

## [Il bello che cura]

### Benessere e spazi di accoglienza notturna per persone senza dimora

*Abstract:* Looking into the housing services for homelessness leads to think about development of territory, citizens' welfare, social recovery, reintegration into society and citizenship. Since 2009 the action-research, named "Living in the dorm", has been investigating how architecture hosts services delivered to homeless people and how users interact with places and products in there. Spaces, pieces of furniture, tools, have been investigated and re-thought as part of the educational work carried out. Attention has been paid to the way spaces and objects interact with the biographies of the users and the operators and how these can qualify the service and act as enablers in the process of social inclusion.

*Keywords:* Homelessness, Inclusion, Health, Social design, Anthropology.

#### *Abitare senza casa<sup>1</sup>*

Studiare il fenomeno dei senza dimora significa riflettere su aspetti tra loro connessi della complessità urbana, della povertà, dell'emarginazione, del disagio giovanile, dell'esclusione sociale di fasce deboli della popolazione (donne, anziani, immigrati). Apre inoltre ai temi dell'abitare, della cittadinanza, dell'insicurezza sociale, della precarietà economica, del sistema di welfare e delle politiche sociali. La definizione stessa di "senza dimora" è di per sé complessa e controversa, dalle prime formulazioni della Scuola di Chicago e dagli studi di Nels Anderson sugli *hobos*, fino alle attuali classificazioni europee, come ETHOS<sup>2</sup>. La multidimensionalità problematica che caratterizza le persone senza dimora impone inoltre, sia in fase di ricerca sia in fase di attuazione di servizi, una risposta complessa, che tenga conto di tutte le diverse componenti del disagio. Si tratta, infatti, di una popolazione in continuo mutamento, sia per quanto riguarda le caratteristiche anagrafiche, sia per le modalità di utilizzo dei servizi sociali. La mancanza di casa o di lavoro o di salute sono concause della difficoltà o, nei casi più gravi, della perduta capacità di dare risposte adeguate ai propri bisogni, soprattutto in momenti di crisi. Luigi Gui sottolinea il fatto che molte persone senza dimora o adulti in stato di grave emarginazione partano già svantaggiati a causa di una "dotazione" particolarmente carente, soprattutto sul piano delle relazioni affettive:

<sup>1</sup> Anche se l'articolo è frutto di una riflessione comune, a Valentina Porcellana si devono i paragrafi 1, 2 e 9; a Cristian Campagnaro i paragrafi 3, 4, 5, 6, 7 e 8.

<sup>2</sup> ETHOS (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion) è la classificazione della grave esclusione abitativa proposta da Feantsa (Federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora). La griglia di indicatori che compongono la classificazione è reperibile all'indirizzo: <http://www.feantsa.org/spip.php?article120&lang=en>

È facile comprendere, allora, che l'insuccesso su una delle dimensioni più importanti del nostro equilibrio, la dimensione affettiva, diventi una pesante premessa nella difficoltà di comporre equilibri di benessere. Se poi, come accade, la dotazione è carente anche sul piano culturale, socio-economico, comportamentale, ecc., gli eventi stressanti o di insuccesso su molte dimensioni nell'esperienza di vita non consentono più agevoli ricomposizioni di nuovi equilibri di benessere... franano tutte le sponde. D'altro lato, in molti è carente la capacità di riconversione, cosicché ben presto si trovano inadeguati al contesto che muta» (Gui 2003: 111-112).

In molti casi l'adattamento "per rinuncia", che cela la paura del fallimento, riduce il margine di progettualità delle persone già in difficoltà. Nel momento in cui la percezione di sé è un'immagine svilita e rassegnata, il rimando sociale potrebbe invertire la rotta. Qui dovrebbe inserirsi il lavoro degli operatori sociali, anche attraverso gli spazi di accoglienza diurna e notturna, prima che l'adattamento alla nuova condizione sia completa e che ogni progetto a medio o lungo termine diventi un obiettivo impossibile anche soltanto da immaginare (Meo 2000). Il compito dell'operatore sociale è molto delicato, poiché, se da una parte deve fare in modo che l'"utente modello" conosca i servizi e i suoi meccanismi, che sappia chiedere e ottenere ciò di cui ha bisogno e a cui ha diritto, dall'altra deve "decostruire l'utente" a favore della "persona" e della sua autonomia. Se si riesce a raggiungere soltanto il primo obiettivo, si rischia di compiere un'azione assistenzialistica che favorisce la cronicizzazione: «Proprio perché non esige contraccambio né cambiamento, l'utente rischia di confermarsi nella condizione permanente di bisognoso aiutato» (Gui 2003: 121). Chiara Saraceno e Antonio Schizzerotto sottolineano come la disuguaglianza si concretizzi nella disparità «di ottenere ricompense e privilegi; di influire sul comportamento altrui in modo che quest'ultimo risulti vantaggioso (o, almeno, non dannoso) per sé e per il proprio gruppo nel suo complesso; di scegliere autonomamente i propri destini di vita e i modi della propria esistenza quotidiana» (Saraceno, Schizzerotto 2009: 10). Le disuguaglianze di agency, incidendo sulle capacità dei soggetti più deboli, sono quelle che impediscono ad alcuni individui di trasformare i beni in possibilità (Bergamaschi 1999). Lo stigma, poi, in quanto processo sociale, fa il resto (Goffman 2003).

