

# Indice

|  |      |    |
|--|------|----|
| Prefazione   | pag. | 3  |
| CAPITOLO 1 RASSEGNA DELLA LETTERATURA  |      |    |
| 1.1 Cenni storici  | "    | 7  |
| 1.2 Studi statunitensi   | "    | 8  |
| 1.3 Studi italiani   | "    | 11 |
| 1.3.1 Studi Pionieristici  | "    | 11 |
| 1.3.2 Studi a livello nazionale  | "    | 12 |
| 1.3.3 Ricerche locali  | "    | 13 |
| 1.4 Conclusioni  | "    | 16 |
| CAPITOLO 2 LE AZIONI DELL'ATTESA   |      |    |
| 2.1 La teoria di riferimento e gli interrogativi di ricerca                              | "    | 18 |
| 2.2 Il disegno della ricerca   | "    | 21 |
| CAPITOLO 3 UNO SGUARDO ESTERNO SUI SERVIZI   |      |    |
| 3.1 La quotidianità del dormitorio e dei servizi doccia, mensa, guardaroba e ambulatorio | "    | 24 |
| 3.1.1 Il servizio ambulatorio  | "    | 35 |
| 3.1.2 I servizi doccia e guardaroba  | "    | 39 |
| 3.2 La fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti del dormitorio               | "    | 41 |
| 3.2.1 Gli anziani italiani   | "    | 43 |
| 3.2.2 Il gruppo dei rumeni   | "    | 46 |
| 3.2.3 I marocchini senza permesso di soggiorno   | "    | 47 |
| 3.2.4 Gli ex minori non accompagnati   | "    | 49 |
| 3.2.5 I solitari   | "    | 51 |

|  |  |   |      |
|--|--|---|------|
| 3.2.6  | I lavoratori   | " | 52   |
| 3.2.7  | Adrian   | " | 53   |
| 3.2.8  | Domenico   | " | 53   |
| 3.2.9  | Mario  | " | 54   |
| 3.3  | I colloqui informali: come gli ospiti vivono il rapporto con la struttura, con gli operatori e con la realtà esterna | " | 55   |
| <b>CAPITOLO 4 LE INTERVISTE CON I TESTIMONI PRIVILEGIATI</b> |  |   | " 63 |
| 4.1  | Il volontario  | " | 65   |
| 4.2  | L'ausiliario   | " | 69   |
| 4.3  | Il professionista  | " | 72   |
| <b>CAPITOLO 5 OSSERVAZIONI E PROSPETTIVE FUTURE</b>          |  |   |      |
| 5.1  | La concezione ideale del dormitorio  | " | 75   |
| 5.2  | La realtà di Saponaro  | " | 76   |
| 5.2.1  | Saponaro: luogo neutralizzato  | " | 76   |
| 5.2.2  | L'ospite di Saponaro all'interno del processo EAS  | " | 77   |
| 5.2.3  | Contrastare il processo EAS: proposte di intervento  | " | 84   |
| <b>CAPITOLO 6 CONCLUSIONI</b>                                |  |   |      |
| 6.1  | Le azioni dell'attesa  | " | 89   |
| 6.2  | Punti critici e considerazioni sul metodo  | " | 90   |
| 6.3  | Riflessioni conclusive   | " | 92   |
| <b>Bibliografia</b>  |  |   | " 93 |
| <b>Appendici</b>   |  |   | " 95 |

## Prefazione

Questa ricerca vuole analizzare alcune dinamiche presenti all'interno dei servizi per la grave emarginazione erogati dalla Fondazione Fratelli di San Francesco d'Assisi<sup>1</sup>, servizi presentati all'interno del "Vademecum dei servizi all'uomo in difficoltà"- 2010 (allegato nell'appendice di questo elaborato). La ricerca è stata condotta tramite un breve periodo di osservazione partecipante dissimulata<sup>2</sup> all'interno del Dormitorio della Fondazione di Via Saponaro a Milano, città nella quale si trovano tutti i servizi offerti dalla Fondazione. Scegliendo l'osservazione partecipante come strumento di ricerca ho tentato di osservare con "gli occhi" di coloro che usufruiscono dei servizi sopra citati. Ho cercato di "entrare in comunione per comprendere l'intensità e la forma della vita intima degli attori stessi"(Geertz 1998,p.90).Il mio focus principale è stato proprio quella "forma" dato il breve periodo della mia ricerca . Credo, infatti, che "l'intensità" sia un obiettivo raggiungibile nel lungo periodo. Ovviamente questo processo d'immedesimazione ha dei limiti ma tramite la "comunione", tramite il mio alloggiare nel dormitorio quindi, 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" e per tale ragione, seguendo l'esempio di Charlie Barnao<sup>3</sup>, ho deciso di raccontare come sono "arrivato" a questa ricerca. La mia ricerca parte quindi dalla consapevolezza di avere agito da "filtro" di ciò che ho osservato sul campo. 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. La mia ricerca è quindi da inserire nel mio "percorso" di vita e per tale ragione, ripeto, diventa importante che racconti qualcosa di me.

Nel 2007 dopo avere conseguito il diploma scientifico presso un liceo milanese, ho deciso di prendere un "gap year". Sono stato in Australia otto mesi, dormendo in macchina per lunghi periodi oltre che in camerate di ostelli. Il mio profilo non poteva essere certo accostato a quello del vagabondo ma piuttosto a quello del ragazzino viziato

---

<sup>1</sup> Da ora "Fondazione".

<sup>2</sup> "Inserirsi nella situazione sociale studiata fingendo di aderirvi e di essere un membro come gli altri" - Corbetta.

<sup>3</sup> Autore di "Sopravvivere in Strada", ricerca svolta tramite tecnica dell'osservazione partecipante.

milanese con una buona sicurezza economica ed una gran voglia di uscire dalla sua piacevole routine. Gli anni del liceo sono stati segnati da divertimento e poche soddisfazioni scolastiche, il classico ragazzo che potrebbe fare cento e invece si accontenta di dieci. A Milano avevo famiglia, amici ed un cinema dove il venerdì sera partecipavo ad un cineforum pseudo impegnato. Avevo mire da movie maker ma poca voglia di impegnarmi. In Australia sono arrivato solo, nessuna “rete”. Nel tempo ho incontrato altri ragazzi “soli” come me e abbiamo iniziato a viaggiare passando da un lavoretto all’altro. Ci siamo fermati solo due mesi in un “Farm Backpackers” dove tanti ragazzi convivono e lavorano dalle sei della mattina alle tre del pomeriggio raccogliendo mele all’interno delle varie fattorie presenti nel paesello australiano di turno. Dopo otto mesi sono tornato e tutti mi dicevano “sei rimasto uguale” come se avessi avuto bisogno, per loro, di cambiare. In effetti ero cambiato. Avevo visto una realtà nuova, dove non si viene trasportati dalle istituzioni di appartenenza (nel mio caso scuola e famiglia) ma si costruisce quotidianamente la propria realtà, un mettersi in gioco continuo insomma. Pur rimanendo il solito “sognatore” ora possedevo una forma mentis dinamica e non statica come durante gli anni del liceo. Al binomio “scuola-divertimento” si era sostituito quello “sogna-provaci”. In quest’ottica ho deciso di iscrivermi al bando per il Servizio Civile Volontario<sup>4</sup>.

Spesso agli incontri di formazione, durante l’anno di servizio civile, mi è stato chiesto il motivo di questa scelta: era stato il motto della campagna televisiva volta a promuovere il servizio civile volontario *“Una scelta che cambia la vita, tua e degli altri”*. Avevo voglia di cambiare la mia vita. Ci volevo provare. Oltre al servizio civile ho intrapreso una scuola serale di camera-montaggio. Il 2008 è stato quindi un anno di sperimentazione. Grazie al sostegno dei miei genitori e allo stipendio minimo del servizio civile mi sono trasferito a vivere in una casa in condivisione con tre studenti fuori sede. Stavo cercando di concretizzare quella voglia d’indipendenza che in Australia mi aveva permesso di riflettere veramente su quello che volevo fare nella mia vita. Essere indipendenti in Australia era stato però più facile in quanto era stata vista da me e dalla mia famiglia come un’esperienza di “temporary outsidership” (Briggs 2008, p.72). Essere indipendente a Milano richiedeva uno sforzo maggiore. Non credo che

---

<sup>4</sup> Un tempo alternativa del servizio militare obbligatorio, ora specificatamente volontario.

essere liberi significò viaggiare lontano senza sosta. Bisogna anche essere liberi di fermarsi vicino alle cose che si ritengono importanti.

Durante il servizio civile volontario ho lavorato in un Centro di Aggregazione Giovanile situato in fronte ad un caseggiato di edilizia residenziale pubblica. Essenzialmente stavo con i ragazzi tutti i pomeriggi dopo scuola. Li aiutavo nei compiti e poi giocavamo insieme. Spesso mi stupivo nel vedere quanto questi ragazzi si auto limitassero. La loro etichetta “made in case popolari” era difficilmente rimuovibile. Sono entrato nel mondo del sociale relativamente tardi, diciannove anni, ma in particolare senza prima avere nessuna conoscenza di questa realtà. Al liceo scientifico di educatori professionali o assistenti sociali non ne avevo mai sentito parlare. Gli sbocchi lavorativi sono sempre quelli (manager, giornalista, architetto).

Tramite le quotidiane relazioni con i ragazzi capivo ogni giorno di più quanto mi sarebbe piaciuto fare un lavoro dove “bisogna mettersi un gioco” nutrendosi di gratificazioni e riflettendo sulle sconfitte. Il sociale mi sembrava un ambito nel quale il binomio “sogna-provaci” fosse una bussola per trovare la strada giusta da percorrere. Ogni giorno mettevo sul campo le mie capacità relazionali e imparavo dalle persone che mi stavano intorno, i ragazzi e gli educatori professionali. Supportato da queste motivazioni decisi di iscrivermi al corso di laurea in Servizio Sociale. Volevo esplorare quel mondo a me nuovo, per poi magari diventare un buon professionista. Dopo due anni senza studiare avevo paura di non farcela. Avevo bisogno di immergermi completamente in un percorso universitario che solo due anni prima mi sarebbe sembrato improbabile.

Nel corso del triennio ho deciso di iniziare a svolgere volontariato in un’associazione che operasse con adulti in difficoltà. Volevo sperimentarmi con una tipologia di utenza nuova dopo le diverse conferme con i minori.

Sono stato un volontario della Fondazione durante i miei primi due anni di università. Ogni lunedì pomeriggio mi recavo al Centro di Aiuto della Stazione Centrale, servizio filtro di tutti gli invii nei dormitori durante l’Emergenza Freddo<sup>5</sup>. Ed è proprio questa esperienza l’ultima e decisiva tappa del mio percorso. Da qui inizia la mia ricerca, tutte

---

<sup>5</sup> Periodo da Novembre a fine Marzo nel quale sono incrementati da Comune-Terzo Settore i servizi per i senza fissa dimora.

le precedenti tappe spero possano aiutare il lettore a meglio comprendere questo mio nuovo “percorso”, quello della ricerca stessa.

# 1. Rassegna della letteratura

Prima di procedere nell'esposizione dei risultati della mia ricerca è necessario inquadrare teoricamente l'oggetto di studio del presente lavoro ovvero l'*homelessness*. Mi concentrerò principalmente sui maggiori studi etnografici italiani, anche se nella prima parte prenderò in considerazione la letteratura statunitense che presenta le prime e "classiche" ricerche etnografiche sull'*homelessness*. Cercherò inoltre di fornire al lettore brevi cenni storici per inquadrare il fenomeno e le sue origini.

## 1.1 Cenni storici

Agli inizi del novecento gli Stati Uniti presentavano altissimi livelli di povertà e disoccupazione. Il paese stava per avviarsi verso un processo d'industrializzazione dal quale sarebbe conseguita una naturale necessità di forza lavoro. Un enorme numero di lavoratori migranti fece il suo ingresso negli Stati Uniti. Questi lavoratori si spostavano da uno stato all'altro sfruttando l'incredibile sviluppo del sistema ferroviario che si caratterizzava per efficienza ed economicità. Si venne così a creare la figura dell' "hobo" americano. Gli *hoboes* erano uomini isolati e sempre in movimento. Il loro rapporto con il lavoro era saltuario. Nei periodi d'inattività gli *hoboes* si rifugiavano nelle grandi città nelle quali erano presenti veri e propri quartieri (*Main Steam*) costruiti a "misura di hobo". Erano presenti servizi di accoglienza efficienti e luoghi di divertimento a bassissimo costo. In questi quartieri si trovavano anche agenzie di lavoro che permettevano agli *hoboes* di ripartire dopo essersi fermati. Questi quartieri erano definiti luoghi di "*self-supporting*", persone quindi nella stessa condizione, che si aiutavano reciprocamente.

Alla metà degli anni venti gli *hoboes* sparirono in seguito allo sviluppo dell'economia americana che poteva garantire lavori stabili. La ferrovia venne inoltre gradualmente rimpiazzata dalle automobili. Lo stile *hobo* volgeva al termine. Con l'arrivo della Grande Depressione il numero degli *homeless* incrementò nuovamente. Nel 1932, negli Stati Uniti, erano dodici milioni i disoccupati, il 24% dell'intera forza

lavoro (Rauty 1997, p.75). I nuovi homeless non avevano più quelle caratteristiche di mutualità e condivisione. Vivevano in modo del tutto dipendente dalla carità all'interno di strutture (*Skid Row*) percepite dall'opinione pubblica come luoghi della "malora" (*skid*).

L'*homelessness* dello *Skid* era caratterizzata da non produttività e forte devianza. Gli *homeless* erano segregati in strutture, la società si limitava a stigmatizzarli. Solo negli anni settanta con la scomparsa degli *Skid Row* l'*homelessness* assumeva la forma caratterizzante la realtà urbana degli anni novanta. Senza fissa dimora sparpagliati nelle città, dimoranti in sacchi a pelo o abitazioni fatiscenti di cartone.

Gli *homeless* in questo modo moltiplicano la loro visibilità. Da questo momento si sviluppano un gran numero di ricerche. Gli *homeless* non sono più invisibili.

## **1.2 Studi statunitensi**

Inizialmente gli studi statunitensi analizzano "chi sono gli *homeless*" e i motivi per i quali essi "diventano" tali. Negli anni ottanta viene elaborato il "*disease model*". Si diviene senza fissa dimora perché si hanno problemi mentali oppure perché si è tossici o alcolisti. Maggiore attenzione è posta in particolare sulla malattia mentale. Shlay e Rossi nel 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. Nello stesso arco temporale sono presentate ricerche che si focalizzano 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 di riferimento 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 si concentra quindi sulle caratteristiche demografiche, sulla disabilità dei senza dimora (*disease*) 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 “*disease 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.

Data la rilevanza di questo filone di studi, presenterò brevemente obiettivi e tecniche utilizzate nelle principali ricerche etnografiche americane riguardanti i senza fissa dimora .

Liebow (1993) - Ha condotto un’indagine etnografica utilizzando la tecnica dell’osservazione partecipante “palese”<sup>6</sup>. Lavorando come volontario all’interno di una mensa e di un dormitorio per donne 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.

Rosenthal (1994) - Per cinque anni il ricercatore ha vissuto in California osservando i diversi gradi di affiliazione che esistono tra *homeless* stessi e tra *homeless* ed istituzioni. Il ricercatore si è avvalso della tecnica dell’osservazione partecipante, interviste in profondità, questionari e telefonate registrate da un gruppo di mutuo-aiuto per senza tetto. 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.

Wagner (1993) - Il ricercatore ha osservato in modo partecipato una comunità di persone senza dimora raccogliendo anche interviste in profondità e storie di vita. Anche

---

<sup>6</sup> Con questa tecnica si fa riferimento al fatto che il ricercatore dichiara apertamente e preliminarmente di essere un ricercatore ( Corbetta).

da questa ricerca emerge quanto i senza fissa dimora sviluppino una propria “comunità alternativa” 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.

Snow e Anderson (1993) – Questo studio viene 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” (Barnao 2004, p. 40). 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 a una prima analisi non approfondita può apparire dispersiva e caotica ma uno studio “paziente e sistematico” (Barnao 2004 p. 41) ne rivela la strutturazione.

Nonostante la quotidiana lotta per la sopravvivenza esiste quindi un “ordine” preciso nella vita di strada. La ricerca evidenzia inoltre quanto vi sia una stereotipata immagine 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”.

Mi limito ora ad introdurre questo concetto che approfondirò nel corso della mia trattazione. I ricercatori avanzano l'ipotesi di quindi una sorta di “normalità degli *homeless*” piuttosto che patologia.

### **1.3 Studi Italiani**

Gli studi italiani iniziano a svilupparsi in netto ritardo in confronto a quelli di paesi quali Stati Uniti, Francia e Gran Bretagna. 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* troverà invece un riconoscimento ufficiale all'interno delle politiche sociali italiane solo all'inizio degli anni 90. Questo rallentamento è collegato al generale ritardo dello studio del fenomeno della povertà che si è sviluppato a partire soprattutto dal secondo dopoguerra. Sarpellon 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* in Italia utilizzerò la divisione effettuata da Barnao (2004). L'autore distingue, infatti, tra:

#### **1.3.1 Studi Pionieristici**

Si tratta di studi locali condotti nella seconda metà degli anni ottanta. Nel 1987 la Caritas romana promosse una ricerca sui senza fissa dimora che venne condotta dalla Fondazione Labos<sup>7</sup> 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 e, infine, una ricognizione fotografica. La ricerca permise di individuare tre tipologie di senza fissa dimora: il “barbone strutturato” il cui “essere emarginati

---

<sup>7</sup> La Fondazione Labos ha come finalità istituzionali la ricerca e la formazione nel campo delle politiche sociali e sanitarie con particolare attenzione alle aree e ai gruppi 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 (1987).

La ricerca studiò gli “uomini senza territorio“, coloro “ il cui grado di povertà, comprendente la mancanza di ogni reddito da lavoro e di risorse continuative dello stato sociale, si accompagna una forte e prolungata estraneazione dei propri mondi vitali, e a varie forme di disagio di sofferenza fisica e psichica” (Berzano 1991). Berzano importò in Italia un modo nuovo di fare ricerca: i dati vennero, infatti, raccolti tramite interviste ai soggetti stessi. Il ricercatore realizzò 449 interviste a soggetti senza dimora italiani concentrandosi principalmente sui loro ”percorsi” biografici, lavorativi e assistenziali. Berzano cercò inoltre di analizzare la fenomenologia delle attività quotidiane di queste persone oltre che la loro concezione del tempo e dello spazio. Si focalizzò inoltre sul loro rapporto con il sistema dei servizi. 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 e 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.

### **1.3.2 Studi a livello nazionale**

In seguito alla pubblicazione del Secondo rapporto sulla povertà la Commissione d'indagine sull'esclusione sociale<sup>8</sup> ha iniziato a riferirsi ufficialmente al fenomeno dell'*homelessness*. Risale al 2001 l'ultimo rapporto nel quale viene dato ampio spazio

---

<sup>8</sup> Questa commissione è stata istituita dalla legge 328 de 2000 con la finalità di promuovere la conoscenza di tematiche quali povertà e emarginazione. Ha sostituito la “Commissione d'indagine sulla povertà e l'emarginazione”.

all'analisi del fenomeno in Italia. Oltre agli studi governativi della Commissione, per diversi anni la Feantsa<sup>9</sup> ha realizzato report che analizzavano il fenomeno da varie angolature<sup>10</sup>.

I dati nazionali più recenti sulla complessiva popolazione dei senza dimora in Italia sono quelli della ricerca svolta dalla Fondazione Zancan su incarico della Commissione sopra citata.

La ricerca è giunta a stimare 17.000 persone senza fissa dimora in Italia concentrate principalmente nelle grandi città. La ricerca ha una impostazione principalmente quantitativa anche se è presente una rilevazione qualitativa. Vennero infatti effettuati settantacinque “colloqui focalizzati” con persone senza dimora per lo più italiane. I risultati della ricerca confermano tutto quello che era già stato rappresentato dalle precedenti ricerche italiane: la condizione di senza dimora risulta essere l'esito di un processo durante il quale avviene una concatenazione di eventi<sup>11</sup>. La ricerca della Fondazione Zancan sottolinea come nella biografia degli *homeless* sia sempre presente un evento “catastrofico-precipitante” che si scarica su una “molteplicità di fattori, producendo così circoli viziosi dai quali è estremamente difficile uscire” (Saraceno 2002).

### **1.3.3 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) e Trento (Barnao 2004).

Tra queste ricerche troviamo i primi studi etnografici che mirano alla conoscenza delle strategie di sopravvivenza dei senza dimora. Analizzerò questi studi singolarmente come fatto precedentemente con gli studi etnografici statunitensi.

---

<sup>9</sup> La FEANTSA è la federazione europea degli organismi nazionali per senza fissa dimora.

<sup>10</sup> Esempio di tali angolature: homelessness femminile, homelessness e mercato dell'abitazione, homelessness e immigrazione ecc...).

<sup>11</sup> Barnao individua tra queste ricerche: Guidicini (1991); Berzano (1991); Zajczyk (1996).

Roversi e Bondi (1996) - La ricerca delinea le caratteristiche qualitative della popolazione senza dimora e il modo in cui vive il rapporto con i servizi sociali. I dati sono stati raccolti attraverso l'osservazione partecipante, interviste semistrutturate 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 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 e acquisizione di capacità minime espresse dai senza dimora.

Meo (1998 e 2000) – Il ricercatore cerca di mettere in evidenza il vissuto e l'esperienza soggettiva dei senza fissa dimora. 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'autore utilizza la nozione di "carriera" per marcare quanto la condizione di senza fissa dimora non sia statica ma al contrario in continuo movimento. Meo individua in particolare tre tipiche fasi principali caratterizzate da tratti specifici: il "nuovo senza casa"; "la fase di adattamento" ed infine "il senza casa cronico".

Floris (2001) - La ricerca ha avuto come obiettivo quello di studiare il fenomeno dei senza fissa 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

soglia<sup>12</sup> 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).

Barnao (2004) - L'autore ha condotto una ricerca etnografica utilizzando principalmente la tecnica dell'osservazione partecipante palese 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..) ed i “lavori ombra”<sup>13</sup> (vedetta, farmacia, compravendita, deposito bagagli ecc...) che essi svolgono nella quotidianità. Si sofferma in particolare 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 mostra i 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

---

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> Per “lavori ombra” Barnao intende le attività “pseudo-lavorative” svolte dagli homeless abitanti a Trento.

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 continua evidenziando quanto “ i principi di sicurezza, stabilità ed equilibrio a cui si ispirano l'amministrazione pubblica e 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.160).

#### **1.4 Conclusioni**

Gli studi americani si connotano come pilastri della letteratura etnografica riguardo l'*homelessness* in quanto sono i primi a focalizzarsi principalmente sul punto di vista dei senza fissa dimora stessi.

Le prime ricerche etnografiche statunitensi si inseriscono all'interno di una impostazione che considera anche “la struttura” (*structural*) e non solo “la malattia” (*disease*) come causa dello stato di grave emarginazione che caratterizza la vita da *homeless*. Snow e Anderson (1993) introducono il concetto di “carriera di strada” per evidenziare la dinamicità e la processualità della vita di strada. Gli studi statunitensi sono i primi quindi che si concentrano sulle dinamiche di vita di strada e sulle strategie di adattamento e sopravvivenza dei senza dimora.

Gli studi italiani evidenziano un netto ritardo nella trattazione della tematica in analisi. Solo negli anni novanta e all'inizio del duemila si inizia a sviluppare una letteratura etnografica volta ad analizzare la realtà dei senza tetto partendo dal loro stesso punto di vista.

In generale tutti 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 e 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 e una sindrome da cumulo multiplo di svantaggi” ( Barnao 2004 , p. 44).

Inoltre gli studi italiani hanno focalizzato la propria attenzione quasi esclusivamente su una popolazione costituita da senza fissa dimora italiani.

Nella quasi totalità delle ricerche sugli *homeless* in Italia non sono stati, infatti, presi in considerazione gli immigrati stranieri che, secondo Meo, essendo alla ricerca d'inserimento lavorativo e di autorealizzazione, vivrebbero “l'eventuale mancanza di un'abitazione come uno dei disagi da mettere in conto in una strategia di mobilità sociale” (Barnao 2004, p. 50).

Per tale ragione gli *homeless* stranieri sono sempre stati considerati portatori di bisogni “diversi” dagli *homeless* italiani.

La mia ricerca si muove, sulle “orme” della ricerca di Barnao, in una direzione diversa, meno vicina alle storie di vita individuali e più alla realtà dei servizi offerti dalla Fondazione ed al “momento dell'incontro” con gli utenti, la maggioranza dei quali, ho potuto constatare durante la mia osservazione, non erano di cittadinanza italiana (faccio riferimento alle tabelle che presento nell'appendice).

