

**Inserto del mese**  
Aprire strade locali di welfare/2

# Ricareare reti di reciprocità in quartieri fragili

A cura di  
**Roberto Camarlinghi,**  
**Francesco d'Angella**

Testi di  
**Nadia Conticelli,**  
**Duccio Demetrio,**  
**Antonina De Vita,**  
**Sergio Manghi**

Le persone povere sono spesso povere anche di reti relazionali e sociali. E per questo ancora più in difficoltà nel fronteggiare le fatiche del vivere. Perché le reti offrono aiuto materiale, ma anche beni immateriali come identità, fiducia di sé e degli altri, senso di appartenere alla società. Per questo oggi si tratta di focalizzare l'agire sociale non solo sui singoli e le loro difficoltà, ma sui contesti in cui le persone e le famiglie vivono. Occorre che il lavoro sociale diventi sempre più lavoro di territorio, capace di creare e rinsaldare i legami tra le persone nel e con il quartiere, migliorando così la qualità del vivere e dell'abitare di tutti. Quest'inserto offre mappe concettuali e indicazioni operative in questa direzione.

**Nadia Conticelli**

## **Intessere i quartieri di reciprocità**

### **Per arginare la fragilità serve ri-creare comunità**

Siamo in un momento storico in cui la sproporzione tra esigenze delle persone e risorse pubbliche è ormai incolmabile. È una questione diffusa dappertutto, a livello nazionale, ma che si avverte particolarmente in territori attraversati da fragilità sociali.

### **Il modello dell'erogazione non è più sostenibile**

Nella circoscrizione che presiedo – la 6 <sup>(1)</sup> – si trovano i due terzi delle case popolari di Torino. È dunque una porzione di città che subisce più di altre i contraccolpi della crisi sociale ed economica.

#### **Come far fronte al dilagante impoverimento?**

Un tempo, prima dell'industrializzazione, qui era campagna, zona di cascin. C'era dunque lo spazio per costruire le case che accogliessero la grande migrazione dal Sud. Anche molte grandi fabbriche si sono insediate qui: la FIAT, la INCET, la CEAT...

Oggi è una periferia colpita dall'impoverimento. E le risorse per far fronte ai bisogni non bastano più. Questa constatazione due anni fa ci ha portato a chiederci: come affrontiamo la fragilità sociale?

---

1 | Torino è suddivisa in 10 macro-zone amministrative, dette circoscrizioni. La 6 si sviluppa nella zona nord ed è la più estesa della città: comprende i quartieri di Barriera di Milano, Regio Parco, Barca, Bertolla, Falchera, Rebaudengo, Villaretto.

**La forbice tra problemi e risorse si allarga sempre più. Tanto che chi svolge funzioni di governo dei territori – come amministratori locali e operatori sociali – si chiede: come affrontare il bisogno sociale che si diffonde nei quartieri? A questa domanda, in alcuni territori particolarmente fragili, si stanno cercando risposte. Come nella Circoscrizione 6 di Torino, un'ampia porzione di città segnata dalle problematiche tipiche delle periferie urbane. Qui si stanno battendo strade nuove, volte ad attivare anticorpi di comunità, ossia a ricreare e sostenere forme di reciprocità di quartiere, in grado di arginare la povertà che avanza.**



Solitamente nel sociale 1 + 1 non dà 2, ma spesso dà 3. Allora per prima cosa abbiamo pensato che gli *interventi già esistenti* andassero messi *in rete*. Questo non è un territorio povero di risorse sociali, anzi. Così abbiamo organizzato un tavolo con le parrocchie e con la Caritas, insieme ai servizi sociali della circoscrizione, agli assessorati alle politiche sociali e alla rigenerazione urbana, all'Ufficio Pio e alle associazioni attive sul territorio in questo ambito.

Le parrocchie, su questo territorio, svolgono storicamente una funzione cruciale. Da tempo collaborano con i servizi sociali e l'istituzione pubblica, però su progetti mirati come il disagio giovanile. Hanno sportelli d'ascolto, offrono le borse della spesa a chi ha bisogno, a volte i servizi sociali inviano da loro gli utenti... Tuttavia non c'è mai stato un vero e proprio rapporto sinergico, ossia una strategia condivisa, una decisione comune su come mirare l'intervento sul territorio.

