

# Fuori Bordo

cosa succede quando  
l'emergenza spinge fuori  
dalla società

# Report di ricerca a cura di Codici Ricerca e Intervento di *cheFare*

Anno di pubblicazione: 2022  
CC BY-SA 3.0 IT

<b>Indice del report</b>	<b>3</b>
<b>1. Premesse</b>	<b>4</b>
La questione principale	
Il contesto urbano	
Gli obiettivi del progetto	
Azioni, metodi e output	
<b>2. Sintesi degli esiti della ricerca: 19 fotografie esplicative</b>	<b>9</b>
<b>3. Esiti della mappatura e analisi delle filiere</b>	<b>27</b>
<b>4. Esiti dell'indagine sulla prospettiva delle organizzazioni</b>	<b>31</b>
Organizzazioni e persone intervistate	
La riorganizzazione dei servizi	
Le forme di esclusione sociale osservate dalle organizzazioni	
<b>5. Esiti dell'indagine sulla prospettiva dei beneficiari e delle beneficiarie delle filiere in analisi</b>	<b>65</b>
Sintesi delle riflessioni sull'esclusione	
Dimensione emotiva: le parole che descrivono le emozioni	
Dimensione cognitiva: lo stato dei legami con le organizzazioni e i servizi	
Dimensione domestica (i piccoli mondi)	
Lo spazio pubblico: tra paura e fiducia verso il mondo	
<b>Bibliografia e sitografia di riferimento</b>	<b>95</b>
<b>Storie</b>	<b>96</b>
<b>Crediti e ringraziamenti</b>	<b>110</b>

## La questione principale

Durante l'emergenza della pandemia da COVID-19, istituzioni ed organizzazioni hanno dovuto adattare e trasformare i servizi per la popolazione. La sfida è stata la comprensione dei nuovi bisogni, a fronte di un alto rischio di perdere i contatti con un'ampia parte dell'utenza. Fuori Bordo è un progetto di ricerca e intervento che vuole raccontare le storie di chi ha vissuto questo allontanamento, comprenderne le ragioni e capire come fare per riconnettere cittadinanza e istituzioni, rendendo queste ultime più inclusive e le persone più consapevoli delle possibilità a disposizione. Si è trattato, ad esempio, di capire chi la scuola non ha raggiunto con la didattica a distanza e per quali ragioni, chi e perché è rimasto senza il sostegno materiale erogato dal volontariato di quartiere, chi non ha più potuto partecipare alle attività che associazioni e istituzioni hanno riproposto a distanza o chi non ha più presentato richieste di aiuto. Fuori Bordo ha incontrato e di ascoltato chi è rimasto escluso dalle realtà e dai servizi che utilizzava e di cui beneficiava. L'ipotesi di fondo, ampiamente validata dalle ricerche in corso, è che l'esperienza del lockdown e del distanziamento sociale imposto per contenere il rischio dei contagi, abbiano svelato e accelerato processi di emarginazione sociale già in corso.

## Il contesto urbano

Il progetto si concentra su un'area specifica e periferica di Milano, formata dal Municipio 5 e dal Comune di Rozzano. Quest'area è stata scelta per l'esperienza di lavoro di cheFare e di Codici che, grazie ad un progetto precedente, avevano già iniziato a lavorare su un'ampia porzione di questo territorio, partendo dalla fascia semicentrale di confine tra il Municipio 1, il Municipio 5 e il Municipio 6 per procederei nei quartieri di Morivione, Stadera, Chiesa Rossa, Missaglia e Gratosoglio, fino a raggiungere il contiguo Comune di Rozzano.

L'area di ricerca e di intervento comprende un territorio in cui negli anni si sono verificati interventi complessi di riqualificazione finanziati con risorse pubbliche e private e in cui gli interventi sociali e l'offerta culturale non sempre si sono rivelati ben distribuiti e policentrici. Infatti, lungo tutto l'asse del Municipio 5 fino a Rozzano si sono registrati, già dal progetto precedente più punti di frattura che hanno evidenziato una tendenza all'emarginazione e alla disgregazione sociale, nonostante ci fosse nella zona un'equa distribuzione di case popolari e case residenziali. Questo ha portato a percepire il territorio come lontano e isolato rispetto al centro, sensazione che poi si è acuita ulteriormente durante la pandemia. In questo contesto, **Fuori Bordo** si è concentrato su quattro filiere di servizi, i servizi per l'istruzione, i servizi culturali, i servizi socio-educativi e i servizi a bassa soglia dedicati alla fornitura di beni essenziali, per comprendere meglio le dinamiche di esclusione al loro interno e provare e costruire dispositivi e meccanismi di inclusione e apertura verso i soggetti più vulnerabili.

## Gli obiettivi del progetto

Obiettivo iniziale del progetto era la realizzazione di un sistema di prevenzione e di aggancio ai legami comunitari che si attivasse a fronte dei rischi di esclusione sociale emersi durante casi di emergenza, come quella pandemica. Il progetto era però stato pensato per essere svolto in una situazione di post-pandemia, quando è possibile voltarsi per osservare e ragionare su quanto successo e immaginarsi possibili ripartenze. Tuttavia, è stato chiaro sin da subito che le condizioni erano molto diverse: a inizio progetto, e per tutta la durata della fase di ricerca, ci si è trovati nel pieno dell'emergenza sanitaria, delle misure di distanziamento sociale e di isolamento domiciliare.

---

<sup>1</sup> La Fragilità e l'Orgoglio (2019-2021, promosso da Fondazione di Comunità Milano, capofila e partner: Fondazione Giangiacomo Feltrinelli, cheFare e Codici Ricerca e Intervento) è un progetto che agisce su una area urbana che comprende il Municipio 5 di Milano e Rozzano (la linea del tram 15). Le attività di ricerca e di approfondimento indagano sulle risposte alle fragilità e alle aspirazioni territoriali, con l'obiettivo di sviluppare soluzioni progettuali attivando le comunità e gli adolescenti del territorio.

Come ricercatori e ricercatrici ci siamo trovati a riflettere e ad analizzare una situazione in continua evoluzione, nella quale eravamo tutte e tutti ancora immersi. Inoltre, elemento non da poco, se il primo lockdown aveva obbligato le organizzazioni dei servizi analizzati alla sospensione di tutte le attività in presenza, già da giugno 2020 erano cominciate parziali riaperture e le situazioni si erano molto differenziate, anche all'interno di una stessa organizzazione. Date le circostanze, è stato dunque necessario ripensare, in corso d'opera e più volte, il senso del progetto, gli obiettivi stessi, le tempistiche e le modalità. Ci siamo via via accorte e accorti che l'obiettivo non riguardava più tanto la ricerca e la costruzione di un sistema di prevenzione per le forme più gravi di isolamento ed esclusione, quanto più uno stimolo al ripensare la ricostruzione, quasi da zero, dei legami sociali e di occasioni di comunità, quasi come se questi si fossero assopiti in un lungo letargo, iniziato con lo scoppio della pandemia e fattosi più critico col passare del tempo. Ci è dunque sembrato urgente lavorare su concetti come quello della fiducia, alla base dei legami sociali, o della riconquista di una confidenza nelle altre persone.

## Azioni, metodi e output

Fuori Bordo ha previsto due azioni, una di ricerca e una fase laboratoriale. Sono azioni distinte ma in stretta relazione l'una con l'altra. Destinatari finali sono state le persone e le famiglie più escluse, i referenti, gli operatori e le operatrici delle organizzazioni dei servizi delle quattro filiere.

### 1.

La ricerca ha voluto osservare i meccanismi e i gradienti di esclusione, conoscere i fattori di rischio, i profili delle persone escluse e i loro punti di vista, conoscere i tentativi e gli esiti delle strategie di aggancio e contatto

da parte delle organizzazioni. A tale scopo, partendo dalle quattro filiere di servizi e scegliendone alcune organizzazioni, abbiamo intervistato i diversi anelli della catena di fornitura dell'offerta (dai presidi delle scuole e i presidenti di cooperative e associazioni fino alle persone beneficiarie), tentando l'ardua impresa di arrivare a coloro a cui neppure le organizzazioni erano riuscite ad arrivare. Questo procedimento ci ha permesso di raccogliere e incrociare diversi punti di vista sugli stessi fenomeni, cogliendo così le diverse sensibilità e i bisogni di ognuno.

## 2.

Codici e cheFare, grazie alla collaborazione con l'artista Claudio Beorchia e il curatore Matteo Balduzzi hanno organizzato delle occasioni laboratoriali con la cittadinanza della zona interessata (le persone e le organizzazioni incontrate durante la ricerca e nuovi contatti intercettati). I temi, i personaggi e le istanze emersi dalla ricerca sono diventati oggetto della progettazione partecipata di un gioco di carte. Il gioco è un dispositivo artistico che, utilizzato in forma libera, presenta una dimensione ludica e corale, evocando e generando una riattivazione delle relazioni personali post-pandemia. Se utilizzato in modo facilitato con audience specifiche è a tutti gli effetti anche uno strumento educativo utile a esprimere e problematizzare i vissuti della pandemia. Il gioco ha preso forma attraverso diverse conversazioni di gruppo e interviste, svolte da ottobre 2021 a febbraio 2022, e 3 laboratori, svolti tra marzo e maggio 2022. In queste sessioni sono stati raccolti e discussi ricordi, nomi, storie e sensazioni legate al periodo della pandemia.

## Indice del report di progetto

In questo report di progetto, racconteremo in un primo momento come si è svolta la fase di mappatura degli attori del territorio e di scelta delle organizzazioni da intervistare. Entreremo poi nel vivo dell'azione di ricerca, analizzando le prospettive e i punti di vista di organizzazioni e beneficiari, ponendo particolare attenzione al fenomeno dell'esclusione e a tutte le sue sfaccettature. Infine, ci concentreremo sull'azione che vede protagonisti i laboratori di comunità.

## **2. Sintesi degli esiti della ricerca: 19 fotografie esplicative**

### **La riorganizzazione dei servizi**

#### **1.**

**Nel Municipio 5 e a Rozzano ci sono almeno 116 enti pubblici, privati e del Terzo Settore che lavorano come scuole, organizzazioni della cultura, servizi socio-educativi e nella fornitura di beni di prima necessità.**

**Sono istituti scolastici, agenzie per il lavoro, centri di formazione professionale, biblioteche, centri socio-educativi (C.A.M. e C.A.G.), centri antiviolenza, centri culturali e sportivi, comitati di zona o associazioni culturali e politiche, spazi di coworking, social street, sale prove musicali, oratori, teatri e cinema.**

#### **2.**

**La ricerca ha osservato come le organizzazioni e gli individui abbiano ricostruito quasi da zero legami sociali e occasioni di comunità, come dopo un lungo letargo diventato più critico col passare del tempo. Svolgendosi nel pieno delle misure di distanziamento sociale, Fuori Bordo ha raccolto parole e immagini durante la pandemia, con l'emergenza in corso. È stato difficile ragionare su come uscirne, valutare gli apprendimenti, progettare soluzioni future. Il lavoro delle organizzazioni ha avuto come priorità la ricostruzione della fiducia alla base dei legami con la propria utenza.**

### 3.

**La maggior parte delle organizzazioni sono riuscite a mantenere i propri servizi attivi grazie alla trasformazione delle attività in modalità on-line.**

La didattica a distanza, i palinsesti culturali, i corsi di formazione, alcuni sportelli di ascolto e di assistenza sociale e diverse attività educative per giovani e anziani sono rimasti in gran parte accessibili solo da remoto. Se da un lato si è cercato di raggiungere il più possibile la propria utenza, molti spazi hanno perso la propria funzione aggregativa e il contatto con molte persone si è perso, soprattutto con coloro che non potevano usare i dispositivi informatici.

### 4.

**Il telefono è stato lo strumento più usato per contattare le persone più escluse.**

Per raggiungere molte persone anziane, molte famiglie o individui in condizioni di grave emarginazione i dispositivi informatici sono spesso costosi, richiedono specifiche competenze di utilizzo e una connessione a internet non sempre garantita. La chiusura delle attività in presenza ha quindi drasticamente ridotto l'efficacia delle azioni di pronto intervento o di presa in carico. Questa situazione ha portato a riutilizzare il telefono per fare orientamento, consulenza e per organizzare momenti di ascolto. È avvenuto nel rapporto tra docenti e adolescenti o famiglie, nei servizi educativi per anziani e per giovani, nei rapporti di buon vicinato.

**5.**

**Le organizzazioni hanno dovuto ripensare i propri servizi nella direzione di una maggiore aderenza ai bisogni personali delle persone, potenziando fin da subito le competenze e gli strumenti di ascolto. Dalle scuole alle organizzazioni della cultura, dal volontariato ai centri socio-ricreativi, la percezione tra gli operatori e le operatrici di aver aumentato le proprie competenze e le capacità di osservare le forme di esclusione sul territorio. Tutte le organizzazioni hanno potenziato attività di ascolto e introdotto nuovi strumenti per intercettare i bisogni.**

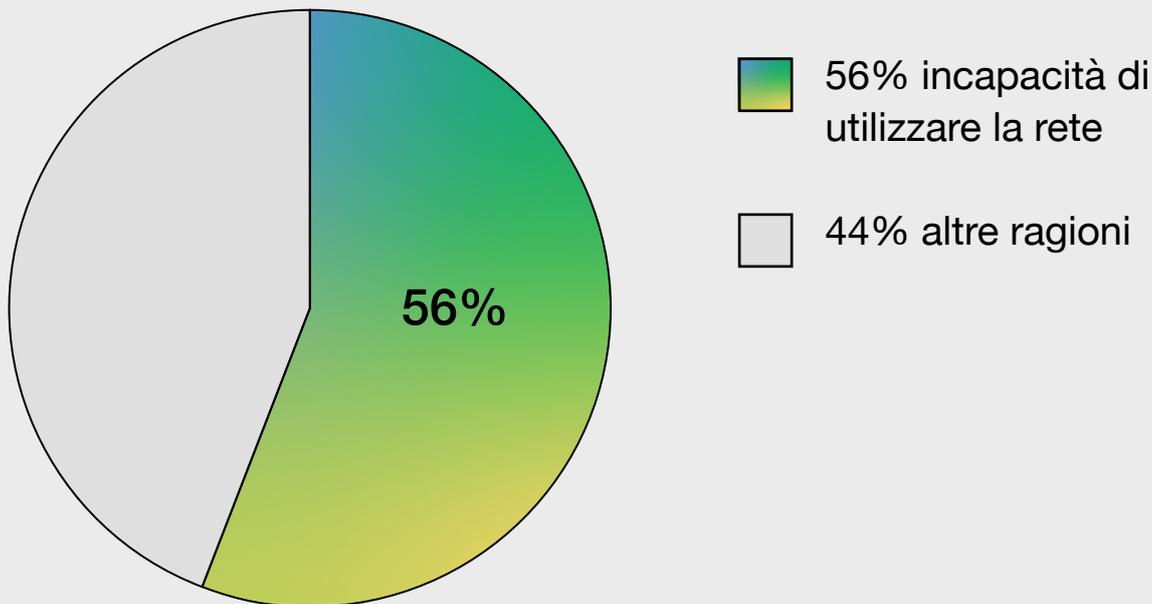
**6.**

**Anche senza riaprire le proprie sedi, molti servizi e organizzazioni hanno saputo reinventare la propria funzione sul territorio.**

Per fornire i beni e i servizi essenziali molte organizzazioni si sono inventate nuove attività, nuovi ruoli e funzioni. I centri sociali, gli spazi ricreativi o le organizzazioni culturali non hanno più potuto accogliere il pubblico nei propri spazi e, per continuare a fornire la propria offerta socio-culturale, hanno attivato attività di mutuo aiuto per le persone a casa. Si sono moltiplicate e organizzate in reti di collaborazione tra organizzazioni le attività di consegna dei pacchi viveri e di altri beni primari, le donazioni a domicilio di libri, l'accesso gratuito all'offerta di film e spettacoli on-line e supporti e formazioni all'uso dei dispositivi informatici. Il risultato sono stati legami di fiducia nuovi o rafforzati.

## Divario digitale

In Italia il 56% delle famiglie senza accesso alla rete da casa indica come principale motivo l'incapacità ad usarla.



Nel 2019, in Italia, il 76,1% delle famiglie dispone di un accesso a Internet e il 74,7% di una connessione a banda larga. Tuttavia, tra le famiglie resta un forte divario digitale da ricondurre soprattutto a fattori generazionali e culturali. La quasi totalità delle famiglie con almeno un minorenne dispone di un collegamento a banda larga (95,1%); tra le famiglie composte esclusivamente da persone ultrasessantacinquenni tale quota scende al 34,0%. La maggior parte delle famiglie senza accesso a Internet da casa indica come principale motivo la mancanza di capacità (56,4%) e il 25,5% non considera Internet uno strumento utile e interessante. Seguono motivazioni di ordine economico legate all'alto costo dei collegamenti o degli strumenti necessari (13,8%), mentre il 9,2% non naviga in rete da casa perché almeno un componente della famiglia accede a Internet da un altro luogo.

(ISTAT. Report Cittadini e Itc. 2019)

## Le forme e i gradi dell'esclusione sociale

### 7.

**Il primo grado dell'esclusione sociale è l'indebolimento di legami sociali forti: parentela, affinità elettiva, partecipazione comunitaria.** È il caso degli adolescenti nei confronti di alcuni adulti di riferimento, delle persone anziane senza più la possibilità di frequentare i luoghi di ritrovo o senza il supporto educativo o assistenziale di servizi o caregiver. È il caso anche di individui o di famiglie a maggiore rischio di povertà reddituale o di deprivazione economica che hanno ridotto o perso il contatto frequente con i servizi sociali del territorio, con i servizi di integrazione dei beni primari o degli sportelli territoriali.

### 8.

**Un grado più intenso di esclusione è la crisi di fiducia nei confronti di persone su cui prima si era abituati a contare.**

Docenti, educatori e educatrici parlano di solitudine educativa, cioè della crisi della fiducia di adolescenti, bambini e bambine verso le persone che avevano dei ruoli educativi di riferimento e che si incontravano a scuola, negli oratori, nei centri ricreativi o negli spazi di aggregazione informale. Anche molte e molti caregiver di persone anziane d'un tratto sono rimasti soli a colmare un carico assistenziale prima coperto da presidi o figure professionali a tempo pieno e in presenza.

9.

**Lo stadio più grave dell'esclusione è il ritiro sociale, la paura delle relazioni.**

Si perde la motivazione a contare sulle persone e per altre persone. Ci si isola, ci si ritira nella propria casa o addirittura nella propria stanza, nei propri piccoli mondi. Nonostante la progressiva riapertura nelle persone rimane il conflitto tra il desiderio di uscire e la paura di tutto questo. A subirne le maggiori conseguenze sono stati i giovani: raccontano di stati d'animo negativi, in alcuni casi sfociati in forme depressive o che hanno esasperato situazioni che già prima della pandemia erano delicate.

10.

**Restare indietro, sentirsi bruciati: la pandemia ha mostrato le soglie delle disuguaglianze.**

In che modo potranno essere recuperate le occasioni formative, sociali, professionali o anche sportive che sono state impediti dalle misure di distanziamento? Molte persone raccontano di sentirsi senza speranza, a un passo indietro rispetto ad altre persone che hanno avuto più risorse e opportunità per andare avanti. Sono ragazze e ragazzi che non hanno più portato avanti le proprie passioni, persone adulte che non hanno più opportunità professionali o che le hanno perse.

## Ritiro sociale



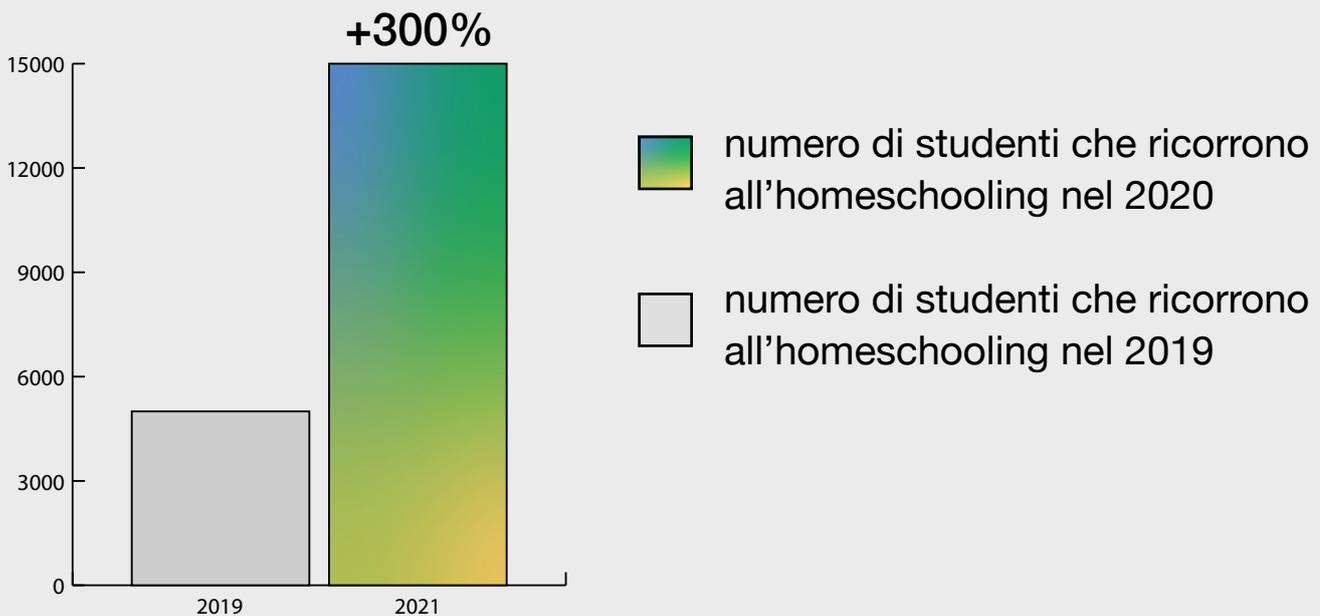
**Oltre 3 anni è la durata media stimata  
del ritiro sociale per gli adolescenti**

La maggior parte dei figli e delle figlie dei 288 membri dell'Associazione Hikikomori Italia (dati 2019) vive ritirata da oltre tre anni, con un'età media che si attesta intorno ai 20, mentre l'età media in cui si manifestano i primi evidenti segnali di ritiro sociale è intorno ai 15 anni. La maggior parte degli adolescenti abbandona completamente la scuola ed allontana quasi tutti i contatti sociali diretti, ad eccezione di quelli con i parenti più prossimi. L'isolamento totale, dove vengono quindi evitati anche genitori e relazioni virtuali, riguarda solo il 6,69% del campione.

