

**ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITA' DI BOLOGNA**

DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELL'EDUCAZIONE

“Giovanni Maria Bertin”

Corso di studio in Educatore sociale e culturale (8776)

PROVA FINALE

# L'ottava parola della Costituzione: lavoro. Quale accesso a questo diritto per le persone senza dimora

**Prova finale in:**

**Educazione E Riabilitazione**

Relatore

Prof. Luca Decembrotto

Presentata da

Matteo D'Ettorre

**Sessione: III**

**Anno accademico: 2019/2020**



*Tutti sono bravi a parlare di libertà. Libertà di qua, libertà di là. Ci si riempiono la bocca. Ma che diavolo te ne fai della libertà? Se non hai una lira, un lavoro, hai tutta la libertà del mondo ma non sai cosa fartene. Parti. E dove vai? E come ci vai? I barboni sono i più liberi del mondo e muoiono congelati sulle panchine dei parchi.*

*Niccolò Ammaniti, Come Dio comanda, 2006*

# Indice

<b>Indice</b>	<b>2</b>
<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
1 La persona Senza Dimora	<b>6</b>
1.1 Definizione homelessness	6
1.2 Classificazione ETHOS	8
1.3 Homelessness e rete dei servizi	10
1.4 Cause del fenomeno homelessness	13
1.4.1 Metafora della tenda canadese	13
1.5 Potenzialità e bisogni delle persone senza dimora	16
1.6 Esperienza con il Servizio Civile Universale	20
1.7 Esperienza con l'European Solidarity Corps	23
2 Sviluppo delle competenze	<b>25</b>
2.1 Premessa	25
2.2 Empowerment	26
2.2.1 Locus of control	28
2.2.2 Self-efficacy	29
2.2.3 Pensiero positivo operativo	30
2.2.4 Hopefulness	31
2.2.5 Responsabilità e Protagonismo	31
2.3 Hard Skills e Soft Skills	32
2.3.1 Problem Solving	35
2.3.2 Pensiero Critico (Critical Thinking)	36
2.3.3 Creatività (Creativity)	37
2.3.4 Gestione delle Persone (People Management)	38
2.3.5 Lavorare in Gruppo (Coordinating with others)	39
2.3.6 Intelligenza Emotiva (Emotional Intelligence)	40
3 Promozione delle competenze lavorative	<b>42</b>
3.1 Lavoro	42
3.2 Laboratori di comunità bolognesi	44
3.2.1 Focus sul Laboratorio di Comunità Belletrame	47
3.3 Progetto CIAP	49
<b>Conclusione</b>	<b>54</b>
<b>Bibliografia</b>	<b>56</b>

# Introduzione

La presente prova finale scaturisce da una domanda: qual è l'importanza del lavoro per le persone senza dimora, perché quest'ultime faticano nell'inserirsi nel mondo del lavoro e cosa rappresenta per le persone ed in particolare quelle emarginate l'attività lavorativa?

Volendo procedere per gradi, innanzitutto, bisogna chiedersi quali siano le persone senza dimora e i motivi che portano queste persone a vivere in strada. Proprio questa è stata la prima domanda che mi sono posto e a cui ho cercato di rispondere. Nel primo capitolo, ho definito la persona senza dimora prendendo in considerazione "la dimora" grazie alla classificazione ETHOS e il "fattore multidimensionale", ossia le cause principali che portano la persona alla vita di strada. La seconda domanda che mi sono posto è stata quella di comprendere i motivi per cui le persone senza dimora non lavorano, o meglio, gli impedimenti oggettivi che precludono l'ingresso nel mondo del lavoro. Ho cercato di rispondere a questa domanda nel capitolo centrale, grazie all'ultima indagine ISTAT del 2014, che ha rilevato come la maggior parte delle persone senza dimora ha carenze formative. In questo capitolo, ho anche descritto il concetto di empowerment, di hard skills e soft skills, dimensioni fondamentali per la presa di coscienza e l'esercizio del potere decisionale in grado di sostenere un percorso di inserimento lavorativo e di inclusione sociale. Infine l'ultimo capitolo ha avuto come focus il ruolo del lavoro nella costruzione dell'identità personale. Ho esposto in questo capitolo le principali normative che trattano l'argomento, come ad esempio la Costituzione della Repubblica Italiana e i motivi psicologici che rendono così importante il lavoro. Alla fine di questo elaborato, ho descritto alcune delle azioni messe in campo dal welfare comunale per favorire il reintegro di queste persone nel mondo del lavoro, come ad esempio i laboratori di comunità e la startup CIAP.

Questa prova finale è frutto di due esperienze che mi hanno coinvolto personalmente in questi ultimi anni. Queste esperienze anche se non correlate perfettamente al mio percorso accademico, mi hanno permesso di comprendere il fenomeno attinente alla popolazione senza dimora di Bologna. La prima esperienza concerne il Servizio Civile Universale all'interno del Centro di Accoglienza G. Beltrame, un dormitorio pubblico che offre sostegno socio-educativo a circa 120 persone senza dimora. La seconda esperienza ha riguardato la creazione di un progetto di solidarietà del Corpo

europeo di Solidarietà, questa esperienza svolta in sinergia con altri colleghi e anche amici del corso di studio in Educatore sociale e culturale, mi ha permesso di comprendere la moltitudine di servizi e prestazioni erogate alle persone senza dimora. Queste esperienze mi hanno permesso di comprendere il significato di “rete di servizi integrati” e contestualizzare le nozioni teoriche e metodologiche apprese durante il percorso di studio triennale universitario. Pertanto il presente elaborato rappresenta una riflessione, circa l’importanza dell’attività lavorativa per tutte quelle persone che vivono in una condizione di grave emarginazione sociale.

# 1 La persona Senza Dimora

In questo primo capitolo, definirò in maniera generale il fenomeno della persona senza dimora. La definizione sarà correlata dall'attuale classificazione ETHOS (la classificazione per avere un linguaggio comune sul fenomeno). Esporrò la tematica da un punto di vista quantitativo: grazie all'ultima indagine Istat sul fenomeno; e qualitativo: introducendo i motivi per cui si arriva alla grave emarginazione adulta. Come ultimo punto di questo primo capitolo parlerò delle potenzialità (risorse) e bisogni (difficoltà) delle persone senza dimora.

## 1.1 Definizione homelessness

Esistono numerose definizioni del concetto di "persona senza dimora", secondo Antonio Tosi, le possiamo dividere in due macro categorie: quelle che prendono in considerazione la "dimensione dell'abitare", come la classificazione ETHOS e quelle che riflettono la "condizione di multidimensionalità del fenomeno". In Italia, il concetto di persona senza dimora, si esaurisce dietro una figura della "grave emarginazione" e più spesso il termine denota quegli individui che sono caratterizzati da deprivazione multipla e da tratti di desocializzazione. In queste immagini, la componente abitativa non è centrale: è implicata nella definizione, ma è considerata importante soltanto come parte della sindrome di deprivazione multipla di cui soffrono queste persone (Tosi, 2009). Walter Nanni, affronta il tema della definizione di homelessness distinguendo le persone in senza tetto e in senza dimora. Per le persone senza tetto, il problema è la casa (il tetto) inteso come luogo fisico in cui poter vivere, quindi il problema è essenzialmente quello dell'abitare. Sono le persone senza dimora quelle più escluse, questi individui, non solo non hanno la casa intesa come luogo fisico (come per le persone senza tetto) ma a loro mancano tutti quei legami affettivi, amicali presenti nelle normali vite di ogni persona. Per Walter Nanni, dunque, il problema delle persone senza dimora è multiplo, racchiude sia le problematiche legate all'abitare sia quelle legate agli affetti. Per Aldo Morrone e Ottavio Latini "[...] Si può ricondurre il fenomeno (dei senza dimora) ai più grandi problemi strutturali della nostra società, produttrice di emarginazione e di espulsione dei ceti più deboli" (Gnocchi, 2009, p.133). Comparando le situazioni passate e le situazioni presenti, vediamo come le persone hanno sempre avuto il timore di rimanere senza una casa.

Un tempo questa eventualità era più che plausibile, visto l'insieme di catastrofi naturali e/o prodotte dall'uomo che annientavano la sicurezza di una dimora. Queste, infatti lasciavano eserciti di girovaghi: uomini, donne e bambini senza uno spazio fisico in cui vivere. Comprendere questo fenomeno in un passato come conseguenza ad una catastrofe, sembrerebbe comprensibile, soprattutto con delle politiche di welfare inesistenti ed una situazione generalmente instabile. Ciò che non può essere accettato è la presenza di persone senza dimora in Paesi moderni, con articolati e capillari sistemi di Protezione Sociale come l'Italia. Tornando al problema enunciato da Aldo Morrone e Ottavio Latini, ritroviamo tutti quei fenomeni pregiudizievoli nei confronti di chi non conduce una vita ritenuta socialmente accettabile causata dalla povertà. La povertà, è: "[...] un fenomeno complesso che dipende da numerosi fattori. Non è legato alla sola mancanza di reddito ma è anche strettamente connesso con l'accesso alle opportunità e quindi con la possibilità di partecipare pienamente alla vita economica e sociale del paese" (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2021).

Una ricerca del 1987, condotta da Labos per conto di Caritas, afferma che le persone senza dimora, sono individui con vicissitudini esistenziali assai complesse e che tali condizioni sono alla base delle persone che finisce in strada. Il finire in strada, genera nella persona un senso di sfiducia verso le istituzioni che avrebbero dovuto evitare, in tutti i modi, questo evento così traumatico. La persona senza dimora, diventerà in questo modo un "anoressico istituzionale", ed eviterà di "cibarsi" di tutti quei supporti previsti dal welfare state. Secondo Don Luigi Di Liegro<sup>1</sup>, "solamente un rapporto umano basato sull'affetto e la pari dignità poteva salvarli e da là si poteva risalire al trauma affettivo che ne aveva condizionato il vissuto" (Caritas Roma, 2018). Il recupero di queste persone andrà quindi di pari passo alla costruzione di una rete affettiva e relazionale. Sempre secondo Don Luigi Di Liegro: "Recuperare queste persone ad una vita dignitosa e partecipata significherà per la città recuperare il valore della convivenza civile e, per chi crede, quello della fraternità" (Labos, 1987, p.8).

---

<sup>1</sup> Fondatore di Caritas Diocesana di Roma.



## 1.2 Classificazione ETHOS

FEANTSA (Federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora) ha classificato la multidimensionalità del fenomeno. ETHOS<sup>2</sup> è il nome della classificazione di FEANTSA che parla di “Persone Senza Dimora” affrontando il tema della dimora (dimensione dell’abitare). Sono molti gli aspetti da tenere in considerazione quando parliamo di dimora. Cito testualmente le caratteristiche prese in considerazione:

“[...] Esistono tre aree che vanno a costituire l’abitare, in assenza delle quali è possibile identificare un problema abitativo importante fino ad arrivare alla esclusione abitativa totale vissuta dalle persone senza dimora. Quindi per definire una condizione di piena abitabilità è necessario che siano soddisfatte alcune caratteristiche : avere uno spazio abitativo (o appartamento) adeguato sul quale una persona e la sua famiglia possano esercitare un diritto di esclusività (area fisica); avere la possibilità di mantenere in quello spazio relazioni soddisfacenti e riservate (area sociale); avere un titolo legale riconosciuto che ne permetta il pieno godimento (area giuridica)” (FEANTSA, n.d.).

Ed è proprio l’assenza di queste condizioni che andranno a determinare la condizione dell’essere una persona senza dimora. Sempre ETHOS a tal proposito ha constatato la multidimensionalità del fenomeno, individuando quattro tipologie di homelessness:

1. persone senza tetto;
2. persone prive di una casa;
3. persone che vivono in condizioni di insicurezza abitativa;
4. persone che vivono in condizioni abitative inadeguate.

In questo primo capitolo cercherò di definire queste dimensioni ma andrò ad approfondire l’importanza del lavoro legato in particolare alle prime due condizioni, essendo queste legate alla mia esperienza personale<sup>3</sup> e quindi idonee alla creazione di una riflessione critica.

---

<sup>2</sup> Classificazione europea dei Senza Dimora e dell’esclusione abitativa. Come mezzo per migliorare la comprensione e la misurazione del fenomeno Homelessness in Europa e per fornire un “linguaggio” comune.

<sup>3</sup> L’esperienza di Servizio Civile Universale è durata un anno dal 20/02/2019 al 19/02/2020 nel Centro di Accoglienza G. Beltrame di Via Don Paolo Serra Zanetti, 1, 40138 Bologna BO

Le “persone senza tetto”, in termini di percettibilità, a differenza delle altre tre dimensioni, rappresentano la punta dell'iceberg del fenomeno. Troppe volte, soprattutto in inverno, passeggiando per la città (Bologna) si vedono situazioni indecenti in cui una o più persone si trovano raggomitolate nelle loro coperte, giacche e giacchini, indumenti di vario tipo per proteggersi dal freddo. Il Servizio Mobile di Sostegno afferma che: “[...] Ad ogni uscita, si instaurano contatti in media con 70 persone (senza dimora), grazie alla mancanza di barriere all'accesso e alla diffusa presenza sul territorio” (Amici di Piazza Grande, n.d.).

La classificazione ETHOS di FEANTSA, definisce “senza tetto” quelle persone che vivono in strada o che si spostano frequentemente da un dormitorio (strutture di accoglienza notturna per persone senza dimora) all'altro.

Le “persone prive di una casa”, diversamente dalla prima categoria, sono tutte quelle che dormono in un centro di accoglienza. La permanenza nel centro è legata principalmente ad un progetto personalizzato, attraverso il quale, l'utente viene “aiutato” non solo per soddisfare bisogni materiali, ma anche per tentare il recupero attraverso il coinvolgimento in progetti volti a valorizzare le proprie capacità e risorse personali. A tal proposito, esiste anche una definizione normativa che parla di progettualità personalizzata, in relazione alla presa in carico della persona non autosufficiente, da parte dei servizi sociali.

Citando la Gazzetta Ufficiale possiamo affermare che la presa in carico, regolata dalla legge 328/2000 è: “[...] La funzione esercitata dal servizio sociale professionale in favore di una persona o di un nucleo familiare in risposta a bisogni complessi che richiedono interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, attivazione di prestazioni sociali, nonché attivazione di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici e privati del territorio”.

Le “persone che vivono in condizioni di insicurezza abitativa”, non hanno un contratto di affitto, coabitano temporaneamente con parenti o amici, occupano illegalmente un alloggio, hanno uno sfratto esecutivo o vivono a rischio di violenza domestica.

In ultima istanza abbiamo le “persone che vivono in condizioni abitative inadeguate”. Queste persone vivono in strutture temporanee o non rispondenti ai comuni standard abitativi, come roulotte o edifici non a norma, oppure vivono in situazione di estremo sovraffollamento. In questa categoria rientrano anche tutte quelle persone di etnia Sinti e Rom che abitano ai margini della città nei campi sosta.

Rispetto a questa dimensione, il Piano di Azione Locale del Comune di Bologna, realizzato in spirito di continuità e coerenza con la Strategia Nazionale d'Inclusione dei Rom, dei Sinti e dei Caminanti, redatta dal Governo italiano in attuazione della Comunicazione della Commissione Europea n.173 del 05.04.2011 "Quadro dell'UE per le strategie nazionali di integrazione dei Rom fino al 2020". Con l'obiettivo 1 dell'Asse 3, promuoverà percorsi partecipati e differenziati per migliorare le condizioni abitative, sia che siano volti alla transizione abitativa in appartamento, sia che siano volti alla regolarizzazione dell'area del campo sosta.

### 1.3 Homelessness e rete dei servizi

Per comprendere il fenomeno homelessness c'è bisogno anche di quantificarlo. Secondo l'ultima indagine ISTAT<sup>4</sup>, risalente al 2014 “[...] Si stimano in 57 mila 241 le persone senza dimora che, nei mesi di novembre e dicembre 2014, hanno utilizzato almeno un servizio di mensa o accoglienza notturna nei 158 comuni italiani in cui è stata condotta l'indagine. Tale ammontare corrisponde al 2,43 per mille della popolazione regolarmente iscritta presso i comuni considerati dall'indagine, valore in aumento rispetto a tre anni prima, quando era il 2,31 per mille (47 mila 648 persone)”. Da questa indagine sono escluse le condizioni di persone che vivono in condizioni abitative inadeguate e persone che vivono in condizioni di insicurezza abitativa.

