



IL VENTAGLIO DELL'OSPITALITA'

A stylized white fan icon with multiple ribs, positioned below the title text.

Il design dei servizi per l'inclusione e l'integrazione culturale nell'housing sociale



Chiara Gambarana, matr. 750482
Tesi di Laurea Magistrale
Politecnico di Milano - Design dei Servizi

POLITECNICO DI MILANO



A.A. 2011-2012
Relatore: prof. Anna Meroni

IL VENTAGLIO DELL'OSPITALITÀ'

A stylized orange fan icon with multiple ribs, positioned below the title text.

Il design dei servizi per l'inclusione e l'integrazione culturale nell'housing sociale

Credere che la società interculturale si sviluppi spontaneamente senza investire risorse umane, professionali e strutturali, è una pia illusione.

Daniel Cohn-Bendit

La ricetta che ne emerge può sembrare paradossale: invece di cercare di trattare lo straniero “come uno di noi”, è molto meglio accoglierci anche fra noi come si accoglie uno straniero che desideriamo si senta il benvenuto.

Marianella Sclavi

(...) nella realtà, tutti quelli che hanno la stessa apertura visiva e vedono il mondo nello stesso modo, non hanno osservazioni diverse da comunicarsi.

Solo chi ha una apertura visiva diversa vede il mondo in un altro modo e può dare al prossimo una informazione tale da allargargli il suo campo visivo.

Mescolate quindi i disegni, cambiate i colori degli occhi, abituiamoci a guardare il mondo con gli occhi degli altri.

Bruno Munari

Indice

1. L'housing sociale in Italia tra domanda abitativa e domanda sociale

- 1.1 Come nasce la domanda abitativa sociale? / p5
- 1.2 Quantificazione della domanda / p7
- 1.3 Perché la domanda di edilizia sociale non trova risposta? / p8
- 1.4 Delle piccole gocce nel mare: le iniziative di housing sociale / p9
- 1.5 la domanda sociale / p14
- 1.6 La risposta dell'housing sociale / p15

2. I bisogni della popolazione immigrata: l'housing sociale come progetto locale integrato

- 2.1 Disagio abitativo e sociale della popolazione immigrata / p25
- 2.2 Housing sociale come progetto locale integrato / p30

3. Il design del processo: il ventaglio dell'ospitalità

- 3.1 Quale processo per un progetto locale integrato? / p39
- 3.2 Il ventaglio dell'ospitalità / p52
- 3.3 Gli attori / p59

4. L'applicazione del processo: il ventaglio dell'ospitalità per Via Padova 36

- 4.1 Il progetto di Fondazione Housing Sociale "Maison du Monde" / p65
- 4.2 Analisi del contesto: Via Padova / p67
- 4.3 Incontro con le associazioni / p81
- 4.4. Lancio del progetto / p84
- 4.5 Blog / p86
- 4.6 Creazione della comunità / p89
- 4.7 Festa / p91
- 4.8 Avvio della gestione collaborativa e co-design dei servizi / p93
- 4.9 Servizi per i residenti / p94
- 4.10 Servizi per il quartiere / p99
- 4.11 Eventi e iniziative / p102

5. Creazione della comunità - Accompagnamento - Avvio della gestione collaborativa: strumenti per facilitatori

5.1 Perché degli strumenti per facilitatori? / p107

5.2 Per quale fase del processo? / p108

5.3 Prototipazione: Via Dante 12, Trecate / p109

5.4 Gli strumenti: linee guida / p112

5.5 Le fasi e gli strumenti: Via Padova 36 e Via Dante 12 / p116

Conclusioni / p155

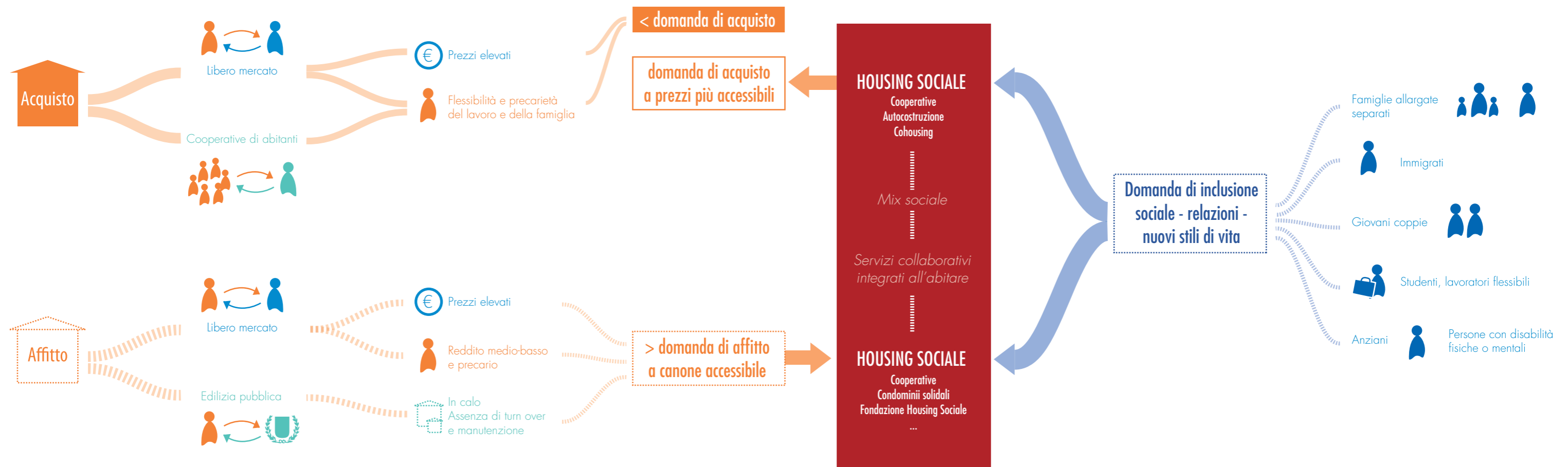
Bibliografia / p161

Allegati

Il racconto di un'esperienza

Libretto: una casa ospitale per noi e per gli altri

1. L'housing sociale in Italia tra domanda abitativa e domanda sociale

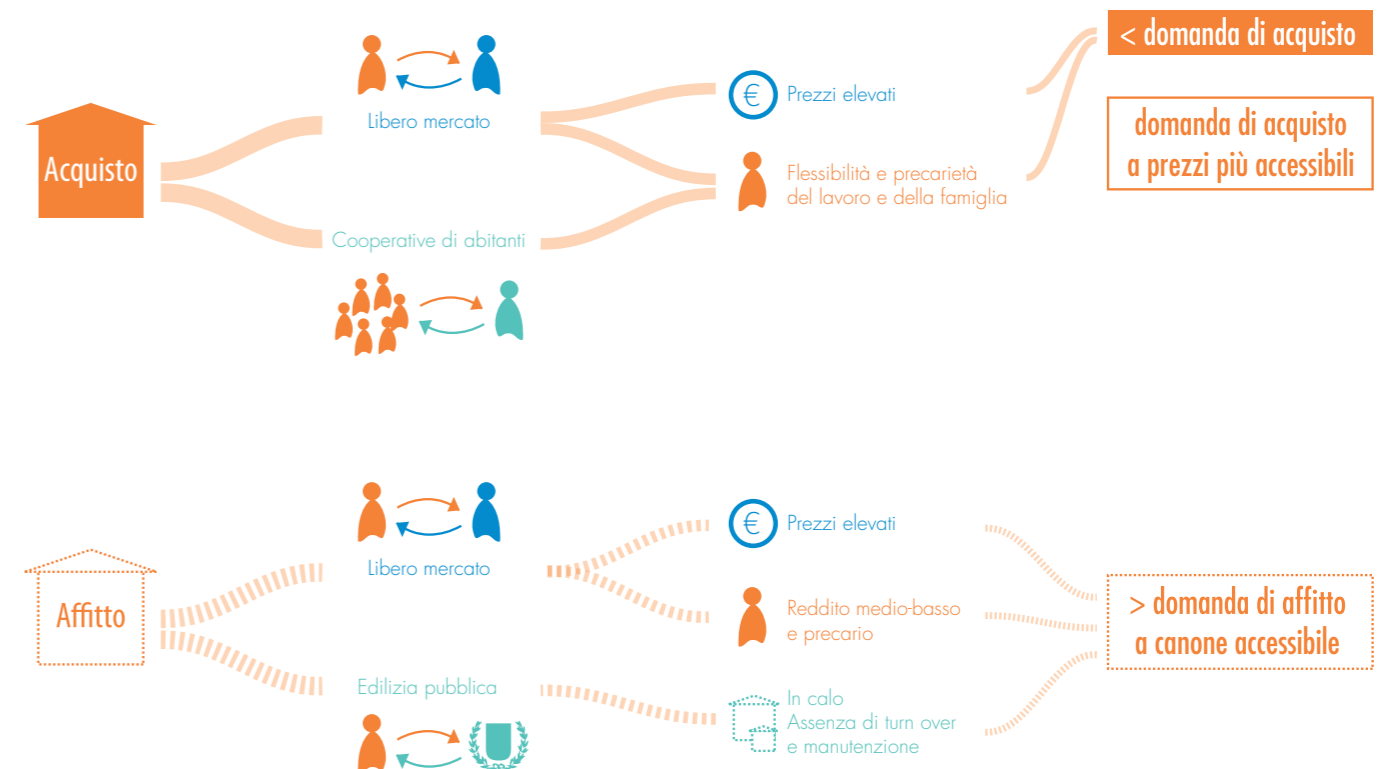


Schema (elaborazione personale): L'HOUSING SOCIALE TRA DOMANDA ABITATIVA E DOMANDA SOCIALE

1.1 Come nasce la domanda abitativa sociale?

In Italia ci sono più case che famiglie. Secondo l'ultimo censimento ISTAT (2001) vi sono 21,8 milioni di famiglie a fronte di 27,3 milioni di alloggi. Non è sempre stato così, infatti il numero di abitazioni si è mantenuto vicino a quello delle famiglie in tutta la prima metà del secolo scorso, poi negli anni '70 e '80 l'espansione edilizia ha decisamente sopravanzato quella demografica fino ad arrivare appunto ai dati del 2001. Negli ultimi anni, anche grazie all'immigrazione, il numero di famiglie ha ripreso a crescere, ma sempre in misura inferiore rispetto al numero di abitazioni, e si stimano **oggi 4,2 milioni di abitazioni "a disposizione"** (ovvero non utilizzate come abitazione principale o locate per porzioni di anno) (Nomisma, 2010).

Nonostante queste abitazioni a disposizione ci troviamo di fronte a una **crescente domanda di abitazioni**, a un costo accessibile però!



€ Prezzi elevati

Prezzi troppo alti a fronte di un reddito medio-basso e precario

I **prezzi per acquistare una casa** negli ultimi dieci anni sono **cresciuti di oltre il 40%**. Secondo Federconsumatori (2011), per l'acquisto della casa, negli anni '70 e '80 una famiglia doveva investire circa 7 annualità di reddito, nel 2011 ne deve spendere circa 18 (Bergo, Pugliere, 2007).

Anche per quanto riguarda l'affitto i prezzi sono tutt'altro che accessibili. In Italia non esistono alternative al libero mercato, perché non sono mai state intraprese politiche pubbliche rivolte alla dotazione di un patrimonio immobiliare per l'affitto e dunque calmierante dei prezzi delle locazioni, pertanto i canoni aumentano senza alcun controllo: nell'ultimo decennio sono aumentati del 49%. Un dato significativo è che **dal 2000 gli affitti nelle grandi città sono raddoppiati**: Venezia + 139%; Milano + 92%; Roma + 92% (idem).

Flessibilità e precarietà del lavoro e della famiglia

A questo dato legato all'aumento dei prezzi va aggiunto che sono cambiate anche le condizioni delle famiglie, che si trovano in situazioni di sempre maggiore vulnerabilità (**crisi economica, flessibilità del lavoro, moltiplicazione dei nuclei familiari**). Questa vulnerabilità economica e familiare non consente di fare investimenti nel lungo periodo come l'acquisto di una casa (idem). In questo quadro di vulnerabilità rientra quindi una vasta area di soggetti che negli anni recenti si sono aggiunti alle categorie "deboli consuete": nuove famiglie mononucleari (soprattutto anziani, ma anche singles, adulti e giovani, e studenti), famiglie con un solo stipendio, famiglie monogenitore, separati, coppie giovani con stipendi iniziali, ecc.

Reddito medio-basso e precario

Quello che i dati ci dicono è che in tutto il paese, e non più soltanto per i ceti "poveri" ma sempre di più anche per il cosiddetto "ceto medio", il costo per abitare sta diventando insostenibile (sia che si tratti del pagamento della rata del mutuo sia che si tratti del canone di locazione). In particolare, per quanto riguarda la locazione, sappiamo che il 75% delle famiglie che abita in affitto dispone di un reddito al di sotto dei 20000 euro/anno e, per chi vive nelle grandi città, circa la **metà di questo reddito è impegnato per il solo pagamento del canone** (Delera, 2009).

Ma secondo l'Osservatorio Europeo del Social Housing (2008) si considera "accessibile" un alloggio che non incide per il suo costo al di sopra di un determinata percentuale di reddito, stimata attualmente a ca. il 30% (dato che va rapportato anche alla natura del nucleo, ai sussidi o altri contributi ricevuti e in generale anche al reddito stesso). Percentualmente, l'incidenza media della spesa per l'abitazione in affitto è pari al 27% del reddito, mentre se consideriamo il solo affitto sul libero mercato l'incidenza arriva al 30%. Considerando che questo 30% è un'incidenza media possiamo immaginare che per le fasce di reddito medio-basso questa percentuale sia molto più alta, ben lontana quindi dalla soglia di accessibilità.

Ne deriva che alla "normale" fascia di popolazione che vive in situazione di povertà assoluta (quasi 1 milione di famiglie, pari al 5 % del totale), ai cui fabbisogni solo lo Stato può provvedere, si aggiunge infatti una fascia ben più ampia in condizioni di povertà relativa (2700000 famiglie, pari al 12% del totale) che non è in grado di acquistare una casa, ma che non riesce più neppure a pagare il canone d'affitto della casa in cui vive (Bergo, Pugliere, 2007).

1.2 Quantificazione della domanda

Secondo un'analisi condotta da A. Graziani (FILLEA CGIL) del giugno 2010, la quantificazione della domanda potenziale di edilizia sociale fornisce, con buona approssimazione, la stima del numero di famiglie residenti in affitto appartenenti alla cosiddetta "fascia debole" della popolazione. Appare molto utile, in questa sede, giungere ad un'analoga quantificazione per le famiglie in affitto a reddito medio-basso, costituendo, queste ultime, una fascia sociale vulnerabile che sta crescendo negli ultimi anni e nei confronti della quale si stanno spostando molti degli interessi delle politiche abitative regionali. Nel 2008 in Italia, a fronte di 2,3 milioni di famiglie in fascia debole, ovvero tali ritenute dalle Regioni in quanto al di sotto del limite di accesso all'edilizia residenziale pubblica, esistono 1,7 milioni di famiglie in condizioni di reddito medio-basso. Il totale della domanda potenziale di affitto sociale per le famiglie a reddito medio-basso arriva a 4 milioni nel 2008, ovvero comprende in buona misura (75%) la quota complessiva delle famiglie in affitto in Italia. Infine, il rapporto conclude che dei 2,3 milioni costituenti la domanda potenziale di edilizia sociale, circa 1,7 milioni non trovano alloggio nell'edilizia pubblica, ovvero il 74,6% degli aventi diritto, il che significa che solo una famiglia su quattro trova una risposta sociale alle proprie esigenze in termini abitativi.

> **domanda di affitto a canone accessibile**



DOMANDA POTENZIALE DI AFFITTO SOCIALE

1.3 Perché la domanda di edilizia sociale non trova risposta?

Va detto innanzitutto che la quota di **patrimonio abitativo in affitto** in Italia è **tra le più basse d'Europa**, attorno al 18,5% mentre la media europea è di ca. il 30% (Meardi, 2007).

L'Italia presenta anche la **più bassa percentuale di famiglie che ricevono un contributo per l'alloggio** con lo 0,5%, mentre i maggiori fruitori di sussidi per la casa si trovano in Francia (23%), Danimarca (21%) Olanda (14%), Regno Unito (12,9%) e Spagna (12%). Negli anni 2000 – 2010 si è assistito a un continuo decremento nelle risorse stanziare, con una riduzione complessiva del 61%, mentre solo per il periodo 2000-2006 le domande di sostegno all'affitto erano aumentate dalle iniziali 42.803 a 106.105, con un incremento del 148%! Il Fondo di Sostegno per l'Affitto è ripartito su base regionale e incrementato da Regioni e Comuni con risorse proprie, con le conseguenti differenziazioni a livello di requisiti e di effettive possibilità di accesso. Per i cittadini stranieri, che sono anche tra i maggiori portatori di disagio abitativo, l'accesso al FSA presenta norme restrittive: essi infatti dal 2009 (L. 133/2008) non possono presentare domanda per il FSA se non sono residenti da almeno 5 anni (continuativi) in una regione ovvero da 10 anni in Italia.

Anche la **domanda di alloggio ERP** – Edilizia Residenziale Pubblica (Ministero della Solidarietà Sociale, secondo semestre 2007/44) ha visto un **incremento** in quasi tutte le città italiane, con un raddoppio percentuale delle presenze di stranieri sul totale di utenti ERP negli anni 2001-2006

(Milano dal 4,3% al 9,4%, con picchi come Bergamo dal 1,6% al 12,9%, Novara dal 2,4% al 13,6% e Cremona dal 2,8% al 16,5%). Questa domanda di alloggi ERP purtroppo non trova una risposta adeguata. In relazione agli altri Paesi europei, l'Italia registra una percentuale estremamente bassa di edilizia popolare: **con il 4% del patrimonio è infatti il Paese con la minore quota di alloggi di edilizia sociale pubblica**, a fronte del 36% dell'Olanda, 22% del Regno Unito e del 20% della media comunitaria. L'offerta abitativa pubblica in Italia, dagli anni '80, si è ridotta del 90%. Dal 1984 al 2004 la produzione di alloggi di residenza sovvenzionata è calata da 34.000 abitazioni all'anno a 1.900 (contro oltre 80.000 in Francia e 30.000 in Gran Bretagna) (Bergo, Pugliere, 2007).

Il problema non è solo la mancanza di abitazioni, ma anche l'**assenza di turn over** della già scarsa risorsa alloggiativa pubblica. Gli strumenti in mano alle amministrazioni per la gestione del patrimonio immobiliare pubblico in affitto sono insufficienti (il costo della manutenzione è quasi sempre superiore alle entrate derivanti dai canoni di locazione).

Edilizia pubblica



In calo
Assenza di turn over
e manutenzione



D'altra parte non c'è mobilità nell'utilizzo del patrimonio dato in affitto, in quanto non è praticamente possibile allontanare le famiglie che non hanno più i requisiti richiesti, né si può pensare di privare della casa questi nuclei famigliari. La soluzione è di solito la vendita (o meglio svendita) di molti alloggi pubblici: tra il 1993 e il 2006 sono state vendute 150.000 abitazioni, che hanno "fruttato" un ricavo unitario in media di soli € 23.700. Per i cittadini stranieri che vogliono presentare domanda di alloggio pubblico in Regione Lombardia (L.R. n. 7/2005) vige il medesimo requisito del FSA - essere residenti da almeno 5 anni (continuativi) in una regione ovvero da 10 anni in Italia - quindi anche in questo caso l'accessibilità a un'abitazione in affitto con un canone sostenibile per questa categoria di persone è fortemente limitata (idem).

1.4 Delle piccole gocce nel mare: le iniziative di housing sociale

In Italia il panorama del terzo settore in campo abitativo è stato storicamente detenuto quasi esclusivamente dal **movimento cooperativo**, anche e soprattutto per iniziativa di sindacati e patronati nazionali, che ha svolto un ruolo estremamente funzionale rispetto all'unica azione di politica abitativa portata avanti con costanza dallo Stato dal secondo dopoguerra in poi: espandere il numero dei proprietari.

Solo **dagli anni '90** si è riaperto uno spazio significativo per l'azione di altri soggetti del terzo settore (**fondazioni, O.N.L.U.S., associazioni, cooperative sociali, ecc.**), soprattutto "grazie" alla comparsa di nuove domande abitative di tipo sociale, che ha fatto emergere limiti (strutturali e d'impianto) e carenze (in primo luogo quantitative) delle tradizionali politiche abitative.



Una **componente nuova di questa domanda** era rappresentata dagli **stranieri immigrati** in Italia, ed è proprio per dare risposta ai loro bisogni che si sono sviluppate diverse iniziative locali ad opera di attori soprattutto del settore non profit volte ad affrontare in modo innovativo i problemi e le domande abitative inevase che andavano emergendo. In effetti, sebbene spesso nati esplicitamente rivolgendosi alle domande e ai bisogni specifici degli immigrati stranieri, alcuni di questi interventi sono poi stati allargati ad altre fasce di domanda sociale ed i loro caratteri innovativi e salienti generalmente sembrano utili per fornire una risposta adeguata alle mutate e mutevoli domande abitative più marcatamente sociali cui oggi, come abbiamo visto, le politiche non riescono a far fronte.

Dopo quasi un ventennio di sperimentazioni, si possono ormai distinguere due fasi nella "storia" di queste organizzazioni (rintracciabile nell'operato degli attori di più vecchia data): dopo una prima fase di azioni di natura più volontaristica, spontanea e talvolta addirittura informale vissuta agli inizi degli anni '90, si è giunti a promuovere **forme d'intervento sempre più strutturate** e definite, in grado di interloquire, anzi di sollecitare i soggetti pubblici a pratiche innovative nel settore abitativo, che in alcuni contesti le hanno assunte e fatte proprie.

La maggior parte delle esperienze sono nate e si sono sviluppate nel Nord e nel Centro Italia; in quest'area, in particolare, "pioniere" sono state alcune esperienze in ambito lombardo.

In generale, esse si sono mosse per:

- facilitare l'incontro tra domanda "fragile" e offerta, attraverso un lavoro di intermediazione con i privati con lo scopo di rendere più accessibile il mercato dell'affitto privato.
- incrementare, anche se in termini marginali, l'offerta abitativa sociale creando e gestendo un patrimonio di alloggi da affittare a prezzi contenuti, anche mediante la mobilità e l'efficacia dell'uso del patrimonio pubblico;

Le realtà di housing sociale in Italia sono andate rapidamente evolvendosi e moltiplicandosi, in organizzazioni molto diverse tra loro, per storia e formazione nonché per attività; già nel 2005 il Censis ne individuava un centinaio. La tendenza è a una progressiva "modellizzazione" degli interventi, alla gestione di "filiera" complete della dinamica abitativa, per rispondere in modo sempre più adeguato alle diverse realtà del disagio abitativo, oltre che a una maggiore "istituzionalizzazione" delle organizzazioni.

Anche gli **strumenti finanziari** di sostegno ai progetti e conseguentemente ai proprietari e agli inquilini sono andati rapidamente diffondendosi e differenziandosi: fondi garanzia per i locatori a copertura di eventuali morosità degli inquilini o danni all'immobile, microprestiti e fondi "a rotazione" per gli inquilini, a copertura delle spese di accesso all'alloggio (cauzione, anticipazione canoni, oneri di agenzia, allacciamenti utenze, spese di registrazione, etc.), istituzione di "fondi etici" per l'investimento in progetti di

ristrutturazione di alloggi, con la collaborazione di istituti di credito e associazioni di categoria, etc. (Bellaviti et al., 2002).

Casi studio: Fondazione San Carlo e Dar=casa

Residenze temporanee e facilitazione all'accesso al mercato dell'affitto: Fondazione San Carlo

Fondazione San Carlo rappresenta una delle maggiori organizzazioni promosse in ambito cattolico nel settore dell'housing sociale. La sua peculiarità è quella di avere attivato prevalentemente soggetti già coinvolti da tempo nel volontariato sociale (come i Centri di Ascolto Caritas) nel campo abitativo, come conseguenza "naturale" della **conoscenza profonda del territorio**, ma soprattutto **delle persone che lo abitano** e dei loro bisogni, attraverso la pratica quotidiana.

Nel 1994 prende avvio la prima attività della Fondazione con la gestione del Pensionato Belloni di viale Fulvio Testi a Milano, cui se ne aggiungono molti altri. Oggi i pensionati hanno una capacità di **accoglienza** di complessivi 300 **posti-letto**. Alle attività di accoglienza nella forma della casa albergo o pensionato si è affiancata, a partire dal 1996, quella della gestione di **appartamenti per nuclei familiari**, a sostegno di famiglie e singoli, anche per favorire la sistemazione definitiva dei primi ospiti dei pensionati, soprattutto stranieri, attraverso i ricongiungimenti familiari. In questo ambito sono stati acquisiti in affitto ben 160 appartamenti che, dopo opportuna ristrutturazione da parte della Fondazione, sono stati messi a disposizione a canone sociale a famiglie bisognose. Sempre in questo ambito è stata avviata la più recente azione della Fondazione a favore delle famiglie che ricercano un alloggio sul mercato libero della locazione, attraverso un supporto finanziario a garanzia delle prime spese.

Presto la Fondazione si è resa conto come un sostegno forte alla evoluzione positiva di tante situazioni personali e familiari di precarietà e vulnerabilità, passa inevitabilmente attraverso il consolidamento di una attività lavorativa stabile. Senza un reddito adeguato i **progetti di autonomia** che prevedono un alloggio dignitoso non sono possibili. Infatti, nel 1999 venne avviato, come attività importante a sostegno del lavoro, il "microcredito". A tal fine la Fondazione è autorizzata dalla Banca d'Italia ad erogare prestiti a persone senza lavoro che intendono avviare un'attività lavorativa autonoma. Il sostegno della Fondazione consiste anche in un'azione di **tutoring**, da parte di volontari esperti, sulla sostenibilità commerciale e finanziaria dei progetti di attività autonoma imprenditoriale e sul loro start up. Successivamente, la Fondazione ha avviato nel 2003 un'attività di

Fondazione S. Carlo
onlus

www.fondazionecarlo.it

I pensionati

Intermediazione con il mercato dell'affitto privato

Microcredito

formazione e di inserimento lavorativo, che ha subito una forte evoluzione nel corso di questi ultimi anni.

Col tempo la fondazione ha iniziato ad occuparsi (come DAR=CASA, come vedremo) anche della ristrutturazione di alloggi dell'ALER da affittare a canoni contenuti.

Oltre a continuare nell'opera di recupero di alloggi di provenienza pubblica, nel tempo la Fondazione ha ampliato la sua azione nel campo del microcredito (sperimentando anche l'istituzione di un **fondo di facilitazione all'alloggio**, che eroga prestiti fino a 5.000 € a copertura delle spese di cauzione, di anticipi del canone, trasloco e allacciamento delle utenze).

Ora la Fondazione si regge sul fondo di rotazione costituito essenzialmente dagli affitti, che viene investito nelle ristrutturazioni (Politecnico di Torino, 2007).



Intermediazione con il mercato privato dell'affitto e presa in carico del patrimonio pubblico: la cooperativa Dar=casa



La Cooperativa (DAR in arabo significa casa, per questo DAR=CASA) nasce agli inizi degli anni '90 con lo scopo di ricercare e fornire concrete risposte abitative al generale problema della mancanza di soluzioni abitative per i **gruppi sociali più deboli, immigrati e non**. Più precisamente obiettivo specifico della cooperativa è l'acquisizione di appartamenti da ristrutturare e assegnare a coloro che, pur essendo in grado di pagare un ragionevole corrispettivo, non trovano sul mercato un'adeguata offerta di alloggi in locazione, in particolare immigrati.

Ristrutturazione alloggi esistenti

L'attività di DAR si è concentrata sulla ristrutturazione di alloggi esistenti anziché la costruzione di nuovi alloggi, perché questa scelta consente tempi più brevi e la possibilità di realizzare interventi anche piccolissimi, a misura delle capacità di spesa della cooperativa. Sempre per minimizzare l'investimento, è stata inoltre **privilegiata la ricerca di alloggi di proprietà pubblica** (ALER). All'inizio vengono così realizzati alcuni interventi di piccole dimensioni in

comuni esterni a Milano, successivamente, dopo una lunga opera di convincimento, DAR riesce a stipulare accordi con lo IACP (poi Aler) di Milano e con il Comune di Milano per la cessione in affitto alla cooperativa di alloggi Erp non utilizzati da ristrutturare e affittare ai propri soci.

Oggi DAR gestisce circa 220 alloggi, di cui 160 sono alloggi pubblici (di proprietà dell'Aler o del Comune) rilevati in condizioni disastrose, ristrutturati e ora in affitto ai soci, mentre i rimanenti sono alloggi di proprietà della cooperativa in contesti privati (Delera, 2009).

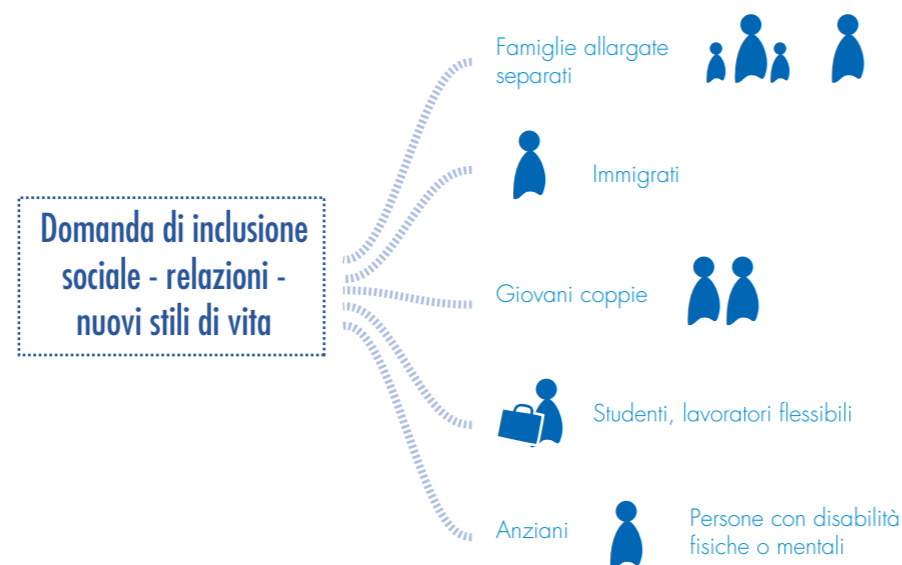


1.5 La domanda sociale

La domanda di edilizia sociale comprende due aree: le situazioni in cui l'esclusione abitativa assume dimensioni non strutturali (famiglie/persone socialmente integrate che tuttavia trovano difficoltà ad accedere al mercato dell'affitto) e le situazioni di esclusione abitativa strutturale, in cui cioè la mancanza di accesso alla casa si aggiunge a una condizione di **emarginazione o esclusione**, tendendo a renderla permanente e a scatenare altri problemi (Meardi, 2007).

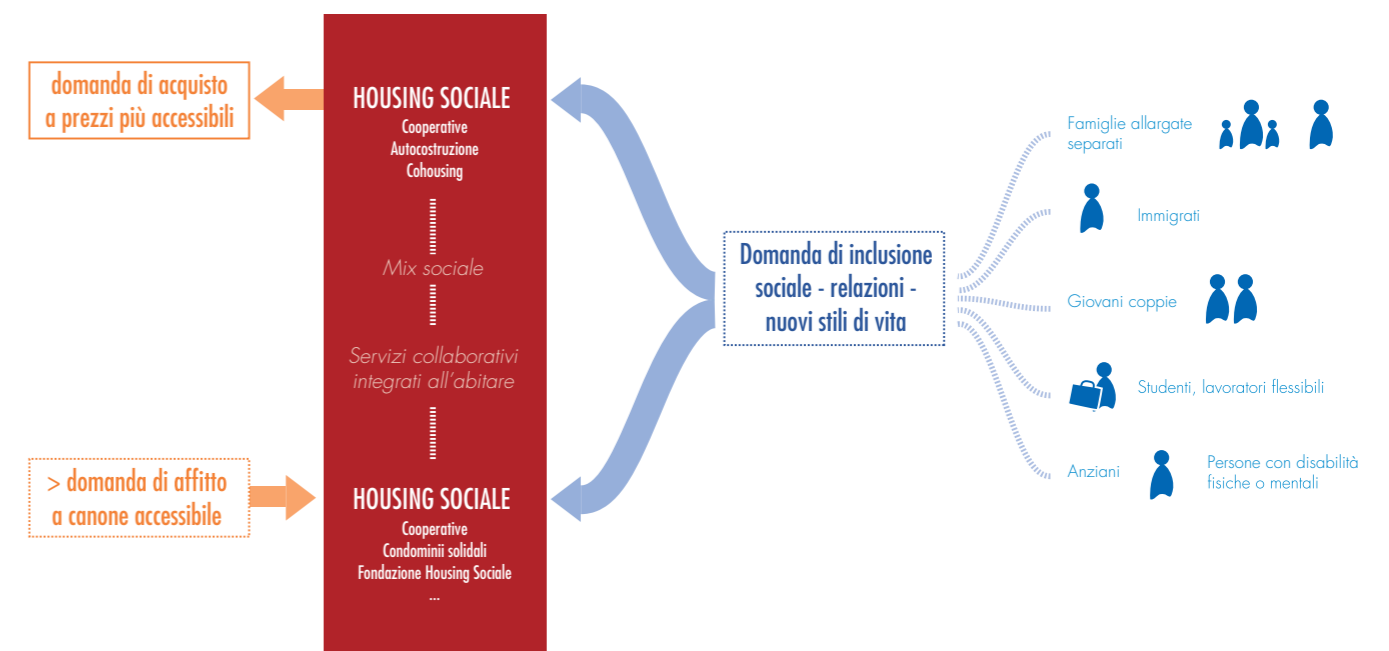
Anche se socialmente integrate alcune fasce di popolazione (studenti, giovani coppie,...) **ricercano** comunque **nuove forme dell'abitare**, che consentano loro di instaurare nuove relazioni, realizzare uno stile di vita più sostenibile (ambientalmente e socialmente), vivere una città più a misura d'uomo; l'housing sociale cerca di dare risposta a questi nuovi bisogni.

Il progressivo "riconoscimento" delle politiche di housing sociale è stato agevolato dall'orizzonte Comunitario di riferimento, a cui si deve la prima definizione assunta a riferimento di "housing sociale", ovvero quella proposta dal CECODHAS (Comitato Europeo per la promozione del diritto alla casa), per il quale esso è "l'insieme delle attività atte a fornire alloggi adeguati, attraverso regole certe di assegnazione, a famiglie che hanno difficoltà nel trovare un alloggio alle condizioni di mercato perché incapaci di ottenere credito o perché colpite da problematiche particolari" (Capp, 2008).



LA DOMANDA SOCIALE

1.6 La risposta dell'housing sociale



La domanda sociale che abbiamo appena visto è in grado di generare forme innovative dell'abitare, **spesso dal basso** (il cohousing è l'esempio più lampante), che a loro volta sono in grado di rispondere anche alla domanda di un'abitazione più accessibile.