Analizzerò in modo approfondito le caratteristiche della mia “osservazione” nel prossimo capitolo, dedicato al disegno e agli interrogativi di ricerca.

## **2. Le azioni dell'attesa**

### **Uno studio etnografico sui servizi della Fondazione Fratelli di San Francesco**

#### **2.1 La teoria di riferimento e gli interrogativi di ricerca**

La rassegna della letteratura mi è stata certamente utile per avere un punto di partenza per formulare gli interrogativi<sup>14</sup> a cui intende rispondere questa ricerca e predisporre il relativo impianto metodologico.

Uno dei principali riferimenti della mia ricerca è costituito dalla pubblicazione di Barnao “Sopravvivere in strada”. Sei sono gli aspetti del suo lavoro che reputo rilevanti per la mia ricerca:

- La tecnica qualitativa utilizzata per rilevare i dati (osservazione partecipante).
- La concezione di Barnao dei senza fissa dimora come “attori capaci di scelte strategiche“ (Barnao 2004, p. 159), il senza tetto ritenuto “attore creativo che seleziona e manipola simboli e norme per costruire, spesso improvvisando, tutta una serie di attività e strategie che restano per lo più invisibili a chi a quel mondo non appartiene” (Barnao 2004, quarta di copertina).
- Si connota come la ricerca più recente su questa tematica e per tale ragione il “campo” descritto da Barnao è quello che più si avvicina al campo nel quale si inserisce la mia ricerca.
- Barnao dedica un intero capitolo (4) al rapporto tra homeless e servizi sociali.
- L'autore si è posto sul campo come “studente” prima e “volontario” poi, posizioni da me dissimulate nella settimana di osservazione ma in ogni caso costitutive della mia “prospettiva”, del mio “modo di vedere le cose”.
- Barnao indica come uno degli obiettivi principali della sua ricerca quello di “dare un contributo per una maggiore conoscenza della vita di strada e delle relazioni che

---

<sup>14</sup> Nel formulare gli interrogativi conoscitivi e definire il disegno di ricerca della mia tesi mi sono avvalso della consulenza del Dottor Barnao.

in essa si sviluppano”; “un tentativo di mediazione tra i poli opposti della strada e della società normale”.

La mia ricerca intende proporre un primo contributo volto a documentare la realtà dei servizi offerti dalla Fondazione e di alcune dinamiche presenti al loro interno.

Lo scopo della mia ricerca sarà quindi quello di descrivere alcune caratteristiche dei servizi per la grave emarginazione offerti dalla Fondazione Fratelli di San Francesco. In questo modo vorrei sottolineare quanto le caratteristiche, sia strutturali che organizzative di questi servizi, possano incidere sulla “carriera“ (Snow e Anderson 1993) delle persone che ne usufruiscono.

L’aspetto innovativo della tesi è costituito dall’enfasi posta sul ruolo dei servizi sociali.

Tale “enfasi” potrebbe mettere in risalto l’importanza degli operatori sociali nel contesto della grave emarginazione. Operatori sociali scarsamente citati dalla letteratura e sempre segregati in secondo piano. Poca considerazione degli operatori, diretta conseguenza di una irrilevante considerazione dei servizi sociali i quali non vengono reputati in grado di interrompere quella “convergenza tra un deficit di risorse individuali e una sindrome da cumulo multiplo di svantaggi “ (Barnao 2004, p. 44).

Servizi sociali che nella migliore delle ipotesi: “si muovono secondo logiche di comportamento e norme che non hanno punti di contatto con le norme della vita di strada. Ciò risulta ancora più evidente considerando le notevoli barriere burocratiche e, soprattutto, culturali che dividono i servizi sociali e il disagio di strada: servizi sociali rappresentati nella loro quasi totalità da Chiesa cattolica e assistenti sociali donne; disagio di strada rappresentato nella maggioranza dei casi da uomini di cultura islamica“ (Barnao 2004, p. 160).

La decisione di condurre una ricerca sui servizi offerti dalla Fondazione è stata motivata, principalmente, dalla mia esperienza personale. Dopo due anni di volontariato all’interno della Fondazione mi sono reso conto di quanto fossero presenti dinamiche di difficile interpretazione. Spesso durante il mio turno al Centro di Aiuto della Stazione Centrale di Milano ho incontrato persone che preferivano dormire in strada piuttosto che essere inserite nel dormitorio di via Saponaro. Molti mi riferivano che la qualità del

servizio era scadente e il comportamento degli operatori poco rispettoso. Più volte ho domandato alle persone stesse di motivare le loro affermazioni. Molti parlavano di furti commessi dagli altri ospiti e della loro scarsa igiene personale, altri di una vera e propria mancanza di rispetto da parte degli operatori. Nella loro narrazione era presente una "vena di risentimento" che non riuscivano a comunicare in modo chiaro. Qualcosa che andava oltre i furti, la pulizia e l'atteggiamento degli operatori.

Interrogativo della mia ricerca è stato quindi: *"Da dove deriva questa vena di risentimento"?*

Per rispondere a questo interrogativo ho pensato fosse opportuno porsi all'interno dei servizi come osservatore esterno, ovviamente consapevole dei miei vissuti come esposto nella prefazione di questo elaborato.

Ho considerato me stesso come "strumento di ricerca", assumendo che:

- Due anni di volontariato nella Fondazione mi garantivano una buona conoscenza del campo che andavo ad analizzare. La peculiarità del servizio "filtro"<sup>15</sup> nel quale operavo (essere parte dei servizi offerti dalla Fondazione ma essere "lontano" fisicamente dai servizi che ho analizzato: il Centro di Aiuto si trova infatti in Stazione Centrale mentre il dormitorio a Gratosoglio e gli altri servizi a Turati) mi ha permesso di avere una prospettiva sufficientemente neutra sui servizi che ho osservato nel corso della mia settimana. Per esempio, avevo spesso sentito "parlare" del dormitorio, ma non lo avevo mai visitato.
- Aver lavorato diversi anni come educatore ed essere al terzo anno del corso di laurea in Servizio Sociale mi permettevano di avere una conoscenza adeguata della teoria del servizio sociale oltre che una discreta consapevolezza della prassi del lavoro sociale. La mia osservazione poteva quindi innestarsi su un impianto teorico ed una identità professionale in evoluzione.

In seguito a queste considerazioni ho stabilito gli obiettivi conoscitivi dell'osservazione:

---

<sup>15</sup> Il centro di Aiuto è, infatti, un servizio di natura informativa che invia nei vari servizi presenti sul territorio, tra i quali quelli da me osservati (vedi vademecum allegato nell'appendice).

Tabella 1

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Delineare la realtà del dormitorio e degli altri servizi osservati.</i></li><li>- <i>Indagare la fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti del dormitorio.</i></li><li>- <i>Osservare dinamiche interne al Dormitorio: come gli ospiti vivono il rapporto con la struttura, con gli operatori e con la “realtà” esterna.</i></li><li>- <i>Osservare il modo di approcciarsi dei “volontari”, degli “ausiliari” e dei “professionisti” ed avere un loro rimando sul servizio nel quale operano.</i></li><li>- <i>Immaginare possibili interventi in un’ottica progettuale.</i></li></ul> |
|---|

## **2.2 Il disegno della ricerca**

Nel perseguire i miei obiettivi conoscitivi mi sono avvalso di due tecniche di ricerca: l’osservazione partecipante e l’intervista a testimoni privilegiati.

Ho utilizzato, più precisamente, la tecnica dell’osservazione partecipante “dissimulata”. Nessun utente e operatore della Fondazione era quindi a conoscenza della mia identità di ricercatore. Ho scelto la tecnica dell’osservazione partecipante (incluse le implicazioni etiche) solo dopo aver riflettuto attentamente sui vantaggi e gli svantaggi di tale modalità di conduzione dell’osservazione partecipante.

Sfruttando le conoscenze derivanti dal mio status di volontario ho individuato un “mediatore culturale”<sup>16</sup> in grado di facilitare la mia osservazione, garantendo l’accesso al dormitorio. Senza il suo aiuto questa ricerca sarebbe stata molto più complicata da realizzare.

---

<sup>16</sup> Con questa definizione si intende “ una persona che gode della fiducia della popolazione studiata e che nello stesso tempo per le sue caratteristiche culturali è in grado di capire le motivazioni e le esigenze dell’etnografo” ( Corbetta 2007)

Il mio mediatore culturale è stato Frate Clemente Moriggi, direttore delle opere della Fondazione. Egli è il vertice strategico della Fondazione. Ha rispettato la decisione di dissimulare la mia identità di ricercatore-studente e ha compreso l'importanza di avere un punto di vista esterno all'interno dei servizi.

Ho alloggiato quindi 7 giorni, da Lunedì 7 Marzo 2011 a Lunedì 14 Marzo 2011, nel dormitorio riservato ad utenza di sesso maschile di via Saponaro 40, Milano, senza mai tornare a casa né incontrare miei conoscenti. Ero in possesso del minimo indispensabile: un abbonamento settimanale dell'azienda trasporti milanese, dieci euro ed un cellulare che tenevo spento e utilizzavo solo per mandare un messaggio dopo cena alla mia famiglia. Prima di accedere al dormitorio modificai il mio look facendomi crescere la barba e tagliandomi i capelli molto corti.

Nel corso della giornata (alle 8 del mattino bisogna uscire dal dormitorio per poi poter rientrare alle ore 20) ho vissuto in strada usufruendo principalmente<sup>17</sup> dei servizi doccia, guardaroba, ambulatorio, mensa offerti dalla Fondazione.

Questo era finalizzato ad osservare le caratteristiche dei servizi per poi riflettere sul lavoro sociale svolto dagli operatori, oltre che sulla "struttura" dei servizi stessi. Questa osservazione è stata associata a colloqui informali con gli ospiti del dormitorio. Tali colloqui erano indirizzati a raccogliere informazioni ed ad individuare quelle distorsioni della "vita nel dormitorio" segnalate dagli ex o ancora ospiti del dormitorio incontrati al Centro di Aiuto.

---

<sup>17</sup> Ho usufruito anche di servizi non offerti dalla Fondazione con l'obiettivo di indagare la fenomenologia della attività quotidiane degli ospiti di Saponaro.

Nel corso dell'osservazione partecipante ho condotto **7 colloqui informali** con ospiti del dormitorio di origine italiana, rumena, marocchina, africana sub sahariana, di un'età compresa tra i venti e i cinquanta anni. Non ho utilizzato un registratore né ho preso appunti durante i colloqui. Ho riportato il contenuto dei colloqui su un diario che redigevo durante la mia giornata all'esterno del dormitorio. La distanza temporale tra colloquio e registrazione è stata di un tempo massimo di ventiquattro ore. Il mio intento era quello di non scavare nei vissuti individuali e di mantenere la mia personale narrazione il più generale possibile. Quando mi hanno domandato il motivo per il quale mi trovavo in dormitorio ho sempre risposto che avevo sfruttato la mia "conoscenza" (non specificavo il concetto) di Frate Clemente per "staccare" una settimana dal mio contesto familiare che mi sono limitato a definire "problematico". Dichiaravo, inoltre, che sarei uscito in ogni caso dopo una settimana per tornare dalla mia famiglia.

Ho inoltre svolto **7 giorni di osservazione dissimulata** dei servizi e della fenomenologia delle attività degli ospiti di Saponaro all'interno del dormitorio, "in strada" e nei centri diurni. Ho registrato quotidianamente le mie osservazioni su un diario.

Per quanto concerne, invece, le interviste a testimoni privilegiati ho realizzato **3 interviste non strutturate con osservatori privilegiati**: un professionista, un ausiliario ed un volontario operanti nei diversi servizi della Fondazione da me osservati. Le interviste volevano indagare essenzialmente quattro aspetti: l'offerta del servizio, la tipologia di utenza che ne usufruiva, l'esperienza personale all'interno del servizio ed infine i punti di forza e le criticità del servizio. Ho audio registrato e integralmente sbobinato il contenuto delle interviste.

Nei prossimi capitoli esporrò i risultati della ricerca attraverso l'elaborazione degli obiettivi conoscitivi della mia osservazione.

### **3. Uno sguardo esterno sui servizi**

#### **Elaborazione degli obiettivi conoscitivi dello studio etnografico**

*In questo capitolo descriverò i servizi della Fondazione dei quali ho usufruito nel corso della settimana di osservazione partecipante e cercherò di elaborare gli obiettivi conoscitivi dell'osservazione presentati nel disegno della ricerca<sup>18</sup>.*

#### **3.1 La quotidianità del dormitorio e dei servizi doccia, mensa, guardaroba e ambulatorio.**

Il dormitorio e la mensa sono situati all'interno della struttura di via Saponaro 40, nel quartiere Gratosoglio a Milano .

Raggiungi la struttura di via Saponaro prendendo il tram numero 3 da Piazza Cordusio, nel centro di Milano. Trentacinque minuti di viaggio e mi ritrovai dinanzi ad un edificio che un tempo era adibito a scuola elementare.

Sulla destra di Saponaro<sup>19</sup> si erige un fitto caseggiato Aler (Azienda Lombarda Edilizia Residenziale). Al mio arrivo notai molti ragazzi usare il motorino senza casco per spostarsi tra un caseggiato e l'altro. E' interessante notare il netto cambiamento urbanistico e di "contesto". Dal centro di Milano a Gratosoglio bastano trentacinque minuti di tram, si rimane nella competenza del comune di Milano. Il quartiere assomiglia molto ad un paese dell'hinterland. Un paese di edilizia pubblica residenziale con ogni servizio per la persona (scuole, asl, servizi sociali, sindacati ecc..) al suo interno.

Nel corso della mia osservazione mi sono ritrovato spesso a vagare per il quartiere. Un quartiere sporco, molto abitato, ma funzionale. Uno di quei quartieri dove si incontra

---

<sup>18</sup> Per realizzare questo obiettivo utilizzerò principalmente le note etnografiche registrate sul mio diario nel corso della settimana di osservazione e le conoscenze derivanti dal background di volontario della Fondazione e studente di Servizio Sociale.

<sup>19</sup> Con il termine "Saponaro" intendo da questo momento la struttura situata al numero 40 di questa via.

sempre qualche “strano” personaggio. Il questuante, l’alcolizzato, il vecchietto che inveisce contro il sindaco perché, secondo lui, nulla funziona.

In questo contesto Saponaro è nascosto da una fitta recinzione ricoperta da sterpaglia. Deduco che, essendo stata utilizzata come scuola elementare per molti anni, la struttura sia stata progettata per garantire controllo sui minori che la frequentavano. Infatti, dall'esterno, è individuabile un solo cancello principale di ingresso, mantenuto serrato durante gli orari di chiusura della struttura. Oltre al controllo, ai minori doveva essere garantito spazio verde nel quale giocare: una volta superato il primo ingresso ci si trova in un ampio cortile con sedie e tavolini.

Sono arrivato a Saponaro il 7 Marzo 2011 alle ore 18.30. Sapevo che in questo orario la struttura sarebbe stata aperta in quanto viene servita la cena in mensa. Ero consapevole inoltre che non avrei potuto accedere alla mensa in quanto sprovvisto della tessera<sup>20</sup> della Fondazione. Il mio ingresso in dormitorio era previsto per le ore 20.45. Avrei dovuto incontrare il mio mediatore culturale, Frate Clemente, all’ingresso del dormitorio. Egli mi avrebbe fatto assegnare un posto letto. Essendo arrivato in Saponaro con largo anticipo decisi di provare ad accedere alla mensa. L’ausiliario era posizionato davanti al cancello principale di ingresso. Dissi all’ausiliario che non avevo ancora la tessera e che volevo entrare “tanto per passare il tempo” in quanto avevo già cenato. L’ausiliario rimase impassibile e mi negò l’ingresso. A questa sua reazione io risposi dicendo che non v’erano problemi e che avrei aspettato l’orario esatto del mio incontro con Frate Clemente. Sentendo nominare il direttore delle opere, l’uomo cambiò espressione e mi disse : “ *Vai và...* ”.

Feci così il mio ingresso in Saponaro. Una volta superato l’ingresso mi ritrovai nel giardino sopra citato. Dinanzi a me un’altra porta che continuava ad essere “chiusa e aperta” dagli utenti della mensa e dagli ospiti del dormitorio. Superai la porta e mi ritrovai in un ampio salone. Davanti a me una fila di settanta-ottanta persone racchiuse da una transenna metallica. Sulla mia destra panchine con diverse persone sedute. La fila conduceva ad una porta rialzata sulla sinistra, dove un ausiliario contava le persone, le faceva accedere, ogni tanto diceva “*stop*” per poi ricominciare a contare.

---

<sup>20</sup> “Il vademecum dei servizi all’uomo in difficoltà” (Fondazione 2010) definisce la tessera come “indispensabile” per accedere ai servizi primari che il vademecum individua nel : servizio mensa, ambulatorio, dormitorio, doccia, scuola di italiano e colloqui con gli assistenti sociali.

Il salone di Saponaro è quindi composto da: ingresso della mensa, sala di attesa e ingresso dormitorio. Mi inserii nella fila e dopo trenta minuti di “coda” superai la porta di ingresso della mensa. La fila continuò anche all’interno della mensa e mi condusse, in primis, verso i vassoi. Vassoi di piccole dimensioni e macchiati. Una volta ritirato il vassoio la coda proseguì verso dei banchi dove sei volontari servivano pasta al pesto, insalata con polpa di granchio, yogurt e latte, oltre che posate e bicchieri di plastica.

I volontari operanti nella mensa di via Saponaro sono molto gentili e sorridenti, oltre che veloci nel servire. Le porzioni sono veramente abbondanti. All’interno della mensa vi sono due stanze, una riservata alle donne. Esse possono accedere al servizio mensa ma non al dormitorio. Contai dodici donne sedute ai tavoli. La stanza riservata alle donne era ampia quanto quella riservata agli uomini. Gli uomini seduti erano all’incirca novanta. Io mi accomodai al primo tavolo disponibile ed iniziai a mangiare.

La lingua che risuona nel salone della mensa è l’arabo. Piccoli gruppetti seduti ai tavoli parlano questa lingua. Nella maggioranza dei tavoli prevale invece il silenzio. Quando una persona finisce di consumare il proprio pasto, prima di inserire il proprio vassoio in un carrello metallico, si assicura che nessuno voglia mangiare quello che non ha consumato. Questo è strettamente collegato alla quantità del cibo servito dai volontari.

Il “clima” al mio tavolo era tranquillo, regnava il silenzio. Mentre mangiavo vidi passare l’ausiliario che mi aveva fatto accedere al servizio. Egli rimproverò una persona perché era seduta troppo lontana dal tavolo, poi impedì ad un uomo barcollante di rientrare in mensa. Vi è nel salone, infatti, una porta antipanico dalla quale si deve obbligatoriamente uscire, per poi ritrovarsi sul lato sinistro del giardino dell’ingresso. I modi dell’ausiliario non furono certo molto garbati.

Sia all’ingresso, che in mensa, il ruolo di questo ausiliario è di “mantenere l’ordine”. Per perseguire tale obiettivo egli fa valere la sua posizione di “operatore”<sup>21</sup>. Anche nei miei confronti il suo atteggiamento fu inizialmente poco gentile. Solo dopo avere pronunciato le parole “Frate Clemente” egli modificò le sue modalità comunicative.

---

<sup>21</sup> Userò “operatore” come termine generale per definire coloro i quali operano all’interno della Fondazione. Distinguerò poi gli operatori in : professionisti , volontari ed ausiliari.

Uscito dalla mensa mi accorsi che il numero delle persone all'interno della struttura era decisamente aumentato.

Le persone, dopo cena, sono dislocate principalmente in tre spazi: il "cortile", la "sala di attesa" e una ex palestra ora adibita a "sala tv", situata sulla sinistra dell'ingresso del dormitorio.

In "cortile" quasi tutti fumavano. La lingua predominante era l'arabo con "infiltrazioni" dell'Europa dell'Est.

In questo spazio era chiaramente osservabile una forte suddivisione etnico-linguistica. Ogni tavolo era composto da individui che condividevano lo stesso idioma. L'italiano non era certamente la lingua più parlata. Delle conversazioni che fui in grado di recepire solo un numero residuale furono per me comprensibili.

Il "cortile" si potrebbe definire come una "babele metropolitana". Regna la confusione, ogni gruppetto ha una sua identità. Un arcipelago di isole non comunicanti.

Nella "sala di attesa" essenzialmente le persone attendevano che venisse aperta la porta di accesso al dormitorio. Pochi parlavano tra loro, la maggioranza si limitava ad attendere. Molti avevano lo sguardo perso nel vuoto.

La sala di attesa è un "non luogo" dove, con la pancia piena, si contano i minuti che mancano all'apertura della porta del dormitorio. Qualsiasi altra attività diviene secondaria. Prevalgono l'attesa e la stanchezza.

Poco prima della porta di accesso al dormitorio si trova la "sala tv". Al momento della mia osservazione la sala conteneva due macchinette di bibite e caffè, tavoli con sedie di legno e una piccola televisione sopraelevata. Dalla sala tv si accede ad un bagno che viene utilizzato da tutti gli ospiti e dagli utenti della mensa nei momenti di chiusura del dormitorio.

Ai tavoli le persone giocavano a carte. Principalmente gli "anziani italiani"<sup>22</sup>. Sui lati della stanza erano sistemati dei tavoli che fungevano da sedie per la maggior parte di coloro che avevano deciso di attendere l'apertura del dormitorio nella sala tv. Solo i

---

<sup>22</sup> Analizzerò questa tipologia di utenza in un successivo paragrafo dell'elaborato.

giocatori di carte avevano il “privilegio” di sedersi sulle "vere" sedie. La piccola televisione sopraelevata, senza volume, trasmetteva un reality show. All'incirca sessantacinque persone guardavano la televisione. Anche qui pochissimi parlavano tra loro e quei pochi che lo facevano erano uniti dallo stesso idioma. Decisi di attendere l'incontro con il mio mediatore culturale in questo spazio. Dopo pochi minuti un ospite di origine marocchina mi offrì un cartone di latte che non aveva consumato durante la cena. Al mio cortese rifiuto ricominciò a guardare la muta televisione.

Ai tavoli, al centro della "sala tv" del dormitorio di via Saponaro, si gioca a “scopa”. I toni sono accessi come nel miglior centro anziani. La gente ai tavoli appare stanca.

Durante la mia prima sera di osservazione notai un ragazzo marocchino che infastidiva un suo connazionale. Il ragazzo sembrava alticcio e molto annoiato. Lo sentii dire:

*“Non c'è niente da fare, tutto il giorno avanti e indietro, avanti e indietro .....*”

Dopo aver pronunciato questa frase il ragazzo continuò ad infastidire il suo connazionale. Lo spingeva e gli faceva il solletico. Poco dopo la sua attenzione si spostò su un possibile baratto (giacca-cellulare) con un ospite di origine bulgara. Alla negativa conclusione della “transazione” il ragazzo intonò una canzone araba. Uno dei “giocatori di carte” provò a zittirlo. Il ragazzo iniziò a girare per la sala urlando: *“Chi ha detto schhhhhh?”*. Nessuno rispose e allora il ragazzo inveì contro la macchinetta del caffè che, a suo dire, dava il resto sbagliato.

Verso le ore 20.45 la porta dell'ingresso del dormitorio venne aperta. Molti degli ospiti avevano formato una coda per accedere, la “sala di attesa” era divenuta certamente il luogo più popolato dell'intera struttura. Contai centosessantacinque persone tra “sala tv” e “ sala di attesa”.

Era giunta l'ora di incontrare il mio mediatore culturale e di accedere al dormitorio. Cercai Frate Clemente nella “sala di attesa” ma non riuscii a trovarlo. Provai quindi a domandare ad un ospite-ausiliario il quale mi rispose che il Frate quella sera non riceveva nessuno. Ovviamente non potevo spiegare all'ausiliario che avevo un appuntamento e quindi mi accomodai in “sala di attesa”.

Nel frattempo la maggioranza degli ospiti si era spostata dai tre spazi (cortile, attesa, tv) al dormitorio.

Alle ore 21.15 la maggior parte degli ospiti del dormitorio di Saponaro inizia solitamente i preparativi per andare a letto. Alle ore 21.30 Frate Clemente mi passò davanti. Lo fermai. Egli inizialmente non mi riconobbe. Avevo deciso di cambiare il mio look per svolgere la settimana di osservazione partecipante. Capelli rasati e barba lunga. Un giaccone lungo, verde e bucato. Dei jeans sformati e una felpa scolorita. Ai piedi delle scarpe estive bucate. Sulle spalle uno zainetto blu con all'interno il mio diario, il vademecum della Fondazione, un cellulare Nokia, dieci euro in moneta e due penne.

