada (tossici, alcolisti, vagabondi ecc..)

⁹ Per strutture a bassa soglia si intendono servizi di facile accesso, sburocratizzati, ispirati ai principi della sanità pubblica e della riduzione del danno, dove l'obiettivo primario è di alleviare i sintomi di astinenza nonché di migliorare la qualità della vita dei pazienti e dei loro familiari. In generale queste strutture offrono un arco di servizi e di opzioni per trattamenti flessibili, basate sui bisogni individuali degli utenti.

ed i “lavori ombra”¹⁰ (vedetta, farmacia, compravendita, deposito bagagli ecc ...) che essi svolgono nella quotidianità. L’autore si sofferma sulle strategie che essi utilizzano per soddisfare le proprie esigenze primarie quotidiane (cibo, un luogo sicuro dove dormire, sostegno emotivo e protezione). Barnao cerca inoltre di mettere in risalto le forme di “aiuto, controllo e repressione” attuate da vari soggetti (istituzioni e servizi sociali) nei confronti degli *homeless* di Trento. La ricerca giunge ai seguenti risultati: i senza fissa dimora osservati nella realtà di Trento “non sono attori allo sbando” ma “attori capaci di scelte strategiche”. Essi si organizzano in gruppi particolarmente coesi, sulla base di un orizzonte normativo ben preciso, con una chiara stratificazione d’influenza al proprio interno. Tramite questi gruppi essi creano un “capitale sociale di solidarietà” che gli permette di sopravvivere.

I servizi sociali si muovono seguendo logiche di comportamento e norme che non hanno punti in comune con le norme della vita di strada, servizi che sono degni rappresentanti della società normale la quale rimane a debita distanza dalla strada. Barnao evidenzia quanto:

I principi di sicurezza, stabilità ed equilibrio a cui si ispirano l'amministrazione pubblica ed i servizi sociali, non trovano punti di contatto con la dinamicità, l'instabilità, la trasformazione continua, il processo, che caratterizzano la strada (Barnao 2004, p.160).

L'autore dopo aver esposto i risultati della ricerca evidenzia come indispensabile:

Un tentativo di mediazione tra i poli opposti della strada e della società normale altrimenti l'unica forma, estrema, di contatto tra la società normale e la società marginale dei senza dimora resterà sempre quella del controllo e della repressione. (Barnao 2004, p.161).

Risale al 2005 l’ultima ricerca locale a tema “persona senza dimora”. Questo elaborato si differenzia dagli studi locali sopra citati in quanto è promosso da un ente pubblico e non ha un taglio etnografico. La ricerca “Presenze Nascoste” ha visto la collaborazione tra pubblica amministrazione e terzo settore. Lo studio non è quindi stato progettato da un singolo ricercatore ma ha visto la partecipazione di diversi esperti del settore: operatori sociali, funzionari della regione, politici e docenti universitari.

¹⁰ Per “lavori ombra” Barnao intende le attività “pseudo-lavorative” svolte dagli homeless abitanti a Trento.

Il risultato è una ricerca che quantifica e qualifica il fenomeno della povertà estrema nel Veneto, con una attenzione particolare per le persone senza dimora, definendo i rapporti in essere tra queste persone ed i servizi di assistenza ed aiuto. La ricerca ha quindi analizzato la frequentazione di detti servizi da parte delle persone senza dimora e la loro percezione dei rapporti in atto e di quelli possibili con le persone che erogano i servizi stessi. La ricerca è stata realizzata attraverso tre tipi di indagine: una sui responsabili dei servizi di assistenza e aiuto del Veneto, una sulla persone senza dimora ed infine un *focus group* sui responsabili delle politiche pubbliche di assistenza ed aiuto alle persone senza dimora. Dalla ricerca è emerso, oltre ad quadro quantitativo del fenomeno, un profilo della persona caratterizzato da tre elementi primari ed imprescindibili: il vivere fuori casa, il dormire fuori, l'essere priva di legami comunitari. Si esprime, peraltro, la necessità di un passaggio da un livello conoscitivo ad uno programmatico/operativo che abbia obiettivi condivisi, che sia formalizzato e rivolto a preservare l'ottimizzazione delle risorse necessarie al potenziamento di una rete in grado di intervenire in maniera più efficace ed efficiente a favore delle persone senza dimora. Qualsiasi intervento deve poter contare su azioni, progetti di sensibilizzazione e comunicazione adeguati a far crescere un approccio culturale, metodologico e operativo nei confronti della rappresentazione sociale della marginalità, delle nuove povertà e delle persone senza dimora.

2.5 Ricerche Istat e De Benedetti

Nel 2012, in base alla rilevazione condotta dall'Istat nell'ambito di una ricerca sulla condizione delle persone che vivono in povertà estrema, realizzata a seguito di una convenzione tra l'Istat, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, la Federazione italiana degli organismi per le persone senza dimora (fio.PSD) e la Caritas italiana, le persone senza dimora che, nei mesi di novembre-dicembre 2011, hanno utilizzato almeno un servizio di mensa o accoglienza notturna nei 158 comuni italiani in cui è stata condotta l'indagine sono stimate in 47.648.

Le persone senza dimora presenti sul territorio italiano sono per lo più uomini (86,9%), la maggioranza ha meno di 45 anni (57,9%), nei due terzi dei casi hanno al massimo la licenza media inferiore e il 72,9% dichiara di vivere solo.

La maggioranza è costituita da stranieri (59,4%). In media, le persone senza dimora

riferiscono di esserlo da circa 2,5 anni. Quasi i due terzi (il 63,9%), prima di diventare senza dimora, vivevano nella propria casa, mentre gli altri si suddividono pressoché equamente tra chi è passato per l'ospitalità di amici e/o parenti (15,8%) e chi ha vissuto in istituti, strutture di detenzione o case di cura (13,2%). Il 7,5% dichiara di non aver mai avuto una casa.

Le persone senza dimora che non svolgono alcuna attività lavorativa sono il 71,7% del totale; tuttavia quelle che non hanno mai lavorato sono solo il 6,7%. Tra le persone senza dimora, infatti, ben il 61,9% ha perso un lavoro stabile a seguito di un licenziamento e/o chiusura dell'azienda (il 22,3%), per il fallimento di una propria attività (il 14,3%) o per motivi di salute (il 7,6%). Il 17,9% delle persone senza dimora non ha alcuna fonte di reddito, il 28,3% dichiara di ricevere un reddito da lavoro, il 9% un reddito da pensione e l'8,7% un sussidio da ente pubblico; infine il 27,2% riferisce di ricevere denaro da parenti, amici o familiari e il 37% da estranei (colletta, associazioni di volontariato o altro). La maggior parte delle persone senza dimora (53,4%) riceve quindi aiuto economico dalla rete familiare, parentale o amicale e da estranei ed associazioni di volontariato che, in molti casi, rappresentano l'unica fonte di sostentamento.

La perdita di un lavoro si configura come uno degli eventi più rilevanti del percorso di progressiva emarginazione che conduce alla condizione di "senza dimora", insieme alla separazione dal coniuge e/o dai figli e, con un peso più contenuto, alle cattive condizioni di salute. Ben il 61,9% delle persone senza dimora ha perso un lavoro stabile, il 59,5% si è separato dal coniuge e/o dai figli e il 16,2% dichiara di stare male o molto male. Inoltre sono una minoranza coloro che non hanno vissuto questi eventi o che ne hanno vissuto uno solo, a conferma del fatto che l'essere senza dimora è il risultato di un processo multifattoriale.

I percorsi di vita che caratterizzano le persone senza dimora si riflettono nel fatto che i tre quarti vivono da sole.

Più della metà delle persone senza dimora che usano servizi (il 58,5%) vive nel Nord (il 38,8% nel Nord-ovest e il 19,7% nel Nord-est), poco più di un quinto (il 22,8%) nel Centro e solo il 18,8% vive nel Mezzogiorno (8,7% nel Sud e 10,1% nelle Isole). Il risultato, a livello ripartizionale, è tuttavia il frutto della notevole concentrazione della popolazione considerata nei grandi centri.

Le più elevate percentuali osservate nel Nord-ovest e nel Centro dipendono, essenzialmente, dal fatto che Milano e Roma accolgono ben il 71% della corrispondente stima campionaria.

Ben il 44% delle persone senza dimora utilizza servizi con sede a Roma o Milano: il 27,5% a Milano e il 16,4% a Roma.

La stima più elevata è quindi quella di Milano, città che si configura per tale ragione come “realità emblematica di riferimento” nello scenario italiano.

La Fondazione De Benedetti, in collaborazione con diversi enti impegnati nel lavoro sociale con gli *homeless*, ha prodotto nel 2013 un’indagine specifica sulla città di Milano. Gli obiettivi dell’indagine erano quelli di migliorare la programmazione dei servizi e degli interventi, rendere più incisive le azioni di contrasto alla grave marginalità, adattare e modificare i servizi e gli interventi in risposta ad eventuali nuove tipologie di utenza ed a nuovi bisogni ed infine sviluppare interventi efficaci per evitare la cronicizzazione (De Benedetti, 2013). Lunedì 11 Marzo 2013 è stata quindi realizzata una “*S-night count*” (*Shelter and Street Night*) cioè un censimento completo e simultaneo dell’intera città attraverso un conteggio dei senza dimora per strada (*roofless*) ed il ritiro della lista degli ospiti in alcuni dormitori (*houseless*).

Nei giorni successivi sono stati somministrati alcuni questionari alle persone incontrate in strada e nei dormitori¹¹. I risultati¹² della ricerca evidenziano diversi aspetti: in primis un incremento¹³ della popolazione senza dimora ma una riduzione della percentuale di coloro che dormono in strada.

Su 2637 homeless 531 sono risultati vivere in strada, 2106 all’interno dei dormitori. Questo dato attualizza il macro obiettivo della ricerca: gli *houseless* compongono la prevalenza della popolazione senza dimora di Milano, è quindi importante ragionare in modo specifico su questa categoria operativa Ethos.

L’incidenza del fenomeno *homeless* sul totale della popolazione residente è passato dallo 0.12% del 2008 allo 0.21% del 2013 con un incremento del 69%. Tra coloro che dormono in strada (*roofless*), il 72,32% dorme in strada nel senso stretto del termine, il

¹¹ Nel documento “Presentazione “ (De Benedetti, 2013) viene delineata nel dettaglio la complessa metodologia di raccolta dei dati.

¹² Dal documento “Presentazione dati” (De Benedetti, 2013)

¹³ Nel 2008 la Fondazione De Benedetti aveva realizzato lo stesso tipo di indagine

21.47% in camper/roulotte, il 6.21% in auto/furgoncino.

All'interno dei dormitori milanesi l'età media degli abitanti è di 41 anni.

Sia in strada, tra coloro per i quali l'etnia è visibile, che nei dormitori, maggiore è l'incidenza di immigrati: in strada 83%, nei dormitori 77%.

Il livello di istruzione è in linea con quello della popolazione generale. La causa principale dell'attuale situazione è la perdita del lavoro.

Le relazioni familiari risultano cruciali per gli italiani, tra gli italiani sono rilevanti anche i problemi legati alla droga, all'alcool, alla scarcerazione.

In media gli individui hanno perso la propria dimora da 3.2 anni. Gli italiani vivono un fenomeno di "lunga data" essendo in media nella condizione di homeless da 5.1 anni. Gli immigrati invece sono relativamente "giovani" nella loro condizione di senza dimora essendo in strada da 2.5 anni. In generale le persone intervistate in strada sono nella condizione di senza dimora da 5.1 anni, mentre quelle nelle strutture di accoglienza notturna da 2.7 anni.

Solo il 10.2% sta lavorando o ha lavorato durante il mese precedente, ma tra questi oltre il 70.4% è in nero. Tra chi non lavora, il 76.7% ha cercato attivamente un lavoro nell'ultimo mese facendo ricorso prevalentemente al proprio network di conoscenze personali oppure inviando *curriculum vitae* a privati/agenzie interinali. Tra le persone che attualmente non lavorano il 93% ha svolto un lavoro nella propria vita. In media le persone senza lavoro hanno perso il loro ultimo lavoro 4 anni fa. In oltre la metà dei casi la perdita dell'ultimo lavoro è stata causata dal licenziamento, dal mancato rinnovo del contratto o dal fallimento dell'impresa.

In media gli individui nell'ultimo mese hanno avuto entrate monetarie per 146 €.

Il 39% dichiara di non aver avuto alcuna fonte di reddito (di nessun tipo) nell'ultimo mese.

Il 21% ha fatto domanda per una casa popolare, il 36% degli italiani, il 16% degli stranieri.

Il 29% ha contratto debiti negli ultimi 3 anni, in media per 2.553 €. Il 25% ha prestato denaro negli ultimi 3 anni, in media 2.803 €.

L'11.4% ha una qualche forma di disabilità/deficienza (motoria, uditiva, psichica), l'8.7 in strada e l'11.9% tra coloro i quali dormono in dormitorio.

La Fondazione De Benedetti conclude il rapporto di presentazione dei dati introducendo

alcuni spunti di riflessione per *policy maker* ed operatori dei servizi sociali. Stante l'incremento delle persone senza dimora diviene indispensabile monitorare le persone potenzialmente a rischio, cercando di intervenire quando la situazione è agli esordi.

In uno scenario nel quale prevale una disoccupazione di lunga durata (4 anni) è cruciale puntare su politiche di riqualificazione del capitale umano, introducendo *active labour market policies* (ALMPs).

2.6 Principali studi di servizio sociale italiani

Luigi Gui, sociologo ed assistente sociale, nel 1995 ha dato avvio ad un filone di studi di servizio sociale. Nel testo "L'utente che non c'è" Gui si sofferma sulla condizione dei gravi emarginati, focalizzando l'attenzione sulla realtà delle persone senza dimora, per tentarne un'analisi ragionata ed attendibile.

Egli inoltre analizza il variegato mondo dei servizi sociali con i suoi "assetti organizzativi, i suoi codici interpretativi, le sue prassi di intervento, il suo adattamento evolutivo all'ambiente" (Gui, 1995, p.13). Il libro raccoglie lo sforzo di descrivere e comprendere il rapporto tra queste due realtà. Si analizza l'intreccio e, più spesso, il mancato incontro tra il "sistema dei servizi sociali e la realtà dei cittadini più emarginati, tentando di riportare alla visibilità delle istituzioni e dei servizi pubblici, cittadini divenuti invisibili" in quanto hanno perso i "requisiti e spesso la stessa volontà di godimento dei propri diritti sociali ed il radicamento in un contesto comunitario e locale" (*ibidem*). Gui sottolinea come nello scenario contemporaneo risulti evidente che la povertà non è soltanto il prodotto di meccanismi macrosociali ma anche di fattori individuali e intersoggettivi. I percorsi di socializzazione e di inculturazione, il rapporto con le istituzioni e le espressioni di mutuo-aiuto sul territorio, divengono perciò di cruciale importanza nello studio del fenomeno delle persone senza dimora. Di conseguenza il servizio sociale deve attuare un passaggio dal *counseling* individuale ad un altro rivolto alla *care* comunitaria, ad una assistenza sociale, cioè, in cui gli operatori "devono trovare i modi per sviluppare un rapporto di *partnership* tra gli operatori informali, i servizi pubblici e le associazioni di volontariato" (Gui, 1995, p.96). L'operatore sociale che si occupi di *homeless* è dunque costretto ad entrare in rete, a "rompere la sua presunta unicità operativa nella conduzione dei casi, aprire la solitudine duale del suo lavoro con gli utenti e costruire un processo di aiuto con un nuovo utente

plurale, un sistema complesso, unitariamente oggetto/soggetto dell'aiuto" (*ivi*, p.107). L'emarginazione del singolo così, si riduce già nel modo di affrontare l'intervento, "redistribuendo il carico dell'adeguamento e del reinserimento, usualmente assegnato al portatore estremo della sofferenza" (*ibidem*).

Si tratta quindi di "attivare una funzione di servizio sociale che orienti i sottosistemi di condivisione nella loro funzione nutritiva dei singoli membri" (*ibidem*).

Il servizio sociale deve considerare le persone senza dimora con una accezione positiva: evidenziare la positività emergente, valorizzare il vissuto soggettivo teso ad una conoscenza interiore della persona in particolare. Se nel contesto sociale inevitabilmente esistono fattori emarginanti, nello stesso contesto sono rintracciabili potenzialità di accoglienza. Ciò che manca è "l'abilità ed il fiuto di direzionare questo enorme potenziale a vantaggio di coloro che necessitano aiuto. Questo è il primario compito dei servizi sociali" (*ibidem*).

Gui sottolinea quindi l'importanza del lavoro con la comunità e con la rete nella quale la persona senza dimora sviluppa i propri rapporti sociali.

La coerenza del lavoro di rete¹⁴ viene ribadita da una pubblicazione della Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora (fio.PSD, 2006).

Secondo fio.PSD gli attuali processi di cambiamento sociale, la crescente varietà ed instabilità delle biografie lavorative tendono a moltiplicare le sindromi di rischio ed a frammentare il panorama dei sostegni sociali. Le strategie di protezione, la loro assenza o l'impossibilità di poterne beneficiare, generano veri e propri circuiti viziosi che portano all'esclusione sociale. La presenza delle persone senza dimora interpella le politiche sociali ed il lavoro sul campo. Il tema della rete, con le sue strategie operative, unisce la visione plurima e sfaccettata della necessaria azione nei confronti delle persone senza dimora. La rete, intesa come contesto operativo fatto di connessioni ed interdipendenze, è un luogo anti-individualista per definizione. Essa sembra un:

Luogo adatto per porre al centro dell'interesse comune la persona e la comunità, con tutto il loro carico di conflitti, sofferenze, lacerazioni e contraddizioni ma anche con il riconoscimento della loro inesauribile capacità di essere risorsa l'una per altra. (fio.PSD, 2006, p.15).

¹⁴ Per lavoro di rete si intende "l'insieme degli interventi di connessione di risorse e delle strategie tese a produrre concatenazione di relazioni significative [...] relazioni finalizzate nel loro complesso al miglioramento del livello di benessere delle persone e della collettività (Folgheraiter, 1998)

In secondo luogo la rete, come struttura di relazioni e di pensiero, con la sua necessità di “inventare continuamente modalità per intervenire sui più fragili dei legami [...] può diventare un prezioso riferimento per lavorare efficacemente sui legami in contesti meno drammatici” (*ivi*, p.17). In terzo luogo la rete, come modalità di azione sociale promozionale, assume il valore di paradigma politico. E’ significativo che “la società civile sia tanto più capace di ottenere consenso sociale [...] quanto più essa si presenti come pluralità di esperienze non gerarchizzate né rigidamente organizzate ma coese nel pensiero e nella determinazione a perseguire obiettivi comuni e condivisi” (*ivi*, p.18).

In questo orizzonte di senso si può affermare che “le reti che si occupano di contrasto alla grave emarginazione quando assumano consapevolezza della propria capacità e possibilità di essere “voce degli esclusi” svolgono, sia sotto il profilo dell’azione sociale che sotto quello dell’azione di tutela (*advocacy*) un ruolo politico di eccezionale rilievo”(*ibidem*).

La grave marginalità viene intesa come il principale indicatore di malfunzionamento delle politiche sociali pubbliche. Se la rete diviene realmente strumento di *empowerment* e fattore di cambiamento, può influenzare le politiche sociali e condurre lentamente al cambiamento sia nelle situazioni di disagio delle persone senza dimora sia nelle “strutture di ingiustizia della società nella quale il disagio si produce” (*ivi*, p.19).

C’è infine un ultimo motivo per cui la rete ha per Fio.PSD una rilevanza ideale e strategica: la sua capacità di rappresentare, generare e diffondere coesione sociale.

Non può infatti essere coesa una società “all’interno della quale sussistano condizioni strutturali a causa delle quali parte della popolazione possa sistematicamente versare in condizioni di povertà estrema ed emarginante” (*ivi*, p.20).

Fio.PSD, in estrema sintesi, mette in risalto l’urgenza politica di costruire reti capaci di contrastare la deriva neoliberista. Il servizio sociale viene investito di un ruolo fondamentale.

Tale “investitura” viene ribadita da Gui in una recente pubblicazione (2012). In questi anni di crisi economica e di riproposizione allarmante del tema “povertà” il sistema di interventi e servizi sociali ha un ruolo di cruciale importanza.

E’ noto come quello delle persone senza dimora sia un *target* paradossalmente difficile, in primis per la scarsa legittimazione morale presso il sistema socio assistenziale della

figura del “povero abile”. Se non giustificata da una condizione di disabilità psicofisica, né presentabile in quanto portavoce di un nucleo familiare di cui è responsabile, la figura dell’adulto in difficoltà è virtualmente destinatario di modalità di sostegno ancora più che secondarie nel già modestissimo sistema di aiuti a disposizione dei più poveri (Gui, 2012). E per quei senza dimora, inclusi nel sistema assistenziale “grazie” alle loro disabilità, entreranno in gioco etichette stigmatizzanti: il barbone, il vagabondo per scelta.

Sul piano metodologico Gui evidenzia i limiti nella presa in carico della persona senza dimora: risposte il più delle volte improvvisate, ad un disagio adulto “espressione di nuove forme multidimensionali di fragilità, che nascono non ai margini ma all’interno del sistema sociale” (Gui, 2012, p.196).

“Accompagnamento sociale” e “affiancamento” dovrebbero invece comporre un approccio emergente. Stare al fianco delle persone in una logica di *empowerment* e *capability approach*. Uscire da un certo “prestazionismo nel quale la rigidità di molte organizzazioni assistenziali tende a confinarsi” (*ivi*, p.15) e attuare invece un lavoro sociale sistemico, teso a provocare un mutamento costruttivo non solo nelle persone senza dimora ma anche nella molteplicità degli attori coinvolti nel medesimo ambito locale.

Il considerare la persona senza dimora all’interno di un “sistema” viene sottolineato anche da Landuzzi e Pieretti. Se l’obiettivo è mantenere una persona in vita aiutandola a riattaccarsi alla vita ed a ritrovare un senso, le strategie più adeguate non possono che essere di tipo comunitario (Landuzzi, Pieretti, 2003).

Affiancamento significa così:

Incorniciare il soggetto in una rete di relazioni che lo riconoscono e riconoscendolo si aspettano una serie di sue azioni costruttive e complementari ai ruoli altrui. Un intreccio di ruoli, capaci di far sperimentare che è ancora possibile essere un soggetto autodeterminato dotato di senso. Da qui, forse, è possibile controvertire la parabola dei fallimenti e delle chiusure per intraprendere un itinerario, pure minimo ma di possibile ripresa di una *chance* progettuale (*ivi*, p.124).

Dobbiamo iniziare ad immaginare gli interventi sociali d'aiuto, non più trattando:

I soggetti considerati singolarmente, più o meno autosufficienti e autodeterminati, a cui proporre-imporre di cambiare la loro condizione, ma operare negli intrecci di relazioni, vale a dire in una rete che cambia. Il disagio del singolo non può trovare mutamento né miglioramento, fino a che l'intero carico di tale trasformazione posa prevalentemente sulla sua capacità di cambiare (*ibidem*).

In questo modo Landuzzi e Pieretti evidenziano che si chiederebbe solo al soggetto più debole di assolvere al compito più difficile: cambiare. Piuttosto la prospettiva dovrebbe prevedere una reticolazione di rapporti fortemente orientata all'affiancamento che coinvolga la persona senza dimora:

all'interno di un processo di riconoscimento di valore e di nuova identità. Tutte le persone implicate in questa interazione vanno modificandosi in quanto sistema. Se il soggetto più disagiato rientra dentro una rete e addirittura questa rete va addensandosi con le caratteristiche del sistema, allora questo sistema, e la persona in esso, hanno nuove possibilità di maturazione (*ivi*, p.125).