L'abitare è una delle dimensioni importanti della costruzione di sé, del benessere, della progettazione della propria vita. La qualità dell'abitare, il luogo in cui si vive e il contesto riflettono la struttura delle disuguaglianze nella società (Poggio 2009). "Abitare senza casa" non significa non abitare nessun luogo, significa costruire la propria esistenza in rapporto a spazi diversi, spesso provvisori e condivisi con persone sconosciute (come nei dormitori pubblici). Più la casa "moderna" diventa luogo privato e intimo, riservato alla famiglia e all'individuo, più le forme abitative che si discostano da questo modello sono stigmatizzate (Tosi 1994). E la stigmatizzazione può tradursi in "predizione creatrice" quando gli abitanti introiettano la rappresentazione negativa che viene loro dallo sguardo esterno. In questo contesto, il centro di accoglienza notturno è solo uno spazio per dormire o può essere un luogo significativo per il miglioramento delle condizioni di vita degli individui che vi risiedono per tempi più o meno lunghi di permanenza? Che tipo di relazioni sociali produce il dormitorio? Attenua o rinforza i legami sociali di chi lo abita? È un contesto che integra o che produce nuova separazione? È possibile parlare di benessere in questo tipo di strutture?

La ricerca-azione *Abitare il dormitorio* si inserisce nella riflessione sulla capacità dei luoghi di determinare lo stato di benessere di chi li abita.

#### *Abitare il dormitorio: una ricerca-azione interdisciplinare*

*Abitare il dormitorio* è il titolo di una ricerca-azione avviata nel 2009 e tuttora in corso incentrata sull'analisi antropologica e la riqualificazione degli spazi pubblici di accoglienza notturna per persone senza dimora nella città di Torino. La ricerca-azione, che ha carattere interdisciplinare e partecipativo, è condotta dagli antropologi del Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione dell'Università di Torino e dagli architetti del Dipartimento di Architettura e Design del Politecnico di Torino in collaborazione con la Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie (Servizio Adulti in Difficoltà) della Città di Torino, gli operatori di alcune cooperative sociali

che gestiscono i dormitori per conto del Comune e le persone senza dimora che li frequentano<sup>3</sup>.

La prima fase della ricerca ha inteso mettere in evidenza la percezione dello spazio-dormitorio da parte di chi vive e lavora in questo luogo attraverso interviste semi-direttive, focus group, osservazione partecipante e etnografia degli spazi. L'analisi si è interessata alle modalità in cui gli spazi e gli oggetti interagiscono con le biografie degli utenti e con l'attività di accoglienza degli operatori. Questa prima fase della ricerca è stata propedeutica al coinvolgimento di architetti e designer e all'intervento diretto sugli spazi che ha coinvolto, con modalità partecipative, gli ospiti dei dormitori, gli operatori sociali, i designer e gli antropologi.

Le case di accoglienza notturna del Comune di Torino sono servizi pubblici, affidati nella gestione a cooperative sociali, volti ad offrire a persone senza dimora una risposta ai bisogni primari di ricovero notturno, ristoro e igiene personale e a ulteriori bisogni, non meno essenziali, quali l'accoglienza e la relazione attraverso cui procedere alla ricostruzione di nuovi orizzonti di senso per la propria esistenza<sup>4</sup>.

Fino ad oggi nessuno dei dormitori della città di Torino è stato pensato e progettato per accogliere adulti in difficoltà: i dormitori trovano spazio in strutture edilizie di proprietà comunale, mutate da altri usi per i quali hanno cessato di essere impiegati. Alcuni edifici erano scuole o fabbriche, altri sono prefabbricati che dovevano avere una funzione di accoglienza temporanea e che, invece, in uso ormai da anni, sono in stato di grave degrado. In città esistono oggi sei dormitori pubblici di primo livello (o bassa soglia) che non hanno un nome proprio, ma che sono identificati, dagli operatori e dai frequentatori, con il nome della strada in cui si trovano<sup>5</sup>.

Osservare i dormitori nella loro fisicità, nelle loro dotazioni, nella loro collocazione spaziale rispetto alla città è servito a decifrare anche le politiche che stanno alla base di questo servizio pubblico. Come afferma il sociologo Paolo Pezzana, ex presidente della Fio.PSD, la Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora<sup>6</sup>, «la grave marginalità può essere considerata come il principale indicatore di malfunzionamento delle politiche sociali pubbliche. Più in generale essa costituisce un'autentica sfida, dolorosa e silenziosa, lanciata al cuore del modello di sviluppo contemporaneo» (Pezzana 2006: 17).

Pensare e progettare gli spazi dell'accoglienza notturna o ripensarli in rapporto alla funzione e al tipo di attività e di utenza che devono accogliere può contribuire a migliorare le relazioni che si svolgono all'interno, andando incontro ai bisogni inespressi. Un luogo bello, che si percepisce essere "pensato" e voluto per il benessere, spiazza positivamente chi ha introiettato un'immagine negativa di sé. La bellezza stimola a prendersi cura di sé, degli spazi, degli altri e lo «spazio diventa un sistema di opportunità per esperienze possibili» (Fortunati 2008).

La strada, l'emergenza, l'accoglienza notturna, il bisogno di intimità, di un posto consono alla consumazione del cibo, alla lettura e al riposo; il bisogno di comunicare, di condividere regole, di curare la propria persona, di rispettare doveri e di vedere riconosciuti i diritti; il lavoro degli operatori e il coinvolgimento dei cittadini: lungo questi assi tematici si è mossa la seconda fase del progetto che ha coinvolto, nell'anno accademico 2009-2010, 120 studenti del Corso di Laurea di Design e Comunicazione Visiva del Politecnico di Torino e un gruppo di studenti dei Corsi di Laurea in Scienze dell'Educazione e Educazione Professionale socio-sanitaria dell'Università di Torino.