Ma la domanda sociale come abbiamo visto è complessa, racchiude diversi bisogni che vanno appunto dall'inclusione sociale per le fasce deboli alla ricerca di nuovi stili di vita; in Italia la tendenza **non** è quella di **relegare determinate fasce di bisogno** in uno stesso complesso edilizio, ma di mescolare le fasce deboli, portatrici di un forte disagio, con le fasce "normali" (in modo che non avvenga la ghettizzazione ma si possano generare meccanismi di mutuo aiuto e inclusione. Quello che caratterizza infatti gli interventi nel nostro territorio è la presenza di un mix sociale - diverse fasce di bisogno e quindi di popolazione (giovani, anziani, coppie, persone a rischio di esclusione sociale,...) che vivono nello stesso complesso edilizio - e la presenza di servizi integrati all'abitare, spesso collaborativi - questo vuol dire spazi comuni, collaborazione nella loro gestione, per le fasce più deboli vuol dire anche accompagnamento sociale, come abbiamo visto con la Fondazione San Carlo, ecc.

Vediamo alcuni esempi per fare una panoramica di quelle che sono le diverse alternative presenti nel territorio milanese.

Mix sociale

Servizi integrati all'abitare

Casi studio: Casa Ecologica, Urban Village Bovisa, Bruzzano

Cooperative di abitanti: CCL - Casa Ecologica



www.cclcerchicasa.it

CCL è un Consorzio di Cooperative di abitazione promosso dalle ACLI e dalla CISL milanesi associato a Federabitazione - Confcooperative. È nato dalle precedenti esperienze di cooperazione delle ACLI e della CISL sorte dopo il 1945. Le cooperative aderenti hanno realizzato e consegnato ai soci, nella città e nella provincia, circa 13.500 alloggi, 1.500 sono in costruzione. Il consorzio offre alle cooperative assistenza tecnica, giuridica, amministrativa ed un servizio di studio sui problemi dell'abitare nella realtà complessa di Milano e provincia.

Quella di queste cooperative è vera cooperazione perché i soci partecipano fin dall'inizio all'attività della cooperativa. Dall'iter urbanistico-edilizio al progetto, alla fase degli appalti alle imprese fino al consuntivo finale e l'assegnazione dell'alloggio al socio, ogni decisione è assunta nella massima trasparenza, quindi con la piena consapevolezza e responsabilità dei soci.

Sostenibilità ambientale Un esempio di collaborazione, partecipazione e ricerca di nuovi stili di vita è la Casa Ecologica, situata in Via Candiani a Milano. Quindici anni fa un gruppo di cittadini milanesi della Bovisa ha deciso di riunirsi in cooperativa per costruire una casa che rispondesse ai criteri della bioedilizia, del vivere sano in un ambiente bello e confortevole, a prezzi di oltre un terzo inferiori a quelli di mercato. L'edificio, con la sua posizione e la sua struttura, sfrutta al meglio l'energia solare, è dotato di un sofisticato sistema centralizzato di riscaldamento che consente un risparmio di almeno il 25% ed è costruito con materiali ecosostenibili.

Socialità e integrazione con il quartiere La Casa ha anche una concezione innovativa degli spazi di distribuzione, con ampi percorsi interni ed esterni, in modo da favorire la socializzazione degli abitanti e consentire un maggiore controllo degli accessi ed è dotata di una sala comune. Insieme all'edificio,



che ospita 53 appartamenti, è stato realizzato un parco di 10000 metri quadrati, aperto al pubblico, che svolge la funzione di regolatore climatico ma è soprattutto un ottimo esempio di integrazione tra spazi pubblici e privati. La Casa Ecologica dimostra come sia possibile coniugare, grazie a un uso appropriato della tecnologia e alla qualità della progettazione, le esigenze dell'abitare contemporaneo con il rispetto per la salute e l'ambiente (dall'intervista a Graziela Antoniotti, una dei residenti e presidente della cooperativa La Casa Ecologica)



Cohousing: Urban Village Bovisa

Urban Village Bovisa è il primo esperimento di cohousing a Milano; trentadue famiglie vivono in una corte con un giardino centrale comune, ricavati in un'area di un ex-opificio (L'edificio infatti mantiene un aspetto simile alla ex fabbrica). Le case sono loft e mansarde con posto auto in garage sotterraneo (che all'occorrenza diventa lo spazio per fare grandi feste, come racconta Simone, uno dei cohousers) e piccoli giardini privati; in più ci sono una piscina con solarium e altri 140 mq di spazi comuni (una sala con cucina, lavanderia-stireria, hobby room, deposito GAS).

Nella realizzazione dell'edificio è stata posta grande attenzione alla sostenibilità ambientale: pannelli solari, impianti centralizzati di riscaldamento a basso consumo, isolamenti ad alto rendimento.

I cohouser sono stati accompagnati nel loro percorso dal team di Cohousing Ventures e dal Dipartimento INDACO, che hanno sviluppato per questo processo strumenti ad hoc; durante i due anni di formazione della comunità residenziale, i cohouser hanno potuto conoscersi, progettare gli spazi comuni, le attività da fare insieme e stendere la loro Carta dei cohouser, che riassume i principi fondamentali di governo e funzionamento di questa comunità intergenerazionale, formata da giovani coppie, famiglie, ma anche anziani (dall'intervista a Simone de Battisti, uno dei cohouser).

Spazi comuni e socialità

Sostenibilità ambientale

www.cohousing.it



Condomini solidali: Mondo di Comunità e Famiglia - Bruzzano

Se i due casi precedenti rispondono più al desiderio di nuovi stili di vita, di relazioni, il seguente riguarda la necessità di inclusione sociale, di **integrazione di fasce deboli**.



www.comunitaefamiglia.org

A Bruzzano (quartiere periferico a nord di Milano) c'è un condominio solidale in cui vivono alcuni membri dell'**Associazione Comunità e Famiglia** (in questa associazione la collaborazione è molto forte, tanto che gli stipendi vengono messi in comune dagli abitanti). *"Volevamo la comunità, ma anche la famiglia, questa era la sfida"* (dal video pubblicato in www.comunitaefamiglia.org) dice Bruno Volpi, uno dei fondatori dell'associazione e colui che, insieme alla moglie, ha dato vita alla prima comunità vicino a Tortona.

Inclusione sociale di malati psichiatrici

Tornando a Bruzzano, in via Urbino 9 troviamo tre palazzine comunicanti, di tre piani ciascuna, immerse nel verde dei propri giardini condominiali, dove vivono una **comunità di famiglie** (i membri dell'associazione MCF) e **15 persone con problemi psichici**, della comunità "Mizar" (provenienti prevalentemente dall'ex Ospedale psichiatrico Paolo Pini, schizofrenici cronici, con trent'anni di internamento sulle spalle). Per queste persone malate vivere qua è una vera terapia: *«Tutti migliorati, con notevoli attenuazioni del disagio clinico comportamentale»*, spiega Donatella Bianco, coordinatrice degli operatori della comunità "Mizar". *«Ad aiutarli, oltre ai farmaci, le modalità affettive e comportamentali di un clima familiare»*. Ognuno esce quando vuole e bussa ai vicini. **L'integrazione avviene attraverso le piccole cose** di tutti i giorni: giocare con i bambini del condominio, cenare qualche volta con le famiglie, fare la spesa con loro, andare al cinema insieme, fare due chiacchiere in giardino. *«Nel vicinato solo una signora continua a lamentarsi delle urla dei nostri ospiti»*, dice Donatella Bianco. È l'unica a non aver capito che a Bruzzano, oltre alle famiglie, ci stanno anche i «matti».

Socialità

A livello architettonico per favorire i momenti di scambio e di incontro sono state create delle passerelle tra gli edifici e una zona giorno per tutti al secondo piano, dove si trova la dispensa comune (www.linkiesta.it/bruzzano-condominio).

2. I bisogni della popolazione immigrata: l'housing sociale come progetto locale integrato

Schema (elaborazione personale):
LA CONDIZIONE ABITATIVA E SOCIALE DELLA POPOLAZIONE IMMIGRATA NEL NOSTRO PAESE E LE POTENZIALITA' DI UN INTERVENTO DI HOUSING SOCIALE INTEGRATO

DISAGIO ABITATIVO E SOCIALE DELLA POPOLAZIONE IMMIGRATA

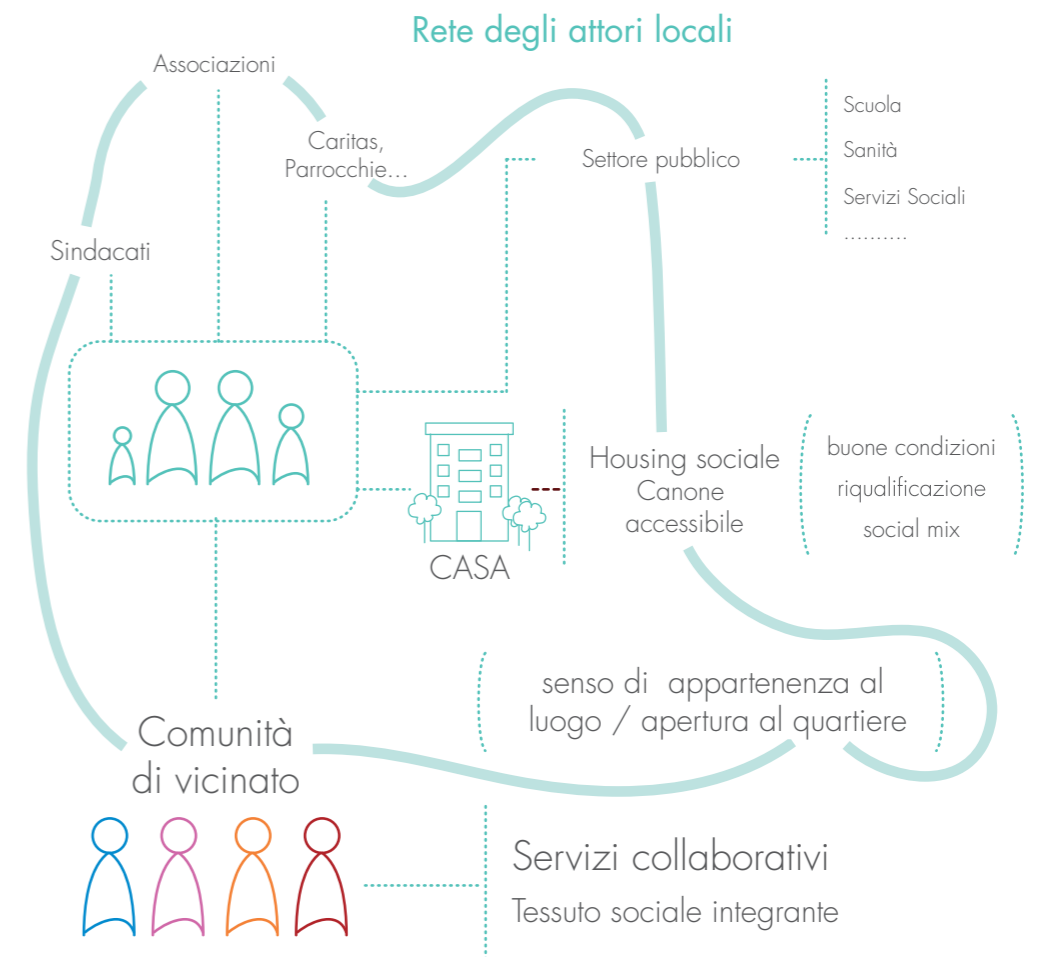
Modello reale



Azioni materiali
Logica assistenziale
Multiculturalismo soft
Logica esclusiva

HOUSING SOCIALE COME PROGETTO LOCALE INTEGRATO

Modello ideale



Azioni materiali + immateriali
Logica partecipativa
Interculturalismo
Logica inclusiva

2.1 Disagio abitativo e sociale della popolazione immigrata

La debolezza delle generali politiche abitative sociali non è solo l'estrema ristrettezza dell'offerta di affitto accessibile, ma anche la scarsa capacità di rispondere al nuovo intreccio tra povertà abitativa da un lato e i processi alla base dell'accresciuta vulnerabilità sociale di molti settori della popolazione.

Vediamo soprattutto le condizioni di disagio della popolazione immigrata, che è il target privilegiato di questo progetto di tesi.



La condizione di vulnerabilità e disagio della popolazione immigrata comprende alcuni **fattori di tipo più "soggettivo"** o socio-psicologico dovuti allo sradicamento, alle difficoltà culturali (pensiamo solo a quelle linguistiche) e di integrazione, con cui comunque gran parte dei migranti deve fare i conti, e altri più **"oggettivi"**, che emergono dalla fotografia dell'immigrazione nel nostro Paese:

- il **reddito**, spesso **discontinuo e precario o "in nero"** e comunque basso (media di 12.000 euro/anno) anche per la scarsa qualificazione delle prestazioni lavorative maggiormente richieste agli immigrati (nonostante un livello di istruzione mediamente alto) e la maggiore ricattabilità della manodopera straniera vincolata al lavoro per la permanenza regolare sul territorio nazionale;
- la **discriminazione legislativa**, dalle difficoltà d'ingresso regolare alle difficoltà di permanere in condizioni di regolarità, con l'inasprimento delle normative legate al rilascio dei permessi di soggiorno, ai ricongiungimenti familiari, alla cittadinanza e più recentemente al contrasto dell'immigrazione irregolare con l'introduzione del "reato di clandestinità", ma anche restrizioni amministrative all'accesso a servizi (salute, casa - vedi dati sul FSA e alloggi ERP) o penalizzazioni (un esempio per tutti vi sono addirittura polizze RC auto che contemplano un rischio "etnico");
- la **mancanza di reti familiari**, vero e proprio "salvagente" di molti italiani soprattutto

Fattori oggettivi

durante la crisi economica che stiamo attraversando, o comunque di comunità straniere radicate e strutturate, come invece si trovano in altri Paesi di più antica immigrazione anche "coloniale" (es. in Francia la comunità algerina, in Inghilterra quella indiana, etc.);

- non da ultimo, la discriminazione "culturale", che ormai permea tutti i settori della vita quotidiana, dall'informazione spesso scorretta a **pregiudizi** radicati.

(Bellaviti et al., 2002)

Queste condizioni sociali di vulnerabilità, discriminazione ed emarginazione si manifestano soprattutto nella condizione abitativa.



Condizione abitativa Sistemazioni precarie, con gradi di disagio improbabili per i cittadini italiani, riguardano comunemente anche quei migranti che hanno lavoro e reddito assicurati. Il **30% sarebbe riuscito a trovare un normale alloggio**, un altro 30% abiterebbe in condizioni di precarietà e sovraffollamento mentre il restante 40% sarebbe praticamente "disperso" in mille rivoli.

L'80% dei contratti d'affitto degli immigrati è in nero, da una parte per il bisogno urgente di casa da parte di questi ultimi e dall'altra per la loro ignoranza sulla normativa in materia di affitti.

Altro dato sintomo della discriminazione che subiscono gli stranieri in Italia è il fatto che i **canoni d'affitto** per loro sono **più salati rispetto** a quelli riservati ai **cittadini italiani**. Nella geografia nazionale delle città che applicano affitti più salati ai migranti, Venezia è al primo posto, con un rincaro medio del 35-40%; segue Milano con il 30%, Roma con il 25% e Napoli e Palermo con una media che varia dal 10 al 15%.

L'elevato grado di disagio abitativo per gli immigrati non riguarda solo il livello del canone, ma anche l'oggetto del contratto e cioè il tipo di abitazione. Approfittando della disponibilità degli immigrati e della loro necessità di gestire spesso situazioni d'irregolarità, è nato un mercato specifico con diffuso ricorso ad **abitazioni sotto standard**, a un patrimonio fuori mercato di edifici sotto i limiti di abitabilità già considerati irrecuperabili per le esigenze della popolazione locale.

Riporto una testimonianza raccolta da Massimiliano Melilli nel suo libro "Mi chiamo Ali" (2003, pag. 182):

Abdel Karim, 44 anni, ghanese, sposato, un figlio, lavora come impiegato in una ditta di import-export di Como. Quattro anni fa è arrivato a Milano. È in regola con il permesso di soggiorno. Racconta: « Non mi facevo illusioni quando sono arrivato in Italia. Cercavo una casa, avevo un buon lavoro fisso e in regola. Ero solo in quel periodo. Mia moglie e mio figlio li ho lasciati in Ghana: prima di farmi raggiungere volevo sistemarmi un po'. Ho girato sei sette agenzie immobiliari. In ogni ufficio, esibivo i miei documenti, la lettera d'assunzione della ditta e la busta paga. Nessuno credeva al fatto che sarei andato a vivere da solo nelle case che m'offrivano. Tutti dicevano: vi conosciamo a voi immigrati. Uno firma il contratto e poi andate a vivere in casa in cinque, sei. Per due anni, ho pagato in nero un commerciante che aveva un appartamento di 50 m² in periferia. All'epoca pagavo 1200000 lire al mese. Poi, quando mi sono inserito meglio, sono andato al sindacato. Ho raccontato tutta la verità, ho denunciato il commerciante che a un certo punto m'aveva chiesto l'aumento: 100000 lire in più al mese. Dal momento della denuncia ai sindacati sono trascorsi due mesi e ho trovato un appartamento di 80 m², sempre nella stessa zona, ma a 800000 lire al mese e con un contratto regolare. Solo in quel momento, la mia famiglia mi ha raggiunto dal Ghana. Mi creda. Se non fossi andato dal sindacato e se non fosse intervenuto il sindacalista presso le agenzie immobiliari, starei ancora pagando quell'affitto in nero e probabilmente, vivrei ancora da solo, senza mia moglie e mio figlio ».

Il disagio però come abbiamo detto non è solo abitativo, ma anche sociale e va ad **Componente emotiva del disagio** intaccare soprattutto la sfera emotiva.

Sidy qui coabita con altri cinque egiziani. E' approdato da loro dopo un'esperienza di lavoro finita male che lo ha lasciato per strada. « Ma non mi trovo bene. Giuro. Guardano la televisione in dialetti arabi, abbiamo una piccola cucina, ognuno mangia da solo e se lascio il mio latte e il mio olio non li trovo più. In questi giorni ho mal di stomaco e tengo le bustine del the sotto il cuscino. Vorrei andare ad abitare con il mio amico Diouf e Shariff che sono del Senegal così siamo più tranquilli ».

(Associazione Culturale Villa Pallavicini, 2011, p.12)

« Sono assunto da una cooperativa agricola, guadagno benino. A volte, più di 800 euro al mese. Pago 200 euro al mese d'affitto. Sono in regola con tutto. Permesso di soggiorno, affitto, tasse. Non sono a posto con gli affetti. Lo confesso ».

Jason Cartou, dal Sengal, in Italia da 5 anni (3 a Roma e 2 a Nettuno).

(Melilli, 2003, p. 23)

« Noi dobbiamo vivere come se. Come se non ci fossimo, come se non dovessimo mai pregare, come se non dovessimo mai innamorarci, come se non dovessimo mai volerci divertire, come se non dovessimo mai cucinare in casa perché il nostro cibo è puzzolente, come se non volessimo mai andare al cinema, al ristorante, allo stadio ».

Agabhetor, viene dalla Nigeria, ha vissuto 24 anni in Italia come clandestino prima di essere espulso.

(Melilli, 2003, p. 180)

Omologazione e appiattimento dei saperi Ad intaccare la sfera emotiva si aggiunge anche la **perdita di autostima**. L'associazione culturale Villa Pallavicini di Via Padova a Milano, oltre allo "Human Book", ha realizzato un'indagine "Uno sguardo ravvicinato sulla Via Padova", sottoponendo nel giugno-luglio 2009 un questionario a 263 stranieri residenti nell'area A. Interessante ed allo stesso tempo inquietante scorrere la lista delle **professioni svolte dagli intervistati prima della venuta in Italia**: architetto, autista, barbiere, barista, calciatore, elettricista, falegname, fotografo, giornalista, guardia di sicurezza, idraulico, imprenditore, infermiere, insegnante, maestra, meccanico, minatore, panettiere, parrucchiere, pescatore, poliziotto, professore, saldatore, sarto, tipografo, tornitore, vetraio,... Non può sfuggire l'appiattimento e l'omologazione a cui sono sottoposti tanti saperi che con la venuta in Italia convergono verso professioni sostanzialmente uguali e umili.

Lo schema (a inizio capitolo e nella pagina a fianco) da me realizzato cerca di illustrare, semplificandola, qual è la condizione in cui si trova in molti casi una famiglia o una persona immigrata nel nostro paese, nella consapevolezza che è difficile tradurre in uno schema le componenti qualitative del disagio, che intaccano spesso la sfera emozionale come quelle che abbiamo appena visto.

Le **condizioni abitative** sono quelle che abbiamo descritto. L'unico modo per sopravvivere nel libero mercato e riuscire a sostenere i canoni elevati è il **sovraffollamento**; agli immigrati si tendono ad affittare **immobili degradati**, fatiscenti (facendo leva sull'emergenza del loro bisogno abitativo). Sia che si tratti del libero mercato o degli alloggi ERP (che andrebbero riqualificati), le condizioni sono di degrado e ghettizzazione, perché gli appartamenti che costano poco sono quelli abbandonati da tutti, privi di manutenzione, situati spesso in quartieri periferici (gli storici quartieri di edilizia popolare).

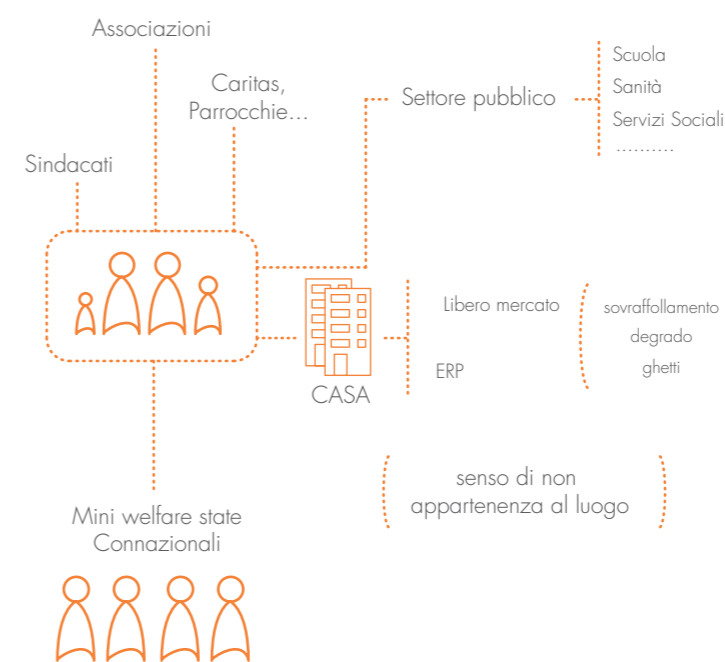
Non luoghi Quello che accade è che questi palazzi sono dei non luoghi, non è possibile chiamarli "casa", per non parlare del quartiere, in cui spesso mancano i servizi essenziali (Lorenzo, 1998). Al sentimento di radicamento dovuto all'allontanamento dal paese di origine si associa un sentimento di assoluta **non appartenenza al luogo** di destinazione, che si rivela tutt'altro che ospitale.

Mancanza di punti di riferimento Per quanto riguarda l'accesso ai servizi gli immigrati non hanno punti di riferimento fissi, si interfacciano con tutta una serie di attori, primo fra tutti il Comune. Vi sono molte difficoltà (burocratiche, tempi lunghi, distanza linguistica,..) ad interfacciarsi con gli **sportelli comunali**: lo Sportello immigrati (che dovrebbe occuparsi solo delle pratiche per l'immigrazione) si ritrova a dover rispondere anche a questioni che riguardano l'accesso

ai servizi alla persona di base, nonché con il disbrigo di tutta una serie di questioni legate al vivere quotidiano; gli immigrati si trovano così ghettizzati perché lo sportello viene differenziato in base alla condizione della persona (quando andrebbe differenziato in base al problema) (Tosi, 2009).

Laddove il Comune non riesce a dare risposta, soprattutto nella richiesta di aiuto per le questioni legate al vivere quotidiano (es. lavoro, casa ecc.), intervengono numerose **associazioni** (di connazionali o associazioni di promozione sociale) o i **sindacati** che operano sul territorio, che aiutano nel disbrigo di pratiche amministrative, nella ricerca del lavoro, organizzano corsi di italiano, di informatica, forniscono sportelli legali ecc.) (Basso, Perocco, 2003).

Va sottolineato che le **associazioni di immigrati** sono presenti ma non organizzate come accade in altri paesi, ad esempio in Via Padova a Milano (uno dei quartieri più multietnici) c'è solo un'associazione di stranieri "Avanti Insieme" ma neanche un'associazione di



Azioni materiali
Logica assistenziale
Multiculturalismo soft
Logica esclusiva

connazionali.

« Qui in Italia se hai fatto la domanda per il permesso poi forse arriva anche il lavoro anche se adesso c'è crisi per tutti. Ma qui non ti aiuta nessuno per capire come funziona per fare la domanda ».

(Associazione culturale Villa Pallavicini, 2011, p. 12)

Sostegno dei connazionali L'unica forma di vero sostegno viene dalla rete di connazionali (spesso amici o parenti, che aiutano a trovare una casa, un lavoro ecc.), tanto che si parla di **mini Welfare State** (Briata, 2007).

Assistenzialismo La logica prevalente, sia da parte del comune che delle associazioni, è quella assistenziale, volta soprattutto ad azioni materiali (fornire un alloggio, dei vestiti ecc).

Tentativi di integrazione Le poche iniziative che si fanno col tentativo di integrazione sono basate su un **multiculturalismo** soft, cioè **di superficie**, legato più che altro al cibo etnico, ai vestiti etnici ecc.

2.2 Housing sociale come progetto locale integrato

Le iniziative di housing sociale di cui abbiamo parlato precedentemente si sono dimostrate particolarmente innovative perché hanno avuto la consapevolezza che, come abbiamo detto, molto spesso il bisogno abitativo è solo una parte di un **disagio più diffuso e multidimensionale** (lavoro, relazioni sociali e familiari, accesso ai servizi, etc.) e che l'abitare in generale è un "atto complesso", non isolabile dalle relazioni e dalla vita quotidiana.

Tutti i vari soggetti che abbiamo visto si sono spesi quindi per integrare gli interventi abitativi mediante l'**accompagnamento sociale** e la "presa in carico" delle persone (vedi Mondo Comunità e Famiglia), attivando le reti territoriali o promuovendo in proprio iniziative di accompagnamento sociale "integrato" (vedi Fondazione San Carlo).

Come sostiene Paola Meardi (2007), per lavorare sull'intreccio tra la povertà abitativa e le altre forme di povertà e disagio, qualunque intervento di housing sociale deve **uscire dai confini tradizionali dei singoli campi d'azione**: politiche abitative, politiche del lavoro, politiche del reddito, ecc. Per affrontare gli aspetti sociali del problema - relativi alla povertà e all'esclusione sociale - sono necessari strumenti ad hoc, differenziati anche dal punto di vista territoriale. Si parla infatti di logica del **progetto locale integrato**, che prevede un approccio multi-dimensionale, intersettoriale e partecipativo, capace di rompere i circoli viziosi dell'esclusione e di avviare processi di reinclusione, lavorando sulla ricomposizione del tessuto sociale locale.

In quest'ottica l'housing sociale non può quindi che coinvolgere diversi attori (pubblici e privati), capaci di coordinarsi e creare offerte flessibili. Un esempio di **intreccio tra attori pubblici e privati** di varia natura è la Fondazione Housing Sociale (di cui parlerò meglio in seguito), costituita nel 2004 dalla Fondazione CARIPLO, alla quale partecipano anche la Regione Lombardia e l'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) Lombardia. Essa eroga contributi a fondo perduto e propone attività di investimento etico, finalizzate a offrire soluzioni abitative a costi calmierati, in collaborazione con altri investitori istituzionali. La sinergia tra pubblico e privato è un primo segnale verso una logica di integrazione delle risorse, che necessita ancora di regolamentazione e dell'apporto di un'ulteriore categoria di operatori: i gestori (che vedremo meglio in seguito). **Nuove competenze** devono integrare quelle tradizionalmente implicate negli interventi edilizi e il terzo settore abitativo può assumere qui un compito strategico anche quando la proprietà degli immobili resta del pubblico o del privato.

Inoltre, occorre potenziare quelle misure che riguardano l'**accompagnamento degli utenti**, il sostegno alle reti informali di supporto, la facilitazione di percorsi di inserimento e di convivenza, ecc. In questa direzione può essere molto utile il coinvolgimento attivo degli abitanti nella soluzione dei loro problemi. Gli esperti di **processi partecipativi** possono contribuire alle politiche di housing sociale con competenze specifiche: affiancandosi agli interventi legislativi ed edilizi nella definizione dei criteri di accesso all'edilizia convenzionata; predisponendo con i soggetti attuatori e i gestori un percorso di inserimento delle nuove famiglie che faciliti la conoscenza reciproca e l'integrazione nel quartiere; coinvolgendo gli abitanti anche in alcune fasi di progetto; gestendo il regolamento di buona convivenza e gli spazi comuni.

L'housing sociale può però rivestire anche un ruolo fondamentale nella riqualificazione urbana. Vi è un ampio accordo tra le forze politiche sul bisogno di intendere la **casa sociale come servizio**, dunque come dotazione urbana da prevedere obbligatoriamente nei nuovi piani urbanistici. I programmi devono muoversi su due frontiere dello spazio urbano: la costruzione di nuovi alloggi e la **riqualificazione** di ciò che esiste, necessariamente anche **dei quartieri di edilizia pubblica**. L'housing sociale può giocare un ruolo strategico nella riqualificazione complessiva della città: ripensare questi quartieri sovvertendone l'immagine negativa e stereotipata, considerandoli una risorsa e non solo un problema.

Come dice Raymond Lorenzo (1998, p.31)

nella città contemporanea stiamo assistendo alla scomparsa di due elementi ritenuti fondamentali: il legame tra le persone (comunità) e il legame tra le persone e lo spazio urbano (luoghi)

e ancora

potersi identificare con la località nella quale si abita, potersi sentire parte di una comunità e di uno o più luoghi urbani, sono elementi che contribuiscono non soltanto alla qualità della nostra vita ma anche al nostro modo di fare politica, inteso come disponibilità a farsi coinvolgere nei processi decisionali che influenzano il presente e il futuro di quel territorio comune che è la città (p.57).

Coinvolgimento di diversi attori

Approccio partecipativo

Riqualificazione urbana

Il legame tra persone e luoghi

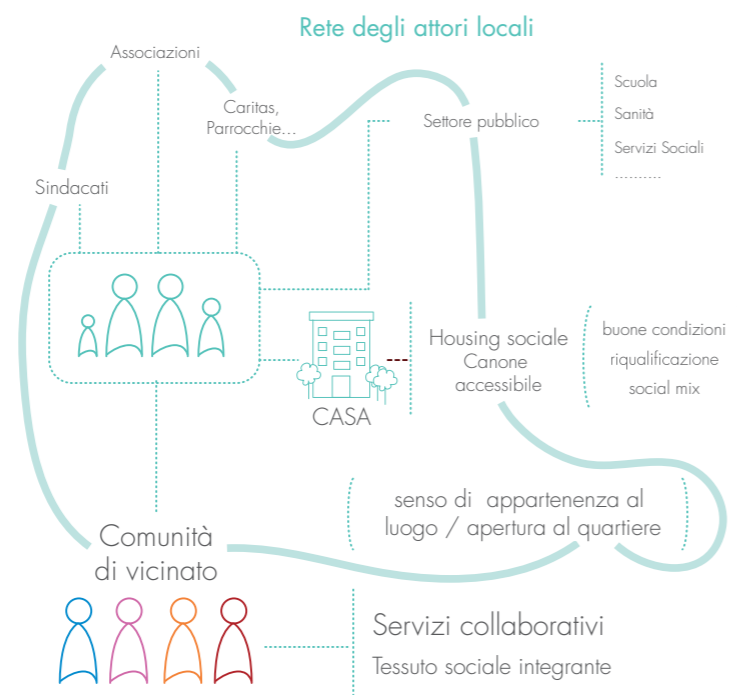
Welfare community Ricostituire il legame tra le persone è elemento fondamentale per il raggiungimento di quello che i sociologi chiamano **benessere sociale**, che può essere definito come quella forma di benessere di cui gli individui beneficiano in virtù di adeguate relazioni di reciprocità e **inclusione entro gruppi e reti sociali** (creare reti sociali e comunità è proprio quello che i progetti locali integrati di housing sociale cercano di fare). In questa definizione si mette in luce la duplicità del benessere: quella personale e quella associativa.

Negli ultimi anni si sta sviluppando un nuovo tipo di welfare: il welfare community, che può essere inteso come un sistema di servizi, interventi e progetti territoriali basato su una struttura di governance complessa costruita sulla sinergia tra diversi centri autonomi di azione e coagulante un consenso e una partecipazione significativa della popolazione (Ingrosso, 2006). Al posto del mini welfare state dei connazionali è quindi importante il welfare community, realizzato attraverso l'**inclusione in una comunità di vicinato** intesa come **rete di supporto**. Molti servizi vengono erogati dalla comunità di vicinato, attraverso

l'attivazione delle risorse locali e la collaborazione; in questo modo gli attori da sempre impegnati nell'assistenzialismo possono dedicarsi a coloro che si trovano in situazioni di povertà assoluta.

L'**integrazione delle fasce deboli** avviene quindi grazie alla costituzione di reti sociali e al migliore accesso ai servizi, ma soprattutto perché si partecipa alla progettazione e all'erogazione di questi ultimi, ci si sente "utili", non si riceve e basta dalla società di accoglienza, ma si dà anche (logica partecipativa e non assistenziale). **Inclusione**

La creazione di relazioni consente di superare quel multiculturalismo superficiale legato all'aggettivo "etnico", ma di comprendere ognuno la cultura dell'altro, andando a fondo nella scoperta del perché di certi tradizioni e comportamenti (Mantegazza, 2005).



Azioni materiali + immateriali
Logica partecipativa
Interculturalismo
Logica inclusiva

Quello di cui abbiamo parlato è esplicitato anche ne "La carta della progettazione interculturale" (AA. VV., 2000). Ne riporto alcuni estratti.

LA CARTA DELLA PROGETTAZIONE INTERCULTURALE CAMPUS SULLE CULTURE DELL'ABITARE 26 luglio/13 agosto 2000

REDAZIONE Corrado Marretti, Nicola Solimano, Antonio Tosi
contributi di Andrea Aleari, Giovanni Allegretti, Claudio Angelini,
Claudio Anichini, Dimitris Argiropoulos, Mohamed Badaoui, Filo-
mena Caradonna, Massimo Colombo, Manuela Conti, Eusebio De
Cristofaro, Antonio De Luca, Fanny Di Cara, Dariuche Dowlatchahi,
Luca Emanuelli, Roberto Folini, Gianfranco Franz, Yoram Ginzburg,
Harlan Koff, Michele Lancuba, Ilaria Lenzi, Lence Makarowska,
Benneth Osita Okafor, Adriano Parretti, Annalisa Pecoriello, Camilla
Perrone, Franco Pisani, Renza Renzi, Donato Sabia, Khalil Tayeh,
Eleni Tracada, Lorenzo Tripodi, Arsim Zekolli

PER UNA CITTÀ PLURALE E OSPITALE

1. Gli immigrati non sono 'il problema' della città, ma sono parte importante nella soluzione dei suoi problemi, nel rinnovo della sua identità. Gli ospiti, gli immigrati, le nuove genti coproducono la città plurale.
2. Di fronte allo squilibrio di risorse tra il mondo ricco e il mondo povero, la città plurale accoglie chi fugge la fame e la guerra e lo sostiene nel suo progetto di vita.
3. A nessuna persona e a nessun gruppo può essere destinata una condizione di abitare inferiore o di relegazione urbana sulla base della sua provenienza, della sua cultura, della sua religione, della sua lingua, della sua condizione sociale.
4. Ogni immigrato ha diritto a partecipare alla vita urbana e sociale come individuo, come comunità, come minoranza.

