



La storia delle storie

Narrazione collettiva
dei protagonisti del
Welfare dell'aggancio



Introduzione al progetto

Progetto Sentinelle Welfare dell'Aggancio

*Il problema cruciale del nostro tempo
è la necessità di un pensiero
in grado di affrontare la sfida
della complessità della realtà,
cioè di cogliere le connessioni, le interazioni
e le implicazioni reciproche,
i fenomeni multidimensionali,
le verità che sono sia interdipendenti che contrastanti.*

Edgar Morin

La cultura di riferimento

Il progetto **Sentinelle Welfare dell'aggancio** nasce sul territorio di **Cervia**, per iniziativa dell'**Amministrazione Comunale** e della **Casa della Salute "Isotta Gervasi"**, fin dall'inizio come progetto culturale e strutturale per le politiche di welfare.

Si vuole intervenire sulla cultura, intesa come sistema in virtù del quale gli esseri umani interpretano le proprie esperienze e orientano le proprie azioni, e sulla struttura, intesa come insieme di relazioni tra elementi di vario tipo (materiali, immateriali, filosofici, ideali, concettuali e umani), impostate seguendo una logica che produce sistema.

Agendo su cultura e struttura si è pensato di poter muovere e commuovere la comunità.

L'altro elemento da cui il progetto parte è il valore del capitale sociale: la rete attraverso la quale condividere norme, valori e riflessioni che facilitano la cooperazione dentro e tra i gruppi. Il capitale sociale rappresenta il valore delle relazioni umane basate sulla fiducia e sulla rete personale con la comunità.

Senza il rinnovamento del capitale sociale la condivisione delle conoscenze e la produttività umana possono essere drammaticamente ridotte.

Cultura e valori di un'organizzazione e di una comunità legittimano e alimentano strutture e processi organizzativi. Struttura e processi organizzativi supportano la pratica dei valori. La strategia è una risposta coesiva alle sfide: né un documento e né una previsione, ma piuttosto un approccio globale basato sulla diagnosi di una sfida.

Infine, l'ultimo elemento teorico di riferimento è la volontà di realizzare la gestione attraverso **programmi centrati sul destinatario**, caratterizzati da una **pratica della tolleranza verso l'incertezza** e del rispetto intellettuale per gli obiettivi definiti; da una pratica di **veglia strategica per lo sviluppo delle competenze** distintive e dal rendere evidenti le competenze distintive per ottenere la coesione fra professionisti.

Si è allora iniziato a pensare **la città come comunità di talenti**, un modello di società caratterizzata da libertà, democrazia e sussidiarietà, dove

Libertà non è stare sopra un albero, non è neanche un gesto, un'invenzione, la libertà non è uno spazio libero, libertà è partecipazione

Giorgio Gaber

Il contesto territoriale

Cervia è una città di 30.000 abitanti, articolata su un territorio a forte vocazione turistica con altre parti più storiche ed agricole.

La città è caratterizzata da un'Amministrazione pubblica storicamente impegnata sul sociale e sui servizi; da una comunità con una buona qualità della vita, una forte propensione all'attività imprenditoriale.

Negli ultimi anni la crisi economica ha determinato una maggior fragilità di lavoro e una crisi del modello turistico legato alla vacanza balneare.

Le **criticità** sono in particolare un certo isolamento culturale, la disomogeneità dei territori, la mancanza di una programmazione di lungo respiro sulle politiche di welfare, la difficoltà a coinvolgere la società civile nelle scelte di strategie, l'assenza di sinergia fra i diversi professionisti del sociale e del sanitario e la mancanza di connotazione culturale del sociale.

Le **risorse** sono invece rappresentate da un importante patrimonio di conoscenze e di esperienze, un rapporto forte con la comunità e la prevenzione, una connessione forte di tutta l'Area dei Servizi comunali, una ricchezza di progettualità di territorio e una reale consapevolezza del valore aggiunto delle relazioni.

La **mancanza di progettualità di politiche strutturali di welfare** aveva evidenziato diverse problematiche:

- il problema di **coloro che non si avvicinano ai servizi** (in particolare i nuovi poveri);
- il problema di **coloro che non sanno chiedere aiuto** (per vergogna o per disagio o per incapacità di esserne consapevoli);
- il problema degli **operatori che non sanno andare verso, che non sanno uscire dal proprio ufficio, inventando nuovi incontri e nuove risposte.**

La **consapevolezza delle risorse del territorio** ha portato invece alle seguenti suggestioni:

- volontà di dare valore alla disponibilità dei singoli;
- volontà di rendere evidenti le risorse personal al fine di farle diventare patrimonio della comunità;
- volontà di generare spazi di consapevolezza di essere risorsa sociale e comunitaria.

Il Welfare dell'aggancio è dunque creare occasioni e spazio di collegamento coi bisogni nuovi, con cittadini in situazioni sconosciute e con il desiderio di dare.

Il Welfare dell'aggancio significa possibilità di politiche e programmazioni legate ai cambiamenti specifici di quel territorio.

Le competenze tradizionali sono pertanto inadeguate di fronte alla complessità dell'oggi perché **occorre saper connettere, saper avvicinare, saper generare risorse.**

La facilitazione è necessaria come forma di dialogo con la comunità e **la partecipazione è vincolo per la costruzione di politiche e la progettazione di servizi.**

La storia e le prime parole nuove

Il **seminario con il prof. Desmarteau**, promosso dall'Azienda Sanitaria di Ravenna, sui programmi centrati sul territorio e sul destinatario, e il **Community Lab** della Regione Emilia Romagna hanno rappresentato **due occasioni alte di formazione e di riflessione lontane dal quotidiano agire**, entrambe sono stati fondamentali nel dare risposte al bisogno di innovazione e alla necessità di fermarsi a riflettere. La **legge regionale dell'Emilia Romagna n. 3/2010** sui processi partecipativi ha poi permesso di coniugare il welfare alla partecipazione e alla facilitazione quale strumento di coesione della comunità.