Una rete in grado di mettere a disposizione delle persone senza dimora i "beni sociali". Caritas Ambrosiana (2009) ha infatti evidenziato che questo tipo di utenza non possiede quei beni attorno ai quali di solito si sviluppano le relazioni: il lavoro, l'abitazione, una buona salute, le attività ricreative o gli interessi culturali. Le persone senza dimora sono inoltre schiacciate dal timore di essere stigmatizzate, timore che condiziona tutte le loro interazioni (Caritas Ambrosiana, 2009). I legami con la rete primaria (famiglia) vengono interrotti, i contatti si riducono quasi esclusivamente all'ambito dei pari, ai volontari ed agli operatori del circuito assistenziale. Caritas Ambrosiana sottolinea come l'idea del povero sia cambiata: non esistono più i predestinati al collasso esistenziale, la realtà odierna si connota di nuove interpretazioni: sono i concetti di vulnerabilità e di esclusione sociale che forniscono la chiave per leggere il fenomeno. Accanto ad un numero esiguo di persone che corrispondono allo stereotipo comune del "barbone", per i quali il percorso di grave emarginazione è ben visibile esteriormente, la popolazione senza dimora comprende un gran numero di cittadini non riconoscibili come tali (*ivi*). E' giunto dunque il momento di svelare il volto vero di una povertà che

attanaglia sempre più persone.

Per attuare questo “svelamento” Francesca Zuccari indica che il servizio sociale deve “tornare sul territorio, uscire dagli uffici o dai percorsi abituali, per tornare in strada” (Zuccari, 2007, p.125). L’approccio della dimensione territoriale del disagio è fondamentale per l’assistente sociale. Il territorio rappresenta un riferimento molto importante, territorio inteso non solo come spazio geografico, ma come l’insieme di tutte le aggregazioni urbane e sociali presenti. Il territorio fornisce le coordinate quantitative e qualitative nel quale sia persona che senza dimora che operatore sociale si muovono.

2.7 Obiettivi e approccio dell’elaborato

Rete, accompagnamento sociale e territorio sono i concetti chiave che affiorano dall’analisi dei principali studi di servizio sociale sull’*homelessness*.

L’approccio che si è deciso di utilizzare nel presente lavoro di ricerca vuole “tenere insieme” la dimensione abitativa e sociale dell’*homelessness*, dando priorità a quest’ultima. La ricerca afferisce alla disciplina del servizio sociale. Il servizio sociale è sia interdisciplinare che transdisciplinare e si basa su una vasta gamma di teorie e ricerche scientifiche. Il servizio sociale attinge i propri fondamenti teorici e di ricerca in costante sviluppo, così come le teorie, da altre scienze umane, incluse ma non a titolo esclusivo: lo sviluppo di comunità, la pedagogia sociale, l’amministrazione, l’antropologia, l’ecologia, l’economia, la scienza della formazione, il management, le scienze infermieristiche, la psichiatria, la psicologia, la sanità pubblica e la sociologia. L’unicità delle ricerche e delle teorie del servizio sociale è che queste vengono applicate e hanno carattere emancipatorio. Gran parte della ricerca e delle teorie del lavoro sociale è co-costruita con gli utenti dei servizi in un processo dialogico interattivo e perciò prende forma da specifici ambienti di pratica (Sicora, 2014).

In generale gli interventi di servizio sociale nei confronti delle persone senza dimora sono principalmente di tipo emergenziale, solo raramente si identificano interventi tesi a prevenire o ad intervenire nelle fasi iniziali del processo di esclusione sociale (Braga, 2014). Si tende a costituire “reti” di aiuto solo per i *roofless* (senza tetto) nell’accezione

Ethos: coloro che vivono in strada o che ricorrono sporadicamente a rifugi notturni¹⁵. Questa è la tipologia di *homeless* più visibile, il “barbonismo tradizionale” come indicato da Berzano (1991). In realtà, nello scenario attuale dei servizi sociali, è empiricamente dimostrato che, la prevalenza delle persone senza dimora, è composta da “*houseless*” (senza casa) che Ethos definisce come gli “ospiti dei centri accoglienza per *homeless*”. Persone quindi che vivono per un periodo significativo all’interno di un dormitorio, luogo pensato proprio per accogliere questa categoria di utenza. Anche se la rappresentazione convenzionale (*roofless*/senza tetto) del senza dimora è ancora dominante, vi sono tuttavia segni di un possibile allargamento delle percezioni e forse di una più adeguata considerazione delle dimensioni abitative della questione.

Due fenomeni soprattutto hanno contribuito ad avviare questo cambiamento: prima la comparsa tra gli *homeless* degli immigrati (che nella maggior parte dei casi non soffrono dei problemi di emarginazione o delle derive tipiche del senza dimora convenzionale), poi la crescente incidenza di italiani poveri che non si caratterizzano per sindromi di tipo “estremo” o multiproblematico o per cronicizzazione dell’esclusione (storie “normali” di impoverimento) (Tosi, 2009) .

La persistenza tuttavia in Italia della nozione tradizionale del “barbone” rende ancor più pregiudizievole l’incertezza concettuale del campo: tra le popolazioni *homeless*, quella dei “senza tetto” (*roofless*) è tra le più coperte dalla ricerca. Per le altre categorie previste da Ethos la copertura è scarsa, i dati sono in larga parte quelli raccolti per scopi amministrativi, dicono poco sui profili sociali ed i percorsi delle popolazioni interessate, sono quasi sempre dati di stock (*ivi*).

Partendo da questi concetti e dal lavoro sul campo in qualità di assistente sociale è emerso l’obiettivo principale del presente lavoro di ricerca.

Obiettivo di questo elaborato è la rappresentazione della fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti dei dormitori milanesi (*houseless*).

¹⁵ Per rifugio notturno in questa sede si intende una struttura a bassa soglia, senza requisiti particolari per l’accesso. Un luogo dove la persona senza dimora può trovare riparo per qualche notte, in particolare nei periodi invernali. In un rifugio notturno non vengono solitamente costruiti progetti di reinserimento e quindi la persona, dopo un periodo di “sollievo”, torna in strada.

Per raggiungere tale obiettivo verrà in primo luogo effettuata un'analisi dei servizi sociali offerti agli *houseless* di Milano per arrivare a comprendere il quadro generale che caratterizza gli interventi ed il sistema di politiche sociali per la grave emarginazione adulta nel capoluogo lombardo.

In seguito verrà presentato uno studio qualitativo (i quali obiettivi specifici verranno presentati nel disegno della ricerca) che avrà come obiettivo generale quello di porre le basi per definire una modalità innovativa di accoglienza degli *houseless* di Milano.

3. Gli houseless di Milano

In questo capitolo si vogliono analizzare le politiche sociali implementate ed i principali servizi sociali offerti agli *houseless* di Milano.

Si è scelto di prendere in considerazione il caso milanese in primo luogo per la rilevanza quantitativa del fenomeno, evidenziata nel paragrafo 2.5.

Milano è inoltre la città nella quale ho svolto una ricerca etnografica (Grigis, 2011) sul mondo dei senza dimora e nella quale ho operato per diversi anni in qualità di volontario prima ed assistente sociale poi, sempre nell'ambito della grave emarginazione adulta. Tali esperienze ed attività di ricerca mi permettono ora di avere una conoscenza adeguata del sistema dei servizi sociali milanesi.

Prima di entrare nel dettaglio delle realtà italiana e milanese presenterò in forma sintetica lo stato attuale delle politiche di accoglienza delle persone senza dimora in Europa.

3.1 Lo scenario europeo delle politiche di accoglienza

In tutta Europa solo Finlandia, Regno Unito, Irlanda e Francia hanno adottato politiche direttive ed una effettiva legislazione nazionale in merito agli *homeless*.

In molti paesi (di cui l'Italia rappresenta uno dei casi estremi) si può invece individuare uno scenario frammentato, in cui la pianificazione e l'implementazione delle politiche per combattere l'*homelessness* sono regolate a livello locale (fio.PSD, 2006).

La Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora (fio.PSD) ha analizzato le legislazioni e gli apparati di politiche della maggior parte dei paesi membri dell'Unione Europea evidenziando come le risposte ufficiali al problema sono molto diverse tra loro. Ad uno degli estremi si posizionano paesi come Belgio, Lussemburgo, Spagna, Grecia e Italia, con un minimo o quasi nullo coordinamento nazionale. In alcuni fra questi paesi, ad esempio in Italia ed in Belgio, si possono trovare risposte, ancorchè limitate, in ambito comunale o regionale. Tuttavia, sostiene fio.PSD, se un livello di risposta locale è di per sé positivo ed appropriato, in assenza di uno specifico coordinamento a livello nazionale, i risultati tendono ad una eccessiva frammentarietà e variazione da area ad

area. Non è facile individuare le ragioni sottostanti a tale carenza: il PSD ipotizza un generale sottosviluppo del sistema di garanzie sociali (Italia, Portogallo e Spagna), oppure la mancanza del riconoscimento del fenomeno come un problema significativo (Grecia) o prioritario su scala nazionale.

Un ampio numero di ricercatori (Daly, 1999; Harvey, 1999) si è interessato alle tipologie ed alle trasformazioni dei servizi per gli *homeless* evidenziando che, sebbene esempi di buone pratiche e strategie innovative esistano in molti stati, il quadro generale delineabile non è molto incoraggiante.

Come ha sottolineato Harvey “pochi governi in Europa hanno concepito comprensivi e attivi tentativi a livello nazionale da indirizzare ai senzatetto, stabilito una serie di soluzioni statali al problema, determinato il target per la riduzione del fenomeno o monitorato i risultati” (Harvey, 1999, p.127).

In termini generali Harvey afferma che in tutta Europa possono essere individuati tre modelli di politica a contrasto della condizione di senza dimora, distinti sulla base di:

- una totale mancanza di una qualsivoglia politica nazionale (Italia, Grecia, Portogallo e Spagna);
- una promozione di politiche nazionali o regionali (paesi del Nord Europa);
- un riconoscimento di limitati obblighi nei confronti dei senza fissa dimora in particolari circostanze (Regno Unito, Olanda e Francia).

Tuttavia, secondo l’Osservatorio Europeo per i senza dimora, qualche elemento comune ai diversi stati nella lotta all’*homelessness* può essere trovato. In primo luogo molti servizi per i senza fissa dimora in Europa sono stati sviluppati da Enti No Profit (circa i due terzi dei servizi). Tale percentuale sale al 90% in quei paesi con una più spiccata tradizione religiosa e filantropica (Spagna, Portogallo e Italia). Un secondo elemento riguarda la frammentazione dei provvedimenti che è ancora una delle questioni dalle conseguenze più rilevanti. Molti paesi forniscono una gamma ridotta di servizi i quali, molto spesso, sono finalizzati a venire incontro solo ai bisogni di base (come la distribuzione di pasti o il riparo temporaneo).

Terzo, in relazione ai servizi di reinserimento per i senza tetto, una valutazione della situazione attuale indica che solamente una percentuale molto bassa di tali

provvedimenti facilita il reale inserimento e la reintegrazione (fio.PSD, 2006).

3.2 Lo scenario italiano e milanese

L'immagine dell'Italia che traspare, sia dalla ricerca Istat che dall'analisi comparata realizzata da fio.PSD, è omogeneamente disomogenea: un sistema diffusamente realizzato nelle differenti particolarità comunali, con esiti a "macchia di leopardo" sul territorio nazionale (Gui, 2012). Il caso delle politiche e servizi per i senza dimora rispecchia il panorama generale di welfare: municipalizzato ed a solidarietà frammentata (Costa, 2009) che tuttavia ha prodotto una:

Molteplicità di esperienze a livello locale con una forte implicazione del terzo settore, della cooperazione sociale, del non profit, delle istituzioni ecclesiali. Una composizione articolata di servizi e di interventi posti in essere da attori di diverso profilo: professionisti del sociale e cittadini generosi, stipendiati e volontari, in forma continuativa o per necessità contingenti, in ottica progettuale o per implicazione occasionale (Gui, 2012, p.14).

Il tema delle politiche e servizi per i senza dimora, più di altri, mostra con immediata evidenza la strana combinazione di:

Un welfare nazionale che compone prestazioni assistenziali (spesso settoriali e categorizzate) erogate dagli enti locali, con una consistente implicazione delle iniziative di solidarietà civica, filantropica o religiosa, laddove la protezione familiare (vero cardine del welfare italiano) perde la sua capacità di fronteggiare sufficientemente il disagio e i legami comunitari vadano dissolvendosi (*ibidem*).

In uno scenario nazionale così frammentato risulta ancora più cogente il ruolo dell'Ente Locale e del Terzo Settore, in particolare per quanto concerne l'implementazione di politiche e servizi sociali. Per tale ragione in questa sede ci si soffermerà sul caso milanese. Partendo dalla descrizione e dai recenti cambiamenti (auspicati) del principale piano per la gestione delle persone senza dimora a Milano (Piano Freddo) si daranno poi

dettagli delle politiche e dei servizi sociali, cercando di evitare la mera elencazione. Verrà quindi attuata un'analisi critica.

3.2.1 Piano Freddo: struttura, cambiamenti auspicati e dati quantitativi

Il Comune di Milano¹⁶ ogni anno approva un “piano di accoglienza per persone senza fissa dimora”. Il piano di accoglienza ha inizio a metà novembre e si conclude a fine aprile: il progetto copre il periodo invernale, del “freddo” appunto.

Molti *houseless* iniziano i loro percorsi di vita all'interno dei centri di accoglienza proprio attraverso questo Piano.

Il Piano è composto da due macro aree: l'accoglienza notturna di *homeless* in strutture convenzionate¹⁷ e l'assistenza attraverso progetti finanziati ad hoc in base all'art 28 della legge 328/2000¹⁸ che prevede il potenziamento degli interventi volti ad assicurare i servizi alle persone che versano in situazione di povertà estrema ed alle persone senza fissa dimora.

Il “Piano Freddo” 2013/2014 si caratterizza, almeno a livello programmatico, come innovativo. Emblema del cambiamento è il passaggio che il Comune vorrebbe attuare anche sul piano linguistico: da “Piano Freddo” a “Piano contro le povertà estreme”.

Non solo quindi un Piano per evitare alle persone di trascorrere la notte nelle gelide strade milanesi ma un piano per combattere la povertà, per assistere le persone in una logica di *empowerment*.

Il Comune di Milano ogni anno, attraverso avviso pubblico, emette delle “linee guida per gli interventi” al fine di “programmare ed attuare una serie di interventi organici volti ad assicurare l'assistenza, l'accoglienza ed il reinserimento delle persone senza dimora”. Le più recenti linee guida hanno preso spunto dall'indagine “*Raccontami*” presentata al paragrafo 2.5: c'è la consapevolezza che il “barbone in senso classico” è ormai una minoranza dell'utenza che si rivolge ai centri di assistenza.

Ai servizi comunali che si occupano della grave emarginazione sempre più si rivolgono

¹⁶ Le informazioni sono tratte dall' “Avviso Pubblico Piano Freddo 13-14” e dal “Programma: Politiche sociali, cultura della salute e nuovo welfare 13-14 “- Comune di Milano

¹⁷ Le strutture convenzionate variano da dormitori di grandi dimensioni (maggioranza) a comunità con pochi ospiti (minoranza). La maggior parte delle strutture è chiusa durante il giorno. Solo alcune sono munite di laboratori e centri diurni.

¹⁸ Legge quadro per la: “Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”

persone escluse dal mercato del lavoro o che non vi sono mai entrate, che lavorano ma con una paga insufficiente, precari che non arrivano alla fine del mese, persone indebitate, sfrattate, che rischiano di dormire in strada.

Tale cambiamento nell'utenza richiede quindi una modifica sostanziale anche nella logica di intervento.

Viene quindi presentato il passaggio da una "visione emergenziale del fenomeno-Piano Freddo" ad una programmazione di un "Piano d'interventi continuativo" rivolto a contrastare le forme più estreme di povertà.

Questo cambiamento nelle politiche stravolge proprio l'ottica del Piano Freddo e di conseguenza influisce nel lavoro del servizio sociale che nel periodo metà novembre-fine aprile filtra tutti gli ingressi nei centri di accoglienza: il Centro Aiuto Stazione Centrale¹⁹.

Il passaggio dall'emergenza ad un piano di interventi continuativo è attuato attraverso un monitoraggio costante del territorio cittadino da parte di unità mobili diurne e notturne che raggiungono il bisogno laddove si manifesta per "togliere" dalla strada quelle persone che da sole non si rivolgerebbero ai servizi assistenziali. L'unità mobile diurna, raccordandosi con le unità mobili notturne, dovrebbe, nell'ottica esposta dal Comune di Milano nei suoi documenti programmatici, approfondire la conoscenza dei soggetti che vivono sulla strada e "accompagnarli" verso i servizi allo scopo di creare percorsi di uscita dalla marginalità finalizzati all'inclusione sociale della persona.

Altrettanto importante risulta la possibilità, per chi vive in condizioni di grave emarginazione, di poter accedere a centri diurni:

Dove poter usufruire di servizi primari, dove sia possibile sperimentare modalità di socializzazione e dove vengano promosse anche attività ludico ricreative/culturali. L'obiettivo è di stimolare le residue competenze e/o risorse dell'individuo, all'interno di un luogo accogliente e di proporre un cambiamento supportato da personale qualificato (Comune di Milano, 2013).

¹⁹ All'interno del Centro di Aiuto sono presenti impiegati comunali, mediatori culturali, due assistenti sociali ed un agente di sicurezza che accoglie le persone.

Il Piano Freddo, nella nuova ottica sopra esposta, dovrebbe superare l'approccio emergenziale che ha storicamente caratterizzato lo stesso. Non solo un contenitore di persone in difficoltà da proteggere dalle intemperie dell'inverno ma l'inizio di un percorso di risocializzazione.

Sfortunatamente mancano dati empirici rispetto al "nuovo corso" del Piano Freddo, messo in atto dal 2013, in quanto non ancora stati raccolti e resi disponibili da parte del Comune di Milano.

Rispetto al Piano Freddo 2013-14 sono stati messi a disposizione dello scrivente soltanto i dati riguardanti le persone inviate nei centri di accoglienza. Partendo dai dati forniti dal Comune di Milano verrà ora effettuata un'analisi degli inserimenti in strutture nel periodo compreso dal 15.11.2013 al 01.04.2014.

Tabella n. 2 : Persone accolte nel Piano Freddo 2013-14

Genere	
Donne	8%
Uomini	92%
Totale	2999

Tabella n.3: Distribuzione numerica delle persone accolte nei dormitori di Milano durante il "Piano Freddo" 2013-14

Distribuzione struttura	per uomini	donne	Totale	Incidenza
Casa di accoglienza	187	74	261	8.70%
Ortles				
Mambretti	360	65	425	14.17%
Saponaro	380	0	380	12.67%
Isonzo/Lodi	270	0	270	9.00%
Toscana	218	0	218	7.27%
Aldini	384	0	384	12.80%
Leoncavallo	12	0	12	0.40%

Sammartini	79	0	79	2.63%
Pollini	208	0	208	6.94%
Lombroso	179	0	179	5.97%
Mezzanino	291	24	315	10.50%
Satta	145	36	181	6.04%
Casa Silvana (con cani)	5	0	5	0.17%
Remar	31	9	40	1.33%
Papa Giovanni 23° (via del Mare)	7	3	10	0.33%
Arcobaleno	0	32	32	1.07%
	2756	243	2999	100%

Tabella n.4: Distribuzione per fasce d'età delle persone accolte

Fascia d'età	
< 18	0%
19-29	21%
30-39	28%
40-49	26%
50-59	15%
>60	10%
Totale	2999

Tabella n.5 : Distribuzione per cittadinanza delle persone accolte

Cittadinanza	
Italiana	28%
Non italiana	72%
Totale	2999

Tabella n.6: Numero di “Piano Freddo” usufruito dagli ospiti prima dell’anno 2013-14

Numero di “Piano Freddo” usufruiti prima del corrente	
0	42%
1	25%
2	23%
3	7%
>3	4%
Totale	2999

Tabella n.7 : Numero di persone accolte titolari di protezione internazionale

Persone titolari di protezione internazionale	
Uomini	99%
Donne	1 %
Totale	417

Tabella n. 8: Numero di persone accolte che percepiscono un reddito

Dichiara di percepire un reddito	
Sì	5%
No	412%
Totale	2999

Il Centro di Aiuto, “braccio operativo” del Piano Freddo, ha prodotto una breve relazione “Considerazioni sul Piano Freddo 13-14”²⁰ dove vengono sintetizzati e commentati i dati sopra esposti. Come possiamo vedere nella tab.5 il 28% dell’utenza è rappresentato da soggetti con nazionalità italiana; il restante 72% da migranti. Nella relazione prodotta dagli operatori del Centro di Aiuto emerge un dato interessante: la variabile “età” dell’utenza maschile presenta un’evidente distinzione tra le caratteristiche dei cittadini italiani e degli stranieri. La maggior parte degli italiani ha un’età compresa tra i 40 ed i 49 anni; il picco dei cittadini stranieri ha un’età compresa tra i 30-39 anni. Tra gli italiani vi è una maggior percentuale di soggetti che ha usufruito del posto letto all’interno del Piano Freddo negli anni precedenti.

Per quanto riguarda gli stranieri è in aumento la presenza di utenti provvisti del permesso di soggiorno per soggiornanti di “lungo periodo”²¹: tali cittadini raccontano di una pregressa stabilità economica sul territorio italiano.

Con la perdita dell’occupazione o con la precarizzazione del lavoro, la rete informale di sostegno si è frammentata, ed i cittadini, pertanto, si trovano in situazioni mai vissute precedentemente.

La relazione si conclude con alcune considerazioni: le persone che vengono accolte all’interno del Piano Freddo dichiarano di non avere la possibilità di pagare delle spese mensili fisse per mancanza di reddito. Il 75% delle persone dichiara di non avere un lavoro e che è attivamente “alla ricerca”.

Dai colloqui effettuati dagli operatori del Centro di Aiuto è risultato che le cause principali dell’*homelessness* sono: la perdita di lavoro, la cronicizzazione della situazione e la dipendenza dal circuito assistenziale.

Anche dall’assessorato alle politiche sociali del Comune di Milano²², nel corso dell’inverno 2013-2014 sono giunte numerose informazioni quantitative (persone accolte/prestazioni erogate) rispetto all’andamento del Piano Freddo.

²⁰ Considerazioni sul Piano Freddo 13-14, Centro di Aiuto, Comune di Milano

²¹ Questo tipo di permesso di soggiorno è a tempo indeterminato e può essere richiesto solo da chi possiede un permesso di soggiorno in corso di validità da almeno 5 anni.

²² L’assessorato comunica con i cittadini attraverso il sito comune.milano.it e il *social network* Facebook. Nel corso dell’inverno sono stati monitorati i flussi informativi.

I risultati sono stati sintetizzati dall'assessore alle politiche sociali Pierfrancesco Majorino in un'intervista a Repubblica²³:

Abbiamo ampiamente superato la quota 2.700 posti letto, un obiettivo che ci eravamo posti all'inizio dell'emergenza freddo, che abbiamo raggiunto grazie alla collaborazione ed all'impegno di enti, associazioni e privati. Mai prima d'oggi l'Amministrazione aveva messo a disposizione un numero così alto di posti letto, dando un segno concreto dell'impegno preso per dare una mano a chi si trova in difficoltà. Mai come quest'anno la crisi ha colpito duramente anche nella nostra città facendo crescere rapidamente la richiesta di servizi, sostegni al reddito e posti nei ricoveri. All'avvio dell'emergenza freddo lo scorso novembre abbiamo avuto il 60 per cento in più di domande e ad oggi siamo al 30 per cento in più di persone accolte rispetto solo allo scorso anno.

Negli ultimi anni il Comune di Milano ha aumentato il numero delle persone accolte nei centri di accoglienza durante il periodo del Piano Freddo. Ha inoltre presentato nei suoi documenti programmatici il cambiamento di approccio del Piano: dall'emergenza all'intervento continuativo.

Se rispetto ai “numeri” delle persone accolte sono presenti rendicontazioni, poco è stato ancora prodotto rispetto ai “percorsi ed ai vissuti” delle persone all'interno del Piano Freddo.

La breve relazione del Centro di Aiuto fornisce solo elementi generali di descrizione dell'utenza.