Individuo, comunità e minoranze hanno diritto alla visibilità e alla dignità urbana degli spazi destinati alla libera espressione della loro cultura, alla vita associata e all'esercizio del culto.

5. Gli interventi per promuovere l'inserimento abitativo e urbano degli immigrati devono tener conto della complessità della società urbana e fondarsi su questi 4 principi:

- l'approccio globale (guardare alla città nel suo complesso, migliorare l'habitat generale);
- l'approccio trasversale e integrato (integrare attori specializzati, superare la compartimentazione dei settori di competenza, rinnovare sistemi e stili di lavoro. Il progetto deve essere frutto di negoziazione creativa tra i partner e di una capacità di governare contraddizioni e conflitti);
- l'approccio territoriale (collegare le politiche generali a specifici ambiti territoriali, mobilitarne le energie, le risorse sociali e istituzionali locali, valorizzarne la specificità);
- l'approccio progettuale (partecipazione e partenariati non si costruiscono in astratto: solo l'elaborazione di progetti e obiettivi specifici consente una mobilitazione costruttiva degli attori istituzionali e sociali).

LE POLITICHE E LE AZIONI

1. Accoglienza

La città plurale nel suo complesso è accogliente e conviviale, riscopre e valorizza gli usi civici dei suoi spazi, ricostituisce una moderna dotazione di elementi di servizio all'accoglienza e alla convivialità come le attrezzature di sosta o di igiene e destina risorse alla cura dei luoghi interessati. Favorisce la realizzazione di luoghi di scambio e di servizi (i mercati internazionali, le biblioteche multiculturali, i bagni turchi ecc.).

2. L'abitare

La città è l'organismo per l'integrazione e la coabitazione, attraverso l'abitare e nella relazione tra abitare e vita sociale.

La qualità dell'abitare è funzione anche e soprattutto del sistema di relazioni con lo spazio pubblico e della accessibilità ai servizi. Recuperare radicalmente e rafforzare il valore d'uso della città contribuisce a rovesciare la regola per cui il valore abitativo è costituito dal valore immobiliare di mercato, dalle vicinanze omogenee di origine e di censo. È la qualità dell'abitare concreto, della coabitazione tra culture e saperi diversi, della partecipazione, che dà valore ai territori della città plurale.

3. Partecipazione e comunicazione

I processi di conoscenza vanno intesi in forma reciproca: le azioni più efficaci sono quelle che maturano nei processi di partecipazione e confronto a scala territoriale e riguardanti l'insieme degli abitanti. Il diritto di voto amministrativo non è la soluzione al problema della cittadinanza locale ma è una condizione necessaria. Al suo fianco deve crescere la cittadinanza concreta nell'abitare quotidiano. La partecipazione - luogo del passaggio dal 'progettare per' al 'progettare con' gli abitanti - permette di definire un modello di agire centrato sulla presenza contestuale e sull'equilibrio fra i doveri e i diritti, rafforzati dalla collaborazione attiva alla costruzione dello spazio. La partecipazione è però soprattutto un luogo di ascolto e recupero della materialità del costruire lo spazio, è un progetto che prende avvio dai modi di vivere i propri luoghi quotidiani di riferimento per approdare a quelli di interesse collettivo.

4. Autonomia e responsabilità

La città plurale deve formare i cittadini all'autonomia e alle responsabilità della nuova realtà urbana. È una responsabilità che non si crea per decreto, né si può richiedere unilateralmente; la si costruisce, giorno dopo giorno, sui territori urbani, in maniera localizzata, mettendo in opera attività che favoriscono la partecipazione degli abitanti di un territorio alla vita della città plurale. [...] È necessario che ogni soggetto impegnato sul versante della progettazione interculturale superi gli atteggiamenti di tipo culturalista, pedagogico, assistenziale, per adottare una visione dinamica della cultura e della condizione materiale degli immigrati. Un approccio metodologico e progettuale corretto non crea dipendenza, non cronicizza le situazioni di disagio, si auto annulla nel progresso dell'azione.

5. Le politiche integrate di sviluppo urbano e solidale

I percorsi migratori sono l'esito dell'interazione fra i singoli progetti migratori (motivazioni individuali di partenza e loro modificazioni nel tempo) e il territorio (inteso come organismo vivente e come l'insieme delle condizioni ambientali sociali, economiche, politiche, culturali, con cui l'abitante-migrante interagisce). Gli approcci trasversali permettono lo sviluppo dinamico delle diverse dimensioni coinvolte, e consentono di produrre effetti superiori a quelli che potrebbero essere ottenuti dalla loro attuazione isolata. Le politiche settoriali, che spesso mancano di una visione sistemica dei fenomeni, mostrano limiti di efficienza e di efficacia, provocano risposte rigide nella società, nel territorio e nel tempo, con effetti collaterali quali l'eternalizzazione della condizione, la delega alle tecniche monodisciplinari, l'azione emergenziale e discriminante. È proprio nelle aree di sovrapposizione tra le politiche che sta la capacità di cogliere la totalità dell'individuo, il suo interagire complesso con la società, il costruire i riferimenti per il suo percorso.

Al livello del quartiere, per i quartieri problema o "in crisi", programmi locali integrati - cioè multidimensionali, multi-attori, inter-istituzionali, partecipativi - possono contribuire a rompere i circoli viziosi dell'emarginazione e della segregazione e ad avviare processi di sviluppo sociale e di genuina "riqualificazione". Le politiche integrate permettono inoltre di superare le logiche assistenzialistiche e la spirale delle rivendicazioni particolari che si accendono attorno alle politiche specifiche (casa, servizi, prestazioni del welfare) sollecitando negli abitanti una responsabilità diversa verso i problemi del loro territorio e la loro gestione. Le politiche integrate sono in grado di condurre una negoziazione più forte con i vari livelli degli organismi di finanziamento, sollecitando in questi dei percorsi di rinnovamento dei sistemi di gestione politico-amministrativa della città. Le politiche locali integrate rinforzano le dinamiche di sviluppo generali, sdrammatizzano le immagini di crisi dei quartieri e delle forme della convivenza.

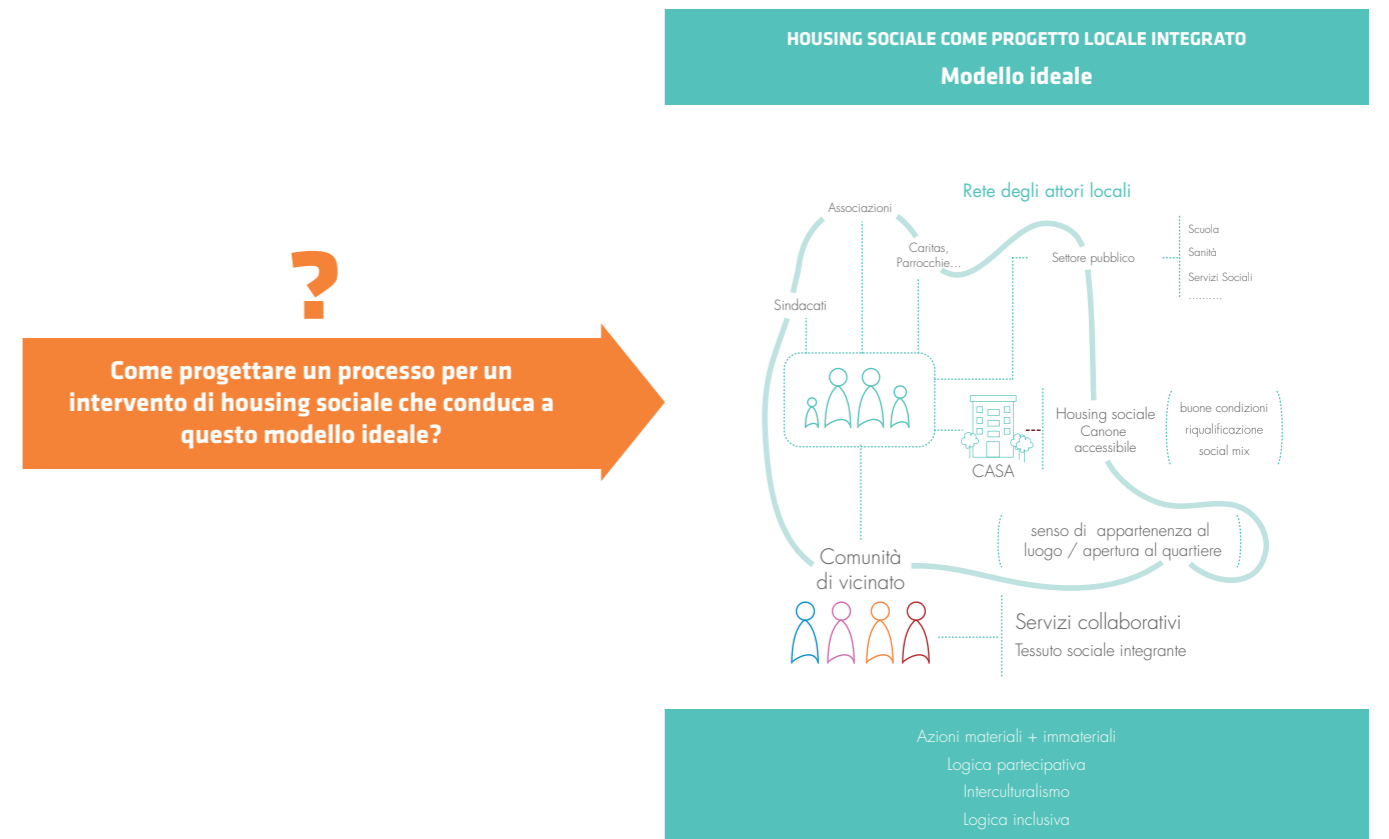
Partecipazione, mediazione, coordinamento tecnico-politico, promozione del territorio a sistema e condivisione dell'informazione sono strumenti per l'analisi e per lo sviluppo di azioni integrate tra le dimensioni sociali, economiche e ambientali dei problemi urbani.

3. Il design del processo: il ventaglio dell'ospitalità

3.1 Quale processo per un progetto locale integrato?

Per riassumere quanto detto prima l'housing sociale pone l'accento non solo sulla dimensione quantitativa e strutturale della questione casa ma sull' "abitare" e la qualità del vivere, proponendo un'integrazione di politiche e di soggetti. Nelle sue differenti risposte ai bisogni locali, è un fenomeno dai molteplici aspetti che richiede ancora sperimentazione, valutazione e diffusione dei risultati; rappresenta una sfida inevitabile, da affrontare solo in una dimensione di rete tra gli attori coinvolti, affinché la problematica abitativa non costituisca un elemento di esclusione sociale (Meardi, 2007).

Tutti gli obiettivi di cui abbiamo parlato fino ad ora, cioè riqualificazione, coinvolgimento degli abitanti, responsabilizzazione, creazione di una comunità di vicinato e di un tessuto sociale integrante, partecipazione di tutti gli attori locali, inclusione sociale, intercultura, ecc., possono essere raggiunti se nella realizzazione di un intervento di housing sociale ci si attiene a un processo che tenga conto di tutti questi elementi in maniera funzionale, efficace e coerente.



Casi studio: Abitare c/o e Abitiamo Insieme Ascoli

Abitare c/o: coesione sociale e convivenza urbana - ABCittà

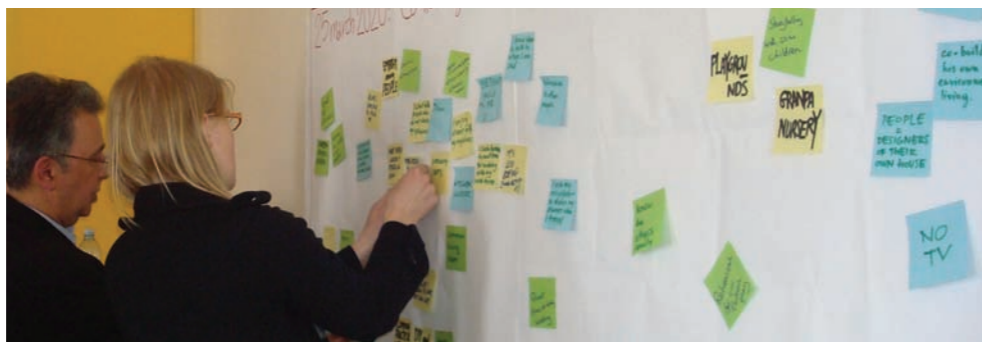


www.abcitta.org

ABCittà è una cooperativa sociale costituita da un gruppo di professionisti con esperienze diverse in progettazione partecipata. Le competenze riguardano le scienze umane e sociali, lo sviluppo sostenibile, l'organizzazione e la gestione di sistemi complessi, la pianificazione e la progettazione urbana, la psicopedagogia dello sviluppo e la cultura dell'infanzia e dell'adolescenza. Opera dal 1999 a livello locale, nazionale e internazionale.

ABCittà promuove lo sviluppo armonico e sostenibile del territorio; facilita processi di cittadinanza attiva degli abitanti a partire dai più piccoli; coinvolge tutti i soggetti della comunità per il miglioramento della qualità della vita e delle relazioni; individua, valorizza e integra le risorse locali espresse e potenziali; influenza processi culturali di cambiamento. Si rivolge a istituzioni, enti, agenzie pubbliche e del privato non profit e profit per l'avvio e la gestione di processi partecipati in una prospettiva di progressiva autonomia.

ABCittà opera attraverso l'ideazione e l'applicazione di metodi e strumenti innovativi: attivazione di reti istituzionali, formazione, workshop, forum, laboratori, consultazioni.



Il progetto Abitare c/o Abitare c/o è stato un progetto volto all'inserimento abitativo di soggetti a rischio di esclusione sociale: un progetto pilota affiancato alla ristrutturazione degli immobili con l'intento di agevolare l'integrazione dei futuri inquilini nel territorio e promuovere atteggiamenti autonomi e responsabili nella gestione dell'alloggio. Si è sviluppato nella periferia sud della città di Milano (quartiere Stadera), dove quattro edifici (le Quattro Corti), due dell'ALER e gli altri due ceduti in comodato d'uso alle Cooperative d'abitazione Dar=casa e La Famiglia, sono stati ristrutturati e assegnati a canone moderato. Il progetto è stato finanziato dal Comune di Milano, Settore servizi sociali per adulti.

Il progetto è stato coordinato da ABCittà con l'approccio della partecipazione. I futuri

inquilini (per molta parte stranieri – ed è uno dei motivi per cui ho scelto di approfondire questo caso studio) sono stati coinvolti fin dalle prime fasi del processo, così come gli abitanti e le associazioni del quartiere, che hanno "preparato" l'accoglienza dei primi.



Gli strumenti impiegati (tavoli di lavoro, colloqui individuali, questionari, workshop, consultazioni, momenti di diffusione e "celebrazione" dei risultati, ecc.), si caratterizzano per l'opportunità che offrono agli attori coinvolti di attivarsi definendo contenuti e possibilità per la realtà di cui sono protagonisti. Data la consistente componente numerica di immigrati non italiani tra i beneficiari del progetto, gli strumenti sono stati adattati con particolare attenzione agli aspetti interculturali.

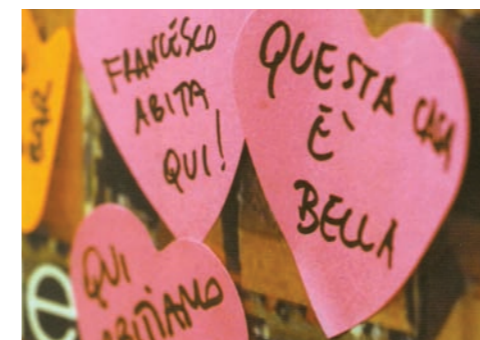
Gli strumenti

Nello schema della pagina seguente è riassunto il processo seguito da ABCittà, che prende avvio nell'anno precedente l'insediamento abitativo (marzo 2003), nel momento cioè dell'individuazione dei futuri assegnatari degli alloggi, e si conclude nell'anno successivo l'insediamento, accompagnando la nuova realtà a innescare le proprie modalità di autogestione. Gli strumenti di coinvolgimento e partecipazione sono stati diversi a seconda dei soggetti, della fase del progetto e dei suoi sotto-obiettivi.

Il processo

- Inquilini delle Quattro Corti

Sono state inserite nelle nuove abitazioni 180 famiglie, selezionate dai diversi soggetti





gestori con modalità proprie e coinvolte attivamente nel processo di costruzione della buona convivenza nei singoli edifici (Cooperativa Dar=casa: 48 famiglie di cui 30 straniere; Cooperativa La Famiglia: 46 famiglie di cui 14 straniere; ALER: 86 famiglie, prevalentemente italiane residenti nella zone)



• Tavolo Territoriale

Il Tavolo, composto dai **referenti delle realtà/agenzie/istituzioni presenti nel quartiere**, che hanno coordinato o pianificato iniziative volte all'accoglienza delle famiglie nelle Quattro Corti, mettendo a disposizione risorse proprie e beneficiando delle ricadute del progetto sulle proprie attività (Chiesa Cristiana Evangelica Stadera, Comitato inquilini dei quartieri Stadera Savoia Spaventa, Il melograno rosso - gruppi di volontariato vincenziano, Symbiotica - associazione culturale, Scuola elementare - materna - media, Lo scrigno - cooperativa sociale, Dar=casa, La Famiglia)



• Tavolo di progetto

Il tavolo, composto da **referenti istituzionali** coinvolti nel progetto, ha accompagnato l'intero percorso pianificando le varie fasi sulla base delle variabili emerse e dei risultati via via ottenuti (Comune di Milano - Servizi Sociali agli Adulti, ALER Milano, Dar=casa,

La Famiglia) (Meardi, 2005)



- Risultati**
- Il progetto ha avuto numerose ricadute positive. Prima di tutto, ha contribuito a **ribaltare la percezione del quartiere** nell'immaginario collettivo dei suoi abitanti: da luogo di immobilità, degrado e perdita di identità a luogo di ri-scoperta delle proprie specificità culturali e relazionali, ambito di sperimentazione proiettato verso il futuro.
 - Per quanto riguarda gli **inquilini** delle Quattro Corti, il percorso ha creato i **presupposti per una buona convivenza**, grazie non solo al regolamento e al "patto di convivenza", ma all'esperienza di agio, al clima di fiducia, di cura e di confronto aperto vissuti dagli inquilini tra loro e con le cooperative di abitazione
 - Il clima di collaborazione instaurato ha contribuito alla nascita nel 2006 della **Banca del Tempo 4 Corti** (dalla volontà di quattro mamme abitanti in via Barrili che era anche la sede del laboratorio del quartiere Stadera).



- Considerazioni**
- Un primo elemento che emerge da questo caso studio è l'**importanza di coinvolgere inquilini, abitanti e associazioni del quartiere fin dalle prime fasi**, quando i lavori di ristrutturazione o non sono ancora iniziati o sono iniziati da poco.

- In questo caso il progetto si ferma alla fase di accompagnamento (con la consegna del patto di convivenza), è interessante capire **come si sviluppano anche le fasi successive** (dandovi continuità) prevedendo ad esempio lo sviluppo di servizi collaborativi.

- E' stato inoltre un processo lungo e complesso che ha potuto prendere vita grazie a un finanziamento del Comune. Non sempre c'è una **disponibilità di budget** così elevata, quindi quello che si può fare è immaginare un processo (soprattutto nelle prime fasi) più concentrato.

- Uno dei motivi per cui ho scelto di analizzare questo caso è stata la forte **presenza di stranieri** tra i futuri inquilini; Abitare c/o ha lavorato sul mettere in evidenza i **valori comuni** riguardanti la casa, sul **confronto tra le storie di vita** delle diverse persone, sulla **convivialità**. Credo siano elementi che vanno tenuti in considerazione per un progetto di housing sociale, sia che coinvolga diverse culture o meno, perchè

Sia le varie tappe del progetto Abitare c/o che i suoi esiti sono la dimostrazione dell'enorme miglioramento generale nella convivenza urbana realizzabile quando, in un programma di inserimento abitativo, si applicano erga omnes quei criteri di ascolto attivo che a prima vista ci sembrerebbero adatti solo all'accoglienza e all'inserimento delle famiglie straniere. La ricetta che ne emerge può sembrare paradossale: invece di cercare di trattare lo straniero "come uno di noi", è molto meglio accoglierci anche fra noi come si accoglie uno straniero che desideriamo si senta il benvenuto.

(Meardi, 2005, pag. 6)

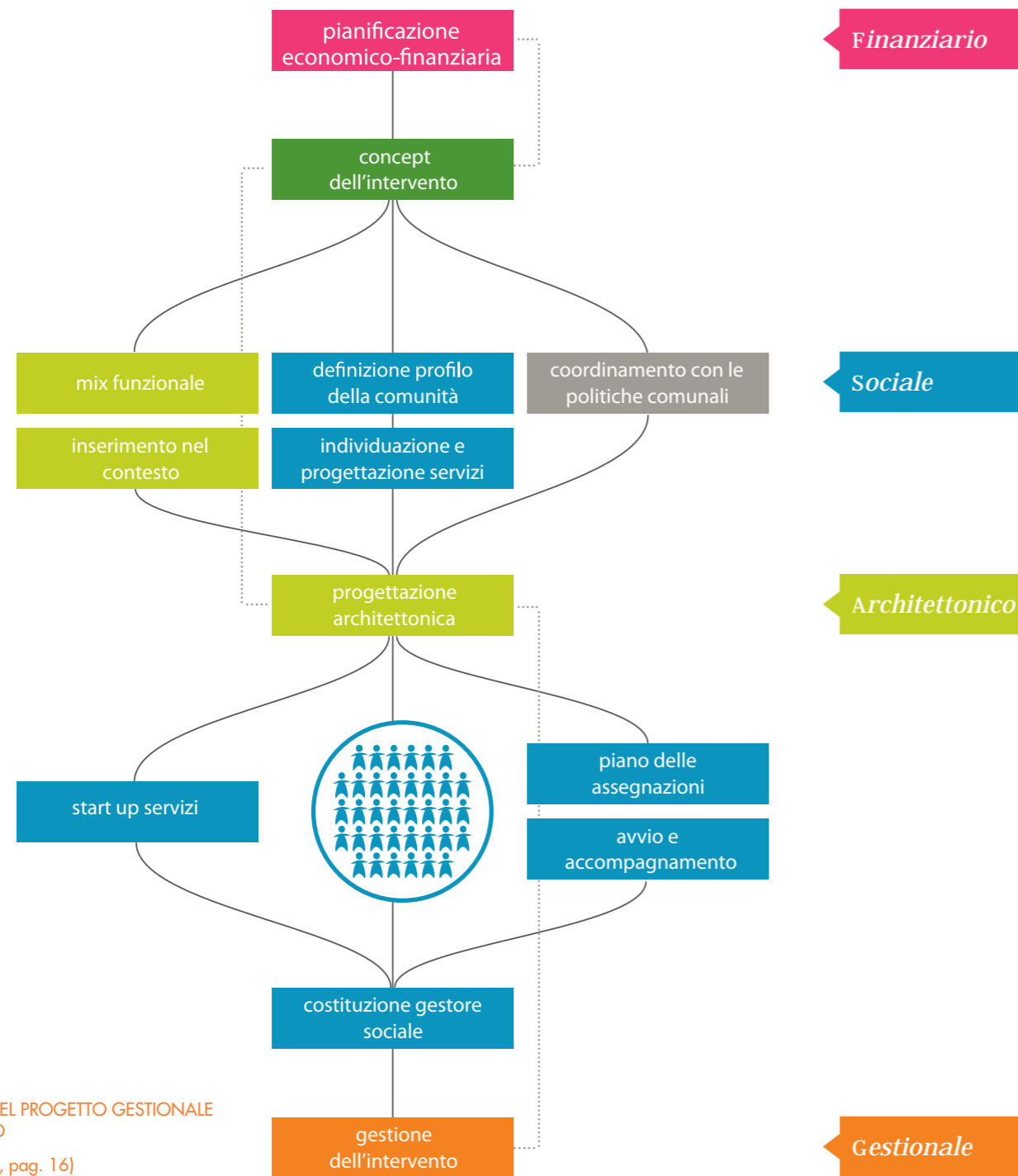
Questa frase di Mrianella Sclavi, presente nell'introduzione del libro che racconta il progetto Abitare c/o, mette in evidenza come alcuni processi sperimentati in determinati contesti, possono (anzi, dovrebbero) essere replicati altrove. Quindi si possono immaginare **processi replicabili anche in condomini esistenti o in interventi di housing sociale non necessariamente interculturali**.

Abitiamo Insieme Ascoli - Fondazione Housing Sociale

La Fondazione Housing Sociale nasce nel 2004 come emanazione della Fondazione Cariplo; la sua attività si è sviluppata negli anni su quattro assi: la promozione della finanza etica, e in particolare di fondi immobiliari dedicati all'housing sociale, lo sviluppo di modelli gestionali no-profit, valorizzando il contributo che questo settore può dare rispetto al bisogno abitativo, l'elaborazione di strumenti finalizzati alla progettazione degli interventi, da condividere con tutti gli operatori del settore e il partenariato con la Pubblica Amministrazione, cercando di elaborare i contenuti delle iniziative in modo coordinato e sussidiario rispetto alle politiche pubbliche per la casa, sociali e in generale di sviluppo del territorio (FHS, 2010).

La FHS promuove quello che viene chiamato **progetto gestionale integrato**, cioè un





SCHEMA DEL PROGETTO GESTIONALE INTEGRATO (FHS, 2010, pag. 16)

progetto che metta insieme le singole parti del progetto (spazio privato, spazio pubblico, servizi, gestione futura, ecc.).



La gestione sociale (in blu nello schema della pagina a fianco) è la sezione che più ci interessa perchè è quella in parte di competenza del design dei servizi. Per gestione sociale si intende l'insieme delle attività connesse all'amministrazione degli immobili e alla gestione delle relazioni tra e con le persone che vi abitano. Il Gestore Sociale è quindi un nuovo soggetto la cui attività consiste nel prestare servizi di promozione sociale e di gestione del patrimonio in locazione e si distingue da un normale gestore immobiliare per la centralità riservata all'inquilino e alla comunità beneficiaria dei servizi, ma anche protagonista attiva dell'amministrazione.

Un nuovo ruolo: il gestore sociale

I principali obiettivi del Gestore Sociale sono l'erogazione di servizi di elevata qualità, prevedendo il monitoraggio e la valutazione degli stessi, e l'integrazione della dimensione economica con quella sociale, puntando all'attivazione di reti relazionali e solidali basate sulla condivisione di valori, sulla partecipazione e sul senso di appartenenza. Oltre alle politiche pertinenti alla gestione immobiliare ordinaria, (amministrazione affitti, manutenzioni, riparazioni, sicurezza), le attività del gestore sociale comprendono la **promozione e lo sviluppo della comunità e dei servizi integrativi** alla residenza.



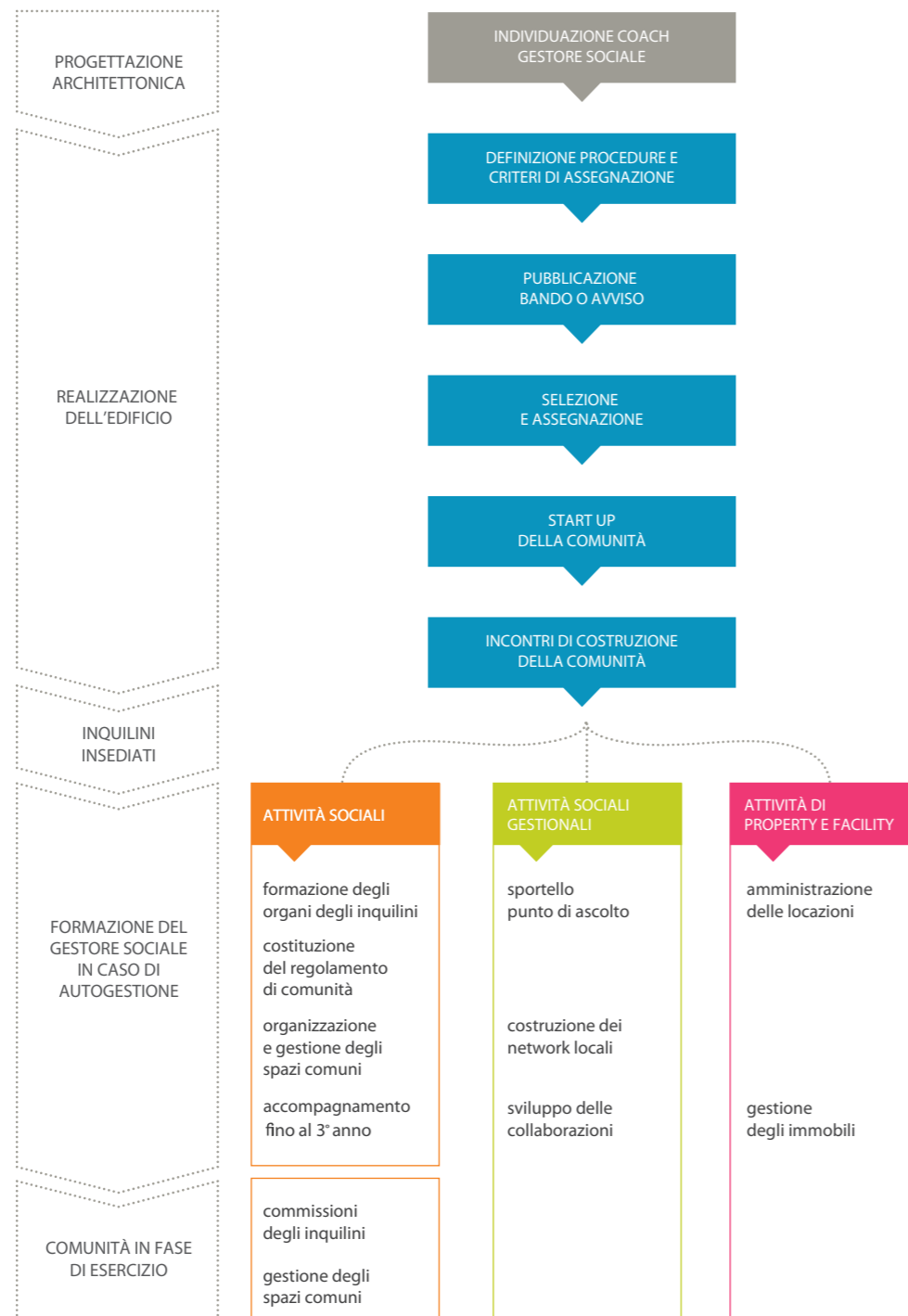


GRAFICO DELLE FASI DELLA GESTIONE SOCIALE (FHS, 2010, pag. 51)

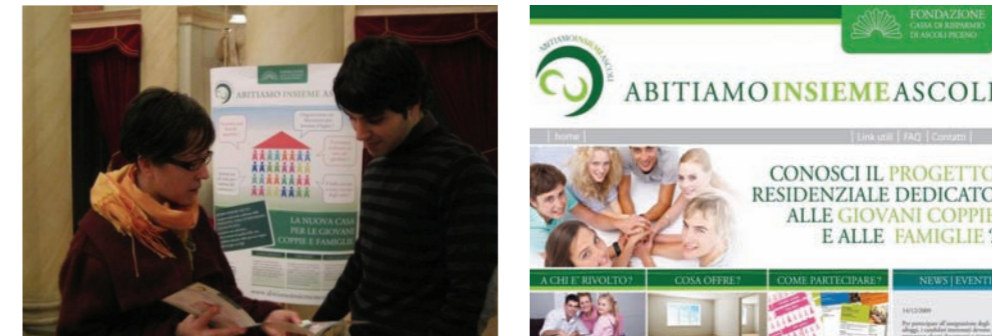
Come nel caso di Abitare c/o, grande spazio viene dato alla creazione della comunità, ma come si arriva a questo obiettivo? Proviamo a capirlo esplorando il caso Abitiamo Insieme Ascoli.

Abitiamo Insieme Ascoli è un intervento di housing sociale realizzato ad Ascoli Piceno e rivolto a giovani coppie con o senza figli che hanno difficoltà ad accedere ad un'abitazione a prezzo accessibile.

Il processo inizia con la **presentazione del progetto attraverso vari media**, attraverso specifici eventi promozionali (in questo caso un concerto di Elio e le storie tese) e visite all'edificio



Promozione



A questa fase di comunicazione segue quella di costruzione della comunità. Lo start up è iniziato nel settembre 2010 (le assegnazioni sono terminate in ottobre) e gli inquilini si sono trasferiti negli appartamenti tra dicembre 2010 e gennaio 2011. Gli obiettivi degli **incontri** sono quelli di progettare le funzioni e le modalità di gestione dei servizi e delle aree comuni e di redigere un patto di convivenza, basato su diritti e doveri definiti dagli abitanti stessi.

Costruzione della comunità



Ad un **primo incontro collettivo** (18 settembre 2010), che ha coinciso con l'inaugurazione



del progetto e in cui gli abitanti hanno avuto modo di conoscersi e fare un tour dell'abitazione, ne sono seguiti **altri tre** (27 gennaio, 24 febbraio e 31 marzo) con l'obiettivo di stendere il patto di convivenza e progettare i servizi residenziali (attraverso workshop). Nella progettazione dei servizi sono state coinvolte anche le associazioni presenti sul territorio interessate al progetto, al fine di supportare l'avvio di specifiche attività volte alla partecipazione del quartiere e della città.



Progettazione dei servizi Durante questi incontri, gli inquilini, con l'aiuto dei facilitatori, hanno ideato una serie di attività da svolgere nei tre spazi comuni presenti nell'intervento:

- **Spazio gioco bimbi**, ovvero un piccolo asilo condominiale, gestito da un'animatrice esterna con il supporto dei genitori, inizialmente dedicato solo ai figli degli assegnatari e successivamente esteso anche al quartiere.
- **Spazio polifunzionale**, un locale nel quale gli inquilini possono incontrarsi, promuovere iniziative e attivare servizi interni (ad esempio: incontri culturali, allestimenti, corsi di vario genere, cineforum...) o semplicemente per l'organizzazione di momenti conviviali e di condivisione, come cene, pranzi e feste.
- **L'hobby room**, uno spazio dove sono posizionati gli utensili e le attrezzature comuni,

a disposizione di tutti i condomini per piccoli lavori di bricolage. Lo spazio, può essere inoltre usato come deposito comune e ordinato per le biciclette e passeggini.

Inoltre, la comunità si è confrontata anche riguardo l'**autogestione del giardino condominiale**, valutando diverse attività come la piantumazione di aromi e spezie o l'organizzazione di momenti di convivialità all'aperto durante i periodi di primavera-estate.



Anche da questo caso studio emergono alcuni elementi chiave:

- l'**importanza della fase di conoscenza e costruzione della comunità**, sancita con la definizione di un **patto di convivenza**;
- la progettazione partecipata di **servizi**, sia per i **residenti** stessi che per il quartiere;
- come nel caso precedente è prevista la presenza di **facilitatori** che in questo caso oltre alla costruzione della comunità guidano il percorso di **progettazione dei servizi**. E' interessante se alla costruzione di questo percorso partecipi anche il **designer dei servizi** perchè sarà poi colui che dovrà rendere concrete le proposte che vengono dagli abitanti o dal quartiere, ma anche per dare un'immagine coordinata e coerenza a tutto il processo.