La raccolta e la sistematizzazione delle informazioni utili a delineare lo scenario di fruizione dei servizi e, più in dettaglio, dei problemi che esso fa emergere è stata condotta a due scale: quella della ricerca sul campo tramite visite alle strutture, focus group e incontri tematici con esperti del settore mediati dalla presenza degli antropologi, e quella della ricerca "desk" orientata a ricostruire lo stato dell'arte sulla progettualità per la marginalità sociale

3 Dal 2013, in collaborazione con Fio.PSD, Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora, il gruppo di ricerca è impegnato anche in altri contesti urbani oltre a Torino, in particolare Milano e Verona per la messa a punto teorica e metodologica del progetto. Sull'esperienza partecipativa veronese si rimanda al blog <http://labellezavincesempre.wordpress.com/>.

4 Si farà riferimento in particolare a dormitori maschili, frequentati da utenza italiana e straniera con permesso di soggiorno.

5 Durante l'inverno le strutture aumentano la ricettività di alcune unità. Inoltre ogni anno da novembre a marzo viene attivato un Servizio di Accoglienza Notturna Invernale. Altre decine di posti letto sono messi a disposizione ogni notte da associazioni di volontariato e strutture del privato sociale. Sono in corso ulteriori accorpamenti tra i dormitori esistenti, anche in funzione della ristrutturazione degli spazi di un grande edificio in via Ghedini, nella Circoscrizione 6. Proprio su questi spazi sta lavorando in questi ultimi mesi l'équipe di antropologi e designer in collaborazione con il Comune di Torino.

6 <http://www.fiopsd.org/>

e l'*homelessness* con una specifica attenzione a soluzioni di prodotto e di servizio che rappresentassero situazioni di concreta discontinuità con queste forme di disagio. Dopo un anno di lavoro a stretto contatto con educatori, antropologi e ospiti delle strutture di accoglienza notturna, gli studenti di Design hanno realizzato 45 progetti che hanno dato vita ad una mostra inserita tra le iniziative del progetto nazionale "C'è in gioco la povertà" con il contributo del Ministero del lavoro e delle politiche sociali<sup>7</sup>.

### *Creare benessere*

I temi rispetto ai quali si è organizzata la ricerca relativa ai modi di vivere gli spazi rispecchia una visione per unità ambientali che è stata giudicata più coerente con il modello d'uso di edifici che è spesso dedotto da altre funzioni, talvolta neppure residenziali<sup>8</sup>. In particolare, sulla base delle attività dell'utente, contestuali spazialmente e temporalmente fra loro, sono stati isolati i differenti temi dell'indagine. Quello che emerge è la fotografia di un sistema complesso di funzioni e di fruitori in uno spazio troppo semplice per governarne, senza forme di autoritarismo, le contemporaneità e le possibili conflittualità conseguenti a queste forme dell'abitare. Alcuni problemi emersi nel corso dell'indagine sono di ordine percettivo, cognitivo ed emotivo e sono trasversali ai processi di fruizione: l'assenza di orari propri, l'impossibilità di aprire o chiudere a chiave le porte, l'uniformità, la condivisione forzata che tuttavia si contrappone all'assenza pressoché totale di un senso di comunità, le tante attese a cui non ci si può sottrarre, gli odori dei luoghi e il senso di transitorietà che è palpabile in ogni momento.

A partire dal complesso dei problemi emersi, l'attività dell'équipe di ricerca multidisciplinare è proseguita con una fase di sperimentazione orientata a perfezionare e completare quella che nel design, e più in generale nella progettazione, viene definita fase meta-progettuale. Si tratta di un'attività progettuale di natura interdisciplinare che ha per obiettivo la gestione e l'indirizzo strategico del processo di transizione tra la fase di istruttoria del progetto (raccolta dei dati e analisi) e la fase di formalizzazione e sintesi dello stesso (Van Onck 1964, Colombo 2005). Come nella fase precedente di costruzione dello scenario relativo alle interazioni tra spazi e utenze, antropologia e design hanno condiviso saperi e strumenti; in questo modo è stato possibile articolare lo scenario in un sistema di iniziative potenzialmente praticabili (Manzini 2005). Esse agiscono al livello delle strategie e indicano gli assi tematici di un ripensamento funzionale e percettivo che possa favorire, secondo i principi del progetto condiviso tra utenti, stakeholders e progettisti, la transizione degli spazi di accoglienza in luoghi della convivenza, del benessere e del recupero sociale. Si afferma un agire capace di essere *creatore di benessere* (Dominioni 2006) e di andare oltre l'assenza di malattia e sofferenza, per tendere invece ad un comfort psicofisico in cui l'elemento umano sia centrale. Il processo è corale e, nello sviluppo di soluzioni efficaci per facilitare l'affermarsi di elementi di innovazione, intervengono anche psicologia e scienze dell'educazione al fianco del design e dell'antropologia.

