

# La fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti dei dormitori milanesi

## 1. Introduzione

Nelle nostre città, d'Italia e d'Europa, non è difficile accorgersi di una porzione di umanità spinta "all'estremo limite": il limite della tollerabilità fisica, il limite del disagio, dell'abbandono, dell'isolamento dalle reti di relazioni sociali (Gui, 1995). L'esistenza delle persone senza dimora è uno dei principali problemi sociali affrontati dalla Strategia dell'Unione Europea di Protezione e Inclusione Sociale. Quasi cinquantamila persone in Italia sono definibili *homeless* (Istat, 2012). Solo a Milano vi sono più di duemilacinquecento senza dimora (De Benedetti, 2013). Gli *homeless* che vivono nei dormitori vengono definiti *houseless* (classificazione Ethos<sup>1</sup>) ed è proprio questa categoria al centro del presente elaborato.

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

## 2. Gli ospiti dei dormitori/*houseless* milanesi

In generale gli interventi dei servizi sociali nei confronti delle persone senza dimora sono principalmente di tipo emergenziale, solo raramente si identificano interventi tesi a prevenire o ad intervenire nelle fasi iniziali del processo di esclusione sociale (Braga, 2014). Si tende a costituire "reti" di aiuto solo per i *roofless* (senza tetto) nell'accezione Ethos: coloro che vivono in strada o che ricorrono sporadicamente a rifugi notturni<sup>2</sup>. Questa è la tipologia di *homeless* più visibile, il "barbonismo tradizionale" come indicato da Berzano (1991). In realtà, nello scenario attuale dei servizi sociali, è empiricamente<sup>3</sup> dimostrato che, la prevalenza delle persone senza dimora, è composta da "*houseless*" (senza casa) che Ethos definisce come gli "ospiti dei centri accoglienza per *homeless*". Persone quindi che vivono per un periodo significativo all'interno di un dormitorio, luogo pensato proprio per accogliere questa categoria di utenza. Anche se la rappresentazione convenzionale (*roofless*/senza tetto) del senza dimora è ancora dominante, vi sono tuttavia segni di

---

<sup>1</sup> Ethos classifica le persone senza dimora in riferimento alla loro condizione abitativa. Queste categorie concettuali sono divise in tredici categorie operative utili per diverse prospettive politiche: dal creare una mappa del fenomeno delle persone senza dimora a sviluppare, monitorare e verificare politiche adeguate alla soluzione del problema. Per maggiori raggugli la classificazione Ethos è consultabile all'indirizzo <http://www.feantsa.org/spip.php?article120&lang=en>. Ultimo accesso 03/05/15.

<sup>2</sup> Per rifugio notturno in questa sede si intende una struttura a bassa soglia, senza requisiti particolari per l'accesso. Un luogo dove la persona senza dimora può trovare riparo per qualche notte, in particolare nei periodi invernali. In un rifugio notturno non vengono solitamente costruiti progetti di reinserimento e quindi la persona, dopo un periodo di "sollievo", torna in strada.

<sup>3</sup> Vedi ricerche Istat (2012) e De Benedetti (2013).

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

Il caso della città di Milano risulta emblematico a livello nazionale in quanto il 27,5% delle persone senza dimora utilizza servizi con sede nel capoluogo lombardo (Istat, 2012).

La Fondazione De Benedetti, in collaborazione con diversi enti impegnati nel lavoro sociale con gli *homeless*, ha prodotto nel 2013 un’indagine specifica sulla città di Milano. Gli obiettivi dell’indagine erano quelli di migliorare la programmazione dei servizi e degli interventi, rendere più incisive le azioni di contrasto alla grave marginalità, adattare e modificare i servizi e gli interventi in risposta ad eventuali nuove tipologie di utenza ed a nuovi bisogni ed infine sviluppare interventi efficaci per evitare la cronicizzazione (De Benedetti, 2013). Lunedì 11 Marzo 2013 è stata quindi realizzata una “*S-night count*” (*Shelter and Street Night*) cioè un censimento completo e simultaneo dell’intera città attraverso un conteggio dei senza dimora per strada (*roofless*) ed il ritiro della lista degli ospiti in alcuni dormitori (*houseless*). Nei giorni successivi sono stati somministrati alcuni questionari alle persone incontrate in strada e nei dormitori<sup>4</sup>. I risultati<sup>5</sup> della ricerca evidenziano diversi aspetti tra i quali in questa sede è significativo evidenziare che su 2637 *homeless* censiti 531 sono risultati vivere in strada, 2106 all’interno dei dormitori. All’interno di questa popolazione solo il 10.2% sta lavorando o ha lavorato durante il mese precedente, ma tra questi oltre il 70.4% in nero. Tra chi non lavora, il 76.7% ha cercato attivamente un lavoro nell’ultimo mese facendo ricorso prevalentemente al proprio network di conoscenze personali oppure inviando *curriculum vitae* a privati/agenzie interinali.

### 3. Alcune premesse

Nella costruzione del progetto di ricerca che ci si accinge a presentare rilevante è stato l’esempio dello studio realizzato da Meo (2000). Egli ha individuato molteplici forme di adattamento alla vita da *homeless* che dipendono anche dalle esperienze di vita “precedenti” e da altre caratteristiche personali. Meo sostiene che la durata della permanenza nello stato di *homeless* sia la variabile cruciale nel modus vivendi del senza fissa dimora. L’autore utilizza la nozione di “carriera” per marcare quanto la condizione 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”.

L’autore sottolinea che le pratiche di sopravvivenza, vissute in modo ripetitivo ed abitudinario, sono il perno attorno al quale ruotano tutte le attività delle persone senza dimora. Il loro repertorio, più o meno condiviso o stabile, ne garantisce l’esistenza stessa. Queste attività periodiche, atte al reperimento di mezzi di prima necessità, forniscono un’identica

---

<sup>4</sup> Nel documento “Presentazione” (De Benedetti, 2013) viene delineata nel dettaglio la complessa metodologia di raccolta dei dati.

<sup>5</sup> Dal documento “Presentazione dati” (De Benedetti, 2013).

trama alle giornate, ne scandiscono il tempo e le riorganizzano in una sorta di regolarità dai ritmi distinti. Ricreando una parvenza d'ordine e di conformità le persone senza fissa dimora riescono in parte ad affrontare l'incertezza e le preoccupazioni indotte dalla vita in strada e ricavarne fonti di identità.

Anche Snow e Anderson (1993) 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. La ricerca mette in evidenza quanto la vita di strada sia dinamica e transitoria. Gli *homeless* si spostano molto e cambiano il loro status. La vita di strada a una prima analisi non approfondita può apparire dispersiva e caotica ma uno studio “paziente e sistematico” ne rivela la strutturazione. Nonostante la quotidiana lotta per la sopravvivenza esiste quindi un “ordine” preciso nella vita di strada. Lo studio evidenzia inoltre quanto vi sia una stereotipata immagine degli *homeless* che deriva da studi decontestualizzati che si focalizzano unicamente sulle “mancanze” di queste persone.