Dopo poche parole Frate Clemente mi riconobbe. Mi chiese, come concordato, una fotocopia della mia carta di identità e poi chiamò un ausiliario il quale mi consegnò delle lenzuola pulite e mi disse di seguirlo. Alle ore 22 del 7 Marzo 2011 il mio nome venne registrato sul registro degli ospiti di Saponaro. Nessuno, oltre a Frate Clemente, era a conoscenza della mia identità di studente-ricercatore.<sup>23</sup> Venni inserito nella stanza numero sette, al primo piano.

Il primo piano del dormitorio era completamente occupato da letti. Otto letti per ognuna delle nove camere e, all'incirca, sessanta letti a “castello” sistemati nel corridoio.

All'inizio del corridoio, subito dopo aver superato la porta di ingresso del dormitorio, si trovano le docce. Proseguendo per il corridoio si incontrano delle scale che conducono agli altri piani della struttura. Ogni piano ha all'incirca dieci stanze all'interno delle quali si trovano otto ospiti.

L'ultimo piano è occupato da una mansarda. Dato il breve periodo della mia osservazione non sono riuscito ad individuare particolari caratteristiche “strutturali”. Ho avuto la possibilità di accedere al dormitorio solo dalle ore 21 alle ore 7. La porta di accesso al dormitorio rimane infatti chiusa durante il resto della giornata. Alle ore 23 vengono spente le luci in corridoio e alle 7 vengono riaccese. Ogni “camera” è libera di spegnere la luce all'ora che ritiene più opportuna. Saranno gli ospiti stessi a trovare un

---

<sup>23</sup> In realtà era a conoscenza della mia identità anche uno stretto collaboratore del mio mediatore culturale, il quale non fu molto presente durante la mia settimana di osservazione e che, in ogni caso, non rivelò a nessun ospite –operatore, la mia identità.

accordo. Dopo le ore 23 non è consentito a nessuno l'ingresso nella struttura di via Saponaro 40. Dopo quest'ora la porta d'ingresso principale che precede il "cortile" viene serrata.

Al momento del mio ingresso in camera cinque letti erano già occupati dai loro "proprietari". Il mio "vicino di letto" mi indicò la "mia parte" di armadietto. Risposi che non ne avevo bisogno essendo sprovvisto di bagagli. Nella stanza regnava la tranquillità. Alcuni ascoltavano la musica con il cellulare, altri leggevano un giornale di *free press*. La maggior parte degli ospiti reagì al mio ingresso con indifferenza, come se fossero abituati a nuovi ingressi ogni sera. Verso le ore 23 andai a lavarmi i denti al secondo piano dove si trova l'unico bagno con lavandini. Anche nello "spazio docce" del primo piano vi sono dei bagni alla turca.

Tutti i bagni a disposizione degli ospiti di Saponaro sono alla turca e non possono essere chiusi dall'interno. In generale il livello di pulizia è molto basso. Tutti gli spazi vengono lavati con candeggina da alcuni ausiliari durante il giorno, ma l'alto numero di utenti non permette il mantenimento degli spazi puliti e igienizzati. Certamente la struttura, nel periodo dell'Emergenza Freddo, si organizza in modo da riuscire ad ospitare il maggior numero possibile di persone.

Letti in corridoio e sacchi a pelo nella "sala tv" per coloro sprovvisti del permesso di soggiorno.

Il dormitorio è convenzionato, durante il periodo dell'Emergenza Freddo, con il comune di Milano. Gli ospiti alloggiano quindi in dormitorio gratuitamente, gratuito è anche il servizio mensa.

Le spese sono coperte dal Comune di Milano il quale appalta una grossa parte di questo "servizio di accoglienza" al terzo settore (fondazioni, cooperative sociale ecc..).

Il Centro di Aiuto della Stazione Centrale, durante questo periodo, invia cittadini dell'Unione Europea o extracomunitari in possesso del permesso di soggiorno

principalmente in tre strutture convenzionate: Dormitorio comunale di Viale Ortles, Dormitori della Fondazione di Via Saponaro e di Viale Isonzo<sup>24</sup>.

Per accedere ad uno qualsiasi di questi dormitori è necessario essere inseriti in una lista di attesa oppure sperare che si liberi qualche posto. Ogni giorno il Centro di Aiuto sonda le disponibilità dei dormitori per cercare di inserire le persone che si rivolgono loro poichè non sono riuscite ad accedere tramite lista di attesa. Questo meccanismo conduce inevitabilmente a dormitori sempre pieni. Qualora un ospite non rientrasse per tre giorni consecutivi a Saponaro (ogni sera, nel momento dell'ingresso in dormitorio, gli ausiliari segnano su un registro gli accessi), il letto viene liberato e reso disponibile per un nuovo ingresso.

In questo scenario la struttura di Saponaro si ritrova, per cinque mesi all'anno, intrappolata in una logica emergenziale. Il ricambio degli ospiti è continuo anche se la maggioranza degli ospiti tende a tenersi stretto il proprio posto letto fino allo scadere dell'Emergenza Freddo, il 31 Marzo. Dopo questa data, teoricamente, possono rimanere in dormitorio solo coloro che sono in grado di pagare i cinquanta euro mensili di "quota educativa"<sup>25</sup>. Al termine della convenzione con il Comune la logica di fondo dovrebbe quindi cambiare. Finita l'Emergenza Freddo il dormitorio dovrebbe tornare alla normalità. Finiscono gli invii da parte del Centro di Aiuto e gli ingressi avvengono tramite il segretariato sociale svolto da un assistente sociale nella sede centrale di Via Bertoni.

Il dormitorio è quindi intenzionalmente una struttura con due "abiti" diversi a seconda della stagione: durante l'inverno una casa di accoglienza gratuita per tutti coloro che non hanno un tetto sopra la testa, in autunno, primavera ed estate un luogo dove poter alloggiare pagando cinquanta euro al mese.

Dopo essermi lavato i denti tornai nella mia stanza dove la luce era ancora accesa. Tutti i "proprietari" dei letti erano già coricati. Sei uomini di origine nord africana ed un anziano signore italiano in pessime condizioni di salute. Le finestre nelle stanze erano

---

<sup>24</sup> Queste informazioni sono contenute nel libretto " DOVE MANGIARE, DORMIRE, LAVARSI" (Comunità di Sant'Egidio 2010) pagina 21

<sup>25</sup> Il Vademecum (Fondazione2010) definisce il "contributo di solidarietà" come uno strumento a finalità educative.

mantenute semiaperte. Nella stanza non vi era cattivo odore. La mia camera assomigliava ad una normalissima stanza di ostello della gioventù. Mi sistemai nel letto vestito, con il cellulare nascosto tra i vestiti che indossavo ed il mio zainetto legato ai passanti dei jeans.

Molte persone al Centro di Aiuto ed una assistente sociale che aveva lavorato in Saponaro mi avevano raccontato di furti e risse notturne. In conseguenza di ciò presi le mie precauzioni.

Alle ore 23.30 uno dei mie compagni di stanza spense la luce. Nella mia camera vi era caldo e silenzio. Dormii molto poco. Troppi pensieri e preoccupazioni.

Alle ore 6.45 dell'8 Marzo 2011 lo stesso ausiliario che mi aveva fatto accedere alla struttura senza tessera, entrò nella stanza sbattendo le chiavi sulla porta. Urlò “ *Buon giorno ragazzi, sveglia!*” e poi accese la luce. Dopo pochi minuti le persone iniziarono ad uscire dalle camere per dirigersi fuori dal dormitorio. Seguii la “massa” e mi ritrovai nel salone dove avevo cenato la sera prima. Un ausiliario consegnava panettone e latte caldo. Notai che nel salone vi era anche una macchinetta per il caffè. Alcuni ospiti chiedevano agli altri ospiti che gli passavano davanti delle monete per potersi concedere questa bevanda “extra”. Pochi parlavano, anche durante la colazione la stanchezza era generatrice di mutismo. Alle ore 8.00 le persone iniziarono lentamente ad uscire dalla struttura di via Saponaro. Alcuni ausiliari invitavano gli ospiti ad abbandonare il “cortile” e la “sala di attesa”. Dopo dodici ore all’interno della struttura anch’io venni spronato a tornare nella realtà del quartiere Gratosoglio.

Alle ore 8.15 la struttura di via Saponaro 40 viene chiusa. Rimangono al suo interno gli ausiliari. Nel corso della mattinata faranno il loro ingresso volontari e professionisti. I professionisti (assistente sociale e psicologo) per svolgere colloqui oppure consegnare (previo colloquio) la tessera per accedere a tutti i servizi della Fondazione. I volontari per servire il pranzo. Nel mentre gli ausiliari puliranno la struttura, effettueranno lavori di giardinaggio/ristrutturazione e prepareranno il pranzo.

Alle ore 10.00 viene aperto lo sportello del segretariato sociale svolto da un assistente sociale. Questo sportello si trova in uno spazio all’interno della “sala tv”. Viene aperto solo in determinati orari che corrispondono agli orari di presenza dell’assistente sociale.

Io stesso avevo bisogno di incontrare l'assistente sociale per avere la tessera che mi avrebbe fatto accedere gratuitamente a tutti gli altri servizi della Fondazione situati in via Bertoni.

Alle ore 10.00 dell'8 Marzo, dopo aver vagato nel quartiere, tornai a Saponaro. Il cancello di ingresso era chiuso, nessun ausiliario ad effettuare l'accoglienza. Solo un citofono con la scritta "*portineria*". Citofonai e poco dopo il cancello venne aperto. Mi ritrovai nuovamente nel "cortile" e poi nella "sala di attesa". Presenti altre tre persone. Dopo pochi minuti fece il suo ingresso nella "sala di attesa" l'assistente sociale. Dandomi del "Lei" mi invitò a seguirlo. Aveva avuto comunicazione di un nuovo ingresso e quindi si apprestava ad effettuare il primo colloquio di accoglienza.

Avevo già ampiamente riflettuto riguardo a questo "passaggio" della mia osservazione.

Palesai la mia identità al professionista spiegando il mio accordo con Frate Clemente e ricevetti la tessera. Non parlai con lui della "situazione" di Saponaro. Dissi al professionista che questo avrebbe influito sulla mia osservazione connotandosi come distorsione. In seguito sarebbe stato molto utile intervistarlo. Non in quel momento.

Palesare la mia identità al professionista non comportò alcun cambiamento alla mia osservazione. Egli, infatti, operava all'interno della struttura dalle dieci alle diciotto, orario nel quale la struttura era chiusa agli ospiti. Svolgeva principalmente colloqui su appuntamento con gli ospiti. Nel corso della mia settimana lo intravidi alcune volte all'ingresso della mensa. Parlava con gli ausiliari e dialogava cordialmente con gli ospiti dando sempre "del lei".

Alle ore 10.30 tornai fuori dalla struttura di Saponaro con la tessera della Fondazione (si veda l'appendice).

Pensavo che la tessera fosse provvista di foto riconoscitiva. L'assistente sociale si era invece limitato a stampare in formato cartaceo una tessera dove erano segnati i miei dati anagrafici ed i servizi ai quali potevo accedere.

Alle ore 11.30 l'ausiliario tornò a posizionarsi dinanzi al cancello di ingresso.

Da quell'orario viene servito il pranzo in mensa e quindi la struttura viene riaperta agli ospiti. A pranzo riconobbi molti volti presenti alla colazione. Il pranzo si svolse con modalità identiche a quelle della cena: coda, salone riservato alle donne, volontari veloci e sorridenti ecc..) . Cambiarono solo gli alimenti serviti.

Durante il pranzo non si viene solitamente a creare una coda, nella "sala di attesa", così numerosa come quella che si viene a creare nel pre-cena. Il tempo di attesa in "coda" per il pranzo si aggira intorno ai dieci minuti, quello per la cena intorno alla mezz'ora.

Alle ore 14.00 gli ausiliari invitarono nuovamente gli ospiti ad abbandonare la struttura.

Fino alle diciotto, orario nel quale viene servita la cena, la struttura è nuovamente chiusa agli ospiti.

Saponaro, durante le mia settimana di osservazione, si configurava come uno spazio essenzialmente vuoto dalle ore 8 alle ore 18. Solo operatori e ospiti aventi un appuntamento con l' A.S. potevano accedere alla struttura. Dalle 11.30 alle 14.00 lo "spazio vuoto" veniva aperto per servire il pranzo.

Nessuna attività era programmata nel corso della giornata. Dopo cena gli ospiti si limitavano a posizionarsi in uno spazio a scelta tra: "sala di attesa" , " sala tv" e " cortile".

Ogni spazio aveva le sue attività principali che riassumo nella tabella sottostante:

Tabella 2

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| <i>Sala di attesa</i> | → | Attesa dell'apertura del dormitorio         |
| <i>Sala tv</i>        | → | Gioco con le carte; guardare la televisione |
| <i>Cortile</i>        | → | Dialogo in piccoli gruppi omoculturali      |

Alle ore 21, all'apertura del dormitorio, la maggior parte degli ospiti accedeva subito nelle camerate abbandonando le attività all'interno degli spazi.

Alle ore 23 rimaneva un'unica attività possibile: dormire.

Nel corso della mia settimana di osservazione le attività all'interno di Saponaro sono rimaste invariate: colazione per poi uscire dalla struttura, pranzo per poi uscire dalla struttura e infine cena per poi dormire nella struttura.

Il 9 Marzo dopo il solito risveglio e la solita colazione a base di latte caldo e panettone decisi di usufruire del servizio ambulatorio della Fondazione.

### **3.1.1 Il servizio ambulatorio**

Il servizio si trova nella sede della Fondazione di via Bertoni 9, fermata Turati della linea gialla della metro. Sapevo che per accedere al servizio in tempi accettabili era necessario non arrivare dopo le ore 9.00 del mattino<sup>26</sup>. Per questa ragione consumai la colazione molto rapidamente.

Il tragitto tra Saponaro e via Bertoni supera i quaranta minuti di tram e poi metro. Arrivai in via Bertoni alle ore 8.45. Per accedere alla struttura è necessario superare uno sportello di accoglienza. Si accede alla struttura previo "consenso" dell'operatore che si trova all'interno dello sportello.

Egli deve, infatti, premere un pulsante che apre elettricamente una porta, mantenuta sempre serrata.

Quel giorno l'operatore era un ausiliario della Fondazione che riconobbi subito in quanto già visto più volte sia alla mensa che al dormitorio di Saponaro. Mi chiese la tessera e di quale servizio necessitavo, poi mi disse di attendere il mio turno nella sala di attesa.

La sala di attesa si trova in un edificio poco distante dallo sportello di accoglienza. Ad attendere come me il proprio turno vi erano all'incirca quaranta persone.

Non tutte aspettavano di accedere all'ambulatorio. La struttura di via Bertoni ospita, infatti, diversi servizi quali: il segretariato sociale per ottenere la tessera della Fondazione, il centro di ascolto, il servizio docce ed il servizio guardaroba oltre che

---

<sup>26</sup> Ricevetti questa informazione da un ospite di Saponaro.

diversi sportelli informativi (lavoro, previdenza, consulenza legale) attivi solo in determinati orari.

Il segretariato sociale funge quindi da filtro per tutti i servizi della Fondazione, sia per quanto riguarda i servizi situati in via Bertoni, che per quelli situati in via Saponaro (mensa e dormitorio). Solitamente, quindi, anche per accedere al dormitorio e mensa bisognerebbe passare dalla sala di attesa di via Bertoni per ottenere la tessera della Fondazione. Solo nel periodo dell’Emergenza Freddo la tessera viene erogata anche dalla struttura di via Saponaro con l’obiettivo di semplificare le procedure di accesso ai servizi della Fondazione.

Ogni persona attendeva il suo turno per accedere al servizio del quale necessitava. Riconobbi diversi ospiti (almeno dieci) di Saponaro oltre che utenti del Centro di Aiuto che vivevano in strada. Per un attimo pensai mi potessero riconoscere, con alcuni avevo parlato diverse volte “da volontario”. Nessuno mi riconobbe. La strada logora, anche la memoria.

Dopo quindici minuti di attesa un anziano volontario entrò nella sala di attesa e chiamò ad alta voce il mio nome. Mi disse che la mia tessera era sprovvista di foto e quindi doveva “farmi una foto” in modo da poter completare la tessera. Mi fece sedere e mi scattò una fotografia con una normale fotocamera digitale. Il volontario fu molto gentile. Mi chiese di sorridere e mi disse :

*“ Bisogna sempre sorridere, il sorriso è un dono che non ci abbandona mai ”.*

Io accennai un leggero sorriso e lo ringraziai. Tornai al mio posto. Nella sala di attesa continuava ad arrivare gente. Dopo altri quindici minuti una operatrice di origine sudamericana entrò nella sala con diverse tessere tra le mani. Condusse me e altre cinque persone in uno spazio attiguo alla sala di attesa.

La mia tessera era quindi transitata dall’accoglienza alla sala di attesa e poi dalla sala di attesa all’ambulatorio. Questi passaggi riassumono la modalità di accesso dell’utenza ai servizi della Fondazione situati in via Bertoni, oltre che la modalità di presa in carico dell’utenza da parte delle diverse figure operanti all’interno dei servizi della Fondazione.

L'utenza viene accolta e poi indirizzata verso il servizio richiesto tramite il filtro dell'accoglienza. L'accoglienza viene effettuata solitamente dagli ausiliari i quali si limitano ad indirizzare verso i servizi richiesti. All'interno dei servizi operano figure quali professionisti (assistenti sociali del segretariato sociale) e volontari "ex o ancora" professionisti (i medici dell'ambulatorio e gli operatori dei vari sportelli lavoro, legale ecc..).

Tra ausiliario (funzione di mera accoglienza e controllo dell'accesso) e professionista-volontario (funzione di erogazione della prestazione) la sala di attesa di via Bertoni si configura in modo simile alla "sala di attesa" della struttura di via Saponaro. Un "non luogo" dove ci si limita ad attendere la prestazione della quale si ha diritto "in quanto possessori della tessera".

Uno spazio di "attesa e pretesa" della prestazione.

All'ingresso dell'ambulatorio alcuni operatori della Fondazione discutevano animatamente riguardo le condizioni fisiche di una persona. Mi condussero in un corridoio e mi dissero cortesemente di sedermi ed attendere il mio turno.

L'ambulatorio si erige su due piani. Gli spazi sono mantenuti in perfetto ordine. La struttura è evidentemente di recente costruzione. Ovviamente non ebbi la possibilità di osservare tutti gli spazi dell'ambulatorio. Ogni stanza è adibita ad un determinato intervento. Le porte vengono mantenute chiuse. La visita del medico di base è necessaria per accedere alle visite specialistiche. Per le visite specialistiche è necessaria la prenotazione da effettuarsi presso il segretariato sociale di via Bertoni (Fondazione 2010). Le mie sensazioni furono decisamente positive. La pulizia e l'ordine della struttura comunicavano professionalità e serietà.

Ogni luogo nel corso della mia esperienza ha comunicato qualcosa. La struttura di Saponaro inizialmente mi ha intimorito. L'ambulatorio mi è sembrato da subito un luogo nel quale avrei potuto trovare competenza e risposte ai miei problemi.

Dopo altri quindici minuti di attesa un'anziana volontaria chiamò per la terza volta il mio nome. Giunse quindi il momento della "visita del medico di base".

Quasi tutto il personale dell'ambulatorio era composto da persone anziane, ex professionisti ora in pensione. Avevo deciso di limitarmi a chiedere del paracetamolo per alleviare un finto mal di testa persistente. Nella stanza tre ex professionisti, ora volontari. Un infermiere, un medico ed un operatore addetto alla registrazione informatizzata della mia cartella clinica.

Tutti e tre furono molto gentili con me. Constatando la mia giovane età mi chiesero preoccupati il motivo per il quale mi rivolgevo alla Fondazione. Rimasi sul vago limitandomi ad imputare a problemi intra-familiari il mio momento di difficoltà. La dottoressa mi parlò di un altro ragazzo che si trovava nella mia stessa condizione. Tutti e tre furono molto disponibili al dialogo. Il loro atteggiamento, seppur empatico, non fu professionale sotto il punto di vista della “relazione di aiuto” come viene definita dalla teoria del servizio sociale.<sup>27</sup> Nessuno di loro possedeva competenze di questo tipo. Il loro atteggiamento era maggiormente incline ad un rapporto “nonni-nipote” nei miei confronti. Le loro competenze erano invece evidenti sotto il punto di vista sanitario. Mi diedero dei medicinali previa una visita generale (battito, pressione, ecc.) e mi sistemarono la giacca bucata con del nastro adesivo. Furono cortesi, efficienti e cercarono di ascoltare i miei problemi.

In cinquanta minuti riuscì quindi a trovare una risposta al mio finto malessere fisico. Arrivai alle ore 8.45 in via Bertoni e alle ore 9.40 ero già stato visitato. In questo spazio temporale la mia tessera era stata anche integrata con una foto riconoscitiva. L'attesa fu quindi relativamente breve. L'ambulatorio mi è sembrato meglio strutturato rispetto ai servizi offerti dalla azienda sanitaria locale dei quali ho usufruito nel corso della mia quotidianità milanese. Mi sono sentito trattato come un normale paziente. Gli operatori dell'ambulatorio dimostrarono una “predisposizione all'ascolto” nei miei confronti. Non avendo una formazione sociale il loro intervento fu segnato da una forte matrice assistenzialistica e caritatevole. Mi raccontarono di un altro ragazzo nelle mie stesse condizioni e imputarono le cause della mia condizione al disinteresse della mia famiglia di origine. Mi aggiustarono la giacca e mi dissero di tornare da loro nel caso in cui il mal di testa avesse continuato ad infastidirmi. Rimasi decisamente colpito dal loro

---

<sup>27</sup> La “relazione di aiuto” viene definita come “l'insieme delle azioni professionali indirizzata ai rapporti con la persona, il contesto di appartenenza e l'organizzazione di riferimento, connotandosi in base al rapporto interpersonale e alle aspettative reciproche di scambio e comunicazione” (Prizzon 2005, p. 533).

interesse nei miei confronti e dalla loro professionalità sotto il punto di vista sanitario. Sono consapevole che in questo scambio relazionale possa avere influito la mia posizione sul campo di “ragazzo italiano di giovane età che poteva essere loro nipote”.

In altre situazioni conflittuali o semplicemente non omoculturali il loro comportamento potrebbe essere diverso.

In modo simile le considerazioni raccolte nel mio diario possono essere state distorte dal mio status di “ragazzo giovane italiano” che si è ritrovato di fronte a “figure anziane di riferimento” della sua stessa nazionalità.

In sintesi le caratteristiche strutturali e organizzative dell’ambulatorio sono le seguenti:

- Struttura di nuova costruzione, mantenuta in regime di ordine e pulizia;
- Accoglienza effettuata da infermiera professionale in sala di attesa;
- Visita condotta da: medico volontario ex professionista, infermiere volontario ex professionista e volontario con compiti di registrazione informatizzata della cartella clinica;
- Somministrazione gratuita di farmaci;
- Invito a ripresentarsi qualora i sintomi persistessero per effettuare visita specialistica.

Sempre all’interno della struttura di via Bertoni si trovano i servizi doccia e guardaroba. Mi sono recato in questi servizi il 10 Marzo 2011.

### **3.1.2 I servizi doccia e guardaroba**

Il servizio docce è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30 solo per uomini. Il Vademecum redatto dalla Fondazione inserisce anche le docce di Saponaro all’interno dell’offerta del “servizio docce”, sottolineando (nel vero senso della parola) che il servizio docce di Saponaro è “accessibile in modo particolare agli ospiti e a chi lo richiede, negli orari di apertura del Centro” (Fondazione 2010).

Le docce di Saponaro si trovano al primo piano (dove ho alloggiato durante la mia settimana di osservazione) del dormitorio. Sono utilizzate dalla maggior parte degli

ospiti di Saponaro nell'orario serale, prima di andare a dormire. Non sono molto pulite a causa del numero di persone che ne usufruisce ogni sera.

Il servizio guardaroba è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 10.00. Il Vademecum parla anche di un servizio guardaroba "attivo presso il centro di via Saponaro e accessibile solo agli ospiti del dormitorio negli orari di apertura della struttura" (Fondazione 2010).

Nel corso della mia permanenza a Saponaro, su consiglio di un ospite della struttura, ho fatto richiesta di un paio di scarpe nuove ad un ausiliario. Onestamente se non avessi fatto un'esplicita richiesta non sarei mai venuto a conoscenza di un servizio di guardaroba all'interno di Saponaro.

Il servizio è infatti "invisibile" agli occhi dell'utenza. Gli ausiliari sono gli unici in grado di accedere al servizio (dislocato in un luogo che non saprei individuare all'interno di Saponaro) solo su richiesta dell'ospite stesso. L'ausiliario al quale feci richiesta fu molto disponibile. Non trovò delle scarpe del mio numero ma vedendomi in difficoltà (avevo delle scarpe di tela che mi facevano veramente male) mi regalò un suo paio di stivaletti "finti Timberland".