Considerazioni

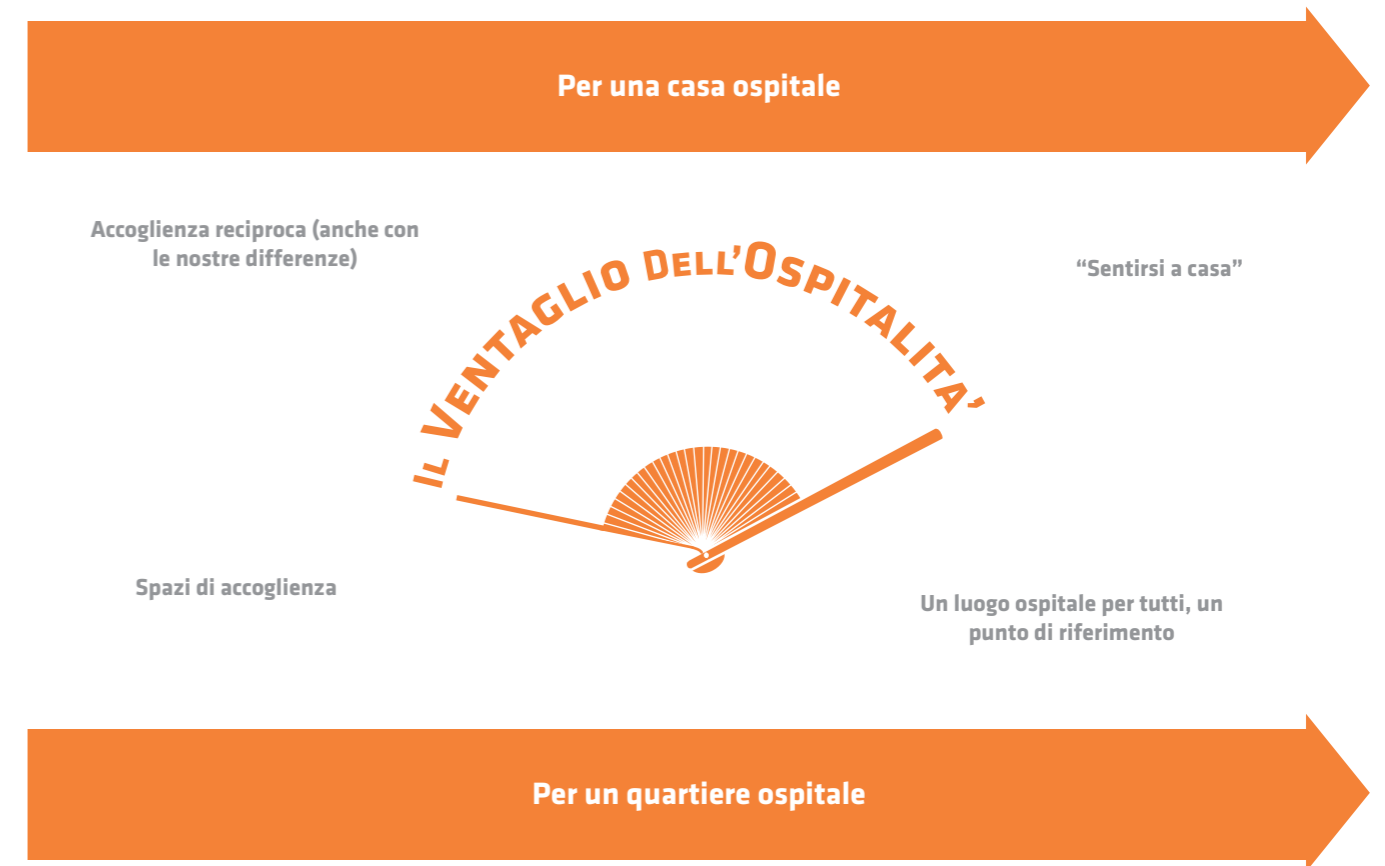
3.2 Il ventaglio dell'ospitalità

Partendo dai casi studio analizzati ho progettato un processo per un intervento di housing sociale la cui comunità di inquilini è composta, come abbiamo detto prima, da diverse culture e che consenta di tenere conto di tutti quegli elementi del modello ideale di housing sociale come progetto locale integrato.

Genesi del nome Casualmente mentre sfogliavo una rivista ("e Vai", magazine per bambini redatto dal Pime Milano - centro di cultura e attività missionaria), mi sono imbattuta in un articolo sull'ospitalità; l'autore spiegava come in Thailandia il ventaglio sia considerato simbolo di ospitalità: infatti quando un ospite arriva a casa di qualcuno, dato il clima caldo del paese, è usanza che il padrone di casa gli faccia aria proprio con un ventaglio. Mi è subito piaciuta molto l'immagine del ventaglio, composto da una pluralità di raggi

tenuti insieme da un perno (non fissi, ma mobili), perché ha richiamato in me l'immagine di una pluralità di abitanti e di culture che vivono insieme, una comunità che non è però chiusa su sé stessa (il ventaglio non ha utilità quando è chiuso) ma che si apre al quartiere, alla città. E poi il concetto di ospitalità, un'ospitalità che si declina in qualcosa di fisico (il ventaglio), che però non viene lasciato nelle mani dell'ospite, ma è accompagnato dal gesto del padrone di casa, che lo sventola per fargli aria. L'ospitalità dev'essere quindi intesa come quell'insieme di strutture fisiche (es. una casa) e di azioni immateriali (accoglienza, creazione di una comunità, accompagnamento all'interno della società...). Da queste riflessioni la scelta di chiamare il mio progetto "Il ventaglio dell'ospitalità".

Credevo che il concetto di ospitalità sia indicato perché unisce tutti i popoli e poi perché ne racchiude molti altri: accoglienza reciproca tra le persone (il che vuol dire "ti accetto e possiamo collaborare anche se abbiamo culture diverse, abitudini diverse, idee diverse"), presenza di spazi di accoglienza, luoghi caldi, in cui le persone si possano sentire "a casa" e servizi dedicati a rendere il luogo un luogo ospitale per chi ha bisogno di punti di riferimento.



Prendendo spunto dai casi studio analizzati ho scelto di declinare il concetto di ospitalità sui due livelli:

UNA CASA OSPITALE

COMUNITÀ DEI RESIDENTI



L'obiettivo è far sì che l'intervento di housing sociale generi un luogo in cui **le persone che vi abitano** possano essere ospitali tra loro, quindi **accogliersi con le loro differenze**, le loro peculiarità e soprattutto le loro ricchezze. L'ospitalità non deve essere solo tra le persone che fanno parte della comunità di abitanti, il luogo stesso deve trasmettere questa sensazione: sarà quindi un **luogo di cui tutti si prendono cura**, un **luogo vissuto e personalizzato dagli abitanti**, un luogo in cui si possano "sentire a casa".

Questo livello del processo quindi coinvolgerà le persone che abiteranno nella struttura di housing sociale e che chiameremo **comunità dei residenti**: possono essere residenti **fissi o temporanei**, a seconda delle peculiarità del progetto di housing sociale e sarà una comunità caratterizzata dal **mix sociale**.

UN QUARTIERE OSPITALE

ABITANTI E ASSOCIAZIONI DEL QUARTIERE



L'obiettivo è far sì che il quartiere dove viene realizzato l'intervento sia un **quartiere ospitale**: **ospitale nei confronti** della nuova struttura di housing sociale e **dei nuovi abitanti** (in questo senso è importante la comunicazione, la creazione di relazioni con il quartiere fin dalle prime fasi) ma anche un quartiere **ospitale per gli abitanti che già ci vivono**. L'intervento di housing sociale può diventare un **nuovo punto di riferimento** per gli abitanti del quartiere, una **risorsa** per rispondere ai loro bisogni, per generare circoli virtuosi di inclusione e mutuo aiuto.

Questo livello del processo quindi sarà rivolto agli **abitanti e alle associazioni del quartiere**. In un'ottica più allargata può prevedere anche il coinvolgimento delle istituzioni (es. Comune).



Tanti appartamenti, tante famiglie, tante storie, ma una sola comunità per abitare insieme una casa e una città migliore.



Collaborare per superare insieme le difficoltà della vita quotidiana, migliorare i servizi esistenti o costruirne di nuovi, e contribuire alla realizzazione di un tessuto sociale realmente integrante.



Partecipazione come strumento per valorizzare le risorse presenti sul territorio, negoziare i diversi punti di vista, superare le conflittualità, favorire l'assunzione di responsabilità, suscitare l'interesse e rafforzare la motivazione per l'impegno verso obiettivi condivisi.



Accogliere l'altro con la sua identità culturale attraverso un confronto dinamico di comprensione delle differenze.



L'approccio su entrambi i livelli (casa e quartiere) è quello della:

- **partecipazione**, cioè del coinvolgimento di tutti gli attori fin dalle prime fasi del processo: tutti gli attori (futuri residenti, abitanti e associazioni del quartiere) possono contribuire con le loro risorse alla progettazione dell'intervento (in termini di attività, servizi, ecc.), e anzi questo è auspicato perchè in un'ottica di progetto locale integrato l'housing sociale deve poter trovare risposta ai bisogni degli **stakeholder** (chi ci vive ma anche chi potrà trarne benefici). La progettazione partecipata, come ho affermato nella pagina precedente, è utile nella responsabilizzazione, nel motivare l'interesse e l'impegno, nel valorizzare le risorse locali presenti sul territorio.
- **collaborazione**: le competenze ed esperienze di ognuno possono essere messe a disposizione della comunità; chi ci è già passato ha acquisito una conoscenza esperienziale con cui aiutare qualcuno che si trova in una condizione simile. In questo modo si creano **circoli virtuosi di mutuo aiuto**, di **diffusione delle conoscenze e delle competenze**, ma sono circoli virtuosi che si generano grazie alle relazioni che si creano, allo scambio esperienziale.

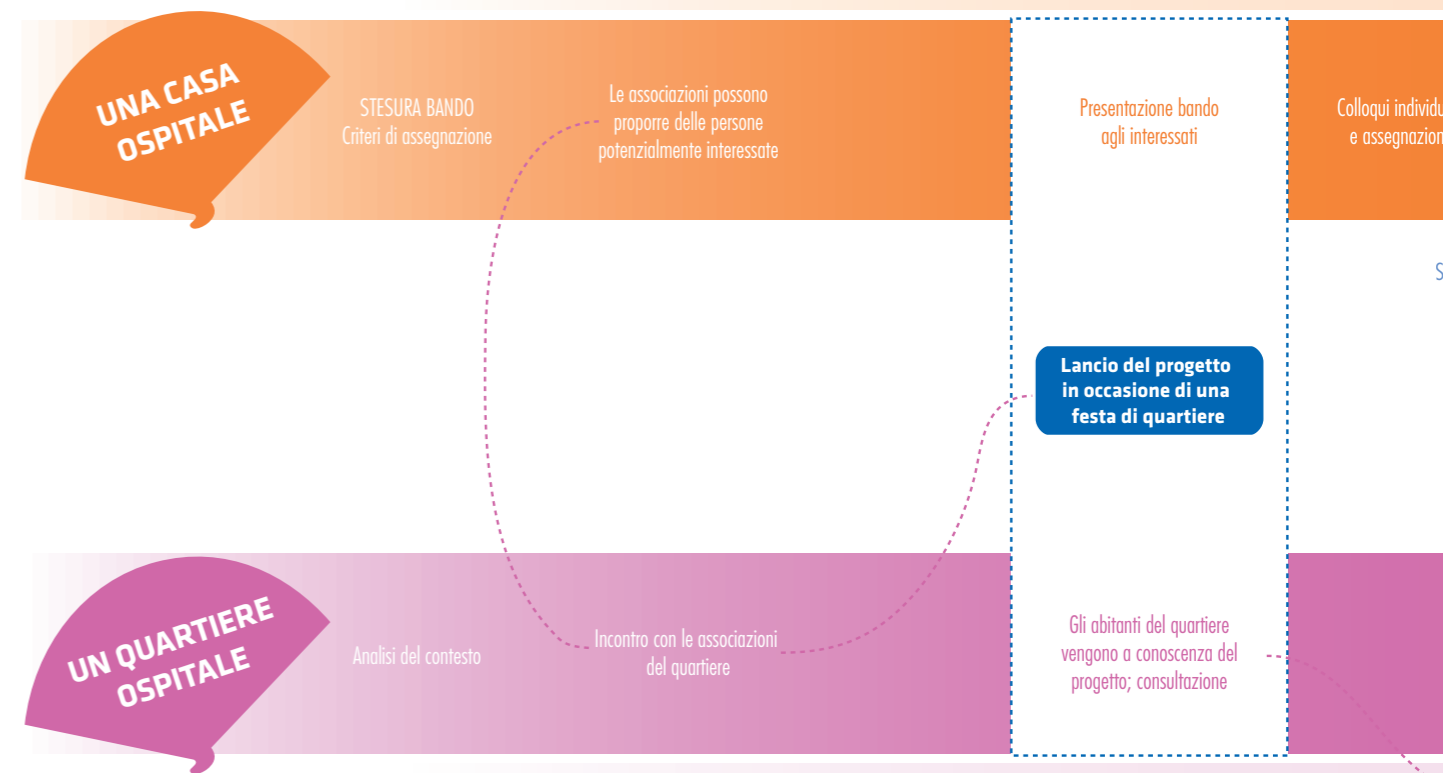
Questi approcci si rivelano utili soprattutto in presenza di una **comunità di residenti formata da diverse culture** perchè consentono di generare meccanismi di inclusione sociale e di uscire dalla logica assistenzialistica che spesso viene riservata alle fasce deboli.



Nello **schema** a fianco è raffigurato il processo generale che ho immaginato per un intervento di housing sociale che voglia porsi come un **progetto locale integrato**, che coinvolga in modo innovativo, partecipativo e collaborativo sia gli abitanti che il quartiere.

Essendo una generalizzazione le singole azioni vanno poi specificate a seconda del contesto (il quartiere, con i suoi bisogni e le sue risorse) e della composizione della comunità dei residenti: proprio perchè è un progetto locale **va adattato al contesto**. Nel capitolo seguente vedremo come questo processo può essere applicato in un intervento della Fondazione Housing Sociale in Via Padova a Milano.

Le azioni si articolano sui due livelli di cui abbiamo parlato precedentemente: quello della **casa** e quindi della comunità dei residenti e quello del **quartiere** (abitanti e associazioni).

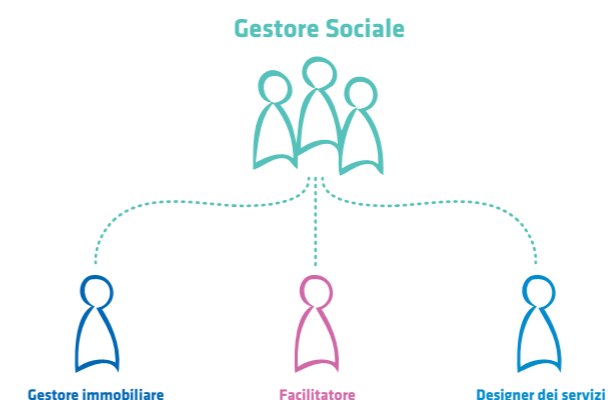


Schema (elaborazione personale):
IL PROCESSO PER UN INTERVENTO
LOCALE E INTEGRATO DI HOUSING
SOCIALE

3.3 Gli attori

Da chi è gestito il processo?

Il processo viene gestito da questa nuova figura di cui abbiamo parlato che è il Gestore Sociale, che può essere un operatore del settore non profit o limited profit (Associazione, Cooperativa, Fondazione...). Dato che, come abbiamo visto prima quando abbiamo analizzato Fondazione Housing Sociale, il Gestore Sociale deve saper unire all'attività di gestione immobiliare la gestione della comunità e di servizi per i residenti e per il vicinato, all'interno del Gestore Sociale ci devono essere diverse competenze, tra cui anche il design dei servizi.



IPOTESI DI COMPOSIZIONE DEL
GESTORE SOCIALE

		
Assegnazioni Amministrazione affitti Manutenzione Riparazioni Sicurezza	Relazioni con gli attori locali Punto d'ascolto Prevenzione e gestione dei conflitti Mediazione culturale Gestione incontri inquilini e processi di progettazione partecipata	Spunti progettuali dall'analisi del contesto Co-design dei servizi e delle attività gestionali Co-design eventi Comunicazione Realizzazione toolkit per servizi e attività di gestione Business Plan dei Servizi

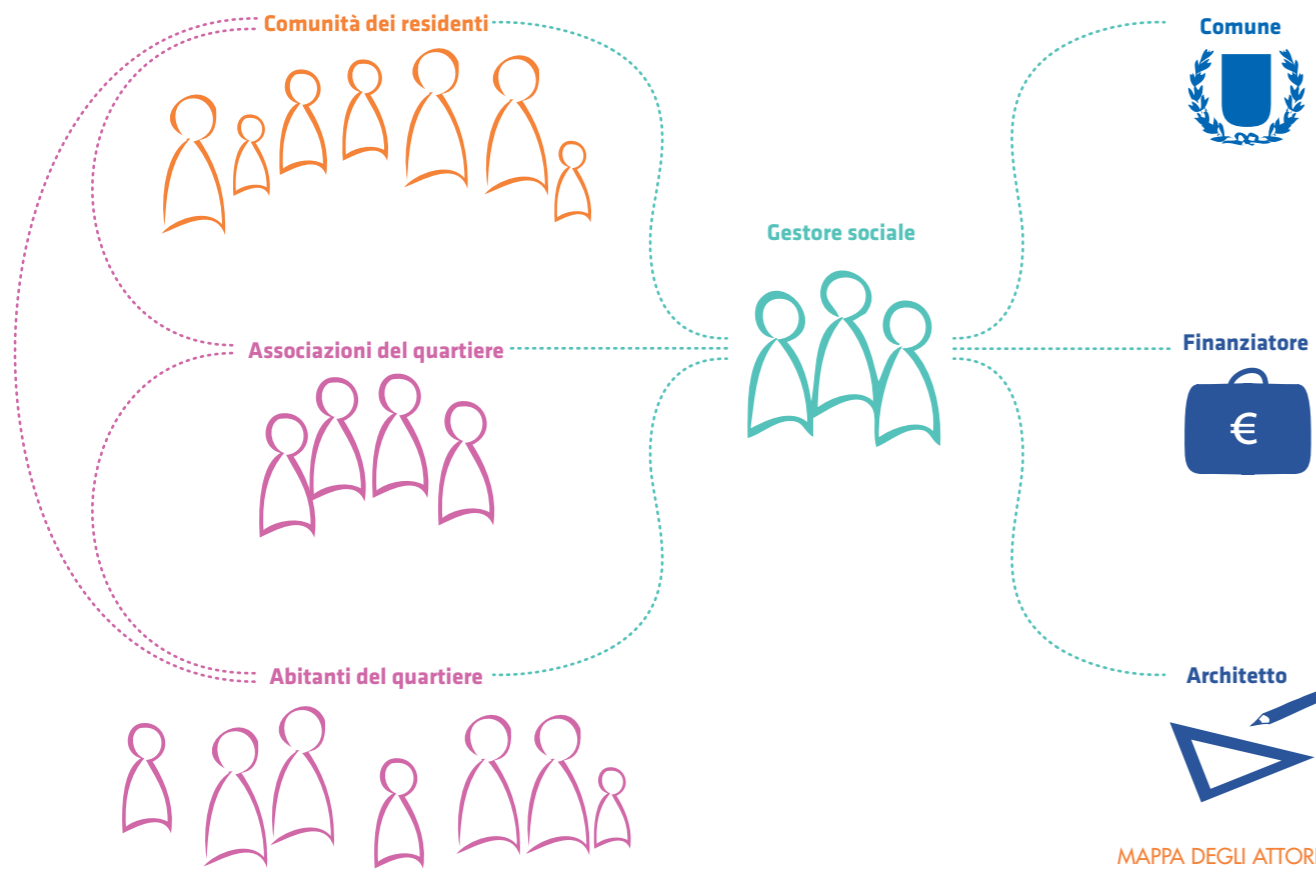
COMPETENZE DELLE DIVERSE FIGURE
PROFESSIONALI COINVOLTE

Stakeholder coinvolti

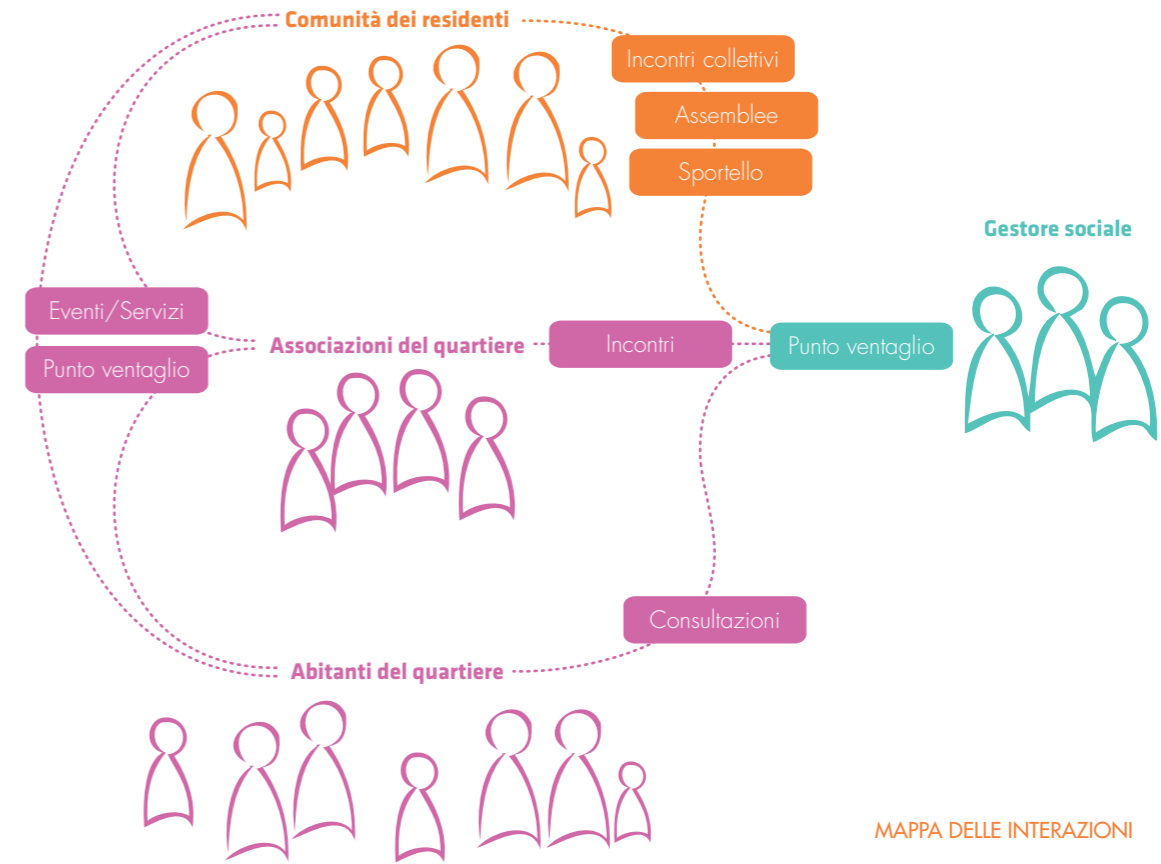
Come abbiamo detto l'intervento è gestito dal Gestore Sociale, che interagisce, lungo tutto il processo, con la comunità dei residenti e con il quartiere (associazioni e abitanti). Focalizzeremo poi la nostra attenzione soprattutto su queste interazioni.

Ma nelle fasi iniziali il Gestore Sociale interagisce anche con architetti e finanziatori coinvolti: in quest'ottica il compito del facilitatore sarà quello di costituire un tavolo di progetto, in modo che vi sia coordinamento nella progettazione dell'immobile (tipologie abitative e spazi comuni), nella gestione del budget e nella definizione dei criteri per la selezione dei futuri residenti.

Anche il Comune dovrà essere coinvolto (in quanto proprietario dell'immobile o cofinanziatore,...). In ogni caso è bene comunicare e informarlo lungo tutte le fasi dell'intervento. Esso potrà essere coinvolto come partner nell'organizzazione di eventi, iniziative o nell'ergazione di servizi. In caso di inclusione di fasce deboli (come appunto dovrebbe avvenire) nell'intervento di housing sociale, sarà bene che il Gestore si coordini con il settore Servizi Sociali.



MAPPA DEGLI ATTORI



MAPPA DELLE INTERAZIONI

Il processo riguarda soprattutto le modalità di interazione, partecipazione e collaborazione tra gestore sociale, residenti e associazioni e abitanti del quartiere.

Nel capitolo 4 verrà illustrato il processo in dettaglio attraverso la sua applicazione a un caso studio, il progetto della Fondazione Housing Sociale "Maison du Monde" per Via Padova 36.

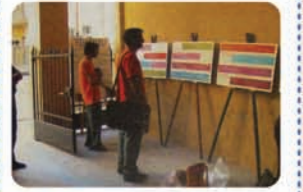
Nello schema in alto sono riassunte le principali modalità di interazione tra gli attori coinvolti.

**4. L'applicazione del processo:
il ventaglio dell'ospitalità per
Via Padova 36**

UNA CASA OSPITALE

STESURA BANDO
Criteri di assegnazione

Le associazioni possono
proporre delle persone
potenzialmente interessate



Presentazione bando
agli interessati

Lancio del progetto
nella festa "Via Padova
è Meglio di Milano"

Gli abitanti del quartiere
vengono a conoscenza del
progetto; consultazione

UN QUARTIERE OSPITALE

Analisi del contesto

Incontro con le associazioni
che operano in Via Padova

Prototipazione
Casi studio



4.1 Il progetto di Fondazione Housing Sociale "Maison du Monde"

Fondazione Housing Sociale sta realizzando un **progetto di housing sociale interculturale** in Via Padova, uno dei quartieri più multietnici di Milano. Ho scelto questo caso perchè permette di sperimentare il processo che ho ipotizzato in un contesto multietnico, consentendomi di approfondire soprattutto gli aspetti di **inclusione sociale e integrazione** di cui abbiamo parlato nel capitolo 2.



Le informazioni riguardanti il progetto risalgono al novembre 2011, quando ho avuto un colloquio con Giordana Ferri, Responsabile area progettazione e sviluppo della Fondazione Housing Sociale, che mi ha illustrato lo stato dei lavori del progetto "Maison du Monde"

Lo stabile che è stato scelto come idoneo all'implementazione del progetto è situato in Via Padova 36, è di proprietà della Veneranda Biblioteca Ambrosiana e si presenta come un

Lo stabile



tipico palazzo d'epoca dei primi anni del Novecento a uso residenziale con piano terra commerciale.

Al momento l'immobile pur avendo 23 dei 32 appartamenti locati si presenta in pessimo stato di conservazione e avrebbe bisogno di un significativo intervento di ristrutturazione su facciate, serramenti, solai, tetto, impianti di riscaldamento e di elevazione.

Suddivisione degli appartamenti FHS ha previsto la seguente destinazione per gli appartamenti:



Stato dei lavori Il progetto, in fase di definizione, prevede la ristrutturazione dell'immobile e il recupero dei sottotetti per ricavare un totale di 48 alloggi distribuiti in 4 scale da vendere o affittare a enti gestori.

I servizi FHS ha ipotizzato per questo progetto Co.services, un centro servizi rivolto agli ospiti e residenti nel condominio ma anche all'intero quartiere, in cui le attività proposte sono frutto di una stretta collaborazione tra il soggetto coordinatore del Co.services, le associazioni di quartiere e gli abitanti del condominio:

- servizi per il quartiere
- servizi per la comunità di abitanti gratuiti
- servizi a canone calmierato

Tra i primi possiamo citare lo "Sportello attivo" il quale si propone di fornire informazioni sui diritti e doveri dello straniero e consulenze per le procedure burocratiche, nonché mediazione linguistico-culturale.

Nei servizi a canone calmierato troviamo un internet point, una lavanderia e un luogo che ospiterà workshop e corsi tematici.

Le attività rivolte alla comunità e da essa autogestite potranno invece essere: Banca

del tempo, cineforum, ciclo-officina o laboratorio di falegnameria, bookcrossing del pianerottolo...

4.2 Analisi del contesto: Via Padova



Come illustrato nel processo una delle prime attività da compiere è l'analisi del contesto, per capire quali sono i bisogni e le risorse locali e ricavare degli spunti progettuali.

"Si può pensare a Via Padova come a un possibile laboratorio per il futuro, in cui eterogeneità sociale e multietnicità possono rappresentare un potenziale d'intervento, da valorizzare, e non un problema da risolvere".

"La scelta di venire a viverci (oltre al legame affettivo dato che ci abitavo da piccola) sta nel fatto che la zona mantiene una sua identità territoriale: è facile conoscersi e creare una rete di relazioni".

(FHS, Polaris, 2011, p. 4)



Via Padova: un quartiere d'immigrazione

Dalle testimonianze degli abitanti della zona, raccolti nella ricerca di Agustoni e Alietti, emerge la percezione di alcune analogie tra la realtà degli anni Sessanta-Settanta e quella attuale: mentre prima erano i migranti meridionali e veneti a fare del quartiere una babilonia di lingue ed attività diverse, ora sono gli immigrati, principalmente extracomunitari, a mescolare i propri usi e costumi alla quotidianità cittadina. Ma, mentre il "quartiere della memoria" integrava gli immigrati e riusciva a costruire "comunità per il tramite delle sue strutture politiche, sindacali, religiose e ricreative" nella situazione attuale la percezione degli intervistati tende ad enfatizzare la "formazione di mondi radicalmente differenti, ancorché contigui sul piano spaziale, al punto da rendere improbabili forme di scambio e integrazione"

(Associazione culturale Villa Pallavicini, 2010 cfr. Alfredo Agustoni e Alfredo Alietti, *Società urbane e convivenza interetnica*, cit., pp. 84-85).

La forte presenza degli immigrati si nota passeggiando per la via: stranieri che camminano per le strade, insegne e cartelli in tutte le lingue, negozi che vendono prodotti da tutto il mondo.



Imprenditoria etnica

Queste numerose attività imprenditoriali etniche scompaiono con la stessa velocità con cui sono nate, il clima che si respira in Via Padova è quello di un costante work in progress (Tosi et al., 2009).



Imprenditoria dinamica

Accanto a stabili che negli ultimi anni sono stati oggetto di interventi di riqualificazione edilizia, sono ancora preponderanti gli stabili con scarsa dotazione di servizi e che necessitano di interventi di manutenzione straordinaria: è forte il contrasto, sia visuale che sociale, fra gli isolati già ristrutturati e quelli ancora fatiscenti (Tosi et al., 2009).



L'abitare non è uguale per tutti

La presenza degli immigrati ha fatto sì che in Via Padova sorgessero tutta una serie di servizi a loro dedicati (call center, invio di denaro all'estero, ecc)



Servizi per immigrati



La presenza degli immigrati e la loro integrazione non lascia indifferenti alcuni abitanti e associazioni di Via Padova, che si spendono sul territorio con varie iniziative.

E i servizi istituzionali? In Via Padova il Comune è praticamente assente, non c'è decentramento di sportelli dedicati ad esempio agli immigrati; l'unico sportello comunale che troviamo nel quartiere è l'anagrafe. Anche i rapporti delle associazioni del quartiere con il Comune sono molto difficili, c'è molta distanza e poca comunicazione.



Assenza delle istituzioni

Per riuscire a sopperire all'assenza istituzionale le associazioni del quartiere si attivano come possono per venire incontro ai bisogni del gran numero di immigrati che popolano Via Padova. Le tipologie di servizi che esse offrono sono tendenzialmente le stesse (corsi di italiano, aiuto con le pratiche burocratiche, ecc), ma ogni associazione opera in modo completamente autonomo, per cui le iniziative si moltiplicano ma non c'è alcun coordinamento o messa in comune delle risorse. Un'occasione di coordinamento tra le diverse associazioni è l'evento "Via Padova è maglio di Milano".



Iniziativa a favore degli immigrati



Tante iniziative ma autonome

L'iniziativa "Via Padova è meglio di Milano"

"Via Padova è meglio di Milano" è un evento (alla sua prima edizione nel 2011) in cui il quartiere si apre, si "mette in mostra" e accoglie la città: intrattenimento, cultura, sport, gastronomia, convivialità e molto altro ancora, in una due giorni di eventi per tutti i gusti e per ogni età.

Il titolo della festa è la frase di un bambino. Partecipava al laboratorio di didattica e arte contemporanea "Città d'arte", in cui era prevista anche una visita guidata ai segreti di via Padova. Quando gli chiesero che idea si era fatto di questa via ci pensò un po' su e poi disse "Via Padova è meglio di Milano".

Ente promotore L'ente promotore del progetto è il **Comitato Vivere in Zona 2**, nato nel 2008 e composto da persone di diverso orientamento politico che condividono progetti, proposte, idee per la risoluzione dei problemi presenti sul territorio e nel contempo si impegnano per la valorizzazione delle potenzialità che lo contraddistinguono. Il Comitato, costituitosi in Associazione riconosciuta nel gennaio 2010, è il soggetto capofila di una cordata di 50 realtà che lavorano in rete per questo progetto.

Attraverso una serie di ricerche, l'organizzazione di convegni e iniziative culturali, la realizzazione di interviste e documentari, il Comitato ha contribuito a mettere in luce la rilevanza del fenomeno migratorio nella zona; la grande risorsa educativa rappresentata dalle scuole; l'importanza economica di Via Padova, che ormai costituisce una realtà economica integrata e multietnica; lo stato dell'arredo urbano, le situazioni di degrado fisico e abitativo, la presenza di situazioni dove il problema della sicurezza è molto evidente.

Una festa di quartiere

Questo approccio costituisce il fondamento dell'azione proposta nel progetto di "festa di quartiere aperta alla città", un momento per conoscere le **risorse umane, culturali, economiche** che fanno di via Padova un importante laboratorio multietnico, socialculturale, con risorse umane e materiali disponibili e non pienamente utilizzate o talvolta ignorate.

Gli obiettivi della festa sono:

- offrire un'immagine positiva della via presso la popolazione italiana e straniera;
- favorire l'incontro e la collaborazione delle realtà che in vario mondo lavorano per il benessere dei cittadini della zona;
- fornire stimoli, perché l'amministrazione comunale e zonale assuma un ruolo di regia di progettazione condivisa e positiva per la valorizzazione del territorio;
- coinvolgere e sensibilizzare gli abitanti degli altri quartieri, perchè (ri)scoprano questa parte di città così ricca di risorse ambientali, culturali ed educative a disposizione di tutti.

Nel corso del weekend ogni associazione "si apre" al quartiere, organizza eventi e attività: è stata un'iniziativa di successo che ha avuto una grande partecipazione, sia da parte delle associazioni che del pubblico.



Due associazioni: Amici del Parco Trotter e Villa Pallavicini



Amici del Parco Trotter

L'Associazione "La città del Sole - Amici del Parco Trotter - onlus", che si è costituita nel 1994, ha lo scopo di:

- conservare, tutelare e valorizzare l'intero patrimonio del Parco scolastico ex Trotter

- ambientale, naturalistico, architettonico, didattico-educativo, culturale - quale bene irrinunciabile per l'utenza scolastica, il quartiere e la cittadinanza con particolare attenzione alla fascia di età 0-14 anni;

- conservare, recuperare, tutelare e valorizzare tutte le strutture del Parco Trotter;
- sostenere, contribuire a sviluppare e potenziare le attività didattico educative della Scuola del Trotter;
- promuovere forme associative di cooperazione culturale e sociale a partire dal parco Trotter ma rivolte al quartiere e alla città.