²³ Dal sito milano.repubblica.it consultato in data 1 Maggio 2014

3.2.2 Quali servizi oltre il Piano Freddo?

Il Piano Freddo rappresenta l’emblema delle politiche e dei servizi per gli *homeless* di Milano. L’auspicato cambiamento di approccio potrebbe quindi generare un “effetto domino” anche sul variegato mondo dei servizi che operano tutto l’anno, non solo nel periodo invernale.

Attualmente, infatti, lo scenario dei servizi milanesi rispecchia quanto emerge anche dal dato nazionale rispetto i servizi per senza dimora: prevalgono le risposte ai bisogni primari ed alla situazioni emergenziali (Istat, 2011). In Italia un terzo dei servizi per *homeless* riguarda bisogni primari (cibo, vestiario, igiene personale), il 17% fornisce un alloggio notturno, mentre il 4% offre accoglienza diurna. I servizi di supporto ai bisogni primari hanno un’utenza annuale quasi venti volte superiore a quella dei servizi di accoglienza notturna e più che doppia rispetto a quelli di segretariato sociale e di presa in carico ed accompagnamento (Istat, 2011).

Facendo un passo indietro è utile elencare in modo schematico quali sono le tipologie di servizi offerti alle persone senza dimora, secondo la classificazione Istat:

Tabella n. 9: Tipologie di servizi offerti alle persone senza dimora

Servizi di supporto in risposta ai bisogni primari

- **Distribuzione viveri** - strutture che distribuiscono gratuitamente il sostegno alimentare sotto forma di pacco viveri e non sotto forma di pasto da consumare sul posto.
- **Distribuzione indumenti** - strutture che distribuiscono gratuitamente vestiario e calzature.
- **Distribuzione farmaci** - strutture che distribuiscono gratuitamente farmaci (con o senza ricetta).
- **Docce e igiene personale** - strutture che permettono gratuitamente di usufruire dei servizi per la cura e l'igiene della persona.
- **Mense** - strutture che gratuitamente distribuiscono pasti da consumarsi nel luogo di erogazione dove l'accesso è sottoposto normalmente a vincoli.
- **Unità di strada** - unità mobili che svolgono attività di ricerca e contatto con le persone che necessitano di aiuto laddove esse dimorano (in genere in strada).
- **Contributi economici *una tantum*** - è una forma di supporto monetario a carattere sporadico e funzionale a specifiche occasioni.

Servizi di accoglienza notturna

- **Dormitori di emergenza** - strutture per l'accoglienza notturna allestite solitamente in alcuni periodi dell'anno, quasi sempre a causa delle condizioni meteorologiche.
- **Dormitori** - strutture gestite con continuità nel corso dell'anno che prevedono solo l'accoglienza degli ospiti durante le ore notturne.
- **Comunità semiresidenziali** - strutture dove si alternano attività di ospitalità notturna e attività diurne senza soluzione di continuità.
- **Comunità residenziali** - strutture nelle quali è garantita la possibilità di alloggiare continuativamente presso i locali, anche durante le ore diurne, e dove è garantito anche il supporto sociale ed educativo.
- **Alloggi protetti** - strutture nelle quali l'accesso esterno è limitato. Spesso vi è la presenza di operatori sociali, in maniera continuativa o saltuaria.
- **Alloggi autogestiti** - strutture di accoglienza nelle quali le persone hanno ampia autonomia nella gestione dello spazio abitativo.

Servizi di accoglienza diurna

- Centri diurni
- Comunità residenziali
- Circoli ricreativi
- Laboratori

Servizio di segretariato sociale

- Servizi informativi e di orientamento
- Residenza anagrafica fittizia
- Domiciliazione postale
- Espletamento pratiche
- Accompagnamento ai servizi del territorio

Servizi di Presa in carico e accompagnamento

- Progettazione personalizzata
- *Counseling* psicologico
- *Counseling* educativo
- Sostegno educativo
- Sostegno psicologico
- Sostegno economico strutturato
- Inserimento lavorativo
- Ambulatori infermieristici / medici
- Custodia e somministrazione terapie
- Tutela legale

Le trentadue macrotipologie di servizio Istat sono state ri-classificate (Pezzana, 2012) in cinque *cluster* a seconda della loro strategia: servizi per la gestione delle persone senza dimora in un'ottica emergenziale e di breve termine (es.:dormitorio di emergenza); servizi per la gestione delle persone senza dimora in un'ottica emergenziale di medio/lungo periodo (es.: comunità semiresidenziali); servizi per l'accompagnamento sociale degli *homeless* nel breve periodo (es. servizi informativi e di orientamento); servizi per l'accompagnamento sociale e la promozione delle persone senza dimora nel medio/lungo periodo (es.: progettazione personalizzata) ed infine servizi finalizzati a rinforzare i diritti degli *homeless* ed a meglio definire la loro situazione (es. tutela legale).

La città di Milano offre servizi di tutti i tipi con una prevalenza dei servizi per la gestione degli *homeless* in un'ottica emergenziale e di breve termine.

L'Istat (2011) ha stimato che le persone senza dimora che utilizzano i servizi di mensa a Milano rappresentano l'86,4% del totale. Anche in questo la città di Milano è in linea con il dato nazionale: nei dodici mesi precedenti, oltre al servizio in cui sono stati intervistati, l'89,4% delle persone senza dimora intervistate dall'Istat avevano utilizzato almeno un servizio di mensa, il 71,2% un servizio di accoglienza notturna, il 63,1% un servizio di docce e igiene personale.

Non si vuole in questa sede elencare tutti i servizi offerti dalla città di Milano, ampiamente riassunti all'interno di pubblicazioni della Comunità di Sant'Egidio e della Caritas Ambrosiana²⁴ aggiornate annualmente e messe a disposizione delle persone senza dimora. Si ritiene utile invece esplicitare alcune considerazioni rispetto al sistema milanese di accoglienza delle persone senza dimora.

²⁴ “Dove: mangiare, dormire, lavarsi” (Sant'Egidio) ; “La città dimenticata” (Caritas Ambrosiana)

3.3 Considerazioni rispetto al sistema milanese di accoglienza delle persone senza dimora

Il caso di Milano rientra nella cornice nazionale italiana sopra descritta: un Piano Freddo che attinge anche risorse da fondi nazionali (ex legge 328/00 ed accordo Morcone²⁵) e che affida la gestione della maggior parte dei servizi per *homeless* ad organizzazioni del terzo settore, con una netta prevalenza di enti a matrice religiosa²⁶. Anche rispetto a questo elemento, Milano rispecchia il dato nazionale individuato da Istat: gli enti pubblici erogano direttamente solo il 14% dei servizi, raggiungendo il 18% dell'utenza. Se ad essi si aggiungono i servizi erogati da organizzazioni del terzo settore che godono di finanziamenti pubblici, si raggiungono i due terzi sia dei servizi sia dell'utenza.

I servizi pubblici erogati in risposta ai bisogni primari e di accoglienza notturna raggiungono, al massimo, il 10% dell'utenza; l'erogazione privata con finanziamento pubblico raggiunge un ulteriore 48% tra i primi e il 58% tra i secondi (Istat, 2011).

Milano offre indubbiamente molto agli adulti in difficoltà: dormitori, mense, docce, guardaroba, sportelli d'ascolto/informativi ecc... .

Questi servizi sono offerti da decine di associazioni del terzo settore.

Milano “c'è” grazie soprattutto alle associazioni di stampo religioso che hanno nel proprio *dna* l'idea di “assistere gli ultimi”.

Le associazioni organizzano anche eventi di promozione e studio del fenomeno, anche se la loro impostazione è molto più “operativa”. Fanno molto (ad esempio preparare 2500 pasti caldi al giorno) e nei ritagli di tempo si rapportano con il Comune di Milano per cercare di costruire una strategia comune di intervento.

In realtà è stato dimostrato che la maggior parte degli enti che erogano servizi per senza dimora sono stati coinvolti solo in tentativi elementari di coordinamento dei diversi

²⁵ Nel 2007 la Giunta del Comune di Milano ha recepito l'accordo Morcone stipulato con il Ministero degli Interni per la realizzazione di un Centro Polifunzionale da destinare a servizi ed attività di accoglienza a favore dei rifugiati.

²⁶ Fonte: “Graduatoria degli enti che hanno aderito all'avviso pubblico per la presentazione dei progetti che verranno finanziati con le risorse stanziare per dare attuazione alle finalità di cui all'art 28 delle legge 8 novembre 200 n.328 e all'accordo Morcone, previste nell'ambito del progetti di accoglienza” caricata sul sito del Comune di Milano.

servizi, con residuali ripercussioni sulla loro strategia operativa²⁷ (Pezzana, 2012). Strategia operativa che dipende essenzialmente dal crescente numero di utenti e dalle risorse disponibili piuttosto che da una “strategia intenzionale finalizzata a contrastare l’*homelessness* a livello locale” (*ivi*, p.139). Pezzana conclude che questa assenza di strategia ha prodotto un aggiustamento isomorfo tra servizi nella direzione del controllo e del contenimento del fenomeno attraverso la soddisfazione dei bisogni primari ad un livello socialmente accettabile. Questo esito non è controproducente solo rispetto agli obiettivi di promozione e reinserimento (che tutti gli enti dovrebbero avere essendo finanziati sulla base delle linee guida comunali che contengono sempre questi obiettivi) ma anche rispetto all’obiettivo del controllo e contenimento. Emerge infatti un circolo vizioso nel quale l’accesso delle persone senza dimora a servizi di emergenza (es.: Piano Freddo) non è soggetto ad effettivi meccanismi preventivi, la possibilità di uscire per le persone dalla rete assistenziale è limitata ed infine la spesa necessaria per gestire l’ “emergenza *homeless*” tende a crescere.

Di conseguenza in un periodo dove difficilmente la spesa sociale viene aumentata l’unica possibilità è quella di smettere di assistere le persone senza dimora. Popolazione che, come presentato nel paragrafo 2.5, è in crescita esponenziale.

Tale “stop assistenziale” porterebbe all’ “esclusione degli esclusi” (*ibidem*) con tutte le sue conseguenze politiche e sociali.

3.4 Conclusioni

Non si può accusare il Comune di Milano di non assistere le persone senza dimora, di “escludere gli esclusi”. Manca però un quadro quantitativo/qualitativo dei percorsi delle persone senza dimora ed una strategia comune di intervento. Ci troviamo dinanzi ad un “arcipelago di isole non comunicanti” composto prevalentemente da enti no profit a matrice caritatevole, molti dei quali operano a fronte di finanziamento pubblico.

L’assenza di un “quadro comune di intervento” impedisce che la realtà degli ospiti dei centri di accoglienza (*houseless*) possa essere fotografata in modo chiaro. Si ipotizza che questo possa avere conseguenze sulla qualità del servizio offerto: quando prevale la risposta al bisogno primario, si hanno pochi elementi conoscitivi (solo numeri delle

²⁷ A Milano è attivo il Coordinamento Cittadino Grave Emarginazione Adulta (CCGEA) promosso dalla Caritas Ambrosiana. Il comune di Milano non partecipa in modo continuativo al CCGEA.

persone accolte) e manca un piano condiviso di azione, diventa arduo rispondere alle reali necessità della persona.

L'arcipelago di isole non comunicanti milanese, inserito nel panorama italiano di welfare frammentato, costringe ad attuare solo analisi micro con una limitata capacità rappresentativa.

Anche per tale ragione si è deciso di soffermarsi sulla fenomenologia delle attività quotidiane degli *houseless* di Milano: un aspetto micro senza ambizioni di esaustività rispetto al tema dell'*homelessness*, ma ricco di significati operativi. In questo si conferma l'afferenza del presente studio alla disciplina del servizio sociale, disciplina co-costruita con gli utenti dei servizi in un processo dialogico interattivo, disciplina che prende forma da specifici ambienti di pratica (Sicora, 2014).

Nel prossimo capitolo verrà presentato il disegno della ricerca costruito partendo dal quadro teorico del fenomeno *homelessness* e dall'analisi dei servizi fruibili dagli *houseless* di Milano.

4. Out There

Uno studio di servizio sociale: gli ospiti dei dormitori milanesi

4.1 Obiettivi della ricerca

La mia ricerca intende proporre un primo contributo volto a documentare la fenomenologia delle attività quotidiane degli *houseless* di Milano. Per “fenomenologia delle attività quotidiane” si intende la descrizione dei fenomeni, ossia del modo in cui si manifesta la realtà quotidiana degli ospiti dei dormitori di Milano.

Lo scopo della ricerca è quello di descrivere le attività ed i luoghi frequentati dagli ospiti di alcune strutture di accoglienza milanesi. L’aspetto innovativo della tesi è costituito dall’enfasi posta sul rapporto tra “la persona *houseless* e la sua quotidianità”.

Nel corso di uno studio etnografico da me condotto (Grigis, 2011) e poi, in seguito, durante il lavoro sociale svolto nel settore della grave emarginazione adulta, è stato osservato come parte degli *houseless* di Milano ha standardizzato le sue attività quotidiane. La maggioranza degli ospiti dei dormitori non hanno una occupazione lavorativa²⁸. Vagano quindi per la città²⁹ per poi rientrare la sera in dormitorio “affaticati” da una ordinaria giornata di inattività. La spinta progettuale della maggior parte di loro è quasi inesistente. Attraverso lo studio etnografico sopra citato è stato evidenziato un processo di “appiattimento individuale” che ho definito “EAS”³⁰. Nello stato finale EAS “mangiare e dormire” diventano le attività principali della giornata.

In questa condizione finale vi è una possibile assenza di emozioni definibile come apatia:

Dal di fuori l’apatia si mostra per certi aspetti simile alla noia, nella sua componente di inerzia, di svogliatezza insoddisfatta. Ma l’apatia

²⁸ Dato confermato dalla ricerca De Bendetti che ha evidenziato che tra i senza dimora milanesi “solo il 10.2% sta lavorando o ha lavorato durante il mese precedente”

²⁹ Si ricorda che i dormitori sono chiusi durante il giorno: generalmente le persone devono uscire alle 8 e possono rientrare dalle 18.00 circa

³⁰ Con EAS abbrevio l’affermazione in lingua inglese “*eat and sleep*” (*mangiare e dormire*). EAS è lo stato conclusivo del processo omonimo.

non è irrequieta, anzi: l'apatico è stanco, rallentato, quasi statico; l'interesse è ridotto all'essenziale, le parole e l'espressione, minimi. Questa flemma è il poco movimento possibile in una condizione di chiusura alle emozioni; l'apatia è nel medesimo tempo indolenza e abulia; inaccessibilità agli stimoli emotivi e blocco dell'emotività verso l'esterno (Del Rio 2010, p. 4).

Partendo da queste premesse si sono formulati i due principali interrogativi della ricerca:

- Cosa fanno e dove vanno gli ospiti dei dormitori/houseless di Milano durante il giorno?
- Gli *houseless* hanno effettivamente una routine quotidiana e nel caso come si struttura?

Per rispondere a questi interrogativi ho pensato fosse funzionale in primis realizzare una osservazione partecipante palese ed in un secondo momento costruire uno strumento in grado di fotografare il quotidiano degli *houseless* di Milano.

Ho in seguito stabilito gli obiettivi conoscitivi della ricerca:

- ❖ Analizzare l'impatto dei dormitori, nelle prospettive di *empowerment* e *capability approach*, sui percorsi di vita degli ospiti.
- ❖ Indagare la fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti del dormitorio.

4.2 Il disegno della ricerca

Nel perseguire gli obiettivi conoscitivi mi sono avvalso di diverse tecniche di ricerca: l'indagine sull'uso del tempo e l'osservazione partecipante .

Per quanto concerne l'indagine sull'uso del tempo si è partiti dall'esempio della ricerca Istat "Uso del Tempo". Questa ricerca fa parte di un sistema integrato di indagini sociali (Indagini Multiscopo sulle famiglie). Essa costituisce un importante strumento di osservazione su come le persone organizzano la propria giornata e sulle relazioni tra i

tempi quotidiani dei vari componenti della famiglia. La principale peculiarità di tale rilevazione sta nel fatto che, attraverso la compilazione di un diario, è possibile conoscere il modo in cui ciascun rispondente ripartisce le 24 ore tra le varie attività giornaliere, gli spostamenti, i luoghi frequentati e le persone con cui le ha trascorse. Si tratta cioè di un'informazione che presenta un livello di dettaglio estremamente elevato, non comparabile con quella ricavabile dai tradizionali questionari a domande fisse³¹.

L'indagine sull'uso tempo viene realizzata attraverso una tecnica di rilevazione basata su una scheda dove le persone, per un determinato lasso di tempo, segnano le loro attività, indicando l'ora di inizio e fine.

Il "Diario delle Attività", così viene chiamata la scheda, fornisce una descrizione dettagliata delle attività svolte da una persona e dei luoghi in cui le attività sono svolte.

Ho quindi costruito una scheda/diario delle attività ad hoc da somministrare agli *houseless* di Milano.

L'idea di modificare uno strumento di rilevazione di dati già esistente per indagare una popolazione specifica è nata dalla lettura di una ricerca di recente pubblicazione "La città sradicata" di Nausicaa Pezzoni, (2013).

Per la ricercatrice, Nausicaa Pezzoni, Kevin Lynch e le sue mappe mentali sono il modello da plasmare per analizzare la realtà dei migranti al primo approdo. In estrema sintesi Lynch propone un metodo di costruzione dell'immagine ambientale, finalizzato al disegno urbano, che permette di comprendere i processi cognitivi degli abitanti, i loro usi della città e le loro abitudini con l'intento di rendere la città finalmente leggibile. Delle mappe, disegnate dagli abitanti stessi, compongono il metodo.

Nausicaa Pezzoni nella sua ricerca chiede ai migranti al primo approdo a Milano di disegnare le mappe. Il risultato è che lo sguardo dei migranti viene incluso nel progetto della città, la mappa diviene strumento di dialogo paritario su un oggetto che appartiene ad entrambi (Pezzoni, 2013).

³¹ Fonte : Istat.it consultato in data 7 Giugno 2014.

Il “*Diario delle Attività degli houseless di Milano*”³² presenta una consistente semplificazione dei contenuti rispetto al Diario Istat: la giornata è stata divisa in sei fasce orarie nelle quali si chiedeva all’*houseless* di inserire l’attività svolta ed il luogo dove è stata svolta tale attività. E’ stata effettuata una semplificazione dei contenuti del Diario per ottenere uno strumento di facile e veloce compilazione, consapevole delle difficoltà linguistiche di molti *houseless* stranieri. E’ stato previsto nel Diario anche un spazio per la libera espressione dell’ospite del dormitorio.

Il Diario delle Attività si articola in tre parti: nella prima parte venivano richiesti i dati personali, età, nazionalità e tempo di permanenza nel dormitorio (vedi Appendice). La seconda era una breve spiegazione rispetto alla compilazione del Diario ed al senso dello stesso (vedi Appendice). La terza era il Diario delle Attività (figura n.1).

Figura n.1

ORE GIORNI	8-11 ATTIVITÀ-LUOGO	11-14 ATTIVITÀ-LUOGO	14-17 ATTIVITÀ-LUOGO	17-20 ATTIVITÀ-LUOGO	20-23 ATTIVITÀ-LUOGO	23-8 ATTIVITÀ-LUOGO
LUNEDÌ MONDAY-LUNDI-LUNES						
MARTEDÌ TUESDAY-MARDI-MARTES						
MERCOLEDÌ WEDNESDAY-MERCREDI-MERCOLES						
GIOVEDÌ THURSDAY-JEUDE-VEPRES						
VENERDÌ FRIDAY-VENDREDI-VIERNES						
SABATO SATURDAY-SAMEDI-SABADO						
DOMENICA SUNDAY-DIMANCHE-DOMINGO						
SCRIVI QUELLO CHE VUOI - WRITE WHAT YOU WANT - ÉCRIVEZ CE QUE VOUS VOLEZ						

Il Diario delle Attività è stato somministrato agli ospiti di 2 centri di accoglienza per *homeless* di Milano nel corso delle prime due settimane del settembre 2014. Prima della somministrazione il Diario è stato testato attraverso la compilazione da parte di un *houseless* selezionato dallo scrivente.

³² Da questo momento abbrevierò con “Diario delle Attività”

I centri nei quali è stato somministrato il Diario sono stati individuati in quanto rappresentano le tipologie “prima” (Rifugio Sammartini) e “seconda” accoglienza (Cast) che, come verrà evidenziato nel sesto capitolo, caratterizzano l’offerta dei servizi di accoglienza notturna a Milano. Nel paragrafo successivo verranno descritte le caratteristiche delle due strutture.

Al “Rifugio Sammartini” i Diari sono stati consegnati dagli educatori agli ospiti al momento dell’ingresso serale in struttura. La consegna è avvenuta nel corso di più serate della stessa settimana. Gli ospiti una volta compilato il Diario lo riconsegnavano all’educatore. Al “Cast” i Diari sono stati consegnati dagli educatori agli ospiti nel corso della riunione settimanale: la compilazione e la riconsegna è avvenuta quindi nell’arco della stessa serata.

I Diari sono stati consegnati a 46 *houseless* dagli educatori professionali che operano in entrambe le strutture. La scelta di “utilizzare” gli educatori (preventivamente incontrati ed indirizzati dallo scrivente) è stata legata all’ipotesi che la relazione di aiuto instaurata tra operatore ed ospite potesse facilitare la compilazione del Diario e renderla più accurata.

Per quanto concerne l’osservazione partecipante ho utilizzato, più precisamente, la tecnica dell’osservazione partecipante palese: l’osservatore dichiara apertamente ed immediatamente di essere un ricercatore e di voler far parte del gruppo sociale che intende studiare non per condivisione degli obiettivi del gruppo ma per osservarlo ai fini di studio (Corbetta, 2007).

Ho quindi operato in qualità di assistente sociale all’interno di un ente no profit, l’associazione CAST (Centro assistenza sociale territoriale), che gestisce un dormitorio per persone senza dimora sito in Milano. La struttura ospita 10 uomini adulti prevalentemente nella fascia di età 18-40 anni e si caratterizza come struttura di seconda accoglienza.

L’osservazione ha avuto la durata di dodici mesi.

Nel corso del periodo Febbraio 2013 - Febbraio 2014 ho interagito quotidianamente con persone senza dimora. Durante l’intero anno di ricerca sono stati effettuati all’incirca 400 colloqui. Soggetti dell’osservazione sono stati quindi sia gli ospiti della struttura sia

coloro che richiedevano l'ammissione al dormitorio, su invio di altri servizi o persone che si presentavano spontaneamente a chiedere accoglienza.

Nel corso della ricerca ho realizzato colloqui di filtro per gli inserimenti in struttura, colloqui di monitoraggio del progetto concordato in sede di inserimento nel dormitorio, colloqui di sostegno e supporto. Sono stati inoltre realizzati numerosi colloqui informali con gli ospiti della struttura nel corso di momenti ricreativi e di aggregazione.

Oltre che tramite il contatto diretto con gli *houseless*, l'osservazione è stata implementata attraverso un costante lavoro di rete con i servizi sociali che si occupano di *homeless* a Milano. Il dormitorio nel quale ho operato agisce infatti in convenzione con il Comune di Milano. Per tale ragione sono stati mantenuti contatti con gli operatori dei servizi sociali pubblici per "Adulti in Difficoltà" e per "Stranieri" che concretamente inviavano i propri utenti nel dormitorio. Oltre che sul piano operativo, il rapporto con i servizi comunali, ha riguardato anche l'attività di rendicontazione economica. Tale attività mi ha permesso di osservare dinamiche organizzative e gestionali.

Parallelamente ai servizi pubblici sono stati osservati i servizi del terzo settore.

Ho partecipato al Coordinamento Cittadino Grave Emarginazione Adulta (CCGEA) promosso dalla Caritas Ambrosiana. Il CCGEA si pone, oltre che come luogo di scambio di informazioni, soprattutto come occasione di confronto tra realtà che, a diverso titolo, si occupano di persone senza dimora, gravi emarginati e più in generale di adulti in difficoltà. In quanto membro del CCGEA ho avuto la possibilità di partecipare alla cabina di regia locale per la definizione delle Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia³³.