L'"invisibilità" del servizio guardaroba in Saponaro venne compensata dal "buon cuore" del singolo ausiliario. In questa azione si potrebbe riassumere il concetto di beneficenza inserito in un panorama di welfare depauperato. Ma in fondo io ero contento. I piedi non mi facevano più male.

Arrivai allo sportello di accoglienza di via Bertoni alle ore 8.40 del 10 Marzo. Ad attendermi l'ausiliario del giorno prima che si limitò ad indicarmi dove si trovavano i servizi da me richiesti.

I servizi doccia e guardaroba sono situati nello stesso spazio. Si accede percorrendo una leggera discesa che si trova dinanzi alla porta di ingresso del servizio ambulatorio.

All'ingresso del servizio un ausiliario anziano, lo stesso che regola gli ingressi della mensa di Saponaro. Erano passati solo dieci minuti dall'apertura del servizio ma le sei docce a disposizione erano già tutte occupate. L'ausiliario mi disse quindi di attendere e

poi mi consegnò un asciugamano, un rasoio, un paio di calze e del bagnoschiuma. Dopo cinque minuti si liberò una doccia e quindi potei accedere.

Le docce di via Bertoni sono molto pulite. L'acqua è calda e con un forte getto. Le persone all'interno ridevano e scherzavano fra di loro, quasi tutti erano di origine nord-africana. Mi rilassai dopo tre giorni senza doccia. I miei pensieri vennero interrotti dopo pochi minuti dalle urla dell'ausiliario:

*“Dai ragazzi che devo andare a Saponaro, dai!”*

Il servizio quindi non venne certamente chiuso alle ore 12.30 come indicato dal Vademecum. L'ausiliario doveva infatti essere in Saponaro per le ore 11.30, orario nel quale in mensa si inizia a servire il pranzo.

Uscii quindi dalla doccia convinto di poter indossare degli abiti puliti che avrei ritirato dal guardaroba. Il guardaroba consisteva in vestiti sparsi su delle panchine. Mi avrebbe fatto molto piacere ricevere delle mutande pulite. Un cartello attaccato su un muro all'ingresso recitava però: “No mutande”. Sulle panchine non trovai quasi nulla della mia taglia. Presi una t-shirt e un altro paio di calze.

Alle ore 9.30 uscii da via Bertoni 9, pulito e profumato, ma con la maggior parte dei miei vestiti originari addosso. Nel servizio di Bertoni non trovai, infatti, nessun benefattore disposto a concedermi un cambio pulito.

### **3.2 La fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti del dormitorio.<sup>28</sup>**

Ogni ospite di Saponaro deve uscire dal dormitorio alle ore 8.00 del mattino. Nel corso della giornata potrà rientrare nel “cortile”, nella “sala di attesa “ e nella mensa ma dovrà attendere fino alle ore 20.45 per poter accedere nuovamente al dormitorio. Tracciare una fenomenologia delle attività quotidiane riguarderà essenzialmente il “cosa fanno” gli ospiti quando non possono accedere alla struttura di via Saponaro 40.

---

<sup>28</sup> Per realizzare questo obiettivo rielaborerò le note etnografiche raccolte nel mio diario. In questo paragrafo prevarrà quello che ho osservato e quello che ho appreso dialogando informalmente con gli ospiti di Saponaro.

Il presupposto di questo capitolo deve essere chiaro al lettore.

Le attività principali degli ospiti di Saponaro sono strettamente collegate alla struttura stessa come mostra lo schema che inserisco di seguito:

*Colazione in mensa* —————> 1 ora, dalle 7 alle 8

*Pranzo in mensa*<sup>29</sup> —————> 2 ore e mezza, dalle 11.30 alle 14.00

*Cena in mensa* —————> 1 ora e mezza, dalle 18.00 alle 19.30

*Attesa apertura dormitorio* → 1 ora e un quarto, dalle 19.30 alle 20.45

*Preparativi*<sup>30</sup> *per andare a dormire* → 2 ore, dalle 20.45 alle 22.45

*Riposo notturno* —————> 8 ore, dalle 23.00 alle 7.00

Complessivamente l'ospite di Saponaro trascorre mediamente 13 ore all'interno della struttura. Alcuni ospiti tendono, infatti, a non tornare per il pranzo. Su tutti, coloro che hanno un lavoro.

Le altre attività interne a Saponaro sono invece imprescindibili <sup>31</sup> per l'ospite della struttura. Ovviamente ogni ospite ha una sua specifica “modalità di copertura” degli spazi vuoti tra una attività “intra-saponaro”<sup>32</sup> e l'altra. Proprio queste specifiche modalità saranno analizzate in questo paragrafo<sup>33</sup>. Per attuare questa trattazione inevitabilmente attuerò delle generalizzazioni.

Individuerò alcune tipologie di ospiti di Saponaro. Inserirò inoltre la fenomenologia delle attività quotidiane di alcuni ospiti con i quali sono entrato maggiormente in contatto.

---

<sup>29</sup> Il calcolo del tempo trascorso in mensa, sia a pranzo che a cena, comprende anche l'attesa in coda.

<sup>30</sup> Per “preparativi” intendo: doccia, sistemare le proprie cose ma anche conversare con il vicino di letto, leggere un giornale free press o ascoltare della musica.

<sup>31</sup> Effettivamente anche il momento della cena sarebbe evitabile ma dato l'altissimo numero di utenti serali (quasi il doppio del pranzo) della mensa sono arrivato a concludere che quasi tutti gli ospiti di Saponaro cenino all'interno della struttura.

<sup>32</sup> Con questo termine intendo tutte le attività che l'ospite intraprende dentro Saponaro, attività espone nello schema in apertura del capitolo.

<sup>33</sup> Ad eccezione dei “minori non accompagnati” dei quali ho potuto osservare solo attività all'interno della struttura.

Credo che questo mix tra “visione generale e individuale” possa fornire un primo sguardo sulla fenomenologia delle attività quotidiane di alcuni ospiti di Saponaro. Ovviamente la brevità della mia osservazione non mi ha permesso di entrare nei dettagli delle singole attività. Ma come specificato nella prefazione di questo elaborato il mio obiettivo è la “forma” e non l’“intensità” della “vita intima degli attori stessi”(Geertz 1998, p.90).

### **3.2.1 Gli anziani italiani**

Utilizzo il termine “anziano” con due particolari accezioni:

- anzianità a livello di *età*, in quanto diversi italiani presenti in Saponaro avevano un’età superiore agli ospiti di altra nazionalità,
- anzianità a livello di *permanenza* in strutture di accoglienza, in quanto alcuni degli italiani presenti in Saponaro avevano diversi trascorsi<sup>34</sup> in strutture assistenziali di vario tipo (comunità, ospedali, dormitori, pensionati, ecc...).

Ho potuto osservare principalmente un gruppo di “anziani italiani”. Ho individuato il gruppo nel corso di una “attesa” di apertura del dormitorio. Il gruppo (composto da 6 persone) era aggregato nella ”sala tv”.

Giocavano a carte e discutevano animatamente. Nel corso delle mattine successive ho osservato i loro spostamenti dalle ore 8.00 (alla chiusura della struttura) alle ore 9.00. Non sempre sono riuscito a concludere le mie osservazioni in quanto mi dovevo spostare verso i servizi di via Bertoni. Sono però arrivato a concludere che il comportamento di questo gruppo di ospiti fosse standardizzato. Ogni mattina si dirigevano, infatti, nella stessa direzione. Erano, inoltre, sempre presenti quando ho pranzato nella mensa di Saponaro.

Dopo aver fatto colazione (molti potevano permettersi l’”extra”caffè alle macchinette) gli “anziani italiani” sostavano nel cortile a fumare. Quando gli ausiliari li invitavano ad

---

<sup>34</sup> Sono arrivato a questa conclusione in primis avendo osservato la loro condizione psico-fisica. Alcuni di loro erano, inoltre, già da me conosciuti in quanto utenti del Centro di Aiuto con passati di alcolismo e tossico dipendenza.

abbandonare la struttura cercavano sempre di tergiversare e di scambiare qualche battuta. Cercavano una alleanza. Erano consapevoli di condividere qualcosa con gli ausiliari: uno “status” superiore al resto degli ospiti del dormitorio. Gli “anziani italiani” per essere nel loro paese di origine, per il parlare la loro lingua, per avere la propria famiglia e i propri affetti relativamente vicini<sup>35</sup>. Gli ausiliari per il “potere” a loro conferito dalla Fondazione.

Dopo aver scambiato qualche battuta con gli ausiliari, gli “anziani italiani” si dirigevano verso una bar situato a meno di 200 metri dalla porta di ingresso di Saponaro. Il bar era gestito da personale cinese ed era poco frequentato durante la mattina. Effettivamente molti degli “anziani italiani” sostavano fuori dal bar, senza entrare ne consumare nulla. Parlavano principalmente tra loro ma anche con altri clienti del bar che non alloggiavano a Saponaro. Fumavano molto. Ogni tanto ordinavano alcolici.

Sia all’interno della struttura che al bar gli argomenti di conversazione<sup>36</sup> degli “anziani italiani” erano i seguenti: *calcio, politica e dormitorio*.

Se i primi due argomenti possono essere di facile comprensione per il lettore, il terzo non lo è certamente.

Discutere “del dormitorio” significava, per questa tipologia di ospiti, affrontare le seguenti tematiche:

- Ospiti che avevano abbandonato la struttura (dove si trovavano, come stavano ecc...).
- Gli ausiliari (simpatie, antipatie, loro vissuti individuali).
- La loro stessa permanenza in dormitorio dopo il 30 Marzo, data nella quale si concludeva l’Emergenza freddo.
- Gli ospiti stranieri (pregi e difetti).

---

<sup>35</sup> E’ evidente che molti anziani italiani avessero difficili o inesistenti rapporti con la famiglia di origine. E’, in ogni caso, innegabile che la famiglia venga considerata dagli ospiti stranieri come una fonte inestimabile di sostegno e aiuto.

<sup>36</sup> Spesso nel “cortile” la mia attenzione si focalizzava sulle conversazioni degli “anziani italiani”. Il motivo è abbastanza scontato. La lingua da loro utilizzata era l’unica da me comprensibile nel panorama di “babele metropolitana” esposto a pagina 27.

Ovviamente non ho posto troppa attenzione ai contenuti di queste conversazioni. Credo sia però importante segnalare quanto gli anziani italiani si interessassero alla “vita del dormitorio”, ovvero tutto quello che avviene all’interno della struttura di via Saponaro 40.

Dopo aver passato qualche ora (dalle 8 alle 11) principalmente tra bar gestito da cinesi e vari “percorsi”<sup>37</sup> sul territorio del quartiere Gratosoglio gli “anziani italiani” facevano il loro rientro a Saponaro per il pranzo. Alle ore 14 uscivano nuovamente per dirigersi verso il solito bar cinese.

Il “bar cinese” era quindi il punto di partenza sia delle loro attività mattutine che pomeridiane. Attività che poi si diversificavano (vedi sopra “percorsi”) ma che erano solitamente collegate al quartiere Gratosoglio e che si concludevano sempre con l’accesso alla struttura di via Saponaro 40. Le attività mattutine si concludevano con il pranzo in mensa, quelle pomeridiane (alle ore 18.00 circa) con la cena, sempre in mensa. Dopo cena il gruppo si riuniva in “sala tv” per giocare a carte. Ogni tanto si spostavano in “cortile” per fumare. Alle ore 22 la maggior parte degli “anziani italiani” non era più individuabile nelle zone di attesa dell’apertura del dormitorio (sala tv, sala di attesa, cortile). Deduco quindi che a quell’ora iniziassero già i preparativi per andare a dormire.

Le “modalità di copertura” degli spazi vuoti tra un’attività “intra-Saponaro” e l’altra<sup>38</sup> degli “anziani italiani” erano quindi :

Tabella 3

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>conversazione dinanzi ad un bar</i></li><li>✓ <i>consumo di alcolici</i></li><li>✓ <i>fumo di sigarette</i></li><li>✓ <i>spostamenti nel quartiere Gratosoglio</i></li></ul> |
|---|

<sup>37</sup> Per esempio : edicola, altro bar, parco, ecc...

<sup>38</sup> Da ora solo “modalità di copertura”.

### 3.2.2 Il gruppo dei rumeni

Questo gruppo era composto da quattro persone. Essi si muovevano sempre insieme. Durante la giornata si dirigevano principalmente verso due destinazioni: il servizio “SOS” della Stazione Centrale (uno dei servizi della “Fondazione Exodus” di Don Mazzi) situato in via Tonale e la biblioteca comunale di via Valvassori Peroni.

Ho incontrato il gruppo due volte presso il servizio “SOS”. Questo servizio si trova sotto una galleria situata nei dintorni nella Stazione. E’ aperto, in determinati orari, sia la mattina che la sera. Il servizio offre un’ampia sala all’interno della quale gli ospiti giocano a carte, guardano la televisione e chiacchierano con i volontari presenti nel servizio. Al mattino viene consegnato gratuitamente a tutti gli utenti un gettone per poter prendere un caffè alle macchinette. Il servizio offre quindi essenzialmente uno spazio dove le persone (molti dei quali sono *clochard* che passano la notte in strada) possono sostare al caldo ed eventualmente impegnarsi in attività ricreative.

Il “gruppo dei rumeni” solitamente sostava in questo luogo la mattina. Quando si recavano al servizio SOS non facevano rientro a pranzo in Saponaro in quanto pranzavano alla mensa offerta dalle “Francescane Missionarie” di via Ponzio, luogo raggiungibile facilmente a piedi dalla stazione centrale. Anche questa mensa iniziava a servire il pranzo alle ore 11.30. Durante una delle mattine di osservazione ho pranzato in via Ponzio incontrando il “gruppo dei rumeni” al completo.

La mattinata passava quindi molto velocemente. Per raggiungere la stazione da Saponaro sono necessari quaranta minuti via tram<sup>39</sup>. Il servizio SOS apriva verso le ore 10.00. Il “gruppo dei rumeni”, uscito da Saponaro alle 8.00, doveva quindi attendere un’ora nei dintorni della stazione per accedere al servizio. Dopo l’accesso, aver bevuto il caffè e giocato a carte si dirigevano nella mensa sopra citata. Consumavano con calma il pranzo e alle ore 13.30 si trovavano nuovamente senza nulla da fare. Ovviamente anche per questa fascia oraria avevano trovato un luogo dove dirigersi: la biblioteca comunale di via Valvassori Peroni. La biblioteca è facilmente raggiungibile a piedi

---

<sup>39</sup> Questa “predisposizione” al tram come mezzo di spostamento accomuna la maggior parte degli ospiti di Saponaro. La metro, con il nuovo sistema a tornelli, è diventata inaccessibile all’individuo sprovvisto di biglietto. Lo stesso non è accaduto per il tram che quindi viene spesso utilizzato dall’ospite di Saponaro senza biglietto.

dalla mensa di via Ponzio. Per le ore 14.30 il gruppo dei rumeni arrivava quindi in biblioteca. Erano tutti dotati di tessera e potevano quindi usufruire dei vari servizi offerti in biblioteca: un'ora di internet, ascolto della musica, visione di film in postazioni individuali munite di cuffie, letture di libri e riviste. Il tutto gratuitamente.

Verso le ore 16.30 si recavano nuovamente alla fermata del tram, destinazione Saponaro. Alle 18 si mettevano in fila, cenavano e poi chiacchieravano in "cortile". Solo nel momento di accedere al dormitorio il "gruppo dei rumeni" si disperdeva. Non dormivano, infatti, nella stessa stanza.

Le principali "modalità di copertura" del gruppo dei rumeni erano quindi:

Tabella 4

- ✓ *Attesa apertura servizio "SOS" Stazione Centrale.*
- ✓ *Conversazione, gioco delle carte presso servizio "SOS" Stazione Centrale.*
- ✓ *Pranzo presso mensa di via Ponzio.*
- ✓ *Varie attività all'interno della biblioteca comunale.*
- ✓ *Spostamenti via tram e a piedi tra un luogo e l'altro.*

### **3.2.3 I marocchini senza permesso di soggiorno**

Ho notato questa tipologia di ospiti del dormitorio nello spazio "sala tv". Il gruppo era composto da quattro persone. Il leader di questo gruppo era un ragazzo che spesso si faceva notare per comportamenti particolari. Si divertiva ad infastidire i suoi compagni ed ad innervosire gli altri ospiti (come già descritto nel paragrafo 3.1).

Durante il mio periodo di osservazione sono transitato almeno quattro volte dalla Stazione Centrale. Proprio nella piazza che si trova davanti alla stazione (Piazza Duca D'Aosta) ho due volte incontrato il "gruppo dei marocchini senza permesso". Erano

provvisi di cartoni di vino scadente e discutevano tra loro in arabo. In questo contesto il gruppo veniva integrato da altri loro connazionali che non dormivano a Saponaro.

Il 10 Marzo sono intenzionalmente passato da Piazza Duca D'Aosta per appurare se il gruppo sostava in questo spazio anche durante il pomeriggio. Il gruppo, infatti, non è mai stato presente al pranzo in Saponaro. Non trovai nessuno.

Sono arrivato a concludere che durante il pomeriggio il gruppo si spostasse in un altro luogo che però non sono riuscito ad individuare. Probabilmente vagavano per la città per poi fare ritorno, verso le ore 18.00, in Saponaro. I marocchini erano presenti a tutte le 7 cene alle quali ho partecipato. Dopo cena sostavano nella “sala tv”. Sembravano stanchi e “alticci”. Rollavano sigarette per poi fumarle all'interno della sala, dove ovviamente era proibito. Regolarmente arrivava un ausiliario che li riprendeva e quindi loro spegnevano la sigaretta. Cinque minuti dopo ricominciavano a fumare provocando la stessa identica reazione da parte dell'ausiliario. Il loro atteggiamento era “infantile”. Sembrava volessero sfidare gli ausiliari. Il leader del gruppo trascinava gli altri. Una sera costrinse gli altri membri a passarsi a vicenda una cornetta di telefono staccata e quindi non funzionante. Un vero e proprio “telefono senza fili”.

Tramite atteggiamenti di questo tipo trascorrevano la serata che per loro era comunque più lunga in confronto agli altri ospiti di Saponaro. Essi, infatti, dovevano attendere minimo le ore 23.00 per potersi sdraiare. Essendo sprovvisti di permesso di soggiorno non potevano accedere al dormitorio e quindi dormivano (insieme ad almeno altre 20 persone) in sacchi a pelo messi a disposizione dalla Fondazione all'interno della “sala tv”<sup>40</sup>. In questo modo la Fondazione rispettava il regolamento comunale che impediva agli enti convenzionati nell'Emergenza Freddo di ospitare persone “non regolari” sul territorio italiano.

I “marocchini senza permesso di soggiorno” non erano quindi “veri ospiti” del dormitorio.

Le loro “*modalità di copertura*” erano le seguenti:

---

<sup>40</sup> Questo spiega perché il setting della “sala tv” fosse poco arredato. In caso contrario ogni sera si sarebbe dovuto impiegare molto tempo per “fare spazio” ai sacchi a pelo.

Tabella 5

- ✓ *Conversazione con connazionali e consumo di bevande alcoliche nei pressi di piazza Duca D'Aosta.*
- ✓ *Spostamento pomeridiano verso luoghi che non ho potuto individuare.*

### **3.2.4 Gli ex minori non accompagnati**

Questo gruppo è molto numeroso, in modo approssimativo intorno alle venti unità. Hanno tutti precedentemente alloggiato in uno dei due servizi offerti dalla Fondazione per i minori stranieri: la comunità di pronto intervento e la comunità residenziale. Entrambe le comunità sono per minori stranieri (tra i 15 ed i 18 anni) non accompagnati, trovati in stato di abbandono sul territorio italiano. L'obiettivo delle due comunità è "inserire i minori nel tessuto italiano attraverso l'acquisizione della nostra lingua e di un mestiere che li porti all'autonomia" (Vademecum, Fondazione 2010).

Gli "ex minori non accompagnati" sono tutti originari dell'Europa dell'Est.

La maggior parte di loro collabora alla gestione di Saponaro con diverse mansioni sempre improntate al controllo. Un gruppo di ex minori regola e controlla "volontariamente" gli accessi al dormitorio quando viene aperto alle ore 20.45. Altri ex minori ricoprono, invece, ufficialmente il ruolo di "ausiliario della Fondazione". Ho visto operare alcuni di questi all'interno del dormitorio. Avevano il compito di "accogliere" i nuovi ospiti. Altri operavano, invece, nella sede di via Bertoni. Ex minore non accompagnato era, per esempio, l'ausiliario che operava la mattina presso lo sportello di accoglienza della sede centrale della Fondazione. Non mi è stato possibile osservare le loro attività quotidiane essendo un gruppo numeroso e dispersivo. Ogni ex minore aveva, infatti, un proprio modo di trascorrere la giornata. In questa sede cercherò quindi di evidenziare le attività condivise dalla maggioranza di questa tipologia di ospiti.

Gli ex minori erano quasi sempre presenti sia al momento del pranzo che della cena all'interno della mensa di Saponaro. La sera si aggregavano tra loro dividendosi in mini gruppi all'interno del "cortile". Uno dei mini gruppi controllava poi gli accessi al dormitorio, altri sostavano al suo interno controllando che tutto fosse a posto. Ho notato che un mini gruppo di ex minori non svolgeva nessuna mansione all'interno della struttura. Si limitavano a sostare nel "cortile", fumando e chiacchierando tra loro.

Dal primo giorno sono entrato in contatto con un ex minore che si è, da subito, interessato alla mia condizione. Nei giorni successivi si è regolarmente avvicinato chiedendomi come avevo trascorso la giornata e se avevo bisogno di qualcosa. Anche l'ausiliario che il primo giorno mi aveva accompagnato al posto letto era un ex minore. Rimasi colpito dalla gentilezza di entrambi.

Il giorno 11 Marzo ho osservato una rissa tra il "mini gruppo di ex-minori che non operavano all'interno del dormitorio" ed un ospite di origine africana. Due dei membri del mini gruppo colpirono ripetutamente l'altro ospite provocandogli una profonda ferita al labbro. La causa della rissa era stata molto banale. L'ospite africano, ubriaco, aveva involontariamente urtato uno dei membri del mini gruppo. La rissa è stata sedata principalmente dagli altri mini gruppi di ex minori oltre che da alcuni ausiliari della Fondazione.

Gli ex minori condividono unicamente le caratteristiche di:

Tabella 6

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ collaborare all'interno della "vita del dormitorio".</li><li>✓ muoversi essenzialmente da soli nel corso della giornata, per poi aggregarsi all'interno di Saponaro.</li></ul> |
|--|

Non sono quindi nella condizione di individuare delle "modalità di copertura" sufficientemente rappresentative riguardo il gruppo in analisi. Ho voluto, in ogni caso, citare questo gruppo per la loro rilevanza all'interno della struttura.

### 3.2.5 I solitari

La maggior parte degli ospiti di Saponaro appartiene a questa tipologia di utenza del dormitorio. Ho osservato, infatti, che molti ospiti di Saponaro, dopo aver fatto colazione, si dirigevano senza compagnia verso mete differenti. Puntualmente alle ore 11.30 e alle ore 18.00 rientravano a Saponaro per consumare pranzo e cena. Questo mi permette di dedurre che nessuno dei “solitari” avesse un lavoro a tempo pieno<sup>41</sup>.

Ogni “solitario” aveva un proprio modo di passare il tempo. Alcuni prediligevano i centri diurni, su tutti il centro diurno “La piazzetta”<sup>42</sup> che si trova in viale Famagosta. Essendo ad una sola fermata di metro dal dormitorio (che si trova, infatti, poco distante dalla fermata Abbiategrasso della linea verde) il centro diurno è facilmente raggiungibile dai “solitari”. In questo servizio gli utenti possono giocare a carte, fare la lavatrice e conversare con gli operatori.

Alternativa al centro diurno erano le due biblioteche “Chiesa Rossa” e “Fra Cristoforo” situate nei dintorni delle fermate Famagosta e Abbiategrasso. I “solitari” non andavano quindi molto lontano, tendevano a rimanere nei pressi di Saponaro. Per indagare gli spostamenti quotidiani dei “solitari” ho sfruttato alcuni colloqui informali con ospiti che vedevo sempre in giro da soli. Chiedevo loro consigli su dove andare durante il giorno, quando Saponaro era chiuso. Molti mi hanno consigliato il sopra citato centro diurno oltre che le varie biblioteche comunali. Interessante è stato appurare quali sono le “modalità di copertura” in due momenti “anomali” quali la domenica (giorno nel quale sia centri diurni che biblioteche sono chiuse) e le giornate di pioggia, giornate nelle quali al contrario sia centri diurni che biblioteche sono sature di persone in cerca di riparo. Quando piove, infatti, i “solitari” ed in generale tutte le persone senza fissa dimora, non possono sostare in piazze o parchi.