Le prime parole nuove sono dunque state:

Sentinella - svolge questo ruolo chi quotidianamente per ruolo sociale, e non solo per indole personale, è esposto a queste storie le vede, le osserva e le raccoglie. Sono dunque persone (parrucchiere, commercianti, sacerdoti, amministratori di condominio...) che nei loro "luoghi terzi" vedono e incontrano bisogni, terzi perché non sono spazi pubblici né privati;

Aurora - è un mondo migliore, una comunità che si ascolta e si cura, per questo è un “bene comune”, cioè una garanzia delle libertà pubbliche e dei diritti civili.

La politica di welfare si sposta da un piano di risposta ad uno di azione proattiva.

Il welfare diviene un oggetto condiviso come attori e come beneficiari: esso è in fondo una cultura del ben-essere e ben-stare in un territorio.

Welfare dell’aggancio come Patto di Comunità

Ragazzi godetevi la vita, innamoratevi, siate felici ma diventate partigiani di questa nuova resistenza, la resistenza dei valori, la resistenza degli ideali. Non abbiate mai paura di pensare, di denunciare e di agire da uomini liberi e consapevoli. Siate attenti, siate vigili, siate sentinelle di voi stessi! L’avvenire è nelle vostre mani. Ricordatelo sempre!

Antonino Caponnetto

Nel percorso triennale del progetto, **il Welfare dell’aggancio si è sviluppato attraverso diversi percorsi partecipativi e di formazione**, che hanno avuto l’obiettivo di elaborare nuove visioni di comunità e nuove politiche di welfare, di integrare le proposte dei cittadini con quelle degli operatori e di dare voce alle persone in carico ai servizi. **Lo scopo del progetto è stato quello di infondere elementi di innovazione nei Piani di Zona, promuovere la cultura del welfare dell’Aggancio e ispirare il senso di attesa della Sentinella per l’Aurora.**

La Comunità ha pertanto elaborato un **Patto di Comunità per il Welfare** quale documento strategico, **approvato dal Consiglio Comunale**, dove sono condivisi principi, indirizzi, pratiche e impegni di tutti per rigenerare il sistema di welfare con approccio partecipativo e crescita culturale. **Nel patto di comunità sono integrati gli aspetti sociali sanitari culturali, le esigenze note e i bisogni meno noti, l’intervento pubblico e privato, i soggetti professionali, il volontariato e i talenti sociali.**

Gli attori del Welfare dell’aggancio

Gli attori del Welfare dell’aggancio sono cittadini volontari, operatori e professionisti che, nella propria quotidianità, esercitano il proprio talento sociale in modo consapevole e in rete con altre risorse d’aiuto.

Essi sono:

- **Nuove figure e realtà** - Sentinelle, Attivatori di sentinelle, Helper, Amministratori di sostegno, Condominio solidale, Emporio della solidarietà, P.O.R.T.A. di comunità, Cabina di regia;
- **Cittadini** - Bambini, giovani, adulti, anziani, locali/turisti/stranieri, fragili/vulnerabili.
- **Istituzioni** - Enti territoriali, Istituti scolastici, Istituti socio sanitari, Case della salute, Terzo settore, Associazioni di volontariato, Associazioni di promozione sociale, Cooperative sociali, Fondazioni, Organizzazioni non governative, Comitati.
- **Rappresentanza organizzata** - Organizzazioni sindacali, Associazioni di categoria, Ordini professionali, Partiti.

In particolare i percorsi partecipativi attivati e i possibili sviluppi sono:

Sentinelle

- La sentinella è una persona capace di attenzione, portatrice di valori sociali, ponte di collegamento tra cittadini e istituzioni.
- La sentinella è uno strumento per ampliare il raggio d'azione del volontariato organizzato e renderlo più capillare sul territorio.
- La sentinella è una risorsa d'aiuto capace di far sentire il cittadino non più solo, ma parte di una comunità.

Da sviluppare

- Creare occasioni di incontro e conoscenza tra sentinelle.
- Costruire un gruppo sul territorio per favorire e diffondere sempre più la cultura dell'aggancio delle fragilità.
- Organizzare momenti di confronto per riflettere, valutare strategie, condividere pratiche e percorsi comuni tra sentinelle.

Attivatori di sentinelle

- L'attivatore di sentinella è un cittadino che conosce il proprio territorio, sa porsi in relazione, condivide e mette in rete le risorse d'aiuto della comunità.
- L'attivatore è sentinella consapevole, attento alle fragilità, capace di far emergere le risorse del singolo anche nei momenti di difficoltà (osserva, ascolta, accompagna senza sostituirsi).
- L'attivatore di sentinella è promotore del cambiamento culturale che trasformerà i cittadini in una comunità attenta ed empatica.

Da sviluppare

- Individuare, intercettare e agganciare potenziali nuove sentinelle.
- Creare occasioni di incontro, conoscenza, riflessione tra attivatori (consolidare/allargare il gruppo), anche tra attivatori e sentinelle.
- Mappare e comunicare le risorse e le reti d'aiuto presenti sul territorio e nella comunità (sentinelle, volontariato, spazi...).

Helper (tegole)

- Gli helper sono cittadini (in carico ai servizi) che sono diventati risorsa per altri cittadini in difficoltà attraverso azioni di aiuto, di ascolto, di partecipazione.
- Gli helper sono cittadini che nell'aiutare gli altri aiutano se stessi (percependosi utili e mostrandosi propositivi) attivandosi in prima persona, generando relazioni sociali.
- Gli helper collaborano con l'Amministrazione Comunale, gli operatori socio sanitari, le insegnanti, i cittadini comuni.

Da sviluppare

- Assegnare continuità al gruppo "helper" (da progetto a processo).
- Ampliare il coinvolgimento includendo altri cittadini motivati ad esprimere il loro essere risorsa per il bene della comunità.
- Potenziare le pratiche di "aiuto leggero" messe in campo e adottarne di nuove.