Il sopra citato “ordine preciso della vita di strada” è stato osservato nel corso di uno studio etnografico condotto (Grigis, 2011) anche all'interno del “quotidiano” di alcuni *houseless* di Milano. Una parte rilevante degli ospiti del dormitorio nel quale si era svolto un periodo di osservazione partecipante dissimulata aveva standardizzato le proprie attività quotidiane.

In generale la maggioranza degli ospiti dei dormitori milanesi non hanno un'occupazione lavorativa, come evidenziato anche dalla ricerca De Benedetti già menzionata. Gli *houseless* vagano quindi per la città<sup>6</sup> per poi rientrare la sera in dormitorio “affaticati” da una ordinaria giornata di inattività. Attraverso lo studio etnografico svolto è stato evidenziato un processo di “appiattimento individuale” definito “EAS”<sup>7</sup>. Nello stato finale EAS “mangiare e dormire” diventano le attività principali della giornata.

Partendo da queste premesse si sono formulati i due principali interrogativi della ricerca che verrà presentata in questo articolo:

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

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

---

<sup>6</sup> Si ricorda che i dormitori sono chiusi durante il giorno: generalmente le persone devono uscire alle 8 e possono rientrare dalle 18.00 circa.

<sup>7</sup> Con EAS si abbrevia l' affermazione in lingua inglese “eat and sleep” (*mangiare e dormire*). EAS è lo stato conclusivo del processo omonimo.

#### 4. Il disegno della ricerca

La ricerca ha cercato di proporre un primo contributo volto a documentare la fenomenologia delle attività quotidiane degli *houseless* di Milano. Per “fenomenologia delle attività quotidiane” si intende la descrizione dei fenomeni, ossia del modo in cui si manifesta la realtà quotidiana degli ospiti dei dormitori di Milano. Lo scopo della ricerca è stato quello di descrivere le attività ed i luoghi frequentati dagli ospiti di alcune strutture di accoglienza milanesi. L’aspetto innovativo della ricerca è stato costituito dall’enfasi posta sul rapporto tra “la persona *houseless* e la sua quotidianità”.

Nel perseguire gli obiettivi conoscitivi ci si è avvalsi di diverse tecniche di ricerca: *l’indagine sull’uso del tempo e l’osservazione partecipante*.

Per quanto concerne l’indagine sull’uso del tempo si è fatto riferimento alla ricerca Istat "Uso del Tempo". Questa ricerca fa parte di un sistema integrato di indagini sociali (Indagini Multiscopo sulle famiglie). Essa costituisce un importante strumento di osservazione su come le persone organizzano la propria giornata e sulle relazioni tra i tempi quotidiani dei vari componenti della famiglia. La principale peculiarità di tale rilevazione sta nel fatto che, attraverso la compilazione di un diario, è possibile conoscere il modo in cui ciascun rispondente ripartisce le 24 ore tra le varie attività giornaliere, gli spostamenti, i luoghi frequentati e le persone con cui le ha trascorse. Si tratta cioè di un’informazione che presenta un livello di dettaglio estremamente elevato, non comparabile con quella ricavabile dai tradizionali questionari a domande fisse<sup>8</sup>. L’indagine sull’uso tempo viene realizzata attraverso una tecnica di rilevazione basata su una scheda dove le persone, per un determinato lasso di tempo, segnano le loro attività, indicando l’ora di inizio e fine. Il “Diario delle Attività”, così viene chiamata la scheda, fornisce una descrizione dettagliata delle attività svolte da una persona e dei luoghi in cui le attività sono svolte.

E’ stata quindi predisposta una scheda/diario delle attività ad hoc da somministrare agli *houseless* di Milano. Il “*Diario delle Attività degli houseless di Milano*”<sup>9</sup> (figura n.1) presenta una consistente semplificazione dei contenuti rispetto al Diario Istat: la giornata è stata divisa in sei fasce orarie nelle quali si chiedeva all’*houseless* di inserire l’attività svolta ed il luogo dove è stata svolta tale attività. E’ stata effettuata una semplificazione dei contenuti del Diario per ottenere uno strumento di facile e veloce compilazione, consapevole delle difficoltà linguistiche di molti *houseless* stranieri. E’ stato previsto nel Diario anche un spazio per la libera espressione dell’ospite del dormitorio.

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

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

---

<sup>8</sup> Per ulteriori dettagli visitare il sito <http://www.istat.it/it/archivio/5723>.

<sup>9</sup> Da questo momento abbrevierò con “Diario delle Attività”.

I centri nei quali è stato somministrato il Diario sono stati individuati in quanto rappresentano le tipologie “prima” (Rifugio Sammartini) e “seconda” accoglienza (Cast)<sup>10</sup> che caratterizzano l’offerta dei servizi di accoglienza notturna a Milano. Al “Rifugio Sammartini” i Diari sono stati consegnati dagli educatori agli ospiti al momento dell’ingresso serale in struttura. La consegna è avvenuta nel corso di più serate della stessa settimana. Gli ospiti una volta compilato il Diario lo riconsegnavano all’educatore. Al “Cast” i Diari sono stati consegnati dagli educatori agli ospiti nel corso della riunione settimanale: la compilazione e la riconsegna è avvenuta quindi nell’arco della stessa serata. I Diari sono stati consegnati a 46 *houseless* dagli educatori professionali che operano in entrambe le strutture. La scelta di “utilizzare” gli educatori (preventivamente incontrati ed istruiti dallo scrivente) è stata legata all’ipotesi che la relazione di aiuto instaurata tra operatore ed ospite potesse facilitare la compilazione del Diario e renderla più accurata.

Per quanto concerne l’osservazione partecipante è stata utilizzata, più precisamente, la tecnica dell’osservazione partecipante palese: l’osservatore dichiara apertamente ed immediatamente di essere un ricercatore e di voler far parte del gruppo sociale che intende studiare non per condivisione degli obiettivi del gruppo ma per osservarlo ai fini di studio (Corbetta, 2007). Si è quindi operato in qualità di assistente sociale all’interno di un ente no profit, l’associazione CAST (Centro assistenza sociale territoriale), che gestisce un dormitorio per persone senza dimora sito in Milano. La struttura ospita 10 uomini adulti prevalentemente nella fascia di età 18-40 anni e si caratterizza come struttura di seconda accoglienza. L’osservazione ha avuto la durata di dodici mesi. Nel corso del periodo Febbraio 2013 - Febbraio 2014 si è interagito quotidianamente con persone senza dimora. Durante l’intero anno di ricerca sono stati effettuati all’incirca 400 colloqui. Soggetti dell’osservazione sono stati quindi sia gli ospiti della struttura sia coloro che richiedevano l’ammissione al dormitorio, su invio di altri servizi o persone che si presentavano spontaneamente a chiedere accoglienza. Nel corso della ricerca sono stati realizzati colloqui di filtro per gli inserimenti in struttura, colloqui di monitoraggio del progetto concordato in sede di inserimento nel dormitorio, colloqui di sostegno e supporto. Sono stati inoltre attuati numerosi colloqui informali con gli ospiti della struttura nel corso di momenti ricreativi e di aggregazione.