### **È tempo di attivare anticorpi di comunità**

Quando ci siamo trovati intorno al tavolo, ci siamo resi conto che tutti avvertiamo la sproporzione tra richieste di aiuto e possibilità di approcciarle. Non solo, ma tutti conveniamo sulla necessità di trovare strade nuove. Il modello tradizionale dell'aiuto – chi dà e chi riceve – è ormai insostenibile, proprio per questa sproporzione. È tempo perciò di superare la partizione rigida che ha modellato lo stesso welfare: da un lato chi eroga il servizio, dall'altro chi ne fruisce. Più di un tempo bisogna attivare le potenzialità che ci sono nelle persone, nei territori, nei legami tra le persone in una comunità. Se il welfare tradizionale erogava servizi ai singoli, oggi si tratta di ri-creare comunità. Creare comunità vuol dire – per un'usare un'espressione che a me piace – attivare gli anticorpi per affrontare la crisi.

### **Reti di comunità: l'ombrello che può ripararci**

Oggi la fragilità sociale è come un temporale improvviso. Può colpire chiunque, in qualunque momento. Se sai che potrebbe piovere da un momento all'altro, devi procurarti l'ombrello e magari aprirlo insieme ad altri.

#### **Reti un tempo spontanee, oggi da sostenere**

L'ombrello che oggi può ripararci sono le *reti di comunità*. Quelle reti che una volta esistevano nei paesi, ma che nei contesti urbani si sono un po' perse. E che oggi tornano a essere importanti. Il tavolo è stato un modo per innescarle. Nel tempo si è allargato: oltre alle parrocchie, alla Caritas, ai servizi sociali, si sono aggiunte le scuole e le associazioni del territorio che gestiscono in esternalizzazione servizi rivolti alle fasce sociali svantaggiate e poi diversi settori dell'amministrazione comunale (il settore adulti in difficoltà, il settore della rigenerazione urbana...).

Mettere insieme al tavolo più servizi è oggi importante. Perché ognuno dal suo punto di osservazione vede cose diverse. Le parrocchie, ad esempio, segnalano che oggi, in condizione di difficoltà grave, si trovano famiglie o persone che solitamente non avevano a che fare con l'assistenza. E queste persone non si rivolgono ai servizi sociali, prima vanno in parrocchia, i servizi sociali semmai sono il secondo scalino.



Oppure queste persone in difficoltà scrivono. Caritas per esempio gestisce uno sportello on line, si chiama Casa Mangrovia. Lì si rivolgono molti uomini e donne appartenenti alla fascia grigia (in bilico tra normalità e povertà), spiazzati dalla perdita del lavoro o dalla fine della cassa integrazione e in rapido scivolamento in una condizione di indigenza. Molti sono genitori, hanno vergogna di chiedere e spesso si chiudono in se stessi. Chiudersi è un rischio per molte di queste famiglie. Con loro l'approccio anonimo come la mail – che garantisce un certo anonimato, che non fa sentire psicologicamente come «quelli che si rivolgono all'assistenza sociale» – ha dato prova di funzionare bene. Consente un primo gancio per la richiesta di aiuto.

### **Non siamo più in condizione di dare a ognuno l'antibiotico**

È importante che in un territorio vi siano approcci di diversa natura. Perché ognuno è utile per un pezzo. Però perché si crei valore aggiunto è importante che ci si integri. Perché dove non arriva l'uno magari può arrivare l'altro. Per esempio abbiamo scoperto attraverso i Bagni pubblici <sup>(2)</sup> un signore, neanche troppo anziano, che viveva con la candela, senza elettricità né riscaldamento. Purtroppo non è un caso isolato, a tanti è stata tagliata la luce. Apprendere della sua esistenza ha permesso ai servizi sociali di esaminare con lui la questione della bolletta, di dargli dei buoni per i bagni pubblici perché lì almeno una doccia calda la può fare. Per questo parlo di attivare gli anticorpi. Perché purtroppo non siamo più nelle condizioni, data la sproporzione di cui dicevo, di dare a tutti l'antibiotico, di affrontare in dettaglio ogni situazione. Allora dobbiamo costruire un grande ombrello che ci ripari il più possibile. E quest'ombrello diventa tanto più ampio quanto più si prende coscienza dei problemi insieme, ci si parla, ci si integra.

### **Ma come si costruiscono reti di comunità?**

Ma come creare oggi reti di comunità? Come attivare anticorpi sociali contro la fragilità diffusa? Provo a dirlo partendo dall'esperienza forse più nota su questo territorio: «Fa bene» <sup>(3)</sup>.

2 | I Bagni pubblici di via Agliè sono diventati da alcuni anni la Casa del quartiere in Barriera di Milano. Oltre a offrire il servizio docce, sono un luogo di aggregazione e un centro socio-culturale con vari eventi culturali durante l'anno (sito: [bagnipubblici.wordpress.com](http://bagnipubblici.wordpress.com))

3 | L'iniziativa «Fa bene» è un progetto di solidarietà tra gli abitanti del quartiere, promosso in sinergia tra organizzazioni laiche e religiose e istituzioni cittadine, per far arrivare le eccedenze alimentari e le donazioni degli acquirenti del mercato di piazza Foroni sulla tavola delle famiglie che si trovano in particolari difficoltà economiche (un progetto di «filiera corta di prossimità»). In cambio, alle famiglie desti-

natarie viene richiesto un contributo attivo nelle attività di quartiere: a piazza e il mercato diventano così luogo di scambio, generosità e collaborazione, ben al di là del metro concetto di elemosina.