Secondo quanto riportato, in Italia abbiamo l'85% circa di persone senza dimora di sesso maschile, perlopiù uomini soli, stranieri e presenti nelle regioni del nord Italia. A Bologna ci sono circa il 2% delle persone senza dimora sul totale (stimato), in termini quantitativi parliamo di circa 1000 persone. L'ISTAT, in questa indagine precisa che: “[...] La popolazione di persone senza dimora fin qui analizzata è costituita dalle persone senza dimora che utilizzano i servizi di mensa e accoglienza notturna(...); ne deriva che sono escluse tutte le persone che non frequentano i suddetti servizi.” In un caso studio fatto a Torino, si riscontra circa il 5% di persone senza dimora che non si appoggia ai servizi della rete sociale. Si deduce che una piccola minoranza di queste persone sia invisibile. Altre persone senza dimora, potrebbero essere invisibili, non tanto per una loro libera scelta, ma per la loro condizione di irregolarità. “[...] L'irregolarità giuridica, infatti, impedisce l'accesso ad

---

<sup>4</sup> [https://www.istat.it/it/files/2015/12/Persone\\_senza\\_dimora.pdf](https://www.istat.it/it/files/2015/12/Persone_senza_dimora.pdf) (Consultato il 26/01/2021)

alcune tipologie di servizi essenziali, come ad esempio, la possibilità di stipulare un regolare contratto di affitto. Al di là della loro reale vita in strada gli irregolari possono accedere solo ai servizi cosiddetti “salvavita” o emergenziali” (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2015).

Le strutture alloggiative per persone adulte in condizione di disagio sociale non sono sempre servizi “salvavita” e quindi non utilizzabili (almeno in maniera continuativa) da chi si trova in Italia senza un valido titolo di soggiorno. Un'altra caratteristica che riguarda le persone senza dimora (in realtà tutte le persone in difficoltà) è la residenza. Le prestazioni sociali, in via generale, sono eseguite nel luogo dove la persona ha la residenza, l'art.4 del Regolamento Generale In Materia Di Servizi Sociali, entrato in vigore a Bologna nel Settembre 2009, afferma che: “[...] Gli interventi e le prestazioni sociali sono rivolti alle persone residenti nel Comune di Bologna o ivi domiciliate per prescrizione dell'autorità giudiziaria e alle persone che sono state inserite dal Comune in strutture tutelari site in altro Comune, ed in particolare: a) ai cittadini italiani; b) ai cittadini dell'Unione europea, nel rispetto degli accordi internazionali vigenti; c) agli stranieri, agli apolidi, regolarmente soggiornanti ai sensi della normativa statale, nonché ai minori stranieri o apolidi.” Questo significa che le persone in difficoltà e non residenti a Bologna, saranno invitate a tornare nella loro città di residenza. Come vedremo più avanti, il problema delle persone senza dimora è multidimensionale: sono tanti i motivi che portano una persona a vivere in strada, forse tra questi motivi c'è proprio il luogo da cui la persona è fuggita e potrebbe essere questa la causa per cui si ritroverà a Bologna in una situazione di indigenza. Respingere una persona, rimandarla nella sua città di residenza, potrebbe destabilizzarla e provocarle una sfiducia verso la “rete dei servizi”.

Il diritto internazionale umanitario e le convenzioni internazionali sottoscritte anche dall'Italia, ci fanno affermare che sono doverose la presa in carico di queste situazioni e la ricerca di una soluzione positiva, che risolva il problema amministrativo oltre che il problema del disagio sociale e abitativo<sup>5</sup>. Tale presa in carico va praticata riconoscendo un diritto umanitario e non solo assumendo una posizione di umana carità. “[...] Ignorare queste situazioni crea gravi problematiche di salute e di sicurezza pubblica producendo un aggravio dei costi degli interventi e acuendo la

---

<sup>5</sup> Convenzione di Ginevra, Diritto di Ginevra, Diritto delle Vittime di Guerra, Diritto Internazionale Umanitario del 1949; Protocolli di Ginevra del 1977; Convenzione ONU status rifugiato del 1951; Protocollo relativo allo status dei rifugiati del 1967

percezione sociale diffusa di insicurezza e disordine” (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2015).

Gli interventi sociali, in Italia, sono sviluppati e realizzati da più enti: del terzo settore, aziende comunali, associazioni, ong e gruppi informali. Queste figure si intrecciano in una vera e propria rete, ove ognuna si specializza in un compito ma cooperano in sinergia per dare una risposta uniforme.

Per comprendere le risposte del territorio al fenomeno delle persone senza dimora dobbiamo distinguere le “prestazioni” dai “servizi”. Il servizio, nell’indagine ISTAT del 2014, si riferisce all’ente erogatore di un preciso beneficio; la prestazione è il prodotto erogato, ossia il beneficio che il servizio garantisce in favore della persona bisognosa.

In ottemperanza alla legge quadro 328/2000, si stanno settorializzando sempre più i servizi in base al tipo di prestazione erogata.

I dati ISTAT del 2014 mostrano una diminuzione del 4,2% di quelli che sono i servizi (mense, dormitori) e un aumento di quelli che sono le prestazioni pari al 15,4% rispetto all’indagine precedente<sup>6</sup>.

La normativa italiana, sempre con la legge quadro 328/2000, dà molta importanza alla rete dei servizi:

- art. 1 “La Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali [...]
- art. 6 comma 2 a “[...] Ai comuni spetta la realizzazione del sistema locale dei servizi sociali a rete [...]”
- art. 22 comma 1 “Il sistema integrato di interventi e servizi sociali si realizza mediante politiche e prestazioni coordinate nei diversi settori della vita sociale, integrando servizi alla persona e al nucleo familiare con eventuali misure economiche, e la definizione di percorsi attivi volti ad ottimizzare l’efficacia delle risorse, impedire sovrapposizioni di competenze e settorializzazione delle risposte”

Anche il Codice Deontologico dell’assistente sociale all’art. 38 mette in risalto la rete dei servizi:

- “L’assistente sociale deve conoscere i soggetti attivi in campo sociale, sia privati che pubblici, e ricercarne la collaborazione per obiettivi e azioni comuni

---

<sup>6</sup> [https://www.istat.it/it/files//2012/10/Senza\\_dimora\\_9\\_10\\_2012-1.pdf](https://www.istat.it/it/files//2012/10/Senza_dimora_9_10_2012-1.pdf) (Consultato il 04/02/2021)

che rispondano in maniera articolata e differenziata a bisogni espressi, superando la logica della risposta assistenzialistica e contribuendo alla promozione di un sistema di rete integrato“

Persino il prof. Andrea Canevaro, mette in luce l'importanza di una rete sociale per le persone che presentano delle fragilità: “[...] Se un soggetto si trova a strappare il primo livello di rete sociale dovrebbe avere poi una possibilità di non precipitare ma di cadere su un livello che attenua il colpo e permette la salita” (Canevaro, 2008). Lavorare in rete con le persone senza dimora, significa perciò, cogliere la multidimensionalità del problema, intervenire su più fronti e con metodi diversi. L'obiettivo dell'educatore sarà anche quello di tessere nuove relazioni interistituzionali al fine di accrescere la quantità di servizi in rete.

## 1.4 Cause del fenomeno homelessness

Dopo aver compreso il significato di persona senza dimora, compreso l'entità in termini numerici del fenomeno, bisogna comprendere i motivi che portano le persone in questa situazione così estrema. Già al punto 1.3 di questo elaborato, ho anticipato la multidimensionalità del problema.

I motivi per cui una persona finisce in strada sono molteplici, non c'è un solo motivo per cui si diventa una persona senza dimora. Il fenomeno può essere rappresentato anche con la “metafora della tenda canadese” compiuta da Luigi Gui<sup>7</sup>. Utilizzerò il medesimo esempio per descrivere le cause di tale problema.

### 1.4.1 Metafora della tenda canadese

Per spiegare lo squilibrio che porta le persone ad una situazione di marginalità sociale, caratterizzata da una povertà estrema e da un depauperamento dei legami sociali, possiamo ipotizzare di essere all'interno di una tenda canadese come quella della FIG.1.

---

<sup>7</sup>Professore di Sociologia Generale presso l'università di Trieste.



FIG.1<sup>8</sup>

In questo esempio la tenda rappresenta l'insieme delle protezioni che noi abbiamo verso gli urti della vita. Affinché la tenda sia stabile alle intemperie, al vento (e quindi agli urti della vita) è necessaria che sia ben fissa sul terreno. Sono proprio i picchetti che collegati ai tiranti ci permettono di stare in equilibrio (esistenziale), di resistere a tutte quelle forme di stress emozionale che caratterizza il vissuto personale di ognuno di noi. Il nostro equilibrio esistenziale si compone di molte dimensioni, così come molti sono i picchetti che mantengono la tenda ben fissa sul terreno. Esistono due tipi di urti: quelli che provengono da noi stessi, in cui siamo noi gli artefici e quelli che provengono dall'esterno, ove la nostra influenza è pressoché nulla. In quest'ultimi, noi non possiamo intervenire, subiamo gli urti da situazioni non imputabili alla nostra responsabilità. Dobbiamo essere pronti a reagire a tali imprevisti. Rientrano in questa tipologia di urto, tutte quelle situazioni tossiche derivanti "dal macrosistema" e "dall'esosistema", sistemi che fanno parte del modello ecologico, teorizzato dallo psicologo russo Urie Bronfenbrenner. Provengono dall'esterno e quindi non governabili dall'individuo, tutte le politiche di welfare state, le politiche economiche, le politiche socio sanitarie, la sicurezza pubblica, le calamità

---

<sup>8</sup> Immagine recuperata da dibujos.net  
([https://cdn5.dibujos.net/dibujos/pintar/tienda-de-campana\\_2.png](https://cdn5.dibujos.net/dibujos/pintar/tienda-de-campana_2.png))

naturali, le istituzioni culturali e formative, la cultura nella quale si vive, la famiglia, il lavoro, la morte di un affetto e persino la chiesa attraverso le sue influenze. Sono moltissimi gli urti che provengono dall'esterno, in questi casi la soluzione, in mancanza di valide alternative, è quella di adottare delle strategie di coping passive, bisogna adattarsi a queste avversioni. Una persona che non riesce ad adottare delle strategie di coping adeguate, ad esempio: attribuendo all'evento traumatico esterno una responsabilità interna (personale), vivrà un'esperienza altamente traumatica che potrebbe portare nei peggiori dei casi alla psicopatologia. Gli urti interni sono quelli causati dalla persona, sia volontariamente, con comportamenti lesivi e autolesivi come le dipendenze, sia involontariamente come problemi mentali e problemi fisici. Gli urti interni, sono ovviamente generati da tutti quei sostegni direttamente collegati alla persona. Tra questi, particolare rilevanza è data al legame affettivo, legame che si sviluppa sin da piccoli tra il genitore e il bambino appena nato. A tal proposito, John Bowlby, noto psicoanalista del 900' parla del Modello Operativo Interno (MOI) che sarà alla base della creazione dei legami affettivi e relazionali tra l'individuo e le persone che incontrerà nella sua vita.

“Un bambino vissuto in una famiglia con figure genitoriali disponibili e affettuose interiorizzerà un Modello Operativo Interno sicuro. Questo gli dà la sicurezza, perlopiù inconscia, che tutte le volte in cui potrà trovarsi in difficoltà, e in qualsiasi luogo, vi saranno sempre a disposizione persone fidate che gli verranno in aiuto” (Diolaiuti, n.d.).

Sono diversi “i picchetti” relativi ai legami affettivi. Tra questi abbiamo quelli familiari e quelli amicali. Altri picchetti importanti sono quelli relativi alla salute fisica e mentale, al supporto economico, al livello culturale e in generale tutti quelli relativi agli scopi esistenziali. Sono proprio gli scopi esistenziali che andranno a comporre l'esperienza umana. “[...] Adler nel 1931, concepisce l'esperienza umana come caratterizzata da una spinta costante verso il futuro, come guidata dal fine di realizzare una condizione più soddisfacente. In questa visione finalistica il comportamento umano appare fortemente influenzato dagli scopi individuali, dalla proiezione di sé nel futuro” (Giovini et al., 2011).

La tenda non cade per la mancanza di un solo picchetto, così come noi non finiamo in strada per un solo motivo. Sono proprio le concatenazioni di più eventi (sia interni che esterni) che portano la persona alla deriva sociale. Tutte le persone sono



esposte ai rischi della vita: lutti, dipendenze, comportamenti patologici vari, situazioni emotivamente forti e dannose. Ma la differenza è che la persona gravemente emarginata, rispetto alla maggior parte delle persone, ha perso gli abituali riferimenti sociali tipici dell'individuo, quali: famiglia, amicizie, lavoro, casa, dignità personale. Ciò che emerge costantemente è un'enorme sofferenza e una solitudine che sono radicate così profondamente nel tempo da impedire, o bloccare, la costruzione di relazioni significative.

"[...] La persona senza dimora, quindi è portatrice di un disagio decisamente complesso, multidimensionale e in continua evoluzione" (Gnocchi, 2009).

In questo mio elaborato mi concentrerò prevalentemente sull'importanza del "lavoro" per le persone senza dimora, tralasciando, dunque tutti gli altri "picchetti e tiranti" dell'equilibrio esistenziale. Con questo non voglio sminuire l'importanza degli altri sostegni, come ad esempio quello affettivo che è il più importante nella vita di ognuno di noi, ma semplicemente comprendere il perché "lavorare" apporterà dei benefici qualitativi alla persona emarginata dalla società.

## 1.5 Potenzialità e bisogni delle persone senza dimora

Esiste un mito della scelta di vita e riguarda il pensare erroneamente che la vita in strada sia un percorso liberamente intrapreso, secondo il mito, alcune persone decidono di abbandonare la propria casa, gli affetti, il proprio lavoro e poter vivere (affannosamente) per strada. Parallelamente a questo mito, le persone senza dimora non hanno voglia di far nulla; non hanno voglia di lavorare; non hanno voglia di lavarsi; preferiscono le sostanze alcoliche e le droghe alla vita. Insomma, per alcuni, le persone senza dimora scelgono di vivere così. Ovviamente il mito è falso, non possiamo pensare ad una persona che, vivendo una vita serena, decida di cambiare per vivere di stenti e patimenti. Non possiamo pensare ad una persona normale che per un senso di libertà o perché non vuole fare un lavoro decida di andare a vivere per strada. Uno studio, eseguito da Caritas (ONDS, 2013), ha evidenziato come l'aspettativa di vita delle persone senza dimora fosse di 20 anni inferiore, rispetto ad una persona "normale". Di strada si muore! Una persona che sta bene non vorrebbe morire, una persona che sta male non vorrebbe morire per strada per qualche malattia o di freddo o persino bruciata (come purtroppo è successo in alcune città

italiane). La persona gravemente emarginata, vive per strada perché non ha alternative. Cerca come può di reagire, magari facendo l'elemosina o commettendo piccoli furti per sopravvivere. Cerca in tutti i modi di non soccombere, rispondendo a quelle che sono le sue necessità.

Identificare queste necessità è cosa assai ardua e non generalizzabile. I bisogni, che equivalgono alle necessità della persona, possono essere letti come le risposte necessarie a particolari difficoltà. Proprio in questa direzione si collega la pedagogia di Bertolini che parla di "difficoltà esistenziali" come di quella categoria euristica volta a indirizzare la ricerca del significato racchiuso in quelle azioni, atteggiamenti, stili di vita con cui ogni singolo individuo traduce quelle difficoltà.

Gli stili di vita non sono "passivi" come la società acriticamente immagina, ma attivi. La persona senza dimora, è caratterizzata da intenzionalità, un agire che le permetterà di adottare i migliori accorgimenti per far fronte ai bisogni primari. Bisogni che se non soddisfatti porteranno ad un grave disagio personale, unito alla situazione di grave emarginazione, non farà altro che aggravare la situazione generale della persona. Un mancato soddisfacimento di un bisogno primario, nei casi peggiori, può portare anche alla morte (come ad esempio morire di fame o di freddo). Questi bisogni sono definiti da Maslow nella sua "Piramide" come in FIG.4 (Pravettoni, et al., 2002), si distinguono in fisiologici; di salvezza; di appartenenza; di stima; di realizzazione di sé.