Il Parco Trotter è una delle realtà più attive di Via Padova e promuove numerosissime iniziative: scorrendo il sito web si nota che c'è in programma circa un evento al giorno.



- Il **Community Garden Giardini del Sole** è promosso dall'Associazione Amici del Parco Trotter e finanziato dalla fondazione Cariplo con lo scopo di sollecitare la partecipazione dei cittadini alla cura di un bene pubblico importante e bello come il Parco Trotter, proponendo nel contempo occasioni, spazi di socialità e impegno condiviso per gli abitanti della zona.



- La sezione **"Parco in Festa"** (Mamme del martedì) svolge attività di Feste da settembre a novembre e da marzo a giugno. All'aperto, con musiche, merende e cibi nazionali e regionali che abitano il Parco, con i laboratori per i bambini, con scambi gratuiti dei vestiti usati, cicloriparazioni e tanto altro ancora.



- Nel Parco Trotter c'è anche un **Centro multiculturale**. **Parole in gioco** è un'iniziativa organizzata dalle mamme italiane per le attività extrascolastiche dell'apprendimento della seconda lingua dei bambini stranieri e dei loro genitori. In particolare offre sostegno linguistico per gli alunni neo-arrivati, un corso annuale di sostegno alla lingua italiana rivolto alle madri degli alunni iscritti, un corso serale di sostegno alla lingua italiana per adulti, sostegno allo studio nello svolgimento dei compiti settimanali rivolto agli alunni di III, IV e V della scuola primaria (Elementare) il sabato mattina, doposcuola rivolto agli alunni della scuola Secondaria di Primo grado (Media).



- Il **Teatrino** è uno dei luoghi più frequentati del Parco: è utilizzato dalla scuola e dall'Associazione per i laboratori teatrali dei ragazzi, per le Feste, per assemblee cittadine e della scuola, per presentazioni teatrali per grandi e piccoli.



Altre iniziative del Parco sono: Libro Trotter (una biblioteca per bambini da 2 a 12 anni), un Gruppo d'Acquisto Solidale (GAS del Sole), T - il giornalino del Parco Trotter - e l'Orchestrilla di Via Padova.

Associazione culturale Villa Pallavicini

Villa Pallavicini è un'associazione culturale di promozione sociale nata nel 1996 che organizza numerose attività. E' situata alla fine di Via Padova (quindi un po' distante da Via Padova 36), ma insieme ad Amici del Parco Trotter è l'associazione più attiva sul territorio. Tra le attività: attivazione di corsi di danza, musica, canto, cucito, realizzazione di film e pubblicazioni (in collaborazione con altre associazioni).

Villa Pallavicini è però particolarmente attiva nelle iniziative a sostegno degli immigrati, vediamole.



Villa Pallavicini
www.villapallavicini.org



- **Scuola gratuita di italiano per stranieri:** l'obiettivo è quello di offrire un servizio di alfabetizzazione e perfezionamento nell'uso della lingua italiana, ma anche conoscere la realtà di questi migranti in un rapporto alla pari, anche se con ruoli diversi, quale è quello di docente e di discente. Le classi sono organizzate per livello secondo il Quadro comune europeo di riferimento per le lingue e sono composte da un massimo di 15 allievi per scendere fino ad un rapporto uno a uno qualora ce ne sia la necessità. Ogni classe prevede un insegnante qualificato titolare e due o tre supporter.



- **Comitato Stranieri Avanti Insieme:** l'idea di costituire il primo comitato degli stranieri del quartiere nasce dall'esigenza di conoscere le opinioni e i bisogni dei migranti che, attraverso il comitato, avranno modo di avanzare le proprie istanze. Lo scopo è quello di stimolare il protagonismo dei cittadini stranieri che saranno chiamati ad unirsi per discutere, conoscersi, confrontarsi e trovare le soluzioni più adatte per realizzare le proprie proposte. Il comitato di cittadini stranieri fa parte del progetto "Rane volanti" con il contributo di Fondazione Cariplo.



Altri servizi promossi dall'associazione sono:

- **Sportello Studio:** è un servizio gratuito che offre ai cittadini stranieri consulenza e supporto nelle fasi di equiparazione del titolo conseguito all'estero, nel "rientro in formazione" di chi desidera continuare gli studi o, più semplicemente, nelle varie **pratiche burocratiche legate al mondo dell'istruzione di adulti e minori.**
- **Sportello legale** di consulenza gratuita per italiani e stranieri

Gli immigrati di Via Padova: riflessioni e spunti progettuali

Gli stranieri residenti nella zona di Via Padova sono 19671, le nazionalità più presenti sono Filippine (20.6 %), Egitto (15.4 %), Cina (9.2 %), Perù (8.9 %).

Come emerge dalla ricerca svolta dall'associazione culturale Villa Pallavicini (2010), la comunità filippina e quella cinese (alcune delle più numerose) rimangono maggiormente ripiegate su loro stesse, legate alle proprie tradizioni e meno motivate al confronto con culture diverse. Nell'ottica di un intervento di housing sociale interculturale è importante considerare anche queste comunità, seppur più difficili da raggiungere, tra i potenziali residenti, o comunque trovare dei modi per coinvolgerle anche in altre iniziative.

La maggior parte degli immigrati intervistati (62%) abitava in città o in un paese (26%); solo una piccola minoranza (8%) proviene dalla campagna. Forse la scelta di trasferirsi a Milano è anche condizionata dalla loro acquisita dimestichezza ad orientarsi in una grande metropoli. Il motivo principale che ha spinto gli intervistati a venire nel nostro paese è il lavoro. Oltre il 76% è qui per lavorare. Una percentuale rilevante (17%) di soggetti intervistati ha abbandonato un'attività di studio intrapresa nel proprio paese alla ricerca di un'attività lavorativa in Italia. Quasi il 95% degli intervistati ha frequentato la scuola nel proprio paese di origine; **almeno il 45% degli immigrati intervistati ha un titolo di studio equiparabile al diploma superiore o laurea breve in Italia.** Ma come abbiamo già visto

Il coinvolgimento delle comunità filippina e cinese

Ridare valore alle competenze di ognuno

nel capitolo 2 nonostante le competenze e saperi che queste persone hanno acquisito nel paese d'origine, qui in Italia si ritrovano a dover svolgere professioni sostanzialmente uguali e umili. Le mansioni più frequenti sono: addetto alle pulizie (33%) e operaio generico (23%); seguono operai specializzati (12%), badanti (7%), muratori, infermieri, addetti al commercio e imbianchini. E' quindi importante attivare meccanismi di collaborazione e messa a disposizione delle competenze di ognuno all'interno della futura comunità di vicinato, proprio per **ridare valore alla ricchezza di professionalità e saperi** di cui gli immigrati sono portatori.

Ricostituzione di una dimensione affettiva

Le persone che vivono con "amici" passano dal 2% al loro paese al 28% in Italia. Il dato indica la transizione da una situazione abitativa condivisa con la famiglia ad una in condivisione con "amici" ed è indice di un **percorso migratorio e di carriera lavorativa intrapresi in solitudine ed in giovane età**. Spesso gli "amici" rappresentano dei semplici conoscenti a cui ci si aggrega solo per poter contenere i costi dell'alloggio. In linea generale si evidenzia una perdita importante della dimensione affettiva/protettiva tipica del vivere con la propria famiglia. E' possibile per le persone che abiteranno in Via Padova 36 ritrovare questa dimensione affettiva nella comunità di vicinato che si formerà.

E ritrovare la dimensione affettiva è possibile, ce lo dimostrano queste poche righe:

E' sempre Ines che mi racconta che ha da poco cambiato casa. Nella casa in cui abitava prima, sul suo piano viveva una signora anziana, la figlia non veniva mai a trovarla, allora lei ogni giorno le portava del cibo ed alla sera le faceva compagnia fino a che non dormiva. L'anziana ha pianto quando Ines se ne è andata. E' sempre lei che mi chiede "Manu, ma perché gli italiani parlano male degli stranieri? Noi non facciamo niente." [...] Il fatto è che dietro ad ognuna delle persone che incontriamo per strada, che abitano nel nostro condominio, che incrociamo nei supermercati ci sono storie come queste da scoprire, ascoltare, farsi raccontare. Libri viventi da aprire, da sfogliare. Dietro ad ognuno dei loro volti c'è una persona da amare e da cui essere amati.

(Associazione culturale Villa Pallavicini, 2011, pag. 37)

Le principali criticità

Sempre dalla ricerca emergono i principali problemi che gli intervistati si trovano ad affrontare: l'essere vittima di razzismo, la difficoltà a trovare/mantenere un lavoro, le complicazioni burocratiche legate all'ottenimento del permesso di soggiorno, gli impedimenti legati alla comunicazione ed alla lingua; inoltre il costo della vita, la paura del vivere quotidiano e le diversità tra cultura di appartenenza e di accoglienza.

Tra le molteplici criticità esperite dagli stranieri, la prima riguarda la loro condizione affettiva. Dai risultati emerge che quasi la metà degli intervistati arriva in Italia da sola, pur provenendo da un contesto familiare esteso. Sono uomini e donne spesso giovani (in età comprese tra i 20 e i 30 anni). La maggior parte di essi lavora e trascorre il tempo libero in solitudine. La **conoscenza della lingua italiana** è, soprattutto nei primi anni, deficitaria e, di conseguenza, limita le opportunità di socialità con l'ambiente.

Nemmeno la casa, il posto in cui riposano, si lavano, cucinano, mangiano, **rappresenta per molti immigrati un luogo accogliente e caloroso**. Un ambiente domestico, privato, in

cui riporre i propri oggetti, i propri ricordi (fotografie, cd musicali, libri), un luogo in cui compensare, se pur in solitudine, tante mancanze e ritrovare se stessi. Ecco perché spesso in Via Padova gli immigrati passeggiano per la via numerosi e rumorosi: la ragione si situa proprio in questo abitare che poco o nulla ha che fare con quello che noi diamo per scontato e abbiamo costruito nel tempo.

E' quindi fondamentale fornire supporto nell'affrontare i problemi legati al vivere in un paese straniero, supporto che può venire attraverso l'erogazione di servizi, la messa in rete delle iniziative delle diverse associazioni che operano sul territorio, la promozione di momenti di scambio e confronto all'interno del quartiere e più nello specifico della comunità di vicinato. E' anche utile che chi è in Italia da molti anni condivida con gli altri stranieri le conoscenze acquisite con la propria esperienza.

Supporto reciproco e condivisione delle esperienze

4.3 Incontro con le associazioni



Del contesto fanno parte come abbiamo visto le numerose associazioni che operano in Via Padova. E' fondamentale fin dalle prime fasi del progetto prendere contatto con loro, per creare quella rete di attori locali di cui abbiamo tanto parlato e iniziare a instaurare collaborazioni e sinergie. Le associazioni operano nel contesto da molto tempo, quindi chi meglio di loro sa quali sono i bisogni delle persone che vi vivono? Come ha dimostrato la mia intervista a Lella Trapella, presidente dell'Associazione Amici del Parco Trotter, dall'incontro con le associazioni emergono numerosi spunti progettuali.

Riporto alcune frasi tratte dall'intervista a Lella Trapella, svolta nel novembre 2011.



D'inverno gli anziani dove vanno?



C'è sicuramente una fascia d'età su cui bisogna lavorare fortemente che è quella della preadolescenza, che poi coinvolge anche l'adolescenza. Per cui per esempio quando escono da questo utero materno che è il Trotter spesso i ragazzi provenienti da famiglie con difficoltà raramente prendono la strada giusta, per cui creare delle occasioni per loro è fondamentale.



Anche la questione di quelle che vengono chiamate "comunità straniere"... noi non abbiamo la sensazione che ci sia una comunità straniera, ma che ci siano nuclei sparsi.



Noi teniamo a un rapporto più diretto, più di scambio. Con le mamme viene facile, perché soprattutto tra donne si passa attraverso una ricetta, una tazza di tè... Un'esperienza umana che tenda a far pensare a questi nostri nuovi cittadini di avere dei punti di riferimento alla pari



Abbiamo problemi di risorse... Per Parole in gioco abbiamo più richieste di quelle che riusciamo a soddisfare, per problemi di spazio. Noi di spazi comuni ne abbiamo pochi.



Dall'intervista sono emersi alcuni bisogni di fasce specifiche della popolazione cui l'associazione non riesce a dare risposta (gli anziani e gli adolescenti), ma sono emersi anche i bisogni dell'associazione stessa, che si trova in difficoltà per la mancanza di spazi: Lella Trapella sottolinea che le idee ci sono, le risorse umane anche, quelle economiche un po' meno ma soprattutto mancano gli spazi per realizzare delle iniziative. Sintomatico di questa situazione è il fatto che al momento l'associazione non ha una sede (infatti ho incontrato Lella all'interno del centro multiculturale).

Da questa intervista, come dall'analisi del contesto, ho ricavato alcuni spunti progettuali per eventi, attività e servizi, che illustrerò meglio nelle pagine seguenti.

In un processo reale per un intervento di housing sociale ovviamente bisogna prendere contatti con tutte le associazioni, spiegare loro i dettagli del progetto. Le associazioni possono essere d'aiuto anche nel definire i criteri di assegnazione e indicare alcune

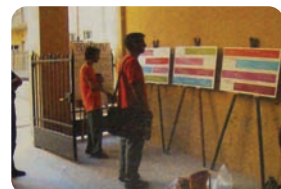
persone che potrebbero essere potenzialmente interessate al nuovo intervento di housing sociale.

4.4 Lancio del progetto



Poichè l'evento "Via Padova è meglio di Milano" è un grande catalizzatore di attenzione quale occasione migliore per lanciare il progetto?

Partecipare a questo evento, che si svolge ogni anno nel mese di maggio, è un segnale forte per affermare che Via Padova 36 vuole essere un luogo aperto al quartiere, accogliente, ospitale.



Il lancio del progetto è l'occasione per il gestore sociale di presentare il progetto e il bando agli interessati: attraverso **cartelloni, plastici, immagini** (o anche un modellino), **materiale informativo cartaceo** da distribuire si potrà raccontare il progetto, sia quanto è stato deciso che quanto si può ancora decidere (ad esempio destinazione degli spazi comuni). Una persona sarà disponibile per fornire tutte le informazioni necessarie e per rispondere a tutte le domande. In tale occasione potrà essere invitato anche l'architetto che si occupa del progetto, il quale potrà interagire con i potenziali residenti. Per presentare il progetto possono essere utilizzati anche **strumenti multimediali**, ad esempio un **video** (che sarà poi inserito nel blog e fatto circolare in rete).

Sarà un evento aperto a tutto il quartiere, gli abitanti saranno invitati a entrare nel cortile per esplorare il progetto e per guardare il video promozionale. Ci potranno essere anche **eventi catalizzatori**, come la mostra d'arte che si trova in foto (progetto CorpusTRIP).



Perchè il quartiere sia un quartiere ospitale è bene che i suoi abitanti non solo vengano informati, ma che ci sia una loro partecipazione nella progettazione dell'intervento (per quanto possibile). E' per questo che in occasione dell'evento "Via Padova è meglio" si può immaginare una **consultazione pubblica** su quello che i cittadini vorrebbero; si tratta sì di una consultazione ma è anche un forte evento comunicativo, un modo per dare voce a chi il quartiere lo abita e lo vive e per dare un segnale forte anche alle altre associazioni e alle istituzioni.

Partecipazione

Caso studio: Neighborland



Neighborland è un servizio che nasce in conseguenza del grande successo di una precedente iniziativa dell'artista, designer e TED Fellow Candy Chang, il progetto **I Wish This Was**. Si tratta di un progetto realizzato a New Orleans che, in modo low-tech e spontaneo, si proponeva di dare voce ai cittadini per esprimere i propri desideri e la propria visione su come avrebbero voluto che fosse il loro quartiere. Per fare questo, la designer ha distribuito nei locali e nei bar della città dei box di **stickers gratuiti**

appositamente disegnati, che ha utilizzato anche per rivestire vetrine e muri di edifici abbandonati lasciando un pennarello a disposizione di tutti. L'iniziativa ha avuto un tale riscontro e varietà di risposte, da spingere la Chang a lanciare una **versione digitale, Neighborland, come piattaforma di connessione** tra le idee dei cittadini e gli urbanisti di New Orleans. Neighborland, lanciato a giugno 2011 con il supporto del Tulane's Social Entrepreneurship Program e della Rockefeller Foundation, non è solo uno spazio in cui i cittadini possono condividere idee, suggerimenti e necessità, ma è anche uno strumento di intermediazione con le autorità locali per l'effettiva realizzazione di una parte delle idee proposte. Fino ad ora, per esempio, sono state scelte due tra le idee più popolari – nuovi supermercati e l'estensione di una strada cittadina – sulle quali Neighborland sta lavorando attivamente perché diventino realtà, elaborando progetti strutturati da presentare all'interlocutore adatto (www.candychang.com/i-wish-this-was/).

potranno continuare la **consultazione** anche **on-line** esprimendo le proprie idee nella sezione "I wish this was". La consultazione dovrà sempre essere in forma propositiva, non di critica in modo da evitare che il blog diventi un luogo di sfogo contro scelte progettuali già fatte.

Caso studio: ZOIA BLOG

4.5 Blog



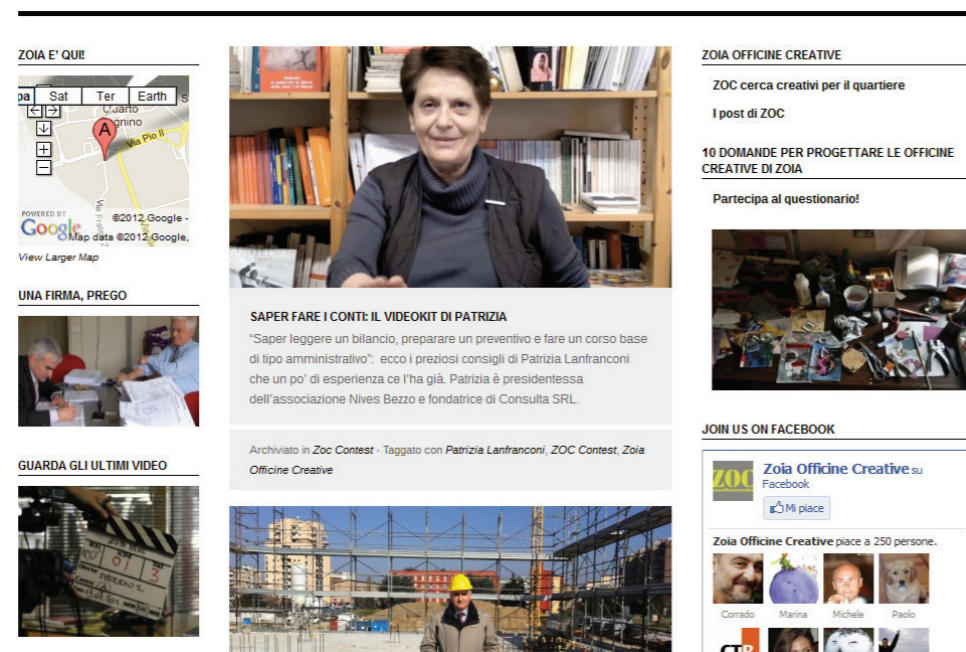
Il **rapporto con il quartiere** (anche con le associazioni) e con le persone che si sono interessate al bando viene mantenuto anche dopo l'evento, attraverso un blog. La scelta del blog rispetto a un sito web è dovuta alla maggiore facilità di creazione e gestione, ma anche al fatto che può essere modificato facilmente a seconda delle esigenze (essendo un blog non solo informativo ma anche partecipativo deve poter essere modificato in base ai contenuti che man mano vengono prodotti).

Il blog sarà aggiornato con **contenuti utili ai futuri inquilini** (perché nel mentre il gestore procederà con i colloqui individuali e le assegnazioni) ma anche contenuti utili al quartiere sull'**avanzamento dei lavori**, sulle scelte progettuali che vengono prese e gli abitanti



ZOIA BLOG è un blog nato per raccontare un progetto di housing sociale, il progetto ZOIA: l'intervento, promosso dalle cooperative Solidarnosc e Degradi, prevede la realizzazione di tre edifici lungo la via Fratelli Zoia e comprende alloggi in proprietà, affitto convenzionato e sociale e offrirà **soluzioni abitative a un'utenza differenziata** (single, giovani coppie, studenti lavoratori, famiglie, anziani, classe media e fasce deboli). Nella parte riservata all'affitto sarà inoltre ricavato uno spazio dedicato a incubatori di impresa cooperativa: circa **300 mq** assegnati a costo moderato a **laboratori di giovani creativi** promotori di attività dalle ricadute positive sul quartiere. Il complesso si relazionerà inoltre con una corte privata ad uso pubblico e una piazza pubblica. La corte, circonscritta dai tre edifici residenziali, nasce con una vocazione all'integrazione, come area dedicata agli abitanti, aperta ai cittadini nelle ore diurne e chiusa nelle ore serali. La piazza a nord del complesso, originariamente destinata a mercato rionale e parcheggio, verrà

riqualificata in modo tale da valorizzare il mercato e accogliere nuove attività alternative negli altri giorni della settimana: manifestazioni, esposizioni all'aperto, temporary shop, eventi culturali e attività legate ai laboratori dei giovani creativi che si affacceranno su questo spazio.



Il blog è dedicato proprio alla **cronaca del progetto Zoia in tutte le sue fasi**, dalla presentazione della dichiarazione di inizio attività, alla consegna degli alloggi ai soci e, ancora, l'attuazione delle officine creative, spazi "incubatori di impresa" assegnati a costi ridotti tramite concorso a giovani creativi che si impegneranno a creare occasioni di socialità per gli abitanti e per il quartiere.

Il blog segue e documenta l'**attività delle cooperative**, la direzione **lavori degli architetti**, l'attività dell'**impresa costruttrice** e il coinvolgimento e la **partecipazione dei soci** in tutte le fasi (assemblee, visite in cantiere, consegna degli alloggi).

Obiettivo del blog è raccontare in tempo reale lo sviluppo di un progetto di social housing e l'iter di una iniziativa in cooperativa, attraverso interviste, foto e video.

I soci possono così assistere "in diretta" alla costruzione della loro casa. Le cooperative e tutti i soggetti che vi lavorano dispongono di uno strumento di confronto. Infine, chi non è ancora entrato in contatto con il mondo cooperativo potrà conoscerlo seguendo lo sviluppo di un progetto concreto e tutti i "retroscena", operativi e non, che solitamente non vengono raccontati.

Sul blog si può quindi trovare:

- la presentazione del progetto, le origini dell'intervento e i primi disegni;
- la timeline con le tappe salienti dell'intervento e i momenti più importanti;
- l'aggiornamento sullo sviluppo dei lavori attraverso la cronaca del cantiere, il Videogiornale di Mangoni, foto e video;
- l'opinione e i commenti di chi lavora al progetto: cooperatori, coordinatori, tecnici e assistenti ai soci delle cooperative, architetti, operai;
- la voce di soci, cittadini e residenti del quartiere;
- la start up degli incubatori per giovani cooperativi.

4.6 Creazione della comunità



Una volta terminata la campagna informativa sul bando del progetto il gestore procede alla **selezione dei candidati** attraverso l'analisi della documentazione e i colloqui individuali. Ai colloqui individuali segue l'**assegnazione degli appartamenti** (con visita dell'immobile).

Come abbiamo già detto prima, in questo caso Fondazione Housing Sociale ha previsto le assegnazioni per giovani e coppie e immigrati. Nella selezione dei candidati possono essere presi in considerazione vari criteri, tra cui l'**inserimento di "famiglie leader"**, cioè famiglie che sono già attive nel quartiere (ad esempio fanno parte di associazioni) e che quindi possono portare un contributo significativo in termini di partecipazione e collaborazione. Possono essere inserite ad esempio anche **coppie miste** (esperte in

Criteri di selezione



mediazione e comunicazione interculturale).

Nel corso di **incontri collettivi**, grazie all'aiuto del facilitatore e di **strumenti partecipativi** progettati ad hoc mirati a facilitare il confronto tra diverse culture (di cui parleremo meglio nel capitolo 5) i residenti inizieranno a conoscersi e a diventare una vera e propria comunità, con una sua rete di relazioni e capace di prendere delle decisioni condivise.



Della comunità entreranno poi a far parte anche i residenti temporanei (studenti, ricercatori, lavoratori in trasferta, immigrati), per cui vanno previste anche modalità di interazione tra i residenti fissi e quelli temporanei (le vedremo meglio più avanti).

4.7 Festa



La costruzione della comunità e del patto di convivenza e l'insediamento degli inquilini

Convivialità e collaborazione terminano con una festa, in cui **tutti i residenti collaborano alla sua buona riuscita** (i gestori intervengono marginalmente nell'organizzazione della festa, si limitano a supervisionare). **Ognuno porta un pezzo di sé e della propria cultura** in questa festa: musica, cibi, danze, colori, ... Questi momenti di convivialità sono molto utili innanzitutto perchè sono un momento di condivisione e poi perchè offrono un'occasione per **instaurare e consolidare relazioni informali** (sia nell'organizzazione che nella partecipazione): è soprattutto attraverso la nascita di queste relazioni informali che si generano meccanismi di inclusione sociale.

Gli inquilini possono presentarsi al quartiere attraverso delle loro foto, possono cucinare piatti tipici, insegnare delle danze popolari, se suonano uno strumento intrattenere gli altri con della musica



Nell'ottica di mantenere i rapporti con il **quartiere** e **renderlo partecipe** di quello che succede in Via Padova 36, la festa potrebbe essere aperta al quartiere. Si possono immaginare ad esempio attività per i bambini, si può offrire un aperitivo multietnico a offerta libera (può essere un modo per fare autofinanziamento) e perchè no, gli abitanti del quartiere potrebbero personalizzare anche loro l'edificio decorando alcune facciate delle abitazioni: è attraverso **azioni** significative e **concrete** che Via Padova 36 diventa davvero il simbolo dell'ospitalità, in cui tutti si possono sentire a casa.

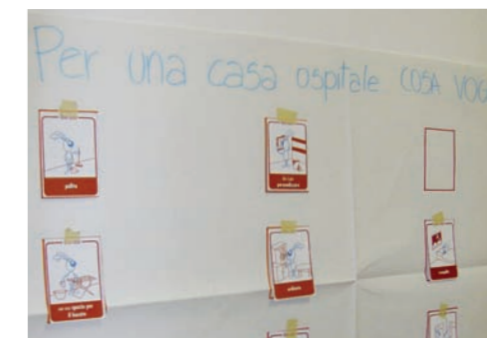
4.8 Avvio della gestione collaborativa e co-design dei servizi

Di alcuni aspetti di questa fase parleremo meglio nel capitolo 5, è comunque interessante sottolineare i compiti delle diverse figure professionali del Gestore Sociale.



In questa fase da una parte bisognerà **stabilire le modalità di gestione collaborativa** (es. gestione del verde condominiale, delle pulizie, degli spazi comuni): si possono ad esempio formare dei gruppi di gestione, che saranno supervisionati dal gestore. Al designer spetterà la realizzazione di toolkit per queste attività di gestione.

Dall'altra parte nei primi incontri gli abitanti potranno **iniziare a immaginare i servizi** che vorranno nel loro intervento di housing sociale. Qui il ruolo del facilitatore sarà quello di gestire i momenti di progettazione partecipata, mentre il designer dovrà cogliere le proposte che emergono e tradurle in servizi concreti, accompagnando le idee a uno studio di fattibilità da presentare agli abitanti.



4.9 Servizi per i residenti



I servizi possono essere definiti in fase di progettazione dell'intervento (es. scelta di dedicare uno spazio alla lavanderia condominiale) oppure possono essere proposti dagli abitanti stessi attraverso il blog e nel corso degli incontri collettivi di progettazione partecipata, non solo quelli che avvengono in fase di insediamento, ma anche successivamente. Ci possono essere servizi che richiedono spazi (es. lavanderia) ma anche servizi senza spazi (es. Banca del Tempo).

Uno dei servizi proposti da Fondazione Housing Sociale è la **lavanderia condominiale**: essa risulta molto indicata per questo intervento poiché si tratta di abitazioni destinate anche a residenti temporanei che difficilmente acquisterebbero una lavatrice per un periodo di permanenza breve.

Un altro servizio ipotizzato è la possibilità di **accedere a computer con connessione a internet**: nell'intero complesso potrebbe essere attivata un'area **wi-fi** (un valore aggiunto ad esempio per gli studenti che risiedono temporaneamente), ma è importante lasciare anche dei pc a disposizione, insieme magari ad una **stampante** (pensiamo agli immigrati, che siano residenti fissi o temporanei, non sempre hanno a disposizione un computer e comunque sono coloro che hanno necessità di utilizzarlo sia per comunicare con le persone nel loro paese, sia per scaricare e compilare modulistica necessaria al disbrigo di varie pratiche). Questo servizio richiede comunque uno spazio, anche se inferiore rispetto a quello della lavanderia.

Dalla mia analisi del contesto e della situazione di esclusione e spaesamento che si



trovano a vivere gli immigrati ho invece tratto un'ipotesi di servizio di **tutoring**. L'idea è che l'**accompagnamento abitativo dei residenti temporanei** invece che essere svolto dal gestore venga svolto dai residenti fissi. Cosa vuol dire? Che un abitante spiegherà al nuovo (o ai nuovi) arrivati il patto di convivenza, le regole di convivenza, l'utilizzo dei servizi, le modalità di gestione degli spazi, il libretto d'uso degli elettrodomestici. Il "tutor" sarà a disposizione del residente temporaneo per qualsiasi informazione o supporto durante tutto il suo periodo di permanenza. Quali sono i vantaggi? Innanzitutto l'**abbattimento delle barriere linguistiche**: infatti gli immigrati residenti temporaneamente potranno disporre (laddove possibile) di un tutor che parla la loro lingua. In secondo luogo la **trasmissione delle esperienze**: chi ha già delle conoscenze e competenze esperienziali perché in quel luogo ci vive può trasmetterle facilmente ad altri (piuttosto che sia il gestore sociale a farlo che comunque non vive lì). Il servizio di tutoring per chi lo svolge è un **meccanismo inclusivo**: il passaggio infatti dall'essere ospitati all'ospitare è un modo per sentirsi inclusi in una comunità, un modo per sentirsi parte della società (vedi caso studio Paolo Pini). Da ultimo il servizio permette di **creare relazioni personali** e circoli virtuosi di mutuo aiuto: il servizio di tutoring legato specificatamente all'abitazione si può allargare ad un sostegno più ampio per esempio per orientarsi nel quartiere o nella città.



Caso studio: Inclusione sociale - Ex Paolo Pini



www.olinda.org

Dall'essere ospitati all'ospitare: ex Ospedale Psichiatrico Paolo Pini

Con la chiusura dell'Ospedale Psichiatrico Paolo Pini nel 1999, nell'area e nelle strutture dell'ex ospedale la Cooperativa Sociale Olinda ha dato vita a una serie di iniziative volte alla riqualificazione del luogo ma soprattutto all'inserimento sociale degli "ospiti" dell'ospedale psichiatrico:

Negli anni Novanta, lavorando alla chiusura dell'ex Ospedale Psichiatrico, abbiamo ospitato nell'ex convitto infermieri, dove già vivevano alcuni ospiti del Paolo Pini, i primi volontari europei, interessati ai progetti d'impresa sociale di Olinda. Questa combinazione

di accoglienza tra persone 'esterne' e 'interne' non solo ha funzionato bene, ma ci ha convinto a trasformare l'ex convitto in un progetto di accoglienza integrata.

(www.olinda.org)

Sono molte le iniziative organizzate, una delle più famose è il Festival "Da vicino nessuno è normale". Ma quello che interessa a noi in questa sede è il servizio di ostello e ristorazione che la Cooperativa ha realizzato e le modalità con cui è gestito. Alcune camere dell' "Ostellolinda" sono destinate proprio ai **malati psichiatrici**, che vivono così a stretto contatto con i turisti, ma non solo, **collaborano anche nella gestione dell'ostello** (es. pulizie, manutenzione, booking). Non c'è solo l'ostello, alcuni malati psichiatrici lavorano infatti nel bar-ristorante Jodok, situato di fronte al primo. C'è chi serve da bere al bar, chi fa la cameriera nel ristorante, ecc. Queste modalità di inclusione sociale, di passaggio dall'essere ospitati (o meglio, in questo caso rinchiusi) all'ospitare e accogliere l'altro possono rivelarsi utili anche in altri contesti, non solo quello dei malati psichiatrici, ma anche quello degli immigrati ad esempio.

Crediamo nel concetto di accoglienza intesa come strumento di integrazione. L'accoglienza funziona come rigeneratore di ruolo, di opportunità, di libertà e di socialità; porta in modo naturale a innescare processi di integrazione perché la visibilità e la condivisione rappresentano gli elementi portanti. Promuoviamo ogni giorno lo scambio tra persone provenienti dalle più diverse parti del mondo e persone con problemi di salute mentale, al fine di generare abilitazione.

(www.olinda.org)

Progettazione dei servizi Per tutti i servizi proposti va innanzitutto fatto uno studio di fattibilità per capire **come il servizio può essere erogato, quali collaborazioni instaurare, se sul territorio ci sono servizi simili**, quanto budget serve, ecc. Questa fase può essere svolta dal gestore, ma anche dagli abitanti stessi (soprattutto per i servizi meno complessi): possono essere formati dei gruppi (supervisionati dal gestore) che si occupano di progettare il servizio. In tal caso il designer dei servizi può progettare degli strumenti per rendere il più semplice possibile questa fase.

Implementazione dei servizi Inoltre ogni servizio per funzionare avrà bisogno di **toolkit**, che possono essere destinati alla comunicazione, possono essere essenziali per mantenere un regime di funzionalità e sicurezza all'interno del servizio, altri riguardano la parte di interazione con l'utente e, infine, ci sono quelli che vanno a comporre la parte tecnologica del servizio. Questi toolkit andranno progettati dal designer dei servizi e dovranno essere finalizzati a rendere il servizio o l'attività il più possibile autogestita.

L'autogestione è l'obiettivo verso cui il gestore tende, ma la comunità di abitanti, soprattutto nei primi anni, avrà bisogno di un punto di riferimento e di coordinamento e comunque

Servizi e attività

Con spazio

Senza spazio

Proposti dal gestore



Lavanderia



Accesso a pc e internet



Tutoring

Proposti dagli abitanti

es. GAS

es. Pedibus

va **verificata la disponibilità della comunità di abitanti** ad assumersi la responsabilità e l'impegno di autogestire le attività e i servizi, ma va anche verificata la capacità degli abitanti di attivare processi autonomi di problem solving e di collaborare tra loro. Nell'ottica di fornire quindi un **centro di coordinamento** ho ipotizzato la realizzazione di un punto ventaglio, uno sportello in cui il gestore sarà disponibile in determinati orari, un luogo in cui, anche in caso di assenza del gestore, gli abitanti possono trovare i toolkit necessari per le loro attività e servizi (banalmente le chiavi di una stanza comune, la tabella dei turni di pulizia, ecc.). Il punto ventaglio sarà però soprattutto il **luogo di incontro tra la comunità dei residenti e il quartiere**, perché oltre ad essere un centro di coordinamento delle attività e dei servizi organizzati per e dai residenti, lo sarà anche delle attività e dei servizi che vengono organizzati per il quartiere.



Abbiamo detto che alcuni servizi e **attività richiedono uno spazio**, altre soltanto delle attrezzature, **altre ancora non richiedono né spazio né attrezzature**. Classificando i servizi su questa base è possibile capire la loro fattibilità.