(Associazione Hikikomori Italia. 2021. [www.hikikomoriitalia.it/](http://www.hikikomoriitalia.it/))

## Educazione parentale (homeschooling)

oltre 15.000 sono gli studenti e le studentesse in Italia che fanno ricorso all'homeschooling.

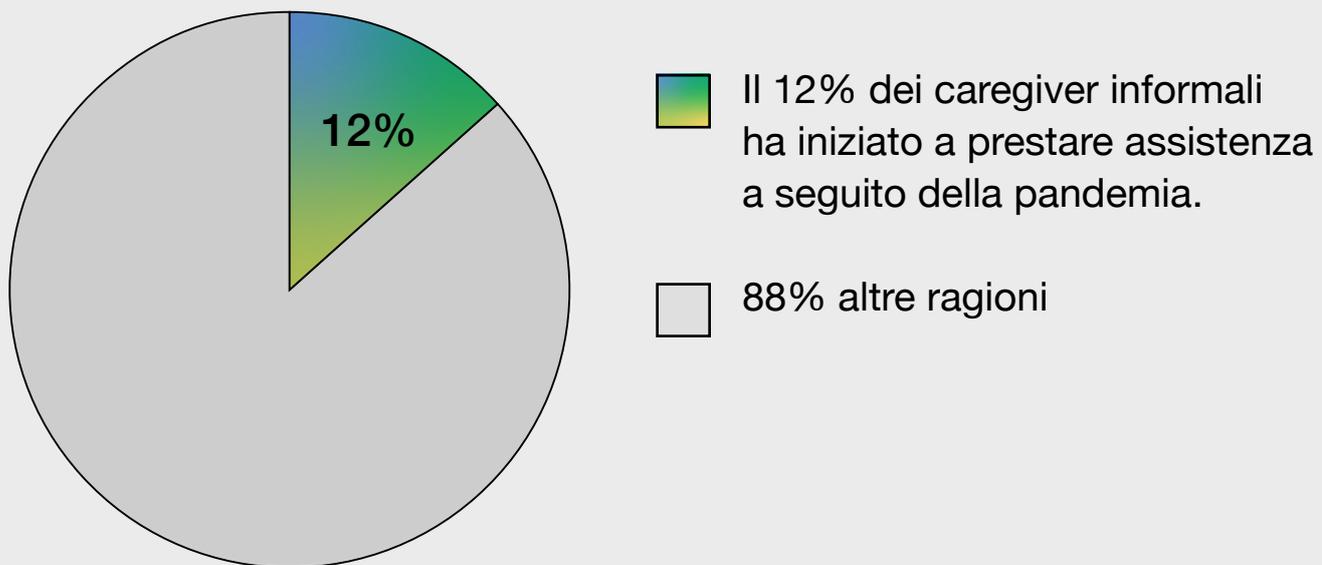


Come per la DAD anche l'educazione parentale può favorire, accelerare o cronicizzare il processo di distaccamento dalla società. In Italia, dal 2019 al 2021, il numero di studenti e studentesse che fa ricorso all'homeschooling è più che raddoppiato, passando da circa 5 mila a oltre 15 mila.

(Associazione Hikikomori Italia. 2021. [www.hikikomoriitalia.it/](http://www.hikikomoriitalia.it/))

## L'assistenza dei e delle caregiver informali

In Unione Europea il 12% dei caregiver informali ha iniziato a prestare assistenza dopo lo scoppio della pandemia.



Sono i familiari, i vicini di casa o chiunque assista altre persone non autosufficienti a titolo gratuito. Da un'indagine a livello europeo, circa il 12% di loro (l'8% in Italia) ha iniziato a prestare assistenza in conseguenza della pandemia. Si osserva inoltre un aumento del 17% delle ore medie settimanali dedicate all'assistenza rispetto al periodo pre-pandemico (da 46,6 a 54,5) e una maggiore intensità delle cure fornite, in particolare dalle donne caregiver.

(Eurocarers/IRCCS-INRCA. Impact of the COVID-19 outbreak on informal carers across Europe – Final report. 2021)

## Le cause dell'esclusione sociale

### 11.

**Sono stati maggiormente penalizzati i ragazzi e le ragazze che vivono in nuclei familiari con fragilità multiple o maggior rischio di deprivazione economica.**

Oltre alla scuola, i ragazzi e le ragazze adolescenti si sono visti privati di tutte le altre attività, tra le quali lo sport e gli spazi di libera aggregazione. Nonostante alcune di esse si siano adattate alla modalità online, se ne sono poco a poco allontanati, appesantiti già dalla didattica a distanza. A questo si aggiungono fragilità familiari: sono stati maggiormente penalizzati i ragazzi e le ragazze che vivono in nuclei familiari con gravi problemi economici, dall'approvvigionamento dei beni primari alla precarietà lavorativa, dalle condizioni abitative precarie e sovraffollate, alla carenza di dispositivi informatici e di connessione.

### 12.

**Il distanziamento e l'isolamento hanno moltiplicato il peso di situazioni di vulnerabilità preesistenti.**

Per molte persone e famiglie la pandemia è stata un'altra emergenza da affrontare, a volte meno dura di un fallimento imprenditoriale, dell'insolvenza di un debito o dello sfratto dalla propria abitazione.

In ogni caso, il distanziamento e l'isolamento hanno moltiplicato fragilità preesistenti, aumentando il senso di declassamento. Fronteggiare nello stesso momento diverse problematiche ha aumentato le difficoltà ad accedere ai servizi di orientamento al lavoro, socio-sanitari e scolastici. Sono storie di famiglie

numerose e monoreddito, giovani in disoccupazione senza dispositivi per seguire corsi di formazione e di avviamento al lavoro, adulti con un'età medio-alta che da tempo vivono grazie a sussidi e poche reti sociali di appoggio.

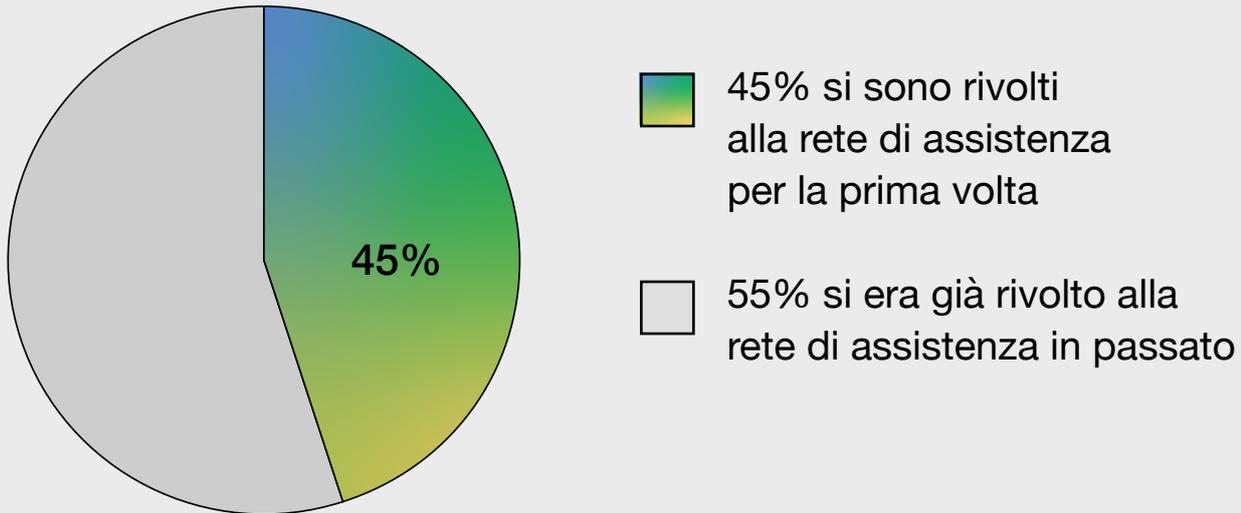
### 13.

**Le fragilità degli anziani sono multidimensionali, ma l'esclusione emerge quanto più le persone vivono sole, anche se autosufficienti, o con un'eccessiva fatica assistenziale dei caregiver.**

Un'assistenza domiciliare riconvertita in modalità on-line non permette un monitoraggio dei bisogni. I caregiver familiari o professionali ne hanno risentito in termini di sovraccarico assistenziale. Nei casi di anziani autosufficienti e che vivono da soli, connettersi alle attività riorganizzate online dai centri socio-educativi è stato difficile. Per loro è difficile concepire un incontro, uno sguardo, una relazione, una pacca sulla spalla che non sia in presenza.

## Nuove Povertà

**Il 45% dell'utenza Caritas del 2020 si è rivolta alla rete di assistenza per la prima volta.**



Nel 2020 l'incidenza il 45% di chi si rivolge alla rete Caritas non lo aveva mai fatto in passato. Il dato aumenta del 14% dal 2019. Aumenta in particolare il peso delle famiglie con minori, delle donne, dei giovani, dei nuclei di italiani e delle persone in età lavorativa. Nel 2021, dai dati dei primi 8 mesi, delle persone seguite per la prima volta nel 2020 il 70% non ha fatto più ricorso ai servizi Caritas. Tuttavia, oltre a crescere del 7,6% il numero totale di persone assistite rispetto al 2020, le persone incontrate per la prima volta nell'anno dell'emergenza sanitaria ancora in uno stato di bisogno costituiscono il 16,1%. Sale la quota di chi vive forme di povertà croniche: il 28% sono persone assistite da tempo e con regolarità dal circuito Caritas. Infine, il 19% è assistito a intermittenza: oscilla tra il dentro- fuori la condizione di bisogno, collocandosi a volte appena al di sopra della soglia di povertà, a volte al di sotto, soprattutto a causa di eventi economico-occupazionali o familiari.

(Caritas Italiana. Gli anticorpi della solidarietà, Rapporto 2020 su povertà ed esclusione sociale in Italia. 2020).

## Piccoli mondi e spazi pubblici

### 14.

**I piccoli mondi sono spazi, attività e pensieri a cui ci si è aggrappati, come fossero salvagenti.** Piccoli mondi come la tecnologia, la scoperta di passioni, di tempo e di relazioni. I piccoli mondi sono i social network che hanno permesso di evadere dalla realtà, ma hanno anche creato forte dipendenza. L'isolamento in casa ha permesso di scoprire nuove dimensioni personali e familiari, immaginare il futuro, proiettarsi, sognare viaggi, guardare film, lasciare momentaneamente da parte il presente. Alcuni di questi processi generativi sono diventati fattori che tuttavia hanno cronicizzato la paura dell'esterno, forme di ritiro sociale o di autoesclusione. Il piccolo mondo impedisce di tornare a vivere il mondo reale, nei suoi luoghi e nelle sue relazioni.

### 15.

**Per molte persone, soprattutto giovani, gli spazi pubblici sono scomparsi per più di un anno.** La chiusura totale degli spazi per la libera aggregazione, per il gioco o per attività ricreative non strutturate (il bar, l'oratorio, il campo sportivo, le sale della biblioteca pubblica) ha causato l'impossibilità per molte persone, soprattutto giovani, di avere un motivo di frequentare uno spazio pubblico.

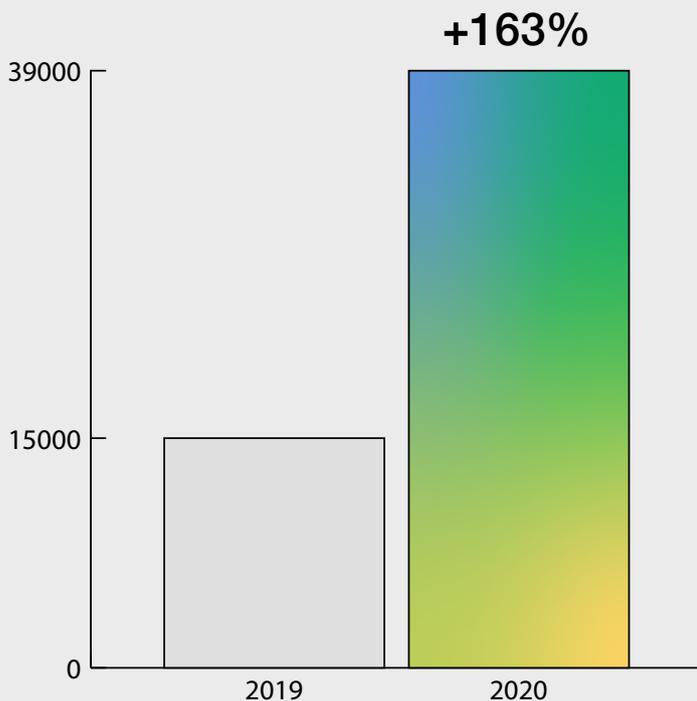
## 16.

**Lo spazio pubblico attira e respinge: è forte il desiderio di riviverlo, ma spesso si preferisce la sicurezza della casa-rifugio.**

Il pensiero di tornare all'incontro con gli altri provoca emozioni che dipendono dalla personalità e dall'età delle persone intervistate: alcune hanno ripreso volentieri la vita sociale, altre, invece, hanno subito maggiormente l'isolamento, tanto da avere difficoltà nella ripresa sociale. Partecipare agli spazi pubblici è un tema che divide, oggetto di spinte contrapposte, al centro del conflitto tra desiderio, curiosità, angoscia e paura. Pesa molto la paura di ammalarsi o di contagiare. Pesano molto anche le restrizioni imposte, molte cose non si possono fare o molte persone non si possono incontrare.

## Amici e amiche

In Italia il numero di giovani tra i 15 e i 17 anni che dichiara di non avere legami di amicizia o di non poterli mai frequentare è aumentato del 163% tra il 2019 e il 2020.



 Giovani che dichiarano di non avere legami di amicizia o di non poter uscire con nessuno nel 2020

 Giovani che dichiarano di non avere legami di amicizia o di non poter uscire con nessuno nel 2019

(Istat. Multiscopo sulle famiglie: aspetti della vita quotidiana. 2020. Rielaborazione dati Codici)

## Dalla paura alla fiducia: risposte possibili

17.

**Come si fa a spostare l'attenzione dalla paura alla fiducia? Come far sì che questo movimento diventi risorsa sociale?**

Durante le interviste sono emersi stati d'animo contrastanti, spinte contrapposte, un equilibrio precario tra curiosità e diffidenza: da una parte la paura, che rallenta, disorienta e riduce in una specie di letargo, fisico ed emotivo, dall'altra la fiducia, merce rara, ma alla base dei legami sociali che servono.

Le emozioni non sono né tutte bianche, né tutte nere, ma raccontano una scala di grigio sulla quale ogni persona si posiziona in modo diverso.

18.

**Le micro-routine nel confine della casa hanno prodotto un cambiamento personale e sociale dai contorni sfumati: sia positivo, che negativo.**

Una delle ricadute più negative del confinamento domestico è la perdita delle coordinate spazio-temporali, della noia e dell'apatia, emozioni che hanno ricadute importanti sulla capacità di concentrazione.

Le micro-routine sono state, tuttavia, anche una risposta alla paura e all'incertezza, dei modi per esercitare il controllo sulla propria vita affinché venga restituito il protagonismo nelle scelte da compire, anche quando fuori sembra tutto incontrollabile. La chiusura è stata anche un momento di riscoperta di sé, di valutazione delle proprie risorse e di scoperta delle proprie passioni. È stata, per alcuni, anche un'occasione per scoprire una nuova dimensione familiare.

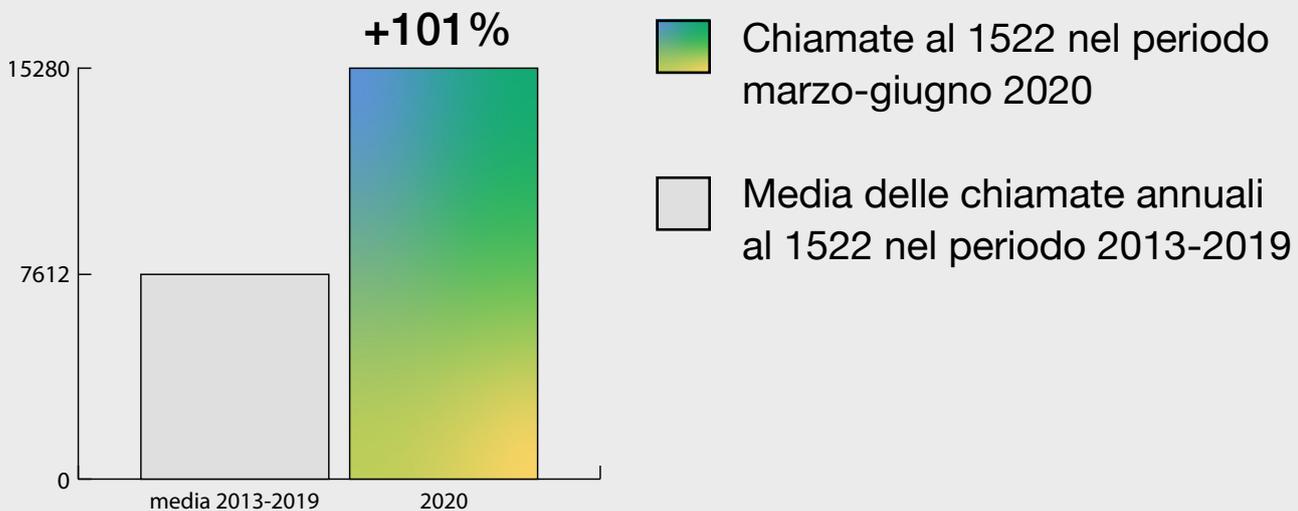
19.

L'aggancio alle persone più sole è avvenuto soprattutto grazie al contatto telefonico, entrando in punta di piedi nella loro quotidianità e, virtualmente, nelle loro case.

Il contrasto all'isolamento delle persone più sole è avvenuto grazie a un forte impegno nell'essere punti di riferimento quotidiani. Un primo esempio è stata l'assistenza digitale a persone sole, anziane o con patologie depressive. Tuttavia, il telefono è stato lo strumento di conversazione prolungata che ha fatto la differenza. C'è anche chi ha trovato il modo di allontanare la sensazione di tristezza e chiusura mettendosi a servizio della comunità. Il volontariato ha potenziato così il valore di essere anche via di fuga con ricadute positive anche sul proprio benessere psicofisico.

## Il telefono come strumento di aiuto e di sostegno

L'aumento nel periodo marzo-giugno 2020 delle chiamate al numero nazionale 1522, gratuito e disponibile 24/24h per le richieste di aiuto e sostegno delle vittime di violenza e di stalking è raddoppiato rispetto alla media 2013-2019.



Non per tutti i servizi, tuttavia, il telefono è stato uno strumento efficace per mantenere una relazione con l'utenza, come nel sostegno delle vittime di violenza e stalking. Tuttavia, il suo utilizzo in questo settore è cresciuto molto nel 2020, arrivando a superare di molto la frequenza degli anni immediatamente successivi alla crisi economica del 2008. Rispetto al numero 1522, gratuito e disponibile 24/24h per le richieste di aiuto e sostegno delle vittime di violenza e stalking, i dati mostrano un aumento del 109% nel periodo marzo-giugno 2020 rispetto alla media 2013-2019. Sono aumentate le chiamate o le chat di uomini (+141%) e di donne (+96%), di persone italiane (+109%) e di straniere (+42%), di persone con parenti con disabilità (+17%), di persone con orientamento omosessuale (+94%).

(ISTAT. Il numero verde 1522 durante la pandemia.

Periodo marzo-giugno 2020. 2020. Rielaborazione dati di Codici)

#### Scelta delle filiere e delle organizzazioni da intervistare

Per individuare le organizzazioni da intervistare, siamo partiti da una mappatura del Municipio 5 e del Comune di Rozzano. Abbiamo impostato un'etnografia digitale, uno studio a partire dai consigli di abitanti e realtà attive nell'ambito del terzo settore, delle organizzazioni educative, culturali e dell'associazionismo. Abbiamo anche cercato dei contatti utili nelle esperienze di progetti precedenti che insistevano sulla stessa area e abbiamo, infine, svolto un'analisi dell'albo delle associazioni. Ne è derivata una mappatura di 116 contatti di enti, associazioni e gruppi informali che operano nelle filiere in analisi (scuola, servizi socio-educativi, organizzazioni di volontariato e cultura). Si è trattato di istituti scolastici (scuola primaria, scuola secondaria di primo e di secondo grado, istituti privati), istituti pubblici e privati di formazione, agenzie per il lavoro, biblioteche pubbliche, centri socio-educativi (C.A.M. e C.A.G.), centri anti violenza, centri culturali e sportivi, comitati di zona o associazioni culturali e politiche, spazi di coworking, social street, sale prove musicali, oratori, teatri e cinema. Successivamente, per avviare un dialogo con alcuni dei soggetti individuati, abbiamo suddiviso la lista in 4 macro-gruppi che rispondevano all'esigenza di intercettare l'utenza più "fragile" ed esclusa nelle quattro filiere di organizzazioni. Per passare dalla mappatura alle interviste, sono stati individuati dei parametri per assegnare delle priorità di rilevanza, affinché la selezione di un gruppo ristretto di soggetti rappresentasse:

- l'eterogeneità del tipo di organizzazioni (ad esempio: associazione sportiva, associazione di volontariato, teatro, oratori, scuole professionali, licei etc);
  - la distribuzione sul territorio in analisi;
  - un campione di soggetti capaci di intercettare il target di utenza in maniera significativa lavorando a stretto contatto e conoscendo bene le dinamiche territoriali.
- Questo aspetto è sicuramente non esaustivo poiché l'area

è vasta, perciò abbiamo provato a intercettare le realtà che più conoscono i propri utenti della zona; un campione in grado di **partecipare anche alle fasi successive del progetto** e che fosse interessato a coinvolgere la propria utenza.

A causa del susseguirsi delle misure restrittive (come le zone rosse, arancioni e gialle) è stato deciso internamente di condurre le interviste da remoto, nel rispetto della sicurezza e delle norme di distanziamento. Tutte le organizzazioni incontrate operano nel Municipio 5 di Milano o a Rozzano da almeno 2 anni.

### **Filiera dei servizi culturali**

- Biblioteca Cascina Grande di Rozzano
- Teatro A.T.I.R.
- ZAM - Zona Autonoma Milano
- Centro Sociale Barrio's
- X Contemporary

### **Istituti scolastici**

- Centro di Formazione Professionale (CFP) di Afol  
Metropolitana di Rozzano
- Istituto Comprensivo Statale Arcadia

### **Servizi socio-educativi per minori, adolescenti e anziani**

- Piccolo Principe Onlus
- Centro di Aggregazione Giovanile (C.A.G.) Lo Scrigno
- Comunità Pastorale Maria Madre della Chiesa  
e San Barnaba in Gratosoglio

## Servizi a bassa soglia o dedicati alla fornitura di beni di prima necessità

- Opera Cardinal Ferrari Onlus
- DAR=CASA Società Cooperativa

## Strategie di contatto, tentativi e risultati

Una volta individuate le organizzazioni del Municipio 5 e del Comune di Rozzano che ci interessava coinvolgere nella ricerca, ci siamo mossi in due direzioni. Il primo contatto con le persone referenti è avvenuto sempre tramite e-mail ma, mentre ad alcune organizzazioni, 12 in totale, abbiamo chiesto la disponibilità a concederci un'intervista, ad altre 7 organizzazioni, abbiamo semplicemente presentato il progetto e inviato qualche domanda a cui poter rispondere per e-mail, in modo tale da raccogliere anche un primo e sintetico punto di vista sul cambiamento organizzativo dopo lo scoppio della pandemia.