L'iniziativa, attiva dal maggio 2013, è stata ideata dall'associazione culturale Plug, con la cooperazione di Caritas Diocesana, Cooperativa Libertutti, Circonscrizione VI, Associazione Gpl uniti per il quartiere, Associazione La piazza Foroni, Associazione Nuovi Equilibri e Urban Barriera (Programma di sviluppo urbano per il miglioramento complessivo dell'area cittadina «Barriera di Milano» in cui sorge il mercato).



## Cosa insegna l'esperienza di «Fa bene»

«Fa bene» è un esempio di servizio virale, proliferato in altre zone della città e in altre parti d'Italia. Caritas l'ha assunto come progetto nazionale.

**Partire da un problema percepito comune** Il progetto è volto ad affrontare un tema molto concreto: il bisogno alimentare. Nelle parrocchie la richiesta di borse della spesa è divenuta ormai ingestibile. Alle famiglie tradizionali si sono aggiunte quelle «normali», che frequentano l'oratorio e magari sottovoce chiedono un pacco di pasta. Gli stessi commercianti segnalano come molte persone abbiano tagliato sulla spesa. D'altra parte, a fronte di un numero crescente di persone che necessitano di generi di prima necessità, ogni giorno una grande quantità di cibo fresco resta invenduto e rischia di essere sprecato.

Cos'abbiamo fatto? Abbiamo coinvolto i commercianti e gli ambulanti del mercato di piazza Foroni<sup>(4)</sup> per il recupero dell'invenduto di fine giornata. E abbiamo coinvolto gli stessi clienti che, sensibilizzati dai commercianti, possono scegliere di donare una piccola quantità di cibo a favore di chi è in difficoltà: per esempio, io posso comprare un chilo di mele e lasciarne due per «Fa bene», oppure acquistarne un altro chilo per il progetto.

**Capire cosa ciascuno può mettere a disposizione** Al mercato i banchi espongono un cartello, con la mela e la pera colorata, ormai è un logo che la gente riconosce. Il commerciante dietro il banco ha una cassetta, dove deposita l'invenduto del giorno e ciò che i clienti – ognuno per quello che può – gli lasciano per «Fa bene». Questo vale non solo per la frutta e la verdura, perché al progetto partecipano anche il macellaio, il formaggiaro... Evidentemente i prodotti freschi sono da consegnare subito, altri possono aspettare. Per questo serve un coordinamento.

Questi pacchi vengono consegnati a famiglie individuate dai servizi sociali della circoscrizione insieme alla Caritas. Sono famiglie appartenenti alla fascia grigia: persone da poco in difficoltà, spesso isolate, come il signore che viveva con la candela e non chiedeva aiuto. Per la consegna a domicilio si sono individuate due persone. Questo servizio è infatti da svolgere a casa, perché molte di queste persone, a prendere la borsa al mercato senza pagarla, non andrebbero. Non solo per timore di essere viste, ma per dignità personale. Allora, se l'obiettivo del progetto è anche spezzare l'isolamento della fascia grigia, bisogna andare noi a casa loro.

**Coinvolgere attivamente le persone in difficoltà** Le due persone sono pagate attraverso borse lavoro che Caritas mette a disposizione. È paradigmatica la loro traiettoria. Uno è padre di famiglia, ha perso il lavoro ed è scivolato nella fragilità che porta a chiudersi anche molto. Consegnare i pacchi alimentari gli ha consentito non solo di portare a casa qualche soldo, ma anche di svolgere un lavoro che – sebbene non

4 | Il mercato di piazza Foroni (anche denominato «mercato di piazza Foroni») è un mercato di quartiere, di immigrati provenienti dalla cittadina pugliese) è il secondo della città.



sia propriamente il suo – l'ha reinserito nella comunità, l'ha messo a contatto con altri, l'ha fatto sentire di nuovo persona.

L'altro era un senza dimora, già di una certa età. Racconto sempre che la seconda volta che l'ho visto non l'ho riconosciuto, e lui si è anche molto offeso! Però davvero, il fatto di fare qualcosa, soprattutto nella relazione con gli altri, ha modificato il suo aspetto. Questo è un punto da sottolineare: è vitale oggi mettere in campo un coinvolgimento attivo degli stessi utenti, ossia di chi nel vecchio modello rischiava di essere solo beneficiario passivo.