Amministratori di sostegno

- L'amministratore di sostegno è un istituto giuridico nato per la tutela delle persone fragili, per sostenerle salvaguardandone l'autonomia.
- L'amministratore di sostegno è un cittadino volontario che favorisce la collaborazione tra più persone per assicurare una presenza nella quotidianità di chi è beneficiario.
- L'amministratore di sostegno è una risorsa per chiunque stia affrontando una situazione di disagio.

Da sviluppare

- Attivare uno sportello di promozione dell'istituto giuridico "amministratore di sostegno" presso Cervia Informa.
- Redigere il protocollo operativo per la definizione dei "compiti" di chi circonda il beneficiario.
- Sensibilizzare la comunità.

Condominio solidale

- Il condominio solidale è un’opportunità per sperimentare un nuovo modello di welfare, capace di sostenere le persone in difficoltà attraverso la creazione di spazi relazionali senza mediazione (“come una volta”).
- Il condominio solidale promuove la residenzialità autonoma di persone fragili valorizzando le risorse dei singoli e e le relazioni positive fra co-abitanti e vicinato.
- Il condominio solidale è uno spazio accogliente, ricettivo aperto anche al territorio.

Da sviluppare

- Riqualificare gli spazi comuni e promuovere servizi/opportunità condivise (tv e wi-fi, orti comuni, bikesharing...).
- Attivare momenti conviviali e di socializzazione tra gli attuali residenti.
- Insiediare infermiere e fisioterapista.

Emporio della solidarietà

- L’emporio della solidarietà è un luogo di raccolta e di distribuzione di beni rivolto alle famiglie in difficoltà economiche (è possibile fare la spesa pagando non in euro, ma con un budget – punti assegnato per condizione oggettiva o per attività di volontariato svolta).
- L’emporio della solidarietà è la casa della comunità dove chiunque può fare la spesa non solo di prodotti alimentari o abbigliamento, ma anche di relazioni, condivisioni, segnalazioni, attivazioni di aiuto reciproco.

Da sviluppare

- Coinvolgere le Associazioni di categoria.
- Stimolare la collaborazione di tutti i soggetti del Terzo settore sensibili al tema delle nuove povertà, superando le preoccupazioni e i pregiudizi verso le nuove risposte che bisogna dare ai nuovi e crescenti bisogni.
- Potenziare il sostegno da parte dell’Ente pubblico per il coordinamento, la condivisione delle responsabilità e le risorse economiche.

Porta di comunità

- La porta di comunità affronta nuove pratiche di accoglienza diffusa del bisogno, valorizzando la possibile rete tra sentinelle, talenti sociali, volontariato organizzato e professionisti (preposti alla cura, salute, benessere).
- La porta di comunità sviluppa un’azione preventiva agendo sulle nuove fragilità in modo da favorire il potenziamento dei ruoli professionale, la diminuzione dell’utenza cronica, la maggior autonomia delle persone.

Da sviluppare

- Attivare una metodologia di accoglienza/ascolto diffuso partendo dalle micropratiche (bacheche informative, schede di accesso, azioni di cura delle relazioni, ecc....).
- Costruire un fattivo lavoro di rete tra servizi, favorendo lo scambio, l’integrazione, la co-progettazione.
- Coinvolgere il terzo settore (macro e micro realtà) in quanto risorsa de/per la comunità.

Cabina di regia

- La cabina di regia è uno spazio di riflessione nell’ambito del quale sperimentare percorsi di crescita, sviluppare e adottare un linguaggio comune, valorizzare i talenti sociali in grado di soddisfare i nuovi bisogni.
- La cabina di regia è un’occasione di incontro tra professionalità diverse che hanno deciso di mettersi in gioco, riconoscendosi in un unico valore guida (l’aurora) e promuovendo innovazione, sostenibilità, partecipazione.

Da sviluppare

- Investire sulla persona, sulle sue risorse, sul talento sociale e la capacità di aiuto naturale-relazionale.
- Integrare maggiormente l’operato di professionisti, volontari, cittadini (“siamo sulla stessa barca....ognuno è nodo della rete”).
- Diffondere in modo capillare la cultura del welfare dell’aggancio e del welfare generativo (tesi all’auto-soluzione delle fragilità).

Le maggiori difficoltà incontrate nel progetto Welfare dell'aggancio sono state:

- **difficoltà a prendere su di sé**, in particolare da parte dei professionisti più strutturati, **il valore completo di innovazione aperta**, l'idea cioè che le suggestioni di valore, possano provenire anche dall'esterno della propria Azienda/Istituzione;
- **possibile contrapposizione fra nuovi e vecchi interlocutori**, non riuscendo piuttosto a creare una rete sinergica dei saperi e dei talenti;
- **difficoltà a salvaguardare spazi di riflessione e di messa in discussione continui**, che possono produrre stanchezza, ma che sono indispensabili per una riprogettazione politica costante;
- **rischio che un progetto partecipativo di tale carattere possa essere visto come progetto di consenso** e perdere conseguentemente il proprio carattere di libertà.

L'evoluzione del progetto ha creato un grande patrimonio di responsabilità per i soggetti che l'hanno voluto e promosso (Comune di Cervia e Casa della Salute "Isotta Gervasi"): gli esiti quantitativi (20 componenti cabina regia, 35 professionisti della Porte di comunità, 14 attivatori di Sentinelle, 35 Tegole, 40 Amministratori di Sostegno, 200 Sentinelle), quelli qualitativi (parole nuove della politica, cultura condivisa con la comunità, integrazione partecipata dei saperi sociali, sanitario ed educativo, welfare come progetto culturale), nonché gli esiti di sostenibilità (cultura dell'autosoluzione della fragilità, investimento sulle risorse naturali, aggancio più diffuso della fragilità), ci fanno **immaginare un sogno possibile, un'Aurora per la quale vale la pena dedicare cuore e mente.**

...più delle sentinelle, l'aurora!



**Prologo
del racconto**

Sentinelle, Attivatori, Tegole, Amministratori di sostegno, Professionisti, Operatori e cittadini: sono questi i personaggi di una comunità che sta imparando a stare bene e a fare meglio.

Porte di Comunità, Condominio solidale, Emporio della solidarietà, Servizi, spazi pubblici e spazi privati: questi invece le ambientazioni capaci di accogliere reciproche attenzioni e inediti cambiamenti.