Nel corso dell'osservazione partecipante palese sono stati svolti numerosi colloqui informali con testimoni privilegiati che operano da anni "con e per" le persone senza dimora. Per "testimoni privilegiati" intendo operatori del terzo settore e assistenti sociali del Comune di Milano. Sono stati svolti all'incirca 100 colloqui.

³³ Al momento della redazione di questo elaborato (quarto trimestre 2014) il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con il supporto tecnico della Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora (fio.PSD) sta producendo le "Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia".

Le osservazioni scaturite dal lavoro sul campo e la registrazione in forma scritta dei colloqui effettuati sono stati raccolte in un diario (cartella *word* - computer portatile).

4.3 Rifugio Sammartini e CAST

Prima di presentare i risultati della somministrazione si ritiene utile illustrare in forma sintetica le caratteristiche delle strutture dove alloggiavano le persone che hanno compilato il “Diario delle Attività degli *houseless* di Milano”.

Rifugio Sammartini



In primis è importante sottolineare che il “Rifugio Sammartini” nonostante il suo nome non rientra nella definizione di “rifugio” utilizzata in precedenza in questo elaborato³⁴.

Il “Rifugio Sammartini” infatti ha mantenuto questo “storico” appellativo in quanto per 30 anni la stessa struttura ha ospitato il celebre “Rifugio di Fratel Ettore”. Nel Dicembre 2011 la struttura è stata inaugurata dopo un periodo di chiusura nel quale è avvenuta una imponente opera di ristrutturazione ed il passaggio di gestione da Fratel Ettore alla Caritas Ambrosiana. Nonostante il nome la struttura di Via Sammartini non è inseribile nella categoria “rifugio” ma nella categoria Istat “dormitorio”³⁵ presentata nel terzo capitolo. A questa definizione si può aggiungere la qualifica “prima accoglienza”³⁶.

Il “Rifugio Sammartini” è quindi un dormitorio per uomini senza dimora sia italiani che stranieri, segnalati e seguiti dai due centri di ascolto centrali di Caritas Ambrosiana SAM (Servizio Accoglienza Milanese) e SAI (Servizio Accoglienza Immigrati), per periodi di permanenza brevi e medio brevi.

Il Centro si propone di offrire, oltre ad un posto letto, spazi e momenti di accoglienza nelle ore serali, con un supporto garantito da personale educativo e da volontari, in un contesto relazionale significativo; i progetti di accoglienza individualizzati vengono definiti in particolare con i servizi invianti SAM e SAI e con tutta la rete di servizi attivata caso per caso. Nei documenti programmatici di Caritas Ambrosiana si legge che “il Rifugio non è un punto di arrivo, ma un posto da cui ripartire. Per questa ragione il centro d’accoglienza è parte integrante della rete dei servizi sociali pubblici e privati del territorio di Milano”³⁷.

Nel corso del 2013 sono state accolte 190 persone con periodi di permanenza che variano da pochi giorni in situazioni di emergenza, a periodi che arrivano a oltre 6 mesi, per un totale 14.860 pernottamenti, con una media di 78,2 notti per persona.

³⁴ Una struttura a bassa soglia, senza requisiti particolari per l’accesso. Un luogo dove la persona senza dimora può trovare riparo per qualche notte, in particolare nei periodi invernali. In un rifugio notturno non vengono solitamente costruiti progetti di reinserimento e quindi la persona, dopo un periodo di “sollievo”, torna in strada.

³⁵ Dormitori - strutture gestite con continuità nel corso dell’anno che prevedono solo l’accoglienza degli ospiti durante le ore notturne.

³⁶ La prima accoglienza opera sull’emergenza; il periodo di permanenza in tali strutture ha spesso un limite di uno o due mesi, in modo tale da poter permettere un ricambio abbastanza veloce degli ospiti e poter così coprire un bacino d’utenza numeroso. (p.40)

³⁷ Dal sito caritasambrosiana.it consultato il 2 Luglio 2014

In media il Rifugio ospita quotidianamente 45 persone.

L'età media degli stranieri è di 37 anni mentre quella degli italiani è di 51 anni. Dai dati del 2013 si evince che la maggior parte degli ospiti arriva da una situazione di “normalità”: si tratta di persone che hanno alle spalle anni di lavoro “regolare”, con buoni se non addirittura alti livelli di professionalità. La crisi economica e la mancanza di reti familiari sono in primis le cause che hanno condotto gli ospiti alla povertà ed alla strada, attraverso un percorso molto rapido caratterizzato dalla sofferenza³⁸.

CAST (Centro Assistente Sociale Territoriale)



Il CAST è un dormitorio di piccole dimensioni (10 posti letto) qualificabile come seconda accoglienza³⁹. Si trova in Piazza Villapizzone 2, Milano. Vengono accolte

³⁸ Dal documento “Rifugio Sammartini- Rapporto 2013”

³⁹ Nei centri di seconda accoglienza il tempo di ospitalità va da due mesi ad un anno. In queste strutture si lavora maggiormente sulla responsabilizzazione dell'individuo che infatti viene coinvolto in attività legate al mantenimento della struttura stessa (turni delle pulizie, lavaggio dei piatti) e si cerca di impostare un percorso progettuale che lo porti all'indipendenza, attraverso la ricerca di piccoli lavori e

prevalentemente persone nel *range* di età 18-40 anni. Le richieste di ammissione possono essere presentate da enti pubblici, da associazioni del privato sociale e dalle singole persone in difficoltà al Servizio Sociale del CAST (composto da assistenti sociali e volontari). L'accettazione nella struttura segue un iter contraddistinto da un primo colloquio conoscitivo cui farà seguito un secondo colloquio di consegna del regolamento della comunità. La permanenza è a termine: la sua durata varia in base alle caratteristiche e potenzialità dell'ospite. Le dimissioni, oltre che per scadenza dei termini di accoglienza previsti e concordati all'ingresso, possono tuttavia essere decise in ogni momento dal Servizio Sociale per motivi disciplinari o per una impossibilità a proseguire il progetto.

Il CAST, oltre ad offrire un posto letto per la notte, garantisce ai propri ospiti anche la cena (servizio non offerto dal Rifugio Sammartini). Nel dormitorio operano due educatori professionali e si alternano diversi volontari. In 34 anni di attività, dal 1979, il Centro Assistenza Sociale Territoriale, ha accolto circa 900 persone. Nella presentazione della struttura disponibile *online* si legge: "l'esperienza di questi anni di attività ha dimostrato che il cinquanta per cento delle persone aiutate ha conquistato un miglioramento delle condizioni di partenza. Qualcuno riesce a centrare l'obiettivo del completo reinserimento, trovando una casa ed un lavoro che permetta l'indipendenza; per tutti gli altri c'è l'acquisizione di alcune basi di consapevolezza e di relazioni, la costruzione di un legame costruttivo con i servizi pubblici socio-sanitari e con gli educatori del centro, che restano importanti punti di riferimento"⁴⁰.

Nel 2013 il CAST ha accolto 18 persone con una media giornaliera di 9 persone. Dei 18 ospiti 15 non erano cittadini italiani. L'età media degli ospiti è stata di 31 anni.

tirocini esterni. In alcuni casi viene offerta una borsa-lavoro, che porterà, con il tempo, all'assunzione vera e propria.

⁴⁰ Dal sito associazione.cast.it consultato il 2 Luglio 2014

4.4 Chi sono gli ospiti dei dormitori che hanno compilato i Diari

Descritte le strutture presso cui sono stati consegnati i “Diari delle Attività” si ritiene utile, prima di analizzare i Diari, dare un quadro generale ed alcuni dati rispetto a chi sono gli ospiti che hanno compilato questo strumento di ricerca.

Il Diario delle attività è stato consegnato a 46 *houseless*. Il numero dei “Diari degli *houseless* di Milano” raccolti è stato inferiore a quello ipotizzato in sede di costruzione del disegno della ricerca. In ogni caso, anche nell’eventualità che si fossero raccolti 46 diari, il numero non sarebbe potuto essere considerato significativo della popolazione *houseless* milanese. Da segnalare inoltre l’inevitabile “peso della stagione” sui dati raccolti. I Diari sono stati somministrati nel periodo estivo e questo ha probabilmente fatto aumentare la frequentazione di luoghi all’aperto (es: Parchi) piuttosto che al chiuso (es: Centri Diurni).

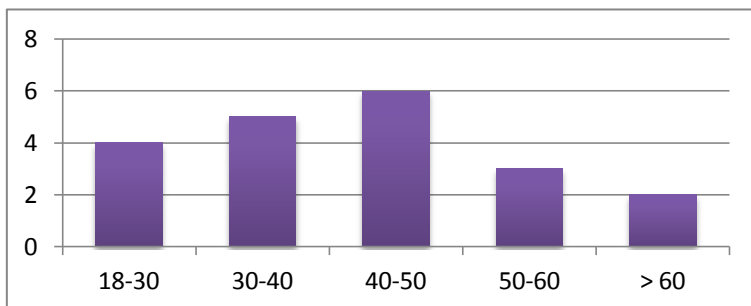
Al momento della somministrazione 39 erano gli ospiti presenti al Rifugio Sammartini e 7 al Cast. Dei 39 ospiti presenti al Rifugio Sammartini 14 hanno restituito il Diario compilato. Al Cast 6 sono stati i Diari raccolti, solo un ospite ha rifiutato la compilazione dichiarandosi “non interessato”. Non sono state giustificate le 25 mancate compilazioni dei Diari degli ospiti del Rifugio Sammartini: semplicemente il Diario non è stato riconsegnato agli educatori.

Sono stati quindi raccolti 20 Diari delle Attività.

Per quanto riguarda l’età, i senza dimora che hanno compilato i Diari vanno dal più giovane di 21 anni al più anziano di 62. In particolare, come possiamo vedere dal grafico sottostante, più numerose sono le persone di età compresa tra i 40 e i 50 anni, 6 persone, seguite da quelle di età tra i 30 e i 40 anni, 5 persone.

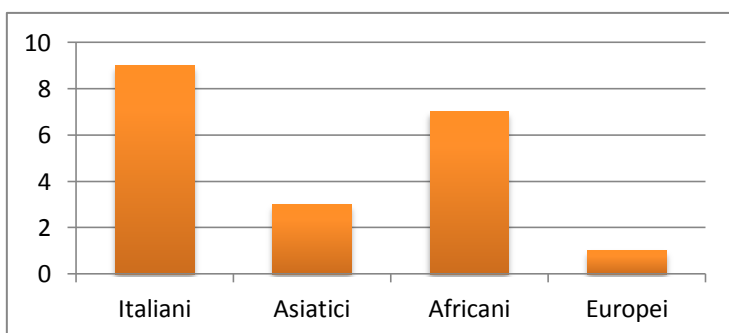
Quattro sono invece i “giovannissimi” di età compresa tra i 18 e i 30 anni. Troviamo infine 3 persone di età tra i 50 e i 60 anni e 3 di età superiore ai 60 anni.

Grafico n. 5 : Et  degli Houseless che hanno compilato i diari



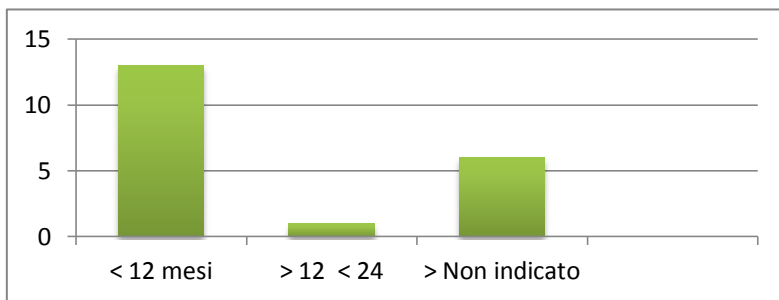
Rispetto alla nazionalit  degli ospiti dei dormitori che hanno compilato il Diario delle attivit  possiamo osservare che la maggioranza sono cittadini italiani. Infatti 9 sui 20 che hanno consegnato lo strumento compilato hanno cittadinanza italiana. Il secondo gruppo pi  numeroso   formato dalle persone provenienti dal continente africano: 7 persone. Tre persone provengono dal continente asiatico e solo un europeo, di cittadinanza Ucraina.

Grafico n. 6 : Nazionalit  degli Houseless che hanno compilato i diari



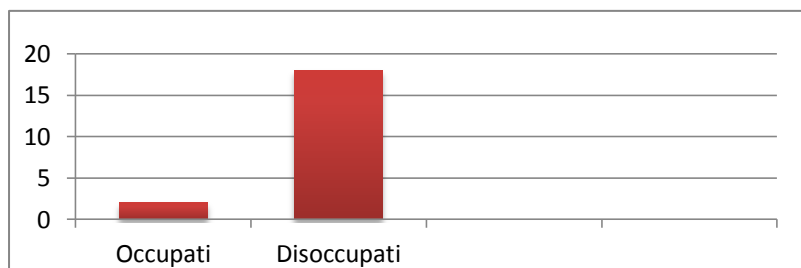
Rispetto al tempo di permanenza all'interno delle due strutture osserviamo dal grafico sottostante che la maggior parte degli ospiti   accolta da meno di dodici mesi, 13 persone. Dei restanti una sola persona   accolta per un periodo superiore all'anno (ma inferiore a due anni) mentre 6 ospiti non hanno indicato il tempo di permanenza.

Grafico n. 7 : Tempo di permanenza degli Houseless che hanno compilato i diari



Per quanto riguarda l'occupazione lavorativa degli ospiti, soltanto due persone tra quelle che hanno compilato lo strumento di rilevazione affermano di svolgere un'attività lavorativa

Grafico n. 8 : Occupazione lavorativa degli Houseless che hanno compilato i diari



5. Risultati della Ricerca

5.1 Introduzione

In questo capitolo intendo fornire al lettore un'analisi ragionata dei risultati del lavoro di ricerca svolto.

L'analisi si basa sui dati emersi dai Diari delle attività e dal materiale raccolto in un anno di osservazione partecipante palese.

I risultati dell'analisi dei dati riportati nei Diari sono presentati in forma qualitativa data la loro numerosità e non rappresentatività.

La seguente analisi è quindi definibile “indicativa ma non rappresentativa” della fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti dei dormitori. Arrivo a tale definizione per due ragioni: per la limitatezza del numero dei Diari raccolti; per la incompletezza della maggior parte dei Diari, un sostanzioso numero di *houseless* non ha infatti delineato con accuratezza luoghi e attività.

Nonostante queste premesse rimane certamente attuabile un'opera di interpretazione dei dati raccolti.

Di seguito, a titolo esemplificativo, verrà presentato un “Diario delle attività degli *houseless* di Milano”.

GIORNI	ORE	8-11 ATTIVITÀ-LUOGO	11-14 ATTIVITÀ-LUOGO	14-17 ATTIVITÀ-LUOGO	17-20 ATTIVITÀ-LUOGO	20-23 ATTIVITÀ-LUOGO	23-8 ATTIVITÀ-LUOGO
LUNEDÌ MONDAY-LUNDI-LUNES		RICERCA LAVORO BIBLIOTECA SORMANI MILANO (CENTRO)	PAUSA MENSA PASSAGGIATA PARCO SEMPIONE	BIBLIOTECA PASSAGGIATA CENTRO	RIENTRO CAST (BOCCIA)	CENA TV CAST	RIPOSO NOTTIANO CAST
MARTEDÌ TUESDAY-MARDI-MARTES		RICERCA LAVORO BIBLIOTECA PIAZZA PARCO SEMPIONE MILANO	MENSA PASSAGGIATA CENTRO	BIBLIOTECA PIAZZA PARCO SEMPIONE MILANO	RIENTRO CAST (BOCCIA)	CENA CAST TV	RIPOSO NOTTIANO CAST
MERCOLEDÌ WEDNESDAY-MERCREDI-MERCOLES		RICERCA LAVORO BIBLIOTECA PASSAGGIATA CENTRO	MENSA PARCO PORTA VENEZIA	BIBLIOTECA PASSAGGIATA	RIENTRO CAST (BOCCIA)	CENA CAST TV	RIPOSO NOTTIANO CAST
GIOVEDÌ THURSDAY-JEUDI-JUEVES		RICERCA LAVORO PASSAGGIATA CENTRO DUOMO BIBLIOTECA	MENSA PASSAGGIATA MILANO	MENSA TRICOLORI CENTRO MILANO	RIENTRO CAST (BOCCIA)	CENA CAST TV	RIPOSO NOTTIANO CAST
VENERDÌ FRIDAY-VENDREDI-VIERNES		RICERCA LAVORO BIBLIOTECA SORMANI MILANO	MENSA REMAX PARCO SEMPIONE	PASSAGGIATA BIBLIOTECA CENTRO MILANO	RIENTRO CAST (BOCCIA)	CENA CAST TV	RIPOSO NOTTIANO CAST
SABATO SATURDAY-SAMEDI-SABADO		PASSAGGIATA CENTRO VISIONI NEGOCI	MENSA REMAX PARCO SEMPIONE	PASSAGGIATA CENTRO	RIENTRO CAST (BOCCIA)	CENA CAST TV	RIPOSO NOTTIANO CAST
DOMENICA SUNDAY-DIMANCHE-DOMINGO		MESSA PARCO SEMPIONE	MENSA REMAX PARCO SEMPIONE	PASSAGGIATA PARCO PORTA VENEZIA	RIENTRO CAST (BOCCIA)	CENA CAST TV	RIPOSO NOTTIANO CAST

SCRIVI QUELLO CHE VUOI - WRITE WHAT YOU WANT - ÉCRIVEZ CE QUE VOUS VOLEZ

IN ATTESA DI INTRAPRENDERE L'ATTIVITÀ LAVORATIVA CIRCO
DI PASSARE IL TEMPO SPARTITANDO AL MEGLIO CON ATTIVITÀ CULTURALI
RECREATIVI - FORMATIVI!

età	• 41
nazionalità	• ITALIANA
tempo permanenza in struttura	• 4 MESI
riassunto attività	<ul style="list-style-type: none"> • USO INTERNET IN BIBLIOTECA SORMANI PER RICERCA LAVORO • PRANZO PRESSO MENSA PIAZZA TRICOLORI • PASSEGGIATA PER MILANO ZONA CENTRO-DUOMO-PARCO PORTA VENEZIA • DOMENICA MESSA E RIPOSO NEL PARCO SEMPIONE • CENA PRESSO STRUTTURA

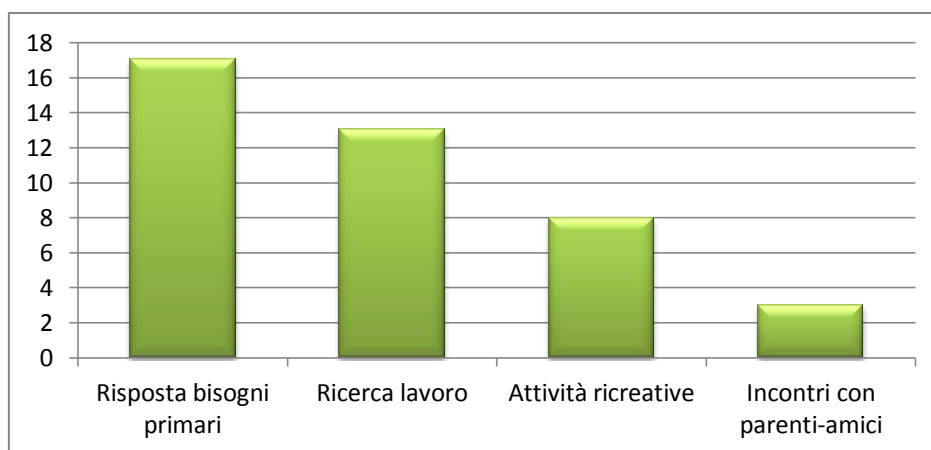
5.2 La fenomenologia delle attività quotidiane: analisi dei Diari

I dati presentati nel precedente capitolo possono essere stati utili per avere un'idea generale delle caratteristiche degli *houseless* che hanno compilato il Diario. Persone appartenenti a diverse fasce di età (con una prevalenza di individui tra i 30 ed i 50 anni), provenienti da tre continenti (Europa, Africa e Asia), in particolare dall'Europa e più precisamente dall'Italia. Ospiti con un periodo di permanenza in struttura oscillante tra le poche settimane ed i due anni.

Per quanto riguarda le attività svolte possono essere divise in quattro macro categorie, ordinabili per intensità di presenza all'interno dei Diari:

1. Attività di ricerca lavoro (solo due casi di lavoro effettivo).
2. Attività in risposta a bisogni primari.
3. Attività ricreative.
4. Incontri con amici e parenti.

Grafico n. 9 : Attività degli Houseless che hanno compilato i diari



Se per quanto concerne età, provenienze e periodi di permanenza in struttura, gli *houseless* mostrano caratteristiche variegata, lo stesso non si può dire rispetto all'occupazione lavorativa dove regna invece la "monotonia". Solo due persone su venti dichiarano di svolgere attività lavorativa: una in un negozio ed un'altra in un bar. Per gli altri non rimane che cercare lavoro: chi attraverso agenzie interinali, chi consegnando direttamente il proprio *curriculum vitae* ad aziende ed attività commerciali, chi utilizzando le postazioni internet presenti nelle biblioteche, chi inviando mail agli indirizzi presenti sui bollettini di offerta lavoro, chi "*cercando lavoro in tutta Italia*", chi chiedendolo allo scrivente "*per favore aiutatemi a trovare lavoro*"; "*per favore cerca un lavoro per me (qualsiasi lavoro)*".

Il lavoro, più precisamente la sua assenza, emerge dai Diari sotto la forma di "grido".

Grido di dolore, di disperazione ("*I want a good job and a place where I can be paying my house rent and live like normal people*"⁴¹) che in alcuni Diari diventa rappresentazione dello stesso (diario compilato unicamente in stampatello maiuscolo inserendo la frase "*io sto cercando lavoro tutti i giorni sono senza lavoro*", altro Diario dove la frase "*la ricerca di lavoro, colloquio con le aziende, lasciare curriculum e inviare cv con e-mail o chiamare il numero sulle offerte di lavoro e prendere contatto con le aziende e anche lasciare cv in ristorante nel locale ecc..*" compone il Diario) o sfocia nel silenzio, nel vuoto (Diario non compilato, solo nelle parte dedicata alla libera espressione la frase "*tutto quello che faccio è cercare lavoro*").

"Grido" che nella maggior parte dei Diari non si esprime con particolari frasi ad effetto come quelle sopra citate ma che affiora sotto forma di azioni ripetute (un Diario contiene la frase "*sono in cerca di lavoro a Milano*" in tutti i riquadri-giorni della settimana nella fascia oraria 8-17, un altro la frase "*ricerca lavoro*" da lunedì al venerdì nella fascia orario 8-11). "Grido" che in alcuni casi ha fatto "perdere la voce": diversi *houseless* non citano nemmeno più il lavoro o la sua ricerca tra le attività della settimana. Sono gli *houseless* più anziani, quelli che per anni hanno vissuto in questa condizione. Dall'analisi dei Diari, compilati da quest'ultima categoria di ospiti dei dormitori, affiorano le settimane più ricche di attività non legate al lavoro.

⁴¹ "Voglio un buon lavoro e una sistemazione abitativa dove poter pagare l'affitto e vivere come le persone normali"

Andare da “Pane Quotidiano”⁴² per ritirare del pane ed altre derrate alimentari, rilassarsi nei parchi milanesi, leggere in biblioteca (Tibaldi, Sormani), pranzare e cenare nelle mense per i poveri (mense di Via Canova, Via Ponzio e Piazza Tricolore), frequentare l’Opera Cardinal Ferrari⁴³, passeggiare in centro città e visionare i negozi, recarsi al Cimitero di Bruzzano, sostare su panchine dislocate in varie zone di Milano (Martesana, Parco Nord), incontrare figlia e nipotini la domenica.

