

WELFARE RE-MIX

Francesca Painsi

Esperienze di innovazione nel sociale

C'è qualcosa di nuovo oggi nel welfare... anzi di antico: la faticosa ricerca di modi nuovi ed efficaci per estendere le coperture del welfare ed intercettare le nuove forme delle fragilità.

Se il welfare mix si era connotato per l'inclusione del terzo settore nelle politiche sociali pubbliche, la situazione attuale rimette in discussione più in profondità i confini, le strutture, i modi di pensare del welfare che abbiamo conosciuto per reinterpretarne al meglio le finalità in un contesto di grandi trasformazioni.

Il welfare (come molti altri ambiti della vita sociale ed economica) è animato oggi da una sorta di "stagione dei centofiori" in cui molte esperienze – spesso (ma non sempre) locali – stanno prefigurando scenari innovativi. In diversi studi e convegni si stanno iniziando a cercare elementi ricorrenti che accomunano queste esperienze, alla ricerca di tracce per leggere il cambiamento in atto, anche a costo di qualche semplificazione. Proviamo a concorrere a questa riflessione corale con un contributo, a sua volta parziale, che prende gli spunti da un convegno realizzato a Como nello scorso giugno da una cooperativa sociale del territorio¹ da cui sono tratti gli

esempi descritti nei box ed accennati nel testo.

OPERATORI DI COMUN... ELLA

Aggregare la domanda: questo è uno dei più diffusi elementi delle esperienze di welfare che stiamo indagando. Molto spesso – soprattutto nelle regioni dove la voucherizzazione delle prestazioni ha raggiunto una certa articolazione – gli interventi si declinano in prestazioni a fruizione individuale. Assistenza domiciliare, sostegno scolastico, contributi economici, colloqui psicologici... si rivolgono a singoli beneficiari con prestazioni di sostegno che la contrazione di risorse rende non di rado sottodimensionate rispetto ai bisogni. Il rischio è che – fruito l'intervento – le persone si trovino alle prese con una domanda residua consistente, in solitudine ed in un contesto immutato.

La disponibilità delle persone a mettere in comune i loro bisogni è per certi versi la lezione storica del movimento cooperativo che trova nel mutualismo la leva per far diventare i problemi una risorsa: basti pensare agli albori delle cooperative² di consumo, nate per dare pane e generi alimentari fonda-

mentali a persone che non avevano abbastanza soldi per acquistarli sul mercato.

Ecco. Cercando tracce di innovazione un primo indizio, assai ricorsivo, è questo: si innova più facilmente connettendo, mettendo in comune. A chi si occupa di welfare capita sempre più spesso di agire come aggregatore di domande, cercando luoghi, modi, spazi in cui sostenere e facilitare il mutualismo, in tempi in cui le persone sono spinte a ripiegarsi su sé.

Così, ad esempio, i condomini (cfr. box Abito.me) che sono luoghi di relazioni scarse o difficili (le assemblee di condominio sono il paradigma della conflittualità!) possono essere pensati come centrali di acquisto in cui le persone realizzando economie e risparmi, acquistando insieme beni o servizi quotidiani (la rete wireless per navigare in internet, le assicurazioni auto acquistate in gruppo,...), ma anche organizzando servizi di welfare (dalla baby sitter alla badante alla spesa a domicilio).

IL NOSTRO WELFARE QUOTIDIANO

Altro denominatore comune di molte esperienze di welfare innovativo è stata la scelta deliberata

BOX 1 - HUMAN LIBRARY

Nata a Copenhagen, HumanLibrary è un'attività che ha avuto un enorme successo, ed è stata esportata in tutto il mondo con grande successo. La biblioteca vivente si presenta quasi come una vera biblioteca: ci sono bibliotecari che mettono in contatto libri e lettori, ci sono lettori che – gratuitamente – possono accedere a un catalogo in cui scegliere le storie che vogliono 'leggere'. I libri, però, non si leggono: si ascoltano, perché sono persone in carne ed ossa che raccontano la loro storia. In questo modo la biblioteca vivente offre ai lettori l'opportunità di entrare in contatto con persone con cui difficilmente avrebbero occasione di confrontarsi. L'incontro rende concreta ed unica la persona che si ha davanti, che smette quindi di essere percepita come rappresentante di una categoria sulla base di una generalizzazione, ma viene riconosciuta nella sua unicità, una persona che non rappresenta nessuno se non la propria esperienza e storia.