E' la storia delle storie quella creata insieme, partendo proprio dai personaggi: è loro compito tradurre in azione le idee, pretendendosi verso obiettivi e superando ostacoli, valorizzando anche le più semplici delle comparse.

E' la storia di un'aspirazione (...diventare una comunità che si cura di sé), vissuta da punti di vista originali (...che danno origine a ruoli unici) e angoli di vita differenti (...che arricchiscono di relazioni varie). La storia è tracciata. E attorno ai suoi noti segni, storie altre si dispongono: distinguendosi all'inizio, mescolandosi nello sviluppo, componendosi nella risoluzione.

Traccia

per una narrazione collettiva

E' questa una delle storie nella storia

Sei tu il personaggio protagonista...

- Chi sei ?
- Cosa fai?
- Da dove vieni?

L'inizio

C'era una svolta...

- Quale situazione/cambiamento reclama l'entrata in scena del tuo personaggio?
- In quale "ambientazione" il tuo personaggio può/deve agire?
- Nella svolta, che cosa è stato messo in discussione del tuo personaggio?

Lo sviluppo

Lungo il cammino...

- Nella svolta, quale desiderio/aspirazione matura nel tuo personaggio?
- Cosa spinge il tuo personaggio a rincorrere tale desiderio/aspirazione?
- Chi incontra il tuo personaggio (altri personaggi, comparse, ostacoli, imprevisti ...)?

La risoluzione

E vissero...

- Nel ricorrere il desiderio/aspirazione, il tuo personaggio sceglie di cogliere quale sfida?
- Quali strumenti/poteri/risorse usa il tuo personaggio?
- Quali elementi (attesi e inattesi) rendono originale il lieto fine del tuo personaggio?



**La storia
delle storie**

In una comunità che sa prendersi cura di sé **sono molti i protagonisti...**

Lavoro in un centro estetico, sono a stretto contatto con le persone ed è facile conoscere ciò che capita nella loro vita di tutti i giorni...

Sono un medico e vengo da una città qui vicina, gli anni di esperienza sono tanti e i problemi ascoltati ancora di più...

Siamo una coppia di anziani

Mi sono trasferita qui con la mia famiglia da tempo, mi sono diplomata come infermiera e dopo più di vent'anni sono ancora innamorata della mia professione come il primo giorno...

Opero in una cooperativa del posto, cerco di migliorare la vita delle persone meno fortunate e di dare loro l'occasione di vivere con dignità nonostante le difficoltà di tutti i giorni...

Abito altrove ma a sorpresa mi sono ritrovato a mettermi in gioco in questa comunità, scambiando cibo e relazioni con coloro che ne hanno più bisogno...

Sono un ragazzo con un desiderio

Sono un volontario, ho avuto nella vita momenti di difficoltà e desidero ora essere una risorsa per la comunità, insieme ad altre persone motivate come me sostengo e aiuto chi è solo o ai margini...

Sono un adulto solo

Sono un cittadino come tanti altri, passeggiatore incallito insieme al mio cane, conosco il mio quartiere e il mio quartiere conosce me...

Sono una persona semplice e vivo la vita di tutti i giorni

Vivo in questa società complessa da sempre, sto cercando di riscoprire la semplicità delle cose e l'importanza di stringere rapporti di amicizia e di aiuto...

Vengo da una lunga storia di direzione nei servizi pubblici, un impegno notevole che ho svolto con passione e curiosità, dando molto e ricevendo tanto da quanti ho incontrato...

Sono una mamma con due bimbi

Mi sono formato nell'idea della super specializzazione, educato a intendere il benessere come fatto individuale e la cura della persona parcellizzata, ma ho scoperto che non è questa la strada...

Sono un papà disoccupato

Questa è la città dove sono nata e cresciuta, dove sono custoditi i ricordi e gli affetti più cari, dove oggi lavoro come sociologa, coordino un servizio importante e mi occupo del benessere degli altri...

Sono un giudice tutelare

Sono un psicologo, la mia attività si svolge sia in contesti pubblici che privati, nonostante la mia mente sia affollata da mille pensieri c'è ancora spazio per accogliere altro...

Sono una tutrice con una figlia disabile

Questa non è la mia città, ma ho l'occasione di lavorarci portando l'esperienza di altri luoghi, la mia formazione e il mio amore per la psicanalisi...

Sono una adolescente incinta

Vengo dal mare, sono abituata a esplorare, così mi sono ritrovata nella ricerca dei talenti di quelle persone che vogliono rendersi utili alla comunità...

Sono un vicino di casa

Ho una piccola attività, faccio caffè per chi ha bisogno di svegliarsi al mattino o per chi deve tenersi su durante il giorno, dedico il mio tempo a ciascuna persona che entra e si avvicina al mio bancone...

Dove vivono i protagonisti **la città dell'aurora**

In questa città tutti gli operatori
e i professionisti si “stanziano”:
non lavoravano chiusi negli uffici,
dietro le scrivanie e con i computer,
ma passano le giornate fuori in giro per la città;
non aspettano i cittadini ma vanno loro incontro
...“nei luoghi e nel tempo in cui”...
prendono il caffè, comprano il giornale,
portano i bambini a scuola, attendono una visita.
Non ci sono servizi, ma Porte di Comunità:
il formale sfuma verso l'informale,
le fragilità accolte si trasformano in risorse,
le disponibilità conosciute nutrono relazioni e reti.
Alcuni posti sono speciali...
come l'Emporio Solidale, dove si fa spesa
anche senza soldi, dove soprattutto si riceve e dona
cibo accompagnato da buone relazioni....
come il Condominio Solidale,
dove non c'è l'amministratore
ma ogni condomino si occupa di se e degli altri,
dei propri spazi e di quelli comuni,
ciascuno con un compito di attenzione e reciprocità.
E i cittadini sono speciali:
sono talenti attenti al bene comune,
sensibili al benessere di tutti,
attivi e attivatori spontanei.
Alcuni di loro sono “sentinelle” capaci di riconoscere,
cooptare e connettere sia i bisogni che le risorse d'aiuto.
Altri sono “tegole”: persone fragili o in difficoltà che
hanno ricevuto aiuto e in virtù della loro esperienza
si offrono come sostegno per altre persone.
In questa città si vive la buona vita,
all'interno di relazioni e di prossimità,
senza alcun muro ma con tante aperture,
dove le differenze arricchiscono e le sensibilità crescono.
E' forse questa una città alla rovescia?