Le domande riprendevano sinteticamente le questioni sulle quali avremmo voluto far luce durante le interviste, ossia i cambiamenti nell'offerta di servizi e nelle attività, la relazione con l'utenza e le strategie di aggancio della stessa, provando a far emergere in particolare la tematica dell'esclusione legata al periodo di pandemia. Rispetto alle 12 organizzazioni da intervistare, invece, all'e-mail di primo contatto abbiamo fatto seguire una o più telefonate, metodo più diretto e dal quale abbiamo ricevuto risposte immediate. Altre organizzazioni hanno dato la loro disponibilità dopo numerosi tentativi di contatto, altre ancora non hanno mai risposto o hanno scelto di non partecipare, soprattutto per mancanza di tempo e di risorse.

La fase del primo contatto ha richiesto più di un mese, da fine ottobre a dicembre 2020. Se alla filiera della cultura è stato molto semplice accedere, poiché le organizzazioni scelte erano tutte già

conosciute, la filiera della scuola è quella che ha richiesto gli sforzi maggiori. Si trattava della filiera che, forse più delle altre, a causa dei numerosi Dpcm che si susseguivano proprio in quel periodo, si trovava a dover gestire continui cambiamenti e riorganizzazioni interne non facili per una struttura complessa come un istituto scolastico. Fissare gli appuntamenti per le interviste non è stato ugualmente semplice, né veloce.

Nonostante questo, si percepiva un grande bisogno di confronto e scambio su tematiche attuali, tra cui anche quella dell'esclusione sociale, riconosciuta dalle organizzazioni come una delle questioni di principale criticità e urgenza. Questa situazione ha dunque influito notevolmente anche sul progetto: durante la ricerca, abbiamo dovuto modificare la griglia di domande per le interviste più volte, ad ogni nuovo Dpcm che veniva emanato. Abbiamo dovuto analizzare i cambiamenti organizzativi in relazione ai diversi cambiamenti della normativa che si sono susseguiti da marzo 2020 ad oggi.

## 4. Esiti dell'indagine sulla prospettiva delle organizzazioni

31

Delineata una strategia di ingaggio per le organizzazioni delle filiere in analisi, abbiamo proceduto all'effettivo contatto. Questa prima parte dell'indagine, realizzata tra ottobre e dicembre 2021, ha portato a intervistare 26 persone per 13 organizzazioni coinvolte. Le interviste sono state proposte a persone che ricoprono ruoli diversi all'interno delle organizzazioni. Abbiamo iniziato dall'ascolto di figure con una funzione dirigenziale o di rappresentanza dell'ente in cui sono coinvolte e successivamente si sono incontrate persone con ruoli operativi, cioè più a contatto con quei gruppi di utenza maggiormente esposta al rischio dell'esclusione.

### Organizzazioni e persone intervistate

#### Filiera di servizi: Scuola

Organizzazione	Ruoli persone intervistate	Utenza maggiormente esposta a rischio esclusione	Indirizzo
Centro di Formazione Professionale (CFP) di Rozzano Afol Metropolitana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dirigente Scolastico (ora ex)</li><li>2. Psicologa</li><li>3. Educatrice</li><li>4. Insegnante di potenziamento</li></ol>	Studenti e studentesse tra i 14 e i 19 anni	Via G. Matteotti, n. 33/35, 2089 Rozzano

Organizzazione	Ruoli persone intervistate	Utenza maggiormente esposta a rischio esclusione	Indirizzo
Istituto Comprensivo Statale Arcadia	5. Dirigente Scolastico 6. Insegnante referente delle funzioni strumentali BES 3 per la scuola secondaria di primo grado 7. Insegnante referente delle funzioni strumentali BES 2 per la scuola primaria	Alunni e alunne di scuola primaria e secondaria di primo grado (tra i 6 e i 14 anni).	Via dell'Arcadia, 24, 20142 Milano

## Filiera di servizi: Cultura

A.T.I.R. Associazione Teatrale Indipendente per la Ricerca	1. Responsabile Progetti Sociali	Anziani, persone con disabilità, bambini, adolescenti, adulti.	Via Lodovico Montegani, 7, 20141 Milano
Centro Sociale Barrio's	2. Responsabile	Abitanti del quartiere, in prevalenza giovani	Piazza Donne Partigiane, 20142 Milano

Organizzazione	Ruoli persone intervistate	Utenza maggiormente esposta a rischio esclusione	Indirizzo
Biblioteca Cascina Grande	3. Bibliotecario	Bambini, adulti e anziani	Viale Palmiro Togliatti, 105, 20089 Rozzano
Le pianiste	4. Fondatrice	Abitanti del quartiere, bambini, adulti, anziani e negozi e associazioni che lavorano in Zona 5	
Centro Sociale ZAM	5. Membro del collettivo	Abitanti del quartiere	Via Sant'Abbondio, 6/10, 20142 Milano
X Contemporary	6. Fondatrice	Abitanti del quartiere, in particolare anziani e minori fino ai 12 anni.	Via Santa Teresa, 20/A, 20142 Milano

## Filiera di servizi: Servizi socio-educativi

Organizzazione	Ruoli persone intervistate	Utenza maggiormente esposta a rischio esclusione	Indirizzo
Piccolo Principe Onlus Milano	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsabile direzione e sviluppo</li> <li>2. Coordinatrice servizio di intermediazione al lavoro di assistenza domestica</li> <li>3. Coordinatrice dei servizi per l'Alzheimer e il decadimento cognitivo.</li> </ol>	Anziani con invecchiamento fisiologico o patologico	Via Rimini, 29, 20142 Milano
Centro di Aggregazione Giovanile (C.A.G.) Lo Scrigno	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Coordinatrice di servizio</li> </ol>	Giovani dagli 11 ai 22 anni	Via Saponaro, 36, 20142 Milano
Comunità Pastorale Maria Madre della Chiesa e San Barnaba in Gratosoglio (doposcuola e attività sportive)	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Parroco</li> <li>6. Referente attività di doposcuola</li> <li>7. Referente attività sportive</li> <li>8. Allenatore di calcio (squadra scuole superiori)</li> </ol>	Giovani dagli 11 ai 19 anni, in particolare con 15 e 16 anni	Via M. Saponaro, 28, 20142 Milano; Via Gratosoglio, 65, 20142 Milano

## Filiera di servizi: Servizi a bassa soglia o dedicati alla fornitura di beni essenziali

Organizzazione	Ruoli persone intervistate	Utenza maggiormente esposta a rischio esclusione	Indirizzo
Piccolo Principe Onlus Milano	1. Referente Sportello Aiuto Donna del Municipio 5	Donne vittime di violenza domestica	Via Savoia, 1, 20141 Milano
Opera Cardinal Ferrari Onlus	2. Assistente sociale responsabile di settore Coordinatrice dei volontari dell'Opera Volontaria del servizio Telefonata Amica	Anziani soli o adulti in grave marginalità sociale	Via Giovanni Battista Boeri, 3, 20141 Milano
DAR=CASA Società Cooperativa	3. Referente del progetto di residenza sociale per le emergenze abitative 4. Referente tecnico e sociale per le emergenze abitative	Nuclei familiari iscritti all'Unità di Coordinamento delle Emergenze Abitative del Comune di Milano	Via Canaletto, 10, 20133 Milano

## La riorganizzazione dei servizi

### Considerazioni trasversali sulla riorganizzazione dei servizi

Il lockdown della primavera del 2020 e le successive misure restrittive tra il 2020 e il 2021 hanno indotto le organizzazioni delle filiere analizzate a riorganizzarsi per garantire una parziale accessibilità ai propri servizi. Nella maggior parte dei casi questa riorganizzazione ha riguardato la trasformazione in modalità digitale delle attività e dei servizi che solitamente si svolgevano in presenza. Altre volte, si sono proposte attività del tutto nuove per rispondere ai nuovi bisogni della propria utenza. Riguardo alla possibilità di utilizzare i propri spazi, emerge una differenza sostanziale tra gli istituti scolastici, i servizi socio-educativi per adulti, gli sportelli o i centri a bassa soglia, che dopo il primo lockdown hanno gradualmente riaperto, e le organizzazioni della cultura e i servizi socio-educativi per giovani che hanno dovuto chiudere le porte delle proprie sedi operative, soprattutto se si trattava di spazi per la libera aggregazione, per attività ricreative o sportive.

Rispetto al tipo di interventi proposti, un peso importante ha avuto l'obiettivo di diminuire l'isolamento sociale di famiglie e individui costretti a rimanere in casa. Questo impegno è stato portato avanti, ad esempio, organizzando forme di distribuzione solidale di beni materiali (beni alimentari, di vestiario e dispositivi per la connessione on-line) e di altre forme di sussidio, ma anche cercando in tutti i modi di continuare a rappresentare un punto di riferimento e di orientamento nel territorio. La seconda direzione di intervento è stata l'assunzione di queste organizzazioni di una funzione di monitoraggio dei bisogni personali e familiari e dei rischi dell'esclusione. Se non sempre i servizi e le organizzazioni sono riusciti a mantenere le attività che realizzavano prima della pandemia, emerge l'idea che le competenze e le capacità di interpretazione dei bisogni dell'utenza, legati a problematiche sanitarie, psicologiche e sociali, si siano mediamente potenziate in tutte le organizzazioni.

Dalle interviste raccogliamo l'evidenza di un potenziamento delle attività di ascolto dei bisogni dell'utenza e di monitoraggio approfondito delle situazioni gravi. Persino gli istituti scolastici sono diventati un punto di riferimento importante, ad esempio integrando o addirittura sostituendo altri servizi cittadini in attività di segretariato sociale. Tuttavia, nel momento in cui abbiamo svolto le interviste ci siamo accorti che in questo complesso di ripartenze e di arresti, le stesse organizzazioni non riuscivano ad uscire da un approccio emergenziale, caratterizzato dalla difficoltà di ipotizzare attività sostenibili a medio e lungo termine. Questo ha portato ad una grande fatica a immaginarsi soluzioni future, a pensare a una effettiva riprogettazione delle attività nel lungo periodo e ad avere un punto di vista effettivamente distaccato dal fenomeno.

## La riorganizzazione dei servizi nella scuola

Il bilancio della scuola durante il periodo pandemico è segnato da una complessa riorganizzazione delle attività, in cui l'elemento più evidente è stata la frequente alternanza di periodi di didattica a distanza (DaD) e in presenza. Le continue riaperture e chiusure hanno differenziato molto i percorsi degli alunni e delle alunne: fino alla prima media c'è stata in generale più didattica in presenza, mentre per le altre classi della scuola secondaria ci sono stati periodi piuttosto lunghi di didattica a distanza. Parlare di un'unica forma di riorganizzazione scolastica non è, dunque, possibile.

Risulta necessario riferirsi a modalità molteplici adottate da istituti scolastici di diverso tipo che hanno poche caratteristiche comuni. Tuttavia, una caratteristica uguale per tutte le scuole è l'utilizzo in modo strutturale della didattica a distanza, portando un carico di lavoro consistente per il personale dirigente e docente, che si è trovato a fornire supporto, orientamento e dispositivi informatici per alunne, alunni e per le famiglie collegate da casa. **La DaD ha cambiato radicalmente le modalità di conduzione delle diverse attività curricolari, improntate, ad esempio nel centro di formazione**

professionale Afol di Rozzano, su attività formative di tipo pratico-laboratoriale, difficili da organizzare online. Un altro tratto condiviso dalle scuole è stata l'immediata percezione dell'esistenza di un rischio crescente di esclusione di alunni e alunne dalle lezioni con l'allungarsi del periodo trascorso a casa. **Dalle ripetute assenze, per un numero elevato di casi si è passati a fenomeni di abbandono scolastico o addirittura, per percentuali minori ma comunque rilevanti (attorno al 9-10% nelle scuole analizzate), di casi di ritiro sociale, che significa abbandono di quasi tutte o di tutte le relazioni amicali e di tutti i contatti sociali per rinchiudersi nella propria stanza.**

## La riorganizzazione dei servizi nella cultura

Tra il 2020 e il primo quadrimestre del 2021, sia durante il primo lockdown che durante le chiusure autunnali e invernali da zone rossa e arancione, le organizzazioni come cinema, teatri, spazi sociali e culturali hanno dovuto interrompere tutte le attività in presenza come spettacoli, laboratori teatrali, esibizioni artistiche, attività formative e ricreative o servizi al pubblico. A questa chiusura prolungata, unica rispetto alle altre filiere, **alcune organizzazioni sono riuscite a trasformare le attività in modalità digitale (come i laboratori di teatro, corsi di formazione on-line) o hanno potenziato i servizi digitali già esistenti.** Una seconda direzione di intervento ha riguardato il tentativo di mantenimento dei contatti con il proprio pubblico abituale promuovendo nuove attività sul territorio, spesso molto diverse da quelle che realizzava solitamente. Questo è accaduto con le persone anziane, con i ragazzi e le ragazze adolescenti e con le famiglie più a rischio di emarginazione sociale.

**L'aspetto più interessante è che chi si occupava di organizzare spazi culturali e artistici ha continuato ad interagire con il proprio pubblico attraverso attività di erogazione di beni primari. Si è trattato, ad esempio di fornire beni alimentari gratuitamente o di distribuire dispositivi informatici per la didattica a distanza. I centri socio-culturali,**

come Barrio's, ZAM e X Contemporary, hanno mantenuto il loro presidio culturale grazie ad attività di mutuo aiuto, di distribuzione di beni, di sviluppo di reti di solidarietà, di redistribuzione alimentare e di fondi di sostegno economico. Le conseguenze di questa rapida capacità di reinventarsi hanno influito, aumentandolo, sul bisogno di coordinamento tra organizzazioni diverse, che in uno stesso territorio hanno assunto una funzione inedita di protezione sociale (un esempio è la rete tra alcune organizzazioni della cultura e alcuni esercenti per la redistribuzione degli avanzi di merce invenduta).

Questa situazione ha portato ad un rapido passaggio da un disorientamento iniziale alla consapevolezza di essere diventati «antenne in grado di intercettare nuovi bisogni». Si è reso evidente un pensiero importante, un auspicio di fondo: che la cultura potesse avere un nuovo ruolo anche negli immaginari delle persone rimaste a casa o lontane dalla frequentazione delle attività culturali di prima e che questo potesse, di conseguenza, essere usato per ripensare alle stesse pratiche artistiche.

Il fatto di esserci immaginati come antenne in grado di intercettare nuovi bisogni ha funzionato molto bene [...]. Crediamo che per essere efficaci in questo lavoro sia necessaria una relazione di conoscenza e di fiducia verso le persone del territorio. Da sempre ci diciamo che il tema dei servizi sociali non può essere l'erogazione a sportello dove l'utente si reca semplicemente per fare una domanda, ma c'è bisogno di una forte componente relazionale che noi in questi anni abbiamo sviluppato accompagnando le famiglie con il sostegno scolastico, con le attività di tipo più creativo in ambito musicale e teatrale, con la formazione al lavoro [...].

Abbiamo notato un avvicinamento di diversi nuovi utenti anche perché si sono resi conto di un bisogno che prima era sommerso. Inoltre siamo stati in grado di utilizzare gli strumenti online in un modo capace di avvicinare

categorie sensibili e fragili, come gli anziani. Una nota positiva, dunque, delle restrizioni imposte, quella di aver portato una nuova consapevolezza tecnologica e quello di aver approfondito i temi della partecipazione non fisica (Responsabile Barrio's).

## La riorganizzazione dei servizi che forniscono beni di prima necessità

L'aspetto più specifico di questa filiera, rispetto alle altre, è l'impossibilità di trasferire molti degli interventi in un ambiente online e da remoto prima realizzati in presenza. Attività gratuite come quelle del centro diurno di Opera Cardinal Ferrari (mense sociali, servizi di biancheria, di igiene, ambulatori medici, spazi socio-ricreativi o di ristoro diurno), ma anche alcune attività sociali cooperativa Dar=Casa, sono state interrotte e riprese solo a seguito della possibilità di riapertura di alcuni spazi.

L'esempio del centro diurno di Opera Cardinal Ferrari è indicativo delle restrizioni molto rigide che una grande organizzazione abituata a ospitare presso la propria sede circa 200 persone al giorno ha dovuto affrontare. Per quasi tutto il 2020, per rispettare le misure di distanziamento, le porte della struttura, infatti, sono state aperte solo per 70 persone senza dimora e senza un posto all'interno dei dormitori milanesi per l'accoglienza notturna. Le altre 140 persone che in media frequentavano ogni giorno il centro non sono più potute entrare fino all'estate del 2020 o addirittura, per chi tra queste viveva in un'abitazione, fino all'inverno successivo.

Risulta evidente come avere un tetto dove dormire la notte, o una vera e propria abitazione, non è sufficiente per frenare una situazione emergenziale. C'è bisogno di altri beni, come i viveri, i vestiti, e della possibilità di sostenere le spese di riscaldamento e luce. Soprattutto, c'è bisogno di arricchire le relazioni sociali di protezione. Per le organizzazioni di questa filiera la principale conseguenza

delle chiusure è stata la drastica diminuzione delle attività di accompagnamento, di monitoraggio e di assistenza sociale, che ha portato ad una diminuzione dell'efficacia della funzione di pronto intervento rispetto all'emersione di situazioni di grave vulnerabilità. Per la cooperativa Dar=Casa, che si occupa da anni anche della gestione sociale di appartamenti di proprietà del Comune di Milano e di Aler destinati a persone e a nuclei in locazione temporanea d'emergenza, l'interruzione delle attività in presenza ha comportato il blocco delle attività educative e ricreative per minori che si svolgevano negli spazi comuni o nei cortili.

Si trattava di attività diventate negli anni il modo principale per garantire alle famiglie prossimità sociale, presidio e attivazioni di orientamenti e di sostegni. Senza il contatto personale le stesse operatrici e gli operatori si sono trovati parzialmente disorientati di fronte a tipo di utenza per via dell'incapacità immediata di comprendere cosa stesse accadendo e quali bisogni urgenti ci fossero. Intervistati nel dicembre 2020, una socia e un socio della cooperativa dichiarano che molte conseguenze della pandemia erano ancora sconosciute.

Quello che io sento è un bisogno di conoscenza, secondo me c'è bisogno di rientrare in contatto con le persone e parlare. Poi ci sono questioni di necessità basilare, di relazione, di benessere psicologico, io non so, non riesco ad avere già una lettura di quello che è successo e dell'impatto. Sarà necessario fare un momento di reset, dobbiamo ragionare con delle categorie che nel frattempo si sono modificate, che si basano su risorse e desideri che appartengono al passato (Referente tecnico e sociale per le emergenze abitative, Dar=Casa).

A fronte di questa difficoltà, anche queste organizzazioni hanno dovuto potenziare le reti di collaborazione di zona o di quartiere, spesso per coordinare le azioni di approvvigionamento e di

distribuzione di beni primari, come i pacchi viveri, divenuti il simbolo delle nuove necessità per moltissime persone e famiglie. La domanda per il servizio dei pacchi viveri, che Opera Cardinal Ferrari gestisce da anni, è letteralmente quadruplicata se si confronta la situazione del dicembre 2019 con quella del giugno 2020 e sono aumentati i volontari e le volontarie necessari. Anche Dar=Casa ha dovuto rispondere ai bisogni degli inquilini co-organizzando una rete eterogenea di mutuo sostegno.

Abbiamo cominciato a capire chi poteva essere in estrema difficoltà dovute a problemi di sospensione dell'occupazione o di cessata occupazione. Per questo, in rete con gli hub e i Qubì di Zona abbiamo costruito una rete di sostegno di fornitura di beni primari. Noi abbiamo chiesto di poter segnalare anche persone e famiglie che stavano al di fuori della cerchia Stadera e abbiamo introdotto anche alcune segnalazioni di Antonini e Ortles (Referente del progetto di residenza sociale per le emergenze abitative, Dar=Casa).

Un altro modo di aumentare il presidio sui bisogni dell'utenza è stato l'aumento dell'utilizzo del telefono, tornato centrale per quelle funzioni di orientamento, consulenza o spazio di ascolto che prima erano organizzate mediante sportello o assistenza a domicilio. **Il telefono è stato il mezzo che ha più garantito un monitoraggio capillare dei bisogni e un primo spazio di ascolto e di relazione per le persone costrette alla solitudine domestica.**

Emblematica è stata l'attivazione in Opera Cardinal Ferrari del servizio "Telefonata Amica", un servizio coordinato da personale volontario che chiama con regolarità le persone rimaste chiuse in casa senza accesso al centro. L'obiettivo, tuttavia, non è tanto quello di un servizio di sportello ma di ascolto, di mantenimento di relazioni di prossimità. Ogni volontario o volontaria si coordina con l'utente di riferimento con una frequenza decisa insieme e la relazione può

risolversi con una richiesta specifica di aiuto, ma, più spesso, con la soddisfazione del bisogno di avere dei punti di riferimento, di chiedere consiglio, di parlare, di sentirsi accompagnati.

Abbiamo scelto dei volontari con competenze particolari, ad esempio competenze di counselling, volontari donne e volontari uomini che potessero in qualche modo fornire questo tipo di contenuti. Abbiamo creato un match che potesse rispondere a quello che è l'individuo: non ragionando in termini di numeri e di utenze, di erogazione di prodotti, ma scendendo a considerare i bisogni della persona (Assistente sociale, Opera Cardinal Ferrari).

Non per tutti i servizi, tuttavia, la modalità telefonica ha rappresentato una modalità efficace per mantenere una relazione con l'utenza. Citiamo come esempio il caso di sportelli per persone, soprattutto donne, vittime di violenza, come lo Sportello Aiuto Donna del Municipio 5. In questi casi, ci è stato raccontato, il telefono non è di per sé un ostacolo, ma un fattore che modifica la relazione tra il personale e l'utenza, soprattutto se il lavoro richiede un rapporto umano basato sulla fiducia, sulla rassicurazione, sulla necessità di trasmettere la voglia di farcela. Raccontare al telefono una propria storia è molto diverso da farlo di persona.