A Torino, l'Associazione Municipale Teatro e la Cooperativa Progetto Tenda hanno 'affinato' una versione di Human Library che sposta l'attenzione da temi stigmatizzanti, a temi universali che connettono tra loro storie e persone assai eterogenee: storie di maestri, storie di amicizia, storie di amore...

Per saperne di più: www.facebook.com/Humanlibrarytorino

**Liv
bring
ary.**
(_living library_)

di uscire dai confini predefiniti del welfare. La ricerca di spazi di innovazione include soggetti diversi (imprese, amministratori di condominio...), ma anche ad esempio ambiti fisici inusuali (palestre, librerie, fattorie...). Aprire i confini tipici dei servizi consente di smarcarsi dai confini e dalle identificazioni tradizionali (i non autosufficienti, i profughi, i poveri...) per ricercare spazi di convergenza trasversali che hanno a che fare con la cittadinanza prima che con il bisogno. Non sono solo gli anziani a basso reddito: tutti abbiamo bisogno di risparmiare, curare la nostra salute, incontrare altre persone... Non solo i ragazzini immigrati, ma tutti gli studenti vogliono stare bene in classe, hanno bisogno di approfondire alcune materie, portano a scuola i bisogni ed i vissuti delle loro vicende familiari.

Si tratta di una sorta di rivoluzione copernicana per chi opera nel welfare: in questa prospettiva infatti gli interventi non si definiscono attorno a fragilità, target di uten-

za o bisogni. Si qualificano invece per rivolgersi alla generalità dei cittadini interventi che sostengono lo sviluppo di competenze come leva promozionale per l'autonomia. La domanda sociale, quindi, viene interpretata non in senso riparativo ma promozionale, definendo obiettivi 'allargati' attorno a cui far convergere disponibilità e bisogni in cui anche le differenze trovano spazio ed accoglienza.

È così ad esempio che uno spazio di narrazione dedicato agli appassionati di storie e letture (cfr. box Human Library) mette fianco a fianco a raccontare i loro 'riti di passaggio' il profugo che ha attraversato il Mediterraneo, la signora torinese che ha attraversato la guarigione da un cancro al seno, e l'imprenditore che ha attraversato la ridefinizione della propria impresa in un nuovo mercato: avventure umane in cui i protagonisti delle storie e gli ascoltatori possono incontrarsi trovando connessioni, analogie, probabilmente anche tracce di sé, e talvolta – ma non

è l'obiettivo – anche aiuti concreti. O è così, ancora, che un centro a bassa soglia per persone senza dimora può aprire uno spazio attrezzato che diventa una palestra a basso costo che piace molto a persone a basso reddito... e non solo a loro!

QUESTO L'HO FATTO IO!

Una ulteriore traccia presente in molti dei 'centofiori' del welfare riguarda il modo di considerare i destinatari dei servizi. Nelle esperienze più innovative non esiste una netta separazione tra chi produce il servizio e chi ne beneficia. In una prospettiva fortemente generativa e capacitante anche i destinatari diventano coproduttori dell'intervento per sé e per altri. Tutte le persone coinvolte nell'intervento sono alle prese – entro ruoli e modalità diverse – con obiettivi comuni, che spesso arrivano a coinvolgere una intera comunità. In questo senso, la capacità di chi opera non è tanto nel gestire l'offerta, ma nel costruire obiettivi condivisibili con le persone che frequentano il servizio e nell'attivare le risorse delle persone e del gruppo.

Le persone che partecipano a que-

BOX 2 - ABITO.ME

Abito è un servizio per chi vive in condominio o per chi vuole creare una comunità con i propri vicini di casa. Effettua un'analisi di costi e abitudini dei residenti attraverso un semplice questionario e una raccolta dati e quindi facilita la creazione di gruppi di acquisto di beni e servizi residenziali, avvalendosi di una piattaforma informatica e cercando accordi con fornitori qualificati che possano proporre offerte economiche vantaggiose mantenendo comunque standard alti di qualità. Il progetto inoltre ottimizza l'utilizzo di servizi sociali e sanitari in gruppo (baby sitter, spesa a domicilio...) e facilita lo scambio di beni e servizi tra i vicini di casa, generando risparmio.