Alcune vicende dei protagonisti quando l'ordinario diventa straordinario

Nel nostro centro socio - occupazionale...
**c'era il desiderio di un gruppo di ragazzi
di provare le emozioni di uscire
in mare con la barca a vela.**

Anche se siamo in una città di mare,
non è una richiesta semplice da realizzare.

Ma ci mettiamo in gioco,
mossi dalla volontà
di rendere felici i ragazzi
e far provare ciò che
solo il mare può offrire:
il silenzio assoluto
che si percepisce al largo,
la piacevole sensazione
della brezza marina...

**Tanti si sono attivati
dimostrando ai ragazzi
di vivere in una comunità solidale
e sempre pronta ad aiutare i più deboli:**

gli amici velisti del Circolo Nautico
e della "Congrega del Passatore",
un valido coordinamento pedagogico,
alcuni bravissimi educatori
e la supervisione della
Capitaneria di Porto di Cervia,
hanno reso possibile un progetto bello e
sicuramente originale.

Sono nata e cresciuta
in un piccolo paese...
Conoscevo anche io come tutti
Luciano. Era un uomo solo e fragile,
forse psicotico,
diceva poche parole
ma aiutava le donne
a badare i bambini,
suonava le campane,
portava i secchi dei panni a mia nonna,
mangiava in tutte le case
e sapeva dove c'era il vino buono.
Non ha mai visto il mare,
aveva paura di salire in auto o in corriera.

**Era senza famiglia,
ma non è mai stato in istituto,
il paese lo ha tenuto e curato.**

Al suo funerale c'era tanta gente:
Luciano aveva un ruolo importante,
correva su e giù, nessuno si spaventava,
anche quando per ore guardava noi bambini
giocare in piazza, muto e immobile.

Sono contenta che da piccola Luciano
mi tenesse in braccio
e io non ho mai avuto paura di cadere.

Tutte le mattine mi alzo di buonumore.
Dopo aver fatto colazione,
i miei ragazzi escono per andare a scuola.

Sono tranquilli, il percorso è sicuro
e fatto su misura per loro:

le piste ciclabili e pedonali sono lì
per accoglierli e accompagnarli,
c'è sempre qualche genitore
o qualche nonno disponibile
a dare una mano quando serve.

Anche io esco... per andare al lavoro.

**Le prime persone che incontro
sono i miei vicini di pianerottolo.**

Si sono appena trasferiti
e sono ancora un po' spaesati,
ma sembrano simpatici e disponibili.

**In fondo bisogna dar fiducia
e provare a conoscersi.**

Svolgo il mio lavoro con passione.

I colleghi rappresentano

una grande risorsa: **condividere il tempo
significa spesso condividere anche gioie
e dolori del quotidiano.**

Il tempo vola, è già ora di spesa,

per fortuna oggi se ne occuperà mio marito,
così ci sarà tempo per due chiacchiere con
la mamma degli amici dei miei figli; hanno
un'idea in comune per far stare insieme
i ragazzi del quartiere, ma dovranno
cercare di coinvolgere anche qualcun'altro.

Ritorno a casa, ci sono i compiti da

guardare e la solita routine domestica

da seguire: sono stanca, in fondo non ho

mica dei superpoteri! **Ripenso alla mia
giornata: semplice, ordinaria forse, ma
ricca di incontri e di belle parole.**

Un pomeriggio, con un gruppo di volontari, siamo andati in una sala d'attesa per offrire the e biscotti a quanti aspettano di essere ricevuti dal proprio medico. Una merenda offerta come pretesto per parlare, ascoltare e agganciare bisogni non sempre facili da rivelare. Ci hanno accerchiato sguardi curiosi e indagatori. Dopo qualche titubanza, qualcuno si è avvicinato e ha iniziato a chiacchierare, del più e del meno all'inizio. Racconti che poi sono diventate confidenze: molti tra gli anziani anziani avevano bisogno di un trasporto in auto per giungere all'ambulatorio o anche solo per spostarsi giornalmente. Quasi tutti hanno fatto capire che **chiedere aiuto è difficile**. Colpisce il desiderio di autonomia e di dignità di queste persone: pur di non essere un peso per parenti o amici sono disposti a sacrifici enormi. È sorta in me e negli altri la volontà di aiutare queste persone attivando una rete di aiuto e mutuo aiuto. Un semplice manifesto esposto, con le informazioni su associazioni, enti, volontari che possono offrire aiuto o servizi gratuiti per chi è in difficoltà... può essere un primo passo. **Nella certezza dell'anonimato, con l'incoraggiamento con parole discrete, attivando reti di disponibilità... l'aiuto è più semplice da chiedere e ricevere.**

I servizi sociali mi hanno assegnato come “aiuto” alla signora Rosa. I primi giorni non sono stati dei migliori. **Ho notato diffidenza nei miei confronti** sia da parte della signora che del marito, anche lui disabile. Passavano i giorni: tutti uguali, stessi discorsi, stesse richieste. Dopo una settimana hanno cominciato ad apprezzare la puntualità e la precisione con le quali assolvevo ai miei compiti: fare la spesa, appuntamenti al CUP, ricette mediche, contattare l'ambulanza per il trasporto in ospedale ecc. erano diventate ormai una mia abitudine quotidiana. Il loro mondo, di Rosa e di suo marito, era l'appartamento dove vivevano e la televisione che guardavano volentieri. **Dopo un paio di mesi che frequentavo la loro casa è nata una bella amicizia.** A causa di una caduta, Rosa è dovuta andare in ospedale.