## **La riorganizzazione dei servizi socio-educativi**

I servizi socio-educativi hanno vissuto, come gli istituti scolastici, un'alternanza continua tra chiusure generalizzate delle attività in presenza e riaperture parziali, concesse solo per alcune tipologie di attività o di utenti. L'elemento più distintivo è stata la chiusura costante degli spazi in cui erano organizzate attività non strutturate e ad accesso libero, come i centri ricreativi, di aggregazione per anziani e soprattutto per giovani, comprendendo in quest'ultimi i campi sportivi, i cortili o i bar degli oratori.

Chi ha dovuto riorganizzare i servizi in forma on-line ha riportato una

forte sensazione di fatica, durata incessantemente per oltre un anno, dovuta alla necessità di reagire in fretta ai continui cambiamenti del regime di misure anti-contagio. Una fatica dovuta, inoltre, alle necessità di mantenere una relazione quasi quotidiana con l'utenza e un intenso accompagnamento all'utilizzo dei nuovi strumenti digitali.

Abbiamo dovuto recuperare i device da fornire agli anziani e insegnare ad usarli. Ci è voluto un mese e mezzo per fare questa operazione, ma è stata significativa perché ci ha permesso di trasferire i centri di incontro in remoto (nei comuni di Milano ci sono 3 centri di incontro con 15 persone per ciascuno circa), tutti gli Alzheimer café (noi ne gestiamo 5, 4 a Milano e uno nell'hinterland), tutte le attività psicosociali legate all'Alzheimer e abbiamo trasferito in remoto anche una parte dei corsi dei CAM. Non avevamo alcuna alternativa per mantenere le attività (Responsabile direzione e sviluppo, Piccolo Principe Onlus)

**La chiusura totale degli spazi di libera aggregazione, di gioco o di attività ricreative non strutturate ha causato, anche in questa filiera, una forte diminuzione dell'efficacia della funzione di presidio territoriale, che a fatica è stata compensata da altre risorse organizzative.** Anche in questo caso, lo strumento che ha avuto maggiormente successo è stato il telefono, per riconnettersi all'utenza divenuta invisibile. Piccolo Principe Onlus racconta, ad esempio, l'incremento dell'uso da parte della Linea Telefonica per l'Anziano e per l'Alzheimer (LTAA), servizio comunale gestito dall'associazione, che fornisce informazioni a persone con disagio psico-sociale, alle persone con decadimento cognitivo e loro caregiver. Questa chiusura netta ha portato a chiedersi **quanto la riorganizzazione dei servizi abbia modificato valori e approcci alla base delle organizzazioni.** C'è chi nel complesso ha mantenuto i valori e gli obiettivi alla luce di un investimento complessivo di risorse molto elevato.

La vicinanza ha caratterizzato questa fase di riorganizzazione. “Vicinanza” significa non far sentire soli gli anziani e le loro famiglie, ma dare continuità al percorso senza interrompere ciò che si stava iniziando. Un’interruzione netta avrebbe di sicuro impattato sull’umore delle persone e sul loro senso di solitudine (Coordinatrice dei servizi per l’Alzheimer e il decadimento cognitivo, Piccolo Principe Onlus)

Secondo me la parte tecnologica per alcuni è stata anche una risorsa in più che si è sviluppata. Molti anziani, che non avevano familiarità con questi strumenti, si sono cimentati, hanno provato e con questa modalità alcuni si sentono molto a loro agio. Direi che il punto di forza è stato lo sviluppo di un senso di autoefficacia. La persona si è sentita di avere un’abilità che prima non aveva (Coordinatrice servizio di intermediazione al lavoro di assistenza domestica, Piccolo Principe Onlus).

Sempre nella filiera dei servizi socio-educativi, il Centro di Aggregazione Giovanile (C.A.G.) Lo Scignano, aperto per ragazze e ragazzi dagli 11 ai 22 anni, è riuscito a svolgere online lo spazio compiti e alcuni dei laboratori precedentemente organizzati in presenza, dividendo il numero di partecipanti per gruppo e modificando l’orario settimanale. Le attività convertite online nei due oratori in analisi sono state i gruppi di doposcuola. E’ cambiata anche la forma dei gruppi, trasformati in attività individuali permesse da un aiuto importante da parte di volontarie e volontari in affiancamento alle figure educative. Il mantenimento online del doposcuola, concluso solamente con la primavera 2021, ha comportato anch’esso un cambiamento della missione del servizio in termini di approcci e valori da trasmettere.

La peculiarità del C.A.G. è proprio la nostra apertura sulla piazza, l'essere affianco all'oratorio di Gratosoglio, a ZAM, l'aver dietro la scuola elementare. Essere aperti per dare la possibilità a chiunque di entrare è una caratteristica del C.A.G., ma è anche la vera risorsa del territorio, perché è uno dei pochi presidi che c'è. Poi tu genitore puoi venire a chiedere una cosa per il bambino e magari non trovare la risposta diretta però trovi sicuramente qualcuno che ti prende in carico e ti rimanda a qualcun altro o ti dice di andare da un'altra parte. Sicuramente il C.A.G. non è una risorsa solo per i ragazzi ma è anche un pò una sentinella: essere aperti e giocare sulla piazza all'aperto ci permette di vedere come sta il territorio (Coordinatrice, C.A.G.).

Il commento, invece, del parroco dell'oratorio della comunità pastorale di Gratosoglio sulle conseguenze della chiusura degli spazi di aggregazione libera, del bar e dei campi da gioco, evidenzia la crisi della missione della sua organizzazione parrocchiale.

Si è persa tutta quella parte aggregativa che l'oratorio rappresentava per il quartiere, di cui anche ci si vantava parecchio. Gli oratori aprivano ogni giorno alle 16:30 e accoglievano i ragazzi del quartiere, proponendo attività laboratoriali o più semplicemente il buon uso degli spazi. C'era da parte mia e degli operatori e dei volontari la volontà di incontrare questi ragazzi. Questa cosa è clamorosamente perduta da febbraio, dal 22 o 23 febbraio quando c'è stata la chiusura anche dello spazio oratorio. Nel senso che, anche con settembre, questa parte si sarebbe potuta fare solo con ulteriori misure vincolanti per un tipo particolare di ragazzi. Infatti, in oratorio avrebbero potuto partecipare anche per l'aggregazione libera ragazzi che firmano il famoso fatto di corresponsabilità, ovvero che sono disponibili a mantenere i dispositivi di sicurezza. Quindi è chiaro che quella fascia di ragazzi forse i più

marginali o i più bisognosi, quelli più borderline, è chiaro che a queste condizioni non possono venirci, ma perché non c'è chi gli firma un patto educativo. I ragazzi si guardano bene dal venire in un posto dove gli obbligano... poi pian piano la chiusura a collo di bottiglia si è fatta più marcata per cui non si può più giocare a calcetto, non si può più giocare a pallavolo o basket. Ora aspettiamo le prossime disposizioni ma l'oratorio è diventato solo un luogo di formazione. Qui diciamo che la fascia medio alta la raggiungi, la fascia bassa, diciamo bassa, che non è un giudizio di qualità della persona però si intende dove i bisogni educativi sono fortemente accentuati, quella fascia è imprevedibile come istituzione nostra (Parroco, Comunità Pastorale Gratosoglio).

## Le forme di esclusione sociale osservate dalle organizzazioni

### Considerazioni trasversali sull'esclusione sociale

I fenomeni di esclusione sociale sono processi che assumono diverse forme e intensità rispetto agli individui o ai gruppi che li subiscono, ma anche ai luoghi e ai contesti dove si manifestano. In questa sezione è presente un racconto trasversale dell'esclusione raccontata dal punto di vista di alcune e alcuni referenti delle organizzazioni coinvolte. Si vogliono approfondire due punti principali: quali persone dell'utenza tradizionali abbiano vissuto delle gravi forme di isolamento e non siano più riuscite a partecipare alle attività riorganizzate e quali le possibili cause. Un primo esito trasversale ci dice che **le forme simili di esclusione sociale non si differenziano per filiera di servizi, ma per tipo di pubblici coinvolti**. I pubblici sono i seguenti: ragazze e ragazzi adolescenti (14-19 anni), minori tra i 6 e i 13 anni, persone in situazione di grave marginalità socio-economica e anziani (non auto-sufficienti e anziani autosufficienti ma soli).

I gradi e le intensità di esclusione sono eterogenee. **La forma più comune riguarda il progressivo indebolimento di legami sociali forti (di parentela, di amicizia o affinità elettiva, della partecipazione comunitaria, del riconoscersi parte di un luogo o di un'istituzione)**. Un esempio riguarda le relazioni di ragazze e ragazzi con gli adulti di riferimento (in particolare docenti o personale educativo che prima della pandemia incontravano nei centri sociali e socio-educativi). Un secondo esempio riguarda le persone anziane sole senza più la possibilità di frequentare i centri anziani, Centri di Aggregazione Multifunzionale (C.A.M.) o altri luoghi di ritrovo, ma anche gli anziani con invecchiamento patologico senza più il supporto in presenza di personale medico, educativo o di caregiver familiari. C'è, inoltre, chi ha vissuto un forte distacco dalle reti di vicinato o dalle istituzioni che prima erano punto di riferimento quotidiano, come gli individui o le famiglie in condizione di precarietà economica e abitativa che

avevano un chiaro punto di riferimento nel rapporto con alcuni sportelli o servizi sociali del territorio. In questo caso l'esclusione è derivata dalla scarsità di risorse da investire nel mantenimento dei rapporti o per una maggiore difficoltà ad accedere agli spazi e alle nuove modalità organizzative proposte da centri, sportelli e uffici.

Nel cercare questi elementi comuni non possiamo, tuttavia, prescindere dalle storie delle persone, che portano a considerare che non sempre l'esclusione è una rottura definitiva di legami, ma che spesso si tratta di crisi molto intense di punti di riferimento quotidiani. Vi sono storie dove emerge come l'isolamento è causa di distanza e di perdita di punti di riferimento, dei luoghi o le persone che prima erano quotidianità. In alcuni casi, a questo disorientamento si aggiungono una crisi di fiducia o il forte dubbio che sulle persone importanti si possa realmente continuare a contare. Si è parlato spesso, ad esempio per minori e adolescenti, di solitudine educativa, cioè della crisi di fiducia per persone con ruoli educativi e di riferimento che si incontrano a scuola, negli oratori, nei centri ricreativi o per negli spazi di aggregazione informale.

Abbiamo anche ascoltato storie di figure educative, come molti e molte caregiver di persone anziani, che, seppur presenti, d'un tratto si sono ritrovate del tutto sole a colmare un carico assistenziale prima coperto da presidi assistenziali a tempo pieno e in presenza. In queste storie, esplicitate meglio nei paragrafi successivi, emerge che una relazione di fiducia progressivamente si erode con l'utilizzo esclusivo di dispositivi informatici per comunicare. Si ha bisogno di vedersi, di riconoscersi, di confidarsi. L'eccezione del telefono come strumento principale di comunicazione è interessante. Si tratta di uno strumento che si ipotizzava fosse relegato a un uso marginale, invece per molte organizzazioni è diventato l'unico canale sociale con la propria utenza. È uno strumento molto accessibile, meno impegnativo o meno invasivo. Infine, ed è lo stadio più grave dell'esclusione osservata in quest'area milanese, è la situazione in cui si perde completamente la motivazione a contare sulle

persone, a cercare aiuto e a contare per le altre persone. In questo caso gradualmente ci si isola, ci si ritira nella propria casa o addirittura nella propria stanza, nei propri piccoli mondi. **Questa autoesclusione di parte della società per rifugiarsi nel proprio piccolo mondo è una condizione indotta da diversi fattori, da intrecci di paure e da problematiche multiple, che nei paragrafi successivi saranno messe in evidenza. La pandemia le ha intensificate, rese più urgenti, ma è bene chiarire che tutte queste forme di esclusione hanno delle cause che non sono comparse solamente con la pandemia, né con le misure di distanziamento e di isolamento imposte dalle normative anti-contagio e la conseguente digitalizzazione delle relazioni tra utenza e organizzazioni.**

I motivi dell'esclusione sono da trovare anche nelle forme di precarizzazione del lavoro, nelle condizioni abitative d'emergenza, nel rimanere per mesi in cassa integrazione, negli ostacoli di accesso ai servizi sociali, sanitari, di orientamento al lavoro. Non da ultimo, estremamente rilevante si è dimostrato essere il contesto familiare, inteso come luogo in cui a volte si risolvono problemi con azioni di mutuo aiuto, ma altre volte i problemi si moltiplicano ed è la stessa famiglia in difficoltà a rappresentare un ostacolo alle relazioni, come si vedrà nello specifico per i minori di 14 anni. Tutti questi possono essere definiti **fattori di pre-esclusione che le organizzazioni intervistate hanno dovuto affrontare o comunque considerare nella riorganizzazione delle attività.** Non sempre le organizzazioni sono riuscite a monitorare le singole storie e ad analizzare questi fattori. Le stesse organizzazioni che prima si occupavano di teatro, danza, spettacolo, arti performative, musica, cioè tutta la filiera culturale, oltre a non vedere la propria utenza abituale, risultano radicalmente colpite: sono state interrotte in toto e sostituite in pochi casi solo con laboratori online accessibili solo ad alcuni target.

## L'esclusione dei ragazzi e delle ragazze adolescenti (14-19 anni)

In questo paragrafo riportiamo il punto di vista di chi lavora con ragazzi e ragazze dai 14 ai 19 anni in ambito scolastico, come il personale docente del centro di formazione professionale AFOL, in ambito socio-educativo, le educatrici e gli educatori del C.A.G. Lo Scigno e della Comunità Pastorale di Gratosoglio e culturale, come la project manager dell'associazione teatrale ATIR, il responsabile dei centri socio-culturali ZAM e Barrio's e uno dei bibliotecari della Biblioteca Cascina Grande di Rozzano.

Dall'incrocio di questi punti di vista si disegnano situazioni di esclusione caratterizzate da diversi gradi di intensità. Le più comuni consistono in una **forte diminuzione della propria partecipazione nei gruppi di pari, come la classe o gli amici e le amiche**. A scuola, le cause di questa situazione sono correlate con la rimodulazione delle lezioni a distanza e con l'utilizzo quasi esclusivo di dispositivi informatici come unici canali comunicativi. L'ex dirigente scolastico e le docenti di AFOL raccontano che la didattica a distanza ha aumentato notevolmente i casi di assenza in classe: ragazzi e ragazze che si connettono senza partecipare alle attività.

Nei servizi socio-educativi, ricreativi o culturali l'intensità dei legami di affinità si è indebolita soprattutto per l'impossibilità di condividere tra pari passioni e forme di svago, come avveniva prima negli spazi dei C.A.G., nei campi da gioco delle parrocchie o nei centri socio-culturali. Si tratta dell'effetto della chiusura prolungata degli spazi informali, caratterizzati, cioè, da una possibilità di aggregazione spontanea e non dipendente da servizi o attività mediate dagli adulti. Il secondo fenomeno riconducibile all'esclusione riguarda un distacco prolungato dalle relazioni educative con gli adulti di riferimento. Per la scuola, questo è un problema strutturale che le misure di contenimento e di isolamento hanno aggravato. **Con distacco educativo prolungato si intende per la scuola un aumento**

delle assenze di lungo periodo, fino all'abbandono scolastico o all'autoesclusione.

I due terzi sono iscritti che provengono dalle scuole medie, ma un bel 10 o 20% non vengono o abbandonano immediatamente. Anche se c'è l'obbligo scolastico, la loro scelta risulta essere solo formale, perché non c'è modo di tirarli dentro anche quando vengono segnalati. Perché poi quello che non viene detto è che abbiamo degli abbandoni di fatto molto importanti anche nella scuola di primo grado che non vengono poi contabilizzati perché si cerca in tutti i modi di far fare loro la terza media con progetti alternativi, ma di fatto questi studenti non vanno a scuola negli ultimi tre anni e quindi c'è già un abbandono scolastico sommerso (Dirigente Scolastico AFOL, ora ex dirigente).

Infine, ed è lo stadio più grave, vi sono fenomeni di esclusione o auto-esclusione dalla maggior parte delle proprie relazioni. Succede che ci si confini nel piccolo mondo della propria casa o, addirittura, della propria stanza. **Il ritiro sociale è una crisi non solo della relazione con propri pari o con gli adulti, ma in generale con tutta la società.** Anche in questo caso, come conferma l'ex dirigente scolastico di AFOL, il ritiro sociale è un fenomeno strutturale, che istituti di formazione professionale hanno cominciato a conoscere da anni. Prima del 2020, infatti, riguardava circa il 5-6% degli studenti e delle studentesse dell'istituto. In risposta, dal primo lockdown (primavera 2020), la scuola ha cercato di aumentare i contatti con i casi e le situazioni a rischio ritiro sociale perché la percezione del rischio di esplosione del fenomeno era elevatissima.

Penso agli studenti che hanno più paura, quelli che sono un po' più ossessivi, che sono un po' ipocondriaci eccetera... Lì la patologia è esplosa, chiaramente il rischio del ritiro sociale è gigantesco. Invece, è necessario fargli

sentire che un po' possano uscire e tenere un filo di uscita in un luogo protetto che può essere solo la scuola, dove sono molto protetti perché la mascherina la devono tenere, perché le mani le devono disinfettare, perché la temperatura viene misurata tutti i giorni, eccetera. È un luogo protetto dove continuare a sentire che si può stare in relazione, che la relazione non è pericolosa (Psicologa scolastica, AFOL).

Oltre a considerare l'ostacolo della riorganizzazione a distanza, è necessario cercare gli altri fattori che spiegano come mai alcuni profili di giovani hanno fatto più fatica a rimanere agganciati ai servizi. Per quasi tutte le organizzazioni considerate il contesto familiare è determinante per alcuni fattori. Le persone intervistate raccontano come sono stati maggiormente penalizzati i giovani che vivono in nuclei familiari con gravi problemi economici, a partire dall'approvvigionamento dei beni primari e dalla precarietà lavorativa dei genitori, giovani che vivono in condizioni abitative precarie e sovraffollate, che ostacolano lo stesso utilizzo di connessione o dispositivi informatici.

Infine, vi sono ragazze e ragazzi che devono garantire in casa un elevato lavoro assistenziale nei confronti di parenti più fragili o che sono costretti a sospendere il proprio percorso scolastico per cercare un impiego che possa sostenere la famiglia già fragile economicamente. **Si tratta di condizioni di vulnerabilità, nei casi più critici caratterizzate da fragilità multiple in uno stesso nucleo, che incidono di più nelle famiglie a basso reddito, di persone straniere e nei nuclei numerosi, ma anche in quei contesti che fin da prima della pandemia erano scarsamente seguiti dai servizi di assistenza alla persona.**

Dalle considerazioni raccolte emerge l'auspicio che ci sia la possibilità di investire più risorse per garantire eguale accesso ai servizi. Altrimenti, si segnala che l'effetto di queste esclusioni è lo

sviluppo nei giovani di un senso di declassamento, di una perdita di opportunità e di fiducia nel futuro, oltre a un senso di appartenere a un luogo confinato, dove luogo non è propriamente uno spazio fisico, ma soprattutto è la percezione di appartenere a un gruppo sociale svantaggiato. A scuola questo è emerso molto con la separazione dei gruppi classe nei momenti di restrizione più rigida, dove solo alcuni studenti con difficoltà di apprendimento o con disabilità potevano recarsi in classe. In AFOL è emersa una percezione contraria: gli studenti che potevano frequentare in presenza attività di sostegno, di potenziamento o i laboratori tecnici, hanno espresso una sensazione di isolamento.

La difficoltà è stata di far comprendere agli studenti e alle studentesse il senso del perché dovessero venire. Loro, invece, dicevano: “Mentre tutta la scuola è a casa, noi dobbiamo venire?”. C’è stato, come dire, un senso di ghettizzazione, “siamo gli unici a dover venire” (Insegnante di potenziamento, AFOL).

## L'esclusione dei minori dai 6 ai 14 anni

In questo paragrafo raccontiamo che cosa è accaduto ai minori e alle minori nella fascia d'età dai 6 ai 14 anni che frequentano le scuole elementari e le scuole medie considerate nella ricerca. L'interesse per questo target è motivato dalle questioni rilevanti portate dal personale scolastico e educativo su questo gruppo di utenza. L'istituto scolastico che qui porta il punto di vista del suo personale docente rappresentato è l'Istituto Comprensivo Arcadia, che include una scuola primaria e una secondaria di primo grado, mentre i servizi socio-educativi che lavorano con questo target sono il C.A.G. Lo Scigno e la Comunità Pastorale di Gratosoglio. Entrambe queste realtà si occupano di doposcuola e di spazi compiti.

Durante la primavera del 2020, le misure estreme di distanziamento sociale e di isolamento domiciliare rendono evidente una prima stima di esclusione: secondo l'ex dirigente scolastico dell'I.C. Arcadia **circa il 10% degli alunni e delle alunne non sono stati raggiunti dall'offerta didattica a distanza**. Il fatto che nessuno in quel momento potesse uscire fuori di casa e che non si potessero organizzare in presenza dei colloqui scuola-famiglie ha ostacolato una piena comprensione delle diverse cause dell'esclusione da parte del personale docente, ad eccezione della carenza di dispositivi informatici o di connessione.

Per capire che cosa è successo ai bambini e alle bambine in età scolare in termini di esclusione, è necessario considerare **le fragilità degli adulti di riferimento** (famiglie e insegnanti), che, anche in questi casi, sono più accentuate quando vi sono situazioni di vulnerabilità strutturali, che la pandemia non ha creato ma ha accentuato. Queste si sono rese più evidenti dall'autunno 2020, quando la scuola primaria e la scuola media sono tornate in presenza (salvo i casi di quarantena di classe o individuali e ad eccezione dei periodi di zona rossa, dove le seconde e le terze medie svolgevano la didattica a distanza). Tuttavia, le assenze di molte bambine e bambini

sono continuate, nonostante la parziale riapertura e maggiore accessibilità. La motivazione principale dell'esclusione ha a che fare col fenomeno dei piccoli mondi, cioè della convinzione che il proprio spazio domestico sia l'unico mondo protetto in cui poter abitare e che fuori, nel mondo sociale, non si sappia più cosa fare, chi frequentare, dove andare, con la perenne angoscia dell'incontro con altre persone. Questa paura riguarda soprattutto il comportamento dei ragazzi e delle ragazze delle medie, ma coinvolge moltissimo anche i genitori degli alunni e delle alunne della scuola primaria.

Come dichiara una docente dell'I.C. Arcadia, a causa della paura del contagio, c'è stato un progressivo allontanamento dell'idea che si potesse veramente ritornare alla didattica in classe. Le famiglie hanno chiesto l'organizzazione a distanza delle lezioni anche se a scuola ci si poteva andare in presenza. Dalle interviste al personale dell'istituto emerge che questa soluzione mista (didattica a distanza solo per alcuni casi) è stata accettata in molti casi, ma ha comportato una notevole complessità organizzativa per il personale docente. In altri casi, rilevante è stato il fenomeno dell'abbandono scolastico per l'istituzione della didattica parentale.