Per finire Abito.me promuove il risparmio, facendo convergere il denaro risparmiato in un unico fondo condominiale gestito su base comunitaria utilizzabile per scopi condivisi come ad esempio l'acquisto di beni e servizi di carattere sociale oppure la riqualificazione del patrimonio immobiliare o ancora l'abbattimento delle spese fisse. Sulla base di scelte prese in maniera condivisa dagli abitanti.

Il progetto infine non ha alcun costo per gli aderenti, ma si sostiene con una percentuale del risparmio generato.

L'iniziativa è promossa CBS, una società che raccoglie competenze di ricerca, progettuali, valutative e di comunicazione nel campo dell'economia sociale, delle politiche urbane e abitative, del management dei processi partecipativi.

Per saperne di più: www.abito.me

ste esperienze – tutte, anche quelle più compromesse – si sentono protagoniste dell'attività che volgono, hanno la percezione di ricevere un aiuto, ma anche di darlo ad altri.

Anche l'anziano più in età di una struttura diurna (cfr. box Case del tempo) afferma di essere lì "a dare una mano a chi ha più bisogno". Allo stesso modo la donna profu-

BOX 3 - CASE DEL TEMPO

Le Case del Tempo sono comunità diurne strutturate attraverso un modello organizzativo, innovativo e sostenibile progettato dalla cooperativa Comin di Milano. Propongono attività per il benessere psico-fisico, l'intrattenimento, la cultura e la socialità. Sono gli anziani stessi, partecipando alle attività proposte, che cogestiscono il loro tempo e le relazioni. Ogni Casa del Tempo è aperta a 15-20 persone anziane autosufficienti (anche solo parzialmente). Il servizio è indirizzato a chi si trova in un'età vulnerabile, tra la piena autonomia e una condizione di non autosufficienza. In questa fase, molte persone anziane hanno l'esigenza di occuparsi attivamente della propria condizione fisica e psicologica, proseguendo una vita di relazione entro la propria comunità. Per questo ogni Casa del Tempo è radicata all'interno del proprio quartiere.

Le Case del Tempo prevedono un'équipe professionale costituita da: un operatore centrale, un insegnante di ginnastica, un governatore, una conduttrice del laboratorio di produzione della memoria, un supervisore specializzato in psicologia dell'invecchiamento e dei modelli comunitari, oltre a volontari della comunità locale. Sono servizi aperti 11 mesi dalle 8.30 alle 15.30 e prevedono una retta mensile, che varia in base all'offerta scelta.

Per saperne di più: www.coopcomin.org/cetempo



ga o vittima di tratta che si racconta nella Human Library non è solo la sfortunata vittima di un'ingiustizia bisognosa di aiuto, ma anche è la protagonista di un racconto di cui beneficia il cittadino che frequenta il contest per ascoltare una storia.

MI PIACE IL TUO PROBLEMA

Un fattore spesso determinante nei processi di innovazione del welfare è la capacità di pensare in modo creativo assumendo i limiti non come ostacoli, ma come regole del gioco entro cui inventare un movimento diverso, allargando poi il campo a soggetti e bisogni in precedenza non considerati.

Non sempre questi cambiamenti chiedono importanti investimenti, più spesso invece vengono generati da scarti creativi che alterano l'ordine stabilito delle cose, spesso accompagnati da scelte imprenditoriali, da assunzione di rischi di soggetti del terzo settore, o dalla



BOX 4 - E-20

Il Laboratorio di comunità E-20 è un servizio di Asp Bologna gestito con il Consorzio di cooperative sociali Indaco che rivisita i servizi diurni per senza dimora facendo leva sul contatto tra persone senza dimora e altri i cittadini, svolgendo corsi insieme a loro e favorendo l'acquisizione di competenze. La struttura offre molti laboratori gratuiti: dall'informatica al teatro, dalla falegnameria al giardinaggio, fino al progetto di cittadinanza attiva per riqualificare le aree verdi e gli arredi urbani. Ad E-20 chiunque ha l'opportunità di proporre nuovi laboratori, dove egli stesso diventa insegnante. È così che nascono gli spazi di autogestione: ad esempio, attualmente il laboratorio di informatica è condotto da un utente di un dormitorio.

Alcune sale della struttura (una bella palazzina in una zona di pregio della città) vengono inoltre concesse gratuitamente ad alcuni professionisti o associazioni, che organizzano corsi di vario tipo. In cambio, un numero di posti del corso vengono riservati gratuitamente a persone segnalate dai servizi.