Suo marito è rimasto solo e in un profondo disagio. **Andavo a trovarlo più spesso, mattina e pomeriggio, per fargli compagnia e discutere come eravamo soliti fare,** soprattutto di calcio. Un pomeriggio come tanti, lo trovai in lacrime. Le condizioni di Rosa erano peggiorate ed il ritorno di lei a casa era stato posticipato. Il fatto di trascorrere il Natale da solo lo terrorizzava. Voleva vendere casa ed andare in una struttura dove avrebbe trovato assistenza e compagnia. Ho dovuto faticare abbastanza per fargli cambiare idea e soprattutto riflettere. **Ci è voluto tempo, ascolto e pazienza.** Tutto si è risolto con il ritorno a casa di Rosa. Entrambi mi ringraziarono per quanto fatto. Al termine del periodo che mi era stato assegnato dai servizi sociali, **non ci siamo dati addio, ma un arrivederci. Ancora oggi di tanto in tanto vado da Rosa e suo marito a prendere un caffè.**

Lavoro in un ufficio che si dedica ai servizi alla persona.

Una mattina mi chiama Maria, un ex assistente sociale, per chiedermi se può dire ad una sua vicina di casa di venire nel nostro ufficio per un problema che si trascina da anni.

La questione della signora non rientra nelle competenze del nostro ufficio, dico comunque a Maria di far venire la signora ugualmente.

Dopo qualche giorno la signora Elide viene in ufficio.

Assieme ad Enrico la facciamo accomodare e le chiediamo di raccontarci il suo problema.

Così Elide inizia a raccontarci che è tutrice della figlia Paola, una ragazza quarantenne portatrice di handicap dalla nascita, e che rischia di vedersi revocata la tutela della figlia perché da anni non presenta in Tribunale una serie di documenti sullo stato e sulla gestione del patrimonio della figlia. Ci dice inoltre che il Tribunale le ha intimato di consegnare quei documenti entro 10 giorni, pena la revoca della tutela, ma ci tiene a chiarire che non ha accumulato quei ritardi per negligenza bensì per mancanza di soldi.

Lei non sapeva come predisporre quei documenti e non era riuscita a trovare nessuno disposto ad aiutarla. L'unica soluzione sarebbe stato andare a pagamento da un avvocato. Elide ha soli i soldi della pensione con i quali deve pensare al mantenimento e cura della figlia.

Io ed Enrico riusciamo in poco tempo a predisporre la documentazione utile alla signora e il martedì della settimana successiva glieli consegniamo per portarli in Tribunale. Tutto questo davanti ad una Elide piena di contentezza!

L'intuito di Maria, il coraggio di Elide, alcune ore del nostro lavoro sono stati gli ingredienti di un lavoro di squadra che ha consentito di risolvere un problema che creava disagio da anni.

Ho registrato negli ultimi tempi alcuni comportamenti che mi hanno fatto scattare un campanello d'allarme.

Si tratta del papà di un amico di mia figlia. Una persona stimata, grande lavoratore. So che negli ultimi tempi ha cambiato diversi lavori: ha venduto l'attività in proprio, ha acquistato un appartamento e una nuova attività che poi ha rivenduto. Tutte le mattine viene a prendere il caffè come tanti ma, a differenza della maggior parte, si piazza davanti all'unica slot machine che ho... e gioca....gioca...gioca. La macchina inghiotte tutti i soldi che lui viene continuamente a cambiare. Restituisce solo quanto basta per dargli l'illusione di aver vinto e per non perdere il cliente.

E' palese che c'è qualcosa che non va. Lo capiscono tutti ma la maggior parte di loro è talmente preso da se stesso che non si pone il problema. Non possono mettere la testa sotto la sabbia. Non è solo il fatto di conoscerlo, lo farei per chiunque, solo non so come.

Penso che forse farei meglio a togliere di mezzo quella slot machine ma credo che, servirebbe solo, a fargli cambiare bar. Invece voglio tenerlo qui perché posso controllare la sua sete di gioco. Vedo suo figlio molto spesso perché fa parte della stessa compagnia di ragazzi che frequenta la mia. Forse farei bene a parlarne con lui. Ci penso un po' su e non mi sembra una buona idea:

trovo che sia troppo giovane per affrontare questo problema, anche se a volte mi fa pensare ad un ragazzo già maturo per gli anni che ha. Conosco anche la moglie, una brava donna senza troppi grilli per la testa. L'ultima volta che l'ho incontrata era talmente presa dai suoi pensieri che ha alzato lo sguardo quando ci siamo incontrate ma non mi ha visto. **Voglio capirci di più. Eppure ho sentito dire che esistono gruppi di aiuto, consulenti, assistenti. Chiamo i servizi.**

Mi risponde una signora molto gentile che a dispetto di quanto pensavo, mi mette in contatto con un'assistente sociale. Prendo un appuntamento per il giorno dopo alla fine del mio turno al bar.

Arrivo con dieci minuti di anticipo e aspetto paziente in sala d'attesa.

Ora vorrei essermi preparata un discorso: mi interessa far capire che non sto facendomi i fatti degli altri, anzi.

Spero che la persona che mi riceverà saprà ascoltare e comprendere il problema. E così è. Trovo un viso con due occhi attenti e socievoli, un interesse sincero. Mi ascolta fin nei minimi particolari, senza interrompere. Mi ripete le cose che le racconto per verificare se ha capito bene e io, so bene che le ha capite. Mi dà consigli per come agire, per metterlo in contatto con loro e con chi saprà aiutarlo. Finalmente penso che questo signore possa avere una via di scampo, una seconda possibilità e con lui la sua famiglia.

E' ormai tempo di primavera.
Dovremmo studiare ma non ne abbiamo voglia. E così saltiamo la scuola.
Io e Matteo percorriamo altri sentieri, di pineta, di mare. Come è dolce l'aria, come è bello il sole, come è salato l'amore...
Giunge l'estate, la folla, i turisti.
Il tirocinio estivo!
Tanti impegni di lavoro e di divertimento.
La riviera per questo è una trappola.
Non ti lascia il tempo per pensare, per coltivare magari le amicizie giuste e i sentimenti.