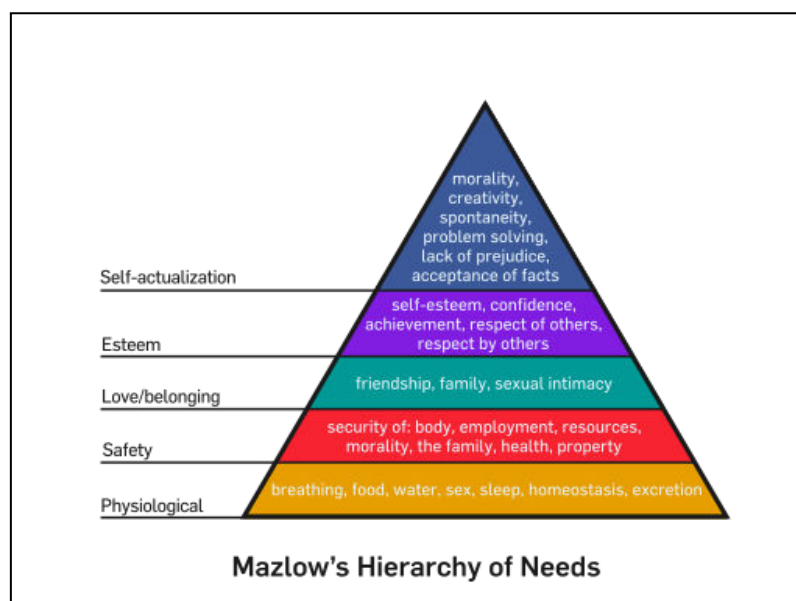


Fig. 4<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Immagine recuperata da wikipedia.org  
([https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Mazlow%27s\\_Hierarchy\\_of\\_Needs.svg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Mazlow%27s_Hierarchy_of_Needs.svg))

Ovviamente in strada, senza aiuti esterni, sarà difficile rispondere a tutti i bisogni, sicuramente si cercherà di dar risposta a primi e poi si andrà a salire fino a trovare una pseudo omeostasi. I primi bisogni a cui si andrà a rispondere, saranno: la fame, in questo caso sarà necessario cercare una mensa o qualcuno che a titolo gratuito eroghi cibo; il sonno, bisogna trovare un dormitorio o in alternativa un logo tranquillo, un luogo sicuro. Oltre che a garantire il soddisfacimento di bisogni primari della persona, queste soluzioni permettono di creare dei comportamenti ripetitivi in grado di riempire le giornate e creare una pseudo prevedibilità all'esistenza della persona. Anche l'ambiente urbano viene "mappato" con i luoghi utili a soddisfare determinati bisogni, come ad esempio le mense e i dormitori (Gnocchi, 2009).

Gli aiuti esterni, attuati da una società sensibile al fenomeno, senza pregiudizi e falsi miti e un'efficiente e capillare servizio di welfare state (basato sull'affetto e la pari dignità come direbbe Don Luigi Di Liegro), riuscirebbe ad intercettare queste persone e ad aiutarle a raggiungere la parte più alta della piramide, fino a sviluppare o rivitalizzare tutte le competenze.

Come per i bisogni, anche "le potenzialità" della persona senza dimora non sono generalizzabili. Gli stessi andranno attentamente "messi a fuoco" dall'equipe educativa e si misureranno nel momento in cui la persona entrerà nella "dimora" sia essa una casa o un centro d'accoglienza. L'equipe multidisciplinare, cercherà di approfondire il caso specifico, comprendendo la storia di vita della persona; gli affetti che la componevano o la compongono tutt'ora; il mestiere; in sintesi, tutti i fondamenti su cui si basava la persona prima di finire in strada (i picchetti della tenda canadese di Luigi Gui). Il lavoro consisterà nel far aderire la persona al suo *progetto personalizzato*<sup>10</sup>, favorendo la riacquisizione/ ricostruzione di quell'identità individuale così fortemente compromessa dall'esperienza di grave emarginazione e la fiducia perduta verso se stessi e il mondo. "[...] Riprendere un rapporto con se stesso e con gli altri (siano essi persone, istituzioni, o spazi di vita) significa tornare a dare senso alle proprie azioni, verso una definizione di sé, misurandosi nuovamente con il tema della scelta e della responsabilità (fondamentali per risvegliare l'empowerment), all'interno di una biografia nuovamente coerente e continuativa" (Gnocchi, 2009, p.176). L'educatore (o comunque la persona incaricata della relazione d'aiuto) non dovrà scoraggiarsi in caso di ricadute, come ad esempio le dipendenze, l'abbandono degli affetti o dell'auto isolamento. attraverso l'isolamento, spesso le persone tentano

---

<sup>10</sup> Il progetto personalizzato è stato già definito precedentemente.

di prendere le distanze da situazioni potenzialmente stressanti e destabilizzanti. La persona andrà sostenuta, bisognerà rispettare i tempi e metterla al centro di un percorso di cura/trattamento. La vita in strada, con il passare del tempo, finisce per mettere a repentaglio le capacità di sopravvivenza e di autonomia, le capacità progettuali e di autorealizzazione, fino a intaccare quelle più elementari di mantenere le routine necessarie per abitare una dimora (Gnocchi, 2009).

L'educatore, dovrà supportare la persona in tutti quei meccanismi necessari alla vita, questo significherà organizzare un supporto, anch'esso personalizzato all'individuo, all'occorrenza trovare i giusti mediatori, in modo da risolvere le carenze oggettive della persona con valide strategie per fronteggiarle (Canevaro, 2008). Le più recenti e innovative strategie per arginare il problema delle persone senza dimora, parte dal concetto di Housing First, ossia "prima la casa". Attraverso il reinserimento in un contesto abitativo, si cercherà di apportare dei cambiamenti altamente positivi nella persona gravemente emarginata. Rivivere in una casa, dopo aver passato del tempo in strada, significherà ristrutturare le modalità proprie della convivenza. Lo staff educativo dovrà perciò vigilare su tutto ciò e all'occorrenza dare dei consigli utili e pratici per risolvere specifici problemi, come la gestione del budget, la gestione delle mura domestiche e la cura di sé (Housing First, 2016).

Anche "Le Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta", si esprimono in maniera molto chiara per tutto ciò che concerne la dimora: "[...] qualunque persona senza dimora che chiede aiuto è quindi considerata di per sé portatrice di un bisogno indifferibile e urgente, determinato dall'esigenza di essere collocata quanto prima in una sistemazione alloggiativa adeguata, dalla quale ripartire per la realizzazione di un percorso personalizzato di inclusione sociale".

L'esposizione prolungata alla vita in strada o in sistemazioni alloggiative inadeguate, comporta conseguenze gravi e difficilmente reversibili nella vita delle persone, con un forte impatto anche in termini di costi sociali. Tra le persone senza dimora si registrano infatti tassi di malattia più elevati che tra la popolazione ordinaria, una speranza di vita più bassa, maggior frequenza di vittimizzazione, maggiori tassi di incarcerazione (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2005). Partire dalla casa, seguendo il concetto di Housing First, significa massimizzare le forze e le potenzialità di chi riceve il sostegno. Con il tempo, queste persone, diventeranno sempre più autonome e riusciranno a farsi carico di più responsabilità fino a diventare mentori di altri beneficiari del servizio. Infondere un senso di fiducia verso

un futuro migliore come possibilità reale e concreta, significherà per l'individuo riflettere su ciò che vuole per sé stesso e quale direzione debba prendere la sua vita (Housing First, 2016).

## 1.6 Esperienza con il Servizio Civile Universale

L'esperienza di Servizio Civile Universale al Centro G. Beltrame, mi ha permesso di contestualizzare i numerosi concetti teorici riguardanti l'esclusione sociale appresa in università, in particolare quelli sul fenomeno delle persone senza dimora. La classificazione ETHOS, distingue in maniera molto chiara le sfaccettature del fenomeno. Come ho anticipato più volte, in precedenza, per effettuare una riflessione critica posso basarmi esclusivamente sulla mia esperienza personale. Nel Centro di accoglienza G. Beltrame, rientrano tutte quelle persone prive di una casa o nell'ottica di W. Nanni le persone homelessness senza una dimora.

Gli ospiti della struttura sono seguiti da un'equipe multidisciplinare. Al di là del mero intervento sanitario si affianca un intervento sociale che combinato ad una rosa di opportunità volte alla reintegrazione sociale, messa a punto dal Laboratorio BelleTrame<sup>11</sup> e dalla rete di laboratori di comunità<sup>12</sup> permettono alle persone di uscire dai propri schemi mentali e di creare una significazione del mondo diversa da quella finora avuta. Grazie al Servizio Civile Universale, ho avuto la fortuna di osservare come l'equipe educativa è andata a promuovere quelle che sono le risorse residue della persona senza dimora. Oltre all'esperienza del laboratorio di comunità BelleTrame, di cui parlerò più avanti, l'autonomia è stata ricercata attraverso la mediazione e quelli che sono "i gesti interrotti".

A. Canevaro, padre fondatore della Pedagogia Speciale e docente dell'Università di Bologna parla di gesti interrotti come di quelle modalità educative in cui il bisogno non sarà soddisfatto completamente dall'educatore, ma sarà l'utente che dovrà mettere del suo per completare questo "gesto" e soddisfare il bisogno. Il destinatario, in questo caso la persona senza dimora, da persona passiva e allineata in un'ottica assistenzialistica, diventa soggetto attivo. L'attività del donatore e di chi riceve il dono

---

<sup>11</sup> Il Laboratorio di Comunità BelleTrame è nato all'interno del Centro G. Beltrame nel 2017 attraverso il Programma europeo PON Metro (2014-2020) che ha permesso di stabilizzare il lavoro di comunità promosso dal centro già dal 2013.

<sup>12</sup> I laboratori di Comunità sono luoghi aperti e pubblici, spazi per l'integrazione e l'inclusione sociale e l'approfondimento culturale nei quali si esprimono pensieri e vissuti collettivi e avviano esperienze di partecipazione e innovazione comunitaria.

si intrecciano, così come l'attività di chi educa si intreccia con quella di chi è educato. Si palesa la necessità che l'altro metta qualcosa per completare quel "gesto interrotto" che è l'educazione. L'educazione in questo senso funziona solo se chi la vive ci mette del suo (logica della reciprocità).

Giusto per essere più chiaro, nel corso della mia esperienza, il gesto interrotto si è palesata moltissime volte. Tra queste abbiamo l'attività del cambio biancheria in cui si è deciso di non provvedere mediante l'impresa di pulizia nel cambiare le lenzuola delle stanze, ma di accompagnare gli ospiti a farlo.

In questo frangente la struttura, mediante l'utilizzo di lavanderie esterne, si occuperà esclusivamente del lavaggio della biancheria da letto. Saranno poi le persone ad effettuare il cambio (rimpiazzando la biancheria sporca con quella pulita). Questa operazione anche se banale, rieducherà gli ospiti alla cura del proprio spazio personale e quindi ad un miglior benessere interiore. Secondo il Feng Shui<sup>13</sup> "[...] Ogni abitante della terra, senza alcuna esclusione attirerà a sé l'ambiente che gli è più congeniale... Benchè inconsapevolmente e involontariamente, noi stessi modelliamo quotidianamente il nostro mondo... questa constatazione significa che tali zone (ambienti) sono energeticamente attive e potenzialmente debilitanti" (Sator, 1997, p.13).

Bisogna dunque educare al pulito, al bello, andando a rigenerare la visione che si ha di sé e del mondo circostante. Proprio "l'educazione al bello" mi ha permesso, durante le mie ore di servizio, di adornare con degli stencil gli spazi vicino la portineria. La coordinatrice, mi ha lasciato realizzare questa attività con un ospite della struttura. Io e l'ospite abbiamo scelto assieme i motivi degli stencil, effettuato l'acquisto e le operazioni di fissaggio al muro (FIG.2). L'attività degli stencil e l'esperienza di Servizio Civile Universale mi ha consentito di comprendere la visione del mondo di alcuni ospiti del Centro, la loro capacità di intenzionare, il loro modo di rapportarsi alla realtà e di proiettarsi nel futuro. L'esperienza mi ha permesso di "vivere con la persona", questa non è stata una pratica settica ma un momento di relazione e di comunicazione entropatica<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Feng Shui è una pseudo scienza che ha l'obiettivo di ricercare l'armonia all'interno dell'ambiente domestico.

<sup>14</sup> L'entropatia è la sospensione momentanea dei propri schemi interpretativi.



FIG.2<sup>15</sup>

Anche la multidimensionalità del problema è apparsa piuttosto chiara in quest'anno di Servizio Civile Universale. Tutti gli ospiti presentavano più di un problema, la maggior parte a livello affettivo, altri psicopatologie, altri ancora dipendenze. Posso recuperare un articolo di giornale in cui intervistano un ospite del Centro Beltrame che porta alla luce numerose problematiche: “[...] La mia vita è cambiata quando i miei genitori, che erano persone eccezionali, sono morti entrambi a causa di una malattia. Mi sono sentita persa e nello stesso periodo è finita anche la mia convivenza con un uomo e allora dalla provincia sono tornata a Bologna, ma non avevo più nulla. Lavoravo in una impresa di pulizie, ma a causa della crisi ha dovuto chiudere e così mi è mancato anche il sostentamento” (Bertossi, 2019).

Fortunatamente, l'ospite dell'intervista è inserito all'interno di un progetto personalizzato, costruito dagli assistenti sociali di Bologna. Per far questo è necessario avere la residenza in città, essendo questo l'unico modo per attuare una presa in carico dai servizi sociali. “[...] La Circolare Istat 29/1992 ha stabilito che ogni Ufficio Anagrafe deve registrare la persona senza tetto o senza dimora nel registro della popolazione residente, istituendo, in caso di assenza di domicilio o residenza, una via fittizia che non esiste dal punto di vista territoriale/toponomastico ma ha equivalente valore giuridico e nelle quale la persona elegge il proprio recapito” (fio.PSD, n.d.). Questa soluzione è stata adottata anche a Bologna con la via fittizia: Via Mariano Tuccella<sup>16</sup>. L'escamotage, permette alle persone di poter avere un

<sup>15</sup> Foto realizzata dal sottoscritto in data 15/07/2019 presso il Centro G. Beltrame.

<sup>16</sup> La storia di Via Mariano Tuccella in un fumetto fatto da E. Racca  
<https://www.graphic-news.com/stories/via-mariano-tuccella/#> (Consultato il 04/02/2021)

assistente sociale e di iniziare un vero e proprio percorso reinserimento nella comunità.

## 1.7 Esperienza con l'European Solidarity Corps

Oltre all'aver svolto l'anno di Servizio Civile Universale, nel 2020, ho preso parte ad un Progetto di Solidarietà (WOOP - Finestra delle opportunità) promosso dal Corpo Europeo di Solidarietà<sup>17</sup>. L'obiettivo del progetto è stato quello di realizzare un mediatore tra le persone in difficoltà (persone senza dimora, persone in difficoltà causa coronavirus, persone in difficoltà economica) e i servizi erogatori di prestazioni sociali e materiali. La realizzazione del progetto mi ha permesso di comprendere la moltitudine di servizi e le soluzioni (in termini di prestazioni) offerte dagli enti della rete sociale alle persone senza dimora. Lo strumento di mediazione si è concretizzato in una piattaforma web: [www.bolognatida.it](http://www.bolognatida.it). Qui ritroviamo molti servizi, sia gestiti dall'azienda comunale ASP-Città di Bologna, sia gestiti dalle associazioni, sia da enti privati. Nel cuore del progetto c'è stato un confronto dialogico e di reciproca conoscenza fra noi (i giovani partecipanti al progetto) e i responsabili dei servizi, che ci ha permesso di capire le metodologie, lo scopo dei servizi, le regole del servizio e soprattutto l'utenza a cui ci si rivolge. Come già anticipato in precedenza, e confermato in questo confronto dialogico, molti di questi servizi, in particolare quelli comunali, richiedono un valido titolo di soggiorno come requisito di accesso. Questo significherà riempire i dormitori pubblici con solo persone "regolari" e lasciando per strada e senza valide alternative le persone "irregolari". Fortunatamente, una risposta positiva alle persone senza dimora irregolari è arrivata dalle associazioni ed enti private (come Caritas), nonché dai gruppi informali. L'Atlante delle Professioni<sup>18</sup>, sviluppato dall'Università di Torino, mette in risalto le attività e le competenze di ogni professione. Nella sezione dedicata all'educatore professionale socio-pedagogico (classe di laurea L-19), si dà molta importanza alla rete territoriale, in particolare, l'educatore deve (cercare di):

- Sviluppare reti integrate di servizi e soggetti chiave sul territorio;

---

<sup>17</sup> Il Corpo Europeo di Solidarietà è la nuova iniziativa dell'Unione europea che offre ai giovani opportunità di lavoro o di volontariato, nel proprio paese o all'estero, nell'ambito di progetti destinati ad aiutare comunità o popolazioni in Europa.

<sup>18</sup> <https://www.atlantedelleprofessioni.it/professioni/educatore-professionale-educatrice-professionale>  
(Consultato il 04/02/2021)



- aprire canali comunicativi tra cittadini, istituzioni, soggetti pubblici e privati che hanno la possibilità di governare i processi di cambiamento della società;
- promuovere l'organizzazione di gruppi di volontariato, associazioni, cooperative, gruppi di auto/mutuo-aiuto;
- coinvolgere famiglie, enti locali, servizi dislocati nel territorio nei progetti educativi, sponsor nella realizzazione di attività;
- coinvolgere ed attivare persone e gruppi in attività di animazione culturale sul territorio;
- realizzare scambi di informazioni e progettazioni comuni con organizzazioni ed istituzioni;
- attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale.

