Luoghi del welfare: belli, e di tutti

Massimo Bricocoli, Stefania Sabatinelli, | 29 agosto 2017

Gli spazi dei servizi

Le qualità materiali ed estetiche dei luoghi del welfare sono in genere poco considerate. Fanno eccezione pochi casi esemplari, come i servizi per la salute mentale realizzati a Trieste in seguito al processo di de-istituzionalizzazione. Eppure, le qualità spaziali di un luogo hanno un grande potenziale generativo: ogni specifica configurazione fisica costituisce una cornice di senso entro cui si sviluppano attribuzioni di identità (Bifulco e de Leonardis 2003). Ciò è tanto più vero nei servizi sociali, che sono fondamentalmente servizi *relazionali*, cioè servizi che operano prevalentemente attraverso ed entro le relazioni: tra bambini e educatori, disoccupati e formatori, persone non auto-sufficienti e assistenti familiari. Con "qualità spaziali" non ci riferiamo a elementi puramente estetici, ma piuttosto alla coerenza della configurazione fisica e materiale con obiettivi, approcci, contenuti, strumenti e attori dei programmi che in quei luoghi sono implementati (Bricocoli e Sabatinelli, 2017a). Elementi quali la localizzazione sul territorio, le dimensioni, la visibilità e permeabilità tra interno e esterno, la disposizione degli ambienti, i colori, le luci, gli arredi e gli oggetti ci aiutano a definire il tipo di situazione in cui ci troviamo, il significato da attribuire a ciò che sarà detto e fatto, il tipo di relazione in cui siamo coinvolti. Plasmano l'atmosfera, influenzano posture, attitudini, comportamenti. In una struttura medicalizzata gli utenti si percepiranno come dei malati, anche se non si tratta di un ospedale; in una con forti tratti securitari, sorvegliati o reclusi, anche se non sono in stato di restrizione della libertà; un punto d'accesso disegnato come uno *sportello* esprime distanza e stile burocratico, anche se non è l'interfaccia di un ufficio amministrativo. Nell'ambientazione tipica del servizio sociale, i colloqui tra utenti e assistenti sociali li vedono tipicamente seduti sui due fronti contrapposti di una scrivania. Un *setting* che riproduce e rinforza una relazione profondamente asimmetrica, nella quale l'utente è considerato (solo) come portatore di bisogni, carenze, incapacità, mentre l'assistente sociale è ritenuto portatore delle competenze e dell'autorità per definire e trattare la sua condizione (Bifulco e de Leonardis 2003). Se, poi, come spesso accade, lo spazio dei servizi è uno spazio brutto, di risulta, *povero*, anche chi lo frequenta si percepirà e sarà percepito come tale. Utenti e operatori sono costantemente esposti a un'immagine che rimanda la marginalità della posizione sociale dei primi e la svalutazione sociale dell'operato dei secondi. Chi invece i servizi non li frequenta farà di tutto per evitarli. Il noto meccanismo della stigmatizzazione, infatti, mentre marchia come debole, passivo o opportunista chi è associato ai luoghi dell'assistenza, contribuisce a tenerne lontani tutti gli altri, inclusi coloro che sono nuovi alle condizioni di bisogno, e coloro che – pur non avendo un bisogno strettamente economico – avrebbero però necessità di supporto e orientamento. Non occorre sottolineare quanto questo rischi di limitare l'efficacia dell'azione dei servizi, in particolare in termini di prevenzione di ulteriori scivolamenti.