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

## 5. Risultati della ricerca

In questo paragrafo si intende fornire al lettore un’analisi sintetica dei risultati del lavoro di ricerca svolto. L’analisi si basa sui dati emersi dai “Diari delle attività degli *houseless* di Milano” e dal materiale raccolto in un anno di osservazione partecipante palese. I risultati dell’analisi dei dati riportati nei Diari sono presentati in forma prevalentemente qualitativa data la loro numerosità e non rappresentatività. La seguente analisi è quindi definibile “indicativa ma non rappresentativa” della fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti dei dormitori. Si sceglie tale definizione per due

---

<sup>10</sup> La prima accoglienza, il cosiddetto “dormitorio”, opera sull’emergenza; il periodo di permanenza in tali strutture ha spesso un limite di uno o due mesi in modo tale da poter permettere un ricambio abbastanza veloce degli ospiti e poter così coprire un bacino d’utenza numeroso. Nei centri di seconda accoglienza il tempo di ospitalità va da due mesi ad un anno. In queste strutture si lavora maggiormente sulla responsabilizzazione dell’individuo e si cerca di impostare un percorso progettuale che lo porti all’indipendenza, attraverso la ricerca di piccoli lavori e tirocini esterni.

ragioni: per la limitatezza del numero dei Diari raccolti<sup>11</sup>; per la incompletezza della maggior parte dei Diari, un sostanzioso numero di *houseless* non ha infatti delineato con accuratezza luoghi e attività. Nonostante queste premesse rimane certamente attuabile un'opera di interpretazione dei dati raccolti.

Figura n.1. Diario delle attività degli *houseless* di Milano

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

<sup>11</sup> Dei 46 Diari consegnati ne sono stati compilati 20 dagli ospiti dei dormitori.

Figura n.2. Diario delle attività degli houseless di Milano, compilato.

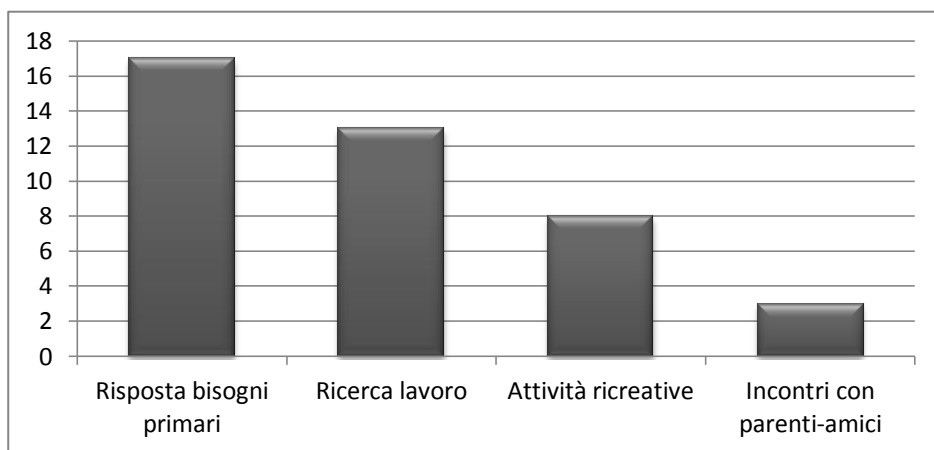
ORE GIORNI	8-11 ATTIVITÀ-LUOGO	11-14 ATTIVITÀ-LUOGO	14-17 ATTIVITÀ-LUOGO	17-20 ATTIVITÀ-LUOGO	20-23 ATTIVITÀ-LUOGO	23-8 ATTIVITÀ-LUOGO
<b>LUNEDÌ</b> MONDAY-LUNDI-LUNES	RICERCA LAVORO BIBLIOTECA SORMANI MILANO (CENTRO)	PAUSA MENSA PASSEGGIATA PARCO SEMPIONE	BIBLIOTECA PASSEGGIATA CENTRO	RIENTRO CASA (BOCCIA)	CENA TV CASA	RIPOSO NOTTURNO CASA
<b>MARTEDÌ</b> TUESDAY-MARDI-MARTES	RICERCA LAVORO BIBLIOTECA PIAZZA TRICOLORI MILANO	MENSA PASSEGGIATA CENTRO	BIBLIOTECA PIAZZALE SEMPIONE MILANO	RIENTRO CASA (BOCCIA)	CENA CASA TV	RIPOSO NOTTURNO CASA
<b>MERCOLEDÌ</b> WEDNESDAY-MERCREDI-MIERCOLES	RICERCA LAVORO BIBLIOTECA PASSEGGIATA CENTRO	MENSA PARCO PORTA VENEZIA	BIBLIOTECA PASSEGGIATA CENTRO	RIENTRO CASA (BOCCIA)	CENA CASA TV	RIPOSO NOTTURNO CASA
<b>GIOVEDÌ</b> THURSDAY-JEUDI-JUEVES	RICERCA LAVORO PASSEGGIATA CENTRO BIOOMO BIBLIOTECA	MENSA PASSEGGIATA CENTRO MILANO	MENSA TRICOLORI CENTRO MILANO	RIENTRO CASA (BOCCIA)	CENA CASA TV	RIPOSO NOTTURNO CASA
<b>VENERDÌ</b> FRIDAY-VENDREDI-VIERNES	RICERCA LAVORO BIBLIOTECA, SORMANI MILANO	MENSA RELAX PARCO SEMPIONE	PASSEGGIATA BIBLIOTECA SEMPIONE MILANO	RIENTRO CASA (BOCCIA)	CENA CASA TV	RIPOSO NOTTURNO CASA
<b>SABATO</b> SATURDAY-SAMEDÌ-SABADO	PASSEGGIATA CENTRO VISIONI NEGOZI	MENSA RELAX PARCO SEMPIONE	PASSEGGIATA CENTRO	RIENTRO CASA (BOCCIA)	CENA CASA TV	RIPOSO NOTTURNO CASA
<b>DOMENICA</b> SUNDAY-DIMANCHE-DOMINGO	MESSA DIOMO SANT'AMBROGIO	MENSA RELAX PARCO SEMPIONE	PASSEGGIATA PARCO PORTA VENEZIA	RIENTRO CASA (BOCCIA)	CENA CASA TV	RIPOSO NOTTURNO CASA
SCRIVI QUELLO CHE VUOI - WRITE WHAT YOU WANT - ÉCRIVEZ CE QUE VOUS VOLEZ IN ALTRA BI INTRA PARLARE L'ATTIVITÀ LAVORATIVA CIRCO DI PASSARE IL TEMPO SPARTITANDO AL MEGLIO CON ATTIVITÀ CULTURALI RECREATIVI - FORMATIVI!						