### *La risposta ai bisogni primari*

Nelle "case di accoglienza notturna" si dorme in tre o quattro per ambiente; si dorme insieme anche senza conoscersi; si va a dormire ad una data ora perché a quell'ora si spengono le luci, non importa che si abbia sonno o no. Ogni utente ha a disposizione un armadietto, a volte un comodino, una sedia e un letto con coperte marchiate con il logo-tipo dell'amministrazione comunale. Gli spazi sono anonimi e impersonali e manifestano una disconnessione con qualsivoglia sistema simbolico legato alle biografie degli ospiti: le molteplici gestualità dello svestirsi, del coricarsi e del risveglio, che si moltiplicano per ogni persona, per le molte religioni e le differenti culture ospitate dai servizi, non trovano risposte qualitative nelle attrezzature a disposizione. In questo contesto diventa difficile ricavarci forme di intimità o di individualità e il letto e i pochi metri che lo circondano sono privi

<sup>7</sup> La mostra *Sei mai stato in dormitorio?*, patrocinata dal Comune di Torino, è stata inaugurata il 15 dicembre 2010 a Torino.

<sup>8</sup> UNI 7867 (1978), *Terminologia per requisiti e prestazioni. Specificazione di prestazione, qualità e affidabilità*; UNI 10838 (1999), *Terminologia riferita all'utenza, alle prestazioni, al processo edilizio e alla qualità edilizia*.

di dotazioni in virtù delle quali esso possa essere vissuto come nucleo personale. Le strategie sviluppate nella fase propositiva del processo metaprogettuale parlano di migliorate prestazioni percettive e di accresciute funzionalità che garantiscano una maggiore disponibilità del proprio spazio in modo personale, forme di personalizzazione transitoria e azioni di isolamento volontario.

Nei dormitori è vietato cucinare eppure il cibo entra in dormitorio e vi si mangia. Talvolta il dono di un benefattore, l'iniziativa di qualche volontario genera occasioni di convivialità imprevedute. Tutto ciò avviene nella sala più grande, dove nel frattempo qualcuno legge un libro, guarda la tv; si determinano sovrapposizioni non gestite e non programmate che rendono ulteriormente difficile la vivibilità della sala stessa. Gli spazi e la relativa dotazione non incidono con efficacia rispetto all'esigenze di un atto, quello del consumare il pasto, che darebbe senso compiuto al dimorare in questi luoghi. Una riprogettazione del servizio e delle dotazioni accessorie dovrebbe agire sugli aspetti cognitivi ed ergonomici, nella direzione di una maggiore adesione alle esigenze dell'individuo e dei gruppi di pratica. La visione che è emersa dai processi di condivisione della progettualità rappresenta soluzioni che permettano a chiunque lo voglia di poter conservare piccole quantità di cibo nei tempi brevi della fruizione del servizio, di farlo nel rispetto dell'igiene propria e altrui e della proprietà del cibo nell'ambito di una condivisione di spazi e di attrezzature. Rispetto ai momenti del vero e proprio consumo del cibo, sentito come uno dei momenti chiave attraverso cui passa il processo di normalizzazione e umanizzazione del servizio, l'azione progettuale ha avuto come prospettiva la costruzione di un sentire comunitario e la promozione di condizioni di una quotidianità domestica oggi non sostenuta: scegliere il cibo, mangiare a tavola, scegliere se mangiare insieme ad altri o da soli, condividere il proprio pasto, gestire il proprio coperto, riscaldare la pietanza, lavare le stoviglie e raccogliere i rifiuti.

Nei centri accoglienza notturna le persone senza dimora possono farsi una doccia e prendersi cura della propria persona. I bagni però sono stati pensati originariamente e come tali dedotti per usi saltuari e di breve durata. Così culture, percepiti, sensibilità e gestualità differenti subiscono un livellamento verso risposte meramente quantitative, legate ai tempi ristretti e all'efficienza. Ogni sera all'ingresso viene consegnata una dotazione minima di shampoo e sapone, carta igienica, agli uomini anche schiuma da barba e un rasoio usa e getta. I prodotti detergenti sono razionati e consegnati in bicchierini di plastica. I luoghi deputati alla cura della propria igiene non riescono a espletare adeguatamente la funzione auspicata: l'acqua calda finisce prima che tutti abbiano fatto la doccia; sul pavimento, in breve tempo, si raccoglie uno strato di umidità che rende insicuro il passo e poco piacevole la permanenza; sono pochi gli appoggi dove sistemare i propri accessori per la cura. Tutto avviene sotto gli occhi di altri che fanno gli stessi gesti e altri ancora che attendono il proprio turno. Dall'indagine è emerso inoltre il difficile rapporto con la propria immagine fisica e in particolare con il proprio volto, che molti non accettano di osservare. Le attività legate all'igiene personale si svolgono invece sempre in presenza di uno specchio stabilmente fissato alla parete e il confronto con la propria figura non è evitabile né procrastinabile ad altri momenti.

Un controllo del degrado ambientale e delle superfici uso dopo uso, la dotazione di attrezzature che garantiscano un appoggio sicuro e igienico dei propri accessori e indumenti nonché una somministrazione dei prodotti che vada oltre la precarietà di strumenti e gesti occasionali, la possibilità di ricavare istanti di privacy e scegliere come e quando specchiarsi sono requisiti da perseguire e che darebbero ai gesti della cura della persona una qualificazione emotiva, percettiva ed ergonomica adeguata al riconoscimento della propria dignità.