Rispetto a cosa fare la domenica un Diario è esplicito *“la domenica se piove il pomeriggio lo passo a leggere stando sui mezzi pubblici”*.

Le attività non legate al lavoro per alcuni ospiti divengono le uniche attività della settimana. Per altri rimangono collaterali e riempitive dei tanti momenti vuoti.

Diverse persone hanno ommesso di inserire le attività collaterali alla ricerca del lavoro. Si ipotizza che questa omissione sia dovuta al non ritenere importanti questa attività: tutto quello che conta è il lavoro!

Nonostante questa “comprensibile” omissione, nella maggior parte dei Diari, emerge la quotidiana frequentazione di luoghi dove trovare soddisfazione ai bisogni primari (Pane Quotidiano, mense, City Angels⁴⁴) e dove poter trascorrere del tempo in tranquillità (parchi, biblioteche).

Tra le attività ricreative, oltre alla lettura in biblioteca ed il riposo su panchine, affiorano anche le frequentazioni di centri diurni e luoghi di culto. Un ospite è solito recarsi al Naga Har⁴⁵, un altro all’Opera Cardinal Ferrari. Un *houseless* si reca quotidianamente in Moschea, altri due nel week end frequentano rispettivamente la Chiesa Cattolica e quella Ortodossa.

Sempre per quanto concerne le attività ricreative alcuni ospiti frequentano bar, guardano la televisione e *“vanno in giro”*.

Solo in due Diari vengono segnalati incontri con i propri familiari.

Anche per quanto concerne le frequentazioni amicali in pochi casi si parla di *“amici”*.

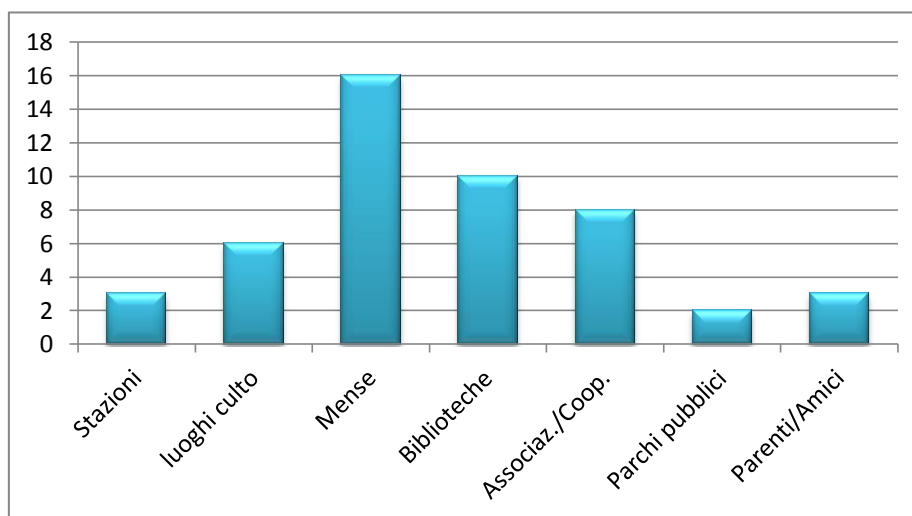
⁴² Pane Quotidiano è un’organizzazione laica, apolitica e senza scopo di lucro, nata a Milano nel 1898 su iniziativa di alcuni importanti cittadini milanesi uniti dall’obiettivo di assicurare ogni giorno e gratuitamente da mangiare alle fasce più povere della popolazione

⁴³ L’Opera Cardinal Ferrari Onlus (è una delle più antiche istituzioni assistenziali private di Milano. Offre assistenza ai poveri ed agli emarginati: perlopiù anziani, senza dimora, senza lavoro, spesso portatori di disagio psico-fisico oltre che sociale;

⁴⁴ Volontari di strada d'emergenza: distribuiscono cibo, vestiti, coperte, sacchi a pelo alle persone senza dimora che vivono in strada.

⁴⁵ Il Nag Har è un centro diurno per richiedenti asilo e rifugiati

Grafico n. 10 : Luoghi frequentati dagli Houseless che hanno compilato i diari



5.3 La standardizzazione delle attività quotidiane

Dai Diari delle Attività emergono figure di uomini solitari, che vagano per la città alla ricerca di lavoro. Uomini che si nutrono alle mense, che passeggiano per le strade milanesi e che trascorrono il tempo tra uno spostamento e l'altro. Uomini che tornano in dormitorio alla stessa ora e che il giorno dopo si alzano consapevoli che ripeteranno le attività della giornata precedente. Emblematico in questo senso l'uso delle "virgolette nel significato di ripetizione" che caratterizza la maggior parte dei Diari.

Quando non sono utilizzate le virgolette l'analisi del testo inserito nella casella mostra in ogni caso una ripetizione tra le attività delle varie giornate. In un Diario, nella casella riguardante la giornata del martedì, viene riportata la frase "*Uguale Lunedì*".

Se sotto il punto di vista dei contenuti i Diari riescono solo in parte ad indagare la fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti dei dormitori, per quanto concerne la simbologia e la capacità di esprimere l'essenza delle giornate degli *houseless* il Diario, a parere dello scrivente, mostra tutta la sua efficacia.

Le "virgolette nel significato di ripetizione" divengono emblema di una standardizzazione delle attività quotidiane. Attività quotidiane che, per l'*houseless* che compila il Diario, sono chiaramente secondarie all'unico vero obiettivo, all'unica vera

attività: cercare lavoro. Una ricerca ancorata al sogno (alcuni Diari sono veramente chiari in tal senso) di raggiungere una vita migliore, “normale” citando le stesse parole di un *houseless*. Sogno che, come dimostrano le indagini quantitative presentate nei precedenti capitoli⁴⁶, solo per pochi si realizza. Dal sogno all’incubo il passaggio è breve ed in tal senso è esemplare la frase inserita da un *houseless* come attività nella fascia oraria notturna: “spero di non fare incubi ma di sognare un futuro migliore”.

La speranza di riuscire ad andare avanti, di non cadere nel baratro della mancanza di prospettiva, della resa incondizionata. Gli ospiti del Rifugio Sammartini e del Cast si alzano ogni mattina alla stessa ora, escono dal dormitorio ed iniziano il pellegrinaggio che li porterà ad appoggiare, sfiniti da un’ordinaria giornata di inattività, la testa sul cuscino.

I Diari mostrano delle routine, una standardizzazione delle attività quotidiane.

Proprio rispetto alla “standardizzazione” delle attività l’analisi dei Diari si intreccia con i dodici mesi di osservazione partecipante palese all’interno di un dormitorio milanese.

L’anno di osservazione effettuata permette infatti allo scrivente di affermare che non solo gli ospiti del Rifugio Sammartini e del Cast hanno costruito delle routine quotidiane per non rimanere impantanati in una palude di noia, per evitare di sprofondare nel baratro dell’apatia, ma la maggior parte degli *houseless* incontrati lo facevano.

Dai paragrafi precedenti emerge come l’attività della ricerca di un lavoro e la conseguente mancanza di un’occupazione rappresenti un nodo cruciale nelle vite e nelle giornate delle persone *homeless*.

Il lavoro sembrerebbe rappresentare per queste persone non solo un mezzo attraverso cui poter raggiungere la propria indipendenza economica ma anche ciò che fornisce un senso, una stabilità alla propria vita. La solitudine che caratterizza le vite di queste persone viene vista come conseguenza della perdita di un’attività legittimante che fornisce a chi la svolge dignità ed un suo posto nella società. Ritrovare un’attività lavorativa viene quindi percepita come la priorità: dopo aver sistemato questo aspetto della loro vita tutto il resto si sistemerà di conseguenza.

Il lavoro rappresenta la normalità, nella sua mancanza viene individuata per la persona “l’origine e la fine di tutte le difficoltà”. Con questa espressione intendo riassumere un

⁴⁶ Indagine De Benedetti: solo il 10.2% degli homeless di Milano sta lavorando o ha lavorato durante il mese precedente

concetto che cercherò di chiarire nel corso del prossimo paragrafo utilizzando proprio “la voce” degli *houseless* incontrati nel corso dei dodici mesi di osservazione partecipante palese.

5.4 L’impatto dei dormitori: resoconti di osservazione

Nel corso di questo paragrafo presenterò i risultati del periodo di osservazione partecipante palese condotta. In primo luogo cercherò di illustrare come si strutturano i percorsi verso l’*homelessness* e l’influenza su questi percorsi di fattori esterni (es. la perdita del lavoro) e di fattori interni (es. problematiche familiari, dipendenze). Cercherò inoltre di indagare il ruolo rivestito dalle strutture di accoglienza in questi percorsi e il loro impatto sulla vita delle persone.

In dodici mesi di lavoro sul campo ho avuto modo di entrare in contatto con almeno cinquanta persone senza dimora. Ho svolto colloqui di conoscenza con le persone che, in modo autonomo o attraverso l’invio dei servizi sociali comunali, chiedevano di essere inserite nel dormitorio. Il mio compito era quindi quello di comprendere quali individui potessero realmente portare avanti un progetto di reinserimento. Il mandato dell’associazione per la quale operavo era infatti molto chiaro: accogliere persone senza problemi di dipendenze realmente desiderose di “mettersi in gioco”. Come fare a comprendere chi avesse realmente intenzione di mettersi in gioco derivava dalla mia professionalità di “tecnico” dei servizi sociali. Nel corso dei colloqui cercavo quindi, oltre a raccogliere un profilo anamnestico, di captare quali fossero le capacità e risorse spendibili dalla persona che avevo davanti. Il mio era un compito arduo e ad alta intensità discrezionale.

“Ho lavorato dieci anni in un ditta di elettrodomestici, poi ha fallito e dopo un periodo di cassa integrazione ho deciso di cambiare vita aprendo un bar. Ho iniziato a fare debiti su debiti, poi anche a casa le cose andavano male ... un giorno me ne sono andato..ed eccomi qui.. ma sono pronto a fare qualsiasi lavoro, qualsiasi..”⁴⁷ (SD-1)⁴⁸

⁴⁷Da questo punto in avanti il corsivo starà a significare una diretta citazione delle Note Etnografiche raccolte nel corso dell’osservazione partecipante palese

Di storie come questa, di perdite e di conseguenti tentativi di rivalsa, ne ho sentite parecchie in particolare quando il mio interlocutore era un cittadino italiano. Senza voler banalizzare il vissuto individuale non posso nascondere che, in qualità di operatore “in ascolto”, le storie suonavano simili tra loro. La mancanza di lavoro, unita a complesse situazioni personali e familiari, costituivano la goccia che faceva traboccare il vaso. Come se il lavoro fosse, oltre che un evidente mezzo di emancipazione economica, anche uno stabilizzatore delle difficoltà. Le difficoltà, infatti, erano sempre già presenti (complesse situazioni familiari, alcool, droga, *gambling*, ecc..) ma erano contenute all’interno di una cornice di senso prodotta dal lavoro.

Quando il lavoro viene a mancare, per cause esterne ma anche interne, tutto crolla come emerge dall’esperienza di questo utente.

“Ho iniziato a giocare tutti i giorni alle macchinette nel bar vicino a casa del mio amico. I primi tempi 5-10 euro poi anche 200 al giorno. Ai tempi avevo un buon lavoro come aiuto cuoco. Al lavoro non facevo altro che pensare a quando sarei uscito, a quando sarei tornato a giocare alle macchinette..era diventata una vera ossessione! Mi sono preso un mese di ferie e per colpa delle macchinette mi sono bruciato quasi 5000 mila euro, facendomi pure diversi debiti. Ho chiesto soldi anche al mio capo che per aiutarmi ha iniziato a farmi mille domande, io mi sono inalberato e l’ho mandato a quel paese..non sono andato al lavoro per due settimane e mi è arrivata la prima lettera di richiamo del proprietario. Ho dato di matto, non capivo più niente e alla fine mi hanno licenziato, giustamente mi viene da dire.. ma a quei tempi io avevo in testa solo quelle dannate cose che sputano soldi” (SD-2).

Senza lavoro le difficoltà diventano “sempre più difficili” da gestire. In quei momenti la famiglia diventa, se presente, il “*safe place*” dove rintanarsi. La testimonianza di questo *houseless* è emblematica in tal senso.

“Dopo tre anni di apprendistato quell’infame del mio capo mi ha lasciato a casa. Io ero una furia e fumavo erba per tranquillizzarmi. Ma non ero troppo tranquillo...ho dato un pugno a mio padre che mi ha lanciato le valigie in

⁴⁸ Da questo punto in avanti con SD si indicherà la persona Senza Dimora.

strada. Sono andato da mia madre che di nascosto da mio padre mi faceva dormire in cantina, meno male che c'era lei...mi ha sempre aiutato tanto la mia mamma...poi quando è morta tutto è cambiato...non potevo vivere con mio padre...meglio i dormitori...” (SD-3).

“*Safe place*” che però non sempre rimane tale per tutta la vita.

La famiglia può divenire espulsiva, non reggendo più le difficoltà portate all'interno da un membro. Esistono poi casi nei quali la famiglia piuttosto che un luogo sicuro è un luogo dal quale allontanarsi il prima possibile come emerge dalle parole di questa persona:

“La mia famiglia era tutta di Secondigliano, puoi immaginare il cinema! Io pure mi sono fatto il carcere minorile per colpa dei loro giri...io che potevo fare... seguivo l'esempio paterno...no? Quando sono uscito dal minorile non ho più voluto sapere nulla della mia famiglia” (SD-4).

L'assenza del lavoro e di una rete familiare e/o amicale di supporto, unite a severe difficoltà personali possono diventare le principali cause dell'*homelessness*. La mia osservazione non si discosta quindi da quanto già evidenziato dai principali studi di settore.

Effettuando una consistente semplificazione dei percorsi verso l'*homelessness* che emergono dai racconti di vita delle persone incontrate e qui sopra esposte, possiamo creare una formula utile a riassumere il concetto:

no lavoro + no famiglia/amici + si problemi personali = homelessness.

Elemento però che si ritiene utile aggiungere alla formula sopra esposta è l'impatto che i dormitori (non) hanno sui percorsi di vita delle persone in difficoltà.

La maggior parte delle persone incontrate nel corso dell'osservazione avevano già transitato in diversi dormitori. Riporto le affermazioni di un utente utili per comprendere quanto verrà successivamente esposto.

“Sono stato sei mesi al dormitorio di Via Saponaro, mi hanno rubato tre volte il cellulare che tenevo per cercare lavoro. Io lo dicevo agli operatori che lo gestiscono e mi dicevano di stare più attento...non erano molto interessati. Poi allora sono andato al Centro di Aiuto che dopo qualche settimana mi ha spostato al centro di accoglienza di Via Mambretti. Non ti dico che roba! Camerate immense, tutti stranieri appena arrivati dall’Africa. Io non sono razzista ma non puoi mettere insieme gente che vuole solo un lavoro come me e disperati come quelli. Me ne sono andato dopo poco...” (SD-5).

Sono diverse le persone incontrate che riportano difficili condizioni di vita in alcuni dormitori. Senza voler entrare nel dettaglio delle critiche rispetto alla gestione degli stessi ed alle condizioni abitative, è utile mettere in risalto come pochissime volte il dormitorio diventasse per la persone un luogo dal quale “ripartire”. Anche se esistono eccezioni alla regola come dimostra questa testimonianza.

“Sono stato per un lungo periodo al dormitorio di Viale Ortles. Mi sono trovato bene, nel senso che mi facevo gli affari miei...ero lì per lavorare e risparmiare. Un amico mi faceva fare traslochi con lui. Per sei mesi ho lavorato tantissimo: uscivo alle 6 e tornavo alle 19 in dormitorio. Mangiavo ed andavo a dormire, niente distrazioni. In sei mesi ho risparmiato parecchi soldi. Sono uscito dal dormitorio e mi sono trovato un posto letto in una casa in condivisione. Purtroppo poi il lavoro è finito ed io stupido come sono ho ricominciato a farmi debiti...” (SD-6).

La maggior parte delle persone incontrate nei dodici mesi di osservazione ha riferito in sede di colloquio di non avere avuto occasioni lavorative mentre alloggiavano in un dormitorio.

Evidentemente questa affermazione è influenzata dal fatto che io lavorassi proprio in un dormitorio: le persone che erano riuscite ad “uscire dal giro dei dormitori” non si sarebbero certamente rivolte a me per l’inserimento in una nuova struttura!

In ogni caso rimane significativo constatare che, la maggior parte delle persone incontrate durante i colloqui di conoscenza, vivevano da “houseless” da diversi anni e

non avevano avuto reali occasioni di reinserimento come si può dedurre dalle seguenti affermazioni:

“Sono tre anni che faccio questa vita. Da un dormitorio all’altro! Ho avuto una volta l’occasione di fare una borsa lavoro⁴⁹, ma dopo tre mesi è finita e non mi hanno assunto. Per il resto...che devo fare! Vado in giro tutto il giorno, ti assicuro che è faticoso!” (SD-7).

“Quando sono uscito dal carcere sono andato al dormitorio di Viale Ortles. Là non si sta malissimo, il problema è che io non sapevo cosa fare tutto il giorno, cioè cercavo lavoro ma alla fine il lavoro non c’è... quindi...si vabbè andavo in qualche centro diurno a bere il caffè e giocare a carte..tanto per passare il tempo” (SD-8).

“Io sono siciliano, ho lasciato il paesello perché ho litigato con tutti...dicono che sono pazzo...mah! Arrivato a Milano sono andato al Centro di Aiuto che dopo qualche settimana (io intanto dormivo per strada...) mi ha piazzato in Via Mambretti. Lì erano tutti africani, io avevo paura la notte perché quelli erano messi più male di me! Sono andato a cercare lavoro ma niente...allora ho iniziato ad andare all’Ortomercato la mattina presto...ma lì c’è da avere paura, si scannano per lavorare e poi c’è la mafia degli slavi... Sono andato ai servizi sociali e mi hanno detto che per avere aiuto dovevo prendere la residenza a Milano. L’ho presa in una parrocchia... dopo quasi un anno che sono a Milano non ho combinato nulla, ma nulla proprio...” (SD-9).

“Il dormitorio serve solo per dormire...no? Al dormitorio di Via Saponaro è così almeno, poi gli ospiti sono tutti bolliti in quel posto! Ci credo non fanno niente tutto il giorno da anni, io me ne sono andato perché stavo perdendo il senso della realtà. Poi per l’amor del cielo io non critico, meno male che c’erano loro che mi davano da mangiare” (SD-10).

⁴⁹ “La borsa lavoro è uno strumento educativo/formativo per facilitare l’inserimento nel mercato del lavoro di soggetti appartenenti alle cosiddette fasce deboli attraverso un’esperienza lavorativa: non si costituisce un rapporto di lavoro dipendente con l’azienda, il lavoratore viene retribuito dagli Enti pubblici soggetti attuatori. ”. (www.agesol.it: Sito consultato il 1 agosto 2014)

Dormitori descritti come luoghi dove poter dormire, più o meno tranquilli. Offerte di lavoro, di reinserimento tramite borsa lavoro poche ed a termine. Ospiti che riempiono le giornate come meglio possono, senza avere la sensazione di stare facendo realmente qualcosa.

Senza voler generalizzare rispetto ai dormitori milanesi, posso in questa sede inserire alcune osservazioni rispetto al dormitorio nel quale io ho operato. Piccole dimensioni, inserito in una rete parrocchiale molto attiva. Con un mandato chiaro rispetto alla necessità di aiutare le persone ad attivarsi e trovare stimoli per “ripartire”. Gli ospiti alle 8 dovevano lasciare la struttura e potevano rientrare alle 18. Nel corso della giornata, anche grazie all’intervento dello scrivente, dovevano impegnarsi in attività sensate per il loro “progetto”. Chi andava a scuola per conseguire la terza media (in particolar gli stranieri), chi frequentava centri diurni, chi (pochissimi) svolgeva un’attività lavorativa. Spesso accadeva però che nessuna delle “attività” sopra citate fosse disponibile. In particolare le borse lavoro potevano essere erogate dal Celav⁵⁰ solo per i residenti a Milano. Per molti ospiti era quindi necessario, in primis, un cambiamento di residenza. Una volta cambiata residenza la presa in carico del Celav poteva durare 6-8 mesi prima di ottenere una possibilità: una borsa lavoro non a fini assuntivi, con una retribuzione inferiore ai 300 euro. Nell’attesa della borsa lavoro alcuni ospiti erano privi di qualsiasi attività.

In quelle occasioni iniziava la mia azione di “agente di rete”: alzavo il telefono ed iniziavo a contattare vari centri diurni e parrocchie dove la persona potesse almeno passare il tempo.

Quasi tutti i progetti avevano come obiettivo il lavoro e di conseguenza, dopo aver accantonato una cifra sostanziosa, l’uscita dalla struttura. In teoria il periodo di permanenza in dormitorio doveva durare al massimo 1 anno.

Molti ospiti erano accolti in struttura da diversi anni.

⁵⁰ Il Centro di Mediazione al Lavoro, servizio del comune di Milano, è un punto d’incontro tra persone e imprese. L’obiettivo del Centro è quello di facilitare gli inserimenti dei disoccupati nelle attività lavorative attraverso informazioni, percorsi di orientamento, azioni di sostegno. Particolare attenzione viene dedicata ai disabili ed a tutti coloro che vivono in condizioni di svantaggio sociale.

Coloro che uscivano dal dormitorio nel quale ho lavorato lo facevano essenzialmente in quattro modi:

- ✓ Espulsione da parte dell'ente gestore per non aderenza alle regole del dormitorio
- ✓ Allontanamento volontario per frizioni con educatori o altri ospiti
- ✓ Allontanamento volontario per conseguita autonomia
- ✓ Trasferimento in altro dormitorio

Espulsioni e trasferimenti erano le modalità di dimissione più comuni. Fallire o transitare. In tutte e due i casi all'uscita dal dormitorio seguiva spesso l'ingresso in un'altra struttura. Tra un dormitorio e l'altro qualche breve e fugace occasione lavorativa garantita dal Celav o da qualche contatto informale (quasi sempre lavoro nero). Per il resto un'attesa continua di quell'occasione lavorativa che chissà se arriverà mai.

Nell'attesa si vaga per la città, si frequentano le mense, si conoscono persone che ogni tanto danno una mano. In questo modo la difficoltà che in un primo momento aveva portato la persona in un dormitorio (problemi familiari, droga, alcool, migrazione forzata, carcere ecc..) “oltre che causa diviene anche attività”.

L' “essere in difficoltà” diviene il fulcro e l'identità di ogni azione quotidiana: uscire dal dormitorio quando gli “altri” stanno ancora facendo colazione, camminare per strada senza una meta mentre gli “altri” vanno invece da qualche parte, mettersi in fila davanti una mensa mentre gli “altri” mangiano tranquilli, passare il tempo come meglio si può mentre gli “altri” lavorano e conseguono i propri obiettivi, tornare in dormitorio la sera ed incontrare operatori ed altri ospiti, mentre gli “altri” tornano dalle proprie famiglie. In questo modo il mondo si divide in due: chi è dentro e chi è fuori.

Le persone *houseless* percepiscono questa spaccatura: per loro l'unico rimedio per “tornare normali” è trovare un lavoro. Ma il lavoro non c'è! Quindi la “difficoltà diviene sempre più difficile” da affrontare perché si nutre della disperazione, del “grido” che emerge anche dai Diari delle Attività.

Grazie all'osservazione effettuata ho rilevato come alcuni individui riescono a costruire una rete di rapporti funzionale alla sopravvivenza, sia fisica che psicologica. Riescono a mantenere alta la speranza. Altri invece vanno avanti per inerzia, fino a crollare nell'apatia, a tirare giù le tapparelle sulla propria esistenza.

In entrambi i casi (chi va avanti e chi si arrende) “il disagio del singolo non può trovare mutamento né miglioramento, fino a che l'intero carico di tale trasformazione posa prevalentemente sulla sua capacità di cambiare” (Landuzzi, Pieretti, 2003).