Un'altra distinzione che va tenuta presente è quella tra i **servizi** che sono solo **per i residenti fissi**, quelli solo **per i residenti temporanei** e quelli per tutti e due; va definito se le interazioni con il servizio sono diverse a seconda dell'utenza: ad esempio l'accesso a internet potrebbe essere gratuito per i residenti fissi e a pagamento per quelli temporanei.





4.10 Servizi per il quartiere

		
Amministrazione attività a pagamento Gestione Punto ventaglio	Raccolta proposte dal quartiere Incontri con le associazioni Instaurazione e gestione collaborazioni Gestione Punto ventaglio	Analisi proposte e sviluppo servizi Comunicazione Progettazione dell'interazione tra abitanti, associazioni e residenti Progettazione di spazi multifunzionali Prototipazione

Dall'analisi del contesto è emersa la mancanza di punti di riferimento all'interno del quartiere, non solo per i cittadini immigrati ma anche per altre fasce della popolazione (adolescenti, anziani), abbiamo visto che vengono realizzate tante iniziative dal basso, però autonome e spesso identiche tra loro. Da qui la necessità che **Via Padova 36** diventi soprattutto un centro di coordinamento di tali iniziative e un luogo in cui le associazioni che operano nel quartiere possano trovare supporto. Per **fare rete** e creare un punto di riferimento credo sia necessario uno spazio fisico di incontro, per questo il punto ventaglio può essere il luogo dove trovare informazioni utili su quello che succede nel quartiere, gli immigrati vi si possono rivolgere per le necessità legate al vivere in un paese straniero, ecc.

Vediamo meglio nel dettaglio alcune ipotesi di attività e servizi; si possono immaginare due livelli: uno è quello delle attività e servizi per le associazioni, l'altro è quello delle attività e dei servizi per gli abitanti.

Dall'intervista a Lella Trapella:

Abbiamo problemi di risorse... Per Parole in gioco abbiamo più richieste di quelle che riusciamo a soddisfare, per problemi di spazio. Noi di spazi comuni ne abbiamo pochi.

Nel quartiere ci sono associazioni come "Amici del Parco Trotter" con molte risorse (sia umane che creative) e che negli anni, attraverso i progetti che hanno portato avanti, hanno acquisito molte esperienze in vari campi (non solo quello delle attività per bambini, ma anche ad esempio degli immigrati come abbiamo visto).



Servizi per le associazioni

C'è uno spazio per tutti



Allora **perchè non mettere insieme le risorse** di queste associazioni con quelle che Via Padova 36 può offrire? Una ipotesi potrebbe essere quella di **destinare uno spazio comune**, nei momenti in cui non viene utilizzato dai residenti, **alle associazioni** che vi possono **svolgere dei corsi o delle attività**. Il problema che emergeva dall'intervista a Lella Trapella era proprio la necessità di un luogo fisico in cui svolgere le attività, quindi credo che nell'intervento di Via Padova si possa prendere in considerazione l'idea di destinare uno spazio a doppio uso dei residenti e del quartiere. Alle attività che le associazioni svolgono in questi spazi, nel caso di "Amici del Parco Trotter" un corso di italiano per stranieri, possono essere interessati anche i residenti, in questo caso ad esempio i residenti immigrati.



Un'altra necessità che è emersa è quella di mettere in luce le diverse iniziative che le associazioni svolgono: il compito primario del punto ventaglio credo sia quello di **saper indirizzare** chi vi si rivolge presso i soggetti più indicati. Questo può avvenire se **il gestore si confronta costantemente con le associazioni** del territorio. Un primo passo per **fare rete** è quello di installare presso il punto ventaglio una bacheca che metta in evidenza tutte le iniziative presenti nel quartiere. All'inizio può essere nella forma di una **bacheca fisica**, ma potrebbe diventare anche **virtuale** (le stesse informazioni possono essere caricate dal gestore o dalle associazioni stesse sul blog).

In questo senso si intendono i servizi per le associazioni: creazione di una rete e collaborazione attraverso la comunicazione costante e la messa in comune delle risorse.



Il gestore può promuovere, laddove possibile in sinergia con altre associazioni del quartiere, alcuni servizi per gli abitanti del quartiere.

Servizi per gli abitanti del quartiere

Dall'analisi dei bisogni della popolazione immigrata che vive in Italia, sono emersi numerosi **problemi legati all'ottenimento del permesso di soggiorno, al disbrigo delle pratiche**, ecc. In collaborazione con le istituzioni (ad esempio con lo sportello immigrati del comune) si possono erogare dei servizi di **supporto**. Il servizio può essere articolato su due livelli: un supporto più strutturato con persone formate (es. funzionari comunali, operatori dei sindacati, studenti tirocinanti in servizio sociale,...) e un supporto più informale fornito da chi quell'esperienza l'ha già vissuta (possono essere i residenti o altri abitanti del quartiere). Il primo tipo di supporto va erogato in sinergia con gli altri attori locali, mentre il secondo può essere erogato nella forma di Banca del Tempo.



Dall'intervista a Lella Trapella:

D'inverno gli anziani dove vanno?

L'idea di servizio è quella di riservare uno spazio comune (magari lo stesso che viene poi dato alle associazioni per i corsi e le attività) a **sala lettura**: saranno disponibili dei libri, magari anche delle carte da gioco, e gli **anziani** vi si potranno recare nelle stagioni invernali (studiando gli orari di utilizzo lo stesso spazio può rispondere a diverse esigenze, ad esempio dagli anziani sarà utilizzato soprattutto la mattina, mentre dalle associazioni e dai residenti nel pomeriggio o nelle ore serali). Possono essere lasciati a disposizione dei libri, quello che caratterizzerà questo spazio sarà soprattutto la presenza di libri scritti non solo in italiano, ma anche in altre lingue. In questo modo tutti potranno trovare risposta alle loro esigenze, ma soprattutto potrebbe essere un'occasione di incontro tra la **popolazione italiana anziana** (spesso portatrice di radicati pregiudizi nei confronti degli immigrati) e la **popolazione straniera**.



ESEMPIO DI MODALITÀ DI UTILIZZO DI UNA STANZA COMUNE COME SPAZIO MULTIFUNZIONALE

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Mattino	C'è un libro per tutti						
Pomeriggio	C'è uno spazio per tutti		C'è un aiuto per tutti		Doposcuola (compiti)		
Sera				C'è uno spazio per tutti		Cineforum	

4.11 Eventi e iniziative

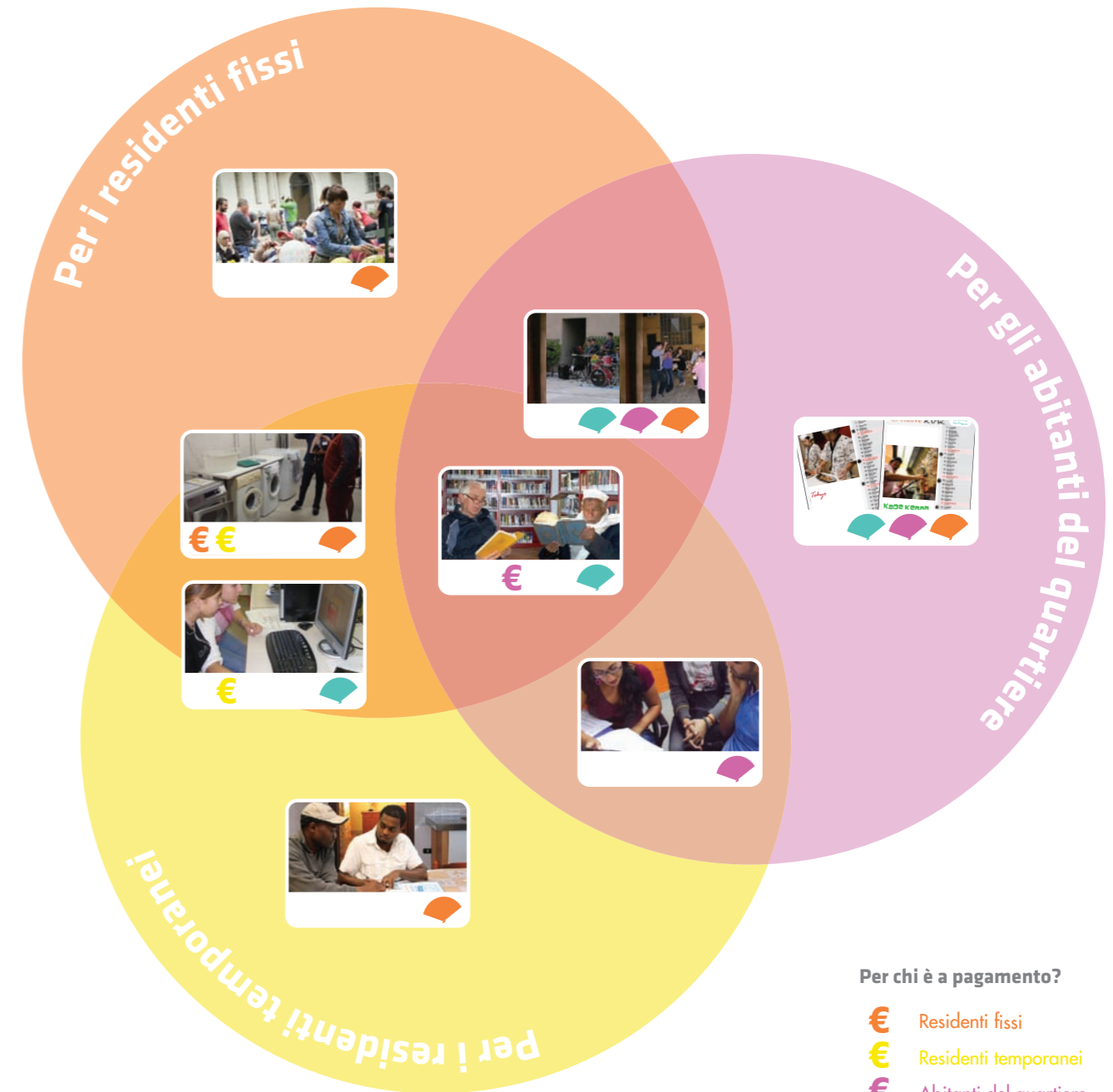


Oltre alle attività e ai servizi continuativi si possono pensare **iniziative ed eventi puntuali**, che possono essere momenti di festa e convivialità, piuttosto che occasioni di rivitalizzazione e promozione del quartiere.

Alcuni possono essere rivolti al **rafforzamento della comunità dei residenti**: le **feste di condominio** sono l'esempio più consolidato. Ovviamente queste feste possono essere organizzate nei più svariati modi e tempi, rispecchieranno le esigenze e i desideri della comunità stessa.

In collaborazione con le associazioni del quartiere possono essere organizzate delle **"Giornate dei cortili aperti"**, in cui **in tutta Via Padova** ogni cortile si apre al quartiere e offre **musica, danze, cibi, giochi**, ecc. E' un'occasione per tutti gli abitanti del quartiere di collaborare con i propri vicini, creare dei momenti di scambio e confronto, superare i conflitti in un clima di festa. Via Padova 36 o altre associazioni possono fornire un supporto organizzativo ai condomini che vogliono partecipare.

Abbiamo visto che in Via Padova c'è molta imprenditoria, allora perchè non **valorizzare i locali** che sorgono? Coinvolgendo gli abitanti della zona (magari i ragazzi, attraverso un concorso fotografico), si può realizzare **un calendario** della Via Padova che metta in luce i diversi locali in cui si può mangiare e bere. E' un modo per invogliare gli abitanti a frequentare anche i locali etnici e per stimolare gli imprenditori a **valorizzare e comunicare** la propria offerta.



Per chi è a pagamento?

- € Residenti fissi
- € Residenti temporanei
- € Abitanti del quartiere

Chi gestisce l'attività?

-  Residenti
-  Gestore
-  Associazioni

SCHEMA AD USO DEL GESTORE E DEI RESIDENTI PER METTERE A SISTEMA LE VARIE ATTIVITA', EVENTI E SERVIZI

**5. Creazione della comunità
- Accompagnamento - Avvio
della gestione collaborativa:
strumenti per facilitatori**

5.1 Perché degli strumenti per i facilitatori?

In un contesto di housing sociale abbiamo visto che è fondamentale la presenza di un facilitatore che guidi la costruzione della comunità e che gestisca i conflitti che possono sorgere tra gli abitanti. In un contesto interculturale, che di sua natura è conflittuale, questa figura è ancora più necessaria.

Per capire come il designer di servizi può collaborare con il facilitatore è fondamentale capire quali sono le competenze di quest'ultimo, e per farlo ho seguito un corso di tre giorni sulla progettazione partecipata tenuto da ABCittà, ed è in questa sede che ho potuto approfondire anche la mia conoscenza sul progetto Abitare c/o.



Gli strumenti che ho immaginato per un contesto di housing sociale interculturale rispecchiano alcune riflessioni:

- il design può essere utile nella realizzazione di strumenti che permettano una efficace comunicazione interculturale (visualizzazione)
- l'astrazione dei processi creativi di un designer può servire per guidare il processo creativo della comunità di abitanti
- il design può creare un'immagine coordinata anche per un processo
- il designer può fare in modo che gli strumenti guidino la comunità di abitanti verso decisioni concrete e operative (non solo scenari e linee guida) e che gli abitanti stessi si attivino nella progettazione delle loro soluzioni abilitanti

5.2 Per quale fase del processo?

Nel capitolo precedente abbiamo visto le varie fasi di un processo per un intervento di housing sociale ed abbiamo anche visto come molti aspetti non siano progettabili a priori perchè derivano dalle scelte prese dalla comunità di abitanti (es. quali servizi attivare, quali proporre al quartiere, quanta disponibilità c'è nell'autogestire le attività, ecc.).

In questa sede ho approfondito e sviluppato degli strumenti per la **fase iniziale del processo**, ovvero quella in cui i futuri inquilini iniziano a creare la loro comunità di abitanti, a confrontarsi sulle loro aspettative e bisogni, a trovare delle linee guida comuni e a immaginare delle modalità collaborative di gestione.



Ho scelto di sviluppare questa fase perchè credo che sia quella fondamentale: se si hanno buoni esiti nella creazione della comunità e si riescono ad avviare processi collaborativi tra gli abitanti fin dall'inizio allora anche la progettazione partecipata e lo sviluppo dei servizi collaborativi nelle fasi successive saranno più semplici.

5.3 Prototipazione: Via Dante 12, Treccate

L'altro motivo, non meno importante, per cui ho approfondito questa fase è perchè grazie **Via Dante 12: un caso concreto per cui lavorare** al **Comune di Treccate** (il paese dove abito) ho avuto l'opportunità di seguire una comunità di abitanti formata da **due famiglie straniere in emergenza abitativa** (sfratto esecutivo) inserite dal Comune in una **struttura di housing sociale**.



Il Comune nel mese di dicembre 2011 ha inserito le due famiglie nei locali dell'ex-asl. Una famiglia marocchina, la famiglia El Mouki composta da madre, padre e 4 figli (uno di 24, una di 20, uno di 10 e uno di 8 anni) e una famiglia albanese, la famiglia Fikaij, composta da madre, padre e 3 figli (uno di 11, uno di 6 e uno di 3 anni).

Treccate, Via Dante 12

Famiglia albanese Fikaij
In Italia da 12 anni



Ardijan Manuela



Alberto Arilda Clewin

Famiglia marocchina El Mouki
In Italia da 10 anni



El Majoub Essadia



Fatonna Mohamed Raduan Jsmail

Avrebbe dovuto essere inserita una terza famiglia, che però per vicissitudini varie ha rinunciato. Si tratta di una condizione temporanea e di emergenza (arredi essenziali, solo 2/3 stanze a disposizione per ogni famiglia, non c'è la cucina ma solo delle piastre elettriche). C'è però una sala comune che il Comune ha tenuto libera, da destinare alle attività dei bambini.



I vantaggi Avere un caso concreto su cui lavorare, ma soprattutto delle **persone reali con le loro risorse** (seppur a volte limitate perchè il disagio sociale, oltre a quello abitativo, in questo caso era ed è molto forte) **e i loro bisogni** ha sicuramente stimolato la mia creatività progettuale. Ma soprattutto mi ha permesso di **prototipare fin da subito gli strumenti** che mano a mano andavo costruendo e adattare il percorso in corso d'opera.

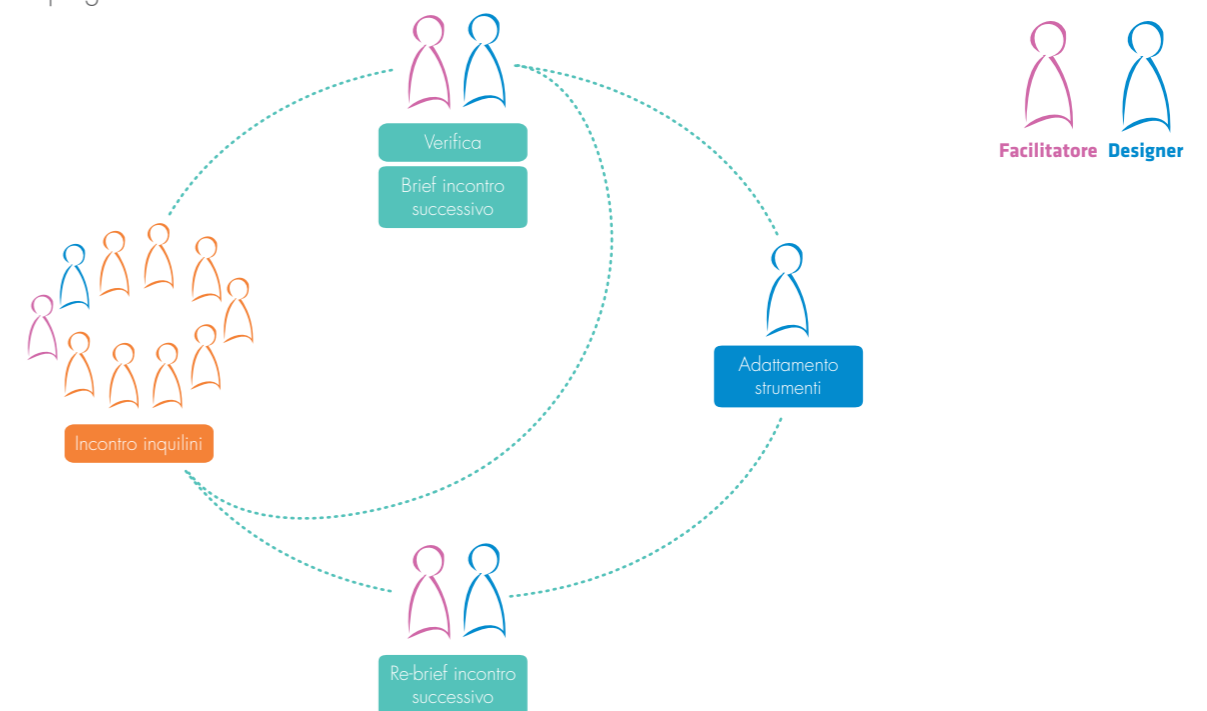
La scelta di non fare la prototipazione sul caso Via Padova 36 è stata dovuta al fatto che nel momento in cui ho iniziato a lavorare su questo tema il progetto Maison du Monde era ancora agli inizi, non era ancora stato presentato ufficialmente al quartiere e non c'era ancora una comunità di abitanti formata.

Nel progetto di Via Dante 12, come ho detto, ho seguito la comunità composta da due famiglie con l'obiettivo di prevenire i conflitti, responsabilizzarle sulla cura degli spazi e degli oggetti, stimolare l'utilizzo degli spazi comuni come spazi comunitari per attività collaborative. Ho svolto con queste famiglie degli **incontri collettivi**, che prevedevano l'**utilizzo degli strumenti** che ho progettato: in questa sede mi sono ritrovata a svolgere anche il ruolo del facilitatore, ruolo tutt'altro che facile in situazioni limite come questa. Solo nel corso di un incontro sono stata supportata da una funzionaria del Comune, Mariagrazia (settore servizi sociali), che ha partecipato attivamente nella gestione delle attività e devo sottolineare che è stata un'esperienza molto positiva e costruttiva, innanzitutto per il vantaggio di essere in due (non c'erano mai momenti buchi dovuti alla preparazione del materiale) e in secondo luogo proprio per i diversi stimoli che Mariagrazia per la sua formazione ed esperienza ha saputo dare rispetto a quelli da me proposti.

Doppio ruolo: designer e facilitatore

In un processo ideale gli strumenti vengono utilizzati durante **incontri collettivi guidati da uno o più facilitatori** (come abbiamo visto nel caso Abitare c/o e Abitiamo Insieme Ascoli). A questi incontri può partecipare anche il **designer dei servizi** perchè è importante che osservi e **comprenda** chi sono **gli utenti** (quali sono le loro risorse, i loro bisogni più urgenti...), perchè può trarre spunti progettuali e **può contribuire a guidare il processo** (che può, anzi la maggior parte delle volte deve, essere modificato in corso d'opera) **verso soluzioni fattibili, adeguate alle risorse e al contesto**, nonché **adattare gli strumenti** che ha progettato.

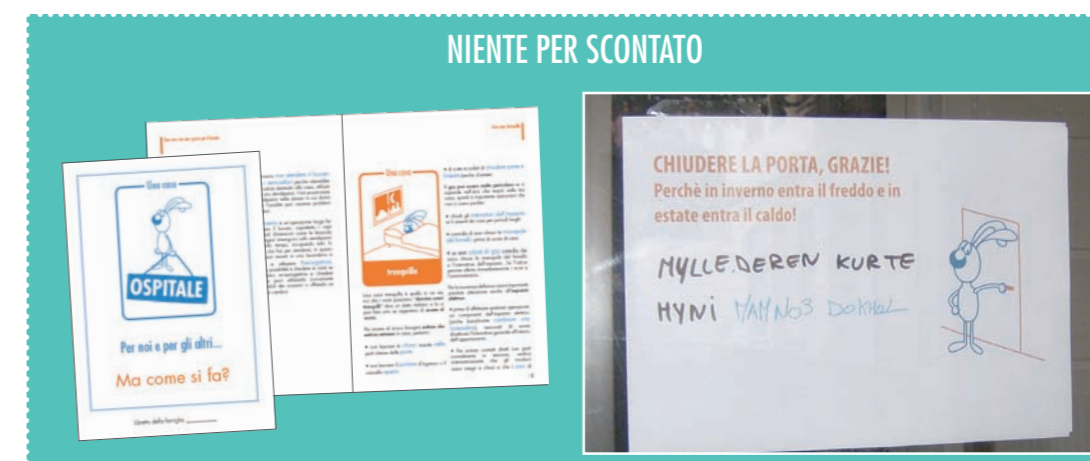
I due ruoli in un processo ideale



5.4 Gli strumenti: linee guida

Attraverso l'analisi dei casi studio (soprattutto Abitare c/o), un confronto con Paola Meardi avuto durante il corso di progettazione partecipata che ho seguito, ma soprattutto grazie all'esperienza diretta che ho avuto modo di fare con le famiglie Fikaj ed El Mouki, ho individuato alcune linee guida utili per lo sviluppo di strumenti per stimolare il confronto creativo e costruttivo e la collaborazione tra culture diverse.

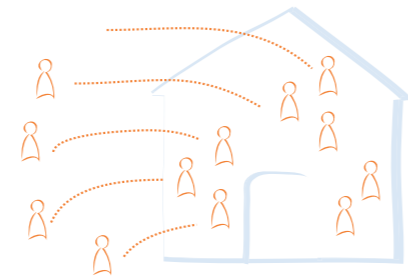
- l'**utilizzo del gioco**, che mette tutti sullo stesso piano, contribuisce ad abbattere le barriere e a creare un clima conviviale e di distensione; clima conviviale, sereno e giocoso che non vuol dire superficialità e poco impegno, il concetto si può riassumere con la frase "tutto col gioco, niente per gioco";
- la **visualizzazione costante**, fondamentale in un contesto interculturale per abbattere le barriere linguistiche; visualizzazione che deve anche cercare di essere il più **universale** possibile per poter essere compresa e condivisa da tutti (da qui ad esempio la scelta di utilizzare una rappresentazione del tipo "cartone animato")
- nel **confronto tra culture diverse niente può essere dato per scontato**: delle **abitudini** che a noi sembrano banali e che riconosciamo come appartenenti alla "buona educazione" non è detto che siano altrettanto radicate o presenti nelle altre culture perchè derivano in gran parte dal contesto in cui siamo cresciuti e abbiamo vissuto. Queste differenze sono particolarmente evidenti tra culture diverse ma possono coesistere anche in contesti abitati da soli italiani (pensiamo alle frequenti e accese dispute nei condomini, spesso nascono perchè ognuno "è abituato" in modo diverso e perchè non ci si confronta anche sulle questioni più banali, che vengono date per scontate e rimandate a direttivi e impersonali Regolamenti di condominio)



Via Padova 36: residenti fissi

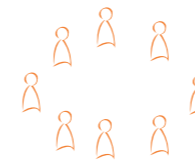
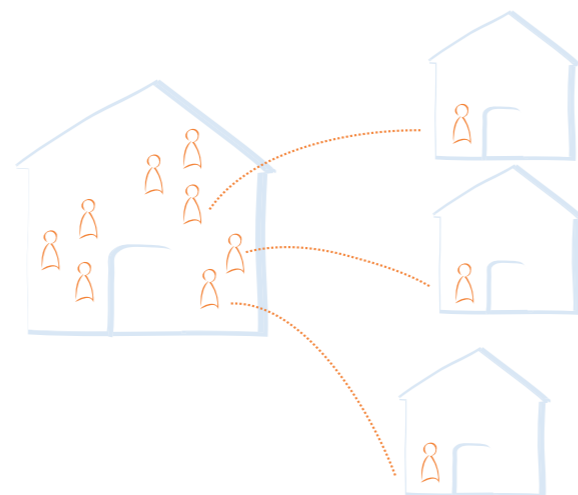
Via Dante 12

Via Padova 36: residenti temporanei



**HOUSING SOCIALE
COLLABORATIVO**
creazione della comunità
accompagnamento abitativo,
co-progettazione attività
e servizi, gestione collaborativa

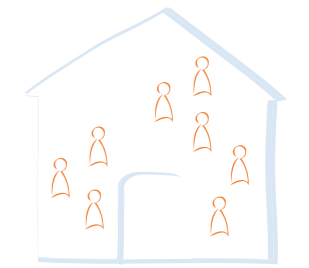
**HOUSING SOCIALE:
GESTIRE LA TEMPORANEITA'**
creazione della comunità,
gestione collaborativa,
accompagnamento verso
un'altra abitazione



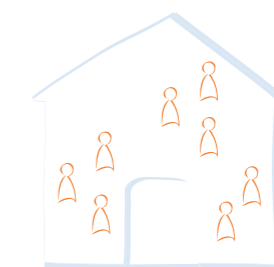
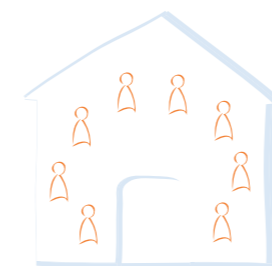
**Creazione
della
comunità**

Confronto

Collaborazione



Collaborazione



5.5 Le fasi e gli strumenti: Via Padova 36 e Via Dante 12

Attraverso l'analisi dei casi studio e l'esperienza vissuta in Via Dante, ho individuato 3 fasi, che sono valide sia nel caso di gestione di situazioni di housing sociale temporaneo sia in processi di costruzione di un housing sociale collaborativo:

- **Creazione della comunità**

La prima fase è la creazione della comunità, che poi prosegue nelle fasi successive perchè in realtà tutte le attività fatte insieme contribuiscono alla costruzione e al mantenimento della comunità. Che si tratti di una comunità temporanea o più a lungo termine, questa fase è comunque fondamentale e gli strumenti che ho progettato per Via Dante possono essere utilizzati anche in Via Padova 36 perchè, specialmente alcuni di essi, sono particolarmente indicati per stimolare la consocenza e l'interazione tra persone di diverse culture.

- **Confronto**

Come spiegherò meglio in seguito, proprio perchè provengono da **culture diverse**, è importante che le persone si confrontino sulle loro differenze e sui valori che hanno in comune per poter co-progettare insieme dei servizi e delle attività (per fare un esempio relativo a un servizio, prima di creare un asilo condominiale è importante confrontarsi e darsi delle linee guida comuni sull'educazione dei bambini). Gli strumenti che ho progettato per Via Dante riguardano la gestione la cura della casa, e con alcune modifiche possono essere utilizzati anche per Via Padova. Ovviamente nel caso di Via Padova si possono immaginare molti altri strumenti per approfondire delle tematiche (appunto come dicevo prima confrontarsi sull'educazione dei bambini), progettare insieme la gestione degli spazi comuni, ideare nuovi servizi, ecc. ed è questo oggetto di possibili sviluppi futuri per il designer dei servizi, che sarà stimolato a progettare degli strumenti specifici sempre in ottica interculturale.

- **Collaborazione**

La collaborazione, come abbiamo detto fin dall'inizio, è un elemento caratterizzante molti contesti di housing sociale. Dopo essersi confrontate sulle modalità con cui collaborare, le persone potranno iniziare la loro convivenza e gestire insieme le attività (legate all'abitare, di socializzazione, ecc). Nel caso di Via Dante, poichè soprattutto la famiglia albanese è portatrice di un forte disagio sociale, è stato difficile sviluppare attività e servizi collaborativi, però nel limite del possibile qualcosa è stato fatto. Per gestire collaborativamente attività e servizi servono dei toolkit, compito di progettazione del designer di servizi. Sicuramente per Via Padova lo stimolo progettuale sarà maggiore perchè devono essere toolkit che facciano collaborare molte più persone rispetto che in Via Dante. Anche questo è oggetto di possibili sviluppi futuri (la realizzazione di toolkit condivisi da tutti).

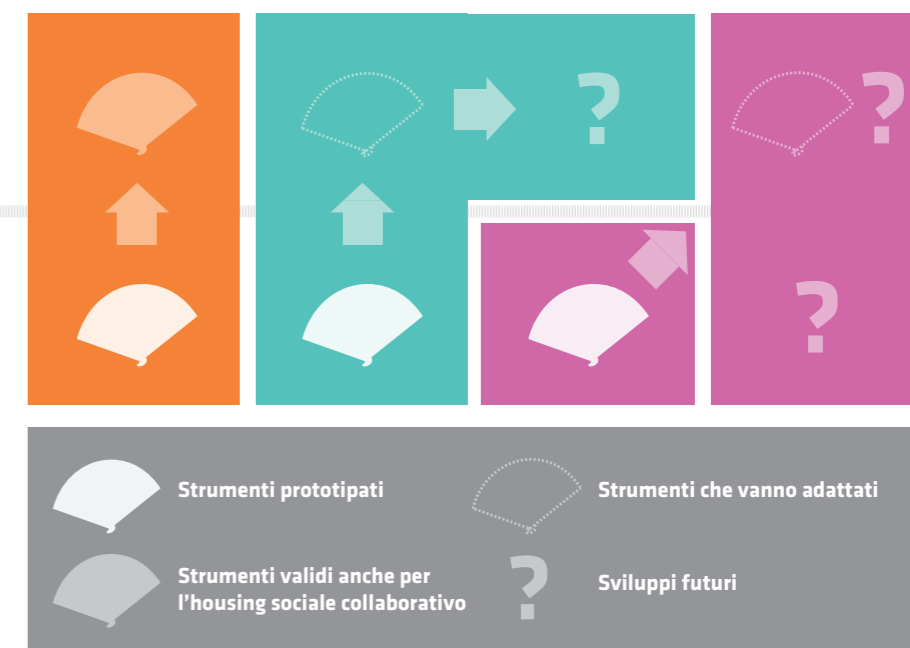
In casi di residenzialità temporanea, come Via Dante, credo sia fondamentale fornire degli strumenti che le persone potranno utilizzare anche nella loro futura abitazione: da qui l'idea di sviluppare un libretto con linee guida e suggerimenti per migliorare la gestione della casa, il rapporto con i vicini, rendere più collaborativo il condominio. Si possono immaginare sviluppi futuri anche per quanto riguarda l'accompagnamento e il monitoraggio di queste persone nel loro futuro condominio.

Nei casi di housing sociale come quello di Via Padova le attività di confronto e collaborazione saranno costanti anche dopo l'insediamento perchè si potranno immaginare sempre nuovi servizi e attività, sia per la comunità di residenti, che aperti al quartiere (come abbiamo visto nel capitolo 4).

**Via Padova 36:
residenti fissi**

Via Dante 12

**Via Padova 36:
residenti temporanei**





1. Conoscenza e creazione della comunità

Obiettivi

- Imparare i nostri nomi
- Iniziare a comprendere le nostre diversità culturali
- Scoprire chi sono i nostri vicini di casa
- Identificare gli spazi della casa (quelli privati e quelli della comunità)

Strumenti

- Attività per rompere le barriere spaziali tra le persone/famiglie
- Gioco: proviamo a scrivere il nome del nostro vicino
- Composizione di un ventaglio colorato che rappresenta la nuova comunità formata
- Visualizzazione degli spazi privati e di quelli comuni della casa

a. Attività per rompere le barriere spaziali tra le persone/famiglie

Il facilitatore chiede ad ogni famiglia di scegliere un colore tra quelli disponibili e a ciascun membro della famiglia di prendere un cartoncino di quel colore (preparare dei cartoncini di tanti colori, possono già essere i pezzi del ventaglio che serviranno nell'attività successiva). Chiede poi loro di disporsi in modo che non ci siano colori uguali vicini (per iniziare a rompere le barriere spaziali tra le due famiglie).

b. Gioco: proviamo a scrivere il nome del nostro vicino

Per evitare i noiosi giri di nomi proviamo a imparare i nostri nomi attraverso un gioco, che ci permette di scontrarci da subito con le nostre differenze linguistiche. Il facilitatore chiede alla prima persona di alzarsi e di provare a scrivere su un cartellone il nome della persona alla sua destra; quest'ultima può ripetere massimo due volte il proprio nome e non può dare suggerimenti sullo spelling. Finito di scrivere sarà il turno di quest'ultima, che a sua volta scriverà il nome del vicino di destra e così via fino a quando non si finisce il giro. L'attività, vissuta come gioco, risulta molto utile per rompere il ghiaccio; gli errori nelle scritte dei nomi generano reazioni di divertimento, alimentate dal fatto che provenendo da culture diverse sbagliamo tutti. Alla fine del giro si può chiedere loro di fare dei commenti, si possono fare domande del tipo "qualcuno vede scritto il suo nome giusto?", "quale lingua pensate sia più difficile da scrivere?",...