#### *Convivere e condividere*

Nei dormitori esistono spazi transitori come il corridoio che, a dispetto della loro funzione originaria, assumono senso per il tramite delle attività svolte dagli ospiti in attesa di coricarsi: ci si incontra in piccoli gruppi, ci si isola, ci si raccoglie in attività personali, ci si informa e si comunica. Sono spazi pensati per il transito e come tali sono carenti nelle dotazioni che li potrebbero rendere adeguati alle funzioni in atto, promuovendoli a luoghi della coabitazione, della comunità, dello scambio, dell'autonomia, dell'informazione e dell'accessibilità.

A dispetto dei luoghi comuni, le persone senza dimora hanno molti oggetti personali che li accompagnano nel

loro quotidiano. Alcuni di questi oggetti li seguono nell'interno della struttura, a volte anche sotto le coperte: sono le cose più care, i documenti senza i quali non si entra in dormitorio, i pochi abiti e gli oggetti personali, alcuni legati al proprio passato, altri essenziali per il presente, qualche libro, qualche attrezzo di ferramenta, il telefono cellulare. Il senza dimora guarda con apprensione al momento in cui, durante il sonno, dovrà separarsene perché in quel momento quegli oggetti saranno in pericolo, a rischio di furti e sottrazioni; è proprio sotto questa pressione psicologica legata alla percezione di pericolo e di assenza di una reale comunità tra pari che il senza dimora "arma" di lucchetti ogni mobile a sua disposizione. Ci sono poi gli oggetti che, per regolamento, devono essere lasciati nel magazzino della struttura. Voluminosi e anonimi sacchi neri li contengono e sostano per settimane nel magazzino senza segni di riconoscimento, senza poter essere aperti dagli operatori, i quali lamentano questa difficile gestione. Dopo un mese il sacco dovrebbe lasciare il magazzino, ma diventa impossibile il riconoscimento e così dopo anni vengono rinvenuti oggetti dimenticati da persone ormai lontane. Le strategie, sviluppate e condivise tra gli attori coinvolti nel progetto *Abitare il dormitorio*, orientano la revisione del servizio nel rispetto delle esigenze di due utenze, operatori e utenti, e nella direzione della gestione e dell'accessibilità, della tutela della proprietà e della privacy. Gli operatori vorrebbero essere messi in condizioni di sapere cosa c'è nella struttura e a chi appartiene, nonché poter monitorare rapidamente da quanto tempo determinati oggetti o contenitori sono all'interno della struttura. Allo stesso modo occorre restituire una corretta centralità alle esigenze di chi riceve il servizio. Gli ospiti dovrebbero poter conservare, con un adeguato grado di sicurezza, le loro cose il più possibile vicino a loro stessi. Le modalità dovrebbero garantire e promuovere un senso di sicurezza che limiti la "militarizzazione" degli spazi di ricovero dei beni personali.

#### *Quotidianità e tracce di sé*

Chi soggiorna nei dormitori, se non fosse per l'iniziativa e la caparbieta degli operatori, non lascia traccia; resta qualche disegno, una scritta sul muro di un bagno. Per il resto, il vissuto di ogni persona che dimora in questi spazi, le relazioni costruite, la storia del recupero di una progressiva autonomia non trovano posto negli spazi dei centri di accoglienza. Sono dati e testimonianze che agirebbero efficacemente contro la rassegnazione ad una cronicizzazione del servizio, ma non c'è nessun luogo, né servizio, né supporto che possa concretizzare questo scopo. I vissuti di ogni utente possono essere intesi come elemento progettuale del luogo; quest'ultimo dovrebbe avere dotazioni utili ad intercettare le storie di chi vi ha abitato e valorizzarle, contribuendo, tra l'altro, all'implementazione dell'apparato di comunicazione utile a contrastare lo stigma che accompagna le persone senza dimora e i servizi ad essi dedicati.

I temi della memoria e del ricordo trovano anche una traduzione quotidiana in argomenti quali la scansione del tempo presente e la programmazione del futuro prossimo. Essi dimostrano di essere questioni di una particolare sensibilità in relazione agli impegni e alle scadenze che il senza dimora sono tenuti a rispettare. Il senza dimora vive una condizione di parziale sospensione sociale che tuttavia non lo esime dal rispettare precise scadenze legate alla salute, alla cittadinanza, al lavoro oltre che alla sopravvivenza. È anche nella gestione degli impegni quotidiani che trova senso l'accompagnamento educativo che gli operatori offrono ai loro assistiti. In relazione a questo orizzonte prossimo a cui il senza dimora deve provvedere, le linee guida del progetto tendono allo sviluppo di metodi e strumenti che agevolino l'aggiornamento dell'agenda periodica di ogni utente e che, contemporaneamente, permettano una progressione verso quell'autonomia che ci si aspetta che ogni utente abbia nella "nuova" vita che egli sta costruendo con il sostegno degli operatori.

*Abitare ed essere cittadini*

La principale conflittualità tra ospiti di uno stesso dormitorio e tra questi e gli operatori si genera rispetto alle regole riguardanti i tempi e i modi in cui va abitata la struttura. Direttamente proporzionale al mancato rispetto delle regole, un altro motivo di attrito è legato alla rivendicazione dei propri diritti nei confronti degli altri utenti e al rispetto di quelli altrui. È possibile ricondurre questi problemi alla mancanza di un condiviso senso di comunità: si vive insieme ma non c'è comunione, si è simili per le sorti che si vivono ma non si è né pari né uguali. Peraltro, il sistema di regole è affidato a modalità di comunicazione precarie e casuali prive di qualunque autorevolezza e che spesso si rivolgono a una *audience* multilinguistica e multiculturale.