Nuovi luoghi del welfare

Il progetto *Welfare di Tutti*, finanziato dal bando di Fondazione Cariplo *Welfare in Azione* per il triennio 2015-2018, vede il Comune di Milano (Assessorato alle Politiche Sociali Salute e Diritti) capofila di una rete di 16 partner pubblici e del privato sociale. Ora conosciuto come *WeMi*, acronimo di "Welfare-Milano" e anche di "Noi-Milano", il progetto si propone di sperimentare modalità innovative per l'accesso ai servizi. La sperimentazione va compresa nel quadro della riorganizzazione dei servizi sociali del Comune di Milano. Negli ultimi anni questi sono passati dal tradizionale modello categoriale – un settore, delle sedi, una quota di staff, una porzione di bilancio per ogni "categoria" di bisogno: anziani, famiglie con minori, adulti senza figli minori, ecc. – a un modello trasversale, organizzato in base a tre diverse declinazioni dell'azione dei servizi – territorialità, residenzialità, domiciliarità – e in due livelli di accesso – universalistico per i servizi "di primo livello", con un rimando successivo, se e quando necessario, ai servizi specialistici "di secondo livello" (Ghetti, Dodi, 2014). Adottando come primo terreno di sperimentazione l'ambito dei servizi domiciliari, recentemente riorganizzato e ampliato (in cinque aree: benessere della persona, sostegno alla famiglia, gestione delle attività domestiche, socializzazione e condivisione, economia personale), il progetto affronta il tema dell'accesso su più dimensioni. Lo sviluppo di una piattaforma internet – *wemi.milano.it* – veicola l'accesso online al sistema dei servizi domiciliari erogati dagli enti accreditati presso il Comune. In modo parallelo e complementare, gli *Spazi WeMi* si misurano con la sperimentazione di nuovi modi per captare domande sempre più diversificate, che spesso faticano a manifestarsi attraverso i canali tradizionali, e per facilitarne l'aggregazione in favore di

una fruizione condivisa, al fine di ridurre sia i costi sia la solitudine delle famiglie di fronte al bisogno. Gli *Spazi We-Mi* sono gestiti in collaborazione con soggetti dell'associazionismo e del privato sociale attivi sul fronte dei servizi alla popolazione e di iniziative di inclusione sociale, e si configurano come "nuovi luoghi del welfare", nei quali far convivere molte e diverse funzioni. Da un lato, alcune funzioni vicine a quelle tipiche del servizio sociale, generalmente denominate di "segretariato sociale": il primo contatto con gli utenti, l'orientamento verso i servizi e le soluzioni che più fanno al caso loro, il raccordo tra i diversi servizi e operatori territoriali; funzioni delle quali ci si prefigge però di mutare stili ed approcci, nella direzione di modalità poco burocratiche, più leggere, più coinvolgenti, più attrattive. Questo anche al fine da un lato di provare a intercettare profili di cittadini che, pur a fronte di un bisogno, non si rivolgerebbero abitualmente ai servizi sociali; dall'altro di mutare la già citata asimmetria utente-operatore, in favore di una relazione più paritaria, entro la quale i cittadini siano compresi nella loro complessità di portatori di bisogni ma anche di competenze, idee, energie che un rinnovato luogo del welfare si propone di riuscire a mobilitare. Ed è proprio a questo scopo che le funzioni più tradizionali, rivisitate, coabitano negli *Spazi WeMi* con altre che lo sono molto meno: socialità; attivazione delle risorse presenti nel territorio (tramite le attività più diverse: corsi, riunioni, feste, ecc.); sostenibilità economica del progetto.