L'importanza di conoscere i servizi presenti in rete, permette di dare una risposta coerente a quelli che sono i bisogni ad un'utenza sempre più eterogenea, evitando quindi quella situazione spiacevole di rimbalzi da un servizio all'altro.”[...] Il passaggio infatti dovrebbe essere mediato, richiesto e seguito dal Servizio che ha in carico la persona, mentre spesso la persona senza dimora si trova in una spirale di rimbalzo da un Servizio all'altro, in un rimando di competenze senza fine, impigliato nella rete che diventa ragnatela e non sostegno” (Giustini, 2007).

Come vedremo più avanti, in questo elaborato, la rete dei servizi non serve solo per soddisfare un bisogno immediato e “salvavita”, ma può essere utile anche per creare delle attività diverse e rispondenti al tempo stesso al medesimo bisogno. Un esempio, che andrò ad approfondire nel capitolo 3 è proprio la rete dei laboratori di Comunità. La rete, in questo senso, può rappresentare una soluzione. Alla base del progetto, c'è l'idea di far conoscere le soluzioni offerte dal territorio, essendo questo il passo fondamentale per impostare una (seppur iniziale) rete di aiuto.

## 2 Sviluppo delle competenze

Inizierò la parte centrale di questo elaborato con una metafora di un famoso educatore, ma anche scrittore e uomo d'affari, sto parlando di S. Covey:

*“Un uomo sta camminando nel bosco quando incontra un boscaiolo intento a segare un albero. Il boscaiolo è affaticato: lavora da 5 ore ed ha molta fretta di finire il lavoro. L'uomo nota che la lama non taglia bene e lo fa notare al boscaiolo, suggerendogli di fermarsi ad affilare la lama della sua sega. Il boscaiolo stizzito risponde: « Non si rende conto che ho fretta? Non ho tempo di fermarmi per affilare la lama, devo abbattere questo albero al più presto». Cosa vuol dire questa storia? Covey ci sta dicendo che non basta la volontà e l'impegno per essere efficienti, ma è necessario avere gli strumenti più adatti per fare bene il proprio lavoro. Non solo: non si può pensare che, una volta dotatisi degli strumenti giusti, poi non si debba provvedere a mantenerli efficaci, “affilando la lama”. Per strumenti non si devono intendere solo oggetti, ma, anzi, sono comprese anche le capacità e le competenze, che vanno continuamente implementate ed aggiornate” (Covey, 2004).*

Sono proprio le competenze (le skills) che mancano alla maggior parte delle persone senza dimora (ISTAT, 2014).

In questo secondo capitolo cercherò di spiegare l'importanza delle abilità (skills) per poter lavorare e quindi iniziare un “vero” processo di integrazione. Parlerò di empowerment, soft skills e hard skills.

### 2.1 Premessa

Prima di andare a fondo nel capire cosa significa empowerment, cosa sono le soft skills e le hard skills; mi sembra doveroso testimoniare con dati oggettivi la carenza di abilità nelle persone che vivono in una grave emarginazione.

I dati ISTAT del 2014, ci parlano di molte persone senza dimora con un livello di istruzione insufficiente ad affrontare lavori qualificati, le statistiche parlano di un 65% degli intervistati con un titolo di studio pari o inferiore alla licenza di media inferiore. Un altro fattore decisamente rilevante è quello relativo all'immigrazione: il 24% delle persone senza dimora ha una ridotta conoscenza della lingua italiana. Questo

significa che le possibilità di relazionarsi con altre persone, di integrarsi ed avere un lavoro sono molto esigue.

## 2.2 Empowerment

Verso la fine degli anni Ottanta-inizio anni Novanta, M. Zimmerman e J.Rappaport, comunicarono la loro scoperta di un nuovo fattore caratterizzante le persone, fattore che denominarono *empowerment*: si riferisce all'esigenza di rendere i soggetti e i gruppi, più impegnati e interessati a ciò che riguarda il loro ruolo politico e sociale.

In opposizione al termine empowerment, troviamo il carattere *learned powerlessness*, relativa ai soggetti che si trovano da lungo tempo in situazioni di disagio e deprivazione. Queste persone, tendono a sviluppare una posizione psicologica di mancanza di potere, ove il soggetto "debole" può solo chiedere e ricevere aiuto dall'esterno, senza attivarsi in prima persona, e quando le condizioni esterne oggettivamente migliorano, consentendo al soggetto di uscire dal proprio stato di disagio, la persona fa fatica ad attivarsi e a cogliere i segnali positivi rimanendo in una posizione psicologica di passività (Tolomelli, 2015).

Sono proprio queste le caratteristiche di chi vive in un centro d'accoglienza, alienato alle dinamiche dell'assistenzialismo. Negli ultimi anni si è cercato di creare veri e propri percorsi personalizzati, mettendo le persone al centro, attuando percorsi riabilitativi condivisi con le persone stesse. Sono proprio le riflessioni e l'aderenza al percorso, aggregato all'esperienza comunitaria che andrà a "problematizzare" la vita della persona, l'individuo, seguendo i consigli dell'educatore di riferimento, aderendo sempre a quello che è il suo progetto, cercherà di prendere coscienza della sua situazione. Paulo Freire, un pedagogista brasiliano, parla di "coscientizzazione" e lo fa ponendosi nella visuale dell'educatore. Spiega che coscientizzazione vuol dire: cercare di aiutare le persone a prendere coscienza della situazione storico-culturale del momento, ed eventualmente aiutarle a trovare gli strumenti giusti per cambiare questa situazione storico-sociale (che non è poi così positiva). Questo può avvenire non soltanto grazie alla coscientizzazione, ma anche grazie allo sviluppo di una capacità critica che soltanto il dialogo comunitario può favorire (Freire, 1968).

Il dialogo comunitario, utilizzato nei centri d'accoglienza per persone senza dimora, favorisce la nascita dei "temi generatori", che partendo da "quadri situazione" ben chiari a tutti, andranno poi ad innescare un dibattito volto ad analizzare e migliorare

l'ambiente, le relazioni, i rapporti con gli educatori e in generale tutte le questioni annesse e connesse alla convivenza. Grazie al dibattito, si troverà la miglior soluzione al problema discusso. Sarà proprio la partecipazione al momento di narrazione e ascolto a favorire il processo di emancipazione, di libertà e quindi di empowerment. Persino Giorgio Gaber, parla di partecipazione in una delle sue canzoni e la paragona proprio alla libertà: “[...] la libertà non è star sopra un albero, non è neanche avere un'opinione, la libertà non è uno spazio libero, libertà è partecipazione!” (Gaber, 2012). Per la piattaforma culturale “Liberiamo”, l'uomo è un animale sociale, infatti essere liberi, significa vivere in democrazia, solo con la democrazia si può spaziare con la fantasia e innalzarsi con la propria intelligenza e con la forza del proprio pensiero personale (Liberiamo, 2021).

L'empowerment, per il prof. Sasso dell'Università G. d'Annunzio di Chieti, concerne per definizione coloro che sono esclusi dalla maggioranza, coloro che non partecipano alla vita comune. Bisogna creare contesti in cui i soggetti isolati e senza voce (come le persone senza dimora), riescano a trovare voce e possibilità di influenzare le decisioni riguardanti la loro vita. Procedere con interventi di empowering significa: “[...] non curare qualcosa che è visto come malattia, ma piuttosto attivare risorse e competenze, accrescere nei soggetti individuali e collettivi la capacità di utilizzare le loro qualità positive e quanto il contesto offre a livello materiale e simbolico per agire sulle situazioni e per modificarle” (Sasso, 2021).

Il termine empowerment, si riferisce, dunque al potere della persona di essere protagonista del suo progetto esistenziale. Il termine “potere” non è da intendersi con l'accezione: “potere su..” ma con “potere di..”. nel processo di empowerment viene dunque incentivato il “migliore utilizzo possibile delle risorse” di cui il soggetto dispone, proprio per rendere operativo il suo potere di agire seguendo un progetto autodeterminato (Tolomelli, 2015, p.51).

Bruscaglioni nel 1991 introduce il termine “self-empowerment” e sostiene che l'attenzione debba cadere maggiormente sul polo positivo di questo processo: su una tensione positiva, un desiderio piuttosto che su un sentimento di mancanza. Egli parla di “io desiderante” come elemento che avvia il processo di empowerment; per cui, l'educatore che andrà a promuovere il self-empowerment dovrà cercare di attivare fiducia, ambizione e desiderio nell'altro per l'apertura di una nuova possibilità all'interno del soggetto (Dallago, 2008). La possibilità di scegliere è la condizione

necessaria per l'assunzione di responsabilità. L'approccio generale del self-empowerment ritiene che il comportamento sia causato dalla personale percezione di successo o insuccesso e quindi sia cognitivamente determinato. Per "empowerizzare" l'individuo bisognerà intervenire, dunque, sui suoi schemi cognitivi. Il modello del self-empowerment prende in considerazione quattro dimensioni: quella del "locus of control", la "Self-efficacy", il "pensiero positivo operativo" e la "hopefulness", alle quali vanno aggiunte le dimensioni trasversali della "responsabilità e del protagonismo". Queste dimensioni sono concepite come tendenze che vedono al proprio interno una bipolarità entro cui l'empowerment del soggetto viene rilevato. All'interno di queste bipolarità la tendenza verso uno dei due poli denota una maggiore propensione all'Empowerment del soggetto.

### 2.2.1 Locus of control

Il *locus of control*, in italiano, luogo del controllo è un concetto ideato dallo psicologo statunitense Julian Rotter nel 1966, utile per identificare all'interno o all'esterno di noi stessi il luogo (la parte) nel quale noi possiamo decidere di controllare o meno la nostra vita. Il *locus of control* è caratterizzato da una tendenza (bipolarità), che ci permette di percepire gli eventi della vita come causati da qualcosa di esterno o di interno a noi stessi. Le conseguenze di questa credenza, che caratterizza le persone è molto importante. Se, sarà la persona a determinare quello che accade nella sua vita, allora sarà in grado, trasformando se stessa, di modificare le diverse situazioni. Al contrario, se caratterizzata da un *locus of control* esterno, tenderà a pensare che le cause siano determinate esclusivamente dal mondo esterno (*locus of control* esterno). Una persona che attribuisce il suo successo/insuccesso all'ambiente, si sentirà molto più in balia di quanto realmente sia. Una persona con un *locus of control* esterno, nel momento in cui si troverà in situazioni negative, penserà di non poter far nulla per modificare quello che sta già accadendo e in situazioni positive, tenderà ad attribuire la situazione al caso, alla fortuna e perciò non proveniente dai suoi comportamenti. Imparare a trasformare il luogo del controllo (*locus of control*) è molto importante, permetterà alla persona di poter discernere quelle che sono le cause da attribuire a propri comportamenti da quelle che al contrario, sono del tutto esterne. Imparare a ricollocare questo *locus of control* verso l'interno, imparando a gestire le diverse situazioni, permetterà all'individuo di vivere più serenamente,

rivitalizzando il suo senso di protagonismo, ponendo se stesso al centro del proprio destino, coerentemente con il self-empowerment.

### 2.2.2 Self-efficacy

Il *self-efficacy*, in italiano, autoefficacia, corrisponde a quello che le persone credono di poter fare e non quello che le persone fanno realmente fare. Da questa credenza, dipende la possibilità di raggiungere i risultati desiderati in un lavoro specifico. Da questa autoefficacia, dipenderà la prestazione dell'individuo. Generalmente le persone pensano di essere più competenti degli altri, questa distorsione cognitiva, che genera l'incompetenza, è stata studiata da due ricercatori della Cornell University, da cui prende nome l'effetto Dunning-Kruger. L'incompetenza, secondo questo effetto, impedisce alle persone di riconoscere di essere incompetenti (Sgobba, 2017).

Il paradosso è che la nostra prestazione sarà ostacolata o facilitata anche dal nostro senso di autoefficacia: se pensiamo di saper fare un lavoro, probabilmente lo faremo bene, al contrario, se pensiamo di non saperlo fare, lo faremo male (o rinunceremo a farlo). Bandura mette in evidenza l'importanza del "sentirsi in grado" di conseguire un successo rispetto ad un compito. La *Self-efficacy* non si occupa delle strategie che il soggetto sceglie e mette in atto, ma piuttosto dei giudizi che egli formula rispetto al compito. A questa definizione di Bandura, Brusciagioni aggiungerebbe la capacità di mobilitare le proprie risorse da parte del soggetto per ottenere il risultato desiderato (Tolomelli, 2015).

Esistono tre tipologie di autoefficacia (*self-efficacy*): scarsa, eccessiva e adeguata.

Un'autoefficacia scarsa è la tendenza alla sfiducia che alcuni soggetti hanno rispetto alla propria possibilità di avere successo. In questa tipologia si sottostimano le proprie abilità e si sovrastimano le richieste del lavoro da fare. Al contrario, un'eccessiva autoefficacia, ci fa pensare di poter fare cose che in realtà non possiamo fare, qui parliamo di autoefficacia in *overconfidence*. Andremo a sovrastimare le nostre abilità e sottostimare le richieste del lavoro da svolgere.

Un'adeguata *self-efficacy*, ci permette di essere consapevoli di quelle che sono le nostre capacità personali e di stimare correttamente le richieste dell'ambiente. Quest'ultima rappresenta il senso di autoefficacia auspicabile che permette di affrontare situazioni difficili, avendo fiducia nelle proprie risorse interne e quindi confidando in una buona riuscita. Inoltre, secondo Bandura: "[...] un soggetto può

avere un basso senso di autoefficacia in un ambito della propria vita e uno alto in un altro contesto” (Tolomelli, 2015).

Successi e fallimenti sono strettamente correlati ai modi in cui le persone hanno imparato a vedere se stessi e ad impostare le loro relazioni con gli altri. In questa prospettiva il concetto di “sé appreso”, organizzato e dinamico consente di poter sviluppare con fiducia prassi formative in grado di poter aumentare la *self-efficacy*. Da quello che le persone credono di saper fare, dipende la possibilità di trovare lavoro, di tenerlo e soprattutto di raggiungere i risultati sperati.

### 2.2.3 Pensiero positivo operativo

Pensare positivamente, è un meccanismo della nostra mente che se applicato, ci permetterà di avere dei risultati differenti e sicuramente una qualità di vita migliore.

Bruscaglioni parla del “pensiero positivo operativo” e lo fa paragonandolo alla tendenza del soggetto nell’investire psicologicamente prevalentemente sulle risorse disponibili nel qui ed ora, piuttosto che, la tendenza opposta, spendere le proprie energie psicologiche sulle risorse mancanti (Tolomelli, 2015).

Proprio per questo è fondamentale imparare ad utilizzarlo e capire quali siano i meccanismi che influenzano i nostri risultati.

“Per il nostro cervello un’esperienza vividamente immaginata corrisponde ad un’esperienza realmente vissuta” (Re, 2016). Questo significa che quando pensiamo ad un evento futuro e lo facciamo in maniera pessimistica, lo stesso sarà vissuto in modo negativo nella realtà dell’individuo, questo pessimismo avrà ovvie ripercussioni sulle risorse disponibili nel qui ed ora, andando a compromettere il futuro della persona. Seligman, con il suo saggio del 1991 (Imparare l’Ottimismo), ha differenziato i soggetti da “ottimisti” e “pessimisti” e ha evidenziato come, questi soggetti non nascono con queste predisposizioni, ma si diventa positivi (ottimisti) o pessimisti solo con l’esperienza. Secondo questo saggio, la positività può essere appresa, dunque si può imparare ad essere ottimisti.

L’ottimismo appreso orienterà l’individuo verso il cosiddetto benessere eudaimonico che realizzerà una felicità completa volta alla realizzazione della propria autentica natura umana.

“[...] Dobbiamo imparare a condizionare noi stessi, pensando positivo, perchè se non lo facciamo il meccanismo della nostra mente lavorerà contro di noi e non con noi” (Re, 2016).

## 2.2.4 Hopefulness

La dimensione del pensiero operativo positivo, come abbiamo visto, si riferisce alla condizione interna del soggetto. La *hopefulness*, in italiano, speranza è la dimensione che permette di collegare il mero ottimismo interno (dato dal pensiero operativo positivo) all'esterno del soggetto (all'ambiente). Se per Seligman (1991) il pensiero operativo positivo permette all'individuo di avere maggiore fiducia nelle proprie competenze e sentimento di controllo, almeno parziali, sugli esiti delle proprie azioni, Bruscazioni introduce la *hopefulness*: "tendenza ad anche sperare o temere che nell'ambiente possano emergere positività e non solo negatività rispetto a ciò su cui effettivamente la persona non ha alcun controllo. In particolare speranza verso gli "intervenienti", fattori e novità non prevedibili e pianificabili per il futuro ma probabilisticamente possibili" (Bruscazioni & Gheno, 2004).