Un “solitario” mi disse che in caso di pioggia lui si limitava a sedersi sul tram numero 3 (che si ferma dinanzi al dormitorio e collega Rozzano al centro di Milano) ed aspettare i “momenti di riapertura” della struttura di via Saponaro 40.

---

<sup>41</sup> E’ possibile, seppur a parer mio alquanto improbabile, che avessero lavori part time e saltuari.

<sup>42</sup> Questo centro diurno è gestito dalla Cooperativa sociale “Farsi Prossimo” e dalla “Caritas”.

Un altro “solitario” mi diede un prezioso consiglio per passare al caldo la domenica mattina: andare a messa.

La maggior parte dei solitari, dopo aver cenato, sostava nella “sala di attesa” senza parlare. Quando alle 20.45 il dormitorio veniva aperto da ausiliari ed ex minori, questa tipologia di ospiti accedeva subito. Al contrario dei “marocchini senza permesso” i solitari erano i primi a trovare il sollievo del materasso dopo una lunga giornata di attività<sup>43</sup>.

In sintesi, le principali “modalità di copertura” di questa tipologia di ospiti sono le seguenti:

Tabella 7

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Attività ricreative in centri diurni nei dintorni del dormitorio.</li><li>✓ Varie attività all’interno delle biblioteche comunali della zona.</li><li>✓ Spostamenti con mezzi di superficie (tram).</li></ul> |
|---|

### **3.2.6 I lavoratori**

Nel momento della mia osservazione il dormitorio ospitava all’incirca 300 persone. I lavoratori rappresentavano in modo approssimativo il 13% della popolazione del dormitorio secondo quanto comunicatomi da un collaboratore della Fondazione nel corso di un colloquio informale successivo alla mia osservazione. Un “lavoratore” dormiva nella mia stanza. Era di origine nord africana. La mattina si alzava molto prima della sveglia. Alle 21.30 era già coricato nel suo letto. Non l’ho mai incontrato in mensa all’orario di pranzo; è stato sempre presente, al contrario, nell’orario della cena.

Ho voluto inserire questa tipologia di ospiti per sottolineare che il lavoro è una “modalità di copertura” per alcuni ospiti di Saponaro.

---

<sup>43</sup> Non intendo essere ironico con questa affermazione, considero, infatti, le modalità di copertura vere e proprie attività.

Una volta presentate le "modalità di copertura" di alcuni gruppi di ospiti di Saponaro, credo sia opportuno esporre i risultati della mia indagine riguardo la "giornata tipo durante il periodo dell'Emergenza Freddo di alcuni ospiti del dormitorio". Ho raccolto queste informazioni dialogando informalmente con tre ospiti e osservando i loro movimenti all'interno della struttura. Userò dei nomi fittizi in rispetto della privacy.

### **3.2.7 Adrian**

Adrian è un ragazzo rumeno di 26 anni. Prima di giungere in Italia ha avuto un grave incidente sul lavoro nel quale ha perso la gamba destra. Questo complica notevolmente il suo inserimento lavorativo sul territorio italiano.

La mattina, dopo colazione, prendeva il tram numero 3, senza biglietto. Scendeva nei pressi di via Tabacchi per poi sostare presso la biblioteca comunale un paio di ore. Verso le 11 prendeva nuovamente il tram e si dirigeva in zona Corvetto dove pranzava ordinando solitamente della patatine fritte presso un "negozio kebab". Nel pomeriggio, almeno due volte la settimana, incontrava in Piazza Duomo un suo amico italiano che lo sostiene economicamente. Con lui passava il pomeriggio. Verso le ore 17.30 si dirigeva verso piazza Cordusio per prendere il tram 3 che si ferma dinanzi al dormitorio. Egli non faceva mai ritorno per pranzo in Saponaro ma era sempre presente per la cena. Dopo cena era solito chiacchierare con il "gruppo dei rumeni" del quale però non faceva parte. Adrian si coricava sempre molto presto<sup>44</sup>, intorno alle 21.30. Ascoltava musica con il cellulare e poi si "nascondeva" sotto le coperte per evitare la luce, che veniva spenta alle ore 23.00.

### **3.2.8 Domenico**

Domenico è un cittadino italiano di 53 anni. E' venuto a Milano per cercare lavoro in quanto la ditta nella quale lavorava in Liguria è fallita nel 2009. In Liguria ha una moglie e due figli.

---

<sup>44</sup>Egli dormiva in un letto posizionato nel corridoio davanti alla mia camera.

Dopo colazione prendeva il tram numero 3 e scendeva in via Torino. Aveva conosciuto un gruppo di italiani che era solito frequentare questa zona. Con loro trascorrevano la mattinata tra caffè al bar e lettura di vari quotidiani. La sua ricerca lavorativa si era interrotta in quanto, a suo dire, otto mesi di ricerca attiva non avevano portato a nessun risultato. Con il gruppo di italiani si dirigeva solitamente presso la mensa gratuita dell'Opera San Francesco di Piazza Tricolore. Preferiva questa mensa a quella di Saponaro in quanto considerava la qualità del cibo migliore. Dopo pranzo non aveva un'attività fissa. Gli piaceva girare per il centro. Spesso tornava da via Torino a Saponaro a piedi (7 km). Consumava sempre la cena a Saponaro. Dopo cena parlava con un suo conoscente con il quale aveva vissuto in un altro dormitorio (viale Isonzo, sempre gestito dalla Fondazione). Al contrario di Adrian era solito rimanere in "cortile" fino alle 23. Solo a quell'ora accedeva al dormitorio.

### **3.2.9 Mario**

Mario è un anziano signore di un'età compresa tra i 65 e 70 anni<sup>45</sup>. Egli è probabilmente uno degli individui più anziani del dormitorio. Non è più in età lavorativa e quindi le sue attività quotidiane sono principalmente "ricreative". Mattina e pomeriggio frequentava un bar in zona Giambellino, quartiere nel quale è cresciuto. Spesso faceva visita ai suoi familiari che abitavano ancora nel quartiere. Non è mai tornato per il pranzo in Saponaro e solo una volta l'ho incontrato in mensa per cena. Era sempre presente, invece, in "sala tv" nel dopo cena. Egli era certamente il giocatore di carte più "rumoroso". Verso le ore 21.30 ha sempre abbandonato la "sala tv" per accedere al dormitorio.

---

<sup>45</sup> Mario non mi ha comunicato la sua età e quindi posso solo affidarmi alla mia percezione.

### **3.3 I colloqui informali: come gli ospiti vivono il rapporto con la struttura, con gli operatori e con la “realità” esterna.<sup>46</sup>**

Non è stato molto difficile entrare in contatto con alcuni ospiti di Saponaro. La maggior parte di loro aveva, infatti, molta voglia di parlare. Sono bastati piccoli gesti per iniziare una conversazione: versare l'acqua mentre eravamo seduti allo stesso tavolo, rispondere “no, non ho un accendino”, domandare con cortesia che ora fosse o dove fosse posizionato il bagno con i lavandini e, infine, rispondere con gentilezza alle domande che mi venivano poste.

Proprio in questo modo ebbe inizio il mio colloquio informale con Adrian.<sup>47</sup>

Mi domandò “*C'è un posto libero nella tua stanza?*” Risposi che i letti nella mia stanza erano tutti occupati ma che, se se ne fossero liberati nei giorni successivi, glielo avrei comunicato. La sua richiesta derivava dal fatto che Adrian non aveva un posto letto in stanza ma in corridoio (dinanzi alla mia camera):

*“In corridoio fa molto freddo la notte, io lo so che a volte si liberano i letti e non ci mettono nessuno perché non hanno voglia di spostare la gente, io ho problemi fisici e ho bisogno del caldo ...”*

Adrian è di Bucarest, quindi gli dissi che mi sarebbe piaciuto molto visitare la sua città :

*“E che ci vai a fare .. sono tutti mafiosi là, ancora più che qua, io sono andato via per lavorare ma anche qua non trovo niente, anche se ho le mani forti, un anno e mezzo che non trovo niente di niente”.*

---

<sup>46</sup> Per raggiungere questo obiettivo presenterò il contenuto di alcuni spezzoni di colloqui informali realizzati all'interno della struttura di via Saponaro 40.

<sup>47</sup> Adrian è un ragazzo rumeno di 26 anni. Prima di giungere in Italia ha avuto un grave incidente sul lavoro nel quale ha perso la gamba destra. Questo complica notevolmente il suo inserimento lavorativo sul territorio italiano. Il suo italiano era incerto, per tale ragione ho rivisitato la sintassi del colloquio per facilitare la comprensione al lettore. Non ho ovviamente modificato il senso delle sue affermazioni.

Adrian mi raccontò poi la sua storia, in particolare mi parlò della sua famiglia in Romania dalla quale sarebbe voluto tornare dopo 6 anni di vagabondaggio in giro per l'Europa.

Dopo aver parlato per dieci minuti abbondanti della sua vita la sua attenzione si spostò sulla mia situazione:

*“Siamo giovani uguali noi, ma tu che sei italiano che ci fai qui? Dov' è la tua famiglia?”.*

Alla mia risposta<sup>48</sup> Adrian non sembrò essere convinto :

*“ Tu sei bello ragazzo, puoi fare cameriere, se cerchi trovi, ma non ti posso vedere qui, tu non puoi stare qui, vai dalla tua mamma!”.*

Adrian sembrò veramente preoccupato per me. Cercai di far ritornare l'attenzione sulla sua situazione, gli domandai se riceveva qualche tipo di pensione, data la sua invalidità:

*“Si, in Romania, ma la ritira mia moglie, io qui non prendo nulla”.*

Gli domandai se era stato dall'assistente sociale per essere sostenuto anche sul territorio italiano:

*“Sono andato da Riccardo, è bravo ragazzo, ma per me che non sono italiano, è tutto più difficile”.*

Era solo passato un giorno dal mio ingresso in Saponaro ma le scarpe mi facevano molto male. Adrian notò la mia smorfia e mi disse:

*“ Qua nel dormitorio puoi trovare delle scarpe, guarda, come le mie”.*

Gli dissi che ero intenzionato ad andare in via Bertoni al servizio guardaroba:

*“Quale servizio? Via Bertoni ? Non so dove si trova, mai stato, per le scarpe chiedi pure qua senza stare ad andare lontano, qui sono bravi, tutto questo in Romania non esiste, io anche se sono arrabbiato perché non lavoro e non vedo la mia bambina,*

---

<sup>48</sup> “Quando mi hanno domandato il motivo per il quale mi trovavo in dormitorio ho sempre risposto che avevo sfruttato la mia “conoscenza” (non specificavo il concetto) di Frate Clemente per “staccare“ una settimana dal mio contesto familiare che mi sono limitato a definire “problematico”. Dichiaravo, inoltre, che sarei uscito in ogni caso dopo una settimana per tornare dalla mia famiglia” (pagina 21).

*almeno ho questo letto e la mattina mangio il panettone, in Romania non ti regala niente nessuno ....”.*

Dopo questo primo colloquio informale “conoscitivo” Adrian mi cercò spesso, in particolare nel momento del dopo cena. La mattina mi voleva sempre offrire il caffè alle macchinette. Mi parlò molto della sua famiglia e delle sue abitudini quotidiane. Era sinceramente interessato alla mia condizione che non riusciva a comprendere. Come poteva un ragazzo preferire il dormitorio alla propria famiglia? Come aveva fatto un giovane italiano a finire in un posto come Saponaro?

*“ Io sono preoccupato per te, ieri notte ci ho pensato e ho dormito poco. Vai a casa Luigi e parla con la tua famiglia, basta parlare e tutto si risolve, in questo posto la maggior parte della gente è spazzatura, anche i miei compaesani, tre lavorano, gli altri vanno in giro tutto il giorno ....”*

Mi fece queste raccomandazioni mentre eravamo seduti in “cortile”, proprio in quel momento due “anziani italiani” litigarono per una moneta del caffè non restituita. I due si insultarono pesantemente, mettendo sul “piatto del discorso” argomenti quali amicizia e rispetto. Adrian colse la palla al balzo:

*“ Vedi , spazzatura. Vivendo in questo posto si diventa così”.*

Nel corso della settimana Adrian si avvicinò spesso, mi “costrinse” a salvare il suo numero sul mio cellulare:

*“Quando vai a casa poi mi chiami e mi dici che va tutto bene ok? Luigi abbiamo una vita sola non dobbiamo sbagliare, a me ha aiutato un ragazzo italiano che mi ha raccolto dalla strada, tutti possiamo sbagliare ma poi dobbiamo recuperare”.*

Certamente Adrian è stato l’ospite di Saponaro con il quale sono entrato maggiormente in contatto. Almeno per tre sere ho passato il dopo cena con lui ed “il gruppo dei rumeni” recuperando preziose informazioni riguardo la fenomenologia delle loro attività quotidiane. Adrian è stato quindi il mio secondo mediatore culturale, dopo Frate Clemente.

Sempre nel corso del dopo cena ho incontrato Omar, ragazzo marocchino di 24 anni. Egli era un utente particolare dei servizi della Fondazione in quanto non alloggiava in Saponaro. Essendo sprovvisto di permesso di soggiorno usufruiva quotidianamente del servizio mensa ma nel dopo cena tornava a dormire in un appartamento affittato con amici vicino alla fermata Famagosta della metro linea verde. Lo incontrai nella “sala tv”. Egli non faceva parte del gruppo dei “marocchini senza permesso” ma spesso passava la serata con loro. Stavo guardando la televisione quando Omar si sedette di fianco a me: *“Stanco oggi, stanco”*. Risposi che anch'io ero stanco anche senza aver effettivamente fatto niente tutto il giorno, in risposta a questa affermazione Omar mi disse:

*“Stare in giro guarda che è stancante uguale, anche io non lavoro perché non ho il permesso ma adesso vado a casa a dormire che sono stanchissimo, a Casablanca non dormivo così tanto ....”*

Omar mi raccontò della sua vita a Casablanca. Anche in questo secondo colloquio notai quanto fosse scontato per le persone dover raccontare la propria storia:

*“Io qui ho lavorato poco, ora vado avanti così, vivo alla giornata, almeno il mangiare lo trovo sempre, poi vediamo questa estate se riesco a tornare a casa mia, tanto stare in Italia per far niente è inutile”*.

Omar fu molto gentile con me. Mi offrì degli auricolari della Nokia che aveva trovato ma che non erano compatibili con il suo modello. Non riuscii a raccogliere molte informazioni tramite il colloquio con lui. Egli non comprendeva, infatti, molto bene la lingua italiana, ed inoltre ho come avuto la sensazione che utilizzasse il servizio mensa solo per comodità e non per vera esigenza. La mensa si trova, infatti, vicino alla sua abitazione. Omar non rappresenta un'eccezione. Molte persone del quartiere Gratosoglio e dintorni usufruiscono del servizio mensa solo nell'orario serale per poi fare ritorno alle loro abitazioni. Omar quindi non aveva vere opinioni riguardo i servizi della Fondazione, ma propria questa “assenza di opinione” rappresenta una interessante caratteristica che ho voluto evidenziare inserendo lo “scarno” contenuto del colloquio con Omar.

Certamente più ricco di informazioni è stato il colloquio informale che ho realizzato attendendo in coda l'apertura della mensa per cena . Due ragazzi (di un'età compresa tra i 20 ed i 26 anni) di origine africana (Gambia e Nigeria) discutevano animatamente in inglese riguardo la loro situazione<sup>49</sup>:

- *“Tutte le sere ci mettiamo in coda per mangiare, ora arriveranno anche dalla Libia<sup>50</sup> e saremo sempre di più a fare la fila ...”*
- *“Si hai ragione fratello, ma ricorda che è tutto come Gesù vuole, lui ci salva se vuole e lo farà perché è il nostro Padre, anche nel mio paese(Gambia) c'era una specie di comunismo che garantiva a tutti riso e pane, ora invece il consumismo ha cambiato tutto restringendo le possibilità, più potere in una persona meno potere nella popolazione, ma alla fine tutto dipende da Gesù ....”*
- *“Si, va bene, Lui ci salva ma alla fine noi due “non lavoriamo”, qui ed ora, quindi cosa possiamo fare? Ci mettiamo in coda tutte le sere per un pezzo di pane!*
- *“ Dobbiamo ringraziare il Signore per questo, o no ?”*

Questa ultima frase venne rivolta a me in quanto i due ragazzi si erano resi conto del mio interesse nei riguardi della loro conversazione. Risposi che pur non essendo religioso capivo cosa intendeva: bisogna essere grati per quello che si riceve. In seguito a questa mia affermazione il ragazzo nigeriano mi disse, in italiano, con un tono alquanto scocciato:

- *“ Si ,ok, ma intanto siamo in coda tutto il giorno, io di questo non sono grato, sarei grato di trovare un lavoro così qui non ci vengo più!”*

Dopo questa sua affermazione l'ausiliario ci invitò ad accedere alla mensa e la conversazione si interruppe. Rimasi colpito dalla capacità riflessiva dei due giovani. Più “politica” nel ragazzo nigeriano, più “spirituale” nel ragazzo del Gambia. La sua mi è parsa una “spiritualità mantrica” per andare avanti. Si ripete, si crede e ci si alza la mattina fiduciosi che tutto si risolverà per il meglio.

---

<sup>49</sup> Inserisco la conversazione che include anche affermazioni e risposte dei due ospiti di Saponaro.

<sup>50</sup> Nel periodo della mia osservazione (Marzo 2011) scoppiavano le prime rivolte in Libia che hanno poi portato all' intervento militare della NATO per tutelare l'incolumità della popolazione civile dai combattimenti tra le forze lealiste a Gheddafi e le forze ribelli.

Il colloquio informale dal quale ho ricavato le informazioni più approfondite è stato quello realizzato con Domenico<sup>51</sup>. In primis per la durata del colloquio (15 minuti) e poi per la maggiore facilità di dialogo essendo Domenico di madre lingua italiana. Ho incontrato Domenico in mensa nell'orario di pranzo. Essendo seduti allo stesso tavolo e condividendo una brocca d'acqua gli domandai se volesse che gli riempissi il bicchiere. Questo gesto e l'avermi riconosciuto suo connazionale spinse Domenico ad iniziare una conversazione con me. Domenico cercava molto il dialogo con gli italiani all'interno del dormitorio, non era molto propenso invece al dialogo con individui di altre nazionalità. Inizialmente mi raccontò la sua storia. Mi disse che la sua ricerca lavorativa si era interrotta e si era finalmente deciso a tornare in Liguria:

*“Cosa ci sto a fare a Milano, poi questo dormitorio è una schifezza, quello di viale Isonzo è tutta un'altra storia, molto più pulito e poi ci sono solo 80 posti ...”.*

Sfruttando la sua conoscenza della realtà di due dormitori della Fondazione, cercai di avere conferme su quello che avevo iniziato ad appurare dopo cinque giorni di osservazione. Dissi a Domenico che non pensavo che la maggior parte degli ospiti del dormitorio non lavorasse e si limitasse ad “entrare ed uscire” dalla struttura di via Saponaro 40. Egli mi rispose:

*“Guarda, io sono in questo giro da quasi un anno, dopo la crisi quasi tutti quelli che stanno nei dormitori non lavorano, ti faccio un esempio: in viale Isonzo sono certo che lavorassero 4 persone su 80, in questo ambiente la maggior parte della gente sta in giro tutto il giorno, poi va nelle mense e infine va a dormire, se ne approfittano, fanno questa vita da mesi, se non da anni! Io ormai li riconosco quando li vedo in giro, c'hanno proprio la faccia ...”*

Gli dissi che non pensavo fosse così. Gli chiesi allora cosa avrebbero potuto fare gli operatori, tipo gli assistenti sociali, per migliorare la vita di queste persone. Egli rispose:

---

<sup>51</sup> “Domenico è un cittadino italiano di 53 anni. E' venuto a Milano per cercare lavoro in quanto la ditta nella quale lavorava in Liguria è fallita nel 2009. In Liguria ha una moglie e due figli” (pagina 53).

*“Guarda tutti gli assistenti sociali che ho incontrato non hanno fatto niente, non ti devi fidare di loro, si limitano a compilare carte per fare contenti i loro capi, io alla fine venendo in questi posti ho limitato i danni ma a fine mese me ne torno dalla mia famiglia in Liguria ...”.*

Domenico concluse questa frase quasi urlando. Nel corso della settimana non parlai più con lui ma lo vidi spesso ridere e scherzare in “cortile” con un altro ospite italiano.

Gli ultimi due colloqui informali che mi accingo a presentare sono stati successivi a quello con Domenico. Ho cercato, tramite questi colloqui, di avere ulteriori testimonianze riguardo la situazione di “inattività” degli ospiti che avevo potuto constatare tramite la mia osservazione e i colloqui informali precedentemente realizzati.

Incontrai Sandro, cittadino italiano di un’età compresa tra i 45 ed i 55 anni, in “cortile”. Egli aveva degli evidenti problemi fisici e camminava con l’ausilio di una stampella . Mi chiese se avevo un accendino e alla mia risposta negativa mi disse che facevo bene a non fumare. In questo modo iniziò la nostra conversazione. Dopo alcune considerazioni sulla qualità del cibo in mensa (che Sandro considerava scadente) chiesi a Sandro quante persone lavorassero nel dormitorio:

*“Pochissimi lavorano qui, la maggior parte è brava gente che però non trova niente, poi ovviamente ci sono anche gli ignoranti che ogni settimana fanno casino e si picchiano. Gente che sarebbe da buttare fuori ma che invece rimane sempre qui.”*

Chiesi a Sandro cosa si potrebbe fare per aiutare queste persone ad uscire da questa complessa situazione. La sua risposta fu molto secca:

*“ O gli dai lavoro o li tieni qui per sempre fino a quando non tirano le cuoia”.*

Dopo questa affermazione il nostro colloquio venne interrotto in quanto Sandro iniziò a parlare con un altro ospite italiano. Un colloquio molto breve ma significativo.

L’ultimo colloquio da me realizzato risale al mio ultimo giorno di permanenza nella struttura. Incontrai un giovane ospite italiano di Saponaro, del quale non conosco il nome, sul tram numero 3. Riconoscendomi come ospite del dormitorio mi salutò e si

sedette al mio fianco. Iniziiò a parlarmi di calcio e appurandone la mia competenza iniziò a raccontarmi il suo rapporto con questo sport:

*“A me il calcio mi dà più di tante persone, quando vado allo stadio mi sento vivo ancora più di quando vedo la mia ragazza, cioè mi piace la mia ragazza ma il calcio mi regala adrenalina e mi aiuta a sfogarmi”.*

Io cerco di spostare la conversazione sull'argomento lavoro. Gli dissi quanto ritenessi difficile trovare in questo momento di crisi e vedendolo concorde gli domandai se lui fosse riuscito a trovare una occupazione:

*“Io sono due anni che vivo a Milano e ho trovato solo in nero. Ora sto andando a fare delle fotocopie del curriculum al centro diurno, ma tanto è inutile”.*

Gli chiesi quante persone, secondo lui, avevano una occupazione all'interno del dormitorio :

*“A Saponaro non lavora nessuno, tutti mangiano e dormono poi rimangiano e ridormono”.*

Poi il ragazzo ricominciò a parlare di calcio. Evidentemente preferiva discorrere di argomenti più piacevoli.

## 4. Le interviste con i testimoni privilegiati

### La voce di coloro che operano all'interno dei servizi della Fondazione

Nel corso della mia trattazione ho più volte citato gli “operatori”, coloro che operano all'interno dei servizi della Fondazione.

L'importanza degli operatori viene evidenziata dalla teoria dell'organizzazione dei servizi sociali. Normann (1984), parla del “*momento della verità*”: un servizio diviene un prodotto solo nel momento in cui erogatore e consumatore si incontrano. L'organizzazione può definire procedure e standard, ma solo l'abilità, la motivazione e le competenze di chi la *rappresenta* nell'erogazione e le aspettative e il comportamento del cliente danno luogo al risultato finale.

Questa fondamentale importanza degli operatori è strettamente collegata alle differenze tra “servizio” e “bene” evidenziate da Richard Normann (1984) :

Tabella 8

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Immaterialità del servizio</i></li><li>2. <i>Non trasferibilità e cedibilità del servizio</i></li><li>3. <i>Impossibilità di immagazzinamento del servizio</i></li><li>4. <i>Necessità del contatto tra produttore e consumatore</i></li><li>5. <i>Partecipazione diretta del consumatore alla produzione dell'output</i></li><li>6. <i>Coincidenza tra momento della produzione e momento del consumo</i></li><li>7. <i>Non esistenza dell'output prima della sua erogazione.</i></li></ol> |
|--|

All'interno di un servizio esisteranno di conseguenza determinati “*fattori perturbativi*” che andranno ad incidere pesantemente sull’*output* di un servizio (ibidem):

Tabella 9

|  |
|--|
| <p><i>Elevata discrezionalità decisionale (dell’operatore), sul luogo dell’erogazione del servizio</i></p> <p><i>Variabili ambientali e organizzative</i></p> <p><i>Aspettative dei destinatari e modalità di contatto e relazione tra erogatore e destinatario</i></p> <p><i>Variabili “umane”:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>Competenza professionale e aggiornamento</i></li><li>✓ <i>Capacità relazionale e comunicativa</i></li><li>✓ <i>Conoscenza dei bisogni dei destinatari</i></li><li>✓ <i>Condivisione degli obiettivi del servizio</i></li></ul> |
|--|

Alcuni di questi “*fattori perturbativi*” (discrezionalità decisionale dell’operatore, variabili ambientali e organizzative, aspettative dei destinatari e modalità di contatto e relazione tra erogatore e destinatario) sono stati già analizzati nel corso del capitolo 3.