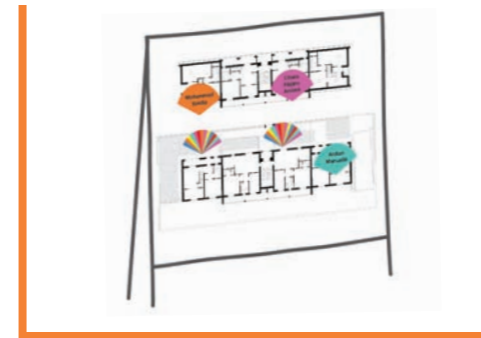
c. Composizione di un ventaglio colorato che rappresenta la nuova comunità formata

Ora ognuno scrive il proprio nome (stavolta giusto) su un pezzo di ventaglio del suo colore. Il facilitatore chiederà di scrivere anche i nomi delle persone assenti (ad es. i figli) ma che abiteranno (o abitano, se sono inquilini già insediati) in questa abitazione. Il facilitatore chiederà poi a qualcuno dei presenti di comporre uno o più ventagli (a seconda del numero di persone) unendo i pezzi con dei fermacampione. I ventagli verranno appesi in un luogo ben visibile da tutti. Il ventaglio rappresenta la nuova comunità appena formata, è fatto da colori diversi perché ognuno è diverso e ha le sue specificità culturali, ma anche caratteriali. Ogni pezzo di un ventaglio è però indispensabile, quindi è importante che ognuno (anche se in piccola parte) dia il suo contributo.



d. Visualizzazione degli spazi privati e di quelli comuni della casa

Il facilitatore avrà preparato una pianta (o schizzo, o plastico) in grande formato della futura abitazione. Ogni famiglia scriverà il proprio nome su un ventaglio di cartoncino dello stesso colore scelto precedentemente, che posizionerà in corrispondenza del proprio appartamento (il facilitatore dovrà premunirsi di avere da chi gestisce le assegnazioni la corretta posizione dei vari inquilini). In questo modo ognuno potrà scoprire chi saranno i suoi vicini. Passo successivo sarà quello di identificare invece con dei ventagli tutti colorati gli spazi comuni. Per alcuni la destinazione d'uso potrebbe essere già stata stabilita precedentemente (es. giardino, lavanderia di condominio,...), nel caso si scriverà sul cartoncino di cosa si tratta. In caso contrario non si scrive niente, si completeranno quando la comunità avrà deciso come utilizzare quegli spazi.





2. Confronto creativo

Obiettivi

- Individuare valori e obiettivi comuni relativi all'abitare
- Confrontarsi sulle diverse modalità (date dalle diversità culturali) per il raggiungimento di tali obiettivi
- Individuare delle linee guida comuni

Strumenti

- a. Gioco di carte: Una casa ospitale
- b. Attività di confronto: le nostre esperienze
- c. Definizione delle nostre linee guida

In un contesto interculturale il confronto è fondamentale, proprio per quello che dicevamo prima sul fatto che niente va dato per scontato: è importante confrontarsi sulle proprie esperienze di vita diverse che hanno formato la cultura di ognuno, ma anche su quei valori che nonostante le differenze abbiamo in comune.

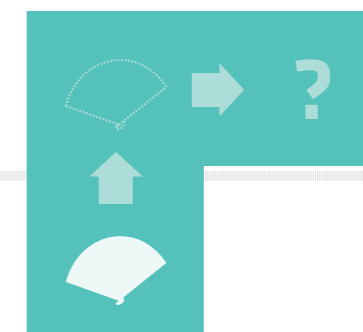
Nel caso di **Via Dante** non c'è stato molto tempo per confrontarsi perchè le famiglie abitavano insieme ed era necessario stabilire in fretta delle modalità di gestione della struttura piuttosto che di utilizzo della stanza comune; ma non si poteva dare troppo spazio a questa fase anche perchè il tempo di permanenza delle famiglie nella struttura era di soli 4 mesi (più altri 4 rinnovabili) e va considerato che quando ho iniziato a lavorare con loro abitavano lì già da un mese. Il confronto in questo caso è avvenuto soprattutto su alcune linee guida base per la gestione della casa, come la pulizia o gli sprechi, e sulla tematica dei bambini: essendo famiglie con molti figli è emersa la necessità che i bambini potessero avere uno spazio per giocare insieme (da qui la volontà di far diventare la stanza comune la stanza dei bambini).

In un contesto di **housing sociale collaborativo** la fase di confronto inizia invece quando gli inquilini non sono ancora insediati; il confronto in questo caso può essere molto più creativo perchè gli inquilini hanno il giusto tempo per progettare e discutere insieme le soluzioni gestionali per il loro housing sociale. Non trattandosi di una soluzione temporanea gli inquilini saranno anche più motivati ad investire risorse e tempo in queste attività. Gli strumenti che ho utilizzato in Via Dante si possono rivelare utili anche in Via Padova 36, con le opportune modifiche per rendere appunto la parte creativa più significativa e quindi con ulteriori sviluppi futuri che potranno essere progettati.

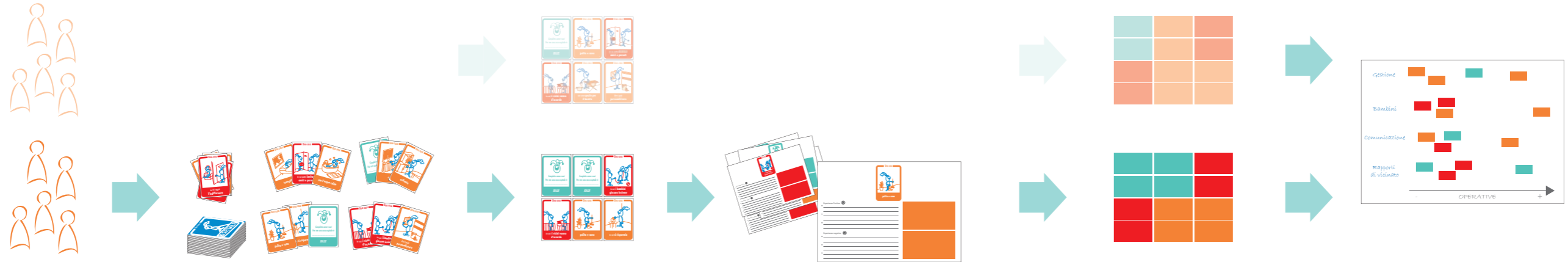
**Via Padova 36:
residenti fissi**

Via Dante 12

**Via Padova 36:
residenti temporanei**



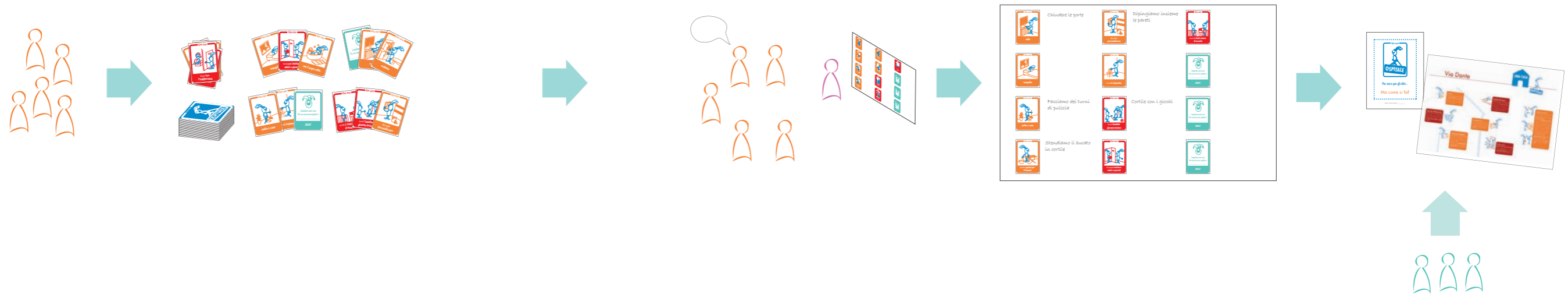
Via Padova 36: residenti fissi



Confronto creativo

Divisione in gruppi	Gioco di carte: una casa ospitale	Su quali carte confrontarsi?	Le nostre esperienze	Le nostre idee e linee guida/ proposte	Condivisione e messa a sistema
Vengono formati gruppi misti di 4-5 persone	Ad ogni gruppo viene dato un mazzo di carte. Ogni giocatore è chiamato a scartare le carte che rappresentano ciò che non vuole e fare invece del tris con ciò che vuole. C'è anche la possibilità di fare nuove proposte attraverso l'uso dei jolly.	Ciascun gruppo è chiamato a tenere solo 6 carte. I membri dovranno discutere insieme per decidere se tenere tutti i jolly, scartare e scegliere quali altre carte tenere su cui vorrebbero confrontarsi insieme (perché rispecchiano dei problemi che sentono più urgenti, perché sono quelle su cui si sentono più propositivi...)	Ad ogni gruppo vengono date 6 schede (una per ogni carta scelta). A ognuno viene chiesto di raccontate agli altri membri del gruppo un'esperienza positiva o negativa (vissuta da lui, in prima persona o da altri) relativa al tema della carta. Quello che viene chiesto a ciascun gruppo è di trascrivere tutte le esperienze (senza giudicare), sia quelle positive che negative.	Ogni gruppo individua per ogni carta due linee guida/proposte. Viene chiesto ad ogni gruppo di partire dalle esperienze raccolte e scrivere delle linee guida/proposte per questa comunità di abitanti sui posti presenti sulla scheda (due per ogni carta, ovvero una per posto). Le linee guida dovranno essere il più operative possibile (nella forma di proposte, non semplicemente di regole) e tutto il gruppo dovrà essere d'accordo sulle proposte.	Le linee guida vengono condivise in plenaria. Ogni gruppo tramite uno o più portavoce condivide insieme agli altri inanzitutto quali carte erano state selezionate e poi quali linee guida e proposte sono state individuate. Con l'aiuto del facilitatore i posti vengono raggruppati in macrotematiche e sistemizzati a seconda della loro operatività: a sinistra ci saranno le "regole" mentre a destra le proposte concrete. L'obiettivo sarà poi di intensificare la parte delle proposte operative e approfondirla.
Divisione in gruppi	Gioco di carte: una casa ospitale	Le nostre esperienze	Le nostre idee e linee guida	Il nostro "regolamento"	
Vengono formati gruppi misti di 4-5 persone	Ad ogni gruppo viene dato un mazzo di carte. Ogni giocatore è chiamato a scartare le carte che rappresentano ciò che non vuole e fare invece del tris con ciò che vuole. C'è anche la possibilità di fare nuove proposte attraverso l'uso dei jolly.	Le carte selezionate vengono appese su un cartellone e ognuno racconta delle proprie esperienze relative all'abitare. Il facilitatore aiuta il gruppo a definire delle linee guida a partire dalle esperienze di volta in volta raccontate e le scrive sul cartellone a fianco di ogni carta.	Il gruppo individua per ogni carta alcune linee guida/proposte. Il facilitatore condiziona il lavoro in modo che le linee guida siano concrete e operative.	Le linee guida diventano parte del libretto che viene consegnato ad ogni abitante. Il libretto riporta il percorso fatto e per ogni carta alcune linee guida (sia relative all'appartamento privato che all'intero condominio). Riporta anche alcuni suggerimenti su come gestire la casa e i rapporti con i vicini in una futura abitazione, in ottica collaborativa.	

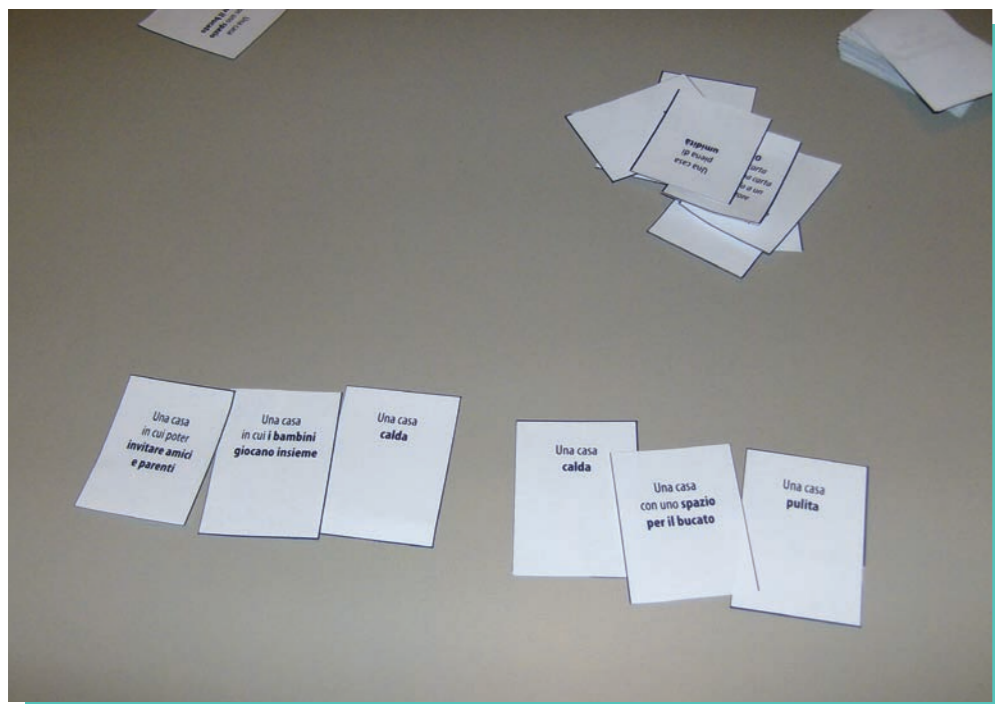
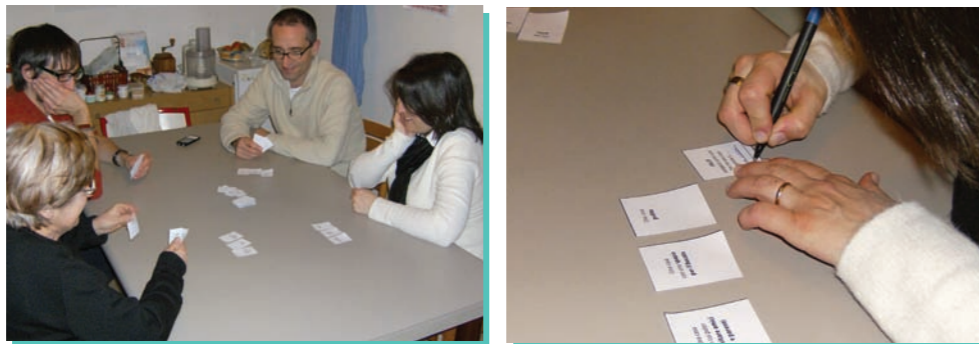
Trecate, Via dante
Via Padova 36: residenti temporanei



Prototipazione della prototipazione Prima di realizzare tutte le carte ho prototipato il funzionamento del gioco a casa mia, con amici e parenti, utilizzando carte in misura ridotta e con solo le scritte.

La prototipazione mi ha permesso di:

- verificare il funzionamento del gioco
- definire in maniera precisa le regole del gioco (durante il gioco infatti è stato necessario verbalizzare alcune regole che all'inizio non avevo detto)
- verificare la durata del gioco: circa quindici-venti minuti



Il mazzo di carte

I gruppi per il gioco devono essere di massimo 6 persone

Il mazzo contiene 110 carte. Le carte sono 22 ripetute in cinque copie. (22x5=110)

- 20 carte rappresentano le caratteristiche della casa (di cui 11 positive e 9 negative)

- jolly

- ladro

Il gioco ha lo scopo di far tenere in mano per realizzare i tris soltanto le carte positive, che rappresentano una casa ospitale, e scartare invece quelle negative. Per le regole del gioco si rimanda alla carta "Regolamento" presente nel mazzo. Il fatto di fare dei tris serve a mettere poco alla volta sul tavolo le carte scelte e permette l'interazione con gli altri giocatori, che possono vedere e commentare cosa è stato scelto dagli avversari oppure attraverso la carta del "ladro" rubare loro una carta.

La scelta di inserire anche un jolly è funzionale al fatto che le persone possano proporre delle nuove caratteristiche (ad esempio "una casa con tanto verde",...).



Il gioco come strumento di interazione Questa attività ha l'obiettivo di far riflettere le persone su quello che vogliono o non vogliono per la loro casa, il loro condominio, il loro rapporto con i vicini; viene infatti chiesto loro di costruire attraverso un gioco lo scenario di una casa ospitale, per noi e per gli altri (fatta di tanti piccoli dettagli rappresentati ciascuno su una carta).

La scelta di iniziare con un gioco non è casuale, e anche le sue regole sono state pensate per far interagire le persone tra loro (utilizzo del ladro, dei jolly).

Osservazione Nel corso della mia prototipazione partecipano al gioco Mariagrazia, la funzionaria del Comune che mi ha accompagnato in questo incontro, la signora El Mouki con il figlio Mohamed (marocchini) e il signor Ardian Fikaj (albanese). L'unica ad avere qualche difficoltà all'inizio è la signora El Mouki, per le sue difficoltà linguistiche, così il figlio Mohamed la aiuta nelle prime mani del gioco. Una volta capito come funziona la signora Elmouki si rivela una giocatrice molto attenta e furba! Noto che qualche errore viene commesso, perché vengono scartate delle carte "buone" e messe nei tris delle carte "negative", ma in realtà accade poche volte e comunque c'è un clima di correzione fraterna tra i giocatori. Durante il gioco Mariagrazia sottolinea il significato delle varie carte, intesse delle conversazioni. Quello che posso osservare è che il gioco funziona, il clima è molto buono, tutti si divertono, il signor Ardian ride ad ogni turno della sua sfortuna perché gli capitano solo carte negative.



Da questa prototipazione posso dedurre alcune considerazioni riguardo allo strumento: **Considerazioni**

- le carte "in cui i vicini vanno d'accordo" e "in cui i vicini litigano" sono troppo simili e possono essere confuse (com'è capitato una volta durante il gioco)

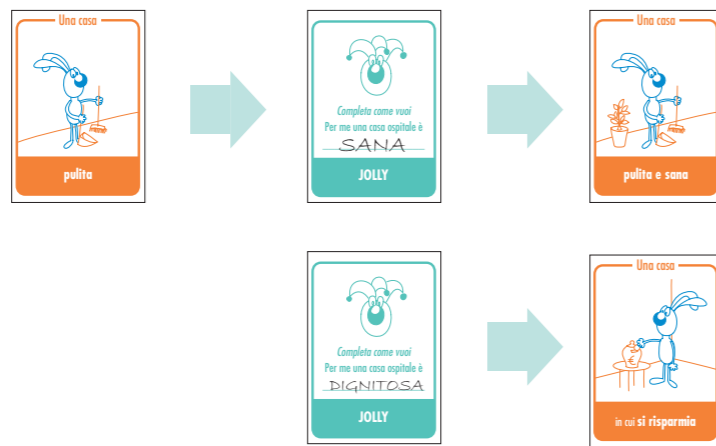


- è bene creare dei gruppi misti, cioè assicurarsi che nei gruppi ci siano almeno alcune persone che comprendono l'italiano, in modo da poter spiegare meglio agli altri il gioco e correggerli quando fanno un utilizzo sbagliato delle carte.

- l'utilizzo del jolly si è rivelato molto interessante, Ardian infatti ha aggiunto di volere una casa in cui si vive bene, in salute, concetto che noi abbiamo tradotto con l'aggettivo "sana" (declinazione che a me non era venuta in mente). Nell'altro jolly lui ha detto anche "di volere un lavoro", questo concetto riferito alla vita in generale più che alla casa ci ha dato però lo spunto per scrivere sulla carta "una casa dignitosa" (si può stare bene anche



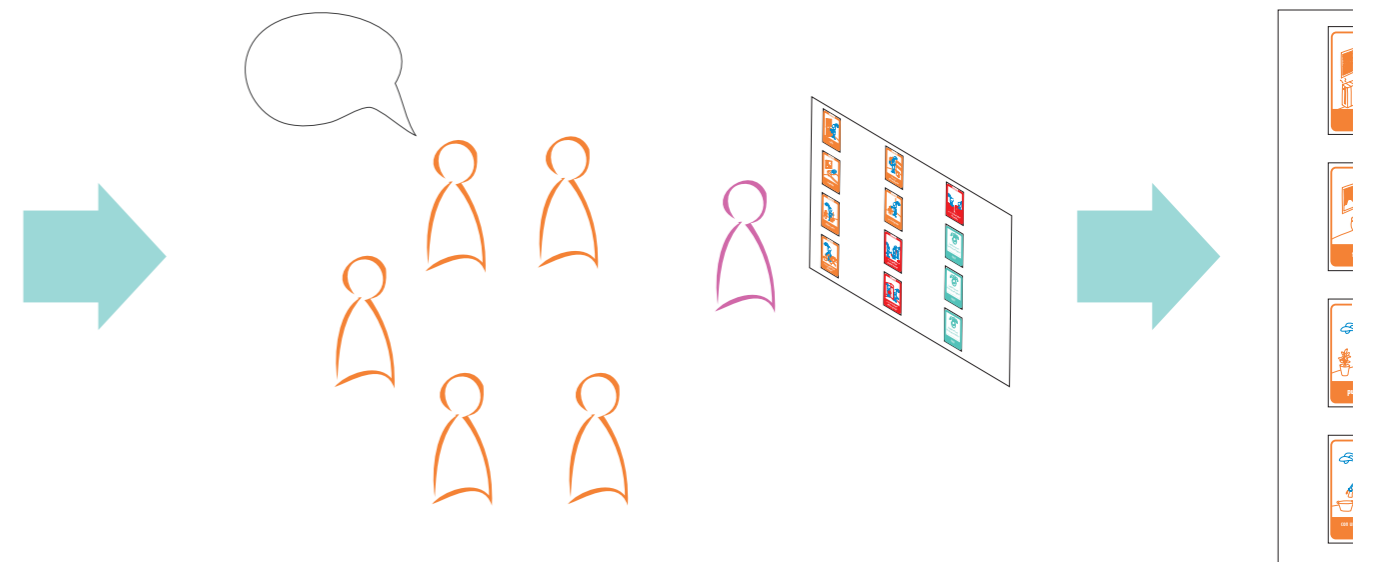
con poco, una casa bella può essere essenziale ed è importante sapere che cosa ci si può permettere di acquistare per la propria casa in base al proprio stipendio, ma anche stare attenti ai consumi).



Le nostre esperienze

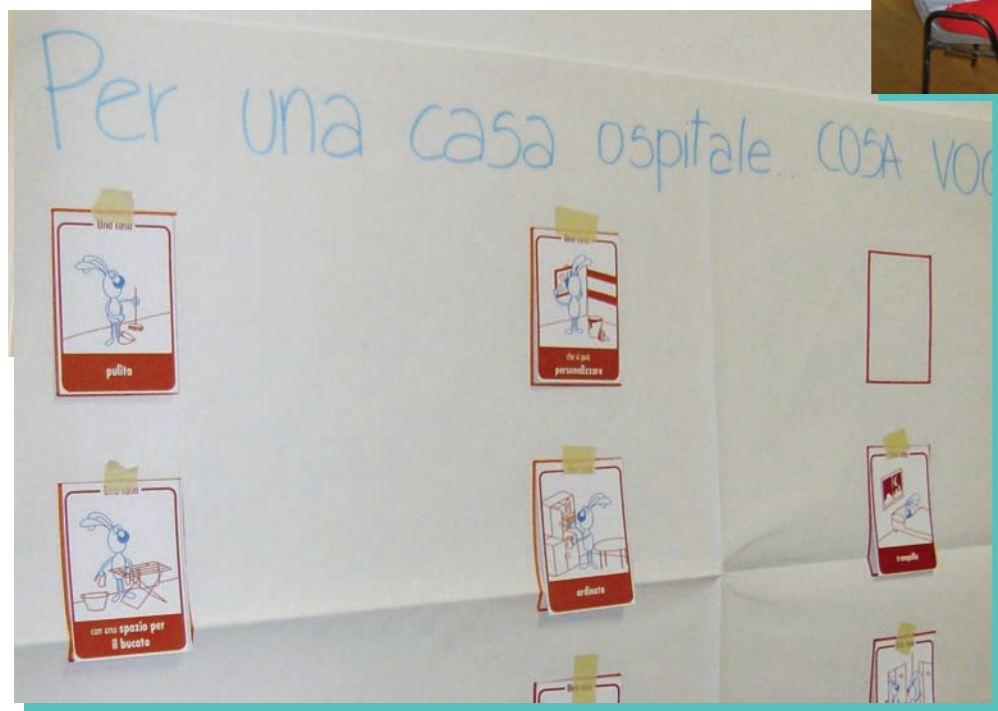
Le carte selezionate vengono appese su un cartellone e ognuno racconta delle proprie esperienze relative all'abitare

Il facilitatore aiuta il gruppo a definire delle linee guida a partire dalle esperienze di volta in volta raccontate e le scrive sul cartellone a fianco di ogni carta



Dopo aver appeso le carte scelte nei tri su un cartellone a ognuno viene chiesto di raccontare agli altri delle esperienze positive o negative relative all'abitare e in particolare ai temi delle carte.

Partire dalle esperienze serve a renderci conto delle nostre differenze culturali: tutti ad esempio possono essere d'accordo sul fatto di volere "una casa pulita", ma non è detto che tutti abbiano in mente lo stesso modo per soddisfare tale desiderio (date le differenze culturali niente può essere dato per scontato, anche quelle abitudini che noi italiani riconosciamo come "buona educazione" non è detto che siano altrettanto radicate o presenti nelle altre culture); alcuni sono stati abituati ad avere una donna delle pulizie, altri a pulire sempre loro, altri ritengono più opportuno fare dei turni di pulizia.



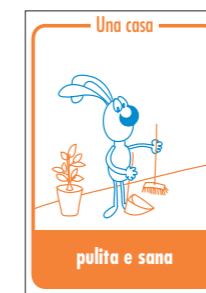
Ma raccontare le proprie esperienze è anche un modo per condividere e scoprire che abbiamo dei vissuti simili (anche se proveniamo da diverse parti del mondo)

Partire dalle esperienze è soprattutto un modo per avere di casi concreti e reali sulla base dei quali proporre delle linee guida o ideare nuove proposte.

Ecco alcune delle esperienze raccontate nel corso della mia prototipazione a Trecate, raggruppate a seconda della carta cui si riferiscono:



- ☺ Le vecchie del condominio dove abitavamo prima si lamentavano perché i bambini giocavano in cortile. Sì, c'era il parchetto per giocare (come c'era scritto nel regolamento) ma urlavano sempre dietro.
- ☺ Sì, nel condominio c'era una famiglia albanese con dei bambini ma li tenevano sempre chiusi in casa
- ☺ Bè, adesso i bambini giocano insieme, anche la sera, o i nostri vanno di là o i loro vengono di qua



- ☺ Nella casa prima abbiamo avuto gli scarafaggi in casa perché ce li aveva il vicino sotto e hanno invaso tutto
- ☺ Nella casa in Marocco avevamo delle stanze in cui stavamo tutti insieme, poi sopra c'erano le camere, avevamo i terreni, gli animali. Tutti pulivano tutto.



- ☺ In Marocco abitavamo in campagna, eravamo in 10 in casa, tutta la famiglia. E la sera era bello perché mangiavamo tutti insieme.
- ☺ Io ho visto che tante volte c'è proprio razzismo, soprattutto queste signore anziane... Ci trattavano male, anche i bambini.

Le nostre idee e linee guida/ proposte













Il gruppo individua per ogni carta alcune linee guida/proposte

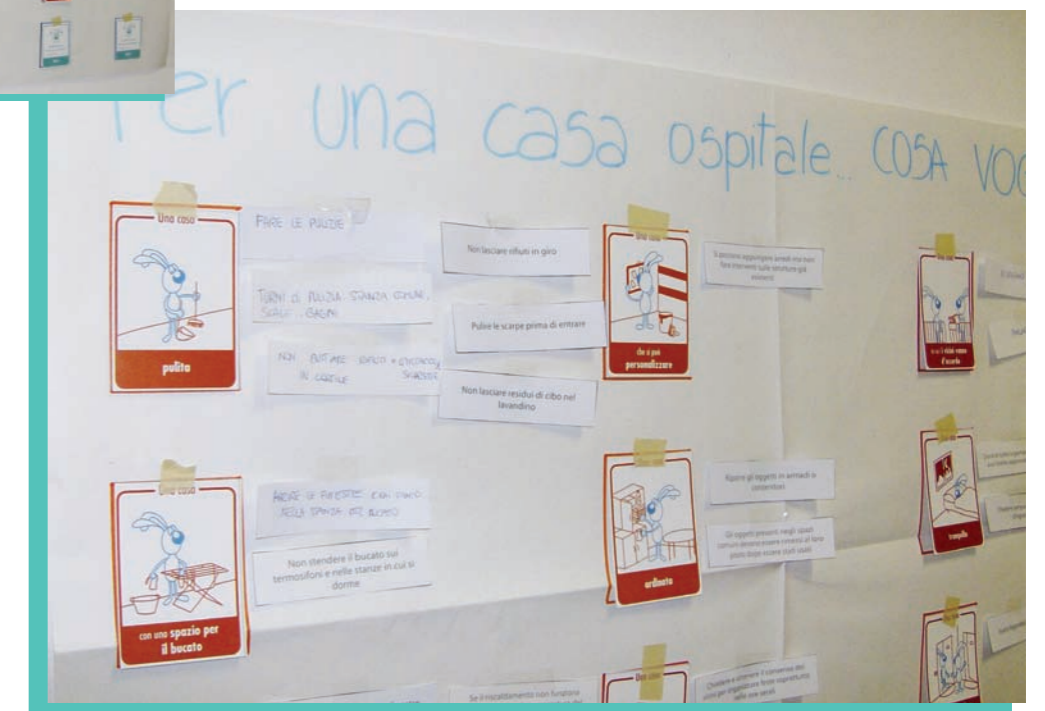
Il facilitatore stimola attraverso esempi e domande relativi alle esperienze raccontate la definizione delle linee guida.

Come abbiamo detto prima, man mano che qualcuno racconta un'esperienza, con la guida del facilitatore si trascrivono le linee guida e le proposte per come rendere concretamente questa casa (ma anche quella in cui si andrà a vivere) ospitale, per noi e per gli altri.

Il facilitatore potrà anch'egli raccontare delle esperienze e proporre delle linee guida.



	Chiudere le porte		Dipingiamo insieme le pareti	
			Cortile con i giochi	
	Facciamo dei turni di pulizia			
	Stendiamo il bucato in cortile			



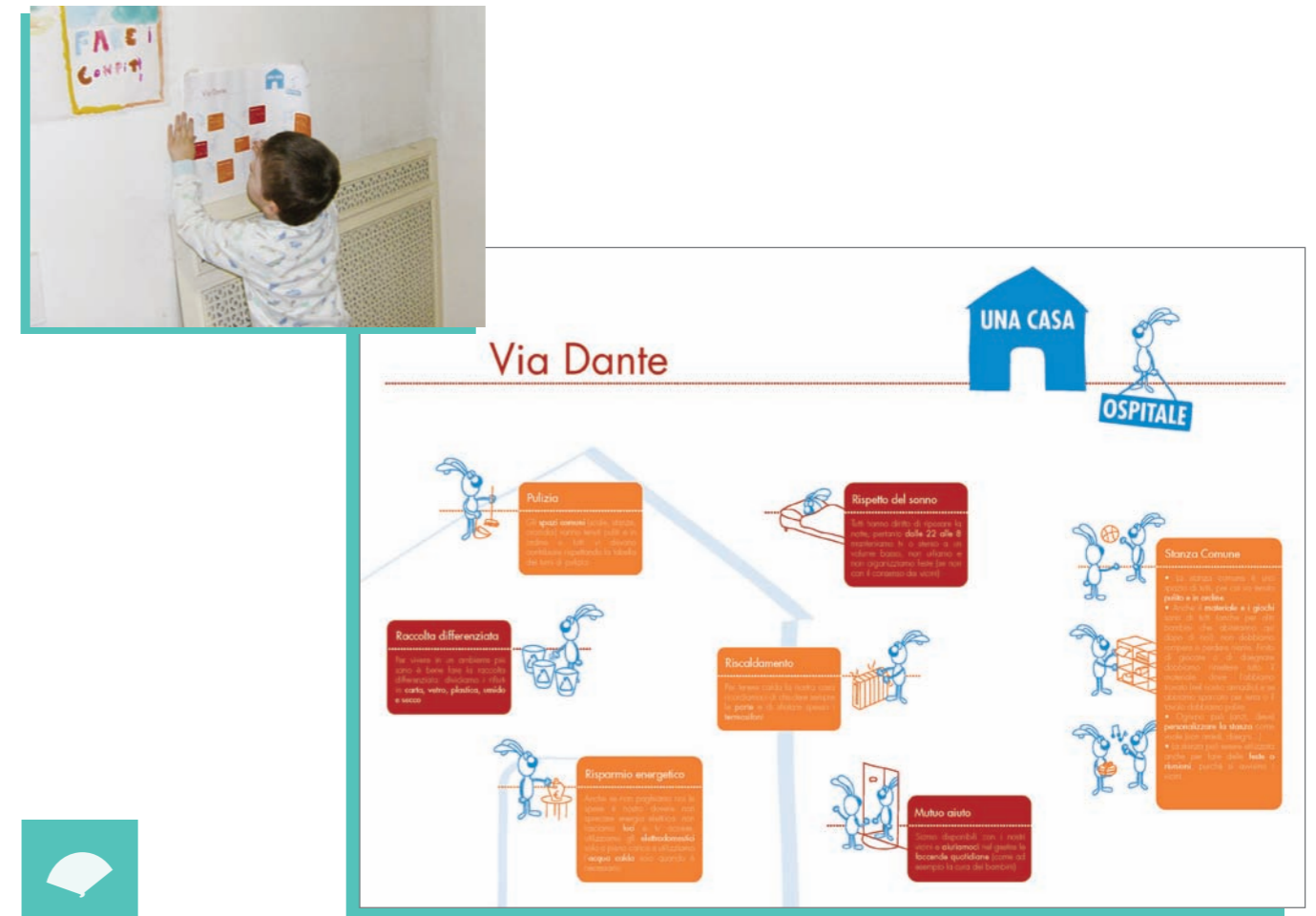
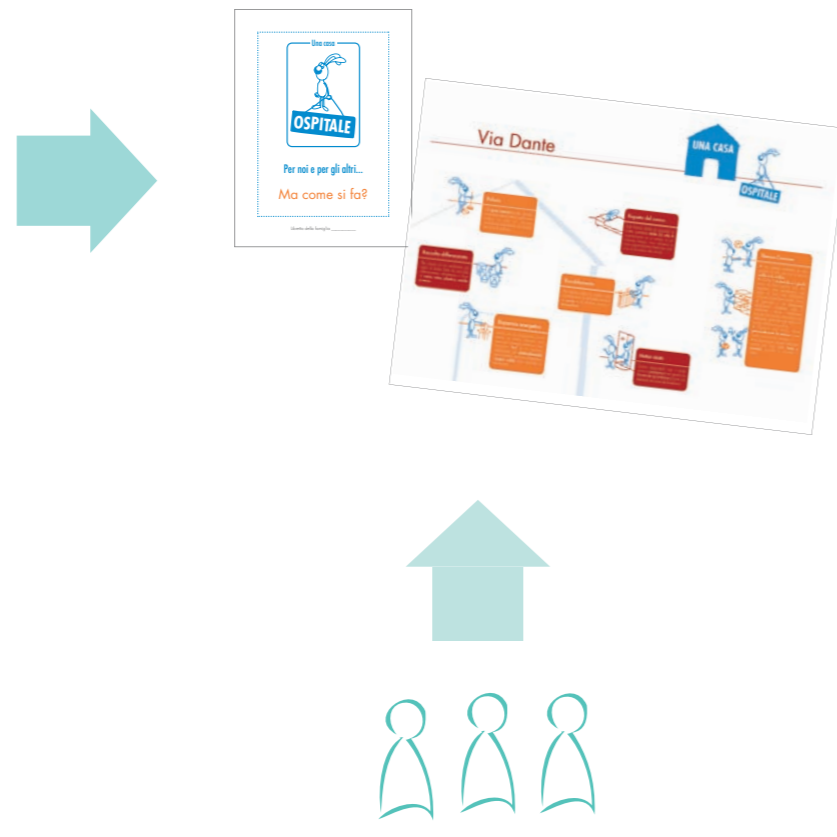
Il nostro "regolamento"

Le linee guida diventano parte del libretto che viene consegnato ad ogni abitante

Il libretto riporta il percorso fatto e per ogni carta alcune linee guida (sia relative all'appartamento privato che all'intero condominio). Riporta anche alcuni suggerimenti su come gestire la casa e i rapporti con i vicini in una futura abitazione, in ottica collaborativa.