Mentre Matteo sfreccia felice con il suo scooter...io mi sento spaesata, tradita nelle mie emozioni, sento crescere il mio malessere dentro di me... ahimè anche qualcos'altro.
Non ci faccio caso, anzi:
non voglio farci caso!

**Come posso affrontare una cosa così?
Mi confronto con le amiche? Sento i loro consigli? No no no no! Troppo imbarazzante.** Mi macero nei miei pensieri. Giunge settembre e di nuovo la calma, improvvisamente i rumori cessano e si ritorna a sentire la natura che parla. Gli alberi mormorano, le onde si rifrangono. Anche Matteo si rifà vivo. **Io e lui dobbiamo affrontare un bel problema. Una nuova vita cresce in me: come si può fare?!**

I nostri genitori si ritrovano nonni. Sono stupiti e frastornati.

Partorisco Michele: un bambolotto... troppo vero!
Ma Matteo non ne vuole sapere.
Cerco qualche aiuto per poter crescere Michele.
I miei si informano per il Nido d'Infanzia...
vi giungo timorosa.

Le educatrici sanno come mi posso sentire e mi accolgono sospendendo ogni giudizio:

mi fanno capire come sia importante il mio bambino e legittimo il mio desiderio di poterlo affidare a persone competenti.

Inizia un percorso

dove tutti i piccoli progressi di Michele sono valorizzati e ricondotti a me: ciò mi gratifica e fa aumentare la mia autostima.

Il Nido diventa per me un punto di riferimento importante, dove Michele impara tante cose ed è sereno, dove trovo persone esperte che con professionalità mi fanno capire che **è solo un punto di partenza differente.**

**E' proprio così:
questa piccola ovattata comunità è proprio un nido per crescere forti e prendere poi il volo.**

Sono una giovane mamma, sposata con due figli,
un ragazzo adolescente e una bimba che frequenta le elementari.
Ho dovuto avvisare la mia estetista che per un po' di tempo
non potrò recarmi al centro estetico:
mio marito deve andare all'estero per lavoro,
così io dovrò occuparmi da sola del lavoro, della casa, dei figli, della scuola....
Non ho parenti che abitano nelle vicinanze o mi possono aiutare, e non ho amici fidati.
L'estetista ha una figlia che frequenta la stessa scuola elementare della mia
e mi informa che è attiva **una rete di solidarietà fra genitori
dedita al sostegno di chi è in difficoltà.**

La rete si occupa del ritiro dei figli dalla scuola con turni a rotazione,
fornisce aiuto per fare la spesa in compagnia o sostituendo il genitore impossibilitato,
da una mano in caso di malattia.

L'estetista è membro attivo della rete
e usufruisce anche lei delle disponibilità di chi vi è parte...

Mi dice che nel gruppo sono nate anche belle amicizie. Davvero?

Lascio il centro estetico sollevata:

c'è uno spiraglio di luce nel buio della solitudine,
generato da uno scambio con una persona conosciuta e fidata...

la diffidenza verso chi non si conosce può essere superata...

posso mostrare la debolezza di un momento particolare

e sentirmi allo stesso tempo sicura e fiduciosa

nella prospettiva di una soluzione adatta a me.

Altre vicende dei protagonisti quando le favole assomigliano alla realtà

C'era una volta una coppia di uccellini provenienti da un paese lontano lontano lontano. Stanno volando da tanto tanto tanto tempo in cerca di un paese per crescere la loro piccola a cui hanno dato il nome di Princi. Lei è tutto ciò che hanno. Volando volando volando vedono un luogo che a loro appare bello: c'è il mare, la pineta, grandi uccelli rosa ovunque. Che sia questo il posto giusto? Di giorno loro devono andare a procacciarsi il cibo... ma a chi possono lasciare la loro amata Princi? Vengono a sapere che il nido dei pettirossi è un luogo dove sono tenuti i cuccioli quando i genitori non ci sono. Così affidano Princi a questo nido. Lei piange tutto il giorno: si sente abbandonata dai suoi cari. I pettirossi non si scoraggiano, sono coraggiosi e abituati alle grandi imprese. Così un pettirosso impara il cinguettio del babbo di Princi, un altro il battere delle ali della mamma, altri gli strani saltelli tipici di quella specie. Quella mattina Princi arriva al nido dei pettirossi e trova un po' di familiarità, modi conosciuti, linguaggi a lei cari... Così tranquilla tranquilla tranquilla si abbandona al gioco e alle risate assieme a quelli che per lei ora sono nuovi cari amici.

Quella notte, il temporale fu più violento del solito e mamma riccio si accorse che la tana era in pericolo. Bisognava mettere al sicuro i cuccioli e anche fare in fretta! Uscirono dalla tana in fila indiana sotto una pioggia torrenziale in cerca di un nuovo riparo. Stanchi e bagnati finalmente trovarono un piccolo spazio nel tronco di una vecchia quercia e lì si appallottolarono uno accanto all'altro. Un raggio di sole filtrava tra le foglie umide. Riccetto mise fuori il suo piccolo muso e annusò l'aria. Non era affatto tranquillo: sentiva che qualcosa era diverso dal solito. La tana non esisteva più e soprattutto era solo. E mamma riccio? E i fratelli? Riccetto era il più piccolo, il più timido e fifone, sempre attaccato alle spine di mamma! Anche mamma riccio si rese conto della mancanza di Riccetto. Dopo un momento di smarrimento decise che bisognava andare a cercarlo. Ma come fare con il resto della cucciolata che protestava perché aveva fame? E non poteva certo lasciarli soli! Il saggio gufo, appollaiato sul ramo di quercia accolse e ascoltò le sue paure. Capi lo smarrimento di mamma riccio, combattuta tra l'andare e il restare. E comprese la sua determinazione. Allora tra gli abitanti della grande quercia ci fu un gran fermento: si era sparsa la voce del bisogno di aiuto. Mentre mamma coniglia si prendeva cura dei riccetti affamati e spauriti, gli animali del bosco andarono alla ricerca di Riccetto. Che felicità quando si ritrovarono! Quella sera, ai piedi della grande quercia, si fece una bellissima festa.