Quest'anno si è presentato un altro problema, che però anche questo diciamo riguarda il 5-6% degli alunni. [...] I genitori hanno optato per una didattica parentale. Hanno detto "quest'anno noi non li mandiamo a scuola, ce ne occupiamo noi e quindi faremo un esame a fine anno". Hanno ritirato il bambino e detto: "Ci penso io, poi vediamo a cosa porterà questo" (Insegnante referente BES 3, scuola media I.C. Arcadia).

Alla ripresa della scuola i genitori erano proprio affaticatissimi. Adesso ricomincia ma come? Lo faccio uscire, non lo faccio uscire? Come mi devo comportare? Ma se lui non vuole uscire lo devo obbligare, non lo devo

obbligare? Gli adulti sono molto persi anche il mondo degli adulti e poi i ragazzi sono lo specchio di quello che vivono... del nostro mondo. Noi siamo affaticati, loro si affaticano, noi ci vedono sereni e allora anche loro riescono a stare fuori, in mezzo agli altri in un modo un pochino più sereno, noi li abbiamo messi davanti al computer non solo per la scuola ma perché ci faceva comodo e ora loro stanno davanti al computer e quindi come adesso gli vado a dire... molte domande: come adesso gli vado a dire: “Guarda che non devi starci lì” (Referente doposcuola, Comunità Pastorale di Gratosoglio).

**Il cambiamento maggiore portato dalla situazione pandemica riguarda, dunque, l'emersione di un intreccio di paure e di fatiche da parte degli adulti, provocando un indebolimento delle relazioni tra minori e scuola o tra minori e servizi socio-educativi. Questo riguarda, a detta delle docenti scolastiche intervistate, non solo le famiglie, ma anche i docenti stessi, che si sono allontanati o ritirati del tutto dalla scuola perché hanno evidenziato una crescita di fragilità personali.**

Adesso c'è una fatica dell'adulto, ma non solo adesso, già dopo due mesi che eravamo chiusi, già l'anno scorso c'era una fatica dell'adulto che dice “ok, però io così non ce la faccio”. [...] I genitori non riusciamo a vederli, è un mondo veramente... in questo momento è molto più chiuso dei giovani, ma non per paura, ma perché c'è una fatica legata a... se non fosse perché hanno paura, legata proprio a delle difficoltà di gestione loro degli spazi, del lavoro che è venuto a mancare, cioè c'è una difficoltà legata proprio al mondo degli adulti. (Referente doposcuola, Comunità Pastorale di Gratosoglio)

La forte correlazione tra fattori relazionali ed emozionali, come la paura di uscire di casa, di tornare a scuola, in parrocchia o nel quartiere, e l'incidenza di gravi vulnerabilità sociali sposta l'attenzione su quegli individui, quei nuclei e quei gruppi che anche prima della pandemia vivevano in gravi condizioni di povertà materiale o erano già a forte rischio esclusione. Sembrano essere questi i casi, definiti come irrecuperabili o «impredibili», in cui è più difficile recuperare la partecipazione delle persone alle attività, ai servizi e alle occasioni sociali promosse dalle istituzioni e dalle organizzazioni di intervento sociale. Un esempio è il caso di alcune famiglie della minoranza rom intercettate dalla responsabile BES 3 (alunne e alunni con svantaggio socio-economico, linguistico o culturale) dell'I.C. Arcadia.

Le famiglie Rom, soprattutto, con la pandemia risultavano molto molto spaventate, quindi i bambini non hanno più frequentato. Quest'anno, nonostante le misure e i dispositivi di protezione personale, non abbiamo mai visto i nostri due alunni in aula. Essendo in questo contesto in cui si vive tutti vicini a stretto contatto, una madre ci manifestava la sua perplessità nel mandare a scuola un bambino che poi a contatto con altri avrebbe potuto costituire un pericolo per la comunità (Insegnante referente BES 2, primaria I.C. Arcadia).

## **L'esclusione in condizioni di grave marginalità sociale ed economica**

Si è detto che per gli individui o i gruppi che vivono da anni in situazioni di grave marginalità sociale ed economica la pandemia ha rappresentato un'altra emergenza da affrontare. In alcuni casi, è stata una crisi meno pesante di altre, come un improvviso fallimento imprenditoriale, l'insolvenza di un debito o lo sfratto dalla propria abitazione. In altri, invece, il distanziamento sociale e l'isolamento domiciliare hanno contribuito a peggiorare o a moltiplicare le fragilità, aumentando il senso di declassamento sociale dovuto all'entrare,

in modo estremamente rapido, nell'elenco delle nuove persone assistite. In questo paragrafo si considerano pubblici molto diversi tra loro accomunati da difficili condizioni economiche, o da fenomeni come l'inattività, la disoccupazione, l'esclusione cronica dal mercato del lavoro o come l'essere lontani dai servizi di welfare. Tra i casi raccontati dai e dalle referenti delle organizzazioni incontrate, vi sono, ad esempio, famiglie numerose e monoreddito senza la possibilità di raggiungere un livello soddisfacente di consumi, o il conseguente impoverimento delle condizioni abitative e della vita sociale e culturale.

Vi sono anche giovani in disoccupazione senza alcun tipo di dispositivo di connessione per seguire corsi di formazione e di avviamento al lavoro, o adulti con un'età medio-alta (50 anni e oltre), che avevano già perso il lavoro e vivevano da tempo con forme di sussidio e con pochissime reti sociali di appoggio. In molti casi la vita durante la pandemia ha moltiplicato le forme di precarietà da affrontare: la questione della casa si è aggiunta alla questione della percezione di reddito, così come la necessità di reperire beni primari di prima necessità, come cibo e capi di abbigliamento, si è aggiunta alla necessità di trovare un lavoro.

Dar=Casa è una cooperativa di abitazione a proprietà indivisa che offre case in affitto e un servizio di gestione sociale a chi fa fatica a sostenere un affitto nel mercato libero dell'abitazione. Lavora prevalentemente attraverso il recupero dello sfitto, ovvero ristrutturando alloggi di proprietà pubblica (Comuni o ALER) non utilizzati, dismessi o non assegnabili secondo le regole della graduatoria pubblica. Il loro osservatorio dice che le misure per contenere i contagi hanno aumentato l'incidenza di problemi urgenti da affrontare su famiglie già vulnerabili: una precarietà aumentata e multipla. Nello specifico, sono nuclei numerosi in locazione temporanea d'emergenza, composti da cittadine e cittadini stranieri con impieghi precari o irregolari, ma comunque senza un reddito sufficiente a garantire un livello soddisfacente di consumi.

Molte di queste famiglie hanno esperienze precedenti di sfratto. Benché la presenza della cooperativa sia stata molto forte durante i regimi più rigidi di isolamento domiciliare e abbia garantito l'accesso a beni primari e a servizi di prima necessità, queste famiglie hanno comunque avuto bisogno di accedere, spesso per la prima volta, a servizi o a sussidi di supporto al reddito, con notevoli difficoltà. **La necessità di fronteggiare diverse problematiche gravi nello stesso momento ha comportato molteplici difficoltà ad accedere ai servizi della città, come agli sportelli di orientamento al lavoro, ai servizi socio-sanitari, ai servizi scolastici per minori.**

Anche il centro diurno Opera Cardinal Ferrari, che prima del 2020 accoglieva centinaia di persone al giorno per offrire beni e servizi di prima necessità, ha dovuto ridurre drasticamente la capienza della struttura. La riorganizzazione dei servizi ha lasciato fuori dal centro non tanto persone senza dimora senza una sistemazione nei dormitori, ma individui o nuclei che, pur avendo una casa, vivono con scarsi beni primari a disposizione e soprattutto in una condizione di esclusione ormai cronica dal mercato del lavoro (condizione di degrado sociale, non riconoscimento di parte attiva della società prima della pensione).

L'impossibilità di recarsi al centro ha aggravato una condizione di esclusione non solo dalle forniture di beni primari, come cibo e vestiario, ma anche dai servizi di assistenza sociale, di orientamento al territorio e dal centro stesso come luogo di relazioni, di ricreazione e di svago. Questo tipo di utenza in difficoltà riguarda principalmente persone sole, senza dispositivi di connessione al di là del telefono e soprattutto senza una rete sociale di vicinato in grado di provvedere alle richieste di beni primari e di relazioni sociali. Questo isolamento, ricordano le referenti di Opera Cardinal Ferrari, è spesso reso più grave in individui o nuclei stranieri di età avanzata, che non hanno sufficienti mezzi linguistici a disposizione. Per quanto riguarda la filiera della cultura, la trasformazione in modalità digitale della fruizione

dell'offerta culturale (es. corsi di formazione on-line), ha colpito principalmente quell'utenza che presentava prima della pandemia maggiori fattori di rischio, come le famiglie straniere o le persone anziane sole con scarsissima dotazione di dispositivi digitali e di accesso alla rete, individui con fragilità economiche e poco accesso alle reti di welfare. Questo ha portato a una crisi della partecipazione sociale e culturale, obbligando le organizzazioni della cultura a trasformare l'offerta culturale in attività nello spazio pubblico nei periodi in cui era consentito. La dimensione culturale e artistica non è dunque stata un dispositivo di aggancio dei target marginali, proprio perché per molte organizzazioni della cultura l'aspetto strettamente culturale è venuto meno, non solo per l'esplosione di altri bisogni, ma anche perché chi si occupava di teatro, di danza, di spettacolo, di arti performative e musica queste attività o la possibilità di riprodurle è stata interrotta del tutto o ripristinata in modo online.

## **L'esclusione delle persone anziane**

Tra le organizzazioni intervistate che si rivolgono a una popolazione anziana vi sono diversi servizi della cultura, come la Biblioteca Cascina Grande di Rozzano, il Teatro A.T.I.R., e servizi socio-educativi, come l'associazione Piccolo Principe Onlus, che lavorano con attività di dialogo sociale e interventi psico-sociali volte al mantenimento delle autonomie sia per persone anziane con decadimento patologico, ma anche per anziani soli o non più autosufficienti.

In questa filiera la maggior parte delle attività sono state riconvertite online. Le attività di Piccolo Principe Onlus, dai centri di incontro, agli Alzheimer café, ai Centri di Aggregazione Multifunzionale (C.A.M.) sono state riconvertite in modalità online. L'obiettivo è stato il contrasto dell'isolamento con un forte impegno dell'organizzazione nell'accompagnamento all'utilizzo dei dispositivi informatici e nel garantire una funzione di riferimento, al fine di garantire una routine

per persone sole o con patologie depressive. Questo impegno, fin dai primi giorni della primavera 2020, ha dato risposte molto positive in termini di empowerment dell'utenza. Tra le attività, c'è stato anche il recupero di dispositivi da fornire agli anziani con attività conseguenti di formazione all'uso. Tuttavia, la riduzione dell'isolamento domiciliare attraverso attività di condivisione ha avuto meno successo in due casi emblematici. Il primo si riferisce a persone con invecchiamento patologico quando sono accompagnate da caregiver a loro volta anziani, con un alto carico assistenziale o con poco tempo a disposizione per la cura della persona assistita. Un'assistenza domiciliare è, infatti, fondamentale per accompagnare l'utenza ad attività riconvertite in modalità on-line. In questi casi sono le attività di analisi dei bisogni ad essere state penalizzate e, di conseguenza, ne ha risentito il lavoro di monitoraggio da parte del personale dell'organizzazione.

Porto l'esempio di un Alzheimer Café. Non appena c'è stata l'emergenza, le famiglie ci hanno detto che avevano paura di rimanere da sole nella gestione quotidiana degli anziani. Una caregiver mi ha proprio chiesto se potessimo fare un gruppo WhatsApp con tutti gli altri caregiver. L'abbiamo fatto e abbiamo deciso che avrei inviato un breve video ogni settimana a tutti, allo stesso giorno, alla stessa ora, un video dove andavamo a proporre un'attività da fare insieme, molto semplice, che loro potevano fare, magari riguardare delle fotografie, andare a vedere le piante sul balcone o altre cose in casa. Era tutto in asincrono, quindi io mandavo il video e poi ognuno lo guardava quando poteva. Perché è un'esigenza quella che hanno le persone di non sentirsi sole e avere appuntamenti fissi e di mantenere una routine, perché per chi ha l'Alzheimer è fondamentale (Coordinatrice servizio di intermediazione al lavoro di assistenza domestica, Piccolo Principe Onlus).

Il secondo caso tipico di esclusione dalle attività riorganizzate riguarda persone anziane con invecchiamento fisiologico che vivono da sole perché ancora autosufficienti. Si tratta dell'utenza che spesso frequentava in presenza gli spazi di lettura della biblioteca Cascina Grande, il teatro ATIR, o gli spazi municipali dei C.A.M.

L'attenzione maggiore è stata posta sugli anziani che nel primo lockdown si sono trovati del tutto isolati, essendo la malattia concentrata su questa fascia di popolazione. Oggi [novembre 2020], c'è un margine maggiore di manovra. [...] Abbiamo perso pubblici, per lo più di anziani, che utilizzavano la biblioteca non per la consultazione del patrimonio documentario, ma per altri servizi come la lettura e la consultazione di quotidiani (Bibliotecario, Cascina Grande).

Tuttavia, nei casi di anziani autosufficienti e che vivono soli, oltre al problema della carenza di dispositivi informatici, dalle interviste emerge che molte persone, soprattutto le persone più sole, non si connettono alle attività online perché non concepiscono un ritrovo, una relazione, che non sia dal vivo. Manca quella pacca sulla spalla, quell'avvicinarsi quando si parla di qualcosa di delicato, di intimo. La presenza è contatto fisico, coltivazione di fiducia e di confidenza, è linguaggio del corpo, oltre che verbale, ma, soprattutto, lo spostamento verso un luogo di aggregazione o che si frequenta regolarmente è un impegno che riempie la propria routine, come un rituale quotidiano.

Ci sono state persone che si sono rifiutate di seguirci, di ricevere da noi il tablet, di fare quel salto di qualità per permettere di continuare le attività. Ci sono persone che si sono perse perché facevano fatica a utilizzare le nuove tecnologie: avevano ad esempio problemi di udito e quindi si sono scoraggiate. [...] Abbiamo perso quelli che hanno avuto un rifiuto nei confronti della tecnologia anche perché non riuscivano a sopportare di agire senza un reale contatto (Responsabile direzione e sviluppo, Piccolo Principe Onlus).

Mi viene da aggiungere questo: è una fascia d'età dove già aprirsi a un'attività non è così scontato, già la partecipazione con noi non è sempre scontata e non è facile. Il meccanismo di trovare alternative, di scegliere tra diverse alternative, non è per tutte le persone. Ci sono dei bisogni che devono essere soddisfatti a tutti i costi e se non riescono a fare un servizio prima considerato su misura, non è scontato che sappiano trovare alternative (Coordinatrice servizio di intermediazione al lavoro di assistenza domestica, Piccolo Principe Onlus).

## 5. Esiti dell'indagine sulla prospettiva dei beneficiari e delle beneficiarie delle filiere in analisi

Approfondiamo in questo capitolo la prospettiva dell'utenza, cioè dei beneficiari e delle beneficiarie delle organizzazioni, ascoltandone direttamente la voce e valorizzando così il loro sentire, per capire come si è sentito e cosa ha vissuto chi è rimasto escluso o ha vissuto un gradiente di esclusione maggiore. Si tratta dell'ultima fase della ricerca che, unita e intrecciata a quanto già emerso, vuole fornire elementi per costruire strumenti capaci di ritrovare e riattivare legami sociali e comunitari. Per organizzarla, abbiamo chiesto alle organizzazioni di indicarci le persone che raggiungono con difficoltà, coloro con cui non si ha più avuto contatto dall'inizio della pandemia, consapevoli della difficoltà di tentare di arrivare alle persone più escluse, cioè quei profili che non sono più stati raggiunti nell'ambito delle filiere studiate. Come da previsione, non è stato possibile intercettare chi ha vissuto un'esclusione grave, come una rottura definitiva di un legame, ma abbiamo comunque raccolto 15 storie<sup>2</sup>.

Nome <sup>3</sup>	Età	Organizzazione di riferimento	Professione	Situazione
Oscar Neema Huma Nura George	11-14 anni	Oratorio	Studenti e studentesse della scuola secondaria di primo grado	Ragazzi e ragazze che frequentano il doposcuola dell'oratorio della parrocchia Santa Maria Madre della Chiesa di Gratosoglio.

<sup>2</sup> Per una descrizione completa delle persone intervistate vedi l'appendice Storie.

<sup>3</sup> Nel rispetto della persona e della sua privacy, tutti i nomi sono stati modificati.

Nome <sup>3</sup>	Età	Organizza- zione di riferimento	Professione	Situazione
Armando Giovanni	15 e 16 anni	Afol	Studenti del centro di formazione professionale Afol di Rozzano.	Ragazzi di seconda superiore che durante l'ultimo anno scolastico sono potuti andare a scuola perché certificati.
Emilio	19 anni	Zam	Studente	Frequentatore di ZAM che ha subito la chiusura delle università e delle sale studio. Durante il lockdown ha partecipato attivamente alle Brigate Volontarie.
Olga	20 anni	Biblioteca Cascina Grande	Traduttrice	Ex studentessa di lingue e frequentatrice della biblioteca Cascina Grande che, a causa della chiusura degli spazi della biblioteca , non ha più trovato un posto dove studiare e ha lasciato la città di Milano per tornare nel suo paese nativo.

Nome <sup>3</sup>	Età	Organizza- zione di riferimento	Professione	Situazione
Matteo	62 anni	Zam	Disoccupato	Ex fruitore degli spazi di ZAM, ha partecipato alle Brigate Volontarie e ha usufruito del servizio di mutuo soccorso. A causa di una condizione di fragilità emotiva, si è autoescluso dalla vita pubblica.
Giorgio	65 anni	Opera Cardinal Ferrari	Disoccupato	Vivendo in una casa Aler, non poteva più frequentare regolarmente il centro diurno, riservato solo ai senza dimora.
Giacomo	85 anni	ATIR	Pensionato, aspirante attore	Non ha più potuto partecipare alle attività dal vivo di ATIR per una condizione precaria di salute.
Carlo	Non dichiarata	Biblioteca Cascina Grande	Pensionato, aspirante poeta	Avendo contratto il COVID-19 si è autoescluso dal mondo esterno evitando di frequentare posti pubblici e le attività della biblioteca.

Nome <sup>3</sup>	Età	Organizza- zione di riferimento	Professione	Situazione
Alina e Zahid con i loro 3 figli	Padre, madre, figli di 14, 12 e 5 anni	Dar=Casa	Operaio edile e casalinga	Nucleo familiare di origine straniera, che proviene da un percorso di sostegno con Dar=Casa. Hanno fatto fatica ad accedere ai servizi scolastici per i bambini, ai servizi di supporto al reddito e al lavoro.

Nel corso del progetto, attraverso le interviste svolte, è emerso con forza sempre maggiore quanto la pandemia e le misure di distanziamento abbiano fatto sì che le persone trovassero nella propria abitazione un luogo sicuro in cui rifugiarsi, perdendo così molti contatti con l'esterno, e, soprattutto, la fiducia e la tranquillità nel rapportarsi con l'altro, inteso come l'estraneo e il luogo pubblico. Con questa consapevolezza, le interviste con i beneficiari sono state strutturate dividendo le domande in quattro sezioni distinte, con finalità ed obiettivi diversi:

## 1.

**Dimensione emotiva.** La prima parte intendeva raccogliere informazioni sullo stato emotivo delle persone intervistate, scattare una fotografia delle loro emozioni. Le domande vertevano sulla scelta di alcuni termini che descrivessero al meglio l'ultimo anno passato e la motivazione di tale scelta. Siccome le interviste

si sono svolte in un momento di riapertura e allentamento delle misure restrittive e di distanziamento, a qualcuno abbiamo anche chiesto di descrivere con altri termini come si sentisse in quel momento, curiosi e curiose di capire se e come fosse cambiato il loro stato emotivo.

2.

**Dimensione cognitiva.** La seconda sezione delle domande era dedicata al rapporto tra beneficiari e organizzazione di riferimento: come era il rapporto pre lockdown e come questo è mutato nell'ultimo anno e mezzo.

3.

**Dimensione domestica (dei piccoli mondi).**

Dallo scoppio della pandemia le persone sono state rinchiusse all'interno dello spazio domestico, che è divenuto luogo di un quotidiano forzato.

Per vivere e sopravvivere all'interno di questo spazio ognuno di noi ha creato abitudini e attività nuove da svolgere. Le domande dell'intervista vertevano proprio sulle attività che le persone facevano per stare meglio e per reagire alle difficoltà del periodo, se erano attività che svolgevano anche prima dell'emergenza e se venivano svolte in solitudine o in compagnia.

4.

**Dimensione dello spazio pubblico.** L'ultima sezione era dedicata ad indagare il nuovo rapporto che gli intervistati hanno instaurato con lo spazio pubblico.

E' un luogo che spaventa o che le persone desiderano rivivere? Qual è l'emozione che domina nell'uscire

nuovamente di casa e affrontare uno spazio condiviso con sconosciuti? Come hanno visto cambiare questo spazio e in che modo vorrebbero vederlo cambiare in relazione alle nuove esigenze nate da questa pandemia?

In questo capitolo racconteremo quanto emerso nelle interviste coi beneficiari e riporteremo le nostre riflessioni e analisi sul tema dell'esclusione. Data la quantità limitata di interviste ai beneficiari, non sarà possibile elaborare considerazioni generalizzate in merito alle diverse filiere e alle tipologie di pubblico. Si tratterà dunque di descrivere quanto più dettagliatamente lo spaccato di vita delle persone incontrate e raccontare la complessità e unicità delle diverse storie ascoltate.

## **Sintesi delle riflessioni sull'esclusione**

Grazie al loro ruolo di presidio e di osservatorio, con le organizzazioni è stato più semplice parlare di esclusione in termini espliciti e confrontarsi sui diversi gradi e sulle diverse forme che questo fenomeno assume. Al contrario, l'esclusione percepita dai beneficiari e dalle beneficiarie è stata poco raccontata ed è stato difficile parlare di questo tema apertamente, anche perché, come già sottolineato, non si trattava nei fatti delle persone nelle situazioni più gravi. Tuttavia, dai loro racconti emergono elementi interessanti che ci permettono di compiere riflessioni e trarre alcune conclusioni a proposito. Il tema che attraversa tutte le dimensioni nelle interviste e tutte le persone intervistate è quello dell'auto-esclusione. Leggeremo nei paragrafi successivi che esiste un contesto in cui molte persone si autoescludono, perdono relazioni calde, si trovano senza strumenti di reazione (come gli anziani, minori di 13 anni o genitori soli nella gestione educativa dei propri figli e delle proprie figlie). Il più delle volte non si tratta di un'esclusione agita dall'esterno, quanto di un'esclusione auto-imposta e auto-regolata le cui cause vanno ricercate più a fondo, chiedendosi perché si sia deciso di restarne fuori.