Quindi per Bruscazioni, il soggetto si avvicina all'empowerment confidando anche sui fattori esterni, definiti: "intervenienti" che riguardano il proprio obiettivo (Tolomelli, 2015). Con il termine interveniente si fa riferimento a quegli eventi esterni su cui il soggetto non ha controllo, ma che potenzialmente nel prossimo futuro potranno presentarsi in modo da influenzare positivamente gli esiti di un processo.

## 2.2.5 Responsabilità e Protagonismo

Responsabilità e protagonismo, possono esser lette come facce della stessa medaglia o come conseguenze esistenziali delle precedenti quattro dimensioni dell'empowerment. La responsabilità, si innesca nel momento in cui il soggetto intraprende un determinato percorso, intraprendendo tale percorso, ne diventa autore e quindi diretto responsabile. Il protagonismo è una componente che si attiva quando il soggetto (ri)acquista la capacità di guida e autodeterminazione delle proprie scelte. Un mondo così individualistico e insicuro a livello lavorativo, fa del protagonismo individuale, una possibilità maggiore di realizzazione rispetto al passato. La persona ha l'opportunità di costruire da sé la propria esistenza, mostrando le proprie capacità in tutti gli aspetti della vita, da quello razionale-affettivo a quello lavorativo.

Questa risonanza individualistica, produce al tempo stesso un aumento della responsabilità individuale e con essa il rischio che l'individuo si senta inadeguato ad affrontare le sfide che la vita gli propone. Il protagonismo spinge dunque il soggetto a



sperimentare la bellezza del percorso di costruzione del proprio progetto di vita, pur non essendoci garanzie di successo, dovendosi muovere tra mille incertezze, ma nella consapevolezza delle possibilità comunque presenti in qualunque situazione esperienziale (Tolomelli, 2015).

## 2.3 Hard Skills e Soft Skills

Prima di annoverare le definizioni riguardanti queste due essenze (*hard skills* e *soft skills*) che permettono un corretto svolgimento dell'attività lavorativa, c'è bisogno di chiarire il concetto di "skill". Il dizionario Treccani definisce skill: "l'insieme delle abilità e competenze possedute da un individuo. Possono essere acquisite attraverso il processo di istruzione, addestramento ed esperienza lavorativa o essere semplicemente capacità innate."

Le *hard skills*, sempre secondo il dizionario Treccani è l'insieme delle competenze tecnico-scolastiche possedute dal soggetto, ossia, quelle legate esclusivamente alla professione. Esistono diverse visioni interpretative del significato di competenza: la visione legata alla "performance" la definisce come requisito relativo al piano organizzativo e non alla persona, e tende a costruire "dizionari di competenze" di matrice neo-tayloristica. L'ente governativo inglese Investors in People, definisce il concetto di competenza (*hard skills*) come: "la capacità di mettere in atto, in situazione di lavoro, un comportamento conforme agli standard richiesti. Il concetto di competenza incorpora la padronanza di significative skill, conoscenze tecniche e abilità di applicare tali skill e conoscenze al fine di risolvere problemi e rispondere alle contingenze, nonché l'abilità di trasferirle a nuove situazioni nel contesto occupazionale". Sono le competenze tecniche, misurabili e quantificabili, quelle ricercate da chi offre lavoro (Investors in People, 1996).

Le competenze tecniche appartengono a tutte le professioni, anzi spesso per una singola professione si necessitano più competenze. Per essere più chiari posso fare l'esempio di un imbianchino: sicuramente è importante che il professionista abbia delle ottime capacità motorie idonee a svolgere questo lavoro (caratteristica che si sviluppa solo grazie al learning by doing) ma saranno necessarie anche delle capacità matematiche, linguistiche, comunicative e probabilmente anche l'adozione di quella che è l'immaginazione (soft skill). Come abbiamo visto le *hard skills* sono

importantissime, senza di esse non sarà possibile candidarsi a nessuna proposta di lavoro.

Quando parliamo di grave emarginazione, parliamo prevalentemente di persone che presentano maggiori difficoltà nel “saper lavorare”, più che nel “saper fare un lavoro” (Lepri & Montobbio, 1993, p.153).

Dalle indagini ISTAT del 2014 (al prospetto 7), si evince che il 72% di persone senza dimora è senza lavoro e soltanto l'8,7% del totale non ha mai lavorato. Questo significa che la grande maggioranza delle persone senza dimora che attualmente non lavora (63,3% del totale stimato), ha delle competenze (*hard skills*) che in passato gli hanno permesso di lavorare e che ora per diversi motivi, non gli permettono più di farlo.

“[...] La perdita di un lavoro si configura come uno degli eventi più rilevanti del percorso di progressiva emarginazione che conduce alla condizione di senza dimora, insieme alla separazione dal coniuge e/o dai figli e, con un peso più contenuto, alle cattive condizioni di salute. Ben il 61,9% delle persone senza dimora ha perso un lavoro stabile, il 59,5% si è separato dal coniuge e/o dai figli e il 16,2% dichiara di stare male o molto male. Sono solo una minoranza coloro che non hanno vissuto questi eventi o che ne hanno vissuto uno solo, a conferma del fatto che l'essere senza dimora è il risultato di un processo multifattoriale” (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2015).

Nelle Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta, approvata il 5 novembre 2015 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, si dà molta importanza a quelle che sono le azioni per “rivitalizzare” le risorse proprie delle persone in modo da favorire il reinserimento lavorativo, in particolare si dà rilevanza a quelli che sono i laboratori di comunità, come il laboratorio BelleTrame (di cui parlerò nell'ultimo capitolo). Cito testualmente il fine di questi laboratori da un punto di vista occupazionale-lavorativo: “[...] nel caso di laboratori ove si svolgano attività occupazionali significative o lavorative a carattere formativo o di socializzazione, evitare di investire in azioni o ambiti di attività che non presentino garanzie anche minime di utilità ai fini di un successivo inserimento nella vita comunitaria o nel mondo del lavoro; a tal fine si raccomanda in modo particolare la creazione di imprese sociali o un collegamento stretto e congruente tra quelle esistenti sul territorio e i laboratori stessi.”

Nelle “Linee di Indirizzo” si dà molta importanza anche alle persone senza dimora giovani (compresi fra i 18 e i 25 anni), essendo quest’ultimi meno compromessi dall’esperienza di grave marginalità. In questo caso viene raccomandato di: “dedicare spazi e competenze specifiche nei sistemi di accoglienza alle relazioni con le persone senza dimora più giovani anche allo scopo di effettuare bilanci di competenze e valutazioni delle possibilità concrete di avviamento al lavoro”. Le *hard skills*, sono moltissime (Nel mondo si contano più di 50.000 competenze professionali secondo Easyrecrue), queste sono frutto delle esperienze formative e di istruzione delle singole persone. Nei casi in cui ci sia una perdita o mancanza del posto di lavoro, bisognerebbe intervenire con dei percorsi personalizzati con l’individuo, volti a costruire o ad aggiornare tali competenze.

Un’indagine condotta da leadership IQ tra il 2011 e il 2020, mostra l’importanza di quelle che sono le *soft skills*. Se le competenze tecniche (saper fare un lavoro) permetteranno l’inizio di un percorso lavorativo (con la stipulazione di un contratto) grazie alle proprie capacità tecniche; le *soft skills* che si traducono, come abbiamo precedentemente visto, in un “saper lavorare” permetteranno il perdurare di tale percorso. Possedere delle *soft skills*, eviterà un fallimento di quello che è il proprio percorso/progetto lavorativo.

Sempre nella stessa indagine risulta rilevante il numero totale (89%) di “assunzioni sbagliate” per mancanza di *soft skills*. Il mondo del lavoro, anche grazie alla continua evoluzione tecnologica, si trasforma a velocità vertiginose e sono quindi proprio le *soft skill* a fare la differenza tra due profili con esperienze e background simili. Nella “FIG.3” troviamo le principali *soft skills*, che andrò a spiegare in questo capitolo.



FIG.3<sup>19</sup>

### 2.3.1 Problem Solving

Spesso, soprattutto in ambito lavorativo, ci troviamo nella condizione di dover risolvere un problema. Un problema è una distanza, una discrepanza tra la situazione presente e una situazione ideale desiderata. “Il *problem solving* è un processo attraverso il quale si copre tale distanza passando dalla situazione attuale ad un’altra il più possibile vicino a quella ideale” (Chiappi, 2005).

Da questa breve definizione, comprendiamo il valore aggiunto di un lavoratore con queste caratteristiche. Il *problem solving*, non è solo una tecnica applicabile all’attività lavorativa, ma è anche applicabile alla vita di tutti i giorni. Per usare le parole di Karl Popper: “tutta la vita è un risolvere i problemi”. In senso ampio, questo processo è usato per trovare soluzioni a problemi difficili o complessi. Allora il primo passo è rappresentarsi mentalmente il problema, fissare un obiettivo da raggiungere e poi considerare le azioni che potrebbero aiutarti a raggiungere tale obiettivo. I pionieri del *problem solving*, Newell e Simon, chiamano questo processo *problem space*, ossia lo spazio del problema, e hanno paragonato il *problem solving* a una ricerca. Un famoso psicologo statunitense W. James, disse: “il Genio non è altro che la capacità di guardare la realtà (quindi di ricerca) da prospettive non ordinarie”. Proprio questa è l’essenza del *problem solving*.

Una parte cruciale del *problem solving* è data dalla nostra capacità di rappresentare il problema, immaginare le possibili soluzioni e valutare, prima di agire, se tali

<sup>19</sup> Immagine recuperata dall'Informagiovani del Comune di Bologna (<http://www.flashgiovani.it/soft-skills-le-pi%C3%B9-richieste-per-il-2020>)

soluzioni possano portarci verso il nostro obiettivo. Esistono moltissime metodologie per l'impiego del *problem solving* a casi specifici, tra queste abbiamo:

- *Problem Solving Strategico* (PSS), sviluppato dallo psicologo G. Nardone;
- *Plan Do Check Act* (PDCA), sviluppato da Walter Shewhart e reso popolare da Edward Deming;
- *Failure modes, Effects and Criticality Analysis* (FMECA), sviluppato dalla Nasa.

Ogni metodologia, anche se frutto di ricerche differenti, sarà sempre composta dai tre “passi” precedentemente menzionati, che generalmente si struttureranno in 5 step: definire il problema; analizzare il problema; identificare le possibili soluzioni; scegliere la soluzione migliore e attuare tale soluzione per risolvere il problema. “Risolvere problemi significa trovare una strada per uscire da una difficoltà, una strada per aggirare un ostacolo, per raggiungere uno scopo che non sia immediatamente raggiungibile. Risolvere problemi è un’impresa specifica dell’intelligenza e l’intelligenza è il dono specifico del genere umano. Si può considerare il risolvere problemi come l’attività più caratteristica del genere umano” (Polya, 1945).

### 2.3.2 Pensiero Critico (Critical Thinking)

Il pensiero critico è quel pensiero che si contrappone al pensiero acritico. In altre parole, pensare criticamente significa mirare ad un giudizio fondato e utilizzare appropriate norme di valutazione nel tentativo di determinare il vero valore di qualcosa. Per il Vocabolario Treccani pensare criticamente, significa esercitare la riflessione. Da pensiero critico si passa quindi al pensiero riflessivo, consacrato da Dewey come il: “miglior modo di pensare” e indagare la realtà in modo rigoroso, verso cui si orientano le sfide cognitive della società della conoscenza, connotate da alte competenze del pensiero (Szpunar, 2003).

Il pensiero critico rappresenta la possibilità di un individuo di raggiungere i propri obiettivi e di sostenere i propri valori (Halpern, 2014).

Esso costituisce la base attraverso cui costruiamo i nostri criteri; quei criteri che guidano i nostri ragionamenti, le nostre scelte, i nostri valori e ci permettono di dare forma alla nostra personalità. È essenziale per lo sviluppo di individui equilibrati e completi, in quanto influenza le abilità di emancipazione, dialettica, riflessione e di conseguenza l’indipendenza delle persone. Il pensiero critico ha delle forti ripercussioni su tutta la società, non solamente sullo sviluppo dei singoli individui. In

questa prospettiva, pensare e ragionare con la propria testa, pur sempre nel confronto con gli altri, può rappresentare un primo modo di essere liberi, di operare scelte consapevoli e assumere decisioni migliori.

### 2.3.3 Creatività (Creativity)

Secondo Kaufmann un'idea può dirsi originale quando rappresenta una chiara novità rispetto a quanto l'individuo già sapeva fare o pensare, mettendo in atto un processo: produttivo<sup>20</sup>; laterale<sup>21</sup>; divergente<sup>22</sup>.

Per generare un pensiero creativo, innovativo, bisogna rovesciare i punti di partenza: creatività non significa soltanto pensare nuove idee, ma anche inibire le risposte ordinarie (Sala, 2018) e aumentare l'energia informativa. Più a lungo si pensa, più si esaurisce il recupero mnestico delle informazioni già conosciute e immagazzinate in memoria, e quindi meno banali diventano le idee concepite poiché si attiva l'area dell'immaginazione. Un famoso filosofo greco (Eràclito di Efeso) disse: "per vedere le stelle, devo spegnere il sole." Pensare creativamente, significa dunque, pensare fuori dagli schemi.

Freud, in maniera psicoanalitica, ha affrontato il problema della creazione artistica, intendendo l'arte essenzialmente come uno dei mezzi più adeguati per affrontare le vicissitudini dell'esistenza. L'atto creativo, che trova la sua massima espressione nell'opera d'arte, sarebbe il risultato di un processo di mediazione fra richieste e vincoli della realtà esterna e desideri interni all'individuo che, non potendo trovare immediata gratificazione, verrebbero sublimati (Musatti, 1981).

Secondo Arieti (1979), l'individuo creativo "conserva una possibilità più grande della media di accesso alle immagini, alla metafora, alla verbalizzazione accentuata e ad altre forme connesse al processo primario, che è inconscio o preconscious". Dunque la spinta creativa è frutto della sublimazione di energie scaturite da una situazione estremamente frustrante e del loro riorientamento in una direzione produttiva.

La creatività non sarebbe una funzione specifica del nostro cervello bensì una conseguenza del suo modo di funzionare, evolucionisticamente determinato: l'atto creativo si può quindi intendere come uno stato di tensione motivazionale verso un obiettivo che non è più possibile perseguire tramite il normale funzionamento

---

<sup>20</sup> Produttivo e non riproduttivo.

<sup>21</sup> Laterale e non verticale.

<sup>22</sup> Contrapposto a convergente, cioè che conduce a un'unica soluzione possibile.

cerebrale; è possibile considerare la creatività come una conseguenza della plasticità cerebrale, la capacità del cervello di modificare la propria morfologia funzionale attraverso l'esperienza e l'apprendimento. Diversi ricercatori hanno studiato il rapporto emozione-creatività utilizzando un'ampia gamma di procedure di induzione, ovvero stimoli in grado di produrre una risposta per coinvolgere i partecipanti negli stati affettivi positivi, rispetto alle condizioni neutre, migliorano le prestazioni nel pensiero divergente nella categorizzazione e nei compiti di problem solving legati all'insight<sup>23</sup>, poiché gli individui tendono a fare associazioni più ricche e variegata tra i frammenti di conoscenza quando sperimentano uno stato affettivo positivo rispetto a quando sono in uno stato neutro (Mancini & Biolcati, 2020).

#### 2.3.4 Gestione delle Persone (People Management)

I comportamenti e gli atteggiamenti delle persone all'interno degli ambienti lavorativi, producono azioni e reazioni che andranno ad influenzare il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Per questo motivo la loro rilevazione e gestione risulta fondamentale per le performance dei processi lavorativi (ISFOL, 2011).

Le dinamiche lavorative seguono un percorso denominato modello ASA (attrazione-selezione-attrito), secondo cui le persone sono attratte da ambiti organizzativi che soddisfano le proprie preferenze, generando una struttura sempre più omogenea che, contestualmente, allontana quei soggetti che non si sentono coinvolti in essa. Anche la Scarr, parlando di "correlazione attiva" tra ambiente e persona (paradigma natura/cultura), ribadisce che la persona, in base a ciò che la aggrada, cercherà sempre la sua nicchia (Santrock, 2000).

Un processo così omogeneo genera dinamiche organizzative stabili, un clima positivo, fiducia, senso di equità e collaborazione. All'opposto, eccessiva uniformità di comportamenti potrebbe condurre a radicamenti di visione e rigidità verso i cambiamenti con conseguenze negative per lo sviluppo dell'organizzazione. Si necessita, pertanto, di tendere ad un assetto che includa maggiore varietà, intesa anche nell'orientamento dell'accettazione delle differenze individuali come valore aggiunto all'ambiente lavorativo. La personalità degli individui, la percezione di efficacia nella capacità di gestire ruoli e mansioni, di relazionarsi con gli altri in modo costruttivo e non conflittuale, diventano i nuovi fattori organizzativi nella gestione di

---

<sup>23</sup>L'insight è l'intuizione e la consapevolezza dei propri sentimenti, delle proprie emozioni e dei moventi del proprio comportamento.

un moderno sistema di *people management*, sempre più importante per poter lavorare in un mondo così competitivo.