È parso ragionevole prevedere sistemi di segnaletica non verbali, né retorici né eccessivamente didattici in ragione dell'età, della provenienza geografica, dei trascorsi e dell'estrazione culturale e sociale degli utenti. Linguaggi e supporti di *information design* dovrebbero permettere la trasmissione di un'eterogeneità di messaggi in una molteplicità di situazioni ambientali e spaziali. Si dovrebbe, inoltre, conservare una coerenza formale che dia omogeneità alla complesso della comunicazione all'interno di tutti i centri di accoglienza pubblici della città, su cui peraltro ruotano tutti gli utenti del servizio.

Il rapporto con la città è uno dei principali problemi che incontra chi gestisce il servizio e chi lo amministra. L'accoglienza notturna è offerta in architetture il più delle volte anonime, spesso inserite in contesti urbani già consolidati. Una targa blu sulla facciata recita "Città di Torino. Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie. Casa di ospitalità notturna"; ci sono grate alle finestre, cancelli, recinzioni. Gli abitanti dei quartieri circostanti ne conoscono superficialmente la funzione e a queste strutture guardano con preoccupazione poiché, se ci si affida al percepito, è facile incorrere nell'errore di pensare che siano luoghi di reclusione di soggetti a pericolosità sociale. Molti accorgimenti tecnici possono sembrare destinati a limitare la fuga. Al contrario si tratta di soluzioni volte principalmente a tutelare i soggetti deboli che vi soggiornano, a salvaguardare i loro effetti personali e a non fare entrare chi non ha trovato una sistemazione all'interno del centro. Una progettualità che si possa dire "volta al benessere" dell'individuo e della comunità dovrebbe invertire l'introversione di cui vivono le architetture su cui si insedia il servizio. Emerge uno scenario in cui esse dovrebbero promuovere e manifestare la qualità sociale del servizio e il valore dell'elemento umano che al suo interno vive e si rigenera. I confini dovrebbero essere dotati di funzioni pratiche o comunicative tali da promuovere relazioni positive con la città.

*La gestione del servizio e gli operatori*

L'operatore ha tempi di lavoro precisi e intensi; oltre a mansioni di gestione della struttura ci si aspetta che egli assista chi arriva in dormitorio con la sensibilità che la formazione in campo educativo gli ha permesso di acquisire. La serata lavorativa è scandita dalla registrazione degli ingressi in dormitorio, dall'aggiornamento del diario delle presenze e delle attività svolte, dalla distribuzione dei prodotti per l'igiene e per la notte, dal mantenimento dell'ordine, dalla gestione dei conflitti e dai colloqui con gli utenti. Lo spazio dell'operatore è una stanza tra le molte, sempre troppo piena e sempre troppo piccola; è il luogo deputato alla maggior parte delle attività dell'educatore in turno ed è rifugio nei rari casi in cui la conflittualità tra utenti raggiunga lo scontro fisico. È un luogo ibrido, aperto e di transito, ma è anche l'unico in cui l'operatore potrebbe, dato che è autorizzato a farlo, salvaguardare la propria privacy durante la notte; tuttavia i confini temporali e spaziali della privacy non sono mai chiari, la porta non è mai realmente chiusa, anche quando potrebbe esserlo, e l'ufficio degli operatori si trasforma spesso in meta di continui "pellegrinaggi" degli utenti alla ricerca di un ascolto attento. Agli operatori andrebbero riconosciuti i momenti di privacy che la struttura oggi non è in grado di dare, mettendoli in condizione di poter chiudere la porta della propria stanza comunicando le ragioni e la durata di questa chiusura e rivendicandone il rispetto. Si dovrebbe perseguire la promozione della giusta immagine dell'operatore tra accoglienza, autorevolezza e servizio; ciò si potrebbe raggiungere con il ripensamento delle gestualità e delle modalità con cui gli operatori stessi sono chiamati a svolgere le azioni di più ordinaria quotidianità. Il momento del colloquio con l'utente è molto importante; esso ha un senso costruttivo per l'utente e professionale per l'operatore a cui, mai come in quel momento, vengono riconosciute le proprie responsabilità educative. In questo senso il progetto dovrebbe

realizzare una prossemica di raccoglimento e di dedizione reciproca, nel rispetto di un rapporto che in quel momento, programmaticamente, non deve essere gerarchico.

La ricerca-azione *Abitare il dormitorio*, attraverso la costruzione dello scenario di fruizione che emerge nei paragrafi precedenti, ha potuto articolare una visione condivisa su cui converge il sentire di tutti i portatori di interesse coinvolti. È nella successiva fase metaprogettuale che gli attori sono stati indotti, sulla base della comune consapevolezza di criticità, opportunità e vincoli, a partecipare, con il design e l'antropologia, a produrre un pensiero sui temi di una migliorata vivibilità degli spazi dell'accoglienza notturna. Questo pensiero si declina in strategie di prodotto e servizio, esposte in precedenza in relazione alle relative analisi di scenario, che contribuiscono a rappresentare il possibile riorientamento del servizio e a promuovere il dialogo e il confronto tra gli attori coinvolti, al di fuori dei ruoli consueti.

### *La domanda ribaltata*

L'antropologia medica critica, in particolare quella che può essere ricondotta agli studi di Nancy Scheper-Hughes, propone di ribaltare la domanda foucaultiana "che tipo di corpo la società vuole e di cui ha bisogno?", chiedendosi invece, riportando al centro della propria indagine il corpo soggettivo, "che tipo di società è quella che il corpo desidera, sogna e di cui ha bisogno?". In questa prospettiva «il corpo è il terreno più prossimo, più immediato, dove le verità sociali vengono forgiate e le contraddizioni messe in scena, così come anche il luogo di resistenza personale, di creatività e di lotta» (Scheper-Hughes 2000: 284).