**Favorire con azioni una reciprocità di quartiere** Questo principio lo si è praticato anche con le persone che beneficiano delle sporte alimentari. Il cibo infatti non è regalato, ma pagato con ore di disponibilità. Fa bene non vuol essere carità, per cui chi lo riceve firma un patto: la spesa di un mese viene valutata e convertita in tot ore da restituire.

Ci è sembrato importante, per creare gli anticorpi di cui dicevo, che la restituzione avvenisse alla comunità. Il patto è con la circoscrizione, ma le ore di lavoro sono restituite alla collettività. Poi chi gestisce il progetto propone le modalità di restituzione: per esempio, collaborare nel riordino della ludoteca, fare il servizio d'ordine nella festa di quartiere, accompagnare un ragazzino a scuola, aiutare un anziano per un trasloco in casa popolare, ecc.

La cosa importante è che queste persone ricevono un aiuto in un momento particolare – ci auguriamo temporaneo – della loro esistenza dalla comunità, dalla loro comunità. E lo restituiscono in ore di disponibilità alla stessa comunità. In questo modo si attiva una reciprocità di quartiere.

**Svecchiare i codici della comunicazione** Come circoscrizione abbiamo dato un piccolo finanziamento di start up, secondo le nostre modeste finanze, ma alle volte sappiamo come un sassolino basti per far partire un progetto che poi nel tempo ha saputo attrarre altri finanziamenti. «Fa bene» ha avuto un sostegno, per la comunicazione, dal progetto Smart City attraverso Compagnia San Paolo. Una *plug*, una società di giovani comunicatori, ha partecipato fin dall'inizio all'elaborazione dell'idea e questo ha fatto la differenza. Perché un progetto sociale, nella visione tradizionale, è il progetto un po' sfigato, quello del Comune... Invece il fatto di coinvolgere dei giovani, che hanno saputo dare una veste grafica creativa, ha conferito al progetto un'immagine e un'energia diverse.

## **Tante cose accadono quando si rimette in moto energia sociale**

«Fa bene» ha avuto risvolti spontanei che non era possibile prevedere a tavolino. Due mercati della città l'hanno fatto proprio, altri hanno chiesto informazioni. Insomma è piaciuto. Attorno allo spazio del mercato si è rimessa in moto un'energia sociale, che ha dato vita ad altre iniziative. Oggi altri commercianti del quartiere partecipano a «Fa bene» in altri punti raccolta, come i Bagni pubblici.



## Lo Scec, la moneta della reciprocità

Una delle iniziative è l'adozione di una moneta locale: gli SCEC <sup>(5)</sup>. Lo SCEC è una moneta virtuale che vale sul mercato e in altri negozi della circoscrizione. Funziona così: vado a comprare il solito chilo di mele, il prezzo è tre euro, al commerciante ne do due in moneta e uno in SCEC. Il commerciante a sua volta utilizza questa moneta per fare la spesa per sé o per acquistare la merce dai grossisti. C'è infatti una catena di grossisti a livello nazionale che aderisce a questa modalità di pagamento. Quindi il cliente, quando compra, spende un euro in meno dal suo portafoglio, ma il commerciante non gli ha fatto lo sconto, perché quell'euro lui lo utilizzerà. Quindi è una sorta di sconto virtuale in cui nessuno ci rimette. L'altro giorno – per dire – sono entrata da un erborista e nel cestone della merce in offerta non era scritto «Sconto del 10%», ma «Questi prodotti si possono acquistare con 3 SCEC».

## Modi generativi di affrontare la crisi

Anche questa sperimentazione ha attecchito velocemente (promossa anche da un'associazione diffusa a livello nazionale <sup>(6)</sup>). È un modo per innescare una catena di solidarietà. Una solidarietà non a senso unico, ma fatta di reciprocità. È un modo per suddividere il costo della crisi, per farsene carico insieme. Perché oggi le categorie tradizionali sono saltate: non si può più semplicemente chiamare i commercianti e dire loro «fate qualcosa per la gente che sta male». I commercianti di questo quartiere sono persone che alzano la serranda al mattino, l'abbassano la sera e spesso arrivano a fine mese facendo fatica come l'operaio. E quindi o si trovano *modalità che consentano a tutti di darsi una mano* oppure ogni richiamo alla mera solidarietà è destinato a fallire.

## E le istituzioni in questo scenario?

Attivare le risorse e le energie del territorio è oggi la cosa più preziosa. Ma tante volte – dobbiamo riconoscerlo – l'ostacolo principale è la rigidità della pubblica amministrazione.