### 2.3.5 Lavorare in Gruppo (Coordinating with others)

Come già accennato in precedenza, l'uomo è un'animale sociale. Nel corso della nostra vita, passiamo molto tempo a contatto con le altre persone e stare in gruppo e/o cercarlo è una cosa normalissima (Agosti, 2015).

Esistono due tipologie di gruppi inerenti l'attività lavorativa: il gruppo lavorativo e il lavoro di gruppo. Quando parliamo del lavoro di gruppo, parliamo di un Team volto a svolgere un determinato lavoro. In questo senso, terminato il lavoro, il gruppo non avrà più senso di esistere e quindi si "disperderà". Il gruppo di lavoro, diversamente dal primo, è un agglomerato di persone che lavora assieme. Il gruppo di lavoro, una volta costituito, sarà destinato a perdurare nel tempo.

"[...] Un team è un gruppo di persone che collaborano, lavorano e interagiscono tra di loro per il raggiungimento di obiettivi comuni, e che forniscono ognuno un contributo alla realizzazione della performance del gruppo. Il team dovrebbe quindi produrre dei risultati per i quali i membri del gruppo hanno una responsabilità collettiva e raccolgono dei frutti collettivi, e gli obiettivi comuni non dovrebbero essere realizzabili da nessuno dei membri singolarmente. Il gruppo si basa infatti sulla percezione diffusa dei membri di far parte di un "tutto" più ricco della semplice somma degli individui" (Marino, 2016).

La grande competitività delle aziende, ha incrementato notevolmente il lavoro: a livello qualitativo, si cerca di creare prodotti sempre più tecnologici e all'avanguardia per accaparrarsi le fette del mercato; a livello quantitativo si cerca sempre di produrre di più utilizzando le stesse risorse.

Il modello organizzativo che si è rivelato più efficace per superare le debolezze dell'organizzazione piramidale, permettendo di rafforzare le capacità prestazionali dei dipendenti e permettere alle aziende di raggiungere gli obiettivi prefissati con risultati migliori. Il lavoro in gruppo è sempre più sostenuto dai responsabili aziendali e dalla politica, come mezzo per garantire qualità e sicurezza nella consegna di sempre più servizi. Nei contesti organizzativi attuali, diventa sempre più comune, la necessità di affrontare e sviluppare progetti in team coinvolgendo sempre più figure professionali. Lavorare in gruppo, diventa quindi una competenza prioritaria da dover sviluppare per inserirsi o reinserirsi nel mondo del lavoro.



### 2.3.6 Intelligenza Emotiva (Emotional Intelligence)

Il concetto di intelligenza emotiva, è abbastanza eterogeneo. Comprende un insieme di caratteristiche legate alle emozioni individuali. Grazie all'intelligenza emotiva riusciamo a: percepire, comunicare, regolare le proprie ed altrui emozioni (Hughes & Evans, 2018). Esistono due "scuole di pensiero" volte a chiarire il concetto di intelligenza emotiva: la prima ha un'indole americana, ove il concetto è legato alle abilità e alle performance; la seconda è di matrice più europea e afferisce alla intelligenza emotiva di tratto.

Per la scuola di indole americana, l'intelligenza emotiva è: "[...] l'abilità di riconoscere il significato delle emozioni e le loro relazioni, ed utilizzarle come base del ragionamento e del problem solving" (Mayer et al., 2001 , p.134).

L'idea, secondo questa concezione è che l'intelligenza emotiva, andrebbe utilizzata assieme all'intelligenza cognitiva, permettendo quindi un approccio coerente all'ambiente. L'intelligenza emotiva, in questo senso non è legata alla motivazione e alla personalità dell'individuo (caratteristiche concernenti l'approccio europeo).

La scuola europea, definisce l'intelligenza emotiva come una "costellazione di autopercezioni correlate alle emozioni e collocate ai livelli inferiori delle tassonomie gerarchiche di personalità" (Furnham, 2007).

Da queste tassonomie nasce proprio il termine intelligenza emotiva di tratto, ove il tratto è da riferirsi alla personalità dell'individuo. In quest'ultima concezione non vi sono correlazioni con l'abilità (caratteristica all'opposto presente nell'idea americana).

In generale, si può affermare che entrambe le scuole di pensiero si propongono di comprendere e misurare gli elementi implicati nel riconoscimento, nell'espressione e nella regolazione delle emozioni proprie e altrui, e concordano sul fatto che esistano delle componenti chiave proprie dell'intelligenza emotiva, quali la consapevolezza e la gestione delle emozioni, l'abilità di regolare le proprie emozioni in modo appropriato e di gestire le reazioni emozionali negli altri; la capacità di automotivazione e, infine, la conoscenza pratica di come relazionarsi nelle diverse situazioni sociali e culturali (Mancini et al., 2020).

In aggiunta, per Mancini (2020), l'intelligenza emotiva può essere modificata nelle persone attraverso attività di condivisione esperienziale, soprattutto in un contesto grupale (come quello lavorativo).

## 3 Promozione delle competenze lavorative

In quest'ultimo capitolo, cercherò di descrivere l'importanza del lavoro per le persone che vivono una situazione di grave emarginazione sociale. Lo farò parlando di un progetto nato a Bologna nel 2018 all'interno del Centro di accoglienza G.Beltrame. Parte dei dati e delle informazioni che utilizzerò in questo capitolo, mi sono state fornite da un'operatrice della Struttura, altre informazioni sono frutto della mia esperienza di Servizio Civile Universale, precedentemente descritta nel Capitolo 1.

### 3.1 Lavoro

“L'Italia è una Repubblica democratica, fondata sul lavoro. La sovranità appartiene al popolo, che la esercita nelle forme e nei limiti della Costituzione” (Art.1 della Costituzione della Repubblica Italiana).

Da che ricordo, il lavoro è sempre stato al centro delle questioni politiche e mediatiche del Paese. Il problema legato al lavoro, o meglio ai disoccupati da lavoro, rappresenta (probabilmente) il numero uno dei paradossi della nostra Repubblica. Giustappunto l'ottava parola della nostra Costituzione parla proprio di lavoro e lo fa a scanso di equivoci, subito dopo aver chiarito la nostra forma di governo, spiegando che l'Italia è fondata sul lavoro. Non è finita qui, la questione lavoro, viene ripresa anche da altri articoli costituzionali: Art. 3; Art. 4; Art. 35; Art. 36; Art. 37; Art. 38; Art. 46. Svolgere un lavoro, non è solo una questione normativa ma è anche un fattore identitario. Diventare una persona disoccupata, significherà, non solo perdere il reddito e i legami sociali derivanti da esso, ma anche la propria identità.

L'occupazione è così importante per la nostra identità da essere trascritta persino all'interno della nostra Carta d'Identità.<sup>24</sup>

Le implicazioni psicologiche derivanti dalla perdita occupazionale, sono molteplici e ampiamente trattate nella letteratura odierna. Già nel XX secolo, il più famoso psicoanalista della storia: Sigmund Freud, parlò di salute mentale e la descrisse come un'implicazione derivante da due entità (due picchetti, citando l'esempio della metafora di Luigi Gui): “la salute psicologica dell'uomo consiste nell'amare e lavorare”. Sono due dimensioni molto forti e come, sufficientemente trattato nel Capitolo 1, l'affetto rappresenta la caratteristica fondamentale per rimanere

---

<sup>24</sup> Carta d'Identità cartacea

aggrappati alla realtà ed evitare di ritrovarsi in strada. Anche se l'affetto, rappresenta il sostegno principale, il lavoro, ha comunque un peso decisamente rilevante nella vita di ognuno di noi. In tale ottica, il lavoro, può essere considerato come un complicatissimo bancomat, che impone un sacco di cose da fare per arrivare ad erogare i soldi, assume significato non soltanto nella contropartita del denaro, ma si arricchisce di un plusvalore erotico e generativo (proprio come nella dimensione affettiva). “[...] Il lavoro diventa relazione sociale e psichica, in cui il soggetto crea beni e/o servizi per l'altro, che mediante un medium (il denaro) riconosce il soggetto stesso. Potrebbe essere proprio questo riconoscimento a soddisfare il nostro naturale narcisismo, più del medium-denaro” (Di Salvo, 2020).

Il lavoro ci impone delle domande profonde su noi stessi e la società, perché passando molto tempo al lavoro, dovremmo domandarci a cosa vale la pena dedicare la nostra vita. Dovremo trovare degli interessi, in relazione alle richieste del fabbisogno della società. Un famoso neurologo austriaco (Viktor Frankl) disse: “The last of the human freedoms is to choose one's own way” ossia: “L'ultima libertà umana è scegliere la propria strada”. Bisogna prestare molta meticolosità ai nostri percorsi formative ed educative, perché saranno questi che definiranno la nostra strada, e saranno queste ad avere importanti ripercussioni sul nostro futuro. La società è cambiata e con essa le sicurezze lavorative. Le più recenti riforme normative (Jobs Act) hanno riorganizzato il concetto di lavoro, si è passati da un lavoro tipicamente “sicuro”, ad un lavoro sempre più precarizzato, il cosiddetto lavoro flessibile. Prima, in caso di licenziamento illegittimo, il lavoratore aveva sempre diritto a essere reintegrato in azienda. Ora, il diritto alla reintegrazione è previsto solo in casi eccezionali (Adecco, 2019).

Dato che le persone senza dimora, come già osservato nell'indagine ISTAT del 2014, sono poco istruite e con una formazione poco qualificata, in caso di licenziamento difficilmente riusciranno a trovare un nuovo impiego. Il lavoro serve anche a riempire le nostre giornate, grazie ad esso, riusciremo ad organizzare la nostra vita, distinguendo i momenti lavorativi da quelli non lavorativi. La disoccupazione, produrrà perciò un disorientamento e delle difficoltà psicologiche che si andranno a cronicizzare nel giro di un anno. Il 60% dei disoccupati riporta difficoltà psicologiche che con l'andare del tempo, produrrà pensieri negativi che impediranno il reinserimento nel mondo del lavoro. L'autostima crolla, si perde il senso di autoefficacia, diminuiscono le aspettative di successo nella ricerca del lavoro e si

riduce la motivazione nel cercare lavoro. Le persone disoccupate smetteranno di credere nelle loro capacità e perdono la speranza di trovare un impiego (Proudfoot, et al., 1997).

I laboratori di comunità, come vedremo nel prossimo paragrafo, saranno un valido strumento per attenuare questo distress emozionale, che unito al “Progetto Ciap” cercherà di dare una valida risposta al problema.

### 3.2 Laboratori di comunità bolognesi

Per descrivere i laboratori di comunità e focalizzarci poi sul laboratorio Belletrame, bisogna fare una piccola prerogativa, occorre chiedersi che cosa sono i laboratori e qual'è la loro funzione. Per descrivere tali ambienti, bisogna uscire da quelli che sono i clichè tipici di un laboratorio: camici bianchi, ingegnose macchine scientifiche, sostanze chimiche, ecc. Il laboratorio, in particolare quello educativo, può essere inteso anche come un luogo con precise funzioni e racchiuso in una finestra temporale. Questa frase, così formulata, potrebbe sembrare una sinestesia, e non avere una corretta rappresentazione mentale. Il laboratorio educativo, va pensato non come un luogo fisico, ma come una modalità operativa con proprie specifiche caratteristiche, tra cui il ruolo attivo dei partecipanti nel costruire le proprie competenze e quello di guida dell'insegnante, che osserva e ascolta (Dedo & Di Sieno, 2013). Ancora una volta ritroviamo l'approccio di Paulo Freire, che abbandonando l'idea di una metodologia autoritaria, in cui l'educatore è quello che parla e l'educando è quello che ascolta, arriva a costruire un rapporto paritetico. In questo approccio e nei laboratori educativi, si andrà a costruire un rapporto bilaterale, un rapporto in cui educatore ed educando, saranno messi sullo stesso piano e attraverso il dialogo, si andranno a confrontare. Sarà proprio il dialogo lo strumento principale del laboratorio di comunità. L'educatore che lavora in un laboratorio di comunità dovrà abbandonare questo suo “ruolo istituzionale” per avvicinarsi di più verso la persona senza dimora, dovrà vedere l'utente proprio come una persona, proprio come lui stesso. Bisognerà vedere il rapporto educativo, come un rapporto di scambio, riportando al centro il dialogo e il confronto. È importante che l'educatore eviti di innalzarsi come su un piedistallo, che metta barriere fra lui con il suo sapere saccente e la persona senza dimora con le sue peculiarità.

A Bologna, questi laboratori, sono ben organizzati grazie al “Manifesto dei Laboratori di Comunità” sviluppato in collaborazione con Asp Città di Bologna, l’associazione Naufragi e Unibo. Questo manifesto, prevede 7 articoli:

1. Luoghi di incontro per comunità solidali: questo articolo, spiega che il laboratorio di comunità, è un luogo aperto a tutti. In questo luogo si permetterà alle persone senza dimora, di emergere e di diventare risorse attive per la comunità.
2. Luoghi sicuri e spazi di partecipazione attiva: in questi luoghi si favorisce il volontariato e la cittadinanza attiva, si sperimentano nuove tecniche di fare welfare grazie alla partecipazione dei cittadini che vi partecipano. Questi luoghi riescono ad accogliere persone e gruppi molto eterogenei fra loro.
3. Spazi di tutti ma, sede esclusiva di nessuno: luoghi accessibili, accoglienti e generativi di incontri. I locali sono organizzati per rispondere alle differenti necessità e interessi dei partecipanti. Le attività dei vari gruppi vengono co-progettate con le equipe di lavoro interne, si svolgono in libertà e autonomia. Le attività saranno: gratuite, senza requisiti culturali/formativi, con un rapporto diretto con gli operatori.
4. Contenitori di molteplici progettualità: i laboratori di comunità, aiuteranno le persone senza dimora a sviluppare le hard skills e le soft skills. verranno messi a disposizione: strumenti, risorse, competenze e spazi per la realizzazione delle attività educative.
5. Officine di alchimie sociali: le attività educative, saranno co-progettate da tutti gli attori che compongono il laboratorio. Anche i partecipanti a queste attività, potranno proporre le attività da fare.
6. Luoghi per un welfare capacitante e di prossimità: i laboratori sono terreno fertile per il dialogo e l’incontro tra tutte le persone che vivono un determinato luogo. I laboratori di comunità, permetteranno di intercettare i bisogni, risorse e aspettative del tessuto territoriale.
7. Luoghi di welfare generativo: La prospettiva generativa rappresenta la possibilità di progettare e implementare azioni ancora non previste e inattuali.