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

In estrema sintesi dall'analisi quantitativa delle caratteristiche degli *houseless* che hanno compilato i Diari emerge che gli stessi sono appartenenti a diverse fasce di età (con una prevalenza di individui tra i 30 ed i 50 anni), provengono da tre continenti (Europa, Africa e Asia) e hanno un periodo di permanenza in struttura oscillante tra le poche settimane ed i due anni. Per quanto riguarda le attività svolte possono essere divise in quattro macro categorie, ordinabili per intensità di presenza all'interno dei Diari:

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

Grafico n. 1 : Attività degli Houseless che hanno compilato i diari



Se per quanto concerne età, provenienze e periodi di permanenza in struttura, gli *houseless* mostrano caratteristiche variegata, lo stesso non si può dire rispetto all'occupazione lavorativa dove regna invece la "monotonia". Solo due persone su venti dichiarano di svolgere attività lavorativa: una in un negozio ed un'altra in un bar. Per gli altri non rimane che cercare lavoro: chi attraverso agenzie interinali, chi consegnando direttamente il proprio *curriculum vitae* ad aziende ed attività commerciali, chi utilizzando le postazioni internet presenti nelle biblioteche, chi inviando mail agli indirizzi presenti sui bollettini di offerta lavoro, chi "cercando lavoro in tutta Italia", chi chiedendolo allo scrivente "per favore aiutatemi a trovare lavoro"; "per favore cerca un lavoro per me (qualsiasi lavoro)". Il lavoro, più precisamente la sua assenza, emerge dai Diari sotto la forma di "grido". Grido di dolore, di disperazione ("*I want a good job and a place where I can be paying my house rent and live like normal people*"<sup>12</sup>) che in alcuni Diari diventa rappresentazione dello stesso (diario compilato unicamente in stampatello maiuscolo inserendo la frase "io sto cercando lavoro tutti i giorni sono senza lavoro", altro Diario dove la frase "la ricerca di lavoro, colloquio con le aziende, lasciare curriculum e inviare cv con e-mail o chiamare il numero sulle offerte di lavoro e prendere contatto con le aziende e anche lasciare cv in ristorante nel locale ecc.." compone il Diario) o sfocia nel silenzio, nel vuoto (Diario non compilato, solo nelle parte dedicata alla libera espressione la frase "tutto quello che faccio è cercare lavoro").

"Grido" che nella maggior parte dei Diari non si esprime con particolari frasi ad effetto come quelle sopra citate ma che affiora sotto forma di azioni ripetute (un Diario contiene la frase "sono in cerca

<sup>12</sup> "Voglio un buon lavoro e una sistemazione abitativa dove poter pagare l'affitto e vivere come le persone normali". Parole di un *houseless* nigeriano.



di lavoro a Milano” in tutti i riquadri-giorni della settimana nella fascia oraria 8-17, un altro la frase “ricerca lavoro” da lunedì al venerdì nella fascia orario 8-11).

“Grido” che in alcuni casi ha fatto “perdere la voce”: diversi *houseless* non citano nemmeno più il lavoro o la sua ricerca tra le attività della settimana. Sono gli *houseless* più anziani, quelli che per anni hanno vissuto in questa condizione. Dall’analisi dei Diari, compilati da quest’ultima categoria di ospiti dei dormitori, affiorano le settimane più ricche di attività non legate al lavoro. Andare da “Pane Quotidiano”<sup>13</sup> per ritirare del pane ed altre derrate alimentari, rilassarsi nei parchi milanesi, leggere in biblioteca (Tibaldi, Sormani), pranzare e cenare nelle mense per i poveri (mense di Via Canova, Via Ponzio e Piazza Tricolore), frequentare l’Opera Cardinal Ferrari<sup>14</sup>, passeggiare in centro città e visionare i negozi, recarsi al Cimitero di Bruzzano, sostare su panchine dislocate in varie zone di Milano (Martesana, Parco Nord), incontrare figlia e nipotini la domenica.

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

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

Diverse persone hanno ommesso di inserire le attività collaterali alla ricerca del lavoro. Si ipotizza che questa omissione sia dovuta al non ritenere importanti questa attività. Nonostante questa “comprensibile” omissione, nella maggior parte dei Diari, emerge la quotidiana frequentazione di luoghi dove trovare soddisfazione ai bisogni primari (Pane Quotidiano, mense, City Angels<sup>15</sup>) e dove poter trascorrere del tempo in tranquillità (parchi, biblioteche). Tra le attività ricreative, oltre alla lettura in biblioteca ed il riposo su panchine, affiorano anche le frequentazioni di centri diurni e luoghi di culto. Un ospite è solito recarsi al Naga Har<sup>16</sup>, un altro all’Opera Cardinal Ferrari. Un *houseless* si reca quotidianamente in Moschea, altri due nel week end frequentano rispettivamente la Chiesa Cattolica e quella Ortodossa. Sempre per quanto concerne le attività ricreative alcuni ospiti frequentano bar, guardano la televisione e “vanno in giro”. Solo in due Diari vengono segnalati incontri con i propri familiari. Anche per quanto concerne le frequentazioni amicali in pochi casi si parla di “*amici*”.