5 | Lo SCEC è una forma di moneta locale che affianca il circuito ufficiale. Serve a tutelare il piccolo commercio di quartiere dalla grande distribuzione, a migliorare la coesione sociale e combattere il caro-prezzi. Il mercato di piazza Foroni è il primo a Torino ad aver aderito a questa forma di pagamento complementare.

Come funziona? Ogni commerciante decide che percentuale di questi buoni di solidarietà accettare (si va dal minimo del 10% al massimo del 30%). Non essendo monetario, lo SCEC non può entrare nel circuito del risparmio, ma dev'essere reinvestito nell'economia locale, alimentando una filiera comune basata sui buoni sconto e in grado di fare del denaro uno strumento che faciliti scambi invece di speculazioni finanziarie.

È un sistema che permette di mantenere la ricchezza sul territorio, senza disperderla nelle catene di grande distribuzione, e che stimola la ricostruzione del senso di comunità solidale. Gli SCEC vengono consegnati al momento dell'iscrizione (gratuita) all'associazione Arcipelago SCEC; quando si finiscono i buoni (in genere la dotazione iniziale è 100 SCEC), per ottenerne di nuovi bisogna attendere che l'associazione provveda a fare distribuzioni periodiche. Ma i buoni possono essere ottenuti anche tramite servizi alla comunità (cura agli anziani, ai bambini, ecc.) o comportamenti virtuosi (raccolta differenziata, ecc.).

6 | L'associazione Arcipelago SCEC ([www.scec-service.org](http://www.scec-service.org)).



## Per aderire alle necessità serve abbattere le rigidità

Non sono solo le poche risorse, ma anche la troppa burocrazia a rendere difficile sperimentare modi più generativi di far fronte alle fragilità del territorio. E invece – di sperimentazioni sociali – i nostri territori hanno gran bisogno perché le necessità sono davvero tante e variegate.

**Se si rompe un tubo e la famiglia è vulnerabile dal punto di vista del reddito** Porto l'esempio del progetto attivato con Bim (Barriera in movimento <sup>(7)</sup>). Tra le azioni prevede l'individuazione di artigiani che svolgano attività di manutenzione a prezzi calmierati. Come circoscrizione, per sostenere questo progetto abbiamo incontrato problemi, il rischio era che desse adito a concorrenza sleale. Però è un progetto che oggi ha una forte utilità sociale, perché se una famiglia è vulnerabile dal punto di vista reddituale – magari sta vivendo con 600 euro di assegno di disoccupazione di un suo componente – e le si è rotto il tubo della doccia, non può affrontare l'intero costo della riparazione (sappiamo come una spesa imprevista possa determinare la rottura di fragili equilibri). Ha bisogno di listini calmierati per l'idraulico e di poterlo pagare magari in quattro rate anziché una.

Ora su un'esigenza di questo tipo non serve un intervento diretto del pubblico; serve invece che il pubblico aiuti a mettere in rete la domanda e l'offerta. Perché magari c'è l'artigiano che ha poco lavoro ed è ben contento di poterne fare uno prendendo i soldi in quattro rate, con un patto tra persone perbene. Ed è ciò che con questo progetto si è provato a fare. È un esempio che mostra quanto sia vitale oggi trovare modi d'intervento della pubblica amministrazione nuovi e più aderenti alle necessità. Spesso però questo cozza contro le normative, i regolamenti, e tutto diventa più difficile. Comunque non è una scusa per non farlo, perché si può fare, bisogna trovare i canali amministrativi.

**Se le case popolari sono vuote perché da ristrutturare, ma mancano i soldi** A volte questi canali si tratta di crearli, come nel caso degli interventi di auto-manutenzione per le case popolari. Ci sono tantissimi alloggi sfiti nel patrimonio pubblico, e questo perché richiederebbero interventi di manutenzione straordinari <sup>(8)</sup>, ma i fondi non

7 | Il progetto si chiama «La difesa del quotidiano: sostegno e protezione di cittadini fragili nella Circoscrizione 6». Prevede interventi di manutenzione della casa soprattutto di anziani con ridotta autonomia e soli o di nuclei in difficoltà. Molto spesso questo tipo di persone ha grosse difficoltà a reperire artigiani o tecnici per problemi sia di tipo economico, che di sicurezza e fiducia nei loro confronti. Al tempo stesso, ci sono persone in pensione o giovani in cerca di prima occupazione che sono in grado di fare lavori di piccola manutenzione e che sarebbero disponibili a dare parte del proprio tempo, in una dimensione di reciprocità solidale; così come ci sono artigiani disposti ad adottare tariffari calmierati.