I dormitori, secondo l'osservazione partecipante realizzata e l'indagine sull'uso del tempo, non sembrerebbero mettere i propri ospiti nelle condizioni di ripartire.

Tutto (o quasi) è messo nelle mani, nel cuore e nella testa dell'ospite stesso.

L'impatto del dormitorio sembrerebbe essere quindi proporzionalmente collegato alla capacità di cambiare dello stesso *houseless*. Le prospettive di *empowerment* e *capability approach* che verranno discusse nel corso del prossimo capitolo sembrerebbero rimanere nella maggior parte dei casi meramente “filosofie lontane ed astratte” per gli operatori sociali che operano nel settore della grave emarginazione adulta.

5.4.1 Osservazioni in merito alla discrezionalità degli operatori

Al fine di rispondere all'obiettivo della ricerca riguardante l'impatto dei dormitori sulla vita degli *houseless* in questo paragrafo verranno inseriti alcuni stralci di colloqui informali effettuati, nel corso dell'osservazione partecipante, con assistenti sociali operanti all'interno dei Servizi Sociali per Adulti in difficoltà del Comune di Milano.

Il dormitorio nel quale ho lavorato per dodici mesi opera in convenzione con il Comune di Milano. Per tale ragione molto frequentemente venivano segnalate⁵¹ persone per l'inserimento in struttura dagli assistenti sociali operanti nei servizi comunali “adulti in difficoltà” ed “asilo politico”. L'associazione per la quale lavoravo tendeva a favorire l'inserimento delle persone segnalate dal Comune in quanto la convenzione prevedeva una retta giornaliera. Se un individuo faceva ingresso in struttura su invio di enti del terzo settore o senza invio alcuno ma sulla base del “passaparola” (diverse persone si

⁵¹ Concretamente la segnalazione avveniva attraverso l'invio di una mail di presentazione del caso.

rivolgevano spontaneamente all'ufficio nel quale operavo per chiedere di essere accolte) non vi era infatti nessuna copertura economica. Evidentemente il fine ultimo dell'associazione era il "no profit", le risorse erano necessarie solamente per coprire le spese di gestione del dormitorio.

Ho quindi avuto occasione di lavorare in rete con i servizi pubblici del territorio, osservando diverse dinamiche che mi sembra importante riportare all'interno della mia ricerca in quanto hanno un impatto diretto sulle vite degli *houseless*.

In particolare un elemento, che come evidenziato nelle pagine precedenti era parte anche del mio operato, è la discrezionalità degli operatori come si evince dalle parole degli stessi:

“Questa persona veniva tutti i giorni a chiedere al servizio. Anche se in teoria, stante la lista di attesa, aveva l'appuntamento fissato dopo un mese, un giorno avevo un buco nell'agenda e allora l'ho fatto entrare. Mi ha spiegato tutta la sua storia, che era già seguito da servizi della Caritas Ambrosiana. Allora niente...mi è sembrato una situazione dove fosse sensato intervenire e ve l'ho segnalato per l'inserimento...non è che lo conosco molto però...”. (AS-1)⁵²

“Guarda sarà 6 anni che lo seguo, che ti devo dire...me la sono presa a cuore questa situazione...ha già fallito il percorso in diverse strutture...non è in grado di gestire i soldi...voglio dargli un'altra possibilità...attualmente il suo progetto è fermo...dovete aiutarlo a fare ordine nella sua vita e poi vediamo che fare con lui.. magari attiviamo ancora un contributo economico”. (AS-2)

“La Ronda della Carità⁵³ continuava a chiamarmi per questi due ragazzi. Allora li abbiamo presi in carico anche se non hanno ancora residenza a Milano. Sono due rifugiati che escono dall'Emergenza Nord Africa⁵⁴. Li ho visti in colloquio e mi sembrano veramente due brave persone, faccia pulita. Con loro c'è da fare

⁵² Con l'acronimo AS si intende: assistente sociale..

⁵³ Associazione che svolge ronde di assistenza alle persone senza dimora che dormono in strada.

⁵⁴ L'Emergenza Nord Africa ebbe inizio con gli sbarchi a Lampedusa di cittadini tunisini, cui sarebbero seguiti gli arrivi dalla Libia di persone originarie di molti paesi africani. Alla chiusura in via amministrativa della Emergenza (28 Febbraio 2013) non ha corrisposto, però, la fine dei problemi collegati all'accoglienza dei 55.000 giunti in Italia che ancora oggi attendono risposte e vivono una condizione di grande incertezza e precarietà esistenziale.

tutto! Sistemare documenti, segnalarli al Celav per un lavoretto, prendere la terza media...insomma si può fare un bel progetto!”. (AS-3)

“Questo è un ragazzo che ha veramente bisogno di aiuto. E’ fuggito dalla guerra, suo padre è morto, la madre è scappata in Iran. Non ha nessun posto dove andare quindi mi sa che il suo progetto sarà più lungo, al massimo dopo l’anno da voi lo spostiamo in un’altra struttura”. (AS-4)

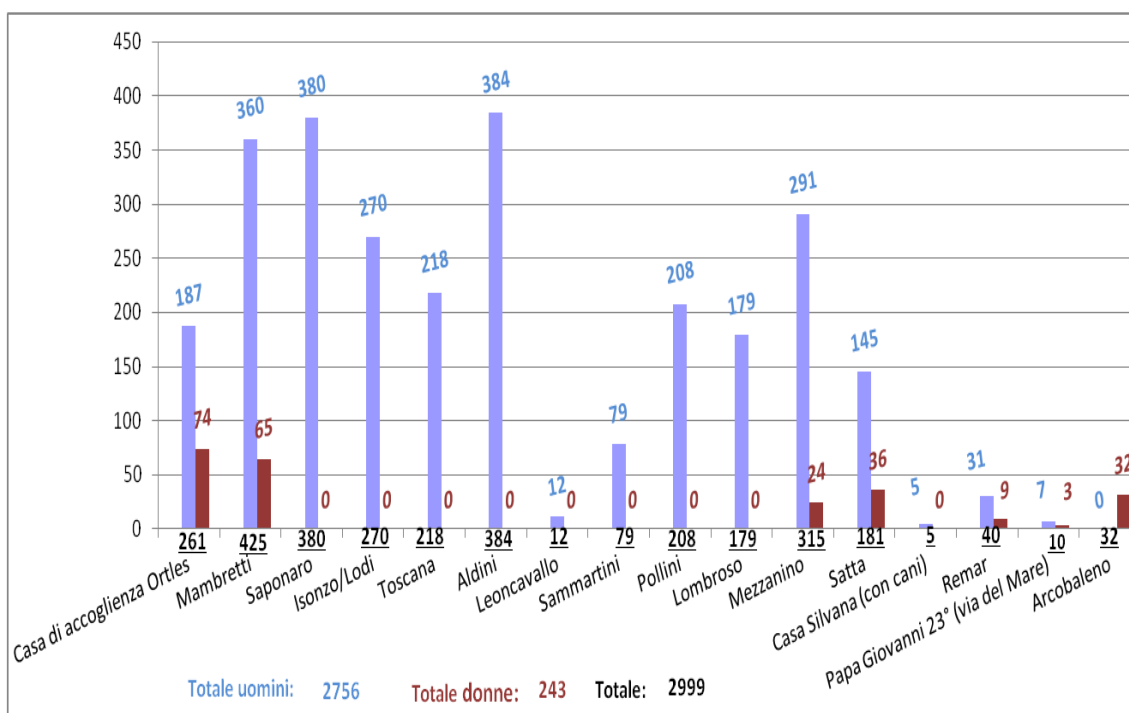
Discrezionalità e frammentazione degli interventi sono elementi che sembrano connotare l’area della grave emarginazione adulta milanese. L’iter di un utente all’interno dei servizi per persone senza dimora varia molto a seconda dell’età e della capacità di “muoversi” e sapersi relazionare con gli operatori. Come evidenziato nel terzo capitolo la maggior parte dei servizi sono gestiti da enti del terzo settore (associazioni di volontariato e di promozione sociale, fondazioni) molti dei quali a chiara ispirazione religiosa. Ogni realtà ha le sue modalità di inserimento in struttura, le proprie regole da rispettare, il proprio modo di intendere il sociale.

L’unico dormitorio completamente gestito dal Comune di Milano (Casa dell’Accoglienza di Viale Ortles) ha una lista di attesa molto lunga (6-8 mesi), nella “attesa” molti vengono inseriti in altre strutture non a diretta gestione comunale.

Emblematico in questo senso è il flusso degli inserimenti nelle varie strutture presenti a Milano nel periodo del Piano Freddo 13-14⁵⁵:

⁵⁵ Analisi degli inserimenti in strutture dal 15.11.2013 al 01.04.2014, Comune di Milano.

Tabella n.9 : Flusso degli inserimenti nelle strutture presenti a Milano nel periodo del Piano Freddo 2013-14



L'iter della maggior parte delle persone nel "mondo" dei dormitori inizia attraverso l'inserimento in una struttura nel periodo del Piano Freddo. La persona non può scegliere il dormitorio: dove viene inserito deve stare, tendenzialmente non ci sono seconde occasioni come emerge dal racconto di questo *houseless* :

“Sono entrato nel dormitorio di Via Saponaro durante il Piano Freddo. Mi hanno rubato il cellulare ed allora io me ne sono andato. Il giorno dopo mi sono recato al Centro di Aiuto per essere inserito in un altro dormitorio: mi hanno detto che quando esci spontaneamente da un dormitorio non puoi andare in un altro. Allora sono stato quasi 5 mesi a dormire fuori...cosa dovevo fare?”.
(SD-11)

Generalmente le persone si tengono strette il posto in dormitorio, non avendo alternative. Seguono le regole, cercano di sfruttare le poche occasioni che gli vengono offerte. Quando non è il periodo del Piano Freddo (da novembre ad aprile tutti gli

inserimenti vengono filtrati dal Centro di Aiuto), l'inserimento nei dormitori è direttamente gestito dalle strutture stesse: questo aumenta la discrezionalità degli interventi. Concretamente se in giugno una persona volesse entrare nel dormitorio di Viale Isonzo (gestito dalla Fondazione Fratelli di San Francesco) dovrebbe recarsi al servizio sociale della Fondazione e parlare con l'assistente sociale che poi a sua volta contatterà la sua collega responsabile del dormitorio Isonzo e valuterà se inserire la persona. Stesso discorso, con modalità diverse, per tutti gli altri dormitori. Se, sempre in giugno, un adulto in difficoltà volesse accedere al dormitorio comunale di Viale Ortles dovrebbe inserire il proprio nome nella lista di attesa e forse verso dicembre verrà richiamato, forse in quanto dipenderà dai flussi di ammissioni e dimissioni del dormitorio.

Nel mentre...cosa fare? Mi sono trovato diverse volte, quando il dormitorio nel quale operavo aveva esaurito i posti disponibili, a consigliare alla persona che a me si rivolgeva per l'inserimento in struttura in un mese non facente parte del periodo del Piano Freddo, di provare ad andare a "bussare alla porta" di ogni dormitorio segnato sul vademecum prodotto dalla Comunità di Sant Egidio⁵⁶.

Il Centro di Aiuto garantisce la presenza di un monitoraggio da parte del Comune di Milano per quanto concerne gli inserimenti nei dormitori nel periodo del Piano Freddo.

Questo deriva essenzialmente dal fatto che, per ogni persona inserita in un dormitorio convenzionato nel periodo novembre-aprile, il Comune garantisce una retta di 8 euro al giorno. Risulta quindi necessario un monitoraggio dell'ente comunale sul denaro pubblico erogato. Nella nuova prospettiva presentata nei documenti programmatici del Comune di Milano, il Centro di Aiuto, attraverso la presenza di due assistenti sociali, dovrebbe garantire anche un "filtro della presa in carico" delle persone che transitano nel Piano. In estrema sintesi questo significa che gli assistenti sociali, durante e dopo il Piano Freddo, dovrebbero inviare le persone nei servizi a loro dedicati (quasi sempre "adulti in difficoltà" ed "asilo politico"). Servizi con lunghe liste di attesa, che prendono in carico (se lo fanno) con tempi molto lunghi. Poche e striminzite risorse a disposizione.

⁵⁶ "Dove: mangiare, dormire, lavarsi", 2013

In questo scenario le persone in difficoltà devono imparare a muoversi per sfruttare le poche risorse a disposizione come traspare da queste affermazioni:

“Ho capito come funziona, se vado là tutti i giorni a stressare l’assistente sociale alla fine mi dà retta”. (SD-12).

“Se dico all’assistente che lavoro in nero quella non mi garantisce più il contributo economico. Io non rubo i soldi pubblici...è solo che quei 250 euro mi garantiscono anche un futuro...oggi il lavoro c’è...domani non lo so!”. (SD-13).

“Sono stato a dormire davanti al Centro di Aiuto il primo giorno del Piano Freddo. Così mi sono messo in lista di attesa e sono sicuro di avere un posto letto dopo qualche giorno. Nel mentre sto andando in altre associazioni che conosco così magari trovo un posto letto in un dormitorio più bello”. (SD-14).

L’arcipelago di isole non comunicanti dei servizi per *homeless* è creato anche dalla mancanza di un coordinamento da parte del Comune di Milano. L’unico “tavolo” al quale attualmente⁵⁷ possono partecipare coloro che operano con gli adulti in difficoltà è gestito dalla Caritas Ambrosiana (Coordinamento Cittadino Grave Emarginazione Adulta -CCGEA). Durante le riunioni alle quali ho partecipato non vi era la presenza di tutte le realtà operanti nel settore. Il CCGEA ha avuto lunghi periodi di inattività ed è quindi ora, essendo stato riattivato da circa un anno, essenzialmente un momento di dialogo e confronto. Non ha alcun “potere politico”, non è un reale interlocutore del Comune di Milano.

Senza voler entrare in questa sede in analisi politiche che poco mi competono, è risultato evidente nel corso della mia osservazione una frammentazione gestionale/operativa. Ogni realtà associativa “portava il suo pezzo”, quasi nessuno era interessato alla cornice generale.

La mia percezione era che nel quotidiano queste associazioni (come del resto quella nella quale io stesso operavo) facessero tantissimo sotto il profilo delle prestazioni erogate.

⁵⁷ Terzo trimestre 2014

Senza di loro gli *houseless* non avrebbero avuto luoghi dove dormire, mense dove mangiare, guardaroba dove rifornirsi di vestiti.

Molte delle associazioni si lamentavano della gestione comunale: sempre le solite grandi Fondazioni vincevano gli appalti, venivano prese decisioni senza interpellare le associazioni, si sottostimava il lavoro delle associazioni, gli 8 euro per ospite nel periodo del Piano Freddo erano “ridicoli”. Ricordo che nel corso di una riunione dissi: “*Ma perché non sospendiamo i servizi per un giorno? Così il Comune si accorge di quanto facciamo!*”. I partecipanti alla riunione mi guardarono male, come se avessi detto qualcosa con un tono provocatorio. La maggior parte dei gestori delle associazioni erano persone anziane, con un chiaro mandato caritatevole-cristiano. Per loro chiudere le porte in faccia alla persone in difficoltà, anche per un solo giorno, era inconcepibile.

Il “sistema Milano” per la grave emarginazione adulta, secondo le mie osservazioni, sembrerebbe essere composto da due pilastri: *carità organizzata e servizio sociale residuale*. I volontari dominano la scena, gli assistenti sociali rimangono ai margini mettendo in campo poche e striminzite risorse. In questo modo il sistema regge ma non è equo, chi è più bravo a muoversi ha più risorse.

Il Comune di Milano, rimanendo in secondo piano, non attua un reale coordinamento operativo. Di conseguenza il compito del servizio sociale comunale di “setacciare” le prestazioni afferenti al comparto di spesa “assistenza sociale” viene sostituito da una “corsa” degli stessi operatori comunali per accaparrarsi la prestazione che questa o quella associazione eroga, per poi destinarla al proprio utente.

L’ampia discrezionalità degli assistenti sociali nel lavoro con gli *houseless* è, a mio parere, molto rischiosa in particolare se unita alla ormai consueta mancanza di risorse.

I servizi sociali dovrebbero essere inseriti all’interno di un preciso contesto di politica sociale composto da norme chiare, risorse adeguate ed un efficace coordinamento operativo. Altrimenti tutto il peso della grave emarginazione è messo sulle “spalle” (più o meno larghe) degli assistenti sociali che a differenza dei volontari svolgono un “lavoro” e non un’opera di bene.

Il volontario “entra ed esce” nel sociale, l’operatore deve “starci dentro” se vuole continuare ad essere retribuito.

Effettuando una generalizzazione basata sui resoconti di osservazione sopra esposti e sui numerosi colloqui informali realizzati con colleghi operanti nel settore della grave emarginazione adulta posso ipotizzare che i vissuti degli operatori siano principalmente i seguenti:

- ✚ Vissuti di impotenza → “*Non posso fare niente*”
- ✚ Vissuti di onnipotenza → “*Tranquillo, ci penso io*”

In entrambi i casi l’utente è in completa balia dell’operatore, il quale a sua volta deve cercare di orientarsi all’interno dell’ “arcipelago di isole non comunicanti” dei servizi per adulti in difficoltà di Milano. I risultati conseguenti a questo scenario sembrerebbero essere interventi di servizio sociale molto diversi tra loro a secondo delle capacità di “sapersi muovere” della persona che si rivolge al servizio ed al “vissuto” dell’assistente sociale che prende in carico la situazione.

Gli interventi di servizio sociale per gli *houseless* di Milano si ipotizzano essere, secondo l’osservazione partecipante realizzata, altamente frammentati e discrezionali.

Ho osservato che possono esserci casi di percorsi positivi, con adeguate risorse messe a disposizione (in particolare da enti del terzo settore) per concreti progetti di reinserimento sociale, ma possono anche configurarsi vuoti di presa in carico, con persone che non fanno altro che vagare per la città seguendo l’onda della sopravvivenza e sperando che un giorno la propria situazione si sblocchi.

Il prossimo capitolo, sulla base di quanto esposto fino a questo momento, cercherà di ragionare rispetto alla possibilità di introdurre una modalità innovativa di accoglienza degli *houseless* di Milano.

6. Una modalità innovativa di accoglienza

Dormitori. Si esce alle 8 della mattina e si rientra alle 18. Dieci ore da riempire. Quasi sempre andando alla ricerca di lavoro. Un pellegrinaggio da un angolo all'altro della città, con un curriculum vitae in una mano ed il cellulare nell'altra, attendendo una chiamata per un lavoro o semplicemente di un amico per fare due chiacchiere. Nel corso della giornata si spendono quei pochi euro che si hanno in tasca per bere un caffè al bar, per prendersi qualcosa da mangiare in un supermercato. Oppure ci si mette in fila davanti ad una delle tante mense di Milano. Si vedono persone, alcune sono le stesse che alla sera si incontreranno in dormitorio. Ogni tanto si frequentano servizi sociali, amici e familiari ma la maggior parte del tempo si è soli nella quotidiana maratona della sopravvivenza e della ricerca della felicità.

La fenomenologia delle attività quotidiane degli *houseless* di Milano che traspare dai Diari delle Attività e dall'osservazione partecipante è molto semplice. Gli ospiti dei dormitori ogni giorno cercano lavoro, tutto il resto è secondario ed è strettamente legato alla sopravvivenza. Alcuni il lavoro non lo cercano più e si dedicano unicamente alla sopravvivenza. Vivono alla giornata, dimensione che è fuori dal tempo in quanto è un presente slegato dal passato e dal futuro (Gui, 2012)

Nel prossimi paragrafi si cercherà di delineare una proposta innovativa di accoglienza per gli *houseless* di Milano, partendo dai principali approcci operativi considerati attualmente i più funzionali nel lavoro sociale con le persone senza dimora.

Il tentativo sarà di ragionare in termini di fattibilità, cercando di evitare enunciazioni meramente teoriche. Si prenderà anche spunto da una realtà già esistente sul territorio milanese.

6.1 Gli approcci operativi al fenomeno

Gli approcci operativi riguardano la fase di attuazione pratica, le modalità utilizzate nel lavoro sociale con le persone senza dimora.

Gli approcci operativi al fenomeno dicono molto rispetto alla volontà (o meno) di considerare congiuntamente dimensione sociale ed abitativa. Come vedremo alcuni si fondano sull'idea che una volta fornita una casa all'individuo senza dimora il problema sia risolto. Tale assunto, che privilegia la dimensione abitativa del problema, non tiene in considerazione il vissuto dell'individuo che spesso è portatore di storie personali caratterizzate da sofferenza e complessità. Al contrario, prediligere unicamente la dimensione sociale del fenomeno *homelessness* senza considerare la concreta mancanza di una dimora, sarebbe riduttivo in quanto l'assenza di un'abitazione è un problema concreto ed effettivo.

Di seguito verranno sintetizzati gli aspetti principali dei modelli teorizzati dal sociologo inglese Harvey, apprezzati e condivisi da tutta la comunità internazionale (Feantsa, 2011).

Il primo metodo è il *normalisation model*. Questo si fonda sull'assioma che i senzatetto hanno "i medesimi bisogni abitativi di protezione e sostegno degli altri cittadini: che ciò che i senzatetto desiderano, necessitano ed è per loro adatto è una normale, convenzionale, usuale casa" (Harvey, 1999, p.274).

Per il *normalisation model* il punto di partenza per qualsiasi processo di aiuto è fornire all'individuo senza dimora una casa, risolvendo in primis il problema che caratterizza l'essenza stessa del fenomeno. Il principale limite è che fornendo subito all'*homeless* un'abitazione non si considerano gli aspetti che hanno dato origine al fenomeno. Passare dalla vita di strada o in un centro di accoglienza alla gestione di una casa con tutti gli obblighi e le complessità che questo comporta può essere molto difficile se non si tiene conto delle caratteristiche personali dell'individuo. Ulteriore limite è il grosso investimento economico che comporta, non certo praticabile in tutti gli Stati. Il vantaggio è invece dare una possibilità reale e concreta ad un individuo per ripartire.

Sulla scia del precedente orientamento si pone il *tiered model*. Obiettivo è quello di limitare il numero di persone in strada o accolte nei rifugi per persone senza dimora. Tuttavia, esso si basa su di un diverso assunto riguardante le capacità dei senza tetto,

dimostrando “aspettative meno ottimistiche sulla loro capacità di gestire nell’immediato la vita in un alloggio indipendente” (*ivi*, p.279). Anzi, per alcuni senz’altro, un rapido reinserimento abitativo potrebbe generare difficoltà insormontabili nell’amministrazione delle attività quotidiane. Perciò, secondo questo punto di vista, il passaggio dalla strada o da un centro di accoglienza ad un alloggio convenzionale dovrebbe essere mediato da un periodo di transizione in un ambiente protetto. Nel *tiered model*: “il senz’altro passa da un gradino all’altro: dalla strada al dormitorio, ad un alloggio di transizione, ad una casa normale, rompendo il ciclo della mancanza di una dimora in un sistema flessibile che è attentamente calibrato sull’abilità della persona allo stadio appropriato” (*ibidem*). Punto di forza di tale modello è cercare di agire sulle difficoltà della persona comprendendo che non basta risolvere il problema abitativo per attuare l’effettivo reinserimento sociale dell’individuo senza dimora. Il limite è che i “periodi di transizione” verso l’indipendenza possono divenire vuoti, senza progetti di vita e condurre quindi all’apatia.

Il terzo approccio, *staircase model*, si fonda su un assunto simile a quello precedente, per cui per molti senza dimora il passaggio immediato da un rifugio notturno ad un alloggio indipendente presenta delle difficoltà insormontabili.

Il principio su cui si basa e che rappresenta la sua principale qualità, è il procedere per passi successivi, partendo dal rifugio notturno, passando per un centro di seconda accoglienza, fino al divenire un inquilino a tutti gli effetti, cui sono riconosciuti diritti e doveri. Tale processo prevede, cioè, una serie di passaggi intermedi. Il “livello di sicurezza aumenta nel salire ogni gradino della scala, mentre diminuisce progressivamente il sostegno sociale” (Mugnano, 2006, p.95). Il suo limite è che gli “scalini” dell’approccio *staircase* possono divenire insormontabili e condurre alla cronicizzazione della condizione di senza dimora fermando l’individuo ad un determinato “scalino” senza che sia in grado di arrivare alla completa indipendenza dal sistema di assistenza sociale.