Questo capitolo cercherà di analizzare alcune caratteristiche di coloro che “*rappresentano*” l’organizzazione, nel caso in analisi, la Fondazione Fratelli di San Francesco di Assisi, con l’obiettivo di mettere in luce alcuni “*fattori perturbativi*” strettamente collegati alle “*variabili umane*” sopra esposte.

Tale analisi parte dall'assunto che ogni diversa "categoria di operatore" (ausiliario, volontario, professionista) abbia al suo interno delle specifiche caratteristiche distintive che permettono di compiere una "categorizzazione"<sup>52</sup>.

Partendo da questo *background* teorico ho sottoposto le stesse 4 domande a tre testimoni privilegiati (un ausiliario, un volontario ed un professionista operanti nei diversi servizi della Fondazione da me osservati) :

Tabella 10

|  |
|--|
| <p><i>Cosa offre il servizio nel quale opera ?</i></p> <p><i>A chi si rivolge il servizio?</i></p> <p><i>Cosa ha imparato operando in questo servizio?</i></p> <p><i>Quali sono i punti di forza e quali i punti critici del servizio?</i></p> |
|--|

Unirò ora lo "specifico e personale"<sup>53</sup> contenuto delle interviste e mie "generali" considerazioni derivanti sia dal periodo di osservazione partecipante dissimulata all'interno dei servizi che dal mio status di volontario della Fondazione.

#### **4.1 Il volontario**

I volontari della Fondazione rappresentano una risorsa fondamentale soprattutto nell'erogazione dei servizi che richiedono delle competenze specifiche. Su tutti, il

---

<sup>52</sup> "La categorizzazione è un topico centrale nella psicologia cognitiva, nella linguistica e nella filosofia, ma è cruciale proprio nell'apprendimento. La categorizzazione dei concetti permette al discente di classificare (o riconoscere la classificazione) di oggetti o concetti che appartengono ad un gruppo. Questa caratteristica accelera il processo di pensiero, favorisce la percezione selettiva immediata (trattandosi di una presentazione grafica) e facilita la generalizzazione e l'apprendimento" ([www.concemptmaps.it](http://www.concemptmaps.it)) .

<sup>53</sup> Con questa affermazione intendo sottolineare che l'intervista rappresenta la specifica situazione dell'operatore intervistato, mentre le mie considerazioni mirano a generalizzare sulla categoria di operatore in analisi.

servizio ambulatorio di via Bertoni, dove la maggior parte degli operatori sono ex medici ed infermieri, ora in pensione.

Ex infermiere professionale è anche il volontario da me intervistato. Una persona anziana con un'ampia esperienza alle spalle (Croce Rossa e svariate missioni umanitarie). Egli svolge diversi turni settimanali all'interno del servizio. Non era di turno nel momento della mia osservazione.

Una persona ricca di motivazioni, conoscenze e, soprattutto, consapevolezza del proprio ruolo all'interno del servizio e delle caratteristiche di coloro che, al servizio, si rivolgono:

*“Io opero all'interno dell'ambulatorio, servizio che dovrebbe garantire una prima accoglienza sanitaria ma evidentemente dietro l'aspetto sanitario si apre un mondo di esigenze da parte dello ospite, noi per scelta direzionale ci occupiamo solo dell'aspetto sanitario. Prendiamo in carico l'ospite garantendo: analisi cliniche gratuite, diagnosi specialistiche e, nel caso fosse necessario, medicinali gratuiti. Con scarso risultato cerchiamo di indirizzare i nostri ospiti a delle strutture ospedaliere, ove questo fosse necessario. Sfortunatamente non abbiamo feedback dagli ospedali e questo è il buco nero da colmare. Sarebbe, infatti, interessante sapere come è andata all'ospedale ma questo è quasi impossibile ... Il servizio nel quale opero si rivolge a tutte le persone che passate dal primo filtro della accoglienza vengono tesserate nel “senso dei canoni” della Fondazione, la prima accoglienza funge quindi da filtro delle esigenze del richiedente aiuto, per esempio: mal di testa? Vai dal medico! .... Le persone che vengono da noi non sono solo coloro che non accedono al servizio sanitario nazionale (come pensavo) ma anche coloro che hanno un minimo di identità per lo stato italiano ...”.*

La maggior parte dei volontari della Fondazione sono persone anziane con percorsi formativi e lavorativi di alto livello, percorsi spesso molto lontani dalla prassi del lavoro sociale. Persone con un grande desiderio di mettersi in gioco e di aiutare gli altri mettendo in campo la propria “attitudine” piuttosto che una propria specifica “competenza”.

All'interno dei volontari della Fondazione è presente quindi una cruciale differenziazione :

volontari “*ex o ancora professionisti*” dotati di una competenza specifica che si mettono a disposizione della Fondazione - medici, infermieri (competenze sanitarie) avvocato (competenze legali) imprenditori, manager (competenze all'interno del “mondo del lavoro”) e i volontari “*per vocazione*” dotati di una forte motivazione, ma sprovvisti di competenze specifiche.

Il volontario “per vocazione” sarà quindi inserito dalla Fondazione a supporto dei volontari “ex o ancora professionisti” o i “professionisti” veri e propri, oppure sarà inserito all'interno di servizi nei quali non sono necessarie competenze specifiche . Esempio di ciò sono: il volontario addetto alla registrazione informatizzata della cartella clinica operante nel servizio ambulatorio, i volontari che integrano le tessere della Fondazione con una fototessera ed, infine, i volontari operanti nel servizio mensa di Saponaro.

Le sopra esposte funzioni sarebbero altrimenti di competenza dell'assistente sociale (“professionista”) operante al segretariato sociale o del volontario “ex o ancora professionista” operante nell'ambulatorio. Queste funzioni incrementerebbero la mole di lavoro dei professionisti togliendo prezioso tempo alla erogazione della prestazione del servizio (cura ed assistenza).

Nel caso della mensa la funzione di consegna del pasto sarebbe probabilmente “coperta” dagli ausiliari abitanti in Saponaro con il rischio di creare tensioni e conflitti in quanto gli ausiliari sono parte integrante della “vita del dormitorio”.

I volontari sono, invece, considerati individui esterni ed imparziali.

Entrambi le tipologie di volontari rappresentano quindi una vitale risorsa: senza la loro “competenza ed intraprendenza” la Fondazione non sarebbe in grado di erogare la maggior parte dei propri servizi.

Ovviamente, come già precisato, il peso dei volontari ex o ancora professionisti è maggiore in servizi come l'ambulatorio dove i volontari garantiscono un servizio di alto livello. Questo “alto livello” è essenzialmente garantito dall' “alto livello” dei volontari

operanti nel servizio: volontari motivati, preparati e consapevoli dei punti di forza e dei difetti del servizio nel quale operano:

*“L’ambulatorio si distingue per iper professionalità e overdose di servizi che sul singolo paziente la struttura è in grado di dare ...10-15 volte più del servizio sanitario nazionale ... proprio una overdose nel senso che per qualsiasi ragione la persona si presenti all’ ambulatorio trova persone preparate, disponibili e professionali, in grado di comprendere la patologia. Il paziente è molto più seguito dell’italiano medio che si avvicina al servizio sanitario nazionale, esempio: una persona senza fissa dimora aveva mal di testa, il prof. M., con la sua capacità diagnostica, ha rilevato un ematoma nascosto che poi è stato tamponato ... ora quel figliolo ha una vita nuova, “normale”. Qualsiasi patologia stai pur certo che verrà compresa e curata ..1200 sierodiagnosi! ... Tutto gratuito grazie ad una collaborazione con un ambulatorio con noi convenzionato ... inoltre le nuove patologie dal sud del mondo ... i medici anziani volontari le identificano ... i nuovi medici le ignorano! .... Ovviamente anche noi abbiamo i nostri problemi: una overdose di richieste, siamo pressati! Dalle 8 del mattino alle 16 realizziamo le prime visite con i pazienti (più complicate in quanto devi capire e produrre un piano terapeutico), 25 persone per medico, arrivi a mezzogiorno con la lingua fuori ... ho una critica grossa al sistema ... stante che la maggior parte delle patologie non è “fine vita-codice rosso” si potrebbe diluire l’impatto numerico per dare più spazio alla qualità, non che non ci sia la qualità, ma se tu mi fai pressing faccio fatica a capire di cosa hai bisogno ....10 persone che giustamente o maleducatamente chiedono di entrare ... entri in ansia!”*

I volontari sono quindi presenti all’interno della maggior parte dei servizi della Fondazione ad eccezione del dormitorio e del servizio doccia e guardaroba.

Se però, per quanto riguarda il servizio doccia e guardaroba, in passato hanno operato anche volontari<sup>54</sup> e quindi l’attuale presenza fissa di un ausiliario potrebbe derivare da una “scelta di comodità a livello organizzativo” (egli “copre” infatti due servizi nel

---

<sup>54</sup> Questa informazione mi è stata comunicata dalla responsabile dei volontari della Fondazione.

corso della mattinata), il dormitorio è invece stato storicamente “*off –limits*” per i volontari della Fondazione.

I volontari si connotano quindi come “*pilastro dei servizi della Fondazione*” ad eccezione del dormitorio di via Saponaro che è “retto” da altri due pilastri: l’ausiliario ed il professionista.

## **4.2 L’ ausiliario**

Questa categoria di operatori della Fondazione è formata da coloro che operano all’interno dei servizi ricevendo uno stipendio. Tutti gli ausiliari sono o sono stati utenti della Fondazione stessa.

Persone che hanno vissuto momenti difficili nei quali hanno trovato il supporto della Fondazione, supporto sfociato ora in un inserimento lavorativo “protetto” all’interno di alcuni servizi. Esempio principale di ausiliario è la categoria “ex minore non accompagnato” che, dopo essere stato un utente della comunità per minori, viene solitamente inserito all’interno del servizio dormitorio con lo stipendio minimo di ausiliario. In questo modo la Fondazione garantisce per quanto possibile una continua integrazione dell’utente nella società. Senza lavoro la permanenza sul territorio del cittadino extracomunitario diviene, infatti, alquanto complessa<sup>55</sup>. Non rientra in questa categoria l’ausiliario da me intervistato. Egli è una persona di quasi ottanta anni con un passato ed un presente molto difficile. Grazie alla Fondazione egli riceve uno stipendio ma soprattutto spende il proprio tempo in modo costruttivo. In questo caso la Fondazione non sostiene l’integrazione dell’individuo sul territorio ma la sua completa autonomia nel quotidiano.

---

<sup>55</sup> La Legge Bossi-Fini, modo in cui comunemente viene indicata la legge della Repubblica italiana 30 luglio 2002, n. 189, preclude l’ingresso sul territorio italiano agli extracomunitari che non abbiano un lavoro sul territorio italiano. Ovviamente esistono altri tipi di permesso per ragioni umanitarie, permessi in ogni caso residuali in confronto al permesso per motivi di lavoro (ww.vita.it Sito consultato in data 10/8/11).

Ciò che, certamente, accomuna la maggior parte degli ausiliari è la loro *funzione di controllo* all'interno dei servizi della Fondazione. Alternativa al controllo sono i lavori manuali finalizzati alla pulizia e al mantenimento delle strutture nelle quali vengono erogati i servizi. Nel corso della mia settimana di osservazione ho potuto principalmente osservare la prima delle funzioni citate.

L'ausiliario viene investito da questa funzione per una principale ragione: conosce le dinamiche interne ai servizi ed è in grado di farsi rispettare dagli utenti degli stessi.

La funzione di controllo potrebbe anche essere affidata ai volontari "per vocazione" in quanto, teoricamente, non sono necessarie specifiche competenze per limitare, ad esempio, gli accessi al servizio mensa o per consegnare un cambio pulito. Nella realtà sarebbe alquanto difficile per un volontario "per vocazione" gestire alcune situazioni che si vengono a creare all'interno dei servizi (risse, ospiti sotto effetto di sostanze, foga nella richiesta della prestazione, ecc...). Situazioni certamente conosciute dall'ausiliario da me intervistato. Egli infatti regola gli accessi in mensa e opera all'interno del servizio doccia e guardaroba. Egli è una persona "in difficoltà" che dimostra quotidianamente costanza e dedizione al suo lavoro. Ho notato più volte il suo operato nel corso della mia osservazione:

*"Le docce si trovano in via Bertoni (dove c'è Padre Clemente) ... per il guardaroba se ho qualcosa glielo do ..... disinfetto le docce e poi vado in Saponaro ... alle 11 e mezzo apriamo il cancello perché entrano gli assistiti ... io mi limito a visionare le persone e faccio entrare a gruppi scaglionati secondo chi è al servizio mensa dei volontari ..secondo la velocità ... mi baso sulla funzionalità dei volontari ... quando dico stop loro si fermano ..non fanno casino con me ... non si permettono ... io sono severo ... dico stop in modo molto fermo ...*

*Chi viene a mangiare? La maggioranza sono gli ospiti del dormitorio ..serviamo una media di 350 pasti al giorno ... le persone stanno via tutto il giorno poi mangiano in mensa e vanno a dormire presto ... ora serviamo meno pasti perché molti ora sono in vacanza nei loro paesi di origine ...*

*Alla doccia viene il classico clochard, chi dorme per strada, viene a fare la doccia da me gente bisognosa .. gente che non rappresenta il classico barbone dei film ... molte*

*persone pur vivendo sotto i cartoni si mantengono integre, si curano, si fanno i capelli, poi vengono da me e si fanno la barba e la doccia ... gente senza famiglia, sbattuti fuori anche per problemi caratteriali o per alcolismo ... L'alcolismo è un dramma, ci affligge più della droga, in particolare i nordici, i bulgari, i rumeni sono grandi bevitori ... in mensa non voglio assolutamente che si porti da bere ... se vedo vino lo sequestro ... lo espello se il bevitore è uno che viene solo a mangiare ... se è uno che dorme da noi lo segnalo a Padre Clemente o al responsabile ... e si prendono dei provvedimenti ...*

*Ho imparato che ci vuole umiltà e autocontrollo perché abbiamo a che fare con gente che è ai limiti della sopravvivenza mentale ... non umana ... mentale! ... Perché sono nati nella giungla e si comportano come se fossero ancora nel loro paese ... buttano le carte dello yogurt per terra e noi operatori dobbiamo raccogliere ... io spesso li raccolgo ... non sanno cosa vuol dire un fazzoletto, si soffiano il naso e si puliscono con le mani ... ne ho visto uno ... l'ho preso per il cravattino e l'ho sbattuto fuori ..al loro paese fanno così .... A me ha abituato mia madre da bambino ... ora che ho 78 anni uso lo stesso sistema ... ci vuole un autocontrollo che va al di là di ogni limite dell'impossibile ... alla mensa all'inizio si buttavano come gli animali ..io dicevo "piano piano " ..non ho più la voglia di arrabbiarmi ... perciò ho imparato l'autocontrollo ... però se devo fare una confidenza io sono nato sotto il regime fascista e c'era il rispetto per gli anziani ... questi non hanno più rispetto per niente ... per loro io sono un animale ..come loro ... allo stesso modo ... il discorso di giudicare le persone ..su queste persone qua non si può esprimere un giudizio ...*

*Cose positive? Se la persona che entra alle docce si comporta bene ... senza lamentarsi se non ho le mutande e la maglietta (non sempre ci sono!) esce contento ... se invece quello fa il prepotente ... mi da fastidio ... infatti molte volte ho mandato fuori chi si lamentava ... gli ho strappato addirittura la tessera ... io sono una persona di una certa età al tuo servizio ... mi devi rispettare perché sono a tua disposizione ... uguale alla mensa ... il mio compito è di mantenere l'ordine ... molti fanno i prepotenti e allora io li mando fuori ... lì potete litigare quanto volete ... se avete problemi chiamate la polizia ... qui si mangia ... il più veloce possibile perché c'è il ricambio delle persone ... un piatto di pasta e via ... così è il modo giusto ... il servizio deve essere veloce ... senza*

*mancanza di rispetto ... qui non siamo da Savini<sup>56</sup> ... siamo ad una mensa per i poveri ... di conseguenza il mangiare è quello che è ...*

*Anche allo doccia spesso mi capita quello che vuole per forza la t-shirt ... io ti posso dare quello che ho ... asciugamano, bagnoschiuma e lametta ... se non ti basta vai in un altro servizio ....”*

Lo scenario delineato dall'intervista con l'ausiliario è strettamente collegato alla realtà dei servizi della Fondazione. Interessante notare il netto contrasto con la narrazione del volontario che opera nel servizio ambulatorio. Interessante, ma non sorprendente.

È evidente che tra volontario e ausiliario vi sia una notevole distanza. Distanza direttamente proporzionale al *gap* che divide il volontario dalla “*realtà dei servizi*” e l'ausiliario dai “*valori alla base della mission*”<sup>57</sup> della Fondazione.

Distanza mantenuta invariata dalle mansioni che la Fondazione affida a queste due categorie di operatori: il controllo agli operatori, il dialogo e l'aiuto concreto ai volontari. Il tema meriterebbe un approfondimento che non posso realizzare in questa sede date le poche informazioni in mio possesso.

Concludendo si potrebbe dire che volontario e ausiliario sono “due facce della stessa medaglia”. Medaglia che ha inciso al suo centro “il simbolo” dell'utenza. Medaglia che dovrebbe essere mantenuta “intatta e luccicante” dalla prossima categoria di operatori in analisi.

### **4.3 Il professionista**

Tra volontario e ausiliario si posiziona il “professionista”.

---

<sup>56</sup> Savini è il nome di un noto ristorante di alta qualità situato nel centro storico di Milano.

<sup>57</sup>La mission della Fondazione viene presentata sul sito della Fondazione: “Gli interventi ed i servizi sociali erogati hanno la finalità di prevenire e rimuovere le cause del disagio e dell'emarginazione sociale; favorire e sostenere l'inserimento sociale, formativo e lavorativo di soggetti in difficoltà, degli emarginati, dei senza fissa dimora; favorire l'autonomia e l'autosufficienza delle persone; promuovere il lavoro di rete con le altre organizzazioni del sociale sul territorio cittadino” ([www.fratellisanfrancesco.it](http://www.fratellisanfrancesco.it) Sito consultato in data 28/7/11).

Egli, infatti, dovrebbe essere consapevole sia dei valori alla base della mission che della realtà dei servizi erogati dalla Fondazione.

Conseguentemente alla sua “posizione sul campo” questa categoria di operatore dovrebbe essere la più competente e preparata tenendo in considerazione le “*Variabili umane*”<sup>58</sup> presentate nell’introduzione del capitolo. Questa sua specifica competenza dovrebbe portare il “professionista” a “supervisionare”<sup>59</sup> l’offerta dei servizi della Fondazione.

Anche il “professionista” riceve uno stipendio, ciò che lo distingue dall’ausiliario è il suo non essere mai stato un utente della Fondazione ma, soprattutto, il suo percorso educativo che lo ha portato ad essere definito “professionista”. Il suo operato dovrebbe, di conseguenza, erigersi su delle stabili “fondamenta teorico-operative”.

La maggior parte dei professionisti operanti nella Fondazione sono “assistenti sociali”<sup>60</sup>. Per divenire assistente sociale è attualmente necessaria una laurea triennale in “Servizio Sociale” e l’abilitazione alla professione tramite “Esame di Stato” .

Nel corso della mia osservazione ho incontrato solo una volta un “professionista-assistente sociale” (vedi paragrafo 3.1). Il suo ruolo è molto importante in quanto eroga la tessera per accedere a tutti i servizi della Fondazione. Tramite questo primo colloquio il professionista dovrebbe riuscire a comprendere la situazione dell’ospite per poi poterlo indirizzare verso un servizio adeguato. Servizio non solo facente parte dell’offerta della Fondazione, ma anche presente sul territorio.

Ho ritenuto quindi importante intervistare l’assistente sociale che opera attualmente in Saponaro.

L’assistente sociale incontrato nel corso della mia osservazione non collabora più con la Fondazione. L’attuale “professionista” operante in Saponaro è una giovane donna di cittadinanza italiana.

---

<sup>58</sup> Le variabili umane prima citate sono : competenza professionale e aggiornamento; capacità relazionale e comunicativa; conoscenza dei bisogni dei destinatari ed, infine, condivisione degli obiettivi del servizio.

<sup>59</sup> Era proprio il concetto di supervisione che intendevo comunicare con la frase di pagina 72: “Medaglia che dovrebbe essere mantenuta” intatta e luccicante” dalla prossima categoria di operatori in analisi”.

<sup>60</sup> ”All’interno del dormitorio opera anche una psicologa che riceve su appuntamento.

Ha concluso il suo percorso formativo di laurea triennale e dopo diverse esperienze di lavoro sociale in alcuni comuni del territorio lombardo è stata assunta dalla Fondazione:

*“Il servizio offre accoglienza, cerca di offrire una risposta ai bisogni primari: un pasto caldo, un posto dove poter dormire, parlare con un assistente sociale per avere informazioni sul territorio e ora anche uno sportello lavoro gestito da volontari<sup>61</sup> per poter riemergere. Sotto il punto di vista umano offriamo una accoglienza a 360 gradi. Si cerca di restituire dignità e speranza, almeno e chi si presenta ai colloqui ....*

*Il servizio si rivolge quindi alla grave emarginazione, a tutti gli adulti sopra i diciotto anni, a tutti gli adulti in difficoltà sia italiani che stranieri, adulti in difficoltà abitativa con tutti i problemi che a questo conseguono (alcolismo, isolamento da parte della famiglia). Il servizio si rivolge solo agli uomini che dormono da noi, per il segretariato sociale esistono altri servizi sul territorio quindi noi ci limitiamo ad erogare la tessera ed ad indirizzare verso altri servizi ...*

*Ho toccato con mano le difficoltà delle persone, la solitudine, ho imparato che spesso basta una piccola attenzione per fare tanto, ho imparato l'importanza dell'ascolto e del rispetto per il modus vivendi di queste persone: “ Io ti accetto per quello che fai” ... ho imparato l'importanza di offrire un'accoglienza “nella pienezza” a queste persone ...*

Come nel corso delle mie interviste con “ausiliario” e “volontario” ho domandato al professionista quali considerasse punti di forza e quali punti deboli del servizio nel quale operava. Non ho ricevuto nessuna risposta articolata. Il professionista si è limitato a rispondermi: “ si cerca di fare il meglio “.

---

<sup>61</sup> Questo sportello tuttora in corso di avviamento sarà interamente gestito da volontari.

## 5 - Osservazioni e prospettive future

### Considerazioni sui servizi osservati e proposte di intervento

In questo capitolo cercherò, in primis, di presentare le conclusioni alle quali sono arrivato dopo sei mesi dalla mia settimana di osservazione partecipante, in seguito cercherò di elaborare delle proposte di intervento.

#### 5.1 La concezione ideale del dormitorio

Le considerazioni di questo paragrafo prendono ispirazione dalle origini del fenomeno dell'*homelessness* analizzate nella rassegna della letteratura: il dormitorio come luogo nel quale “fermarsi per poi ripartire”. Una persona in difficoltà economica dovrebbe sfruttare, infatti, la gratuità del luogo per accantonare una somma che gli permetta, dopo un periodo stabilito in partenza, di ricominciare ad essere autonomo. Il dormitorio si connota quindi come una stazione di passaggio nella quale poter trovare ristoro temporaneo.

Tale approccio implica che l'ospite sia attore consapevole del fatto che le proprie azioni sono parte di un progetto più ampio di inserimento sociale. La progettualità è quindi una caratteristica decisiva dell'ospite del dormitorio. Progettualità avente come presupposto un'occupazione lavorativa fonte continua di reddito.

In questa concezione il dormitorio è “un posto dove dormire ed avere un pasto caldo”<sup>62</sup>. All'ospite dovrebbe essere unicamente garantita risposta ai bisogni primari, bisogni a cui, in un momento di difficoltà, non è in grado di provvedere autonomamente. In questo scenario mangiare e dormire si connotano come attività residuali nel corso della giornata, attività meramente funzionali all'interno del proprio progetto “per ripartire”.

---

<sup>62</sup> La concezione ideale di dormitorio è molto simile alla concezione di dormitorio del professionista da me intervistato.