L'associazione Bim (di secondo livello, vi aderiscono varie realtà) si propone come promotore e gestore di interventi di manutenzione, ponendosi come mediatore e facilitatore tra gli utenti dei servizi sociali della circoscrizione 6 e i soci aderenti, i cittadini con delle capacità ed eventualmente artigiani e tecnici.  
8 | In Piemonte ci sono circa 800 alloggi popolari sfiti per assenza di manutenzione, a fronte dei drammatici dati dell'emergenza abitativa: oltre 3800 procedure esecutive di sfratto per morosità incolpevole nel 2013. L'autorecupero da parte dei richiedenti sarebbe una prima risposta per rendere immediatamente abitabili quegli spazi e per far scorrere le liste di attesa.



ci sono mai. D'altra parte, in lista di attesa ci sono persone che hanno perso il lavoro, e che vengono in circoscrizione o vanno all'Arc dicendo «ma io facevo il muratore», oppure «mio cugino adesso non sta lavorando, però ha una impresa edile, perché non mi date l'alloggio e il bagno me lo rifaccio da solo?». La risposta della pubblica amministrazione in genere è: «Impossibile, i lavori devono essere certificati, serve un preventivo...».

In questo periodo in Regione si sta lavorando a una proposta di legge che sblocchi questa possibilità. Avrebbe molti vantaggi: attiverebbe la risorsa del cittadino (che si mette a posto l'alloggio), le persone avrebbero più velocemente la casa e potrebbero pagare una quota di affitto con il proprio lavoro (i lavori di ristrutturazione verrebbero quantificati e poi scontati sull'affitto). Inoltre rimettere a posto un bene pubblico suscita anche un senso di maggior rispetto verso di esso.

### **Istituzioni che si flettono sui bisogni dei territori**

Questo per dire che lavorare nella prospettiva di ricreare senso di comunità e fiducia nei territori (tra persone, tra persone e istituzioni) chiede oggi alla pubblica amministrazione di fare un salto. Questa deve rendersi più flessibile rispetto alle esigenze del contesto, perché altrimenti – oltre al fatto che non ci saranno più le risorse di un tempo – il rischio è di impegnare quelle ancora esistenti in progetti rivolti solo e sempre alla povertà tradizionale. Oggi è vitale intervenire nelle situazioni grigie per evitare che degenerino. E soprattutto occorre attivare le persone, le loro opportunità, le loro competenze, per far sì che camminino sulle loro gambe. Come dicevo, si fa fatica per la rigidità della struttura burocratica e amministrativa. Una rigidità che rende difficile costruire risposte adeguate a bisogni in rapida trasformazione. E che rischia di accentuare la separazione tra l'istituzione servizio pubblico da un lato e una società che si dibatte e si arrangia dall'altro.

A volte capita, come circoscrizione, di voler dare contributi di poche centinaia di euro per coprire spese vive che facciano decollare progetti. Ma il sistema burocratico spesso ci costringe a fare una delibera di consiglio, invece che una semplice determina o delibera di giunta, e questo finisce per costare all'amministrazione più di quanto sia il beneficio erogato. Poi occorre costruire il bando, perché non importa se tu istituzione pubblica nel tempo hai costruito un tavolo con le scuole e le associazioni, hai lavorato con loro sul territorio e hai visto che le cose messe in piedi con questi partner funzionano. I principi di legalità e trasparenza non dovrebbero essere messi per forza in contrapposizione alle reti locali costruite nel tempo.

### **Darsi il mandato di guidare i processi sociali**

In una situazione di risorse scarse e bisogni in aumento, la pubblica amministrazione non può più pensarsi come il centro delle risposte. Oggi serve una pubblica amministrazione<sup>(9)</sup> che si dia il mandato di guidare con più forza i processi sociali. Ma cosa implica questo riposizionamento?

9 | Comprendo nel termine «pubblica amministrazione» anche i servizi sociali territoriali.



## Inserto del mese | Ricreare reti di reciprocità in quartieri fragili

### **Assumere la funzione di lievito**

Guidare i processi sociali significa, per prima cosa, assumere la funzione di lievito. Ogni territorio, anche il più problematico, ha potenzialità. La pubblica amministrazione deve saperle vedere ed essere il *lievito* di ingredienti già presenti sul territorio. Prendiamo «Fa bene». Come circoscrizione abbiamo messo i 4000 euro di start up, una briciola rispetto al finanziamento di Compagnia San Paolo e Caritas. Però quei pochi soldi hanno permesso al progetto di levitare, perché nelle fasi d'avvio si devono sostenere spese vive, e quindi anche poche migliaia di euro sono importanti. Certo senza gli ingredienti, in primo luogo l'idea iniziale e il lavoro di tutti gli attori, il nostro lievito non sarebbe servito a nulla, ma d'altra parte senza il lievito gli ingredienti non si sarebbero impastati. La piccola somma ha consentito al progetto di partire e di attrarre nel tempo altri finanziamenti.