---

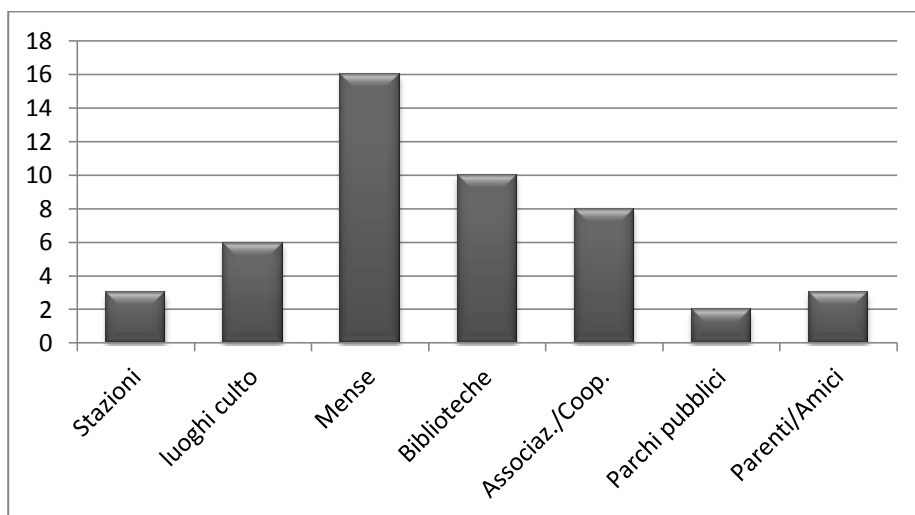
<sup>13</sup> Pane Quotidiano è un’organizzazione laica, apolitica e senza scopo di lucro, nata a Milano nel 1898 su iniziativa di alcuni importanti cittadini milanesi uniti dall’obiettivo di assicurare ogni giorno e gratuitamente da mangiare alle fasce più povere della popolazione.

<sup>14</sup> L’Opera Cardinal Ferrari Onlus è una delle più antiche istituzioni assistenziali private di Milano. Offre assistenza ai poveri ed agli emarginati: perlopiù anziani, senza dimora, senza lavoro, spesso portatori di disagio psico-fisico oltre che sociale.

<sup>15</sup> Volontari di strada d'emergenza: distribuiscono cibo, vestiti, coperte, sacchi a pelo alle persone senza dimora che vivono in strada.

<sup>16</sup> Il Nag Har è un centro diurno per richiedenti asilo e rifugiati.

Grafico n. 2 : Luoghi frequentati dagli *Houseless* che hanno compilato i diari



### 5.1. La standardizzazione delle attività quotidiane

Dai Diari delle Attività emergono figure di uomini solitari, che vagano per la città alla ricerca di lavoro. Uomini che si nutrono alle mense, che passeggiano per le strade milanesi e che trascorrono il tempo tra uno spostamento e l'altro. Uomini che tornano in dormitorio alla stessa ora e che il giorno dopo si alzano consapevoli che ripeteranno le attività della giornata precedente. Emblematico in questo senso l'uso delle "virgolette nel significato di ripetizione" che caratterizza la maggior parte dei Diari. Quando non sono utilizzate le virgolette l'analisi del testo inserito nella casella mostra in ogni caso una ripetizione tra le attività delle varie giornate. In un Diario nella casella riguardante la giornata del martedì, viene riportata la frase "Uguale Lunedì".

Se sotto il punto di vista dei contenuti i Diari riescono solo in parte ad indagare la fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti dei dormitori, per quanto concerne la simbologia e la capacità di esprimere l'essenza delle giornate degli *houseless* il Diario sembrerebbe mostrare una discreta efficacia.

Le "virgolette nel significato di ripetizione" divengono emblema di una standardizzazione delle attività quotidiane. Attività quotidiane che, per l'*houseless* che compila il Diario, sono chiaramente secondarie all'unico vero obiettivo, all'unica vera attività: cercare lavoro. Una ricerca ancorata al sogno (alcuni Diari sono veramente chiari in tal senso) di raggiungere una vita migliore, "normale" citando le stesse parole di un *houseless*. Sogno che, come dimostra anche la ricerca De Benedetti, solo per pochi si realizza. Dal sogno all'incubo il passaggio è breve ed in tal senso è esemplare la frase inserita da un *houseless* come attività nella fascia oraria notturna: "spero di non fare incubi ma di sognare un futuro migliore". La speranza di riuscire ad andare avanti, di non cadere nel baratro della mancanza di prospettiva, della resa incondizionata.

Gli ospiti del Rifugio Sammartini e del Cast che hanno compilato il Diario si alzano ogni mattina alla stessa ora<sup>17</sup>, escono dal dormitorio ed iniziano il pellegrinaggio che li porterà ad appoggiare, sfiniti da un'ordinaria giornata di inattività, la testa sul cuscino. I Diari mostrano delle routine, una

<sup>17</sup> Il regolamento interno di ogni dormitorio stabilisce l'orario della sveglia e l'orario di coricarsi. Solo chi svolge un'attività lavorativa ha solitamente la possibilità di svegliarsi prima (ma non di andare a letto più tardi).

standardizzazione delle attività quotidiane prodotta in parte dagli orari del dormitorio e dei servizi ai quali gli *houseless* si rivolgono<sup>18</sup> e in parte dalle scelte del singolo individuo.

Figura n.3. Diario delle attività degli *houseless* di Milano, compilato.

GIORNI \ ORE	8-11 ATTIVITÀ-LUOGO	11-14 ATTIVITÀ-LUOGO	14-17 ATTIVITÀ-LUOGO	17-20 ATTIVITÀ-LUOGO	20-23 ATTIVITÀ-LUOGO	23-8 ATTIVITÀ-LUOGO
<b>LUNEDÌ</b> MONDAY-LUNDI-LUNES	8.30-9.30 Parco Quotidiano 10.30 Mensa Canova	11.30 Mensa Ponzio 12.30 Biblioteca	Biblioteca	17-18 Biblioteca 18.00 Dormitorio	Dormitorio	Dormitorio
<b>MARTEDÌ</b> TUESDAY-MARDI-MARTES	Uguale Lunedì	11.30 Mensa Ponzio 12.30 Biblioteca	Uguale Lunedì	Uguale Lunedì	Uguale Lunedì	Uguale Lunedì
<b>MERCOLEDÌ</b> WEDNESDAY-MERCREDI-MERCOCLES	u	u	u	u	u	u
<b>GIOVEDÌ</b> THURSDAY-JEUDI-QUEVES	u	u	u	u	u	u
<b>VENERDÌ</b> FRIDAY-VENDREDI-VIERNES	u	u	u	u	u	u
<b>SABATO</b> SATURDAY-SAMEDI-SABADO	u	u	u	u	u	u
<b>DOMENICA</b> SUNDAY-DIMANCHE-DOMINGO	10.30 Canova	11.30 Mensa Ponzio 12.30 Parco	Parco	17-18 Parco 18.00 Dormitorio	u	u
SCRIVI QUELLO CHE VUOI - WRITE WHAT YOU WANT - ÉCRIVEZ CE QUE VOUS VOLEZ Domenica se piove il pomeriggio lo parco o leggere stando sui mezzi pubblici						

età	• 39
nazionalità	• CAPO VERDE
tempo permanenza in struttura	• 30 GIORNI
riassunto attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASSOCIAZIONE PANE QUOTIDIANO PER RITIRO DERRATE ALIMENTARI</li> <li>• COLAZIONE PRESSO MENSA DI VIA CANOVA</li> <li>• PRANZO PRESSO MENSA PIAZZA TRICOLORE O MENSA DI VIA PONZIO</li> <li>• BIBLIOTECA</li> <li>• PARCO</li> <li>• DOMENICA IN CASO DI PIOGGIA LETTURA STANDO SUI MEZZI PUBBLICI</li> </ul>

<sup>18</sup> Ogni mensa, centro diurno, associazione, biblioteca ecc.. ha i proprio orari di apertura e chiusura. Ovviamente non tutti gli *houseless* sono tenuti a frequentare i sopra citati servizi.