Partendo da questa posizione "ribaltata", la ricerca-azione *Abitare il dormitorio* rimette al centro dell'attenzione e dell'agentività quelle "vite di scarto" (Bauman 2004), "non-persone" (Dal Lago 1999), invisibili, "senza" (dimora) che tornano a prendere forma nella loro umanità e riscoprono il gusto di prendere decisioni e di indirizzare scelte che ricadranno anche sulla vita altrui. Una delle parole chiave del progetto – che va ben al di là degli intenti di tipo scientifico – è "rispetto", nell'accezione di Richard Sennett: il rispetto è inteso come performance situata nella relazione e che soltanto nella relazione, che è scambio, può trovare completezza. «La mancanza di rispetto – sottolinea il sociologo statunitense –, anche se meno aggressiva di un insulto diretto, può ferire in maniera altrettanto viva. Non c'è insulto, ma nemmeno riconoscimento; la persona coinvolta semplicemente non viene "vista" come essere umano pieno, la cui presenza conti qualcosa» (Sennett, 2004, p. 21).

Alla luce della questione "ribaltata", la ricerca-azione si sviluppa mettendosi in ascolto di ciò che le persone senza dimora che frequentano i dormitori pubblici desiderano, dei bisogni che esprimono, a partire dalla possibilità stessa di farlo. L'ascolto attivo su temi inediti, che non riguardano la propria condizione di "utente", ma che valorizzano i saperi e le competenze, la partecipazione diretta e la condivisione delle scelte riguardo a spazi e oggetti innesca meccanismi positivi nell'intero sistema di accoglienza e si trasforma in un gesto di attenzione e di cura.

Il corpo soggettivo delle persone senza dimora troppo spesso soggiace al volere del corpo sociale e al potere del corpo politico (Scheper-Hughes 2000), tanto da convincersi di non essere altro che "utenti" di un servizio, "ospiti" che non hanno il diritto di esprimere desideri, esigenze e bisogni specifici. L'incorporazione della disuguaglianza, della violenza strutturale a cui sono sottoposte le "non-persone" e i loro "non-corpi" si esprime in frasi come quella pronunciata da Aldo, 45 anni, italiano senza dimora che frequenta da qualche anno il circuito dell'assistenza sociale e i dormitori torinesi: «Non ci meritiamo altro»<sup>9</sup>.

"Altro", per Aldo, è l'esistente, cioè un servizio pubblico che garantisce il "minimo indispensabile". Una frase come questa, che ricorre spesso nelle parole delle persone senza dimora, sembra dare ragione a Foucault: la società modella i corpi e plasma, spesso attraverso la violenza strutturale, le persone, in particolare quelle più fragili ed esposte a processi di emarginazione. Il progetto *Abitare il dormitorio* tenta, invece, di restituire protagonismo a chi si sente ormai ai margini, inutile, inascoltato, compresi gli operatori sociali che lavorano a contatto quotidiano

<sup>9</sup> Le citazioni sono tratte dai focus group organizzati tra il 2009 e il 2013 con persone senza dimora e operatori sociali dei servizi di accoglienza notturna di primo livello del Comune di Torino.

con la grave emarginazione adulta, resi fragili essi stessi da un welfare in crisi, spesso senza stipendio per mesi, non riconosciuti nel loro ruolo sociale. Ma il tentativo della ricerca-azione è anche di ribaltare un atteggiamento culturale di molti cittadini e amministratori pubblici che sostengono che il bello sia un lusso per chi si trova in difficoltà, addirittura deleterio per il percorso di “reinserimento”<sup>10</sup>: «Altrimenti si abitano e non vanno più via», «Non dobbiamo farli sentire troppo a casa, troppo comodi...», «Il dormitorio non deve essere un albergo a 5 stelle».

La sociologia ci ricorda, però, che sono proprio i contesti sociali deprivati, compresi i luoghi dell’abitare, che «favoriscono l’adozione di stili di vita insalubri» (Cardano 2009: 137) che contribuiscono a creare una spirale di malessere, con un costo sociale (ed economico) altissimo. L’attivazione di processi partecipativi all’interno dei servizi socio-sanitari creano nuove alleanze tra le scienze sociali, il territorio, le amministrazioni pubbliche, ma soprattutto costruiscono relazioni inedite, che si alimentano di ascolto non giudicante, dell’incontro di persone con esperienze di vita molto diverse, del benessere che deriva dal riconoscimento reciproco. «Nessuno mi aveva mai chiesto che cosa pensavo» ha commentato Patrizia dopo una visita insieme al nuovo dormitorio che l’accoglierà. «Ma davvero posso dire come voglio i mobili?» si è stupita Carla. «Io ho sempre fatto un sacco di cose. So anche lavorare il legno. Posso aiutarvi a fare i mobili?» ha chiesto Antonio.

Il postulato teorico che informa tutta la ricerca è l’idea che la qualificazione degli spazi e la loro trasformazione in luoghi progettati e ricchi di contenuti simbolici e di opportunità di relazione contribuisca a migliorare la qualità della vita delle persone che vivono forme di disagio, stimolando, inoltre, negli operatori sociali la consapevolezza di svolgere un compito strategico e apprezzato dalla collettività, soprattutto in questo momento storico caratterizzato dalla grave crisi economica e vulnerabilità sociale.