**L'emozione che racconta maggiormente la auto-esclusione è la paura, ad esempio per paura del contagio, proprio e altrui, si chiudevano in casa. Conseguenza principale dell'auto-isolamento è la perdita di relazioni calde, che a sua volta comporta tristezza, solitudine e chiusura in se stessi. Ne deriva un circolo vizioso: più ci si isola e autoesclude, più è difficoltoso riprendere confidenza e riacquisire fiducia verso il mondo esterno, inteso come persone e spazi. Ciò è particolarmente evidente per bambini, bambine e adolescenti, per i quali sono ormai note le difficoltà a recuperare le relazioni dirette con i compagni e le compagne di classe senza l'intermediazione della tecnologia. Conseguenza di questa difficoltà non può che essere ancora una volta l'autoesclusione, la solitudine, l'isolamento domiciliare nella casa-rifugio.**

Con la chiusura di luoghi ed attività e mancando le occasioni di socialità promosse dalle organizzazioni e favorite dagli spazi pubblici, c'è poi chi si è attivato e ha trovato il modo di evadere da questa situazione di isolamento e coltivare per quanto possibile una socialità, chi invece si è escluso ancora di più, si è come intorpidito in uno stato letargico, quasi «ovattato», in cui ciò che succedeva all'esterno del suo piccolo spazio, fisico e mentale, lo sfiorava solamente. **Si è allora trovato rifugio nei propri piccoli mondi, spazi, attività, pensieri, routine che hanno permesso di reagire e affrontare questo periodo, come se fossero dei salvagenti.** Si tratta di processi generativi che, tuttavia, rischiano di cronicizzare l'autoesclusione e provocare estraneazione se il piccolo mondo impedisce di tornare a vivere il mondo reale, i suoi spazi e le sue relazioni.

Con le progressive riaperture, e l'allentamento delle misure restrittive, è finito il periodo di isolamento domiciliare e, con un po' di titubanza e diffidenza, ci si è tornati a misurare con l'esterno (spazi e persone). Tuttavia, lo spazio privato era stato una tana per troppo tempo e il pensiero di dover uscire dalla casa-rifugio è stato molto difficoltoso, se non, per alcuni, impossibile. Lo spazio privato protegge, dà sicurezza. È diventato lo spazio di vita. In casi come



In questa nuvola sono raffigurate le parole che le persone intervistate hanno utilizzato per descrivere cos'è stato per loro quest'ultimo anno e mezzo di distanziamento sociale, come si sono sentite e come l'hanno vissuto. Le parole più ricorrenti sono "noia", "cambiamento", "chiusura", "paura" e "tristezza", seguite da altre parole di sconforto come "alienazione", "vuoto", "spaventoso", "smarrimento". Non mancano però parole più positive come "bene", "bello", "fantastico", "avventuroso" e "meraviglioso". Il riferimento a termini sia negativi che positivi evidenzia la presenza di un forte conflitto nei racconti. In questo ultimo anno e mezzo, dopo un periodo che Olga definisce di "stallo", è subentrata l'emozione principale, la paura, che ha immobilizzato le persone, accompagnata dalla tristezza dovuta per lo più all'isolamento, al senso di chiusura e soffocamento e alla lontananza forzata dalla dimensione sociale. Si tratta di sentimenti trasversali, propri a tutte le età e tipologie di persone.

Si è vissuto un momento molto strano e particolare, dove succedeva tutto e niente. Per alcuni è stato difficile, hanno perso persone e lavoro. Per altri che sono stati confinati a casa, è stato un momento di stasi (Olga, 20 anni).

Io all'inizio avevo tanta paura, cioè nel senso la vivevo con molta ansia, più che altro per il Covid. Quando hanno detto delle chiusure e lockdown totale mi sono preso un po'... sentendo tutte quelle notizie brutte che c'erano tanti morti magari mi facevano mettere un po' di ansia addosso. (Armando, 15 anni)

Sei chiuso in casa tutto quel tempo, un po' boh diventi... Ecco un po' la tristezza. (Giovanni, 16 anni)

"Paura" è infatti la parola che per Carlo descrive l'ultimo anno, non intendendo solo il sentimento provato da lui, ma anche ciò che vede nelle altre persone: egoismo, chiusura, diffidenza. Emilio, invece, sottolinea nella sua esperienza pandemica la sensazione di alienazione e

di vuoto, non solo per le strade, ma anche nella testa, il vuoto del tempo che scorre senza poterlo riempire: «Non avevi nulla da fare se non brancolare da una stanza all'altra. Stavo sveglio tutta la notte, dormivo metà pomeriggio». Se è vero che la paura è un sentimento generalizzato, i giovani hanno soprattutto paura di essere veicolo di contagio, hanno paura che le persone care e più fragili si ammalino, temono le conseguenze della malattia. Si reagisce alla paura chiudendosi in casa e in se stessi; la conseguenza che ne deriva è l'isolamento domiciliare imposto ed autoimposto, condizione che porta con sé diverse conseguenze la sensazione di solitudine e forte dipendenza dai social.

Isolamento domiciliare e, di conseguenza, chiusura di luoghi ed attività hanno quindi significato solitudine e lontananza dalle relazioni calde. In molti ci hanno raccontato del loro entusiasmo iniziale per la chiusura delle scuole, delle attività e per il tempo a casa, ma anche di come l'entusiasmo si sia spento velocemente, lasciando al suo posto noia, tristezza e pigrizia. Omar, ad esempio, era molto contento per la chiusura della scuola e per il maggior tempo libero, ma col tempo ha smesso di fare sport ed è ingrassato e «piano piano il bene iniziale scendeva.» È stato un periodo difficile per tutte e tutti, giovani e adulti, ma questi ultimi godono di maggiori strumenti per elaborare la situazione. È il caso di Zahid e Alina, che non hanno avuto paura durante la pandemia poiché la fede in Dio li ha aiutati ad elaborare l'accaduto e perché precedentemente avevano vissuto momenti con un impatto ancora più negativo, come un'esperienza di sfratto. Sono però molto preoccupati per il futuro dei loro figli, si chiedono come possano crescere con tutte queste chiusure, aperture e chiusure di nuovo. Parlano di “mondo nuovo”, sostengono come ci sia bisogno di molta forza per riuscire ad affrontare questa tristezza e questa crisi.

Per questo mondo nuovo serve tanta forza, tanta credenza, devi riuscire ad affrontare tutta questa tristezza, questa crisi [...] Devi sempre cercare di vivere giorno per giorno. È difficile in questo mondo cercare la forza e affrontare tutto in serenità (Zahid e Alina, padre e madre nucleo).

**Paura, chiusura, vuoto, isolamento domiciliare sono tutte emozioni che hanno provocato depressione o hanno esasperato situazioni che già prima della pandemia erano delicate. Matteo, ad esempio, soffriva di una forma depressiva già prima della pandemia, ma, come dice lui stesso, l'emergenza ha reso più difficoltoso il contatto con i centri che lo assistevano, tanto da provocare un importante blocco emozionale. Le parole che lui utilizza per descrivere come stava durante la pandemia sono "tristezza", "solitudine", "aiuto". Tuttavia, sembra che ci sia un'altra faccia della medaglia poiché, al di là della fatica raccontata e percepita, questa chiusura e questa solitudine imposte sono state occasione di scoperta e di apprezzamento di una situazione extra-ordinaria. Il periodo di isolamento in casa ha permesso infatti di avere molto più tempo libero e la chiusura è stata dunque, per adulti, ragazzi e ragazze, occasione di riscoperta di sé, del tempo e, in alcuni casi, anche dello spazio:**

C'è stato il tempo per fare cose che prima non potevo fare, come la cura di me stessa: ginnastica, salivo le scale fino al 9° piano per muovermi. (Huma, 11-14 anni)

Ho trovato il mio angolino e scoperto parti nuove della casa. (Nura, 11-14 anni)

Tutto diverso da prima. Perché da un giorno all'altro ti sei trovato i bambini a casa... La vita è cambiata al 100%... Soprattutto quando c'è stato il primo lockdown ci siamo ritrovati proprio tutti in casa. Eravamo felici, perché eravamo tutti insieme. Anche questo è stato cambiamento, perché se prima la vita correva frenetica e tu corri, corri, corri, poi a un certo punto ci siamo trovati tutti fermi (Zahid e Alina, padre e madre nucleo).

Dovevo passare il tempo in qualche modo, per cui accanto allo studio mi sono ritrovata ad avere molto più tempo per dedicarmi alla lettura. (Olga, 20 anni)

Oscar, Neema, Huma, Nura e George usano le parole “meraviglioso”, “avventuroso”, “fantastico”, “bene”, “un po’ bello” in relazione al tempo ritrovato per la famiglia e per se stessi e all’apprezzamento iniziale della didattica a distanza. La parola di Zahid e Alina è “cambiamento”: ritrovarsi tutti a casa e avere tanto tempo da passare insieme. La fase di interviste ad alcuni dei beneficiari e delle beneficiarie dei servizi delle filiere ha coinciso con la progressiva riapertura delle attività e l’allentamento delle misure di restrizione e distanziamento. Abbiamo quindi chiesto ad alcuni come stessero in quel momento. Anche in questo caso, le emozioni sono varie e diversificate.



La maggior parte delle persone racconta di stare meglio, di essere felice: la felicità è legata alla possibilità di uscire di casa ma, soprattutto, alla possibilità di ritrovare le relazioni, di stare con le persone e di rivivere gli spazi fisici della zona.

Sì sto molto meglio, cioè sono fuori, libero.  
(Giovanni, 16 anni)

C'era il lockdown poi ho visto tutti i miei amici.  
Comunque... nel senso... è bello quando esci in  
compagnia, chiacchieri e fai queste cose qua, fa bene.  
(Armando, 15 anni)

Ora mi diverto quando esco con gli amici, quindi sto bene.  
(Giovanni, 16 anni)

Ti puoi rivedere e ci abbracciamo, quando il prof non  
vede. (George, 11-14 anni)

La sensazione di felicità e benessere conseguente alla riapertura è dunque notevolmente legata alle relazioni. Armando, ad esempio, racconta di aver venduto immediatamente la Play Station ed aver cominciato a stare meglio perché poteva uscire, vedere gli amici, vivere la vita. Ha cominciato ad uscire e frequentare con i suoi amici il parco pubblico della Biblioteca Cascina Grande di Rozzano, giocare a palla, parlare, ascoltare musica. L'entusiasmo per la riapertura è subentrato alla paura, che impediva di uscire di casa e di vivere gli spazi pubblici. Le tre parole che Armando utilizza per descrivere come sta ora sono molto diverse da quelle con cui descriveva l'anno di pandemia: "felicità", "allegria", "stare bene". Per Armando vedere e stare con gli amici è vitale, è ciò che più gli è mancato, è ciò che ora lo rende felice, è ciò che desidera e che lo fa stare bene. Anche Giovanni sceglie "felicità", "aria aperta" e "scuola" per descrivere come sta adesso: è felice perché sta fuori, è libero, sta in compagnia, va a scuola. Emilio, invece, che durante la pandemia ha cominciato l'università, racconta come attraversare un cambiamento così radicale, come passare dalla scuola superiore all'università, in una situazione di emergenza sanitaria sia stato per lui delicato e provante. I normali passaggi che si fanno, come iniziare a gestire autonomamente il proprio tempo e venire a contatto con nuove persone, non sono stati possibili in una situazione di didattica a distanza. Fortunatamente, quando hanno riaperto le sale studio Emilio ha trovato uno spazio per costruirsi il suo piccolo mondo.

Andando in università è meglio. Riesco a mantenermi concentrato, e poi vengono anche gli altri compagni che ho conosciuto. Studiamo assieme, e sebbene non si possano avere tutti questi gran contatti, però è già meglio che stare da soli seduti alla scrivania. Anche solo lo sconosciuto che ti pesta la gomma per cancellare, nella situazione in cui siamo è tutto di guadagnato. (Emilio, 19 anni)

Oscar, Neema, Huma, Nura, George, parlando del presente, utilizzano altre parole ancora, parole che esplicitano bene quel conflitto, parole che raccontano una sorta di conflitto, in quanto a “bello”, “libertà”, “serena”, “un po’ felice”, legate soprattutto alla possibilità di tornare a stare con le altre persone, si accompagnano “brutto”, “schifo”, “mascherina”, “normative”, “vaccino”, “un po’ sola”, in relazione alla scuola e al rischio di bocciatura, alla fatica delle restrizioni che ancora permangono e al ritorno delle difficoltà di sempre. Infatti, non si è tornati alla normalità, ed è ancora forte la fatica legata a normative e restrizioni.

Rischio la bocciatura in matematica e mi sveglio alle 6 per andare a scuola. (Huma, 11-14 anni)

Ho litigato con L., in classe non parlo con nessuno. Anche prima, a casa, ero sola, ma in compagnia delle mie sorelle. (Neema, 11-14 anni)

“Ci sono ancora normative. Non ci possiamo mai alzare, neanche durante la ricreazione, ma ci troviamo in bagno a chiacchierare.” (Oscar, 11-14 anni)

Troppe restrizioni. Le cose peggiori sono il distanziamento tra i banchi e il non potersi toccare. (George, 11-14 anni)

È stato brutto perché per ogni volta che volevo andare in biblioteca dovevo prendere appuntamento, non era più un accesso libero. (Olga, 20 anni)

In conclusione, ci sembra che la spiegazione del termine “fantasy”, utilizzato da Neema, spieghi bene il conflitto che abbiamo colto nello stato emotivo, passato e presente, delle persone intervistate.

Non sai cosa sarà domani. Da una parte ho paura che i genitori si ammalinino, dall'altra una grande curiosità per il futuro. (Neema, 11-14 anni)

Durante le interviste sono emersi stati d'animo contrastanti, spinte contrapposte, un equilibrio precario tra curiosità e diffidenza: da una parte la paura, che rallenta, disorienta e riduce in una specie di letargo, fisico ed emotivo; dall'altra la fiducia, merce rara, ma alla base dei legami sociali che servono. Le emozioni qui riportate non sono né tutte bianche, né tutte nere, ma raccontano una scala di grigio sulla quale ogni persona si posiziona in modo diverso. **Come, dunque, si fa a spostare l'attenzione dalla paura alla fiducia? Come far sì che questa diventi risorsa sociale?** Alla luce di queste emozioni, serve costruire un percorso di riacquisto della fiducia. Per spiegare questa dinamica è evocativa l'immagine del risveglio della natura dal letargo e, così come la natura torna a vivere dopo il lungo inverno, è necessario ora ritrovare i legami comunitari e ritornare a vivere nello spazio pubblico. Le parole di Carlo, speranzoso sul futuro, vanno in questa direzione:

Il mio desiderio sarebbe che ci fosse meno egoismo e più empatia. Che ognuno di noi si rendesse conto che abbiamo passato un brutto momento, che eravamo tutti a rischio, ricchi e poveri. Abbiamo vissuto lo stesso pericolo. La gente dovrebbe tornare alla normalità ma cambiata in bene!

## Dimensione cognitiva: lo stato dei legami con le organizzazioni e i servizi

Come ci hanno raccontato le diverse organizzazioni intervistate, da marzo 2020 e durante le varie fasi che si sono susseguite, alcune attività sono state completamente interrotte, altre si sono trasformate, altre ancora si sono adattate alla modalità online. Per i giovani, il cambiamento più significativo è stato quello della scuola. La didattica a distanza è stata accolta inizialmente con grande entusiasmo: era meno efficace il controllo dell'insegnante, minore lo studio richiesto, i voti più alti e, soprattutto, nessun rischio di bocciatura. La DaD proteggeva dai brutti voti, dalle esigenze dei professori, dalle difficili relazioni con gli insegnanti, i compagni e le compagne, dalla possibilità di essere bocciati.

**Tuttavia, se all'inizio della pandemia la DaD era vissuta con curiosità, col passare del tempo ha cominciato ad essere un elemento di fatica. Persiste la percezione di isolamento, solitudine e la convinzione che in un anno da remoto non ci si conosca più.** La maggior parte dei ragazzi e delle ragazze intervistati racconta di preferire la scuola in presenza e di vivere con difficoltà la nuova modalità di lezione, metà in presenza, metà online. Raccontano della difficoltà a concentrarsi e a recuperare le relazioni con i compagni e le compagne, perché dopo un anno di distanza non ci si riconosce, non ci si frequenta, sono più frequenti i litigi. Come racconta la fondatrice di X Contemporary, ciò è particolarmente vero per i bambini sotto i 3 anni che, non frequentando più regolarmente gli spazi culturali della zona che offrivano attività didattiche, hanno facilmente dimenticato le relazioni e perso la confidenza nelle persone: «I bambini, distaccandosi dalle attività di X Contemporary, vivono ora lo spazio con vergogna». Oltre alla scuola, ragazzi e ragazze si sono visti privati di tutte le altre attività, tra le quali molto citate sono quelle sportive e quelle aggregative. Nonostante alcune di esse si siano adattate alla modalità online, i giovani se ne sono poco a poco allontanati, appesantiti già dalla

didattica a distanza. Dal punto di vista dei genitori, la perdita di opportunità formative per i propri figli o figlie è un elemento di grande preoccupazione. I genitori intervistati parlano di carriere bloccate, di futuro incerto e non riescono a capire in che modo le occasioni perse possano essere recuperate. Rispetto al passato, in questo momento i genitori si sentirebbero più sereni nel sapere che i figli e le figlie vivono la socialità in un ambiente esterno, piuttosto che rimanere chiusi in casa e relazionarsi con i propri pari via web. Si parla perfino di **disuguaglianze percepite: la chiusura di scuole e attività per bambini e bambine, ragazzi e ragazze, avrà un impatto più duro su alcune categorie di persone.** Zahid e Alina, infatti, pensano che lo sport sia importante, che la scuola in presenza sia fondamentale, e ammettono di essere molto spaventati per il futuro dei loro figli, ne parlano tra loro e pensano come andare avanti. Pensano che con le regole giuste i ragazzi debbano poter continuare a fare quello che facevano, altrimenti le conseguenze per il loro futuro rischiano di essere significative.

Con i bambini devi sempre affrontare scuola sempre in casa. I bambini che vogliono fare sport non possono più fare sport. Una ragazza devi andare a scuola, devi andare a trovare loro amici, ma ora devono stare sempre davanti al computer. (Zahid e Alina, padre e madre nucleo)

Per quanto riguarda gli adulti, invece, un grande scoglio è rappresentato dal lavoro. «Non c'è nulla da fare, ho capito di essere bruciato e fuori dai giochi» è ciò che Giorgio (65 anni) dice per raccontare che la pandemia ha reso evidente che persone come lui, sessantenni, senza reddito, dipendenti dall'assistenza pubblica o da centri caritatevoli, molto difficile sarà essere nuovamente coinvolti nel mondo del lavoro. Anche in questo caso si parla di disuguaglianze: **la pandemia ha ridotto in pochissimo tempo le opportunità lavorative, soprattutto per chi non ha maturato nel corso degli ultimi anni competenze specifiche. Ha, inoltre, incrementato la sfiducia nella capacità di reintegrazione del sistema economico.**

Sia Giorgio che Zahid e Alina raccontano di aver subito con più violenza le conseguenze della crisi economica del 2008 sulla loro condizione socio-economica. La carriera lavorativa da autonomo di Giorgio, infatti, si è fermata bruscamente diversi anni fa, prima della pandemia da Covid-19. Da allora affronta una difficile situazione finanziaria e la difficoltà di trovare una nuova occupazione a causa di un'età avanzata e di difficili condizioni di salute. Zahid e Alina, invece, raccontano che, in confronto alla crisi economica del 2008, durante la pandemia si sono sentiti tutto sommato tranquilli, nonostante il lavoro mancasse. Ne hanno approfittato per passare del tempo insieme, fare sport, giocare, cucinare. Inoltre, Zahid e Alina sono sempre stati abituati a stare molto in casa, piuttosto che uscire: per loro era una cosa normale e quindi neanche questo aspetto li ha appesantiti.

**In alcune di queste storie, si conferma fondamentale il ruolo delle organizzazioni, che hanno saputo accompagnare le persone e sostenerle anche a costo di ripensare e trasformare le proprie attività in base ai bisogni che emergevano. Zahid e Alina raccontano che, rispetto alle attività e ai servizi di cui beneficiavano prima della pandemia, non si sono mai sentiti soli, hanno mantenuto tutti i contatti tramite telefono, Whatsapp, tutto è stato riorganizzato tramite Internet. Hanno mantenuto anche le loro reti, hanno trovato il modo di curare comunque le relazioni che avevano.**

Tutti gli incontri che magari prima ti aiutavano per le pratiche, i suggerimenti che ti davano, tutto a distanza. Ma si è sempre condiviso tutto. Non ci hanno lasciati soli. Hanno utilizzato molto messaggi, WhatsApp... (Zahid e Alina, padre e madre nucleo).

Anche Giorgio, che frequentava la mensa di Opera Cardinal Ferrari dal 2019, racconta come la riduzione dell'utenza del centro diurno e della mensa a causa delle misure di distanziamento sociale lo abbia obbligato a trovare altre forme di aiuto e di riconoscimento sociale.

Si è dunque messo a disposizione come volontario presso un istituto religioso di Corvetto, ottenendo in cambio alcuni beni alimentari gratuiti: «Se non c'erano queste istituzioni, queste organizzazioni che mi hanno aiutato fornendomi del cibo...» Solo da poco tempo, all'inizio della riapertura di maggio 2021, ha ricominciato a frequentare regolarmente la mensa di Opera Cardinal Ferrari. Per Giorgio la parola più importante che riassume l'ultimo anno è "vivere". Si vive perché senza l'aiuto ricevuto, sarebbe stato difficile persino mangiare.

Alcune somiglianze si ritrovano nella storia di Giacomo che, nonostante l'età (85 anni), ha provato a mantenere i contatti con l'organizzazione e a continuare il corso teatrale in modalità on-line: «La cosa brutta è che si fa teatro da remoto...sarà bella perché parli con i tuoi amici e colleghi, però conta il 10 %, perché non è come stare a tu per tu, quando ti vedi a quattr'occhi». Carlo, utente abituale della Biblioteca Cascina Grande, invece ha accusato molto la chiusura dello spazio che per lui rappresentava un punto di riferimento quotidiano.

Prima lì mi sentivo a casa, perché era fatta in modo tale che per le mie esigenze era perfetta! Ero uno dei frequentatori più assidui, mi sedevo sempre nello stesso posto. Andavo sempre nel lato del caffè, prendevo da bere con gli amici, poi cambiavo sul divano e leggevo, scrivevo, parlavo con gli altri. Per me era una necessità, tutte le mattine mi organizzavo la giornata per andare almeno qualche ora! Per me è stato tragico non andarci.