L’ultimo orientamento che presenterò è stato recentemente indicato come il più efficace nel sostenere le persone senza dimora. Nel corso del 2014 sono stati svolti diversi corsi di formazione in Italia, volti a promuovere lo stesso.

L’ *Housing First (HF)* è ormai ampiamente adottato negli Stati Uniti, primo paese nel quale studi quantitativi hanno dimostrato la sua maggiore efficacia rispetto al modello

staircase (Tsemberis, 2004). L'*HF* prevede l'inserimento di persone *homeless*, anche con disturbi psichiatrici o con problemi correlati all'abuso di sostanze, in abitazioni private in affitto. La persona senza dimora viene poi sostenuta nella sua nuova vita indipendente. L' *homeless* gode di ampia libertà di scelta e di controllo sulla propria vita. Diviene affittuario dell'abitazione ed è quindi soggetto alle stesse regole degli altri condomini. All'interno dell'*HF* c'è una logica di "riduzione del danno" (Feantsa, 2011), non è quindi richiesto alla persona di interrompere da un giorno all'altro con alcool e droghe.

Questo approccio richiede un forte investimento di risorse ed operatori su ogni singolo progetto: senza un effettivo supporto (anche economico nel caso in cui non sia individuata prontamente un'attività lavorativa) può causare maggiore isolamento sociale portando la persona a condurre una vita uguale alla precedente: emarginato anche se con una casa in affitto.

Il vantaggio è che con un adeguato supporto, partendo dalla stabilità garantita dalla vita all'interno di una normale abitazione, l'individuo può essere in grado di riattivare le competenze necessarie ad un effettivo e duraturo cambiamento.

Nello scenario attuale è presente una commistione tra questi modelli operativi. Commistione che pone però le sue fondamenta su un elemento diventato ormai trasversale: l'attenzione alla persona e la sua implementazione attraverso le logiche del *capability approach* e dell'*empowerment* .

Questi due concetti sono fondamentali in quanto ogni approccio, almeno nella sua definizione teorica, si pone come obiettivo quello di migliorare le condizioni di vita dell'individuo senza dimora.

Il prossimo paragrafo vuole entrare nel dettaglio delle due logiche sopra citate, logiche che verranno riprese anche all'interno della proposta innovativa di accoglienza che verrà presentata in seguito.

6.1.1 Capability Approach

Amartya Sen ha originariamente sviluppato il *capability approach* all'interno delle aree della filosofia politica e delle prospettive economiche del welfare, come un approccio innovativo per la valutazione del benessere degli individui e la giustizia dei sistemi sociali ed istituzionali. L'approccio di Sen è basato sul concetto di libertà individuali fondamentali, o *capabilities*, che sono centrali per la "qualità della vita" degli individui (Sen, 1999, p. 24). Sen sostiene che "il successo di una società deve essere valutato, in questo approccio, primariamente in relazione alle libertà sostanziali di cui i membri della società possono avvalersi" (Sen, 1999, p. 18). Sen ha introdotto il concetto di *capability* proprio al fine di esprimere l'importanza fondamentale delle libertà individuali, sia per il benessere della persona che per il giusto assetto dei sistemi sociali. Egli ha specificato inoltre che le *capabilities* sono le opportunità di funzionamento (*functionings*) o, in altri termini, le opportunità di essere e di agire in relazione a quegli stati e quelle azioni a cui si ha ragione di dar valore. Tra le infinite *capabilities* e i relativi *functionings*, Sen contraddistingue alcune *capabilities* di base, fondamentali per il benessere, e quindi particolarmente importanti per l'uguaglianza. Le *capabilities* di base, essenziali (e i relativi *functionings*), includono "l'essere nutriti, avere un'abitazione, essere educati ed in salute, e la possibilità di partecipare in pubblico senza vergognarsi" (Terzi, 2013, p. 25). Data l'importanza delle *capabilities* per il benessere, secondo questo approccio, l'obiettivo prioritario delle politiche sociali consiste nell'espansione e nell'equalizzazione delle *capabilities* degli individui, delle loro libertà e opportunità essenziali per la qualità della vita. Sen è inoltre consapevole delle profonde differenze che contraddistinguono gli individui; queste includono le differenze personali, come ad esempio le caratteristiche fisiche, i fattori esterni, come le differenze climatiche e ambientali, ed i fattori sociali, culturali ed attitudinali. Sen identifica specificamente le numerose differenze individuali nel far uso delle risorse e nel convertirle in stati di benessere e considera questo aspetto della diversità umana come assolutamente fondamentale. Ad esempio, una persona malata necessita di quantità maggiori di cibo per poter funzionare adeguatamente in un dato ambiente, rispetto al cibo necessario per una persona sana, date le medesime circostanze (*ibidem*). In ultima analisi, la diversità umana come fatto imprescindibile, secondo Sen, deve essere al centro di ogni approccio etico-normativo del benessere, e di conseguenza, la

sua versione del *capability approach* pone l'eterogeneità umana come elemento fondamentale (Sen, 1999). È all'interno di questi parametri etici che Sen delinea una prospettiva sull'uguaglianza teorizzata in termini delle opportunità genuine e concrete che gli individui hanno a disposizione per compiere scelte di vita tra tutti i funzionamenti possibili, e dunque di ottenere benessere. Di conseguenza, la povertà viene definita come deprivazione di *capabilities* e lo svantaggio sociale come una limitazione di *capabilities*. Le istituzioni e le politiche sociali devono essere strutturate, secondo Sen, in modo da rispondere alla povertà ed allo svantaggio così definiti. Nell'intervento con persone senza dimora sarà quindi fondamentale operare per espandere le *capabilities* e garantire maggiore benessere.

6.1.2 Empowerment

Il concetto *Empowerment* può essere definito come un processo nel quale la persona svantaggiata/oppresa scopre ed esercita la propria capacità di azione, intesa come disponibilità e capacità di lotta contro ciò che la opprime (Sartori, 2005).

L'accento è posto sulla possibilità di acquisire la percezione/sensazione di “aver potere” ed essere in grado di “esercitare potere effettivo” nel governo della propria vita. Sartori sottolinea come il concetto di *empowerment* faccia riferimento alla possibilità di sostenere le persone per facilitare la loro autorealizzazione, l'accrescimento delle loro potenzialità, la capacità di prendere da sé le proprie decisioni. Il processo di *empowerment* vede quindi le persone senza dimora come competenti e capaci di decidere che cosa è bene per la loro vita.

Dall'*empowerment* delle persone senza dimora è possibile trarre opportunità di apprendimento. L'azione degli *homeless* alla soluzione dei problemi che li riguardano può estendersi oltre la sfera delle loro circostanze “private” e dipanarsi collettivamente per modificare il sistema politico o socioculturale dominante. (Folgheraiter, 1998).

6.2 L'approccio operativo prevalente a Milano

Nel panorama milanese prevale una classificazione (prima, seconda e terza accoglienza) che rivela l'approccio *staircase model* vigente. Gli "scalini" che gli *houseless* di Milano incontrano nel loro percorso di vita sono molto diversi tra loro: ogni dormitorio, ma più in generale ogni servizio messo a disposizione delle persona *houseless*, è gestito in modo differente.

Le strutture milanesi di supporto ai senza fissa dimora si suddividono in centri di prima, seconda e terza accoglienza.

I centri si differenziano, fondamentalemente, per le modalità e la durata dell'ospitalità che offrono e per i progetti di reintegrazione sociale che attivano. La prima accoglienza, il cosiddetto "dormitorio", opera sull'emergenza; il periodo di permanenza in tali strutture ha spesso un limite di uno o due mesi in modo tale da poter permettere un ricambio abbastanza veloce degli ospiti e poter così coprire un bacino d'utenza numeroso. L'accesso alla struttura di prima accoglienza avviene, durante il periodo del Piano Freddo, tramite il Centro Aiuto Stazione Centrale.

Il resto dell'anno, ogni dormitorio (di quelli che non chiudono, essendo aperti solo durante il Piano Freddo), ha le sue modalità di accettazione ed inserimento in struttura. Nei centri di seconda accoglienza il tempo di ospitalità va da due mesi ad un anno. In queste strutture si lavora maggiormente sulla responsabilizzazione dell'individuo che infatti viene coinvolto in attività legate al mantenimento della struttura stessa (turni delle pulizie, lavaggio dei piatti) e si cerca di impostare un percorso progettuale che lo porti all'indipendenza, attraverso la ricerca di piccoli lavori e tirocini esterni. In alcuni casi viene offerta una borsa-lavoro, che porterà, con il tempo, all'assunzione vera e propria. Alla disponibilità di uno stipendio fisso, anche se basso, dovrebbe infine far seguito la possibilità di pagare un affitto, poco oneroso, per un appartamento. La terza accoglienza dovrebbe essere la fase finale della riacquisizione della propria indipendenza, raggiungibile attraverso la capacità di mantenere nel tempo un lavoro ed una casa (Verona, 2008).

Dopo aver presentato i principali approcci operativi ed aver evidenziato l'approccio *staircase* prevalente a Milano si vuole ora entrare nel merito della proposta innovativa di accoglienza, elaborata sulla base del lavoro di ricerca presentato nei precedenti capitoli.

6.3 I dormitori “dentro” la comunità

Il concetto di “*care comunitaria*” viene citato nella maggior parte di manuali di politica sociale. La comunità diviene un attore decisivo nei processi di aiuto delle persone in difficoltà. Se, infatti, la difficoltà stessa nasce all'interno della comunità, quale luogo migliore per fronteggiarla?

Le politiche e gli interventi di assistenza sociale dovrebbero cercare di collegare l'individuo alla rete primaria (famiglia ed amici) e secondaria (servizi sociali) presente sul territorio. In questa ottica l'assistente sociale è un agente di rete, un facilitatore dei rapporti tra l'individuo in difficoltà ed il suo sistema di appartenenza. Produrre capitale sociale, in questa logica, è la capacità di combinare in modo nuovo risorse già presenti in un contesto perché producano nuovo valore (fio.PSD, 2006).

Come produrre capitale sociale, come attuare un lavoro sociale nelle prospettive di *empowerment* e *capability approach* con gli ospiti dei dormitori?

Come ricollegare alla comunità individui che vivono alla giornata, persone che sono state messe nell'impossibilità di agire e che quindi sono stati privati della libertà di *well-being* (Gui, 2012) ?

La risposta che segue non ha nessuna ambizione di esaustività.

La convinzione, alla base della mia proposta di accoglienza, è che per passare dalla “carità alla corresponsabilità” (come in linea teorica vogliono fare quasi tutti i dormitori milanesi) sia necessario mettere a disposizione degli *houseless* mezzi reali di emancipazione. Non basta rendergli la vita scomoda facendoli stare tutto il giorno all'aperto, pretendendo che essi in totale autonomia siano in grado di auto-aiutarsi. Questo in molti casi produce in un primo momento senso di smarrimento, poi vulnerabilità e infine emarginazione. La povertà, sia economica che relazionale, unita ad un contesto di vita scarsamente nutritivo, allontana e non avvicina alla comunità. In

questo scenario i dormitori perdono l'occasione per passare da "terra di nessuno" a luoghi dove gli *houseless* possono effettivamente trovare una "risposta sociale" alla loro domanda di aiuto.

I dormitori, anche a causa dell'attuale situazione economica, non investono sulle persone, si limitano a garantir loro la sopravvivenza. Tale investimento dovrebbe passare da un reale "lavoro di comunità" perché nella comunità è presente un tessuto di legami e di risorse in grado di sostenere i più fragili (Gui, 2012).

L'emarginazione, inoltre, diviene "grave" quando perde il carattere della condivisione ed esce dalla spazio (mentale e sociale) di senso che lo accomuna ad altri (fio.PSD, 2006). I dormitori dovrebbero quindi "stare dentro" i quartieri e dovrebbero mettere in grado i propri ospiti di attivarsi fino da subito.

L'idea è quella di garantire agli ospiti una "rete di attivazione" al momento dell'ingresso in struttura.

"Rete di attivazione" ispirata da tre elementi: promozione, accompagnamento e sostegno. Ogni ospite deve essere adeguatamente sostenuto nel suo percorso di attivazione. Deve essere messo nelle condizioni di svolgere un'attività lavorativa, retribuita in modo adeguato.

Se mi fermassi qui avrei forse concluso il mio compito di enunciazione teorica ma non avrei detto nulla di nuovo.

Il prossimo paragrafo, partendo dell'esempio di un realtà già attiva sul territorio di Milano, cercherà di presentare concretamente come si potrebbe strutturare un dormitorio in grado di essere "primo passo" per un percorso di reinserimento sociale.

6.4 Dal progetto “Alveare” allo “Spazio WIP”

Produrre solidarietà per far fronte all'emergenza di chi è emarginato, non trova lavoro o l'ha perso. La carità non può essere solo assistenzialismo; il lavoro non si trova ma bisogna inventarlo”⁵⁸. Queste sono rispettivamente la *mission* e la *vision* dell'Associazione Alveare.

L'associazione si è costituita presso la parrocchia di Santa Maria Annunciata in Chiesa Rossa, quartiere Stadera, una delle zone critiche di Milano, dove situazioni di povertà e degrado sono molto comuni. L'associazione è nata nel 2012 e dal quel momento ha sostenuto circa 180 persone senza lavoro, italiani e stranieri, di cui poi alcuni hanno trovato un'occupazione stabile ma soprattutto “li abbiamo aiutati a incontrarsi, a conoscersi, a sentirsi parte della comunità superando l'isolamento sociale in cui ci si viene a trovare quando non si ha un'occupazione”.

Il progetto Alveare funziona essenzialmente così: chi ha bisogno di aiuto chiede un colloquio e, a seconda di quel che sa fare, viene messo in contatto dall'associazione con chi nel quartiere ha bisogno di quelle prestazioni ma ha pochi soldi per pagare.

Per esempio, una signora anziana vorrebbe “rinfrescare” la sua casa ma non ce la fa a pagare un imbianchino, ecco che l'associazione le trova chi fa il lavoro. Il compenso sarà erogato direttamente dall'associazione alla persona con i “buoni lavoro” (*voucher*) dell'Inps per il lavoro “accessorio” che il lavoratore andrà a riscuotere (a fronte di un compenso di 25 euro lorde al lavoratore ne resteranno in tasca 18,75) presso gli uffici delle Poste Italiane.

L'associazione, che si autofinanzia con donazioni di privati, è anche molto attiva nel recuperare e mantenere il decoro del quartiere e vi promuove lavori socialmente utili (sempre pagati con i *voucher*) come la pulizia dei marciapiedi, la sistemazione di aule e giardini della scuola media, l'eliminazione dei graffiti dai muri, la sistemazione di locali per le attività di volontariato.

Non si tratta quindi “solo di alleviare la fatica di vivere di molti residenti in grande difficoltà economica, puntando sul significato che il lavoro riveste per l'autostima perduta ma anche di risollevare la qualità dell'ambiente in cui essi vivono insieme a tutti

⁵⁸ Le informazioni riguardanti il Progetto Alveare provengono dai siti alveare.it e prospettivesocialiesanitarie.it.

i residenti del quartiere”.

Alla base di tutto c'è un “pensiero profondamente etico-sociale, ancor prima che un obiettivo solidale: quello di una dignità soggettiva che passa anche dalla presa di coscienza di una corresponsabilità nel rendere e mantenere vivibili e gradevoli i luoghi della vita quotidiana. E viceversa: la vita in un luogo accogliente e dignitoso rafforza sia la percezione del proprio valore di persona, sia il senso di appartenenza al contesto, alla comunità”.

Il progetto Alveare funziona⁵⁹ in particolare grazie al fatto di essere una realtà piccola, strettamente collegata alla “rete” del quartiere. I residenti incontrano i lavoratori dell'Alveare mentre ripuliscono il quartiere o svolgono mansioni collegate alla riqualificazione del territorio. Li vedono attivi, li considerano una risorsa.

Per questa ragione molti residenti, seppure in un quartiere di Milano (Stadera) noto per degradata edilizia residenziale pubblica e povertà diffusa, contribuiscono attivamente all'associazione, effettuando donazioni.

Evidentemente la matrice cattolica dell'associazione (nata dentro una parrocchia) influisce molto, ma la donazione non è motivata solamente dal desiderio di “fare del bene”. C'è un diffuso senso di comunità che investe anche i lavoratori dell'Alveare, alcuni dei quali vivono nei dormitori.

Non tutti comprendono il senso dell'associazione, vogliono solo guadagnare e per tale ragione abbandonano il progetto (al massimo ogni lavoratore ha un ingresso mensile di 400 euro). La maggior parte delle persone, al contrario, rimane all'interno del progetto Alveare per 6-8 mesi, poi tramite i contatti che intesse oppure tramite propri contatti che riesce a riattivare si sposta verso un'altra attività lavorativa, anche con il supporto del Celav. L'Alveare diventa quindi un “primo passo” per la riattivazione degli *houseless* che vengono inseriti nel progetto. Questo “primo passo” viene fatto anche con il supporto della comunità, del quartiere che si contribuisce a rendere più bello.

In questa dinamica l'*houseless* non “riceve” unicamente ma “dà” ed è gratificato dal dare, economicamente ma non solo. Gli viene effettivamente garantita la possibilità di *empowerment*, di acquisire quindi la percezione/sensazione di “aver potere” ed essere in grado di “esercitare potere effettivo” nel governo della propria vita.

⁵⁹ Le considerazioni sono frutto di un incontro con il responsabile del Progetto Alveare.

Partendo dall'esempio dell'Alveare si è ipotizzata un modalità innovativa di accoglienza degli *houseless* di Milano definita *Spazio WIP (Work in Progress)*.

6.4.1 Spazio WIP (Work in Progress)

A Milano vivono circa 2700 *houseless*, come si è evidenziato nei precedenti capitoli. Il capoluogo lombardo è suddiviso in 9 zone di decentramento.

Attualmente la distribuzione delle persone nei dormitori è unicamente legata alla disponibilità di posti nelle strutture, la maggior parte delle quali è di grande dimensioni, come si evince nella tabella 3 di pagina 40 che riguarda la distribuzione delle persone nei dormitori nel periodo del Piano Freddo 13-14.

Dormitori di grandi dimensioni, ognuno con una propria gestione autonoma.

Senza poter attuare generalizzazioni rispetto alle attività degli ospiti dei dormitori milanesi, essendo sia l'indagine sull'uso del tempo che l'osservazione partecipante limitate sotto il profilo quantitativo, è possibile però evidenziare il dato emerso dalla ricerca della Fondazione De Benedetti: "solo il 10.2% sta lavorando o ha lavorato durante il mese precedente".

La mancanza del lavoro e un quotidiano legato alla mera sopravvivenza sono emersi, dallo studio di servizio sociale realizzato, come elementi cruciali della vita degli *houseless* di Milano .

Partendo da questi presupposti *Spazio WIP* si pone tre obiettivi principali:

- *Garantire all'ospite una dignitosa risposta ai bisogni primari*⁶⁰.
- *Accogliere il bisogno unico e particolare di ogni ospite.*
- *Fornire all'ospite una chance di attivazione lavorativa.*

⁶⁰ Per bisogni primari si intende: dormire, mangiare, lavarsi , vestirsi ecc..

Per riuscire a raggiungere il secondo ed il terzo obiettivo⁶¹ l'attuale strutturazione dei dormitori non è funzionale: diventa difficile (se non impossibile) accogliere il bisogno "unico e particolare" dell'ospite e fornirgli una chance di attivazione quando i numeri delle persone accolte sono molto alti.

L'idea sarebbe quindi di dividere i 2700 *houseless* nelle 9 zone di decentramento di Milano. Ogni zona dovrebbe garantire l'accoglienza di 300 *houseless*.

I 300 *houseless* dovrebbero poi essere suddivisi in 10 strutture (Spazio WIP) da 30 posti. Ogni Spazio WIP dovrebbe sorgere all'interno di un quartiere della zona di decentramento. In questo modo verrebbero attivati a Milano 90 Spazi WIP.

Segue un esempio per meglio chiarire:

**Zona 2 → 300 houseless → 1 struttura da 30 posti (Spazio WIP) nel quartiere Pasteur
Altre 9 strutture da 30 posti in altri quartieri di zona 2 (es: Turro, Rovereto, ecc)**

Lo Spazio WIP del quartiere Pasteur avrebbe quindi una capienza massima di 30 posti. Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite dovrebbe avere l'opportunità di entrare in una rete di attivazione lavorativa simile a quella del Progetto Alveare.

Ogni Spazio WIP dovrebbe intessere un fitta rete di rapporti con il quartiere nel quale si trova, diventandone una risorsa. Si dovrebbero creare liste di "lavori occasionali" che gli abitanti del quartiere vorrebbero far svolgere agli ospiti dello Spazio WIP. Sarebbe opportuno coinvolgere gli ospiti in attività di riqualificazione del quartiere.

Ogni Spazio WIP potrebbe avere caratteristiche ed attività diverse, anche a seconda delle necessità del quartiere, ma senza mai discostarsi dai tre obiettivi principali sopra citati.

All'interno di ogni Spazio WIP dovrebbero essere presenti 2 operatori sociali, con il

⁶¹ Si parte dal presupposto che, con risorse adeguate, sia scontato garantire una risposta dignitosa ai bisogni primari degli ospiti.

compito di monitorare l'andamento della struttura ed i percorsi di attivazione degli ospiti, ognuno dei quali considerato portatore di un bisogno particolare che l'operatore dovrebbe accogliere.

Nel lungo termine ogni Spazio WIP potrebbe divenire un incubatore di impresa: potrebbero sorgere attività legate alla ristorazione, all'intrattenimento ecc. .

Il fine non sarebbe mai il "profit" ma la produzione di lavoro per gli ospiti e di un servizio per il quartiere.

In questa sede non si ritiene utile entrare in dettagli organizzativi e gestionali.

Sul territorio di Milano esistono già dormitori di piccole dimensioni (es: Cast) e realtà che offrono percorsi di attivazione lavorativa (es: Alveare). L'idea di unire queste offerte all'interno di una sola (Spazio WIP) è quindi ancorata ad un dato di realtà. Senza ombra di dubbio in termini squisitamente economici agglomerare 2700 persone in 20 dormitori circa (situazione attuale) è diverso che farlo in 90 strutture (costi molto più elevati).

Volendo ragionare in termini di fattibilità si potrebbero convertire le tante strutture inutilizzate dal Comune di Milano. Recentemente⁶² Piazza delle Armi in via delle Forze Armate, i Magazzini di Baggio in via Olivieri e la Caserma Mameli in via Suzzani sono stati individuati dal Ministero della Difesa, sul territorio del Comune di Milano, per essere riconsegnati all'Agenzia del Demanio ed essere inseriti in programmi di dismissione e valorizzazione destinandoli all'Amministrazione comunale. Ogni anno inoltre il Comune di Milano mette a bando strutture per assegnarle ad enti del terzo settore. Alle tante strutture di proprietà comunale si aggiungono quelle che lo diventano in seguito al sequestro di beni alla mafia e le numerose scuole in disuso.

Nell'idea di Spazio WIP è presente un coinvolgimento attivo dell'amministrazione comunale, che negli ultimi anni ha dimostrato grande attenzione ai temi della povertà e dei senza dimora.

Se il progetto Alveare riceve fondi da privati, gli Spazi WIP dovrebbero invece essere promossi e coordinati dal Comune di Milano, per evitare quegli elementi di frammentazione e discrezionalità esposti nei precedenti capitoli.