Attraverso percorsi partecipativi, i progetti che emergono dal confronto fra progettisti, utenti, educatori – che lavorando insieme superano la definizione rigida di ruoli e condividono un percorso e un risultato – definiscono apparati, strumenti, componenti, accessori e prodotti utili a concretizzare migliori relazioni tra soggetti e spazi dell’accoglienza e, allo stesso modo, sono da intendersi come rappresentazioni del cambiamento possibile. Le soluzioni di design parlano il linguaggio positivo della trasformazione, del “bello che cura”, rappresentando una realtà di azioni, gesti e comportamenti a cui tendere per ripensare il servizio di accoglienza.

## Riferimenti bibliografici

Anderson N. (1961), *The Hobo: The Sociology of the Homeless Man*, Chicago, Chicago University Press.

Bauman Z. (2004), *Wasted Lives. Modernity and Its Outcasts*, Cambridge/Oxford: Polity Press/Blackwell Publishing Ltd; trad. it. *Vite di scarto*, Roma-Bari: Laterza, 2004.

Bergamaschi M. (1999), *Ambiente urbano e circuito della sopravvivenza*, Milano: Franco Angeli.

Brandolini A., Saraceno C., Schizzerotto A. (2009, a cura di), *Dimensioni della disuguaglianza in Italia: povertà, salute,*

<sup>10</sup> Sulla retorica del “reinserimento sociale” delle persone senza dimora si veda Gaboriau 2004; Tosi Cambini 2004.

abitazione, Bologna: Il Mulino.

Campagnaro C., Porcellana V., *Habiter le dortoir*, in Deschamps C., Proth B., *Edifices remarquables et espaces ordinaires aux XXe et XXIe siècle. Dialogue entre architecture et anthropologie*, «Journal des anthropologues», 2013 (accettato).

Cardano M. (2009), *Disuguaglianze sociali, povertà e salute*, in Brandolini A., Saraceno C., Schizzerotto A. (a cura di), *Dimensioni della disuguaglianza in Italia: povertà, salute, abitazione*, Bologna: Il Mulino.

Colombo F. (2005), *Metaprogetto*, in Colombo F. (a cura di), *Atlante della comunicazione*, Milano: Hoepli.

Dal Lago A. (1999), *Non-persone: l'esclusione dei migranti in una società globale*, Milano: Feltrinelli.

Dominioni A. (2006), *Design degli ambienti estremi*, in Bertola P., Manzini E. (a cura di), *Design multiverso. Appunti di fenomenologia del design*, Milano: Edizioni POLI.design.

Fortunati A. (2008), *Pedagogia infantile e spazio educativo: l'ambiente come progetto di relazioni per esperienze possibili*, in Fortunati A., Fumagalli G., Galluzzi S., *La progettazione dello spazio nei servizi educativi per l'infanzia*, Azzano S. Paolo: Edizioni Junior.

Gaboriau P. (2004), *Mettre les questions à la question. Travail de terrain et raisonnement sur les "sens-logis"*, in «Espaces et sociétés», 116-117 (1): 111-123.

Goffman E. (1963), *Stigma: notes on the management of spoiled identity*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall; trad. it. *Stigma: l'identità negata*, Milano: Giuffrè, 1983.

Gui L. (2003), *Una ricerca di nuovi percorsi d'aiuto*, in Bergamaschi M., Landuzzi C., Pieretti G. (a cura di), *Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento sociale e persone senza dimora*, Milano: Franco Angeli.

Manzini E. (2005), *Localismo cosmopolita, Prospettive per uno sviluppo locale sostenibile ed ipotesi sul ruolo del design*, Milano: Agenzia SDI.

Meo A. (2000), *Vite in bilico: sociologia della reazione a eventi spiazzanti*, Napoli: Liguori.

Pezzana P. (2006), *Introduzione*, in FIO.psd (a cura di), *Grave emarginazione e interventi di rete. Strategie e opportunità di cambiamento*, Milano: Franco Angeli.

Poggio T. (2009), *Le principali dimensioni della disuguaglianza abitativa in Italia*, in Brandolini A., Saraceno C., Schizzerotto A. (a cura di), *Dimensioni della disuguaglianza in Italia: povertà, salute, abitazione*, Bologna: Il Mulino.

Porcellana V. (2011, a cura di), *Sei mai stato in dormitorio? Analisi antropologica degli spazi d'accoglienza notturna a Torino*, Roma: Aracne.

Scheper-Hughes N. (2000), *Il sapere incorporati: pensare con il corpo attraverso un'antropologia medica critica*, in Borofsky R. (a cura di), *L'antropologia culturale oggi*, Roma: Meltemi.

Sen A.K., (1992), *Inequality Reexamined*, Oxford, Oxford University Press; trad. it. *La disuguaglianza*, Bologna: Il Mulino, 2000.

Sennett R. (2003), *Respect in a World of Inequality*, New York, Norton&Company Inc.; trad. it. *Rispetto*, Bologna: Il Mulino, 2004.

Tosi A. (1994), *Abitanti. Le nuove strategie dell'azione abitativa*, Bologna: Il Mulino.

Tosi Cambini S. (2004), *Gente di sentimento. Per un'antropologia delle persone che vivono in strada*, Roma: CISU.

Van Onck A. (1964), *Metadesign*, «Edilizia moderna», 85.