### **Pensare il proprio contributo anche in termini di tempo-lavoro**

Assumere la funzione di guida dei processi sociali implica non pensare il proprio intervento solo in termini di erogazione di denaro, ma di messa a disposizione di tempo lavoro. In «Fa bene» cos'è accaduto? Abbiamo convocato le realtà locali, con loro abbiamo progettato e individuato le famiglie bisognose. Questo ha richiesto alla pubblica amministrazione – ai servizi sociali in particolare – molte ore di impegno. Più che soldi, tempo lavoro.

È un cambio di ottica importante. Oggi l'intervento della pubblica amministrazione non è più solo quello in cui mette 200mila euro. È anche quello in cui impegna 200 ore di lavoro da parte di dipendenti pubblici. Che è persino più complicato: perché implica una disponibilità a co-progettare, a stare nei processi sociali che non sono mai lineari, ma sempre da riorientare. Perché lavorare nel sociale non è come produrre pezzi di ferro: quando si ha a che fare con la vita delle persone, se il progetto non funziona occorre sperimentare altre strade, non si può andare avanti come muli.

### **Farsi istituzioni di prossimità**

Per assumere una funzione di guida dei processi sociali serve farsi istituzioni di prossimità. Non è un caso che la circoscrizione (o il servizio sociale) sia un attore oggi importante: perché è l'istituzione più prossima ai luoghi di vita dei cittadini. È l'ente che la gente è abituata a interpellare, spesso in maniera conflittuale, ma spesso anche come richiesta di aiuto. I cittadini sanno che se c'è un problema qui trovano un ascolto e insieme si prova.

Insieme si prova: questo è importante. Un ente di prossimità coinvolge i cittadini anche nella ricerca dei modi per far fronte ai problemi che li affliggono. Non basta che il cittadino segnali i problemi e poi dica «adesso ci pensi l'istituzione»; né si può ancora ragionare con il modello «io ti chiedo, tu mi dai». No, insieme si vede come ci si può far carico di trovare una risposta. Bisogna superare l'idea molto italiana dello Stato con la bacchetta magica. La comunità locale non va coinvolta solo nel dire «cosa si deve fare», ma anche nel «come si fa a farlo».

È un esercizio che fa bene a tutti noi: intanto perché ci fa uscire dalla gabbia delle nostre esigenze, e poi perché spesso ci fa scoprire risorse impensate. Allora lo



sforzo che come istituzioni bisognerebbe fare è indirizzare in maniera positiva e propositiva la partecipazione dei cittadini della comunità.

## Come stare creativamente nella conflittualità?

Creare reti di comunità non è un processo pacifico. Spesso, quando si parla di comunità locale, si ha in mente una unità di intenti. Non è così. La vitalità dei contesti sociali è data dalla presenza di diversità non sempre facilmente armonizzabili. Allora bisogna tollerare di stare nel conflitto, avendo cura che il conflitto non diventi scontro. Ma come far sì che il conflitto generi legami, riconoscimenti, reciprocità?

### Evitare di leggere la comunità per categorie contrapposte

Molto dipende, ancora una volta, dall'approccio che adottiamo nel lavorare sul territorio. Troppo spesso i nostri occhi leggono la comunità per categorie contrapposte: giovani/anziani, commercianti fissi/ambulanti, stranieri/italiani, occupati/disoccupati, ecc. Come se ogni gruppo fosse portatore di specifici interessi.

Sulla base della mia esperienza è sbagliato, non solo concettualmente, ma operativamente. Siccome si vive tutti insieme, in una stessa comunità, i miei interessi non sono a priori in contrasto con i tuoi. Se io sono senza lavoro non mi gratifica il fatto che anche il negozietto sotto casa chiuda, perché mi toccherà spostarmi per fare la spesa e perderò un punto di socializzazione. Se un quartiere si libera dei giovani è un quartiere morto, che attrae poi magari attività illecite e criminali, e anche l'anziano uscirà meno volentieri da casa.

Il problema è che la politica troppo spesso fa da cassa di risonanza ai diversi interessi opponendoli, invece di contribuire a creare comunità. Spesso discuto con i miei colleghi quando vanno sul territorio a fare i rivendicatori degli interessi degli uni o degli altri. Credo non si debbano mai mettere i cittadini gli uni contro gli altri, ma che si tratti sempre di ricercare una misura che innalzi la qualità della vita tutti insieme.