Nel giro di poche settimane sono stati avviati un corso di italiano, un corso di mantenimento della memoria per persone anziane, corsi di pilates e ginnastica posturale, di counseling e di auto mutuo aiuto, di musica e canto e di autodifesa. In questo modo quando si entra a E-20 non si riesce più a distinguere il cittadino dal senza fissa dimora dagli altri frequentanti: tutti hanno una 'identità di normalità', e in questo modo si favoriscono rapporti di solidarietà. Le porte di E-20 sono aperte dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 17, mentre il sabato le attività si svolgono solo la mattina, dalle 9 alle 13.

Per saperne di più: www.facebook.com/LaboratorioE20



Foto 1 – Laboratorio E-20

riallocazione in prospettive promozionali di risorse in precedenza destinate a progetti di tipo riparativo. Se infatti queste esperienze spesso non richiedono – come abbiamo detto sopra – importanti finanziamenti, è pure vero che generano fatti economici: lavoro, prestazioni, acquisti e vendite, allestimenti di spazi... che implicano imprenditorialità e generano per questo rischio, ma anche distribuzione di ricchezze (piccole ricchezze, invero), che arricchiscono un territorio.

È così allora che un gruppo di senza tetto (cfr box E-20) può diventare una squadra attenta ed esperta nella manutenzione delle panchine del parco e del verde pubblico in cui passano molto tempo. Oppure, ed è un caso ormai molto noto, la difficoltà di un gruppo di agriturismi ad avere consistenti accessi turistici diventa risorsa per mettere a disposizione appartamenti in semi autonomia per ragazzi disabili che trovano alloggio temporaneo in appartamenti attrezzati e

parzialmente gestiti, ma con ampi spazi di sperimentazione delle proprie capacità.

IO NO!

Per chi lavora sui 'bordi' del welfare tradizionale, le modalità di lavoro sancite da standard, norme rigide, accreditamenti, procedure burocratiche e centralizzate sono spesso un vincolo difficile da gestire. 'Forzare le regole' è un'esperienza che molti innovatori sperimentano, assumendosi rischi, rileggendo le norme interpretandole, cercando di piegarle ai fini del progetto in atto. È un confine ambiguo, che si pone sul crinale difficile del confine tra le responsabilità personali e la possibilità di accompagnare il cambiamento organizzativo. Ciò nonostante, a detta almeno di molti protagonisti di queste vicende, la dimensione di investimento personale e di assunzione di responsabilità è spesso stata determinante.

Così ad esempio in alcuni progetti la cucina è gestita direttamente dai beneficiari dei servizi che preparano per sé e per altri, oppure la gestione di piccole azioni di lavoro (manutenzione di aiuole, distribuzione di giornali a domicilio, ...) è gestita forzando molto il confine tra volontariato e lavoro ed identificando forme dirette o indirette di remunerazione che non possono essere ricondotte al lavoro dipendente tradizionale.