Il senso di un laboratorio come questo è anche quello di “agganciare” le persone in stato di bisogno non ancora intercettate dai servizi sociali o che non chiedono aiuto. Una persona bisognosa, potrebbe trovare nelle molte attività educative, realizzate dai

laboratori di comunità, un particolare interesse o semplicemente un luogo senza pregiudizi in cui sostare. Lo staff educativo, vigilando attentamente sui partecipanti alle attività, noterà il nuovo partecipante e l'inizio di un confronto dialogico e paritetico, permetterà di decodificare la persona e di intercettare le eventuali fragilità. Con questa nuova modalità di welfare si potrà arrivare persino all'aggancio di quelle persone invisibili ai servizi sociali. Ad oggi i laboratori di comunità sono 8, li possiamo vedere all'interno della mappa (FIG.5). Tra questi abbiamo:

- Condominio Scalo nel Quartiere Porto Saragozza
- Madre Teresa di Calcutta nel quartiere Savena
- Laboratorio E-20 nel quartiere S. Stefano
- Gomito a Gomito nel quartiere Navile
- Happy Center Bolognina nel quartiere Navile
- Tessuti urbani nel quartiere Borgo Panigale/ Reno
- Belletrame nel quartiere S. Donato/ S. Vitale
- R-8 nel quartiere S. Donato/ S. Vitale

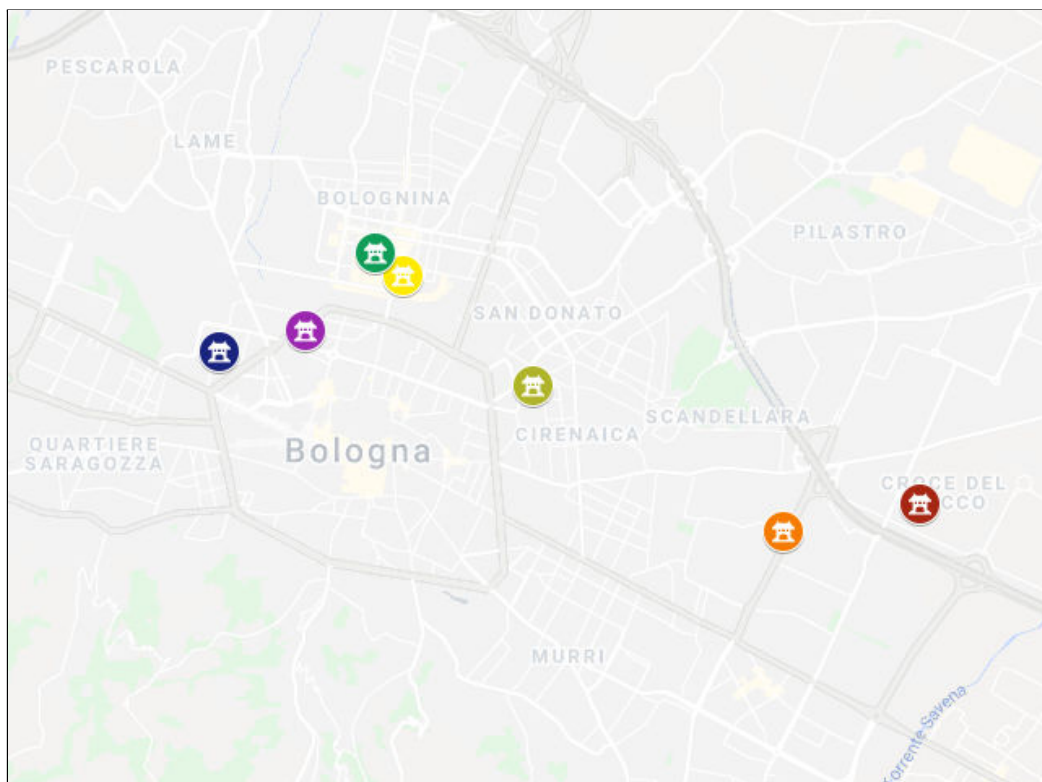


FIG.5

ognuno in una zona diversa della città di Bologna. Ogni laboratorio ha le sue unicità che riflettono gli interessi delle persone che vivono in quell'area. Questa eterogeneità di attività permette alle persone di scegliere cosa fare, di seguire un proprio interesse personale e acquisire le competenze che più gli aggradano. Le attività sono tante e svolgendosi in momenti e luoghi diversi, andranno a creare una vera e propria rete laboratoriale. Possiamo citare qualche attività come quelle del laboratorio Happy Center in Bolognina che si trasforma durante la settimana in laboratorio di informatica, in laboratorio musicale oppure in laboratorio del fai da te. Come possiamo immaginare le attività sono molte e in continua evoluzione per rispondere sempre di più agli interessi dei partecipanti. Nel prossimo paragrafo descriverò il laboratorio Belletrame, il laboratorio che mi ha visto impegnato in prima persona nello svolgimento del mio Servizio Civile Universale.

### 3.2.1 Focus sul Laboratorio di Comunità Belletrame

L'esperienza di Servizio Civile Universale, già trattata in questo elaborato, mi ha permesso di osservare il lavoro degli operatori, in particolare quello mirato al Laboratorio Belletrame. “[...] Nel luglio 2017, grazie al Programma europeo “Pon Metro”, è stato possibile potenziare progetti già esistenti, nati all'interno di realtà che già operavano sul territorio, come il Laboratorio “BelleTrame” all'interno del Centro d'accoglienza Beltrame-Sabatucci” (Naufragi, 2021). Il laboratorio si svolge tutti i martedì, indicativamente dalle 16:30 alle 20:00. Le attività, tutte strutturate, vengono elaborate dall'equipe educativa del laboratorio, che ragionando sui bisogni individuati nella struttura, grazie ai tanti momenti dialogici con gli ospiti, riesce a realizzare dei veri e propri progetti e dare seguito alle richieste.

Proprio in quest'ottica di dialogo comunitario, al Centro G. Beltrame, esistono dei momenti di condivisione, chiamati “Riunioni di Condominio” in queste riunioni sono proprio gli ospiti della struttura ad innescare una discussione critica, volta ad analizzare e migliorare l'ambiente, le relazioni, i rapporti con gli educatori e in generale tutte le questioni annesse e connesse alla convivenza comunitaria.

Il progetto diventa quindi lo strumento più importante per realizzare delle azioni concrete e condivise. Sono molte le attività a cui ho preso parte, tra queste quella più emblematica dal punto di vista della condivisione tra ospiti ed equipe è stata la

realizzazione dei murales nell'ala donne<sup>25</sup>. Si è scelto di realizzare questa attività con la finalità di abbellire (educazione al bello) il corridoio dell'ala donne. Nei primi step, ci sono state delle proposte su cosa disegnare e come fare questi disegni (operativamente parlando) ma solo la riunione con le signore ha permesso di scegliere i disegni da realizzare. Nei martedì successivi, con l'aiuto di un proiettore, siamo riusciti a ricalcare sul muro l'immagine proiettata dei tulipani, essendo questa la figura scelta dalle signore. Questo progetto, si è poi concluso colorando l'interno di questi calchi. Solo grazie ad un lavoro condiviso tra tutti ha permesso la realizzazione di questa attività, creando uno spazio più bello e soprattutto un'attività condivisa. Qui di seguito la foto del lavoro finale (FIG.6).



FIG.6<sup>26</sup>

Il laboratorio Belletrame, comprende anche delle attività di socializzazione molto efficaci. Prime tra queste il mercato di Campi Aperti che ogni martedì, posizionandosi vicino al Centro Beltrame, genera un flusso di persone che dal mercato si sposta alla

---

<sup>25</sup> Ala del Centro G. Beltrame in cui dormono circa 15 donne. Quest'area è riservata a loro e non è accessibile dagli uomini.

<sup>26</sup> Foto realizzata dal sottoscritto in data 11/02/2020 presso il Centro G. Beltrame.



Struttura (e viceversa). Questa affluenza di persone, permette non solo di conoscere la struttura in sé ma anche le persone che la abitano. Il laboratorio Belletrame, cogliendo l'occasione del mercato rionale ha creato veri e propri eventi coinvolgendo sia i clienti di Campi Aperti sia gli ospiti del Centro. Altri scambi avvengono tramite la Palestrina Popolare Vag61, una palestra accessibile a tutti, che non fonda i suoi principi sulla competizione ma sulla socialità e sul benessere che solo l'attività sportiva può portare. Questa palestra è parte integrante sia del Centro G. Beltrame da cui prende lo spazio fisico, sia del laboratorio Belletrame. La palestra è un'attività che richiama molte persone, soprattutto se, come in questo caso, l'accesso non viene ostacolato dal fattore economico e tecnico. Avere sempre un flusso di persone porterà gli ospiti del Centro ad un incontro e poi confronto con l'altro, aspetto che oltre ad eliminare i pregiudizi sulle persone senza dimora, garantirà anche una nuova base relazionale e di conoscenze da cui ripartire. La Palestrina ha anche avviato delle collaborazioni lavorative che prevedono l'impiego di persone del Centro in alcune attività di riordino e pulizia della palestra. Queste collaborazioni, sempre organizzate e gestite dagli operatori del laboratorio Belletrame, permetterà alle persone un primo impegno, una prima presa di responsabilità e un piccolo riconoscimento economico. Le varie collaborazioni all'interno del Centro sono diventate in seguito dei percorsi più strutturati, dando origine alla startup Ciap, che descriverò nel prossimo paragrafo.

Il laboratorio Belletrame grazie agli innumerevoli eventi, collaborazioni ed attività, permette alle persone di sviluppare moltissime competenze, sia in termini di hard skills come ad esempio "la pittura", sia soft skills come il "lavorare in gruppo" o la "creatività".

### 3.3 Progetto CIAP

Il progetto CIAP è un'idea nata all'interno del laboratorio di comunità Belletrame. La finalità di questa idea è di consentire l'accesso al mercato del lavoro da parte delle persone fragili come le persone senza dimora. Questo progetto si rivolge non solo agli ospiti del Centro d'accoglienza G.Beltrame ma anche alle persone senza dimora ospitate nelle altre strutture bolognesi. L'idea parte dalla constatazione che molte persone senza dimora riescono a svolgere dei piccoli lavoretti, sia internamente alla struttura come le collaborazioni con la Palestrina Popolare (come abbiamo visto in

precedenza), sia all'esterno del Centro nei confronti dei privati<sup>27</sup>. Anche i dati ISTAT del 2014, affermano che il 28% delle persone senza dimora (del campione intervistato) sono impegnate in piccole attività lavorative, spesso si tratta di lavori saltuari e generalmente con bassa qualifica, come ad esempio: le attività di pulizia, di giardinaggio, lavavetri, muratore. Questi "lavoretti", non solo permettono di avere piccoli compensi, ma sono in grado di ordinare la vita di queste persone, di favorire l'acquisizione di competenze attraverso il learning by doing e di riattivare le relazioni sociali. Il 30 aprile 2018, questa idea si è concretizzata in una vera e propria startup con il nome di CIAP. Il nome deriva dalla parola "ciappinaro" appartenente allo slang bolognese e sta ad indicare quella persona dotata di grande manualità e capacità di risolvere i più comuni problemi domestici. I ciappinari, a Bologna, sono veri e propri professionisti del fai da te che grazie alla loro manualità e al loro ingegno, permettono di risolvere i problemi più disparati. Il ciappinaro è una valida alternativa all'artigiano specializzato, figura necessaria solo nei casi più estremi.

Prima di spiegare gli step che hanno portato alla creazione di questa startup, è necessario descrivere cosa significa startup e quali sono le proprietà che la caratterizzano. Per startup si intende un'impresa innovativa con particolari caratteristiche che le permettono di crescere velocemente e scalare il mercato. Le proprietà intrinseche di un'impresa definibile startup sono tre:

1. La temporaneità: per la legge italiana (D.L. 179/2012) un'azienda è startup per i primi 60 mesi dalla nascita, in questi primi mesi si avrà una tassazione agevolata, la possibilità di partecipare a dei crowdfunding e altre agevolazioni;
2. l'incertezza: un'azienda è una scommessa, scommettere sull'innovazione significa andare contro ciò che si è fatto fino ad ora;
3. la scalabilità: la startup deve crescere velocemente, in maniera estensiva.

Per l'ideatore del metodo Lean Startup Eric Ries: "una startup è un'istituzione umana concepita per offrire nuovi prodotti e servizi in condizione di estrema incertezza" (Ries, 2012). Per quanto importante sia l'innovazione e la tecnologia, sarà sempre l'istituzione umana (il team della startup), che renderà grande l'idea. Nella startup CIAP è proprio il team la parte fondamentale, un team composto da persone con grandi capacità manualistiche, creative e capaci di risolvere molti dei problemi domestici come veri e propri ciappinari.

---

<sup>27</sup> Per privati si intendono sia le persone fisiche sia le botteghe commerciali presenti nel quartiere

La startup CIAP, rientra all'interno di un progetto a carattere sperimentale, denominato "Lavoro e Senza Dimora", implementato dalla rete dei servizi per il contrasto alla grave emarginazione adulta in collaborazione con ASP Città di Bologna, Comune di Bologna, enti profit e no profit che operano nel campo dell'inserimento lavorativo per le persone senza dimora. In coerenza con le "Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia" il progetto ha come obiettivo principale quello di favorire il graduale inserimento lavorativo della popolazione senza dimora presente sul territorio bolognese attraverso azioni innovative ed eterogenee. Ogni idea imprenditoriale grande o piccola che sia, ha bisogno di un capitale di partenza per potersi concretizzare. Le startup, utilizzano diversi metodi per raccogliere soldi, come il crowdfunding che permette di cedere quote della società ad investitori, questi credendo nell'idea decidono di finanziarla per avere un ritorno economico in futuro. Altre modalità prevedono delle linee di finanziamento bancarie, il cosiddetto prestito, come ultima modalità ci sono i finanziamenti a fondo perduto. Il progetto CIAP è stato finanziato da una linea di credito a fondo perduto erogata da "Insieme per il lavoro", un progetto nato dalla collaborazione tra Comune di Bologna, Città metropolitana di Bologna e Arcidiocesi di Bologna. Questo finanziamento ha permesso di potenziare il personale del Laboratorio Belletrame, andando a creare delle ore dedicate esclusivamente alla startup; creare il materiale informativo e promozionale, componente fondamentale per un'idea agli esordi; come ultimo punto (ma non meno importante), Insieme per il lavoro ha previsto delle formazioni ad hoc per i futuri ciappinari. Ad una startup, non basta solo un finanziamento iniziale per partire, ha bisogno anche di un percorso logico ed efficiente per potersi strutturare. Sono quattro gli step che hanno permesso la nascita del progetto:

1. Individuazione della macro idea: questo è stato il primo punto da affrontare, forse il più creativo, in questa parte del progetto si è cercato di creare un'idea che potesse funzionare nel quartiere della Cirenaica (il quartiere del Laboratorio Belletrame). Si è cercato di delineare i possibili lavori da far fare ai ciappinari. In questa prima parte si è cercato di inserire più servizi possibili, dal montaggio/smontaggio mobili fino alla spesa a domicilio.
2. Se nel primo punto si è cercato di fare un lavoro quantitativo, un lavoro che riguardasse più proposte di servizi possibili, in questo secondo punto si è cercato di raffinare l'elenco dei possibili servizi, andando quindi a fare un

lavoro più qualitativo. In questa parte si è cercato di analizzare i clienti target, come ad esempio gli acquirenti di Campi Aperti, chiedendo loro cosa pensassero di questa idea, di che servizi avessero bisogno e se utilizzerebbero mai un servizio come questo. Tutte le informazioni sono state inserite in appositi questionari, che hanno permesso di delineare i servizi necessari agli abitanti del quartiere.

3. Dopo aver compreso i servizi necessari ai cittadini del quartiere, è iniziata la formazione dei futuri ciappinari. Si è deciso di partire con persone già in possesso di hard skills, quelle persone con competenze tecniche compatibili con i servizi individuati grazie ai primi due step. I formatori si sono concentrati nello sviluppo delle soft skills, creando momenti di role playing in cui le persone sono riuscite a capire come interfacciarsi con i clienti e come promuovere le loro competenze.
4. La startup Ciap, ha bisogno di personale altamente qualificato per gestire i clienti, i ciappinari e le molte attività amministrative. Perché l'idea continui nel tempo c'è bisogno che sia sostenibile. Proprio in un'ottica di sostenibilità, si è deciso di accettare la proposta di un ente profit e inserire la startup ciap all'interno di una piattaforma specializzata chiamata "LELE il portiere di quartiere".

Secondo il sole 24 ore, a 5 anni dalla nascita il 50% delle startup non sopravvive<sup>28</sup>. Fare impresa con una startup è molto difficile, sono poche quelle che arrivano a diventare PMI e ancora meno quelle che riescono a quotarsi in borsa. Ad ogni modo, ad oggi (febbraio 2021) CIAP esiste ancora ed è una "costola sociale" di LELE il portiere di quartiere e a prescindere da tutto, questo resterà sempre un esperimento di welfare innovativo. Il tema dell'inserimento lavorativo costituisce un aspetto di fondamentale importanza per le persone senza dimora: l'impegno in un contesto di formazione o tirocinio formativo, misure volte entrambe all'inserimento lavorativo, ha un grande potenziale per la persona beneficiaria e rappresenta un importante trampolino di lancio verso il mondo del lavoro vero e proprio. Inoltre, la possibilità di avere un piccolo reddito mensile garantito costituisce al tempo stesso una fonte di soddisfazione e autostima personale, che una concreta disponibilità, seppur modesta, di sostentamento economico. Lavorare non vuol dire solo procacciarsi un

---

<sup>28</sup> <https://www.ilsole24ore.com/art/startup-5-anni-ne-sopravvive-su-due--AEB7RAmC> (Consultato il 10/02/2021)

reddito, ma dare un'organizzazione alla propria vita quotidiana scandita dai tempi di lavoro e di non lavoro, creare legami e reti sociali al di fuori della famiglia e acquisire un'identità autonoma (Mentasti, 2000). La perdita o la mancanza dell'attività lavorativa, perciò, procura una situazione di disagio non solo materiale ma anche, o forse soprattutto, psicologico e sociale (Pugliese, 1993). L'individuo che non lavora, infatti, è portato a sentirsi da un lato fallito, dall'altro escluso da quei modelli di comportamento adottati normalmente dalla maggioranza delle persone (Clarizia, 2004).