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

## 5.2. L’impatto dei dormitori

Nel corso di questo paragrafo verranno presentati i risultati del periodo di osservazione partecipante palese condotta. In dodici mesi di lavoro sul campo si è avuto modo di entrare in contatto con almeno cinquanta persone senza dimora. Sono stati svolti colloqui di conoscenza con le persone che, in modo autonomo o attraverso l’invio dei servizi sociali comunali, chiedevano di essere inserite nel dormitorio. Il compito era quindi quello di comprendere quali individui potessero realmente portare avanti un progetto di reinserimento. Il mandato dell’associazione era infatti molto chiaro: accogliere persone senza problemi di dipendenze realmente desiderose di “mettersi in gioco”. Come fare a comprendere chi avesse realmente intenzione di mettersi in gioco derivava dalla professionalità di “tecnico” dei servizi sociali. Nel corso dei colloqui si cercava quindi, oltre a raccogliere un profilo anamnestico, di captare quali fossero le capacità e risorse spendibili dalla persona che si aveva davanti. Un compito arduo e ad alta intensità discrezionale.

“Ho lavorato dieci anni in un ditta di elettrodomestici, poi ha fallito e dopo un periodo di cassa integrazione ho deciso di cambiare vita aprendo un bar. Ho iniziato a fare debiti su debiti, poi anche a casa le cose andavano male ... un giorno me ne sono andato.. ed eccomi qui.. ma sono pronto a fare qualsiasi lavoro, qualsiasi..” (SD-1)<sup>19</sup>

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

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

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

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

---

<sup>19</sup> Da questo punto in avanti con SD si indicherà la persona Senza Dimora.

“Dopo tre anni di apprendistato quell’infame del mio capo mi ha lasciato a casa. Io ero una furia e fumavo erba per tranquillizzarmi. Ma non ero troppo tranquillo...ho dato un pugno a mio padre che mi ha lanciato le valigie in strada. Sono andato da mia madre che di nascosto da mio padre mi faceva dormire in cantina, meno male che c’era lei...mi ha sempre aiutato tanto la mia mamma...poi quando è morta tutto è cambiato...non potevo vivere con mio padre...meglio i dormitori...” (SD-3).

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

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

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

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

Effettuando una consistente semplificazione dei percorsi verso l’*homelessness* che emergono dai racconti di vita delle persone incontrate e qui sopra esposte, possiamo creare una formula utile a riassumere il concetto: *no* lavoro + *no* famiglia/amici + *si* problemi personali = *homelessness*.

Elemento però che si ritiene utile aggiungere alla formula sopra esposta è l’impatto che i dormitori (non) hanno sui percorsi di vita delle persone in difficoltà. La maggior parte delle persone incontrate nel corso dell’osservazione avevano già transitato in diversi dormitori. Si riportano le affermazioni di un utente utili per comprendere quanto verrà successivamente esposto.

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

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

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

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

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

In ogni caso rimane significativo constatare che, la maggior parte delle persone incontrate durante i colloqui di conoscenza, vivevano da “*houseless*” da diversi anni e non avevano avuto reali occasioni di reinserimento come si può dedurre dalle seguenti affermazioni:

“Sono tre anni che faccio questa vita. Da un dormitorio all’altro! Ho avuto una volta l’occasione di fare una borsa lavoro<sup>20</sup>, ma dopo tre mesi è finita e non mi hanno assunto. Per il resto...che devo fare! Vado in giro tutto il giorno, ti assicuro che è faticoso!” (SD-7).

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

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

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

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

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

## 6. I dormitori “dentro” la comunità

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

Le politiche e gli interventi di assistenza sociale dovrebbero cercare di collegare l’individuo alla rete primaria (famiglia ed amici) e secondaria (servizi sociali) presente sul territorio. In questa ottica

---

<sup>20</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” (www.agesol.it).

l'assistente sociale è un agente di rete, un facilitatore dei rapporti tra l'individuo in difficoltà ed il suo sistema di appartenenza. Produrre capitale sociale, in questa logica, è la capacità di combinare in modo nuovo risorse già presenti in un contesto perché producano nuovo valore (fio.PSD, 2006). Come produrre capitale sociale, come attuare un lavoro sociale con gli ospiti dei dormitori? Come ricollegare alla comunità individui che vivono alla giornata, persone che sono state messe nell'impossibilità di agire e che quindi sono stati privati della libertà di *well-being* (Gui, 2012) ?

La risposta che segue non ha nessuna ambizione di esaustività. La convinzione, alla base della proposta che verrà analizzata nel prossimo paragrafo, è che per passare dalla "carità alla corresponsabilità" (come in linea teorica vogliono fare quasi tutti i dormitori milanesi) sia necessario mettere a disposizione degli *houseless* mezzi reali di emancipazione. Non basta rendergli la vita scomoda facendoli stare tutto il giorno all'aperto, pretendendo che essi, in totale autonomia, siano in grado di auto-aiutarsi. Questo in molti casi produce in un primo momento senso di smarrimento, poi vulnerabilità e infine emarginazione. La povertà, sia economica che relazionale, unita ad un contesto di vita scarsamente nutritivo, allontana e non avvicina alla comunità. In questo scenario i dormitori perdono l'occasione per passare da "terra di nessuno" a luoghi dove gli *houseless* possono effettivamente trovare una "risposta sociale" alla loro domanda di aiuto. I dormitori, anche a causa dell'attuale situazione economica, non investono sulle persone, si limitano a garantir loro la sopravvivenza. Tale investimento dovrebbe passare da un reale "lavoro di comunità" perché nella comunità è presente un tessuto di legami e di risorse in grado di sostenere i più fragili (Gui, 2012). L'emarginazione, inoltre, diviene "grave" quando perde il carattere della condivisione ed esce dalla spazio (mentale e sociale) di senso che lo accomuna ad altri (fio.PSD, 2006). I dormitori dovrebbero quindi "stare dentro" i quartieri e dovrebbero mettere in grado i propri ospiti di attivarsi fino da subito. L'idea è quella di garantire agli ospiti una "rete di attivazione" al momento dell'ingresso in struttura. "Rete di attivazione" ispirata da tre elementi: promozione, accompagnamento e sostegno. Ogni ospite deve essere adeguatamente sostenuto nel suo percorso di attivazione. Deve essere messo nelle condizioni di svolgere un'attività lavorativa, retribuita in modo adeguato.