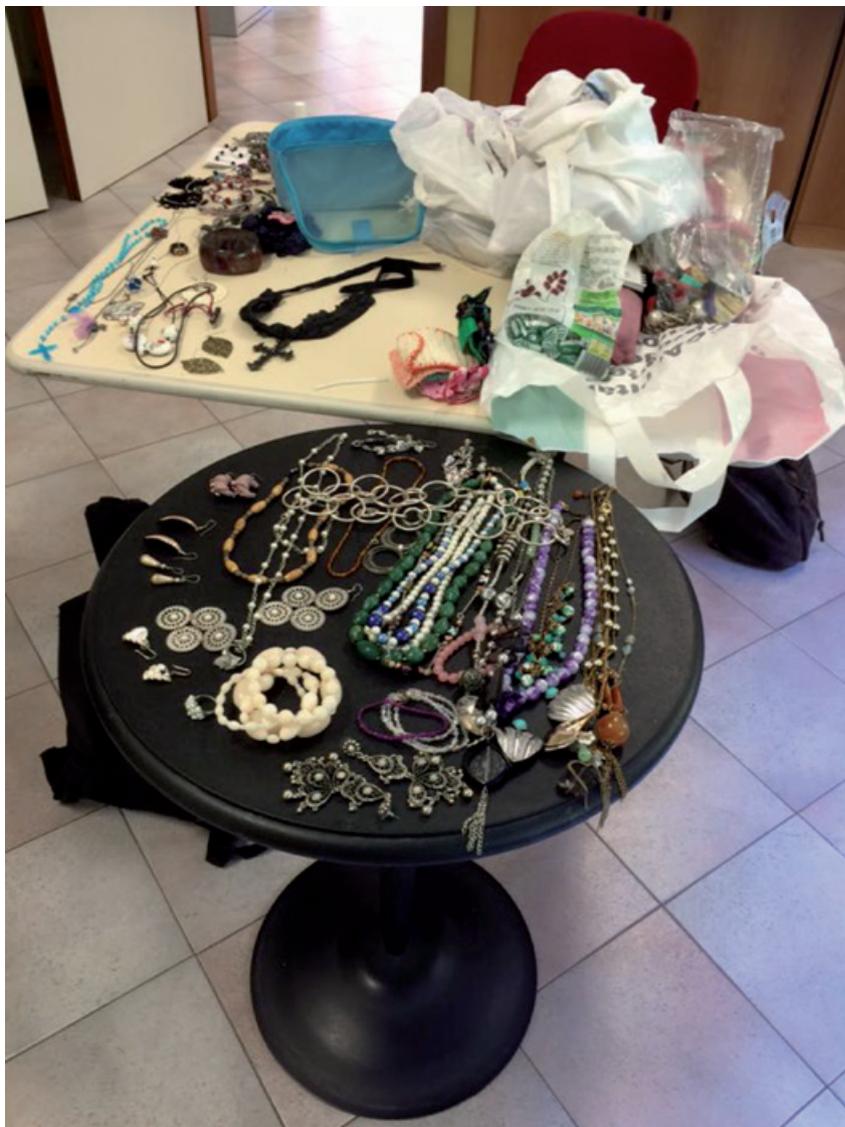
Il riferimento è quasi più a scenari comunitari di condivisione di alcune ore della giornata in un contesto che sintetizza in modo originale formalità e informalità, ed indubbiamente ridefinisce i parametri di responsabilità individuale sia per chi ci lavora che per chi li frequenta.

FACCIAMO SPAZIO

Quelle che abbiamo qui sintetizzato sono indubbiamente sottolineature semplificate di esperienze complesse che non definiscono regole, ma spunti di riflessione. La sensazione però che si ricava dal confronto con le storie di questi progetti e dei loro protagonisti è che, nella prossimità della vita quotidiana delle persone, operando quindi molto vicini al territorio e alle sue dinamiche, si possa costruire uno spazio di innovazione accessibile agli enti locali e al terzo settore territoriale.

C'è uno spazio di cambiamento che è possibile: passa in parte dalle organizzazioni ed in parte dalle persone. Sempre però, dalla capacità di costruire relazioni capacitanti, attive, in cui chi opera si identifica più con il lievito dell'attivazione che con il pane (scarso) della risposta al bisogno.

Einstein, che in fatto di creatività e superamento delle regole aveva molto da dire, ha ben sintetizzato tutto questo: "Non possiamo pretendere che le cose cambino, se continuiamo a fare le stesse cose".



Laboratorio di bigiotteria presso Laboratorio E-20

1] WELFARE REMIX. Ri-generazione di legami nella comunità, a cura della cooperativa sociale Questa Generazione di Como, convegno organizzato in occasione del trentennale della cooperativa. I materiali sono accessibili sul sito della cooperativa www.questagenerazione.it

2] Per approfondire e radici del mutualismo italiano, segnaliamo il pregevolissimo museo del Mutuo Soccorso di Pinerolo, piccola ma vivace esposizione nei locali che hanno visto nascere, a fin Ottocento, la prima società di mutuo soccorso generalista, cioè aperta a tutta la popolazione non riservata a categorie professionali. <http://www.museodelmutuosoccorso.it/>

Per approfondire:

- FERRARI M., *Erbe da marciapiede. Di alieni, di meticcianti e nomadismi: ipotesi per un lavoro sociale ri-generativo*, in V. PELLEGRINO e C. SCIVOLETTO (a cura di) (2015), *Il lavoro sociale che cambia. Per una innovazione della formazione universitaria*, Franco Angeli.
- OLIVETTI MANOUKIAN F. (2015), *Oltre la crisi, Cambiamenti possibili nei servizi sociosanitari*, Guerini e associati.