Il Comune di Milano ha già implementato diverse attività sociali aderenti all'ottica di

⁶² Dal sito ilgiorno.it consultato in data 7 agosto 2014

Spazio WIP. E' in corso di costituzione un "nucleo antidegrado al lavoro nei quartieri difficili a Milano, formato, però, non da forze dell'ordine, ma da speciali "borsisti"⁶³: persone che sono disoccupate e hanno situazioni economiche precarie che coordinandosi con Amsa (Azienda Milanese Servizi Ambientali), vigili e consigli di Zona, mettano a disposizione il proprio tempo per azioni di utilità sociale nei quartieri milanesi. Una disponibilità che verrebbe pagata 500 euro al mese per dieci mesi l'anno per cinquanta partecipanti: totale, 250 mila euro che Palazzo Marino stanziava per un primo anno di sperimentazione, con l'idea di arrivare a cento persone entro il 2016"⁶⁴.

Gli ospiti dello Spazio WIP dovrebbero essere retribuiti esclusivamente attraverso borse lavoro attivate dal Celav o tramite contributi economici erogati dal Comune di Milano. Anche per quanto concerne l'erogazione dei contributi l'amministrazione comunale ha introdotto nel corso del 2014 misure che si conciliano con la *vision* dello Spazio WIP. Il nuovo "Patto per riscatto sociale"⁶⁵ ideato dal Comune di Milano prevede contributi a disoccupati in cambio della frequenza a corsi di formazione o azioni di volontariato. L'amministrazione erogherà contributi di integrazione al reddito in cambio dell'impegno da parte del beneficiario a seguire un programma di interventi di inclusione sociale attiva per sei mesi attraverso borse lavoro, percorsi formativi, azioni di volontariato, partecipazione a laboratori occupazionali. In questo modo il Comune di Milano ha introdotto un'azione di sostegno al reddito contro la povertà che prevede non solo un contributo economico, ma un programma di inclusione sociale attiva che il beneficiario dovrà seguire. Si passa così da una logica di tipo assistenziale ad un sistema che mette al centro la promozione della persona.

Spazio WIP ha quindi poco di innovativo: l'idea è semplicemente di mettere a regime, all'interno dei servizi per l'accoglienza per gli *houseless*, una rete di attivazione. Una rete strettamente collegata alla realtà del quartiere in quanto il coinvolgimento del territorio non è un'istanza etico/politica ma una esigenza congruente con il miglior funzionamento del sistema di welfare (fio.PSD, 2006).

⁶³ Persone per i quali viene attivata dal Celav una borsa lavoro.

⁶⁴ Dal sito Repubblica.it consultato in data 28 Luglio 2014

⁶⁵ Dal sito comune.milano.it consultato in data 10 Settembre 2014

Per essere in grado di costituire questa “rete di attivazione” risulta inevitabile riformare l’attuale organizzazione dei dormitori di Milano: più strutture di piccole dimensioni strettamente collegate alla vita del quartiere, nei quali gli ospiti possono essere accompagnati, sostenuti e messi realmente nelle condizioni di “agire” sulla propria vita.

Se in termini di costi Spazio WIP può forse sembrare un progetto utopico è utile evidenziare due elementi:

- Si potrebbe partire con una sperimentazione: come sostiene Michela Braga (2014) la “sperimentazione sociale” è un potente strumento che consente di testare l’impatto di una nuova misura su una piccola scala, con l’idea di una futura espansione (*upscaling*) in caso di provata efficacia.
- Rispetto appunto alla “provata efficacia” dei dormitori, nelle prospettive di *empowerment* e *capability approach*, l’attuale scenario sembrerebbe suggerire una riflessione sui dati di inoccupazione degli ospiti dei dormitori, inoccupazione che nel lungo periodo può divenire patologia (*apatia*) e creare dinamiche di assistenzialismo e conseguentemente di costi elevati per lo Stato.

Mettere a regime nell’offerta dei dormitori una rete di attivazione potrebbe avere per il Comune di Milano un rilevante costo immediato (risorse per borse lavoro/contribuiti economici, edificare e poi sovvenzionare l’infrastruttura Spazio WIP e gli operatori che ivi lavorano) ma sul lungo periodo, si ipotizza, eviterebbe la cronicizzazione della condizione di *homelessness* e la conseguente continuata richiesta di prestazioni di assistenza sociale, producendo quindi un risparmio.

Nel corso del prossimo capitolo si riprenderanno queste riflessioni, che unite ad altre rispetto ai vari obiettivi conoscitivi della ricerca, comporranno le conclusioni dell’elaborato.

7. Conclusioni

La produzione medesima economica non sarebbe forse grandemente diversa da quella che è e maggiore se tutti gli uomini potessero ugualmente dar prova delle proprie attitudini di lavoro, di invenzione, di iniziativa e di organizzazione?

Luigi Einaudi

Lezioni di Politica Sociale

Una società capace di tutelare i più deboli è una società destinata a essere più forte e più ricca, come vedeva chiaramente Luigi Einaudi.

Partendo da questa convinzione si cercherà di inserire all'interno di una cornice riflessiva i risultati della somministrazione dei Diari delle Attività e del periodo di osservazione partecipante palese.

Più che di conclusioni si tratteranno quindi di “aperture”.

7.1 Punti critici e considerazioni sul metodo

L'elaborato si posiziona nel filone degli studi etnografici sulla realtà delle persone senza dimora. Si è cercato di analizzare il tema *homelessness* tenendo in considerazione entrambi i modelli teorici presentati nel secondo capitolo (*structural* e *desase*).

La persona senza dimora è stata intesa come portatrice di specifiche difficoltà all'interno di un determinato contesto socio-culturale. Si è di conseguenza attuato un focus sulle attività quotidiane delle persone senza dimora che vivono nei dormitori, Persone con vissuti peculiari che vivono in luoghi (i dormitori) con caratteristiche specifiche.

Il focalizzarsi sulla categoria Ethos “*houseless*” rappresenta il contributo innovativo della ricerca. La maggior parte degli studi sul tema si sono focalizzati infatti sulla categoria Ethos “*roofless*”, il “*clochard*” che vive in strada alla giornata.

Questo ampliamento di prospettiva sembrerebbe funzionale ad un migliore inquadramento del fenomeno in oggetto, stante anche le evidenze quantitative presentate: nella città di Milano dei 2637 *homeless* censiti dalla Fondazione De Benedetti 531 sono risultati vivere in strada, 2106 all'interno dei dormitori.

Lo studio realizzato ha un valore unicamente esplorativo. I risultati della ricerca non hanno nessuna pretesa di generalizzazione.

I Diari delle Attività sono stati interpretati: si è quindi cercato di individuare il significato degli stessi. Ancora a “più alta intensità personale” sono i resoconti delle osservazioni. Scegliendo l'osservazione partecipante come strumento di ricerca ho tentato di osservare con “gli occhi” degli ospiti dei dormitori milanesi. Ho cercato di “entrare in comunione per comprendere l'intensità e la forma della vita intima degli attori stessi” (Geertz 1998, p.90). Ovviamente questo processo d'immedesimazione ha dei limiti ma tramite la “comunione”, tramite il lavoro all'interno del dormitorio, ho cercato di “avvicinarmi a coloro che studio nel tentativo di vedere il mondo secondo la loro prospettiva” (Barnao, 2004, p.9).

Io stesso sono quindi diventato lo “strumento di ricerca”. Osservando in modo partecipato il ricercatore diviene primo referente di ciò che osserva. Ogni cosa osservata si “riferisce” quindi al ricercatore il quale deve essere consapevole di ciò per evitare conclusioni che tendano a generalizzare.

Il mondo degli “*houseless*” *Out there* – Lì fuori è stato, all'interno di questo studio, analizzato in modo parziale e autoreferenziale.

Sarebbe interessante somministrare i Diari delle Attività a tutti gli ospiti dei dormitori milanesi, durante il periodo del Piano Freddo. In questo modo i dati raccolti potrebbero essere analizzati a livello quantitativo (elemento assente nel presente elaborato, stante l'esiguità del numero dei Diari raccolti) con la possibilità di raccogliere dati effettivamente rappresentativi della popolazione studiata.

In questa ipotetica somministrazione sarebbe certamente funzionale coinvolgere il Centro di Aiuto della Stazione Centrale che potrebbe sfruttare il suo ruolo di coordinamento per facilitare la compilazione dei Diari da parte degli *houseless*.

Tale estesa somministrazione potrebbe aprire un dialogo tra Comune di Milano ed enti del terzo settore, gestori di dormitori. Si potrebbe mettere a tema il “quotidiano” degli ospiti dei dormitori, molti dei quali residenti a Milano e quindi possibili utenti dei servizi sociali comunali.

Partendo dal vissuto degli ospiti dei dormitori si sarebbe magari in grado di implementare politiche e servizi sociali più efficienti: in quest’ottica Spazio WIP è solo un’idea tra le tante possibili.

Dal “micro dei vissuti” al “macro dei modelli di welfare” il salto è quindi possibile, basta volerlo veramente.

7.2 Da un welfare degenerativo ad uno generativo

Osservando e valutando come uno Stato gestisce le politiche di assistenza sociale si può comprendere come “intende” il welfare state. L’attenzione per gli “ultimi della fila” è quindi emblematica. Il modello di welfare italiano è familistico, le relazioni intergenerazionali interne alla famiglia tendono di conseguenza a funzionare come “ammortizzatore sociale”; ciò che “visualizzano” i giovani sono le garanzie dei propri genitori e la loro aspirazione è di ottenere le stesse garanzie (posto fisso e pensione).

In questo scenario lo Stato assume una funzione sussidiaria cioè limitata ai casi in cui la “famiglia” è assente o necessita di supporto (Ferrera, 2012).

Nel panorama delle politiche e servizi per persone che versano in stato di povertà lo Stato ha un ruolo significativo. Numerose sono infatti le risorse già destinate ai poveri. Il problema è che nel nostro paese la riduzione del rischio di povertà “dopo” i trasferimenti (escluse le pensioni) non va oltre il 5%, a fronte di una riduzione almeno doppia a livello europeo. È un impatto modesto, che non “cura la malattia”, anzi ci vede agli ultimi posti per incapacità di affrontarla. Non è quindi, come alcuni sostengono, “perché non lottiamo contro la povertà” ma semplicemente perché le “lotte” praticate sono inefficaci, inappropriate, assistenzialistiche (Fondazione Zancan, 2012).

La maggior parte delle misure contro la povertà erogate dallo Stato Italiano sono esempi di welfare “de-generativo”, ossia interventi riconducibili a modelli di welfare gestito a

costo con "consumo" di risorse, anziché a investimento sociale in un'ottica di ri-generazione di risorse. Esempio emblematico è la Carta Acquisti - "*social card*"⁶⁶ che aiuta unicamente l'individuo a consumare di più.

Il rapporto 2012 della Fondazione Zancan ha introdotto il tema delle "pratiche generative". Nella realtà vi sono alcuni esempi di azioni che vanno in questa direzione, permettendo di "ri-generare" le risorse facendole rendere e responsabilizzando gli aiutati (nella logica dei diritti sociali "a corrispettivo").

Il "Patto per il riscatto sociale" del Comune di Milano presentato nel precedente capitolo rientra nell'ottica di un welfare "generativo". Anche la proposta innovativa di accoglienza "Spazio WIP" si inserisce nell'ottica di un welfare che sia in grado di rigenerare le risorse (già) disponibili, responsabilizzando le persone che ricevono aiuto, al fine di aumentare il rendimento degli interventi delle politiche sociali a beneficio dell'intera collettività (Fondazione Zancan, 2012).

Per il momento gli *houseless* di Milano rimangono *Out There / Lì fuori* in attesa di una reale occasione di reinserimento sociale.

Invece di consumare risorse, spesso, consumano sé stessi.

7.3 Out There

Il servizio sociale è una disciplina accademica che promuove il cambiamento sociale (Sicora, 2014). Il presente studio di servizio sociale ha cercato di mettere in risalto come la realtà delle persone senza dimora sia molto più ricca di sfumature del "barbonismo tradizionale" evidenziato da Berzano (1991).

La maggior parte delle persone senza dimora vivono nei dormitori, hanno un tetto sopra la testa. Non vagano brancolanti per Milano con una bottiglia di vino in una mano e un cartone nell'altra.

⁶⁶ La Carta Acquisti viene concessa agli anziani di età superiore o uguale ai 65 anni o ai bambini di età inferiore ai tre anni (in questo caso il Titolare della Carta è il genitore) che siano in possesso di particolari requisiti. La Carta Acquisti vale 40 euro al mese e viene caricata ogni due mesi con 80 euro (40 euro x 2 = 80 euro) sulla base degli stanziamenti via via disponibili. (Fonte: Ministero dell'Economia e delle Finanze)

Si alzano presto la mattina. Sono persone normali, per quanto questa parola possa avere un senso. Si perdono nei meandri della città, compilano curriculum vitae, osservano Milano attraverso il vetro di un tram. Giorno dopo giorno ripetono le stesse azioni, cercando di mantenere alta l'asticella della speranza, anche perché...esiste un'alternativa?

Gli “*houseless*” di Milano non devono essere salvati. Hanno solo bisogno di una opportunità reale di reinserimento. In questo il servizio sociale ha molto da dire e da fare ricordando la lezione di Franco Rotelli (1991):

L'impresa sociale altro non è che l'impresa di far esistere il sociale, di dargli nerbo e materia. La materia prima è data dagli individui, dai loro saperi e dalle loro strategie.

L'importante è che esista uno scambio tra di loro, un commercio e nostro compito è vivificare la scena, mettere su le “piazze del mercato”. Se non facciamo questo, non ci resta che gestire un residuo inerte: la malattia, l'inabilità.

Bibliografia

- BARNAO, C. (2004), *Sopravvivere in strada*, Franco Angeli, Milano.
- BERZANO, L. (1991), *Il vagabondaggio nella metropoli*, Franco Angeli, Milano.
- BRAGA, M. (2014), *La cultura della valutazione in ambito sociale* in Prospettive Sociali e Sanitarie numero 1- 2014, 12-17.
- CARITAS AMBROSIANA (2009), R. Gnocchi, *Persone senza dimora. La dimensione multipla del fenomeno*, Carocci-Faber, Roma.
- CARITAS AMBROSIANA (2013), *Rifugio Sammartini: rapporto 2013*, Editoriali Farsi Prossimo, Milano.
- CASTEL, R. (1991), *From Dangerousness to Risk*, Franco Angeli, Milano.
- CENSIMENTO "RACCONTAMI" (2013), *Università Bocconi, Fondazione Rodolfo De Benedetti e Comune di Milano*.
- COMMISSIONE D'INDAGINE SULLA POVERTÀ E L' EMARGINAZIONE (1992), *Rapporto sulle "povertà estreme" in Italia*, Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento affari sociali, Roma.
- COMUNE DI MILANO (2013-2014), *Documenti Programmatici, Considerazioni sul Piano Freddo e analisi degli inserimenti in strutture 2013-2014*.
- CORBETTA, P. (2007), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, il Mulino, Bologna.
- COSTA, G. (2009), *La solidarietà frammentata. Le leggi regionali su welfare a confronto*, Mondadori, Milano.
- DALY, M. (1999), *Regimes of Social Policy in Europe and the Patterning of Homelessness*, in: D. Avramov (ed.) *Coping with Homelessness: Issues to be Tackled and Best Practices in Europe* (Aldershot, Ashgate), 309–330.
- DEL RIO, G. (2010), *Desiderio, noia e apatia. Immagini del lavoro in età adulta*. Pubblicato come: *Stati d'animo della crescita e lavoro, Adulità* , 3, 43-53.
- EINAUDI, L. (1944), *Lezioni di Politica Sociale*, Einaudi Editore, Torino.
- FEANTSA (2011), *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*.
- FIO.PSD. (2006), *Grave emarginazione e interventi di rete. Strategie e opportunità di cambiamento*, Franco Angeli Edizioni, Milano.
- FERRERA, M. (2012), - *Le politiche sociali*, Il Mulino, Bologna.

- FLORIAN, E. e CAVAGLIERI, G., (1900), *I vagabondi. Studio sociologico-giuridico*, Fr. Bocca Ed., Torino.
- FLORIS, F. (2001), *Globalizzazione e città. Le persone senza dimora e i luoghi del vivere l'esclusione a Torino*, Sociologia, 3, 34-56.
- FOLGHERAITER, F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale*, Franco Angeli, Milano.
- FONDAZIONE ZANCAN (2012), *Vincere la povertà con un welfare generativo. La lotta alla povertà - Rapporto 2012*.
- GEERTZ, C. (1998), *Interpretazione di culture*, Il Mulino, Bologna.
- GUI, L. (1995), *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, Franco Angeli, Milano.
- GUI, L. (2012), *Povertà: politiche e azioni per l'intervento sociale*, Carocci Editore, Milano.
- HARVEY, B. (1999), *The Problem of Homelessness: A European Perspective*, in: S. Hutson and D. Clapham(eds.) *Homelessness: Public Policies and Private Troubles* (London and New York: Cassell) 265-279.
- ISTAT - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Federazione italiana degli organismi per le persone senza dimora (FIO.psd) - Caritas italiana (2011): *Le persone senza dimora; I servizi alle persone senza dimora*.
- LANDUZZI, C. e PIERETTI G. (2003), *Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento sociale e persone senza dimora*, Franco Angeli, Milano.
- LIEBOW, E.(1993), *Tell Them Who I Am. The Lives of Homeless Women*. The Free Press, N.Y.
- MARCUSE, P. (1988), *Neutralizing Homelessness*, "Socialist Review" , 18, 112-123.
- MEO, A. (1998), *Il senza casa: una carriera di povertà. Osservazione sul campo a Torino*, "Polis", XII, 2 agosto, 89-101.
- MEO, A. (2000), *Vite in bilico. Sociologia della reazione a eventi spiazzanti*, Liguori, Napoli.
- MUGNANO, S. (2006), *Grave emarginazione e interventi di rete. Strategie e opportunità di cambiamento*”, Franco Angeli, Milano.
- ORWELL, G. (1933) *Down and Out in Paris and London*, Harcourt Brace & Co., N.Y.

- PLEACE, N. (2000), *Jones, A. and England, Access to General Practice for People Sleeping Rough* (York: University of York and Department of Health).
- PEZZANA, P. (2012), *Control and contain: a Hidden Strategy where a Common Strategy is Lacking: Perspectives from Italy in European Journal of Homelessness* Volume 6 No.1 August 2012, 124-141.
- PEZZANA, P. (2014), *Proposta di definizione per adozione nelle linee di indirizzo*.
- PEZZONI, N. (2013), *La città sradicata. Geografie dell'abitare contemporaneo. I migranti mappano Milano*, O barra O edizioni, Milano.
- REGIONE VENETO (2005), *Presenze Nascoste: viaggio nelle estreme povertà nel Veneto*.
- ROSENTHAL, R. (1994), *Homeless in Paradise. A map of the Terrain*, Temple University Press, Philadelphia.
- ROTELLI, F. (1991), *Per un'impresa sociale, Relazione Introduttiva al Convegno "L'Impresa sociale"*, Palazzo delle Facoltà Umanistiche, Parma.
- ROVERSI, A. e BONDI, C. (1996), *Senza fissa dimora a Bologna*, "Quaderni di città sicure", 76-101.
- SARPELLON, G. (1983), *Secondo rapporto sulla povertà in Italia*, Franco Angeli, Milano.
- SARTORI, P. (2005), voce *Empowerment sociale paragrafo 1 (definizione)* in *Dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma.
- SEN, A. (1999), *Development as Freedom*, Oxford University Press, Oxford.
- SHALAY, A.B. e ROSSI, P.H. (1992), *Social Science Research and Contemporary Studies of Homelessness*, "Annual Review of Sociology" Vol. 18, 65-79.
- SICORA, A. (2014), *traduzione in italiano dall'inglese Global definition of Social Work*.
- SNOW, D.A. e ANDERSON L. (1993), *Down on Their Luck. A study of Homeless Street People*, University of California Press, Berkeley.
- SNOW, D.A. e MULCHAY M. (2001), *Space, Politics, and the Survival Strategies of the homeless*, "American Behavioral Scientists" Vol.45 - No. 1, September 2001, 34-46.
- TERZI, L. (2013), *Italian Journal of Disability Studies*, Volume 1 - Numero 1 Settembre 2013, 7-18.
- TOSI, A. (2009), *Senza dimora, senza casa: note di ricerca* in Brandolini A., Saraceno C., Schizzerotto A. (a cura di), *Il Mulino*, Bologna, 1-7.

TSEMBERIS, S. (2004), *Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals with a Dual Diagnosis*, American Journal of Public Health 94 (4), 651–656.

VERONA, F. (2008), *Cronache dell'abitare*, (a cura di) Multiplicity.lab., Bruno Mondadori, Milano, 23-46.

WAGNER, D. (1993), *Checkerboard Square, Culture and Resistance in a Homeless Community*, Westview Press, San Francisco.

ZUCCARI, F. (2007), *Senza dimora: un popolo di invisibili. Una sfida per il servizio sociale*, Carocci Editore, Roma.

-

Sitografia

-agesol.it

-alveare.it

-associazionecast.it

-caritasambrosiana.it

-comune.milano.it

-feantsa.org

-ilgiorno.it

-istat.it

-prospettivesocialiesanitarie.it

-repubblica.it

Appendice

Diario delle attività

Nazionalità

.....

Età

.....

Da quanto tempo dormi al ?

How long have you been sleeping at ?

Combien de temps vous dormez à ?

الاستقبال؟ مركز في ت نام متى منذ

.....

Buon Giorno,
Sono Luigi Grigis, operatore sociale.
Sto realizzando una ricerca sulle persone che vivono nei centri di accoglienza di Milano
Mi interessa capire quali sono le attività e i luoghi frequentati quando le persone non sono all'interno del centro di accoglienza.
Ti chiedo quindi di compilare la tabella inserendo, per le fasce orarie indicate, le tue attività e i luoghi dove ti trovi mentre sei impegnato nelle attività stesse.
Lo scopo della mia ricerca è quella di migliorare il sistema di accoglienza di Milano.
Grazie per la disponibilità!

Hello,
I am Luigi Grigis, social worker.
I am doing a research on persons who live in homeless shelters in Milan.
I would like to understand which are the activities they do and the places they spend time in when they are not inside the shelter.
Therefore, I kindly ask you to fill the table with your activities and places in which you carry out these activities in the time slots mentioned below.
My research aims at improving the homeless protection system in Milan.
Thanks for your collaboration!

Hola,
Me llamo Luigi Grigis y soy trabajador social.
Estoy haciendo una investigación sobre personas que viven en refugios para personas en situación de calle en Milano.
Quisiera comprender cuáles son las actividades que estos hacen y los lugares donde pasan su tiempo, cuando no están en el refugio.
Por ello, le solicito amablemente, que por favor llene la tabla que encontrará más abajo de actividades y lugares donde lleva a cabo estas actividades en los periodos de tiempo allí establecidos.
Mi investigación tiene como objetivo la mejora del sistema de protección a la personas en situación de calle en Milano.
Gracias por su colaboración!

مرحباً،
أختماعي عامل وانا غريجيس لويجي اسمي

میلانڈو مدیونہ فی الا سڈق بال مرکز فی مدیونہ بشور، الذین الأشخاص، عن دحث اعمل
الا سڈق بال مرکز فی مدیونہ الناس، عنمدما یتردد الیهم و الأماكن الأثری شططات هم ما أفهم أن أريد
ال نشاطات وأماكن نشاطاتك زمدة، فی ترة لکل ادر اج، طریقة، عن الجدول املاء فی ذلك، من
میلانڈو مدیونہ فی الا سڈق بال نظام ترحسین هو بدحث، هدف
شکرا

Bonjour,
je m'appelle Luigi Grigis, je travaille dans le secteur social.
Je suis en train de réaliser une recherche sur les personnes qui vivent dans le centres d'accueil de Milan.
Je voudrais comprendre quelles sont les activités e les lieux que ces personnes fréquentent quand elles ne sont pas dans le centre.
Je vous demande donc de compléter ce tableau en écrivant, pour les horaires indiqués, vos activités et les lieux où vous vous trouvez quand vous êtes engagé dans ces activités.
L'objectif de ma recherche est d'améliorer le système d'accueil de Milan.
Merci de votre disponibilité!