Nel corso del prossimo paragrafo si cercherà di delineare una proposta innovativa di accoglienza per gli *houseless* di Milano. Il tentativo sarà di ragionare in termini di fattibilità, cercando di evitare enunciazioni meramente teoriche. Per delineare questa proposta si è preso spunto da una realtà già esistente sul territorio milanese<sup>21</sup>.

## 7. Una proposta innovativa di accoglienza: Spazio WIP (*work in progress*)

A Milano vivono circa 2700 *houseless*, come si è evidenziato in precedenza. Il capoluogo lombardo è suddiviso in 9 zone di decentramento. Attualmente la distribuzione delle persone nei dormitori è unicamente legata alla disponibilità di posti nelle strutture, la maggior parte delle quali è di grande dimensioni<sup>22</sup>. L'idea sarebbe quella di costituire nuovi dormitori ognuno dei quali prenderebbe il nome di "Spazio WIP". Queste nuove strutture si porrebbero tre macro obiettivi:

- Garantire all'ospite una dignitosa risposta ai bisogni primari<sup>23</sup>.
- Accogliere il bisogno unico e particolare di ogni ospite.
- Fornire all'ospite una chance di attivazione lavorativa.

---

<sup>21</sup> Associazione Alveare. Per maggiori ragguagli <http://alvearechiesarossa.altervista.org/blog/> .  
Ultimo accesso 05/05/15.

<sup>22</sup> Vedi la distribuzione delle persone nei dormitori nel periodo del "Piano Freddo 13-14" presente sul sito [comune.milano.it](http://comune.milano.it). Ultimo accesso 03/05/15.

<sup>23</sup> Per bisogni primari si intende: dormire, mangiare, lavarsi , vestirsi ecc..

Per riuscire a raggiungere il secondo ed il terzo obiettivo<sup>24</sup> l'attuale strutturazione dei dormitori non è funzionale: diventa difficile (se non impossibile) accogliere il bisogno "unico e particolare" dell'ospite e fornirgli una chance di attivazione quando i numeri delle persone accolte sono molto alti. L'idea sarebbe quindi di dividere i 2700 *houseless* nelle 9 zone di decentramento di Milano. Ogni zona dovrebbe garantire l'accoglienza di 300 *houseless*.

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

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

Lo "Spazio WIP del quartiere Pasteur" avrebbe quindi una capienza massima di 30 posti.

Ogni Spazio WIP dovrebbe intessere un fitta rete di rapporti con il quartiere nel quale si trova, diventandone una risorsa. Si dovrebbero creare liste di "lavori occasionali" che gli abitanti del quartiere vorrebbero far svolgere agli ospiti dello Spazio WIP. Sarebbe opportuno coinvolgere gli ospiti in attività di riqualificazione del quartiere. Ogni Spazio WIP potrebbe avere caratteristiche ed attività diverse, anche a seconda delle necessità del quartiere, ma senza mai discostarsi dai tre obiettivi principali sopra citati. All'interno di ogni Spazio WIP dovrebbero essere presenti operatori sociali (coadiuvati da personale volontario), con il compito di monitorare l'andamento della struttura ed i percorsi di attivazione degli ospiti, ognuno dei quali considerato portatore di un bisogno particolare che l'operatore dovrebbe accogliere. Nel lungo termine ogni Spazio WIP potrebbe divenire un incubatore di impresa: potrebbero sorgere attività legate alla ristorazione, all'intrattenimento ecc. Il fine non sarebbe mai il "profit" ma la produzione di lavoro per gli ospiti e di un servizio per il quartiere. In questa sede non si ritiene utile entrare in dettagli organizzativi e gestionali. Sul territorio di Milano esistono già dormitori di piccole dimensioni (es: Cast) e realtà che offrono percorsi di attivazione lavorativa (es: Alveare). L'idea di unire queste offerte all'interno di una sola (Spazio WIP) è quindi ancorata ad un dato di realtà. Senza ombra di dubbio in termini squisitamente economici agglomerare 2700 persone in 20 dormitori circa (situazione attuale) è diverso che farlo in 90 strutture (costi molto più elevati). Volendo ragionare in termini di fattibilità si potrebbero convertire le tante strutture inutilizzate dal Comune di Milano. Recentemente Piazza delle Armi in via delle Forze Armate, i Magazzini di Baggio in via Olivieri e la Caserma Mameli in via Suzzani sono stati individuati dal Ministero della Difesa, sul territorio del Comune di Milano, per essere riconsegnati all'Agenzia del Demanio ed essere inseriti in programmi di dismissione e valorizzazione destinandoli all'Amministrazione comunale. Ogni anno inoltre il Comune di Milano mette a bando strutture per assegnarle ad enti del terzo settore. Alle tante strutture di proprietà comunale si aggiungono quelle che lo diventano in seguito al sequestro di beni alla mafia e le numerose scuole in disuso. Nell'idea di Spazio WIP è presente un coinvolgimento attivo dell'amministrazione comunale, che negli ultimi anni ha dimostrato grande attenzione ai temi della povertà e dei senza dimora. Il Comune di Milano ha già implementato diverse attività sociali aderenti all'ottica di Spazio WIP. E' stato recentemente costituito un "nucleo antidegrado al lavoro

<sup>24</sup> Si parte dal presupposto che, con risorse adeguate, sia scontato garantire una risposta dignitosa ai bisogni primari degli ospiti.



nei quartieri difficili a Milano, formato, però, non da forze dell'ordine, ma da speciali "borsisti"<sup>25</sup>: persone che sono disoccupate e hanno situazioni economiche precarie che coordinandosi con Amsa (Azienda Milanese Servizi Ambientali), vigili e consigli di Zona, mettano a disposizione il proprio tempo per azioni di utilità sociale nei quartieri milanesi.

Gli ospiti dello Spazio WIP dovrebbero essere retribuiti esclusivamente attraverso borse lavoro attivate dal Celav<sup>26</sup> o tramite contributi economici erogati dal Comune di Milano. Anche per quanto concerne l'erogazione dei contributi l'amministrazione comunale ha introdotto nel corso del 2014 misure che si conciliano con la *vision* dello Spazio WIP. Il nuovo "Patto per riscatto sociale" ideato dal Comune di Milano prevede contributi a disoccupati in cambio della frequenza a corsi di formazione o azioni di volontariato. L'amministrazione erogherà contributi di integrazione al reddito in cambio dell'impegno da parte del beneficiario a seguire un programma di interventi di inclusione sociale attiva per sei mesi attraverso borse lavoro, percorsi formativi, azioni di volontariato, partecipazione a laboratori occupazionali. In questo modo il Comune di Milano ha introdotto un'azione di sostegno al reddito contro la povertà che prevede non solo un contributo economico, ma un programma di inclusione sociale attiva che il beneficiario dovrà seguire. Si passa così da una logica di tipo assistenziale ad un sistema che mette al centro la promozione della persona.