Chiudendo le organizzazioni, fermandosi le attività, sono venute meno le occasioni di socialità, si sono perse le relazioni calde che quegli spazi, in quanto luoghi di incontro e condivisione, promuovevano. Per Giacomo, ad esempio, l'anno passato è stato semplicemente spaventoso poiché essendo una persona molto socievole e sempre in movimento, la pandemia e relativo lockdown hanno agito

negativamente sul suo umore. Per le persone intervistate gli spazi delle organizzazioni culturali, di volontariato o i centri socio-educativi rappresentavano e, in alcuni casi, hanno continuato a rappresentare luoghi di evasione dalla chiusura in casa e dall'isolamento. C'è chi ha trovato il modo di allontanare la sensazione di tristezza e chiusura ed evadere dalla condizione di isolamento, mettendosi a servizio della comunità. È il caso di Emilio (19 anni) che dall'inizio della pandemia ha preso parte alle Brigate Volontarie (servizio di mutuo soccorso organizzato da ZAM), che hanno rappresentato gli unici momenti di socialità per lui in un momento di chiusura.

Durante la prima quarantena, con tutte le restrizioni che c'erano, fare le Brigate mi ha un po' salvato, perché era comunque poter entrare in contatto con altre persone. Magari non le conoscevo, ci vedevamo distanziati con la mascherina a sistemare i pacchi ma almeno due chiacchiere le potevi fare. Se non altro uscivi di casa, respiravi un po' d'aria. Mi davano anche uno scopo. Aiutare chi ne ha bisogno era gratificante, e mi ha aiutato in quelle fasi in cui psicologicamente, stando chiuso in casa tutto il giorno, perdevo il contatto di giorno e notte, sballavo completamente il mio ciclo vitale, saltavo i pasti, mi perdevo. È stato molto pesante. (Emilio)

Anche per Matteo il centro sociale ZAM rappresenta un luogo molto importante, che frequenta per stare in compagnia e non sentirsi solo. Inoltre, il servizio di mutuo soccorso che il centro ha attivato attraverso le Brigate Volontarie ha assunto anche per lui un ruolo di evasione dalla propria condizione e dal proprio piccolo mondo.

Vivo da solo a casa e quando mi sento molto triste provo a dare una mano alle Brigate Volontarie. È stato un approccio graduale perché all'inizio non sapevo come comportarmi e come gestire questo servizio, oltre al fatto che era necessaria un'assicurazione, perciò rimanevo più

dentro il centro. Ora, invece cerco di dare una mano dove è necessario. (Matteo, 62 anni)

**Il volontariato acquisisce una dimensione importante e diventa una sorta di via di fuga che ha ricadute positive non solo sulle relazioni sociali, ma anche sul proprio benessere psicofisico. Tuttavia, con la progressiva riapertura delle attività, si è verificato un fenomeno che richiama il conflitto tra paura e fiducia e lo rende persistente: nonostante le sempre maggiori possibilità d'azione e di contatto, le persone sono ancora molto diffidenti rispetto alle possibilità di incontrarsi. È come se, arrivata la primavera, si fatichi ancora ad uscire dal letargo, l'esterno incuriosisce e spaventa allo stesso tempo; si è come un po' intorpiditi e non ci si fida ancora del tutto. Le parole della responsabile del doposcuola dell'oratorio di Gratosoglio raccontano bene questa dinamica:**

Ho la sensazione, per come sto vivendo io, che ci sia un po' un blocco perché in realtà adesso si può fare... Però io trovo che la gente è molto bloccata ancora. Cioè la sensazione che hai in giro... Lascia stare che vanno nei parchi, ma se tu parli con il mondo degli insegnanti, piuttosto che parli proprio coi genitori che riesci a vedere, ma anche gli stessi operatori del sociale e colleghi faticano ad andare oltre quello che è successo. Chiaramente andare oltre non vuol dire tornare a 2 anni fa perché le cose sono cambiate, ma proprio come se le normative diventassero un po', tra virgolette, uso una parola errata ma non trovo altro in questo momento, un po' una scusante per dire: "Ok aspettiamo, siamo in attesa, siamo fermi". Lo vedo in alcuni colleghi anche, che invece non siamo più in attesa, ma da tempo. Almeno io la vivo così, cioè dobbiamo essere in movimento e quindi è un po' come tutte queste normative, queste chiusure, queste paure, abbiano un po' giustificato... In qualche modo ci giustifichino in questo momento

a non muoverci, a non operare. Ma non siamo più in attesa!  
(Responsabile del doposcuola, oratorio di Gratosoglio)

Dalle interviste con i beneficiari, ragazzi e ragazze così come adulti, abbiamo colto una duplice spinta, un continuo movimento altalenante e contrastante: da una parte il desiderio di uscire, rivedere, incontrare, rivivere; dall'altra il timore di tutto questo, la tendenza a restare in casa, percepita come rifugio sicuro dal quale è difficile uscire. Cosa allora ci risveglia?

### **Dimensione domestica (i piccoli mondi)**

Le energie e le reazioni che le persone cercano a volte le trovano nelle proprie micro-routine, all'interno dei propri micro-mondi, quali la casa-rifugio. Durante questo ultimo anno e mezzo, ognuno di noi ha scoperto nuove routine, nuove abitudini che fungevano da autoterapia, come ad esempio fare il pane, lavorare a maglia, progetti da veder crescere nonostante il caos esterno. Si è dunque assistito alla costruzione di micro-routine come risposta alla paura e all'incertezza, modi per esercitare il controllo affinché venga restituito il senso di protagonismo e controllo nella propria vita, quando fuori sembra tutto incontrollabile. Si tratta di azioni e pensieri di benessere che possono essere sia forma energica verso l'esterno, ma anche ostacolo alla condivisione sociale e alla costruzione di energie relazionali. Ritorna anche in questo caso il continuo movimento altalenante, la duplice spinta: **il piccolo mondo è sia il salvagente che tiene a galla, sia l'elemento di estraneazione e di isolamento dal resto del mondo.** Una delle ricadute negative del confinamento domestico è sicuramente quello della **perdita di coordinate spazio-temporali**, della noia e dell'apatia vissute dalle persone intervistate, emozioni che hanno avuto ricadute importanti anche sulla capacità di concentrazione, soprattutto legata allo studio.

Stando chiuso in casa tutto il giorno, perdevo il contatto di giorno e notte, sballavo completamente il mio ciclo vitale, saltavo i pasti, mi perdevo. Ricordo all'inizio del lockdown, quando non era ancora partita la DaD, perché nessuno ancora aveva idea di quanto sarebbe durata o di come farla. Sono state quelle due settimane in cui non potevi mettere piede fuori casa, non avevi nulla da fare se non brancolare da una stanza all'altra. Stavo sveglio tutta la notte, dormivo metà pomeriggio. (Emilio, 19 anni)

La perdita della dimensione spazio-temporale, la noia e l'apatia hanno portato molti e molte giovani a rifugiarsi nella tecnologia, come antidoto a questa sensazione. La tecnologia è il piccolo mondo per eccellenza, lo strumento che ha aiutato la maggior parte delle persone intervistate. L'uso che ne è stato fatto è però diverso tra giovani e adulti. Durante la pandemia, è cresciuto tra i giovani l'utilizzo della tecnologia e dei social network, tanto che essi stessi riconoscono l'abuso che ne fanno. Come dice Nura: «Stavo tanto sul telefono e ora non riesco a stare mezz'ora senza».

Emerge un senso di dipendenza dai videogiochi, dalle chat, dai social: sono momenti e spazi virtuali che riempiono dei vuoti, che permettono di fare qualcosa in una routine in cui altrimenti non si sa che cosa fare; sono considerati uno strumento di distrazione, per riempire il tempo contro la noia quotidiana, per stare in connessione con amici e amiche. Oscar, Neema, Huma, Nura, George, infatti, raccontando la loro quotidianità durante la pandemia, ne fanno emergere anche le conseguenze sui loro comportamenti: l'utilizzo smisurato di strumenti tecnologici e social network per evadere dalla noia quotidiana e per restare connessi col mondo esterno. Anche Armando ha aumentato l'utilizzo della tecnologia e dei social network: questi strumenti lo aiutavano a stare bene, oltre che essere l'occasione e il modo per stare con i suoi amici. Anche a Giovanni piace stare a casa e giocare ai videogiochi, dice che è la sua passione poiché ci giocava anche prima del lockdown. Tuttavia, preferisce uscire piuttosto

che stare a casa e gli va bene andare ovunque purché in compagnia. **Allo stesso tempo, però, questi strumenti permettono anche di stare in relazione con i propri pari:** si guardano film in modalità party, si condivide il gioco, si parla e si passa del tempo insieme. Sono attività individuali e comunitarie allo stesso tempo. Attraverso i videogiochi si immagina, si fantastica, si evade dalla realtà. E' occasione per i giovani e le giovani di immaginare viaggi e progettare il futuro e così evadere, trovando rifugio altrove nei pensieri.

Mi bastava la Play perché almeno stavo con gli amici là in chiamata, cioè con le cuffiette che ti mettevi e parlavi con loro almeno. Però cioè stare chiuso in casa senza neanche parlare, senza fare niente, quindi... (Armando, 15 anni)

Poi, quando c'è la zona rossa mi beccavo su Zoom con gli amici e stavamo lì a chiacchierare un po', anche se non è come prendersi una birretta dal vivo. (Emilio, 19 anni)

**Gli adulti hanno invece utilizzato la tecnologia principalmente come strumento di aggancio alle reti sociali e di vicinato. I mezzi di comunicazione, quali il telefono, le chat, i social, hanno permesso loro di mantenere le reti di vicinato e i flussi di informazioni che prima erano garantiti in presenza. Le informazioni di cui si ha avuto maggiore necessità durante la pandemia sono state: richieste di aiuto, problemi di condominio, informazioni legate alla situazione sanitaria, informazioni legate a assemblee e riunioni, informazioni su accesso a opportunità lavorative, abitative e di sostegno economico. Il televisore e il telefono sono stati per alcuni gli unici salvagente per passare il tempo e addolcire la paranoia che si stava creando dopo settimane di isolamento domiciliare, data dalla solitudine e dalla paura della mancanza di aiuti economici e materiali. La chiusura è stata poi un momento di riscoperta di sé, valutazione delle proprie risorse, scoperta delle proprie passioni. È stata, per alcuni, anche un'occasione per scoprire una nuova dimensione familiare: costretti a condividere tempi e spazi molto più di prima,**

in alcuni casi si sono rafforzati i legami familiari, grazie a strumenti quali il gioco o la condivisione dei pasti. Giacomo ad esempio vive con sua moglie, con la quale ha condiviso il periodo di chiusura forzata. Quella che era una necessità è divenuta, in pandemia, un passatempo da condividere: «Io e mia moglie, sempre noi facciamo la spesa e prepariamo da mangiare. Ci alterniamo, e ci piace inventare i piatti». Per Carlo, invece, il suo salvagente sono stati i nipoti: andava a casa loro per prendersene cura, facevano passeggiate insieme, guardavano tanti film insieme. Come emerge dalle parole che le persone intervistate hanno usato per descrivere il periodo della pandemia, il periodo di isolamento è stato un'occasione di riscoperta poiché ha permesso ad alcune persone di avere molto più tempo libero. Olga, ad esempio si è ritrovata ad avere più tempo per leggere e ne ha riscoperto il piacere. **Il pensiero rivolto al futuro è stato un altro piccolo mondo importante: immaginare il futuro, proiettarsi, sognare viaggi, guardare film ha permesso a molti, adolescenti e adulti, di lasciare momentaneamente da parte il presente.** Il futuro è un tema che nelle interviste è emerso tantissimo ma che, come abbiamo visto nel racconto della responsabile dell'oratorio di Gratosoglio, sembra bloccato in un eterno presente.

## **Lo spazio pubblico: tra paura e fiducia verso il mondo**

La casa è stata protagonista in questo ultimo anno e mezzo, assumendo un ruolo preponderante nelle nostre vite. La casa protegge dall'esterno, protegge dal virus, protegge dalla scuola, protegge dalle relazioni. Nei racconti c'è ancora molta casa e poco spazio pubblico. In questo ultimo anno e mezzo siamo stati costretti a rivivere la casa, trascorrervi così tanto tempo che ne abbiamo fatto la tana del nostro letargo. Abbiamo riscoperto la nostra casa, i suoi spazi, le sue dinamiche; abbiamo creato i nostri spazi al suo interno, nuove abitudini. Tra le persone intervistate c'è chi ha vissuto con più fatica la chiusura in casa, chi invece è grato dell'occasione che i vari lockdown gli hanno offerto. Finora, abbiamo visto più volte come la casa sia stata, e sia ancora, rifugio e tana. Tuttavia, in alcuni

casi, lo spazio privato muta velocemente da spazio sicuro a luogo di reclusione o autoreclusione, **la casa si trasforma velocemente da rifugio e porto sicuro a spazio ristretto claustrofobico**, una “cella”, come dice Carlo. Per Giorgio, ad esempio, la sua casa, il piccolo appartamento dove vive, non è stato un rifugio dalle paure, al contrario. La casa è stato il luogo del rischio di paranoia. Paranoia perché si vive totalmente soli e perché la chiusura dei centri diurni o dei centri che fornivano un aiuto quotidiano prima della pandemia ha portato alla sensazione di abbandono. Per questo è importante, afferma Giorgio, la riapertura di spazi di aiuto. Laddove ci si può in primo luogo rifugiare per soddisfare i propri bisogni primari, è anche possibile ritornare a coltivare relazioni di reciprocità e vicinanza.

**Può lo spazio pubblico essere una risorsa per mantenere i legami, nutrire fiducia? Quale spazio potrebbe permettere di mettere a frutto gli apprendimenti e la risorsa della fiducia e del capitale sociale?** L'idea è di capire come riprogettare lo spazio, divenuto quasi una terra di nessuno. Si è creato un esilio dallo spazio pubblico e anche una riduzione di cura, presidio, appartenenza. Tuttavia, abbiamo riscontrato da parte dei e delle referenti delle organizzazioni intervistate la volontà di riappropriazione dello spazio.

Da parte delle persone che fanno parte dell'utenza, invece, come per le altre dimensioni, lo spazio pubblico attira e respinge allo stesso tempo: **da un lato è forte il desiderio di rivivere lo spazio pubblico, spazio di incontro, relazione e socialità, dall'altro, però, allo spazio pubblico si preferisce la sicurezza della casa-rifugio, spazio privato che protegge e isola da tutto ciò che c'è fuori.** Carlo, ad esempio, dice di sentirsi bene fuori, grazie al suo carattere. Carlo è una persona a cui piace coltivare amicizie, conoscere gente; vorrebbe tornare alla normalità, “ma cambiata in bene!!”. Al contrario, sono emblematiche le parole di Matteo, per il quale il ritorno allo spazio pubblico diviene un passaggio non scontato, ricercato ma a tratti spaventoso:

Quando sono fuori mi sento abbastanza bene, ma a volte mi vengono pensieri tristi perché riaffiorano i ricordi. Mi sembra tutto strano, quando faccio caso alle persone con le mascherine mi sembra di vivere in un'altra dimensione. (Matteo, 62 anni)

Nelle parole della responsabile del doposcuola di Gratosoglio leggiamo tutta la complessità di questa tematica, le spinte contrapposte sono sempre molto evidenti:

Io avevo fatto un lavoro su una classe di 20 dove gli ho detto di disegnare, usare il colore o usare le parole per rappresentare lo stare in uno spazio chiuso e in uno spazio aperto. Un paio di loro hanno detto "spazio chiuso è veramente molto meglio", cioè proprio come pace, tranquillità, protezione, lo spazio chiuso. [...] Adesso non escono, cioè proprio per loro la loro camera è il loro spazio di vita in questo momento. Poi vabbè per gli altri no, lo spazio chiuso è una galera. (Responsabile doposcuola, oratorio di Gratosoglio)

Alcune storie raccontate parlano di una ricerca di uno spazio altro, diverso, la voglia di non tornare a frequentare tutti i luoghi di prima; c'è molta voglia di viaggiare, di tornare nei paesi d'origine per ritrovare parenti e amici che mancano da troppo tempo. Nei racconti degli studenti di AFOL, invece, il riferimento allo spazio pubblico è diverso. È forte e vivo il desiderio di tornare a uscire per rivedere e passare del tempo insieme ai propri amici. Lo spazio pubblico non spaventa, anzi, è la dimensione in cui si sta finalmente bene. Solo la pioggia può impedire ai ragazzi di uscire.

**La percezione dello spazio pubblico è sempre collegata a quella della compagnia e delle relazioni: si esce per vedere gli altri, si esce se ci sono gli altri. Chi già prima della pandemia non era solito vivere lo spazio pubblico, ha fatto meno fatica ad abituarsi**

**alla chiusura in casa.** È il caso di Zahid e Alina, che, per via dell'alto carico lavorativo e dell'essere un nucleo di cittadini stranieri senza una rete familiare o amicale residente a Milano e influente nella loro vita, non hanno notato una differenza rispetto a prima della pandemia. La frequentazione di spazi in cui incontrare le persone è ed era già molto bassa e il nucleo è abbastanza isolato. Anche Olga racconta come lei e sua sorella abbiano vissuto la situazione in modo totalmente diverso: essendo molto più sociale e socievole, alla sorella è mancata tantissimo la relazione sociale. Per Olga invece non è stato un cambiamento così grande poiché non ha mai avuto troppe relazioni sociali. Racconta inoltre di essersi sentita stanca e di essere stata dunque contenta di stare a casa.

Gli spazi pubblici sono gli spazi dove ti relazioni con le altre persone. Per chi ha poche risorse, poco reddito e necessità di coltivare relazioni di reciprocità e aiuto, la frequentazione degli spazi è circoscritta non solo a quelli più accessibili (di prossimità, di gratuità) ma anche a quelli dove è possibile coltivare queste relazioni. Colpisce che gli spazi pubblici concepiti da Giorgio siano, infatti, solo quelli del centro diurno o di altre associazioni di volontariato, dove egli riceve beni primari e dove contribuisce a sua volta come volontario. Per alcuni, poi, la possibilità di rivivere gli spazi aperti è stato un modo per ricucire i legami con il territorio, mentre per altri è stato un modo per ritornare a lavorare declinando la propria ricerca artistica su attività all'aperto, come hanno fatto nell'estate 2020 X Contemporary e le Pianiste che si sono così riavvicinati agli abitanti della zona e hanno esplorato nuove zone dell'area sud di Milano.

Ora che si può tornare a frequentare e vivere lo spazio pubblico, l'approccio delle persone intervistate alla riapertura è dunque molto cauto. Emerge anche una volontà comune di provare a valorizzare le aree verdi a riattivare spazi ricreativi aprendoli ad un pubblico intergenerazionale, come il caso della bocciofila di Gratosoglio nel racconto di Matteo: «Vorrei che gli anziani e i ragazzi ritornassero

a parlarsi di più anche per apprendere più cose gli uni dagli altri. Mi piacerebbe ripensare alle relazioni con le persone senza mascherine e magari all'aperto nelle bocciofile che mi mancano tanto». Molti e molte, poi, uscendo dopo il lockdown si sono sentiti fortunati poiché apprezzano di più il fatto di vivere in un quartiere molto esteso e verde com'è la zona del Municipio 5 di Milano. Tuttavia, rimane per alcuni la paura per gli altri: **più che ammalarsi si teme di diventare veicolo di contagio**, quindi anche negli spazi aperti non è detto che si voglia stare con gli altri. Si cercano dunque strategie per uscire e, allo stesso tempo, preservare la sicurezza propria e altrui. Nell'affrontare ed attraversare gli spazi pubblici le persone intervistate hanno ad esempio sottolineato la preferenza di prendere mezzi propri (nello specifico la bicicletta) oppure di affrontare passeggiate nei dintorni della propria abitazione.

Io giro sempre in bici, quindi entro poco a contatto con persone. Poi ci sono una serie di situazioni, quando sono al supermercato e c'è tanta gente, o incontro qualcuno senza mascherina perché sta fumando o mi chiede l'accendino, io glielo do. Certo è che non prendendo i mezzi pubblici ma andando in bici, girare per strada non è discriminante (Matteo, 62 anni).

Inoltre, la dipendenza dalle regole, **il peso delle normative è molto forte e ad esso si lega la percezione che molte cose non si possono ancora fare o che molte persone non possono accedere ad alcuni spazi**. Gli intervistati e le intervistate vivono il rapporto con lo spazio pubblico come una cosa proibita, che gli viene negata per la loro incolumità. Anche quando c'è la possibilità e la volontà di uscire di casa, le nuove norme di comportamento sociale, come il coprifuoco e le autocertificazioni, provocano un sentimento di disagio legato alla sensazione di controllo sulla libertà individuale. Emilio, ad esempio, individua come forma disagio il controllo da parte delle forze dell'ordine e sottolinea come lo spazio sia troppo presidiato e militarizzato. Percepiva un senso di ansia e di insicurezza

anche quando c'erano le aperture e si poteva legalmente uscire di casa. Le percezioni riguardanti lo spazio pubblico sono molto diversificate tra loro. Anche nella ripresa di relazione verso l'esterno, il risultato è dipeso molto dalle peculiarità caratteriali di ognuna delle persone intervistate: alcuni hanno ripreso ben volentieri la vita sociale, altri, invece, hanno subito maggiormente l'isolamento, tanto da avere difficoltà nella ripresa sociale. A differenza delle altre dimensioni, dove le storie sono più omogenee a seconda dell'età, in questo caso non si può fare un discorso unico per i giovani e per gli adulti. È un tema che divide, oggetto anch'esso di spinte contrapposte, al centro del conflitto tra desiderio e paura.

Associazione Hikikomori Italia  
[www.hikikomoriitalia.it](http://www.hikikomoriitalia.it)

Caritas Italiana. Gli anticorpi della solidarietà. Rapporto 2020 su povertà ed esclusione sociale in Italia. Caritas Italiana. 2020

Caritas Italiana. Oltre l'ostacolo, Rapporto 2021 su povertà ed esclusione sociale in Italia. 2021

Censis. Italia sotto sforzo. Diario della transizione 2020. 2020

Eurocarers/IRCCS-INRCA. Impact of the COVID-19 outbreak on informal carers across Europe – Final report. 2021

Istat. Rapporto Cittadini e Itc. 2019.  
<https://www.istat.it/it/files/2019/12/Cittadini-e-ICT-2019.pdf>

Istat. Il numero verde 1522 durante la pandemia. Periodo marzo-giugno 2020. 2020.  
<https://www.istat.it/it/archivio/262039>

Istat. Multiscopo sulle famiglie: aspetti della vita quotidiana. 2020. <https://www.istat.it/it/archivio/91926>

Istat. Spazi in casa e disponibilità di computer per bambini e ragazzi. 2020. <https://www.istat.it/it/archivio/240949>

Oscar, Neema, Huma, Nura, George  
tra gli 11 e i 14 anni.

studenti e studentesse della scuola secondaria di primo grado.