Le figure operanti all'interno sono poco importanti. Gli ospiti non hanno bisogno di nessun tipo di supporto richiedente competenze professionali. L'ospite è considerato in grado di recarsi nel servizio adatto alle proprie esigenze situato sul territorio.

Alla struttura è richiesto un orario di apertura limitato al soddisfacimento dei bisogni primari degli ospiti. Una volta offerto un pasto ed un letto per dormire il compito del dormitorio è concluso.

La concezione ideale di dormitorio è inseribile nella categoria “*servizio caritatevole*”<sup>63</sup>. Viene offerta carità all'ospite perché egli possa, dopo un definito arco temporale, ricominciare a provvedere autonomamente ai propri bisogni.

In un servizio caritatevole vi sarà poco spazio per l'intervento professionale e molto per il sostegno al soddisfacimento dei bisogni primari, soddisfacimento che è obiettivo sia di chi eroga che di chi usufruisce della prestazione.

## **5.2 La realtà di Saponaro**

Il dormitorio di Saponaro presenta molte caratteristiche del modello teorico sopra esposto. Saponaro è un servizio caritatevole dove viene offerta, in modo dignitoso e puntuale, una risposta ai bisogni primari degli ospiti. Ciò nonostante presenta alcune peculiarità che meritano di essere analizzate.

### **5.2.1 Saponaro: luogo neutralizzato**

Questa mia considerazione prende spunto dalla definizione di Marc Augè (2009) di *non luogo*: con tale espressione si fa riferimento a tutti quegli spazi che hanno la prerogativa di non essere identitari, relazionali e storici. Spazi in cui milioni di individualità si incrociano senza entrare in relazione sospinti o dal desiderio frenetico di consumare o di accelerare le operazioni quotidiane (Augè 2009).

---

<sup>63</sup> La definizione di servizio caritatevole è strettamente collegata alla definizione di carità : “Carità è un termine derivante dal latino caritas (benevolenza, affetto, sostantivo di carus, cioè caro, amato), talvolta scritto charitas su imitazione del greco chàris (cioè grazia). Nella teologia cristiana è una delle tre virtù teologali, insieme a fede e speranza. Lo stesso termine si utilizza anche in riferimento all'atto dell'elemosina (nell'espressione "fare la carità"). Più in generale, esso si usa a proposito di ogni forma di volontariato (ww.wikipedia.it sito consultato in data 20/8/11).

Saponaro non è un “*non luogo*”. Al suo interno gli individui condividono la stessa tavola a cena, fumano la stessa sigaretta, guardano la stessa televisione. Condividono l’incertezza del futuro e la complessità del presente. Condividono lo status di individui in difficoltà e di ospiti della struttura.

All’interno di Saponaro esiste un humus di solidarietà ed emotività tra gli ospiti mantenuto ai minimi termini dalle strategie organizzative della Fondazione. La Fondazione, come precedentemente affermato, gestisce il dormitorio partendo dal presupposto di servizio caritatevole sopra esposto. Saponaro è aperto poche ore al giorno, è gestito essenzialmente da ausiliari e volontari, l’agire dei professionisti risulta quasi impercettibile all’interno della vita del dormitorio.

Saponaro è stato reso un luogo neutro. In questo processo son state decisive le scelte organizzative della Fondazione che hanno involontariamente trasformato il dormitorio in un luogo dove è molto più facile e scontato pensare a come “riempire” la giornata piuttosto che a come “riempire” il futuro, un luogo dove sembra prevalere l’attesa piuttosto che l’azione. Un luogo “*neutralizzato*”, spogliato delle proprie caratteristiche identitarie e relazionali prodotte dagli ospiti stessi della struttura. Caratteristiche che giacciono sul fondale e che non *vengono fatte* risalire a galla, ma che *esistono* e che potrebbero divenire una grande risorsa per coloro che, in quel luogo, spendono la maggior parte della propria giornata. Questa è quindi la decisiva differenza tra *non luogo* e *luogo neutralizzato*: il *luogo neutralizzato* ha un’ identità che viene seppellita e rimane sottoterra, il *non luogo* è sprovvisto di ogni tipo di identità.

Saponaro è divenuto *luogo neutralizzato* forse perché non si è voluto, o potuto, affrontare il problema ma ci si è limitati a girargli intorno. Questo non deve assolutamente risultare come una critica alla Fondazione in quanto il problema è consistente e di difficile lettura.

### **5.2.2 L’ospite di Saponaro all’interno del processo EAS**

Nel momento della mia osservazione la maggior parte degli ospiti di Saponaro non aveva una occupazione lavorativa. Vagavano per la città per poi rientrare la sera in

dormitorio “distrutti” da una ordinaria giornata di inattività. La spinta progettuale della maggior parte di loro era quasi inesistente. Essi cercavano disperatamente di costruire socialità. La costruivano principalmente con connazionali, con i quali, oltre la lingua, condividevano una cultura nel senso antropologico del termine. Essi, apparentemente, non trovavano nulla all’interno di Saponaro, luogo “*neutralizzato*” dove si mangia e si dorme. Nessuna attività ricreativa nel corso della giornata. Perché gli ospiti di Saponaro durante il giorno dovrebbero essere al lavoro e quindi ogni attività all’interno della struttura sarebbe inutile. Quest’ ultima concezione inevitabilmente contrasta con quello che ho potuto osservare. La maggior parte degli ospiti di Saponaro non ha una occupazione lavorativa. Varrebbe quindi la pena riflettere sulla possibilità di rimettere in discussione alcuni dei presupposti sui quali è stato eretto il dormitorio.

Secondo me, senza questa opera di “ridiscussione”, la Fondazione continuerà a promuovere un processo<sup>64</sup> che definisco “*Processo EAS*”<sup>65</sup>. Con *EAS* abbrevio l’ affermazione in lingua inglese “*eat and sleep*” (*mangiare e dormire*). *EAS* è lo stato conclusivo del processo omonimo.

La maggior parte degli ospiti di Saponaro hanno standardizzato<sup>66</sup> le proprie attività quotidiane. In queste attività quotidiane grande peso rivestono tutte le attività svolte all’interno di Saponaro (mangiare e dormire) che nello stato conclusivo (*EAS*) divengono le sole attività degne di nota nel corso della giornata. Attività separate unicamente da un’attesa svuotata di qualsiasi significato.

Definisco queste attività “*Saq*” (*standard attività quotidiane*). Ogni ospite ha il proprio standard per passare il tempo, standard costituito dalle attività analizzate nel paragrafo 3.2. L’ospite tramite il proprio standard riesce a trovare un senso, una motivazione per andare avanti. Ho scelto il termine standard e non “routine” in quanto standard

---

<sup>64</sup> Intendo questo termine nell’accezione di “svolgimento, sviluppo successivo di fatti o di fenomeni che hanno tra loro un nesso più o meno profondo” (www.dizionario-italiano.it sito consultato in data 27/8/11).

<sup>65</sup> Sono arrivato alla razionalizzazione di questo processo tramite un consulto con Gianni Del Rio, psicologo psicoterapeuta e docente nel Corso di Laurea in Servizio Sociale della Facoltà di Sociologia dell’Università degli studi di Milano-Bicocca.

<sup>66</sup> Con questo termine intendo che si sono uniformati affinché ogni attività quotidiana venga ripetuta successivamente.

significa essenzialmente “modello”. Per routine si intende, invece, azione ripetuta e monotona. Secondo me gli ospiti di Saponaro hanno un modello di riferimento, un livello minimo per trascorrere la propria giornata che, certamente assomiglia sempre a quella precedente, ma non è mai uguale. La vita in strada durante il giorno e poi la sera in dormitorio non permette la routine, l’ordinarietà, la monotonia. Permette invece di avere un modello-standard che influisce sulle giornate rendendole similmente dotate di un minimo di senso, di un minimo di intenzionalità.

Ogni essere umano necessita di trovare delle modalità che gli permettano di dare un senso alla propria quotidianità. I “*Saq*” sono riscontrabili nella maggior parte degli individui con accezioni assolutamente positive. Svegliarsi la mattina, andare al lavoro, prendere i bambini a scuola, fare delle flessioni prima di andare a letto. Questo potrebbe essere un esempio di *Saq* positivo. Lo considero positivo in quanto le attività al suo interno sono parte di una progettualità più ampia. Alzarsi ed andare al lavoro per garantire il massimo ai propri figli, prenderli a scuola per dare loro l’affetto e la presenza della quale necessitano, fare delle flessioni per mantenersi in forma e quindi piacersi di più. Questa standardizzazione della attività quotidiane non è finalizzata a riempire le giornate ma è un mero corollario di un progetto di vita più ampio.

I *Saq* degli ospiti di Saponaro sono negativi proprio perché non fanno parte di una progettualità. Andare in biblioteca, stare seduto su un tram, bere un caffè al centro diurno, attendere l’apertura del dormitorio, fare la fila per accedere in mensa, sono attività che vengono ripetute per mesi fino a divenire le uniche e principali attività della giornata.

Evidentemente l’ospite di Saponaro non ha sempre vissuto in questo modo. Prima di entrare in dormitorio egli aveva una vita diversa. Si trova ora in dormitorio perché qualcosa non ha funzionato. Nessuno sceglie di vivere in dormitorio. Nel corso di ogni mio colloquio informale all’interno della struttura ho potuto constatare quanto ogni ospite sentisse la necessità di raccontarmi la sua storia, il motivo per il quale si trovava in Saponaro. Ogni ospite di Saponaro ha la propria “storia giustificativa” (SG). Storie di immigrazione, di difficoltà abitative, di tossicodipendenza, di malattia.

Una volta introdotti i concetti di *Saq* (standard abitudine quotidiane), SG (storia giustificativa) ed EAS (eat and sleep) posso ora presentare il processo EAS :

- L'ospite di Saponaro accede tramite colloquio con un assistente sociale della Fondazione. Racconta la sua SG e proprio grazie a questa viene fatto accedere nella struttura. Una volta all'interno ricerca una occupazione lavorativa e non trovandola inizia a vagare per la città negli orari di chiusura della struttura per poi accedervi per pranzo e cena. In questo momento inizia un processo che, se non interrotto, porta allo stato finale EAS che ho potuto osservare in diversi ospiti di Saponaro. Prima di arrivare allo stato finale è però necessario riproporre le proprie *Saq* per un consistente periodo di tempo. In questo periodo, che solitamente si aggira intorno ai sei mesi (periodo dell'Emergenza freddo), all'ospite viene garantito il soddisfacimento dei propri bisogni primari grazie all'ottimo servizio caritatevole erogato dalla Fondazione. Egli non ha nessuna pressione da parte della Fondazione che gli garantisce un letto ed un pasto caldo. In questo momento è tutto nelle mani nell'ospite. Egli cerca nuovamente lavoro ma lo stato attuale di recessione economica non gli facilita la ricerca. Cerca per un mese e poi si convince che non c'è nulla da fare. In questo momento egli inizia a perpetuare i *Saq* sopra citati e quindi ad avvicinarsi allo stato finale EAS.

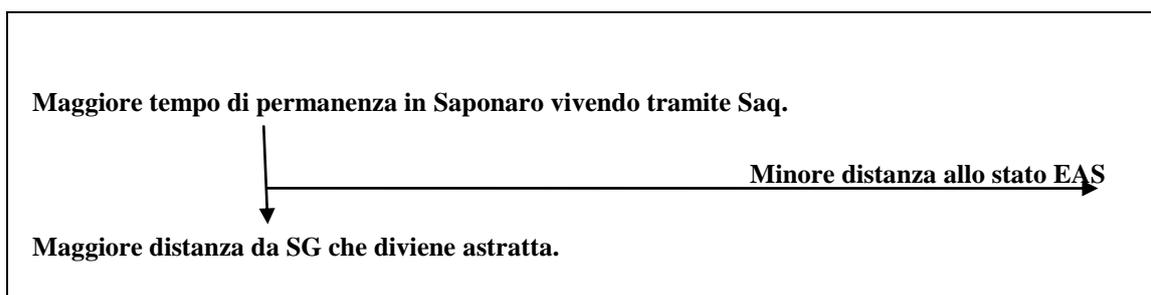
Tabella 11

- *Colloquio con assistente sociale.*
- *Ammissione alla struttura.*
- *Ricerca di un lavoro.*
- *Inizio Saq.*
- *Fallimento ricerca lavorativa.*
- *Saq diventano "progetto esistenziale".*
- *Stato Finale EAS.*

La variabile “permanenza presso la struttura” ha un ruolo fondamentale in questo processo. Ho sentito alcuni “anziani italiani”, che vivevano da anni “passando” da Saponaro ed altre strutture assistenziali, raccontare storie poco credibili riguardo al loro passato. Alcuni di loro narravano di essere stati miliardari, poi di aver perso tutto e per questa ragione vivevano in Saponaro. Alcuni di loro proponevano dei racconti probabilmente frutto della loro fantasia: un anziano italiano mi raccontò di aver partecipato ad un incontro di Cassius Clay asciugandogli il sudore da bordo ring, un altro di essere stato parte dello staff di Mike Tyson. Altri anziani italiani evitavano ogni piano di realtà per rifugiarsi nel gioco della carte e in discorsi riguardanti lo sport, discorsi privi di qualsiasi collegamento con la loro quotidianità e di coinvolgimento emotivo. Essi parlavano, ma senza *comunicare* tra loro.

La variabile tempo incide quindi pesantemente nel processo EAS:

Tabella 12



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 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).

L'ultima fase del processo EAS viene da me avvicinato allo stato patologico apatico in quanto ho potuto osservare che alcune caratteristiche degli ospiti di Saponaro sono le stesse individuate da Greenson<sup>67</sup>(1949) nella sua *Psicologia per l'apatia*: un concentrarsi dell'attenzione sul cibo, una regressione dell'Io nelle funzioni del pensiero e dell'appagamento di desiderio. In altri termini, vengono evitati tutti gli stimoli che possono condurre al ripetersi di esperienze di frustrazione. Greenson sottolinea che l'apatia non è una reazione immediata, ma l'esito finale della deprivazione, quando questa raggiunge proporzioni traumatiche. In quel momento il comportamento apatico si connota come il segno della delusione della speranza di ottenere qualsiasi tipo di gratificazione dal mondo esterno.

Apatia come possibile esito finale del processo EAS del quale è importante sottolineare il carattere processuale. Mangiare e dormire non diventano le principali attività quotidiane da un giorno all'altro. E' il ripetersi in modo continuato di *Saq* negativi e l'allontanarsi dalla propria SG che porta allo stato EAS, stato che nella sua accezione peggiore diviene vera e propria apatia. Ho osservato persone fissare il vuoto in attesa che venisse aperto il dormitorio, persone che mangiavano senza alzare la testa dal piatto, persone che non parlavano con nessuno, persone che vagavano per la città senza meta aspettando il momento di tornare a Saponaro.

Lo stato finale EAS non coincide unicamente con lo stato apatico. La maggior parte degli ospiti non ha ancora raggiunto questo stato conclusivo ma si trova nella fase di standardizzazione delle attività quotidiane. Solo dopo aver perpetuato per un significativo arco temporale le *Saq* l'ospite di Saponaro raggiunge lo stato finale EAS. Ho potuto osservare diverse caratterizzazioni del sopra citato stato finale che riassumo in una tabella con esempi concreti di ospiti del dormitorio che inserisco nella tabella di seguito:

---

<sup>67</sup> L'autore osservò l'"apatia" in persone che per lunghi periodi di tempo avevano subito condizioni di deprivazione in situazioni di prigionia o di isolamento in postazioni belliche.

Tabella 13

| <b><i>Stato finale EAS:</i></b> |                     |  |
|---------------------------------|---------------------|--|
| <u><i>Ex minore</i></u>         | Ricerca della rissa | <b>Violenza</b>                        |
| <u><i>Ospite italiano</i></u>   | Gioco delle carte   | <b>Chiusura verso l'esterno</b>        |
| <u><i>Anziano italiano</i></u>  | Continui litigi     | <b>Perdita di capacità relazionali</b> |
| <u><i>Anziano italiano</i></u>  | Racconti fantasiosi | <b>Assenza di un piano di realtà</b>   |
| <u><i>Diversi ospiti</i></u>    | Immobilità, attesa  | <b>Stato patologico dell'apatia</b>    |

L'esito del processo EAS non è quindi univoco. Non è da escludere che "Mangiare, dormire ed attendere" come uniche attività nel corso della giornata producano diversi risultati a seconda delle caratteristiche personali dell'individuo. Per tale ragione sono arrivato a definire il processo Eas un processo di "appiattimento individuale a conseguenza differenziata".

Per l'ospite in stato EAS diviene difficile intraprendere un qualsiasi percorso di reinserimento sociale, egli si trova in uno stato di forte instabilità che preclude ogni pensiero in un'ottica progettuale. Egli "riempie" gli spazi vuoti della propria quotidianità: un litigio, una rissa, giocare a carte, parlare senza riflettere, mangiare e dormire divengono vere e proprie attività costitutive della giornata. Uscire da questo stato in modo autonomo diviene molto complesso perché l'ospite non sente l'esigenza di dover cambiare qualcosa. Sembra che egli trovi realmente un senso all'interno delle sue attività quotidiane". Diviene quindi molto difficile per il professionista lavorare con gli ospiti in stato EAS. Per tale ragione le mie proposte di intervento si concentreranno sulla fase precedente allo stato EAS che riassumo di seguito :

Tabella 14

|   |
|---|
| <p><i>Storia giustificativa (ingresso in Saponaro)</i></p> <p><i>Standardizzazione delle attività quotidiane (vita in Saponaro)</i></p> <p><i>Stato finale EAS (lunga permanenza nella struttura)</i></p> |
|---|

L'unica fase inevitabile per l'ospite di Saponaro è la prima (SG) in quanto ogni ospite ha la sua storia, la sua personale motivazione per trovarsi in Saponaro. Le altre due fasi sono, invece, evitabili per l'ospite. In particolare è possibile evitare che le *Saq* diventino negative e conducano allo stato finale.

Il prossimo paragrafo cercherà di indagare i possibili interventi attuabili dal professionista a contrasto del processo EAS. Gli interventi saranno principalmente finalizzati a rendere positivi i *Saq* dell'ospite.

### **5.2.3 Contrastare il processo EAS: proposte di intervento**

Trovarsi all'interno di Saponaro implicitamente segnala un momento di difficoltà, una sconfitta. Il "dormitorio" ha al suo interno un presupposto di fragilità che è necessario intuire in quanto sarà il punto di partenza per un ipotetico percorso di aiuto.

"Se ti trovi a Saponaro è perché qualcosa non ha funzionato, ok non cerchiamo colpevoli, ora raccontami la tua storia giustificativa, ma sia chiaro che in questo contesto io, professionista, non rimarrò ancorato a quella SG ma la utilizzerò solo come prima tappa nel percorso di aiuto che intraprenderemo insieme" (Mie note etnografiche).

La SG diviene quindi punto di partenza e non di arrivo. Ovviamente ogni ospite avrà la sua storia particolare. Sarebbe inutile e insensato volere, in questa sede, individuare delle modalità standardizzate di intervento. Alcuni ospiti avranno bisogno di allontanarsi definitivamente dalla propria SG, altri dovranno invece riavvicinarsi alla stessa. In entrambi i casi deve essere presente una scelta, un'intenzionalità da parte

dell'ospite il quale non deve avere la possibilità di “non scegliere“ di andare avanti per inerzia. Partendo da questo presupposto esisteranno diverse modalità di intervento a seconda della situazione specifica. Ogni modalità dovrebbe avere lo stesso obiettivo per l'ospite: riappropriarsi della propria quotidianità e costruire dei *Saq* positivi inseriti in un'ottica progettuale.

Per individuare questa modalità di intervento sono partito da quanto osservato in Saponaro all'interno di un gruppo di ospiti di origine africana. Questo gruppo di ospiti riusciva in modo autonomo a costruire *Saq* positivi pur non avendo un posto fisso di lavoro. Essi erano quotidianamente motivati nella ricerca di una attività lavorativa. Si supportavano a vicenda nel quotidiano e questo permetteva a loro di trovare nel gruppo un'essenziale rete primaria di tipo amicale. Oltre a questo supporto essi potevano contare su un supporto continuo di ordine superiore: la spiritualità. Essi credevano in una entità superiore che in ogni caso li avrebbe sostenuti nei momenti di difficoltà.

Questo gruppo mi ha “suggerito” che per supportare realmente l'ospite di Saponaro nella costruzione di *Saq* positivi sia necessario costruire un progetto individualizzato che tenga conto della SG e più in generale della rete amicale e parentale a disposizione di ogni ospite. Ogni ospite avrà bisogno di un progetto individualizzato che supporti “quello che già esiste” (per esempio nel caso degli ospiti africani: la spiritualità ed i propri connazionali) unendolo ad un preciso intervento professionale.

Questo intervento dovrebbe essere necessariamente integrato da un intenso lavoro del professionista sulla struttura di Saponaro “luogo neutralizzato”. E' evidente che i concetti “luogo neutralizzato” e “processo EAS” siano strettamente collegati:

*Il luogo neutralizzato favorisce il perpetuarsi del processo EAS il quale, a sua volta, sostiene il mantenimento della struttura ai minimi termini sotto il punto di vista delle relazioni umane.*

Di seguito presenterò uno schema degli interventi che ho ipotizzato per contrastare il processo EAS e per trasformare Saponaro in “luogo”. Lo schema sarà seguito da una presentazione degli interventi.

Tabella 15

- 1- *Il lavoro di rete come primo metodo dell'assistente sociale di Saponaro*
- 2- *Percorsi di attivazione obbligatoria*
- 3- *Introduzione degli educatori professionali in Saponaro*

1 - Con *lavoro di rete* intendo quella metodologia del servizio sociale che “ identificando le reti come risorse, configura un disegno organizzativo a “rete” tanto delle risorse istituzionali (servizi), quanto delle risorse naturali (rapporti, aggregazioni, gruppi ecc..)... il lavoro di rete partendo da ego attinge alle risorse comunitarie... il lavoro di rete prefigura un cambiamento nel rapporto tra reti primarie e secondarie, valorizzando le reti naturali del soggetto, cioè i rapporti faccia a faccia, che già fanno parte della sua storia o che possono arrivare a farne parte” (Sanicola 2005, p.308).

In prima istanza il professionista dovrebbe quindi identificare la rete dell'ospite, le sue risorse sul territorio. Nel caso non ve ne fossero di esistenti il professionista dovrebbe cercare di costruire una rete per il soggetto, rete che potrà porre le propria fondamenta su uno dei percorsi di attivazione che proporrò di seguito, oltre che sul supporto quotidiano degli educatori professionali.

2 - Per *percorsi di attivazione obbligatoria* intendo: lavoro, ricerca attiva del lavoro, borsa lavoro e dote lavoro<sup>68</sup>, volontariato, lavoro come ausiliario della Fondazione, frequentazione di *laboratori* all'interno della struttura finalizzati sia alla socialità che al recupero delle capacità lavorative (ad esempio: falegnameria, informatica, corsi di italiano per stranieri). Ogni ospite, in seguito al lavoro professionale di analisi delle rete

---

<sup>68</sup> “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. La Dote Lavoro punta ,invece, a favorire l'occupazione e accompagnare la persona nell'inserimento e nel reinserimento lavorativo o nella riqualificazione professionale. Permette, infatti, alla persona di accedere a servizi di formazione e inserimento lavorativo finalizzati all'ingresso o al rientro nel mercato del lavoro. La Dote Lavoro fornisce, inoltre, un sostegno economico per favorire la partecipazione ai percorsi di reinserimento”. ([www.agesol.it](http://www.agesol.it): Sito consultato in data 29/08/2011 ).

esistente da parte dell'assistente sociale, dovrebbe essere inserito in uno dei percorsi sopra citati. Sarebbe *naïf* da parte mia individuare dei percorsi di attivazione obbligatoria strettamente collegati alla sola attività lavorativa. Sono consapevole della estrema difficoltà di inserimento di persone in difficoltà nel mondo del lavoro. Proprio per tale ragione credo che i professionisti operanti in Saponaro dovrebbero pianificare dei percorsi alternativi al lavoro. In particolare si potrebbero stipulare delle convenzioni speciali di borsa lavoro con enti del territorio milanese. Nel caso non fosse possibile attivare percorsi lavorativi o di borsa lavoro l'ospite potrebbe essere inserito in progetti individualizzati di volontariato all'interno della Fondazione o potrebbe essere utilizzato come ausiliario. Nel caso le strade sopra citate non fossero percorribili, l'ospite potrebbe essere inserito in una delle attività gestite dagli educatori professionali nel corso della giornata. L'attivazione diviene quindi presupposto cruciale del lavoro sociale all'interno del dormitorio. Attivazione "obbligatoria" nel senso che ogni ospite deve essere motivato ad attivarsi. Ovviamente potranno esistere delle eccezioni che i professionisti valuteranno di volta in volta.