Il servizio sociale al bar

In particolare lo spazio realizzato nel Municipio 5, *We-Mi San Gottardo*, consente di riflettere sul processo di innovazione da diverse angolazioni (Bricocoli e Sabatinelli, 2017b). Qui la combinazione delle funzioni di socialità e sostenibilità economica è stata tradotta nella formula del caffè letterario. Prendendo la sperimentazione molto sul serio, nell'individuare la *location* si è data priorità alle caratteristiche ritenute fondamentali per ampliare il target di riferimento – centralità nel municipio, affaccio su strada, zona di passaggio, prossimità con luoghi della socialità del quartiere (in particolare scuole e giardini) – rispetto alla disponibilità di spazi già nella disponibilità degli attori della rete del progetto, ma lontani da tali parametri. Per la gestione della caffetteria l'ATS di Zona 5 partner del progetto ha stretto una partnership con la cooperativa BarAcca, che opera per l'inserimento lavorativo di persone con disabilità psichiche. La sfida principale è stata proprio quella di integrare le due anime che vi hanno trovato casa, quella del caffè letterario *RAB* (sottotitolo: *questo non è un bar*) e quella dello *Spazio WeMi*. Di sfida si può parlare in quanto, benché accomunati da un solido ancoraggio nella sfera del sociale, i due soggetti "coinquilini" sono però anche caratterizzati da obiettivi, modalità, e dunque esigenze molto diverse. Il bar ha come target una clientela ampia, al fine di raggiungere una piena sostenibilità economica entro il periodo del progetto, per poter poi proseguire sulle proprie gambe. D'altro canto lo *spazio We-Mi*, nelle ore in cui sono presenti le operatrici, è prevalentemente utilizzato per colloqui orientativi "uno a uno", che vertono per lo più su temi sensibili, e in alcuni casi necessitano di un certo grado di *privacy*.
Un incontro presso Rab - WeMi San Gottardo. Foto di Benedetta Marani. Le condizioni per la coabitazione sono state costruite dapprima nel corso di una intensa fase di formazione e co-progettazione coordinata dal Dipartimento di Architettura e Studi Urbani del Politecnico di Milano, durante la quale si è reso possibile un confronto a tutto tondo su stili, pratiche, aspettative e timori che operatori con diverse professionalità e diverse appartenenze portavano in dote. In seguito, lo stesso progetto architettonico di ristrutturazione dei locali presi in affitto in Corso San Gottardo ha consentito di sciogliere alcuni elementi potenzialmente divisivi, integrando in un insieme armonioso le suppellettili tipiche di un bar con la parete attrezzata elaborata dal Dipartimento di Design del Politecnico di Milano e comune a tutti gli Spazi We-Mi. Attraverso colori, simboli e materiale grafico, la parete continua a "parlare" del progetto anche quando le operatrici non sono in servizio. Chi entra per bere un caffè, se incuriosito, può prendere un volantino, annotare un'iniziativa, visitare il portale online, fare una domanda ai baristi, che daranno le informazioni di cui dispongono o rimanderanno agli orari di presenza delle operatrici. Al tempo stesso, i colloqui tra operatrici e utenti si svolgono intorno a uno dei tavoli del bar, magari davanti a una tazza di tè. La commistione con l'andirivieni, il chiacchiericcio, la musica diffusa, mentre garantisce riservatezza senza il ricorso a strumenti di separazione (un locale a parte, una porta chiusa), lancia anche un messaggio simbolicamente importante. Chiedere e ottenere informazioni sulle soluzioni di cura disponibili per un figlio in età pre-scolare o per un genitore non più auto-sufficiente non deve necessariamente essere un'attività disgiunta dalla socialità quotidiana. E l'accesso all'orientamento ed eventualmente al sostegno pubblico non è limitato ai luoghi tradizionalmente deputati a tali funzioni, così spesso residuali, tristi e respingenti. Lavorare in questa direzione non richiede tanto maggiori risorse economiche, quanto piuttosto un mutamento di prospettiva e una inedita intersezione – sia nella ricerca, sia nella progettazione, sia nell'implementazione – tra competenze diverse, che comprendono il servizio sociale e le scienze sociali, ma anche l'urbanistica e l'architettura, e oltre. La sfida nella sfida è che i risultati della sperimentazione riescano a contaminare l'insieme degli spazi del welfare esistenti con iniezioni di bellezza che, lungi dal rappresentare uno spreco di risorse pubbliche, siano al servizio della città e della cittadinanza, per un'azione dei

servizi sociali più consapevole, più articolata, più accessibile.

Bibliografia

- Bifulco L., de Leonardis O., “La configurazione spaziale delle politiche sociali”, in Bifulco L. (a cura di), *Il genius loci del welfare,* Officina Edizioni, Roma, 2003
- Bricocoli M., Sabatinelli S., “I luoghi del welfare”, in Bucchetti V. (a cura di), *Un’interfaccia per il welfare. Le funzioni sociali del design della comunicazione*, FrancoAngeli, Milano, 2017
- Bricocoli M., Sabatinelli S. (a cura di), *Governare il cambiamento del welfare locale. Il progetto Welfare di Tutti a Milano*, servizio monografico in “Territorio”, FrancoAngeli, Milano, 83, 2017