## Conclusione

Il lavoro è un fattore importante per le persone: grazie al lavoro le persone si identificano, hanno un ruolo, partecipano attivamente alla crescita della comunità e si sentono parte di essa. Le persone senza dimora, prive di questo diritto/dovere, hanno maggiori probabilità di rimanere escluse da una società fondata sul lavoro. Come appurato dalle indagini ISTAT del 2014, la maggior parte delle persone senza dimora non possiede le competenze necessarie per potersi inserire in un ambiente competitivo come quello del lavoro; bisogna perciò fermarsi e “affilare la lama” come disse Covey nella sua metafora del “taglialegna”. Bisogna potenziare le capacità di ognuno e svilupparne di nuove, solo in questo modo si potrà favorire il reinserimento lavorativo di quella popolazione priva di dimora. Per una corretta reintegrazione non basta un mero sostegno economico, bisogna ripartire dalle fondamenta, dando casa e lavoro a chi non li ha. Secondo il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, tra i fattori principali che causano la condizione di persona senza dimora, c'è proprio il lavoro, o meglio, l'assenza di esso. La disoccupazione è dunque uno dei fattori principali che porta le persone in strada e fronteggiarla significa, incentivare tutti quei percorsi utili alla formazione professionale, come i percorsi scolastici o i tirocini curriculari. Possedere delle competenze professionali, permette alla persone di essere idonee a svolgere determinate mansioni, possedere tali competenze è l'unico modo per approcciarsi al mondo del lavoro. Se il possesso di competenze professionali riuscirà a garantire un primo impiego, entrando di fatto nel mondo del lavoro, saranno solamente le competenze trasversali ad impedirne l'uscita anticipata. In quest'ottica una valida soluzione è rappresentata dalla rete dei laboratori di comunità, che grazie ad una rosa di attività permette non solo il potenziamento di competenze professionali, come la falegnameria o la pittura, ma anche lo sviluppo delle competenze trasversali, come il lavorare in gruppo, l'intelligenza emotiva e la creatività. In seguito allo sviluppo delle competenze lavorative, è importante garantire alle persone un impiego adeguato alle loro competenze, questo permetterà alle persone di prendere coscienza delle loro possibilità, attribuendo di fatto il successo di questo impegno a loro stessi e non alle circostanze ambientali. Un approccio alternativo all'ingresso nel mondo del lavoro per le persone senza dimora, come nel caso della startup CIAP, rappresenta un modo di fare welfare sempre più innovativo, in grado di rispondere alle esigenze più eterogenee della società. Configurare

percorsi inclusivi che prevedono un orientamento individuale, formazione permanente, tirocini curriculari, potrà certamente deporre a favore di una maggiore efficacia dei processi di apprendimento e di possibili assunzioni future.

# Bibliografia

Adecco. (2019, febbraio). Il contratto a tempo indeterminato a tutele crescenti.

Retrieved febbraio 1, 2021, from

[https://www.adecco.it/come-trovare-lavoro/il-contratto-a-tempo-indeterminato-a-tutele-crescenti#:~:text=Il%20contratto%20a%20tempo%20indeterminato%20a%20tutele%20crescenti%20%C3%A8%20la,marzo%202015%20\(Jobs%20Act\)](https://www.adecco.it/come-trovare-lavoro/il-contratto-a-tempo-indeterminato-a-tutele-crescenti#:~:text=Il%20contratto%20a%20tempo%20indeterminato%20a%20tutele%20crescenti%20%C3%A8%20la,marzo%202015%20(Jobs%20Act))

Agosti, A. (2015). *Gruppo di lavoro e lavoro di gruppo. Aspetti pedagogici e didattici*.

Franco Angeli.

Amici di Piazza Grande. (n.d.). Area socio-educativa e sanitaria. Retrieved febbraio

1, 2021, from <https://www.piazzagrande.it/area-socio-educativa/>

Arieti, S. (1979). *Creatività. La sintesi magica* (1990 ed.). Il Pensiero Scientifico.

Atlante delle Professioni. (n.d.). *Figure Professionali*. Educatore professionale,

Educatrice professionale. Retrieved febbraio 1, 2021, from

<https://www.atlantedelleprofessioni.it/professioni/educatore-professionale-educatrice-professionale>

Bertolini, P., Caronia, L., Barone, P., & Palmieri, C. (2015). *Ragazzi difficili*.

*Pedagogia interpretativa e linee d'intervento*. Franco Angeli.

Bertossi, E. (2019, febbraio 5). Nuovi poveri, la storia di Viola: così sono finita al

dormitorio „La storia di Viola: "Per strada dalla morte dei miei, sogno un lavoro e un computer"" Potrebbe interessarti:

<https://www.bolognatoday.it/cronaca/storia-donna-ospite-dormitorio-beltrame.html>. *Bologna Today*.



- Bologna Ti Dà. (2020, dicembre 4). *bolognatida*. Il Progetto... Retrieved febbraio 1, 2021, from <https://www.bolognatida.it/il-progetto>
- Bruscaglioni, M., & Gheno, S. (2004). *Il gusto del potere. Empowerment di persone ed azienda* (2nd ed.). Franco Angeli.
- Canevaro, A. (2008). *Pietre che affiorano: i mediatori efficaci in educazione con la logica del domino*. Erickson.
- Caritas Roma. (2018). *Persone Senza Dimora Le sfide di un sistema integrato*. Caritas Roma.
- Chiappi, R. (2005). *Problem solving nelle organizzazioni: idee, metodi e strumenti da Mosè a Mintzberg. Piccola antologia filosofica per manager e project manager*. Springer Verlag Italia.
- Clarizia, P., & Spanò, A. (2007). *Né Tetto Né Dimora Traiettorie di Esclusione e di Reinserimento in Campania*. Regione Campania.
- Comune di Bologna. (2008). *Regolamento Generale In Materia Di Servizi Sociali*. Comune di Bologna.
- Comune di Bologna. (2013). *Piano di Azione Locale per l'inclusione sociale delle persone Rom e Sinte*. [codiciricerche.it](http://www.comune.bologna.it/media/files/pal__rom_e_sintidef_.pdf).  
[http://www.comune.bologna.it/media/files/pal\\_\\_rom\\_e\\_sintidef\\_.pdf](http://www.comune.bologna.it/media/files/pal__rom_e_sintidef_.pdf)
- Covey, S. (2004). *I sette pilastri del successo*. Free Press.
- Dallago, L. (2006). *Che cos'è l'empowerment*. Le bussole.
- Dedo, M., & Di Sieno, S. (2013). La Matematica nella Società e nella Cultura. *Rivista dell'Unione Matematica Italiana*, 6, 321-342.  
[http://www.bdim.eu/item?fmt=pdf&id=RIUMI\\_2013\\_1\\_6\\_2\\_321\\_0](http://www.bdim.eu/item?fmt=pdf&id=RIUMI_2013_1_6_2_321_0)
- Diolaiuti, S. (n.d.). *Igor Vitale Psicologo Clinico & del Lavoro*. I Modelli Operativi Interni: la definizione di John Bowlby. Retrieved febbraio 1, 2021, from

<https://www.igorvitale.org/i-modelli-operativi-interni-la-definizione-di-john-bowlby/>

Di Salvo, C. (2020, agosto 2). Freud diceva che la salute consiste in 'amare e lavorare'. E io mi ritrovo a pensare a chi non può. *Il Fatto Quotidiano*.

Easyrecrue. (2020). *Le migliori domande per individuare le soft skill*.

[https://content.usi.ch/sites/default/files/storage/attachments/career/career-it\\_e\\_book\\_soft\\_skills.pdf](https://content.usi.ch/sites/default/files/storage/attachments/career/career-it_e_book_soft_skills.pdf)

FEANTSA. (n.d.). *Federazione europea delle organizzazioni nazionali che lavorano con i senzatetto*. Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora. Retrieved febbraio 1, 2021, from [https://www.feantsa.org/download/it\\_\\_\\_8942556517175588858.pdf](https://www.feantsa.org/download/it___8942556517175588858.pdf)

fio.PSD. (n.d.). *fio.PSD*. Elenco Vie Fittizie. Retrieved febbraio 1, 2021, from <https://www.fiopsd.org/elenco-vie-fittizie/>

Freire, P. (1968). *La pedagogia degli oppressi* (2018 ed.). EGA-Edizioni Gruppo Abele.

Gaber, G. (2012, settembre 8). *Youtube*. Giorgio Gaber - La libertà. Retrieved febbraio 1, 2021, from <https://www.youtube.com/watch?v=j3vowbyQBiQ>

Giovini, M., Possi, M., Rebecchi, D., & Boldrini, P. (2011, dicembre). Scopi Esistenziali e Psicopatologia. *Cognitivismo Clinico*, 8, 116 a 135.

Giustini, C. (2007). *L'educatore sociale fra i Servizi e l'intervento di strada*. CLUEB.

Gnocchi, R. (2009). *Homelessness e dialogo interdisciplinare: analisi e confronto tra modelli*. Carocci.

Halpern, D. F. (2014). *Thought and Knowledge: An Introduction to Critical Thinking* (5th Edition ed., Vol. 52). Psychology Press.

- Housing First. (2016). *Guida all'Housing First Europa* (fio.PSD, Trans.). Housing First. [https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/03/HFG\\_IT.pdf](https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/03/HFG_IT.pdf)
- Hughes, D. J., & Evans, T. R. (2018, novembre 14). Putting 'Emotional Intelligences' in Their Place: Introducing the Integrated Model of Affect-Related Individual Differences. *Frontiers in Psychology*.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2018.02155/full>
- Investors in People UK. (1996). *The Impact of the Investors in People Standard on People Management Practices and Firm Performance* (2008 ed.). Centre for Business Performance Cranfield School of Management.
- ISFOL. (2011). *Contesto lavorativo e benessere organizzativo in un'amministrazione in cambiamento. Analisi del modello e strumenti della ricerca* (Vol. 11). Strumenti Isfol.
- ISTAT. (2015, dicembre 10). *ISTAT. LE PERSONE SENZA DIMORA*. Retrieved febbraio 1, 2021, from [https://www.istat.it/it/files/2015/12/Persone\\_senza\\_dimora.pdf](https://www.istat.it/it/files/2015/12/Persone_senza_dimora.pdf)
- ISTAT. (2020, febbraio 7). *Censimento permanente delle imprese 2019: i primi risultati*. Retrieved febbraio 1, 2021, from <https://www.istat.it/it/files/2020/02/Report-primi-risultati-censimento-imprese.pdf>
- Labos. (1987). *Essere barboni a Roma*. ED TER.
- Leadership IQ. (2011). *Why New Hires Fail (The Landmark "Hiring For Attitude" Study Updated With New Data)*. Retrieved febbraio 1, 2021, from <https://www.leadershipiq.com/blogs/leadershipiq/35354241-why-new-hires-fail-emotional-intelligence-vs-skills>

- Lepri, C., & Montobbio, E. (1993). *Lavoro e fasce deboli. Strategie e metodi per l'inserimento lavorativo di persone con difficoltà cliniche o sociali* (2005 ed.). Franco Angeli.
- Levati, W., & Saraò, M. V. (1998). *Il modello delle competenze* (2004 ed.). Franco Angeli.
- Liberiamo. (n.d.). "La libertà" di Gaber, la canzone che ci insegna a essere liberi con gli altri. Retrieved febbraio 1, 2021, from <https://libreriamo.it/intrattenimento/musica/la-liberta-gaber-canzone-che-insegna-essere-liberi-insieme-agli-altri/>
- Mancini, G., & Biolcati, R. (2020). *La mente emozionale - I contributi della psicologia clinica, della pedagogia e dell' educazione* (Aracne ed.).
- Marino, L., ebnet, & FAITA. (2016). *Il lavoro in team*. ebnet.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. L., & Sitarenios, G. (2001, settembre). Emotional intelligence as a standard intelligence. *American Psychological Association*, 1(3), 232-242. <https://psycnet.apa.org/buy/2001-10055-002>
- Mentasi, M., Parolini, L., & Re, E. (2000). *Gianni cerca lavoro. Un'esperienza di integrazione lavorativa per persone ai margini*. Franco Angeli.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (n.d.). Povertà ed esclusione sociale. Retrieved febbraio 1, 2021, from <http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/Pagine/orientamento.aspx>
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2015). *Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia*. fio.PSD.
- Musatti, C. (1981). *Saggi sull'arte, la letteratura e il linguaggio* (2013th ed.). Bollati Boringhieri.

- Naufragi. (n.d.). Laboratori di Comunità. Retrieved febbraio 1, 2021, from <https://www.associazionenaufrazi.it/laboratori-di-comunita/>
- Naufragi. (n.d.). *Laboratori di Comunità*. Manifesto dei laboratori di comunità. Retrieved febbraio 1, 2021, from [https://www.associazionenaufrazi.it/wp-content/uploads/2020/06/A5\\_Manifesto.pdf](https://www.associazionenaufrazi.it/wp-content/uploads/2020/06/A5_Manifesto.pdf)
- ONDS. (2013, novembre 19). I senzatetto hanno una speranza di vita di 20 anni più bassa, l'Italia come risponde? *News Sociale*. <https://www.onds.it/articolo/i-senzatetto-hanno-una-speranza-di-vita-di-20-anni-piu-bassa-litalia-come-risponde#:~:text=La%20Caritas%20ha%20condotto%20un,all%27incirca%20di%2020%20anni>
- Petrides, K. V., Mikolajczak, M., Mavrovelli, S., Sanchez-Ruiz, M. J., Furnham, A., & Pérez-González, J. C. (2016, agosto 18). Developments in trait emotional intelligence research. *Sage Journals*. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1754073916650493>
- Polya, G. (1945). *How to Solve It: A New Aspect of Mathematical Method* (2014th ed.). Princeton University Press.
- Popper, K. (1999). *All Life is Problem Solving*. Taylor & Francis Ltd.
- Pravettoni, G., & Miglioretti, M. (2002). *Processi cognitivi e personalità. Introduzione alla psicologia*. Franco Angeli.
- Proudfoot, J., Carson, D., Guest, J., Dunn, J., & Gray, J. (1997, luglio 12). Effect of cognitive-behavioural training on job-finding among long-term unemployed people. *Lancet*, 96-100. 10.1016/S0140-6736(96)09097-6
- Pugliese, E. (1993). *La sociologia della disoccupazione*. Il Mulino.

- Re, R. (2016). *Leader di te stesso. Come sfruttare al meglio il tuo potenziale per migliorare la qualità della tua vita personale e professionale* (3rd ed.). Mondadori.
- Redazione Economia. (2020, novembre 11). Reddito di cittadinanza: il 15% dei beneficiari ha trovato lavoro. *Avvenire*.
- Regione Emilia Romagna. (1997). *Glossario dei termini utilizzati nei documenti di lavoro elaborati per la predisposizione delle politiche formative*. Regione Emilia Romagna.
- Ries, E. (2012). *Partire leggeri. Il metodo Lean Startup: innovazione senza sprechi per nuovi business di successo*. Rizzoli Etas.
- Sala, M., Ventulli, M. E., & Lucchiari, C. (2018). *Allenare il pensiero creativo: tecniche e percorsi didattici*. Libreriauniversitaria.it.
- Santrock, J. W. (2000). *Psicologia dello sviluppo* (2021st ed.). McGraw-Hill Education.
- Sasso, S. (n.d.). *Corso di psicologia di comunità. L'empowerment tra individuo e organizzazione*. Retrieved febbraio 1, 2021, from <http://www.ch.unich.it/~sasso/L%27empowerment%20tra%20individuo%20e%20organizzazione.asp>
- Sator, G., & Meyer, H. (1997). *Vivere meglio con il feng shui. Abitare e lavorare in armonia*. Tecniche Nuove.
- Seligman, M. E. P. (1991). *Imparare l'ottimismo. Come cambiare la vita cambiando il pensiero* (2015th ed.). Giunti Editore.
- Sgobba, A. (2017). *? Il paradosso dell'ignoranza da Socrate a Google*. Il Saggiatore.
- Szpunar, G. (2003). *Ricostruire la filosofia. Il rapporto individuo-ambiente nell'opera di John Dewey*. Aracne.

- Tolomelli, A. (2015). *Homo Eligens: l'Empowerment come paradigma della formazione* (edizioni junior ed.). Gruppo Spaggiari.
- Tosi, A. (2009). *Senza dimora, senza casa: note di ricerca*. Fondazione Gorrieri.  
<http://www.fondazionegorrieri.it/images/pdf/Ilcasa-5Tosi.pdf>
- Tosi, H. L., & Pilati, M. (2008). *Comportamento organizzativo. Individui, relazioni, organizzazione, management* (2017 ed.). EGEA.
- Treccani. (n.d.). *Dizionario di Economia e Finanza (2012)*. skill. Retrieved febbraio 1, 2021, from  
[https://www.treccani.it/enciclopedia/skill\\_%28Dizionario-di-Economia-e-Finanz](https://www.treccani.it/enciclopedia/skill_%28Dizionario-di-Economia-e-Finanz)  
[a%29/](https://www.treccani.it/enciclopedia/skill_%28Dizionario-di-Economia-e-Finanz)