Spazio WIP ha quindi poco di innovativo: l'idea è semplicemente di mettere a regime, all'interno dei servizi per l'accoglienza per gli *houseless*, una rete di attivazione. Una rete strettamente collegata alla realtà del quartiere in quanto il coinvolgimento del territorio non è un'istanza etico/politica ma una esigenza congruente con il miglior funzionamento del sistema di welfare (fio.PSD, 2006). Per essere in grado di costituire questa "rete di attivazione" risulta inevitabile riformare l'attuale organizzazione dei dormitori di Milano: più strutture di piccole dimensioni strettamente collegate alla vita del quartiere, nei quali gli ospiti possono essere accompagnati, sostenuti e messi realmente nelle condizioni di "agire" sulla propria vita. Se in termini di costi Spazio WIP può forse sembrare un progetto utopico è utile evidenziare due elementi:

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

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

## 8. Conclusioni

Dormitori. Si esce alle 8 della mattina e si rientra alle 18. Dieci ore da riempire. Quasi sempre andando alla ricerca di lavoro. Un pellegrinaggio da un angolo all'altro della città, con un curriculum vitae in una mano ed il cellulare nell'altra, attendendo una chiamata per un lavoro o semplicemente di un amico per fare due chiacchiere. Nel corso della giornata si spendono quei

---

<sup>25</sup> Persone per i quali viene attivata dal Celav una borsa lavoro.

<sup>26</sup> Centro Mediazione al Lavoro del Comune di Milano.

pochi euro che si hanno in tasca per bere un caffè al bar, per prendersi qualcosa da mangiare in un supermercato. Oppure ci si mette in fila davanti ad una delle tante mense di Milano. Si vedono persone, alcune sono le stesse che alla sera si rincontreranno in dormitorio. Ogni tanto si frequentano servizi sociali, amici e familiari ma la maggior parte del tempo si è soli nella quotidiana maratona della sopravvivenza e della ricerca della felicità.

Quanto presentato in questo articolo ha un valore unicamente esplorativo. I risultati della ricerca non hanno nessuna pretesa di generalizzazione. I Diari delle Attività sono stati interpretati: si è quindi cercato di individuare il significato degli stessi. Ancora a “più alta intensità personale” sono i resoconti delle osservazioni. Scegliendo l’osservazione partecipante come strumento di ricerca si è tentato di osservare con “gli occhi” degli ospiti dei dormitori milanesi. Si è cercato di “entrare in comunione per comprendere l’intensità e la forma della vita intima degli attori stessi” (Geertz 1998, 90). Ovviamente questo processo d’immedesimazione ha dei limiti ma tramite la “comunione”, tramite il lavoro all’interno del dormitorio, si è cercato di “avvicinarmi a coloro che studio nel tentativo di vedere il mondo secondo la loro prospettiva” (Barnao, 2004, 9). Si è quindi diventati lo “strumento di ricerca”. Osservando in modo partecipato il ricercatore diviene primo referente di ciò che osserva. Ogni cosa osservata si “riferisce” quindi al ricercatore il quale deve essere consapevole di ciò per evitare conclusioni che tendano a generalizzare.

Il lavoro di ricerca presentato ha avuto il macro obiettivo di mettere in risalto come la realtà delle persone senza dimora sia molto più ricca di sfumature del “barbonismo tradizionale” evidenziato da Berzano (1991). La maggior parte delle persone senza dimora vivono nei dormitori, hanno un tetto sopra la testa. Non vagano brancolanti per Milano con una bottiglia di vino in una mano e un cartone nell’altra. Si alzano presto la mattina. Sono persone normali, per quanto questa parola possa avere un senso. Si perdono nei meandri della città, compilano domande di lavoro, osservano Milano attraverso il vetro di un tram. Giorno dopo giorno ripetono le stesse azioni, cercando di mantenere alta l’asticella della speranza, anche perché...esiste un’alternativa?

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

*“L’impresa sociale altro non è che l’impresa di far esistere il sociale, di dargli nerbo e materia. La materia prima è data dagli individui, dai loro saperi e dalle loro strategie. L’importante è che esista uno scambio tra di loro, un commercio e nostro compito è vivificare la scena, mettere su le “piazze del mercato”. Se non facciamo questo, non ci resta che gestire un residuo inerte: la malattia, l’inabilità”.*

#### Riferimenti bibliografici

BARNAO, C. (2004), *Sopravvivere in strada*, Franco Angeli, Milano.

BERZANO, L. (1991), *Il vagabondaggio nella metropoli*, Franco Angeli, Milano.

BRAGA, M. (2014), *La cultura della valutazione in ambito sociale* in Prospettive Sociali e Sanitarie numero 1- 2014, 12-17.

CENSIMENTO "RACCONTAMI" (2013), *Università Bocconi, Fondazione Rodolfo De Benedetti e Comune di Milano.*

CORBETTA, P. (2007), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, il Mulino, Bologna.

FIO.PSD. (2006), *Grave emarginazione e interventi di rete. Strategie e opportunità di cambiamento*, Franco Angeli Edizioni, Milano.

GEERTZ, C. (1998), *Interpretazione di culture*, Il Mulino, Bologna.

GRIGIS, L. (2011), *"Le azioni dell'attesa"* Uno studio etnografico sui servizi della Fondazione Fratelli di San Francesco. Tesi Triennale. Corso di Laurea in Servizio Sociale. Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale. Università degli Studi Milano Bicocca. Relatrice Dott.ssa Emanuela Sala.

GUI, L. (1995), *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, Franco Angeli, Milano.

GUI, L. (2012), *Povert : politiche e azioni per l'intervento sociale*, Carocci Editore, Milano.

ISTAT - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Federazione italiana degli organismi per le persone senza dimora (FIO.psd) - Caritas italiana (2012): *Le persone senza dimora; I servizi alle persone senza dimora.*

MEO, A. (2000), *Vite in bilico. Sociologia della reazione a eventi spiazzanti*, Liguori, Napoli.

ROTELLI, F. (1991), *Per un'impresa sociale, Relazione Introduttiva al Convegno "L'Impresa sociale"*, Palazzo delle Facolt  Umanistiche, Parma.

SNOW, D.A. , ANDERSON, L. (1993), *Down on Their Luck. A study of Homeless Street People*, University of California Press, Berkeley.

TOSI, A. (2009), *Senza dimora, senza casa: note di ricerca in* Brandolini A., Saraceno C., Schizzerotto A. (a cura di), Il Mulino, Bologna, 1-7.