Nel principio di tutti i protagonisti **c'era una svolta...**

Con la crisi i disagi
e i problemi sono aumentati.
Le persone tendono sempre di più
a chiudersi nei loro spazi privati.
Quando la stagione turistica finisce
gli abitanti della città
restano soli con loro stessi.
La gente ha un umore diverso,
serpeggia malcontento e aggressività.
E' più complesso
individuare le priorità d'intervento.
Dietro una maschera di normalità
sono in molti a portare un disagio.
Per alcuni c'è difficoltà a curarsi
per mancanza di mezzi.
Per altri c'è depressione
e dipendenza da alcool o gioco.
I servizi sono stagnanti
e le politiche senza anima.
Le istituzioni sono chiuse in loro stesse.
Manca leggerezza nei luoghi pubblici
dove regna la paura di perdere potere
e di doversi mettere in gioco.

Sento di dover e poter dare il mio contributo.
Arricchisco il mio pensiero.
Cambio il mio sguardo.
Utilizzo orecchie discrete.
Allargo il mio cerchio di azione.
Sperimento prospettive diverse.
Pongo attenzione a chi mi sta vicino.
Riconosco i bisogni nascosti e i talenti diffusi.
Imparo a chiedere aiuto.
Entro in relazione partendo da un sorriso.
Ascolto, suggerisco, oriento chi ha bisogno.
So che piccoli gesti possono essere d'aiuto.
Saluto con un buongiorno.
Parlo un po' con tutti.
Coltivo e sviluppo una conoscenza olistica.
Porto rispetto e custodisco nuovi valori.
Accolgo l'altro senza rigidità.
Allungo una mano senza pregiudizi.
Colgo le occasioni senza timore e diffidenza.
Genero nuove relazioni e reti.
Affronto insieme all'altro le sue difficoltà.
Supero i confini delle mie certezze.
Vedo il mondo fuori dall'Istituzione.

Lungo il cammino dei protagonisti **sopraggiungono sfide e rivelazioni...**

E' necessario agire per...

Inspirare le future decisioni con **nuova cultura**.
Ricercae alleanze e condividere **nuove visioni**.
Confrontarsi nel quotidiano con **nuovi obiettivi**.
Dare fiducia a chi si mette in gioco con **nuovi modi**.

E' importante...

“Andare verso” e “uscire fuori” piuttosto che “attendere”.	Allenarsi ad un nuovo sguardo.
Un linguaggio unico per comuni pensieri e comuni progetti.	Rinnovare l'orizzonte della presa in carico.
Vivere attivamente la comunità senza essere invasivi, senza avere l'urgenza di intervenire a tutti i costi, imparando a rimanere sintonizzati su ciò che ci accade attorno.	Abbandonare paternalismi e formalismi. Regalare autonomia e serenità. Saper accogliere nonostante le difficoltà. Essere disponibili all'ascolto e al dialogo. Imparare da chi è diverso. Cambiare il contesto del lavoro pubblico. Sperimentare il sostenibile e l'insolito.

Guardare in modo empatico ciò che sta fuori di noi.

Rigenerare parole e pratiche per incontrare gli altri.
Offrire a tutti la possibilità di far emergere il proprio sapere.
Creare le condizioni perché ognuno si risollevi dal disagio.
Sentirsi parte di una comunità ampia che travalica il proprio gruppo.
Essere felice della disponibilità data o ricevuta (anche dopo una “brutta giornata”).

La risoluzione per i protagonisti è **come un lieto fine...**

La relazione d'aiuto è capace di sprigionare un'energia particolare:
ha un costo bassissimo e può illuminare la vita di ognuno.

Andiamo verso la sofferenza a mani vuote
senza sentirci specialisti o detentori di un sapere più importante.

Le rivoluzioni camminano con le gambe delle persone:
avanzano superando ideologie, steccati, resistenze e pregiudizi.

Ogni luogo di vita e lavoro non è solo un spazio o una stanza,
ma un'occasione di relazione buona, di incontro sincero e collaborazione.

Ricordo quando per la prima volta montai di sentinella
nella centrale operativa della guardia costiera:
un impegno gravoso condotto in solitudine nella notte,
teso nel timore di non cogliere fra il gracchiare della radio la richiesta di un SOS.
La sentinella è un "soldato armato, incaricato di un turno di guardia in un dato luogo,
a scopo di protezione o di custodia"
sul quale i compagni affidano la propria sicurezza confidando nelle sue capacità.

Così le "**sentinelle di comunità**" siamo tutti noi:
**viviamo la nostra città armati di occhi e orecchie attente
per riconoscere nell'altro la richiesta d'aiuto
o anche il bisogno di un semplice "Ciao. Come stai?"**

Quando ero bambino sognavo prodezze eroiche,
amavo tutti i protagonisti dei libri che leggevo.
Volevo essere come loro:
sognavo un futuro luminoso portato da un destino speciale.
**Oggi sorrido al tempo che rimane, amo la vita che ho conosciuto,
vivo momenti che cerco di afferrare con tutte le mie forze.**



Redazione dei testi

a cura di

Amedeo Scelsa
Anna Cannolicchio
Andrea Vorabbi
Antonio Insana
Bianca Maria Manzi
Cesare Zavatta
Cristina Zani
Daniela Poggiali
Flavia Bezzi
Giovanni Canali
Josephine Ferreri
Kim Santi
Laura Giorgini
Letizia Stella
Luigino Campanelli
Marco De Lorenzi
Maurizio Matteini Palmerini
Monica Biselli
Patrizia Vincenzi
Roberta Russo
Sabrina Tani
Sandra Piretti
Stefano Stancari

**A tutti i protagonisti...
Grazie!**

*Ogni inizio
è solo un
seguito,
e il libro
degli eventi
è sempre
aperto a metà.*

Wisława Szymborska

Editing e Impaginazione

a cura di

Monia Guarino

Maggio

2016