### Aiutare le persone a mettersi in sintonia con il mondo che le circonda

Un altro fattore (sempre desunto dalle esperienze di questi anni) che permette di superare (quanto meno allentare) contrapposizioni, pregiudizi, diffidenze è aiutare le persone a mettersi in sintonia con il mondo che le circonda.

Se di norma la preoccupazione è concentrata su di sé, quando ci si sintonizza con l'ambiente intorno si vedono i problemi anche degli altri e ci si mobilita per dare una mano, come è avvenuto nelle sperimentazioni citate. Da questo punto di vista dobbiamo riconoscere che i territori sono giacimenti di risorse spesso poco viste e valorizzate, intendendo con «risorse» anche la disponibilità delle persone a coinvolgersi nella vita altrui e del proprio quartiere.

Bisogna allora favorire la messa in connessione della gente con i problemi del territorio. Conosco l'obiezione: «Ormai siamo permeati da una visione troppo individualistica, la visione di comunità appartiene a un'epoca passata...». Per certi aspetti è vero. Però al tempo stesso proprio l'individualismo dilagante ci lascia profondamente insoddisfatti rispetto alla qualità della nostra vita. Una qualità che



oggi è molto legata alla qualità della vita complessiva della comunità. Basti pensare a come l'impoverimento coinvolga a cascata tutti gli attori di un territorio.

### **Creare progetti da cui tutti possano trarre beneficio**

Un altro elemento che ha dato prova di favorire la creazione di reti di comunità è la multiprospettività delle proposte. Si tratta di creare progetti capaci di affrontare i problemi dal punto di vista di tutti e da cui tutti possano trarre beneficio. Il beneficio non è riducibile solo alla sfera economica. Progetti che rendano percepibile che si sta costruendo un bene comune – comune perché in grado di migliorare la vita di tutti – offrono a chi vi partecipa forti remunerazioni in termini di senso e di socialità. Il progetto diventa l'oggetto che catalizza le energie intorno a un obiettivo di senso. E che permette a contrapposizioni, pregiudizi e diffidenze di sciogliersi. Nel progetto «Fa bene», ad esempio, i mercatali di piazza Foroni hanno ritrovato una identità sociale: non più solo commercianti dediti all'interesse privato, ma attori sociali attenti alla dimensione pubblica. E questo è stato riconosciuto loro dalla gente.

### **Attivare la comunità non è smantellare il welfare**

Chiudo sull'obiezione che spesso si solleva quando si propone di ricreare reti di comunità: «Eh, si attiva la comunità perché si demolisce il welfare». No, non si vuole smantellare il welfare (che anzi necessita oggi di un forte reinvestimento di risorse economiche), ma moltiplicarlo e adattarlo alle esigenze di oggi.

Sostenere l'attualità di transitare dal modello dell'erogazione al singolo al modello dell'attivazione di anticorpi di comunità non vuol dire per l'ente pubblico scaricarsi della responsabilità di promuovere il benessere nei contesti locali. Al contrario, vuol dire moltiplicare risorse e capacità presenti nelle situazioni d'intervento <sup>(10)</sup>. Perché il modello dell'erogazione andava bene in una società più inclusiva. Ma oggi, di fronte all'urto della globalizzazione economico-finanziaria – che rende precarie le vite, facendo saltare le tradizionali distinzioni inclusi/esclusi, con il rischio di mettere in competizione i diritti – occorre ripartire dal ricreare comunità.

Nel lavoro di questi anni nella circoscrizione 6, periferia nord di Torino, territorio denso di problemi ma ricco anche di risorse, è stato importante riuscire a dirsi: la pioggia della povertà sta bagnando tutti, cerchiamo di aprire l'ombrello insieme. Questo modello – a differenza di quello più tradizionale, in cui c'è chi aspetta di essere riparato e chi deve cercare l'ombrello – lascia un'eredità sul territorio. E alla fine costruisce davvero anticorpi di comunità, reti di supporto alla fragilità sociale.

10 | Per spiegare il senso di quest'affermazione pensiamo a «Fa bene». La richiesta di cibo non è stata soddisfatta limitandosi a erogare la borsa della spesa. Ma si sono aiutate le persone a capire che ciò che chiedevano poteva essere dato in un modo capace di moltiplicare le loro risorse, evitando di lasciarle intrappolate nella rete dell'assistenza. Per star meglio non basta ricevere la sporta alimentare – azione certamente necessaria – ma è importante anche re-

stituire. Non per una questione morale, ma perché reciprocare permette alla persona di capire che può ancora contribuire alla vita sociale, che sa fare cose a cui non aveva pensato. E questo può attivare in lei risorse ed energie, oltre a consentirle di uscire di casa e rendersi conto che non è l'unica in difficoltà, e che se non trova lavoro non è perché è inabile, ma perché c'è una situazione socioeconomica difficile.