**3** - Credo che l'introduzione di alcune figure professionali *educative* all'interno della struttura sia la necessità più impellente per la Fondazione. Gli educatori lavorerebbero per il rafforzamento di quell'"humus di solidarietà ed emotività" che esiste in Saponaro. Gli educatori dovrebbero operare a stretto contatto con psicologo ed assistente sociale costituendo una équipe multi professionale di aiuto. Essi avrebbero come focus principale gli ospiti. Li supporterebbero nell'attuazione dei "percorsi di attivazione" concordati con l'assistente sociale oltre che nelle loro eventuali necessità nel quotidiano. Compito degli educatori sarebbe quello di organizzare attività ludiche-ricreative all'interno della struttura, in particolare nell'orario serale, e di supervisionare i laboratori in orario diurno "pro recupero capacità lavorative" attivabili anche con il supporto di professionisti e volontari esperti nei settori oggetto del laboratorio.

Inserendo gli educatori professionali la Fondazione incrementerebbe il supporto a disposizione degli ospiti della struttura. Gli educatori avrebbero inoltre il compito di coordinare gli ausiliari presenti sia in Saponaro che all'interno dei servizi della Fondazione presenti in via Bertoni. La loro supervisione potrebbe evitare le distorsioni da me individuate nel servizio doccia e guardaroba. Il servizio sarebbe mantenuto in

regime di efficienza e non verrebbe chiuso prima dell'orario stabilito. Gli educatori dovrebbero essere il corrispettivo "sociale" dei volontari ex professionisti operanti nel servizio ambulatorio. Professionali, efficienti ed in grado di garantire un servizio di qualità. Nel raggiungimento di questo mandato gli educatori non sarebbero soli ma avrebbero il supporto delle altre figure professionali operanti nella Fondazione.

Gli educatori sarebbero quindi il nuovo pilastro della Fondazione insieme all'essenziale risorsa dei volontari. Essi potrebbero portare in Saponaro quella professionalità che attualmente apparentemente manca e potrebbero dare inizio ad nuovo corso per i servizi da me osservati. Aumentare la "professionalità" all'interno dei servizi è la mia basilare proposta di intervento: *meno ausiliari e attese statiche, più professionisti e attività finalizzate alla realizzazione di un progetto.*

La trasformazione di Saponaro in "luogo" e l'interruzione del processo EAS passano proprio dalla precedente affermazione oltre che dalle proposte di intervento presentate in questo paragrafo.

## 6. Conclusioni

### 6.1 Le azioni dell'attesa

“10 Marzo 2011. Dopo tre giorni dal mio ingresso in Saponaro ho in tasca del paracetamolo consegnatomi dall'ambulatorio, ai piedi delle scarpe nuove regalatemi da un ausiliario della Fondazione e la mia giacca è sistemata con dello scotch grazie ad una gentile volontaria dell'ambulatorio. La mia pancia è piena e mi sento riposato in quanto ieri sera ho dormito 8 ore al caldo” (Mie Note Etnografiche).

Tutto ciò mi era stato offerto dai servizi caritatevoli della Fondazione. Senza questi servizi io non avrei avuto nulla. Il 13 Marzo sera, girando per il dormitorio, mi sentivo in un luogo conosciuto. Molti ospiti mi salutavano ed io rispondevo ai loro saluti. Le mie paure e titubanze iniziali erano sparite. La sera, prima di addormentarmi, non mi legavo più lo zainetto ai passanti dei jeans. Queste considerazioni mi hanno portato a definire la mia esperienza di osservazione partecipante molto significativa. Sono riuscito a comprendere delle dinamiche difficilmente rilevabili senza l'utilizzo della tecnica dell'osservazione partecipante dissimulata. Il 13 Marzo sera mi sono sentito un “ospite di Saponaro”. Grazie a questa “sensazione” credo che le mie considerazioni riguardo la “*fonte della vena di frustrazione*” esplicitata da molte persone incontrate al Centro di Aiuto possano avere importanti legami con la “vera” fonte. In una sola settimana di osservazione non posso ovviamente essere arrivato a conclusioni certe. Ma in fondo di “certo” poco esiste in questa ricerca. Tutto è derivato dalle mie considerazioni, dal mio modo di vedere le cose. E io non sono stato un vero utente della Fondazione. Solo essendolo veramente sarebbe stato possibile comprendere la “vera” fonte della frustrazione che consegue alla vita in Saponaro.

La “mia fonte” non deriva dai furti, dalle risse, dalla scarsa pulizia degli altri ospiti. Questi elementi si connotano solo come “amplificatori” ma non “fonti sonore”. Il vero “suono”, che con il passare del tempo diventa rumore causando frustrazione, è quello prodotto dalle “*azioni dell'attesa*”. Azioni che danno un senso alla quotidianità ma che rendono la vita scarna di significati veri. Proprio questa assenza di significati veri crea le azioni dell'attesa. Perché se un individuo è veramente motivato in quello che sta

facendo, se dentro alla sua testa risuona un motivo lieto, un suono piacevole, non gli interessa essere svegliato malamente all'alba, aspettare in fila per mangiare e dormire su un materasso duro. La maggior parte degli ospiti di Saponaro hanno solo "rumore" in testa, "rumore" che gli impedisce di fermarsi a riflettere sul proprio futuro. Il rumore delle "azioni dell'attesa". E questo rumore continua ad essere presente anche quando gli ospiti vengono dimessi da Saponaro. Anzi, senza l'ottimo servizio caritatevole offerto dalla Fondazione, questo rumore può diventare frastuono. Si beve, ci si allontana da tutto e tutti per farlo diminuire, per trovare un minimo di sollievo. Oppure si cerca un appiglio nella propria rete primaria, nella spiritualità, nel nuovo luogo dove troveranno accoglienza. L'ospite di Saponaro si trova quindi dinanzi ad una scelta una volta dimesso. In questa scelta la vita precedente in Saponaro poco conta. Perché in quel luogo neutralizzato non ha trovato un vero stimolo per ripartire. Saponaro gli ha evitato la strada e gli ha offerto un pasto caldo ma non ha evitato che in strada ci *ritornasse* un volta terminata l'Emergenza Freddo o il periodo preventivato di permanenza nella struttura.

Il dormitorio perpetua le "azioni dell'attesa", generando frustrazione in quegli ospiti che non trovano più una ragione per andare avanti. Il dormitorio supporta coloro che hanno un progetto, un motivo lieto in testa.

## **6.2 Punti critici e considerazioni sul metodo**

La mia settimana di osservazione partecipante all'interno di Saponaro mi ha permesso di arrivare a conclusioni significative ma incomplete. Questa ricerca presenta solo quello che ho osservato in modo partecipato. Ho raccolto informazioni prevalentemente sulla realtà del dormitorio tralasciando molte caratteristiche degli altri servizi osservati. Anche per quanto riguarda le figure operanti all'interno della Fondazione sono giunto solo a considerazioni superficiali che avrebbero meritato ulteriori approfondimenti. La mia ricerca presenta nell'appendice dei dati riguardanti gli ospiti di Saponaro ed i volontari operanti nella Fondazione, dati presentati in modo sommario e finalizzati solo a dare una descrizione quantitativa della realtà in analisi. Dati che se approfonditi maggiormente avrebbero potuto connotarsi come risorsa per la realizzazione degli obiettivi conoscitivi della ricerca (in particolare nel tracciare le tipologie di ospiti del dormitorio). Mi rendo conto di queste lacune del mio elaborato e

credo che siano giustificate proprio dall'essenza della tecnica da me utilizzata per raccogliere le informazioni. L'osservazione partecipante è una tecnica complessa. Nel momento in cui ho scelto di dissimulare la mia identità prevalsero l'eccitazione e il fascino della tecnica prescelta. Osservare dissimulando la mia identità mi sembrava qualcosa di originale e speciale. Arrogantemente mi sentivo in grado di gestire il tutto: la vita nel dormitorio, il vagare quotidiano senza meta, la solitudine del ricercatore e il distacco dalla mia realtà. In effetti nel corso della settimana sono riuscito a "gestire il tutto". L'adrenalina e le motivazioni mi hanno portato a mantenere la calma e il distacco necessario per osservare i servizi della Fondazione e raccogliere le note etnografiche sul mio diario.

Ciò che è stato veramente complesso è stato contenere le mie emozioni nel momento in cui ho dovuto elaborare questa ricerca. Ha richiesto un grande dispendio di energie mentali. Ho cercato di costruire un piano di lavoro dotato di senso, che si allontanasse da "me", vero strumento di ricerca. Questo è stato il vero ostacolo da superare nell'utilizzo della tecnica dell'osservazione partecipante: "me stesso". In ogni paragrafo di questa ricerca ho sentito infatti l'esigenza di inserire una parte di me, quello che avevo pensato e sentito nel momento dell'osservazione. Ovviamente se avessi ceduto non avrei realizzato una ricerca. Mi sarei limitato ad inserire una serie di considerazioni personali. Ho cercato invece di mettere continuamente in discussione quello che avevo osservato rileggendo e rielaborando le mie note etnografiche anche alla luce di quanto esplicitato dai testimoni privilegiati e dagli operatori della Fondazione che ho incontrato in seguito alla mia osservazione.

La mia osservazione partecipante non si è fermata quando sono uscito da Saponaro ma è proseguita tutti questi mesi. Non vi è stato un giorno nel quale non ho pensato alla mia osservazione e a come elaborare il contenuto del mio diario. Questo è ciò che rende l'osservazione partecipante una tecnica complessa: coinvolge il ricercatore completamente fino a quando non viene messo il punto finale all'elaborato che consegue l'osservazione.

Questo coinvolgimento mi ha impedito di analizzare altri aspetti significativi proprio perché questi aspetti non hanno fatto parte della mia osservazione (su tutti: la regolazione degli accessi alla struttura e la sua rendicontazione quantitativa, le

gerarchie interne ed il regolamento della struttura). Non avendoli osservati non sono riuscito ad analizzarli in modo adeguato.

### **6.3 Riflessioni conclusive**

Questa ricerca ha inizialmente ricostruito il quadro teorico sull'*homelessness*. Il punto di partenza è stato ,in seguito, il contributo di Barnao. Questa prima parte ha permesso di identificare gli interrogativi di ricerca che sono stati poi elaborati tramite l'utilizzo dell'osservazione partecipante dissimulata e delle interviste a testimoni privilegiati. La ricerca ha posto una maggiore enfasi sul servizio dormitorio, tra i diversi erogati dalla Fondazione. All'interno del dormitorio la ricerca ha messo in risalto l'esistenza di un processo di "*appiattimento individuale a conseguenza differenziata*" (Processo EAS) che non coinvolge tutti gli ospiti e che potrebbe essere causato dalla struttura stessa del dormitorio che ho definito "luogo neutralizzato". La mia osservazione ha raggiunto delle conclusioni solo riguardo il servizio dormitorio. Una "confinata e residuale" realtà quindi che credo di aver indagato in modo veritiero tramite una "confinata e residuale osservazione" (una settimana) e delle "confinata e residuale" interviste (tre operatori).

In un campo "confinato" si è mossa la mia ricerca e si muoverà anche il mio operato di assistente sociale.

Solo in questo modo credo sarà possibile indagare la complessa realtà che mi si presenterà ogni giorno: gli esseri umani. Il mio lavoro sarà quello di *ricercare* delle risposte concrete e di possibile attuazione all'interno della multi sfaccettata e intricata realtà dell'individuo.

Il mio status di ricercatore non si conclude quindi con questa frase.

## **Bibliografia**

- Augè M.**, (2009), *Nonluoghi*. Introduzione a un'antropologia della surmodernità, Elèuthera.
- Barnao C.**, (2004), *Sopravvivere in strada*, Franco Angeli srl, Milano.
- Berzano L.**, (1991), "Il vagabondaggio nella metropoli", in Giudicini P. (a cura di), *Gli studi sulla povertà in Italia*, Franco Angeli, Milano.
- Bonadonna F.**,(2001), *Il nome del barbone, Vita di strada e povertà estreme in Italia*, DeriveApprodi, Roma.
- Briggs S.**, (2008), *Working with Adolescents and Young Adults* - Palgrave Mcmillan, N.Y. .
- Commissione d'Indagine sulla povertà e l'emarginazione**, (1993), *Rapporto sulle "povertà estreme" in Italia*, Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento affari sociali, Roma
- Comunità Sant'Egidio**, (2010), Dove mangiare, dormire, lavarsi.
- Corbetta P.**, (2007), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, il Mulino, Bologna.
- Del Rio G.**, (2010), Desiderio, noia e apatia. Immagini del lavoro in età adulta. Pubblicato come: *Stati d'animo della crescita e lavoro, Adulthood*, 3, 43-53.
- Florian E., Cavaglieri G.**, (1900), *I vagabondi. Studio sociologico-giuridico*, Fr. Bocca Ed., 2 vol.
- Floris F.**, (2001), *Globalizzazione e città. Le persone senza dimora e i luoghi del vivere l'esclusione a Torino*, Sociologia, 3.
- Gazzola A.**,(1997), *Gli abitanti dei nonluoghi. I "senza fissa dimora" a Genova*, Bulzoni, Roma.
- Geertz C.**, (1998), *Interpretazione di culture*, Il Mulino, Bologna.
- Giudicini P.**, (1991), " Tre ricerche sul rapporto povertà-bisogno", in Giudicini P. (a cura di), *Gli studi sulla povertà in Italia*, FrancoAngeli, Milano.
- Greenson R.R.**, (1949), *The Psychology of Apathy*, Psychoan. Quart. traduz. it. "Noia e Apatia", Bollati Boringhieri, Torino (1992).
- Kazepov Y., Mingione E., Zajczyk F.** (a cura di), (1994), *Povertà estrema: istituzioni*

- e percorsi a Milano*, FrancoAngeli, 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.
- Martinelli F.**, (1995), *Poveri senza ambiente. La sociologia della povertà e della miseria. La condizione dei senzacasa a Roma*, Liguori, Napoli.
- Meo A.**, (1998), *Il senza casa: una carriera di povertà. Osservazione sul campo a Torino*, "Polis", XII, 2 agosto..
- Meo A.**, (2000), *Vite in bilico. Sociologia della reazione a eventi spiazzanti*, Liguori, Napoli.
- Normann R.**, (1984), *La gestione strategica dei servizi*, Etas Libri, Milano.
- Prizzon C.**, (2005), Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci.
- Rauty R.**, (1997), *Homeless. Povertà e solitudini contemporanee*, Costa & Nolan, Milano.
- Rosenthal R.**, (1994), *Homeless in Paradise. A map of the Terrain*, Temple University Press, Philadelphia.
- Roversi A., Bondi C.**, 1996), *Senza fissa dimora a Bologna*, "Quaderni di città sicure" , 6.
- Saraceno C.** (a cura di), (2002), *Rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale 1997-2001*, Carocci, Roma.
- Sanicola L.**, (2005), Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci.
- Sarpellon G.**, (1983), *Secondo rapporto sulla povertà in Italia*, Franco Angeli, Milano.
- Shalay A.B., Rossi P.H.**, (1992 ), *Social Science Research and Contemporary Studies of Homelessness*, "Annual Review of Sociology" Vol. 18.
- Snow D.A., Anderson L.**,(1993), *Down on Their Luck. A study of Homeless Street People*, University of California Press, Berkeley.
- Wagner D.**, (1993),*Checkerboard Square, Culture and Resistance in a Homeless Community*, Westview Press, San Francisco.

## Appendici

### Appendice A: un quadro quantitativo sul dormitorio

Presento in questa appendice i risultati dell'analisi di una "distinta delle presenze" (un foglio excel con elencati nome, nazionalità e data di nascita degli ospiti) prodotta dalla Fondazione. La distinta presenta dati riguardanti gli ospiti del dormitorio nei primi mesi successivi alla conclusione dell'Emergenza Freddo 2011 (aprile-maggio). Gli ospiti presenti su questa distinta sono 200 quindi solo 2/3 della reale popolazione del dormitorio che si assesta, di norma, intorno alle 300 unità. I dati che presento in questa appendice vogliono solo dare un accenno quantitativo della realtà del dormitorio. Realtà che per essere indagata in modo quantitativo avrebbe necessitato un importante lavoro di analisi in stretta collaborazione con gli assistenti sociali della Fondazione. Nonostante i limiti di questi dati essi permettono di tracciare un primo quadro quantitativo sugli utenti del dormitorio. L'assenza di dati più aggiornati (l'ultimo bilancio sociale della Fondazione risale al 2007, i dati presentati sul sito [www.fratellisanfrancesco.it](http://www.fratellisanfrancesco.it) al 2009) non permette, infatti, di delineare un quadro più preciso.

Tabella 1 - Nazione di provenienza ospiti (% di colonna)

|              |     |
|--------------|-----|
| Afghanistan  | 0,5 |
| Albania      | 1,0 |
| Algeria      | 2,5 |
| Angola       | 0,5 |
| Bangladesh   | 0,5 |
| Benin        | 0,5 |
| Bulgaria     | 2,0 |
| Burkina Faso | 0,5 |
| Camerun      | 0,5 |
| Congo        | 1,0 |

|                       |             |
|-----------------------|-------------|
| Croazia               | 0,5         |
| <b>Costa D'Avorio</b> | <b>14,5</b> |
| <i>Egitto</i>         | 7,0         |
| Eritrea               | 5,0         |
| Etiopia               | 1,5         |
| Gambia                | 1,0         |
| Ghana                 | 1,0         |
| Gran Bretagna         | 0,5         |
| Guinea                | 0,5         |
| Iraq                  | 0,5         |
| <b>Italia</b>         | <b>14,5</b> |
| Liberia               | 1,0         |
| Lituania              | 1,0         |
| <i>Marocco</i>        | 9,0         |
| Nigeria               | 1,5         |
| Olanda                | 1,0         |
| Israele (Palestina)   | 1,5         |
| Polonia               | 0,5         |
| <b>Romania</b>        | <b>13,0</b> |
| Senegal               | 2,5         |
| Serbia                | 0,5         |
| Somalia               | 6,5         |
| Sri Lanka             | 2,0         |
| Sudan                 | 0,5         |
| Togo                  | 0,5         |
| Tunisia               | 3,0         |
| <b>TOTALE</b>         | <b>200</b>  |

L'analisi dei dati riportati nella tabella 1 rivela che la prevalenza degli ospiti di Saponaro sono originari della Costa D'Avorio. Questo dato è giustificato dal flusso migratorio di profughi giunti da questo paese in seguito al ballottaggio del 28 novembre 2010. Con il fallimento di tutte le trattative diplomatiche si è giunto ad un sanguinoso scontro tra opposte fazioni che ha percorso tutto il paese e ha causato i flussi migratori sopra citati. Questa prevalenza di ospiti della Costa D'Avorio dimostra la natura flessibile del dormitorio sempre pronto a rispondere

ad emergenze umanitarie. Questo grazie anche ai finanziamenti della pubblica amministrazione, diretta responsabile nel garantire vitto e alloggio ai profughi. Ovviamente la pubblica amministrazione (comune) appalta poi ad enti del terzo settore, come per esempio la Fondazione.

Insieme alla Costa D'Avorio la prima nazione di provenienza degli ospiti di Saponaro è l'Italia seguita da Romania, Marocco ed Egitto.

Più in generale la maggior parte degli ospiti di Saponaro proviene dall' Africa (60%). All'interno di questa percentuale 1 ospite su 3 proviene dal Nord Africa (Marocco, Egitto, Tunisia).

Per quanto riguarda l'Europa dell'Est sembra evidente una prevalenza di ospiti rumeni. In realtà gli ex-minori non accompagnati non sono riportati nella "distinta" e sono perciò esclusi dalla mia analisi. La maggior parte degli ex-minori provengono dal Kosovo. La loro presenza si potrebbe assestare intorno alle 25 unità - 10% della popolazione del dormitorio da quanto ho potuto osservare. La mancata inclusione degli ex-minori induce a una sottostima dell'età degli utenti e ad una non accurata rappresentazione delle loro aree geografiche di provenienza.

Tabella 2 - Area geografica di provenienza ospiti (% di colonna)

|               |            |
|---------------|------------|
| Africa        | 60,5       |
| Asia          | 5,0        |
| Europa        | 34,5       |
| <b>Totale</b> | <b>200</b> |

## Area geografica di provenienza

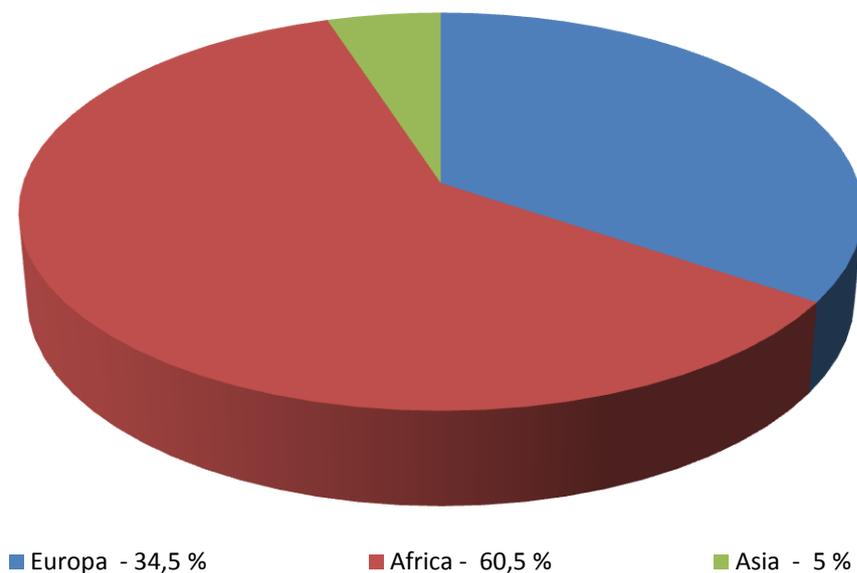


Tabella 3 - Età ospiti (% di colonna)

|               |            |
|---------------|------------|
| 18 - 25       | 18,5       |
| 26 - 35       | 37,0       |
| 36 - 45       | 18,5       |
| 46 - 60       | 21,5       |
| over 60       | 4,5        |
| <b>Totale</b> | <b>178</b> |

Come si evince dalla tabella 3 la maggior parte degli ospiti del dormitorio ha un'età compresa tra i 26 ed i 35 anni. Significativa la presenza di ospiti di un'età superiore ai 46 anni (23 %). Il 39,5 % degli ospiti di Saponaro ha più di 36 anni. Residuale la presenza degli over 60.

## Appendice B

In seguito allego dei dati messi gentilmente a mia disposizione dalla segreteria dei *volontari* della Fondazione, dati prodotti in seguito ad una richiesta quantitativa della Regione Lombardia proprio nell'anno corrente.

Tabella 4 - Età per sesso

| Classe di età          | Maschi     | Femmine    |            |
|------------------------|------------|------------|------------|
| Fino a 30 anni         | 4,3        | 3,7        | 8,0        |
| Da 31 a 54 anni        | 20,5       | 21,5       | 42,0       |
| Da 55 a 64 anni        | 8,2        | 14,2       | 22,4       |
| Oltre 64 anni          | 15,4       | 12,2       | 27,6       |
| <b>Totale numerico</b> | <b>183</b> | <b>192</b> | <b>375</b> |

Un volontario su due ha più di 55 anni . Alta anche la percentuale di volontari(42%) in piena età lavorativa. Degna di nota la percentuale di volontari “under 30” che rappresentano solo l'8% sul totale dei volontari della Fondazione.

Tabella 5 - Titolo di studio

| Titolo di studio           | Maschi     | Femmine    |            |
|----------------------------|------------|------------|------------|
| Laurea                     | 17,8       | 18,4       | 36,2       |
| Diploma<br>media superiore | 15,2       | 17,6       | 32,8       |
| Inferiore al diploma       | 15,8       | 15,2       | 31,0       |
| <b>Totale numerico</b>     | <b>183</b> | <b>192</b> | <b>375</b> |

Il grado di scolarità mostra una generale equilibrio tra volontari in possesso di laurea, diploma di terza media e diploma di scuola superiore con una leggera prevalenza(36,2%) dei volontari

laureati.

Tabella 6 - Condizione professionale

| Condizione professionale | Maschi     | Femmine    |            |
|--------------------------|------------|------------|------------|
| Occupati                 | 23,2       | 24,0       | 47,2       |
| Ritirati dal lavoro      | 10,1       | 7,5        | 17,6       |
| Altra condizione         | 15,5       | 19,7       | 35,2       |
| <b>Totale numerico</b>   | <b>183</b> | <b>192</b> | <b>375</b> |

Il 47,2% dei volontari della Fondazione è attualmente occupato. La maggioranza dei volontari 52,8% non svolge invece alcuna attività lavorativa.

## **Appendice C**

L'appendice si conclude con l'allegato del Vademecum dei servizi offerti dalla Fondazione da me più volte citato nel corso della trattazione. In questo allegato il lettore potrà trovare anche un riferimento visivo dei luoghi citati nella ricerca.