Oscar, Neema, Huma, Nura e George. Frequentano il doposcuola dell'oratorio della parrocchia Santa Maria Madre della Chiesa di Gratosoglio. Descrivono questo anno di pandemia con le parole **schifo, stressante, noioso, pigrizia, noia, quarantena, male**, che usano per descrivere la fatica della chiusura, la condizione di impigrimento in casa, la sensazione di solitudine e la forte dipendenza dai social. Usano però anche le parole **meraviglioso, avventuroso, fantastico, bene, un po' bello**, in relazione al tempo ritrovato per la famiglia e per se stessi e all'apprezzamento, almeno iniziale, della didattica a distanza.

Parlando invece del presente (il focus group con loro si è svolto all'inizio di maggio 2021), utilizzano altre parole ancora, parole che raccontano una sorta di conflitto, in quanto a **bello, libertà, serena, un po' felice**, legate soprattutto alla possibilità di tornare a stare con le altre persone, si accompagnano **brutto, schifo, mascherina, normative, vaccino, un po' sola**, in relazione alla scuola e al rischio di bocciatura e alla fatica delle restrizioni che ancora permangono. Qualcuno usa anche il termine **fantasy**, per raccontare la sensazione del non sai cosa sarà domani, e inconsapevolmente descrive al meglio questo conflitto: da un lato la paura di ammalarsi, soprattutto per i genitori, e di nuove e ulteriori restrizioni, dall'altro la curiosità per il futuro e di quello che sarà. I ragazzi e le ragazze accusano in particolar modo questo anno di pandemia poiché tutte le attività che facevano (scuola, doposcuola, sport, occasioni aggregative, ...) si sono trasformate in attività online. Raccontando la loro quotidianità durante la pandemia, ne fanno emergere anche le conseguenze sui loro comportamenti: l'utilizzo smisurato di strumenti tecnologici e social network per evadere dalla noia quotidiana e per restare connessi col mondo esterno. Immagmano viaggi e progettano il futuro e così evadono il presente, trovando rifugio altrove nei pensieri.

Armando

15 anni.

studente del centro di formazione professionale AFOL di Rozzano.

Armando descrive questo anno di pandemia con le parole **chiusura, distrazioni, paura**: la chiusura di tutto, le distrazioni che hanno caratterizzato le video lezioni e la paura per il Covid che descrive anche la sensazione che ha avuto alla notizia di chiusure e lockdown. Durante il primo lockdown (marzo-giugno 2020), Armando frequentava la scuola in didattica a distanza. Da settembre dello scorso anno, grazie alla sua certificazione, ha potuto frequentare la scuola in presenza 3 giorni alla settimana. Armando fa parte anche di una squadra di calcio che ha interrotto partite e allenamenti per poi riprendere solo questi ultimi da marzo 2021. Come per i ragazzi e le ragazze dell'oratorio di Gratosoglio, Armando ha aumentato l'utilizzo della tecnologia e dei social network. Questi strumenti lo aiutavano a stare bene, oltre che essere l'occasione e il modo per stare con i suoi amici.

Quando si è potuti uscire e le misure restrittive sono state allentate, Armando ha venduto la Play e ha cominciato a stare meglio perché poteva uscire, vedere gli amici, «vivere la vita». Frequenta con i suoi amici il parco adiacente alla Biblioteca Cascina Grande, giocano a palla, parlano, ascoltano la musica. Armando non ha paura di uscire di casa, non ha paura degli spazi pubblici, solo la pioggia può impedirgli di uscire. Le tre parole chiave che descrivono come sta ora sono molto diverse da quelle che descrivono l'anno di pandemia: felicità, allegria, stare bene. Per Armando vedere e stare con gli amici è vitale, è ciò che più gli è mancato, è ciò che ora lo rende **felice, è ciò che desidera e che lo fa stare bene**. Preferisce anche la scuola in presenza, anche se la situazione attuale, metà scuola in presenza e metà scuola a distanza, lo affatica un po'.

Giovanni

16 anni.

studente del centro di formazione professionale AFOL di Rozzano.

Per Giovanni questo anno di pandemia è stato un anno di **chiusura, casa e tristezza**, mentre ora sta tornando piano piano alla normalità e sta meglio. Ha dovuto interrompere il karate e all'inizio anche la scuola, anche se, dal secondo lockdown, ha potuto tornarci in presenza qualche giorno a settimana, grazie all'educativa e al potenziamento. Se all'inizio la didattica a distanza gli piaceva, ora comincia a fare fatica perché gli manca la voglia, gli piace molto di più andare a scuola. Anche a Giovanni piace stare a casa e giocare ai videogiochi, dice che è la sua passione, ci giocava anche prima del lockdown. Preferisce però uscire piuttosto che stare a casa e gli va bene andare ovunque purché in compagnia. Le tre parole che usa per descrivere come sta adesso sono **felicità, aria aperta e scuola**: è felice perché sta fuori, è libero, sta in compagnia, va' a scuola.

Emilio  
19 anni  
studente

Emilio, studente universitario dalla passione per il sociale e per lo spazio di ZAM. Durante il lockdown ha partecipato attivamente alle brigate volontarie. Adesso, con l'inizio dell'università, ha sempre meno tempo da dedicare alle attività di ZAM, anche le ricorda con molta nostalgia. Ciò che Emilio sottolinea nella sua esperienza pandemica è la sensazione di **alienazione** e il **vuoto**, non solo per le strade, ma anche nella testa, il vuoto del tempo che scorre senza poterlo riempire: «Non avevi nulla da fare se non brancolare da una stanza all'altra. Stavo sveglio tutta la notte, dormivo metà pomeriggio».

Una delle attività di ZAM a cui Emilio ha dedicato più tempo e a cui è più grato sono le Brigate Volontarie, servizio di mutuo soccorso organizzato tempestivamente dall'associazione, che non hanno rappresentato solamente gli unici momenti di socialità per lui in un momento di chiusura totale, ma, come dice lui stesso: «Mi davano anche uno scopo. Aiutare chi ne ha bisogno era gratificante, e mi ha aiutato in quelle fasi in cui psicologicamente, stando chiuso in casa tutto il giorno, perdevo il contatto di giorno e notte, sballavo completamente il mio ciclo vitale, saltavo i pasti, mi perdevo. È stato molto pesante».

Attraversare un cambiamento così radicale, come passare dalla scuola superiore all'università, in una situazione di emergenza sanitaria è stato per lui delicato e provante. I normali passaggi che si fanno, come iniziare a gestire autonomamente il proprio tempo e venire a contatto con nuove e ... persone, non sono stati possibili in una situazione di DAD. Fortunatamente quando hanno riaperto le sale studio Emilio ha trovato uno spazio per costruirsi il suo piccolo mondo: «Andando in università è meglio: riesco a mantenermi concentrato, e poi vengono anche gli altri compagni che ho conosciuto. Studiamo assieme, e sebbene non si possano avere tutti questi

gran contatti, però è già meglio che stare da soli seduti alla scrivania. Anche solo lo sconosciuto che ti pesta la gomma per cancellare, nella situazione in cui siamo è tutto di guadagnato». Nella sua relazione con lo spazio pubblico, invece, individua un nuovo tipo di disagio: il controllo da parte delle forze dell'ordine. Come sottolinea più volte: "lo spazio pubblico è presidiato e militarizzato. Anche quando c'erano le aperture e potevi legalmente uscire di casa, c'era sempre quel senso di ansia e insicurezza. Forse era un senso irrazionale, perché non serviva l'autocertificazione per uscire di casa".

Olga  
20 anni  
traduttrice

Olga, ex studentessa di lingue che viveva vicino alla biblioteca Cascina Grande che frequentava a fini di studio. Dopo essersi laureata ha cercato lavoro a Milano con scarso successo, per cui si è trasferita a Sofia, in Bulgaria, dove invece ha trovato un'occupazione. Avendo vissuto in due paesi diversi durante la pandemia ha riportato le molte differenze notate. Per lei le tre parole che rappresentano questo periodo sono: **Stallo, Cambiamento, Confusione.**

Come sottolinea: «Abbiamo avuto un momento molto strano e particolare, dove succedeva tutto e niente. Per alcuni è stato difficile, hanno perso persone e lavoro. Per gli altri che sono stati confinati a casa, è stato un momento di stasi»; la pandemia ha rappresentato inoltre per lei l'obbligo ad un grande cambiamento: il trasferimento in un altro paese, dato che l'emergenza ha diminuito esponenzialmente la possibilità di trovare lavoro.

Olga frequentava Cascina Grande per motivi di studio, essendo lei in quel periodo laureanda, ma anche per la variegata offerta culturale. Il periodo di isolamento in casa ha permesso ad alcune persone di avere molto più tempo libero. Grazie a questo hanno scoperto o riscoperto piccoli piaceri: «Dovevo passare il tempo in qualche modo, per cui accanto allo studio mi sono ritrovata ad avere molto più tempo per dedicarmi alla lettura. Ho riscoperto il piacere di leggere cose per me, o guardare i film. Quando siamo entrati in pandemia mia sorella si è abbonata a Netflix: la ringrazierò sempre! Ci ha salvato di non andare fuori di testa. Ho visto cose interessanti che non avrei mai visto!»

Anche nella ripresa di relazione verso l'esterno, il risultato è dipeso molto dalle peculiarità caratteriali di ognuno degli intervistati: alcuni hanno ripreso ben volentieri la vita sociale, altri, invece, hanno subito maggiormente l'isolamento, tanto da avere difficoltà nella ripresa

sociale: «Milano per me è una città claustrofobica, come tutte le città italiane. Quando incontravo qualcuno attraversavo la strada, scendevo dal marciapiede, ma tutti ci evitiamo!! Ci si metteva la mascherina, si cercava di stare distanti. Ultimamente dovevo fare la spesa, e dentro al supermercato eravamo tutti ansiosi e si faceva il prima possibile, eravamo tutti frettolosi». O ancora: «Secondo me la pandemia ci ha fatto pensare a questa cosa. Era un po' la prova del 9 al tipo di relazioni sociali che uno ha al giorno d'oggi. Io e mia sorella abbiamo vissuto questa cosa in modo totalmente diverso. Lei è molto più sociale di me! A lei mancava tantissimo la relazione sociale! ma la mia non è cambiata così tanto, perché non ne avevo così tanta. E poi ero stanca, ero contenta di stare a casa».

Matteo  
62 anni  
disoccupato

Matteo di ZAM, ex fruitore degli spazi dell'associazione. Ha partecipato alle brigate volontarie e ha usufruito lui stesso del servizio di mutuo soccorso. L'emergenza da Covid ha acuito le sue condizioni di isolamento e depressione preesistenti. Le sue parole per descrivere l'ultimo anno trascorso sono: **tristezza, solitudine e aiuto**. Matteo soffriva di una forma depressiva già prima della pandemia, ma, come dice lui stesso, l'emergenza ha reso più difficoltoso il contatto con i centri che lo assistevano, tanto da provocare un importante blocco emozionale.

Per Matteo il centro ZAM rappresenta un luogo di socialità e di rifugio molto importante: «In genere vado nel centro ZAM con la mascherina per stare in compagnia e non sentirmi solo. Il centro è vicino casa». Inoltre il servizio di mutuo soccorso che il centro ha attivato attraverso le Brigate Volontarie ha assunto per Matteo un motivo in più di evasione dalla propria condizione e dal proprio piccolo mondo: «Vivo da solo a casa e quando mi sento molto triste provo a dare una mano alle Brigate Volontarie. È stato un approccio graduale perché all'inizio non sapevo come comportarmi e come gestire questo servizio, oltre al fatto che era necessaria un'assicurazione, perciò rimanevo più dentro il centro. Ora, invece cerco di dare una mano dove è necessario». Questo perché spesso lo spazio privato muta velocemente da spazio sicuro a luogo di reclusione o autoreclusione: «Non voglio stare chiuso in casa e camminare mi fa star meglio. Ma a volte, quando sono troppo giù di morale e non voglio pesare sugli altri, decido di rimanere a casa e non uscire». Anche il ritorno allo spazio pubblico per lui diviene un passaggio non scontato, ricercato ma a tratti spaventoso: «Quando sono fuori mi sento abbastanza bene, ma a volte mi vengono pensieri tristi perché riaffiorano i ricordi. Mi sembra tutto strano, quando faccio caso alle persone con le mascherine mi sembra di vivere in un'altra dimensione».

Giorgio  
65 anni  
disoccupato

Giorgio vive a Milano da sempre. La sua carriera lavorativa da autonomo si ferma bruscamente diversi anni fa, prima della pandemia da Covid-19. Da allora deve affrontare una difficile situazione finanziaria e la difficoltà di trovare una nuova occupazione a causa di un'età avanzata e di difficili condizioni di salute. Il reddito di cittadinanza gli garantisce il sostegno dell'affitto in una casa popolare e una parte dei consumi essenziali. Frequenta la mensa di Opera Cardinal Ferrari dal 2019. La riduzione dell'utenza del centro diurno e della mensa a causa delle misure di distanziamento sociale obbliga Giorgio a trovare altre forme di aiuto. Si mette a disposizione come volontario presso un istituto religioso di Corvetto, ottenendo in cambio alcuni beni alimentari gratuiti. Solo da poco tempo, all'inizio della riapertura di maggio, ha ricominciato a frequentare regolarmente la mensa di Opera Cardinal Ferrari. Per Giorgio la parola più importante che riassume l'ultimo anno è **vivere**. Si vive perché senza l'aiuto ricevuto, sarebbe stato difficile persino mangiare, dice Giorgio mentre descrive la pandemia come un momento fortemente spiazzante.

Se la sua situazione di esclusione dal mondo del lavoro non è cambiata dal periodo prima del lockdown, è cambiata enormemente la fiducia nei confronti della capacità di reintegrazione del sistema economico. Giorgio si è accorto di essere **fuori dai giochi**, di non avere più le competenze e le capacità lavorative richieste da un mercato sempre più informatizzato e delocalizzato. La sua casa, il piccolo appartamento dove vive, non è stato un rifugio dalle paure, al contrario. La casa è stato il luogo del rischio di paranoia. Paranoia perché si vive totalmente soli e perché la chiusura dei centri diurni o dei centri che fornivano un aiuto quotidiano prima della pandemia ha portato alla sensazione di abbandono. Per questo è importante, afferma Giorgio, la riapertura di spazi di aiuto. Laddove ci si può in primo luogo rifugiare per soddisfare i propri bisogni primari, è anche possibile ritornare a coltivare relazioni di reciprocità e vicinanza.

Giacomo  
85 anni  
pensionato, aspirante attore.

Giacomo partecipava alle attività di ATIR teatro indipendente. Grande appassionato di teatro, ha smesso dopo che il medico gli ha proibito di frequentare luoghi affollati. Ma lui ha già il copione stampato e aspetta di riprendere gli spettacoli. Per lui l'anno passato è stato semplicemente **spaventoso**. Essendo una persona molto socievole e sempre in movimento, la pandemia e relativo lockdown hanno agito negativamente sul suo umore: «Mi sembra di stare in libertà vigilata: perché io esco mezz'ora al mattino e mezz'ora al pomeriggio». Nonostante l'età, ha provato a mantenere i contatti con l'organizzazione e continuare il corso teatrale in digitale: «La cosa brutta è che si fa teatro da remoto...sarà bella perché parli con i tuoi amici e colleghi, però conta il 10 %, perché non è come stare a tu per tu, quando ti vedi a quattr'occhi».

Giacomo vive con sua moglie, con la quale ha condiviso il periodo di chiusura forzata. Quella che era una necessità è divenuta, in pandemia, un passatempo da condividere: «Io e mia moglie, sempre noi facciamo la spesa e prepariamo da mangiare. Ci alterniamo, e ci piace inventare i piatti». Nel rapporto con lo spazio pubblico Giacomo non è cambiato, però: «Se incontro i miei amici mi va bene, se incontro persone strane: se mi salutano, li saluto, sennò no»; come anche nel parlare del suo quartiere, in cui per lui, grande amante del gioco delle bocce, mancano i campi per giocare: «Il mio quartiere è abbastanza calmo, a posto. [...] Avevamo anche dei bei campi da bocce, ma adesso ce li hanno portati via perché è stato costruito un supermercato...ecco, campi bocce a Milano ce ne sono un po' pochini...».

Carlo  
non comunicata  
pensionato, aspirante poeta.

Per Carlo le tre parole che descrivono l'ultimo anno sono **paura**, sentimento che non è solo quello che prova lui, ma è quello che vede anche nelle altre persone, **mancanza di libertà** e **paura di non rivedere più gli affetti**: «C'è molto egoismo in giro, le persone si sono chiuse, hanno paura, sono più diffidenti». In questo periodo è stato malato di Covid e l'esperienza ha segnato profondamente la sua prospettiva. Proprio per questo spiega il motivo delle sue risposte: «Ero chiuso lì dentro, nessuno poteva entrare e nessuno poteva uscire. Ero ricoverato in camerette che sembrano più delle celle. Quando sono uscito ho fatto caso a cose a cui prima non facevo caso. Come per esempio il tempo che passavo alla Cascina».

Forse il più grande cambiamento che ha vissuto Carlo è stato proprio il rapporto con l'organizzazione Cascina Grande, che per lui rappresentava un punto di riferimento: «Prima lì mi sentivo a casa, perché era fatta in modo tale che per le mie esigenze era perfetta! Ero uno dei frequentatori più assidui, mi sedevo sempre nello stesso posto. Andavo sempre nel lato del caffè, prendevo da bere con gli amici, poi cambiavo sul divano e leggevo, scrivevo, parlavo con gli altri. Per me era una necessità, tutte le mattine mi organizzavo la giornata per andare almeno qualche ora! per me è stato tragico non andarci». Per lui mezzi di evasione dalla condizione di chiusura è stato il rapporto familiare: è nonno, e il legame con i nipoti è molto profondo: «La seconda è molto affezionata a me, ed è stato un appiglio per questo. Abbiamo visto tanti film! A me piacciono molto!»

Anche nel rapporto con lo spazio pubblico la Cascina è centrale nella sua vita: «Se parlassimo della mia città, Napoli, avrei tante cose da dire, ma visto che abito a Rozzano, mi interessa poco, non lo sento molto mio. Quando c'è qualche attività nel quartiere, lo fanno qui alla cascina.

È un paese dormitorio, non mi piace». Nonostante ciò, è speranzoso sul futuro, e ciò che si augura è più empatia: «Il mio desiderio sarebbe che ci fosse meno egoismo e più empatia. Che ognuno di noi si rendesse conto che abbiamo passato un brutto momento, che eravamo tutti a rischio, ricchi e poveri. Abbiamo vissuto lo stesso pericolo. La gente dovrebbe tornare alla normalità ma cambiata in bene!»

Zahid e Alina con i loro 3 figli di 14, 12 e 5 anni  
Zahid è operaio edile, Alina è casalinga

Zahid e Alina sono una coppia di genitori, lui egiziano e lei ucraina, entrambi da quasi 20 anni in Italia. Vivono attualmente in una casa popolare a Rogoredo con i loro tre figli. Sono una famiglia che fino al 2020 ha vissuto di appartamenti in locazione temporanea di emergenza gestiti dalla cooperativa Dar=Casa. La prima parola che per Zahid e Alina descrive questo ultimo anno e mezzo è **cambiamento**: raccontano che tutto è diverso da prima e che il cambiamento più grande è il ritrovarsi tutti a casa e avere così tanto tempo da passare insieme. Scelgono poi **mondo nuovo** come seconda parola e sostengono che ci sia bisogno di molta forza per riuscire ad affrontare questa tristezza e questa crisi.

Zahid e Alina non hanno avuto paura durante la pandemia, la fede in Dio li ha aiutati ad elaborare l'accaduto. Sono però molto preoccupati per il futuro dei loro figli, si chiedono come possano crescere con tutte queste chiusure, aperture e chiusure di nuovo. Pensano che lo sport sia importante, che la scuola in presenza sia fondamentale e ammettono di essere molto spaventati per il futuro dei loro ragazzi, ne parlano tra loro e pensano come andare avanti. Pensano che con le regole giuste i ragazzi debbano poter continuare a fare quello che facevano perché altrimenti le conseguenze per il loro futuro rischiano di essere significative. Rispetto alle attività e ai servizi di cui Zahid e Alina beneficiavano prima della pandemia, dicono che non si sono sentiti soli, hanno mantenuto tutti i contatti tramite telefono, Whatsapp, tutto è stato riorganizzato tramite Internet. Hanno mantenuto anche le loro reti, hanno trovato il modo di curare comunque le relazioni che avevano.

Zahid e Alina raccontano che la crisi economica del 2008 ha avuto conseguenze più pesanti sulla loro condizione socio-economica rispetto alla pandemia; durante la pandemia si sono sentiti tutto sommato tranquilli, ne hanno approfittato per passare del tempo

insieme, fare sport, giocare, cucinare. Inoltre, Zahid e Alina sono sempre stati abituati a stare molto in casa, piuttosto che uscire; per loro era una cosa normale e quindi neanche questo aspetto li ha appesantiti.

Il progetto “Fuori Bordo” è stato realizzato da



Con il contributo di



## **Testi a cura di**

Marilù Manta, Maria Rimondi, Lorenzo Scalchi

## **Team di ricerca**

cheFare

Bianca Barozzi, Marilù Manta, Alessandro Quarta, Federica Vittori

Codici Ricerca e Intervento

Fulvia D'Incerti, Stefano Laffi, Maria Rimondi, Lorenzo Scalchi

## **Amministrazione**

Umberto Biscaglia, Giulia Osnaghi

## **Comunicazione**

Federico Nejrotti, Camilla Pin Montagnana, Zelia Rossi

## **Grafica**

Parco Studio - studio di graphic design e strategie di comunicazione

## Si ringraziano le persone e le organizzazioni coinvolte nella ricerca

Si ringraziano le persone che sono state intervistate, in qualità di frequentanti o facenti parte delle seguenti organizzazioni. A loro abbiamo garantito l'anonimato.

ATIR Associazione Teatrale Indipendente per la Ricerca, Biblioteca Cascina Grande Rozzano, Centro Barrio's, C.F.P. di Rozzano Afol Metropolitana, C.A.G. Lo Scrigno, Comunità Pastorale Maria Madre della Chiesa e San Barnaba in Gratosoglio, DAR=CASA Società Cooperativa, I.C. Arcadia, Le pianiste, NAGA, Opera Cardinal Ferrari, Piccolo Principe ONLUS, X Contemporary, ZAM - Zona Autonoma Milano