Le linee guida più importanti, relative soprattutto agli spazi comuni, alla gestione collaborativa e ai rapporti di vicinato vengono riassunte in un "regolamento" appeso in una stanza comune. Anche in questo caso è fondamentale la visualizzazione.

Per Via Dante le regole riguardano soprattutto l'utilizzo e la cura della stanza comune, il mutuo aiuto tra vicini, la regolazione della temperatura del riscaldamento all'interno delle abitazioni e il risparmio energetico.



Agli abitanti il gestore consegnerà invece un libretto molto dettagliato, che contiene linee guida sia per il singolo appartamento che per l'intero condominio e per i rapporti con i vicini (alcune definite dal gestore, altre sono quelle proposte dagli abitanti), ma che soprattutto sarà utile agli abitanti anche nella loro futura abitazione.

Per la stesura delle regole riguardanti la cura della propria casa il riferimento è alla "Guida Ecologia della casa" redatta da Fondazione La Casa nel 2011 (www.progettomediazione.it/?section=documenti).

Racconto del percorso fatto

A cosa serve questo libretto?

Vi ricordate il gioco di carte che abbiamo fatto in uno dei primi incontri?

Dovevamo fare dei tris utilizzando soltanto le carte che rappresentavano le caratteristiche della nostra casa che ci piacevano mentre dovevamo scartare quelle che non ci piacevano!

Ecco qualche foto mentre giochiamo...



A cosa serve questo libretto?

Da "cosa vogliamo" alle linee guida

Dopo il gioco abbiamo attaccato sul cartellone le carte che avevamo scelto per i tris e poi tutti insieme abbiamo provato a mettere a fianco di ogni carta delle linee guida da seguire per realizzare quella che vi era rappresentato.

In questo libretto troveremo le carte con le rispettive linee guida, più approfondite rispetto a quelle che abbiamo attaccato sul cartellone durante l'incontro; conservate questo libretto perché vi sarà utile anche in futuro quando cambierete casa.






Linee guida per il proprio appartamento

Una casa pulita e sana

spazi comuni (stanze, pianerottoli, corridoi, scale). Facendo dei turni si risparmia nelle spese condominiali perché in questo modo non è necessario assumere una donna delle pulizie che fa la fatica. Se nell'assemblea di condominio la maggioranza decide di non fare dei turni ma pagare qualcuno che faccia le pulizie, potresti proporti per farle tu (è un modo per guadagnare qualcosa).

- Perché gli spazi comuni rimangano sempre decorosi, puliti e accoglienti è necessario non gettare immondizie, pezzi di carta, mozziconi di sigarette o altro dalla finestra, sulle scale, sui pianerottoli, nei corridoi, nei cortili ed in altri spazi coperti o scoperti.
- Se ti capita in casa un'infestazione di insetti come zecche, scarafaggi ecc. allerta immediatamente i vicini perché gli animaletti potrebbero invadere anche la loro casa. Utilizza dei prodotti appositi disinfestanti o se l'infestazione è estesa chiama un'impresa che esegua il lavoro.

C'è uno zerbino davanti alla mia porta e a quella d'ingresso? Tutti nel condominio facciamo la raccolta differenziata? Perché non prepariamo una tabella con i turni di pulizia per gli spazi comuni?



Una casa ordinata


che possano ostacolare il passaggio e causare incidenti (ad esempio riponi gli ombrelli in appositi contenitori)

Una casa ordinata

ordinata

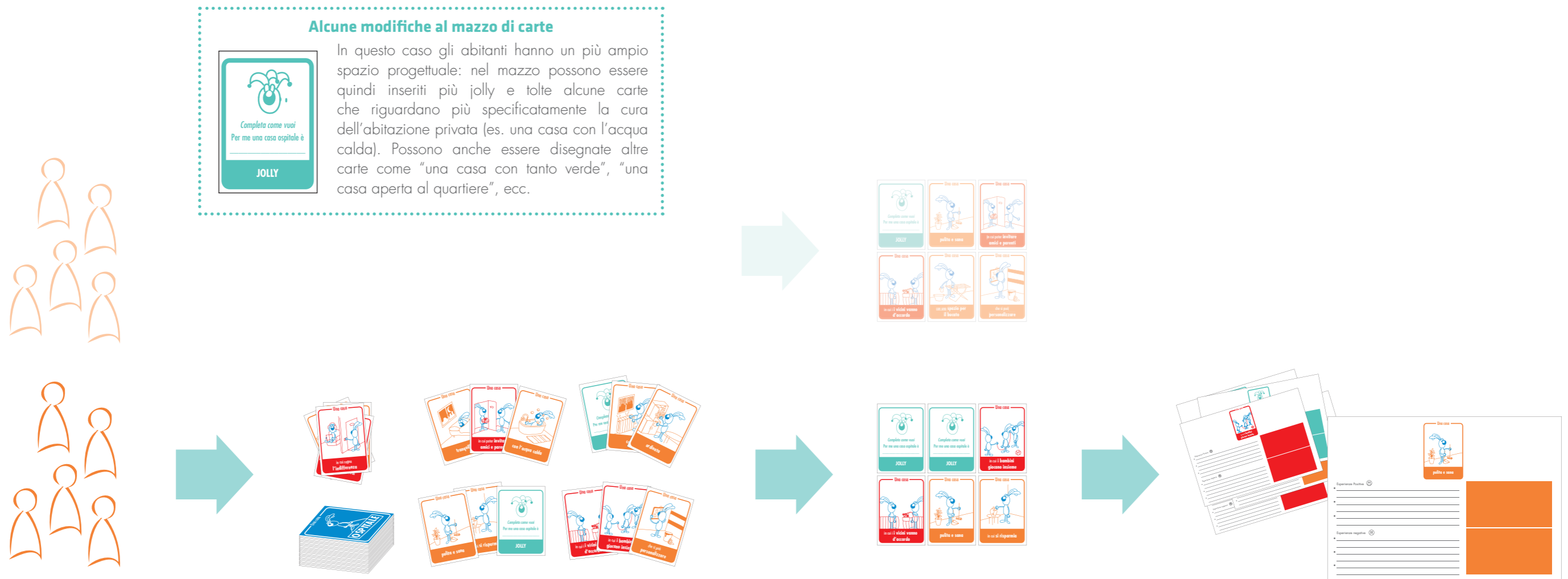
- In casa riponi gli oggetti in armadi o contenitori (per evitare che si sporchino e per poterli trovare subito quando ti servono), soprattutto quelli pericolosi per i bambini.
- Gli oggetti presenti negli spazi comuni devono essere rimessi al loro posto dopo averli usati, così tutti i vicini possono utilizzarli.
- Il pianerottolo, come le scale, è un luogo di tutti e di passaggio, per cui è bene tenerlo ordinato senza oggetti.

Perché con delle etichette non identifichiamo gli oggetti comuni?

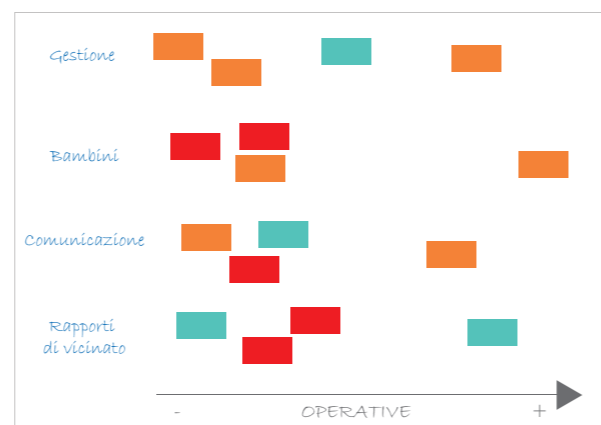
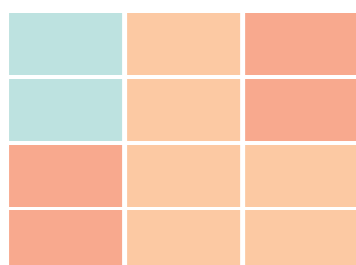


Alcuni suggerimenti per migliorare il nostro futuro condominio e renderlo più collaborativo

Linee guida per il condominio e i rapporti con i vicini



Divisione in gruppi	Gioco di carte: una casa ospitale	Su quali carte confrontarsi?	Le nostre esperienze
Vengono formati gruppi misti di 4-5 persone	Ad ogni gruppo viene dato un mazzo di carte. Ogni giocatore è chiamato a scartare le carte che rappresentano ciò che non vuole e fare invece dei tris con ciò che vuole. C'è anche la possibilità di fare nuove proposte attraverso l'uso dei jolly	Ciascun gruppo è chiamato a tenere solo 6 carte. I membri dovranno discutere insieme per decidere se tenere tutti i jolly proposti e scegliere quali altre carte tenere su cui vorrebbero confrontarsi insieme (perché rispecchiano dei problemi che sentono più urgenti, perché sono quelle su cui si sentono più propositivi, ...)	Ad ogni gruppo vengono date 6 schede (una per ogni carta scelta) A ognuno viene chiesto di raccontare agli altri membri del gruppo un'esperienza positiva o negativa (vissuta da lui in prima persona o da altri) relativa al tema della carta. Quello che viene chiesto a ciascun gruppo è di trascrivere tutte le esperienze (senza giudicare), sia quelle positive che negative.



Sviluppi futuri

- Individuazione di altre soluzioni operative (modalità gestionali, proposte di servizi e attività)
- Selezione delle soluzioni sulla base di criteri condivisi (es. collaborazione, priorità di attivazione, budget,..)
- Stesura e condivisione del patto di convivenza e delle decisioni prese
- Confronto anche su altre tematiche (es. prima di progettare un nido condominiale darsi delle linee guida comuni sull'educazione dei bambini)

Le nostre idee e linee guida/ proposte

Ogni gruppo individua per ogni carta due linee guida/proposte

Viene chiesto ad ogni gruppo di partire dalle esperienze raccolte e scrivere delle linee guida/proposte per questa comunità di abitanti sui post-it presenti sulla scheda (due per ogni carta, ovvero una per post-it). Le linee guida dovranno essere il più operative possibile (nella forma di proposte, non semplicemente di regole) e tutto il gruppo dovrà essere d'accordo sulle proposte.

Condivisione e messa a sistema

Le linee guida vengono condivise in plenaria

Ogni gruppo tramite uno o più portavoci condivide insieme agli altri innanzitutto quali carte erano state selezionate e poi quali linee guida e proposte sono state individuate. Con l'aiuto del facilitatore i post-it vengono raggruppati in macrotematiche e sistemizzati a seconda della loro operatività: a sinistra ci saranno le "regole" mentre a destra le proposte concrete. L'obiettivo sarà poi di intensificare la parte delle proposte operative e approfondirla



3. Collaborazione

Obiettivi

- Dare concretezza alle linee guida proposte
- Limitare le situazioni di conflittualità e se si presentano affrontarle
- Avviare una gestione collaborativa delle attività e degli spazi

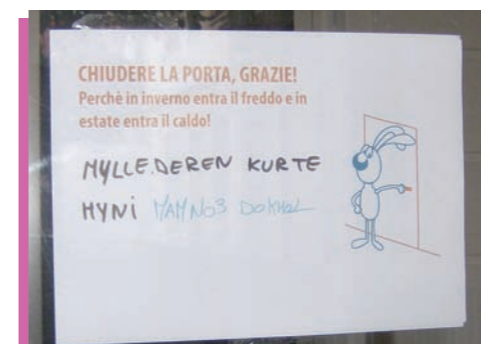
Strumenti

- a. Toolkit
- b. Personalizzazione e caratterizzazione degli spazi comuni
- c. Momenti di socialità e convivialità organizzati dagli inquilini (feste)

Toolkit

Gli strumenti sono stati sviluppati per rispondere alle necessità più urgenti: ad esempio la porta che veniva lasciata spesso aperta (non solo dagli abitanti ma anche dalle persone che entravano per fare loro visita) e la gestione della pulizia degli spazi comuni.

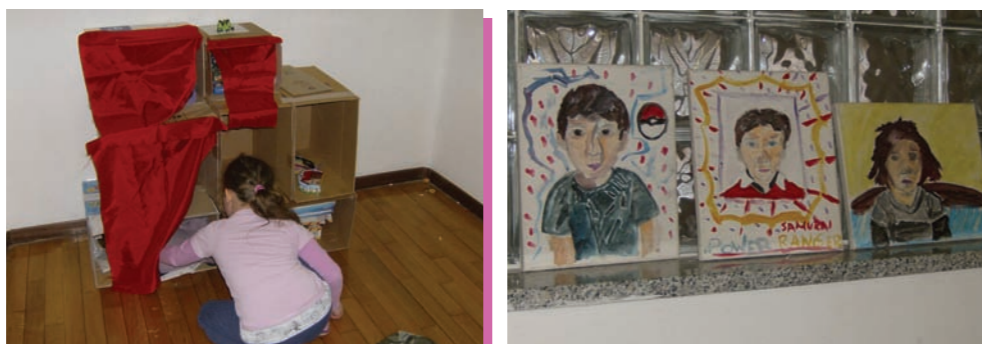
In tutti gli strumenti abbiamo sempre la doppia rappresentazione: scritta e visuale. In entrambi i casi anche lo strumento è stato sviluppato in maniera collaborativa, è stato personalizzato dagli abitanti. Per esempio ogni famiglia ha tradotto le indicazioni presenti sul cartello che abbiamo appeso sulle porte nella sua lingua. Per quanto riguarda la tabella dei turni di pulizia, io ho preparato un format che però hanno compilato loro, individuando quali sono gli spazi comuni da pulire. Ogni famiglia è rappresentata nella tabella da un colore (lo stesso che la rappresentava nella fase di creazione della comunità)



Mesi	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO
SCALE	Orange	Blue		
STANZA COMUNE	Blue	Orange		

Personalizzazione e caratterizzazione degli spazi comuni

Nel caso di Via Dante si è scelto di dedicare la stanza comune a stanza dei bambini: vi abbiamo messo un tavolo molto grande, un tappeto, dei giochi, abbiamo costruito tutti insieme un armadio utilizzando del cartone, Alberto e Arilda hanno fatto dei disegni e dei quadri da appendervi.



Festa. convivialità e socializzazione

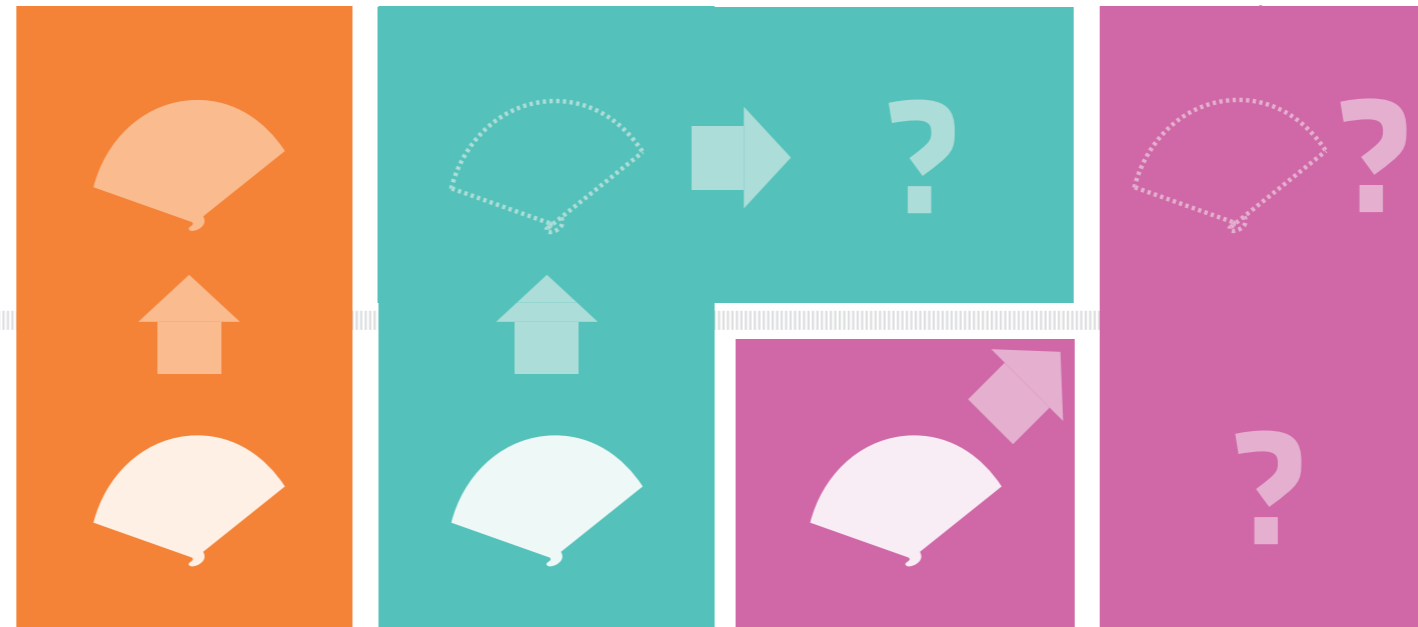
Per sancire il percorso fatto, migliorare le relazioni tra le due famiglie e condividere un momento di convivialità insieme abbiamo deciso di organizzare una festa di Carnevale, cui tutti hanno contribuito: gli adulti hanno preparato dei piatti e delle bevande tipiche (es. Essadia ha preparato il tè arabo, Manuela le chiacchiere), mentre i bambini hanno realizzato le loro maschere di Carnevale da indossare alla festa.



**Via Padova 36:
residenti fissi**

Via Dante 12

**Via Padova 36:
residenti temporanei**



Sviluppi futuri

- Sviluppo toolkit per la gestione collaborativa
- Definizione dell'utilizzo degli spazi comuni, arredo degli spazi comuni
- Definizione degli spazi di interazione con gli abitanti del quartiere
- Organizzazione di un momento di festa (appena dopo l'insediamento)

Sviluppi futuri

- Seguire l'insediamento nella futura abitazione
- Monitorare e fornire un supporto nella gestione di eventuali conflitti
- Prendere contatto con gli amministratori e organizzare momenti di confronto, partecipazione per mediare le situazioni di conflitto e proporre formule collaborative di gestione

Conclusioni

Cosa vuol dire per il design dei servizi lavorare sull'integrazione?

Come abbiamo visto la popolazione immigrata nel nostro paese presenta un forte disagio abitativo e sociale, che può essere risolto solo integrando all'abitare tutta una serie di servizi e attività volti alla creazione di quello che abbiamo chiamato welfare community. Abbiamo visto come questo avvenga attraverso la sinergia degli attori che operano sul territorio, attraverso la partecipazione della popolazione, che si mette in gioco e mette in gioco le proprie risorse e attraverso la collaborazione (si parla infatti di servizi collaborativi). Ecco che il designer dei servizi può essere quella figura che, guardando il contesto con occhi nuovi, è **in grado di trasformare i bisogni e le risorse del territorio in soluzioni progettuali concrete**, capace di immaginare nuove sinergie operative tra gli attori locali, capace di costruire non solo uno scenario ideale, ma anche un processo concreto per costruirlo, un percorso graduale in cui i diversi attori entrano in gioco con modalità diverse, un percorso strutturato, fatto di tappe tangibili e verificabili e in grado di lasciare aperte delle finestre progettuali, che saranno riempite con le idee e le immagini delle persone che partecipando e mettendosi in gioco potranno costruire una casa e un quartiere più ospitali: una casa e un quartiere accoglienti, in cui "sentirsi a casa", cui ci si sente di appartenere, in cui l'integrazione e l'inclusione sociale avvengono soprattutto grazie all'appartenenza a una comunità di vicinato.

Lavorare come designer di servizi per l'integrazione e la **costruzione di una società interculturale** significa saper guardare il mondo con occhi ogni volta diversi, significa saper osservare, saper ascoltare e saper leggere nelle esperienze degli altri nuovi spunti progettuali, significa non dare mai niente per scontato, significa saper comunicare universalmente, significa anche saper lavorare con i mediatori, con gli operatori sociali, con le pubbliche amministrazioni.

Le **competenze** del design dei servizi possono entrare in gioco non solo nella progettazione del processo e degli strumenti in mano al gestore sociale per gestirlo, ma anche nella costruzione di strumenti in grado di coinvolgere tutti gli appartenenti a una comunità interculturale, di stimolare il confronto al suo interno e di saper fare delle differenze culturali non un motivo di conflitto o un vincolo progettuale, ma una ricchezza per la costruzione di attività e servizi che sappiano valorizzare le risorse di ognuno e che contribuiscano a creare un tessuto sociale integrante.

Il processo e gli **strumenti** realizzati per una comunità interculturale **possono essere utilizzati anche in un contesto non interculturale**, perché il confronto, la valorizzazione delle differenze (che non sono solo date dal fatto che proveniamo da paesi diversi, tutti

siamo diversi, ognuno ha delle specificità che dipendono dal contesto sociale in cui è cresciuto, dalla famiglia, dall'educazione ecc.) e delle risorse di ognuno, nonché la creazione di un tessuto sociale vitale, connettivo, integrante sono obiettivi auspicabili in qualsiasi microcosmo (che può essere il nostro condominio, il nostro quartiere, la nostra città, ...).

Politiche abitative e sociali: alcune riflessioni

L'esperienza vissuta in Via Dante 12, ma soprattutto l'aver potuto osservare dal di dentro le politiche comunali riguardanti l'housing sociale e l'integrazione ha fatto emergere alcune riflessioni:

- La necessità per il Comune di Trecate di dotarsi di una struttura (non precaria come quella di Via Dante) per **gestire le situazioni di disagio abitativo temporaneo**.
- La necessità di fornire insieme alla struttura un **accompagnamento abitativo** (che è quello che ho cercato di fare io), possibilmente anche quando le persone si trasferiranno nella loro futura abitazione.
- Bisogna però integrare le politiche abitative con quelle sociali, saper intervenire nei casi in cui il disagio abitativo fa emergere tutta una serie di **problematiche sociali e familiari** che non possono essere affrontate con gli strumenti in mano al facilitatore o al designer di servizi che si occupa dell'accompagnamento abitativo. Questo limite è emerso fortemente nel corso della mia esperienza. Tra le due famiglie, Fikaij ed El Mouki, è emersa una grande divergenza. La famiglia El Mouki è semplicemente una famiglia che, dopo la perdita del lavoro stabile del padre, non è più riuscita a pagare l'affitto e cui, in seguito allo sfratto esecutivo, il Comune ha fornito l'alloggio temporaneo in Via Dante. È una famiglia sostanzialmente coesa e senza grosse problematiche, i figli più grandi lavorano saltuariamente o comunque cercano un impiego, pertanto il disagio è legato solamente al fatto di non riuscire ad avere un numero di entrate sufficienti da pagare un affitto nel libero mercato. La situazione della famiglia Fikaij è invece molto più complessa: Manuela è via giorno e notte perché lavora (sottopagata) come badante, il marito Ardian non trova (e non cerca) un lavoro e dall'altra parte non riesce neanche a prendersi cura dei figli e della casa (usa metodi educativi a volte violenti, è superficiale, non sa gestire le proprie spese, non si prende cura delle cose, che tra l'altro spesso gli vengono regalate da chi si occupa di assistenzialismo, ecc.). Gestire le attività di accompagnamento

abitativo con una persona così problematica è stato molto complicato, ed è una persona talmente problematica che risulta quasi impossibile avviare attività collaborative con l'altra famiglia. L'ideale sarebbe stato l'affiancamento in questo percorso di un operatore sociale che portasse avanti con la famiglia Fikaij un lavoro di accompagnamento sociale, di ricerca del lavoro, ecc.

Credo che andrebbe creata una struttura di housing sociale per residenzialità temporanea in grado di ospitare un buon numero di famiglie e con figure professionali che possano lavorare su entrambi i livelli, quello dell'accompagnamento abitativo, della costruzione di una comunità di abitanti e di attività e servizi collaborativi, e quello dell'accompagnamento sociale laddove necessario.

Bibliografia

Libri, articoli e documenti elettronici

- AA. VV. (2000), La carta della progettazione interculturale. In L. Binni, (2000) (a cura di), *Progettare la contemporaneità*, Cultura contemporanea, <http://www.cultura.toscana.it>
- ABCittà (2005) (a cura di), *Abitare c/o. Coesione sociale e Convivenza urbana. Accompagnamento all'inserimento abitativo di soggetti a rischio di esclusione sociale*. Milano.
- Associazione Culturale Villa Pallavicini (2010), *Uno sguardo ravvicinato sulla Via Padova*. In <http://www.villapallavicini.org/documenti/viapadova-web.pdf>
- Associazione Culturale Villa Pallavicini (2011), *Human Book. Sei storie da Via Padova*. In <http://www.villapallavicini.org/documenti%20vari/Human%20book.pdf>
- Baldini M., Federici M. (2008), Il social housing in Europa. *Numero monografico di CAPPaper* n. 49, novembre 2008.
- Basso P, Perocco F. (2003) (a cura di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo lotte*. FrancoAngeli, Milano.
- Bellaviti P., Granata E., Novak C., Tosi A. (2002), *Le condizioni abitative e l'inserimento territoriale degli immigrati in Lombardia*. Fondazione I.S.MU. Regione Lombardia, Milano, <http://www.orimregionelombardia.it>
- Bergo C., Pugliere R. (2007), *L'abitazione sociale*. Unicopli, Milano.
- Bobbio L. (2004) (a cura di), *A più voci. Amministrazioni pubbliche, imprese, associazioni e cittadini nei processi decisionali inclusivi*. Edizioni Scientifiche Italiane, Napoli.
- Bobbio L. (2006), I dilemmi della democrazia partecipativa. In *Ancora di democrazia partecipativa. Democrazia e diritto*, 2006, n. 4.
- Bobbio L. (2007) (a cura di), *Amministrare con i cittadini. Viaggio tra le pratiche di partecipazione in Italia*. Rubbettino, Roma.
- Briata P. (2007), *Sul filo della frontiera. Politiche urbane in un quartiere multietnico di Londra*. FrancoAngeli, Milano.
- CECODHAS - Osservatorio Europeo del Social Housing (2008), Casa e accessibilità nell'Unione Europea. In *Research Briefing*, anno 1, n° 1, marzo 2008.
- Ceppei G., Zini M. (1998) (a cura di), *Bambini, spazi, relazioni. Metaprogetto di ambiente per l'infanzia*. Reggio Children, Reggio Emilia.

Delera A. (2009) (a cura di), *Ri-pensare l'abitare. Politiche, progetti e tecnologie verso l'housing sociale*. Hoepli Editore, Milano.

Federconsumatori (2011), *Casa:costi 2011*. Comunicato stampa del 30 settembre 2011. In <http://www.federconsumatori.it>

Fondazione Housing Sociale (2010), *Strumenti per l'housing sociale. Introduzione alla gestione sociale*. Be-Ma Editrice, Milano.

Fondazione La Casa (2011), *Guida Ecologia della casa*. In <http://www.progettomediazione.it/?section=documenti>.

Guerzoni M. (2009), *Dalla casa all'abitare. Storie di case e persone al tempo della crisi globale*. Damiani Editore, Bologna.

Graziani A. (2010), *Disagio abitativo*. Osservatorio Fillea Casa. In http://www.filleacgil.it/Filleacasa/DisagioAbitativo/Liv%204/Liv4_dom%20ins%20ed%20sociale.pdf

IDEO (2009), *Human Centered Design Toolkit*. www.ideo.com

Ingresso M. (2006) (a cura di), *La promozione del benessere sociale*. Franco Angeli, Milano.

Jégou F., Manzini E. (2003) *Sustainable Everyday. Scenarios of urban life*. Edizione Ambiente, Milano.

Jégou, F., Manzini, E. (2008) *Collaborative services. Social innovation and design for sustainability*. Polidesign, Milano.

Klanten R., Bourquin N., Ehmann S., van Heerden F. (2008). *Data Flow: Visualising Information in Graphic Design*. Die Gestalten.

Lorenzo R. (1998), *La città sostenibile. Partecipazione, luogo, comunità*. Elèuthera editrice, Milano.

Mai G. M. (2010) (a cura di), *Dizionario bibliografico di urbanistica*. Maggioli, Santarcangelo di Romagna.

Mantegazza R. (2005), *Se mio figlio gioca con Mohamed*. Fabbri Editori, Milano.

Meari P. (2005), *Gli stranieri per casa. Storia di un progetto di integrazione*. Terre di mezzo Editore, Milano

Meari P. (2007), *Housing sociale: una risposta al nuovo fabbisogno abitativo. Riflessioni ed esperienze in Italia e in Lombardia*. In *Aggiornamenti Sociali*, Novembre 2007

Melilli M. (2003), *Mi Chiamo Ali. Identità e integrazione: inchiesta sull'immigrazione in Italia*. Editori Riuniti, Roma.

Ministero dell'Interno (2009), *L'immigrazione in Italia tra identità e pluralismo culturale*. Seconda Conferenza Nazionale sull'Immigrazione, Milano 25-26 settembre 2009.

Prizzon F., Ingaramo L., Bagnasacco M. (2007), *Social Housing: quadro interpretativo dei metodi e delle esperienze in Italia*. Politecnico di Torino in <http://www.provincia.torino.it>

torino.it

Sclavi M. (2003), *Arte di ascoltare e mondi possibili*. Bruno Mondadori, Milano.

Sclavi M., Romano I., Guercio S., Pillon A., Robiglio A., Toussaint I. (2002), *Avventure urbane. Progettare la città con gli abitanti*. Elèuthera editrice, Milano.

Strutti C. (2007), *Progetto Microwin – Microaree*. Relazione presentata al Seminario regionale Microwin del 18-19-20 gennaio 2007, Trieste.

Tosi A. (2009), *Minimi di integrazione*. Fondazione I.S.MU. Regione Lombardia, Milano.

Tosi A., Cagnoli R., Tosi S. (2009), *I progetti territoriali per l'integrazione degli immigrati della Regione Lombardia*. In *Osservatorio Regionale per l'integrazione e la multiethnicità. Dieci anni di immigrazione in Lombardia*. <http://www.orimregionelombardia.it/index.php?c=428>

Vercesi M. (1999) (a cura di), *Milano, il quartiere Adriano. Gli abitanti "progettano" la città*. FrancoAngeli, Milano.

Verga P. (2010), *Osservando Via Padova*. In http://polimi.academia.edu/PietroVerga/Papers/259121/Osservando_via_Padova

Zanelli C. (2007), *In che senso partecipazione? Una tavola rotonda sulle attuali forme di partecipazione*. Relazione presentata al Convegno di Eleuthera 18 settembre 2007.

Sitografia

<<http://www.abcitta.org>>, ABCittà cooperativa sociale

<<http://blog.terre.it/viapadova>>, Blog di Dario Paladini su Via Padova

<<http://www.bdt4corti.it>>, Banca del Tempo "Quattro Corti" Stadera

<<http://www.candychang.com/i-wish-this-was>>, Progetto "I wish this was"

<<http://www.cclcerchicasa.it>>, CCL Consorzio Cooperative Lavoratori

<<http://www.cohousing.it>> Società di servizi per il cohousing

<<http://www.comunitaefamiglia.org>>, Associazione Comunità e Famiglia

<<http://www.communityplanning.net>>, Strumenti partecipativi a supporto delle comunità e dei quarteri

<<http://www.darcasa.org>>, DAR=casa Cooperativa di abitanti

<<http://donnadiservizio.com>>, Casi studio di service design

<<http://experientia.com>>, Experientia studio di User Experience Design

<<http://experimentcity.net>>, Experimentcity, network a supporto dell'abitare collaborativo
<<http://www.fhs.it>>, Fondazione Housing Sociale
<<http://www.fondazionecarlo.it>>, Fondazione San Carlo Onlus
<<http://www.ideo.com>>, Human centered design and innovation
<<http://www.istat.it>>, Istituto Nazionale di Statistica
<<http://www.meglioviapadova.org/it>>, Iniziativa "Via Padova è meglio di Milano"
<<http://www.olinda.org>>, Parco Paolo Pini
<<http://www.orimregionelombardia.it>>, Osservatorio Regionale per l'Integrazione
<<http://www.parcotrotter.org>>, Associazione Amici del Parco Trotter<<http://www.progettomediazione.it>>, Progetto mediare.com. Percorsi di comunità attraverso la mediazione
<<http://www.southwarkcircle.org.uk>>, Associazione di mutuo aiuto di vicinato
<<http://www.servicedesigntools.org>>, Strumenti per il design dei servizi
<<http://www.villapallavicini.org>>, Associazione Culturale Villa Pallavicini, Via Padova-

Filmografia

"Milano via Padova, passeggiate migrande" <http://vimeo.com/26996038>
"Via Padova: la Milano multicolore" tratto dalla puntata de "L'Infedele" del 24 maggio 2011. <http://www.la7.it/infedele/pvideo-stream?id=i421525>
"Via Padova: istruzioni per l'uso" <http://www.youtube.com/watch?v=Ds3Uys7Jx18>

IL VENTAGLIO DELL'OSPITALITA'



IL RACCONTO DI UN'ESPERIENZA

Accompagnamento abitativo e sociale in un intervento di housing sociale temporaneo e interculturale

Le fasi del processo e gli strumenti descritti nella tesi sono stati messi a punto nel corso di un'esperienza di housing sociale interculturale svolta dalla sottoscritta, Chiara Gambarana, nel Comune di Trecate.

Il Comune nel mese di dicembre 2011 ha inserito due famiglie straniere in sfratto esecutivo nei locali dell'ex-asl. Una famiglia marocchina, la famiglia El Mouki composta da madre, padre e 4 figli (uno di 24, una di 20, uno di 10 e uno di 8 anni) e una famiglia albanese, la famiglia Fikaij, composta da madre, padre e 3 figli (uno di 11, una di 6 e uno di 3 anni). Avrebbe dovuto inserirsi una terza famiglia, che però per vicissitudini varie ha rinunciato.

Si tratta di una condizione temporanea e di emergenza (arredi essenziali, solo 2/3 stanze a disposizione per ogni famiglia, non c'è la cucina ma solo delle piastre

elettriche). C'è però una sala comune che il Comune ha tenuto libera, da destinare alle attività dei bambini (in modo che anche loro abbiano degli spazi).

Obiettivi e modalità del mio intervento

La richiesta del Comune (Settore Servizi Sociali) per il mio intervento è quella di accompagnamento all'insediamento abitativo (anche se in realtà quando inizio l'intervento, a febbraio per via di tempi tecnici, le famiglie sono già insediate) e alla gestione cooperativa degli spazi comuni.

E' stata un'esperienza complessa perchè il mio ruolo non è stato solo quello di progettare degli strumenti (design dei servizi), ma anche di utilizzarli (ruolo del facilitatore) in un contesto difficile, con famiglie dal forte disagio abitativo e sociale, e in una situazione abitativa temporanea.

Ore 15.10, percorro le due rampe di scale e busso a ciascuna delle due famiglie, ricordo loro che avevamo appuntamento oggi e chiedo di portare delle sedie nella stanza comune; rimangono un po' stupiti e diffidenti del fatto che saremmo stati tutti insieme in una stanza comune, però si prestano, sono gentili, portano una sedia anche per me.

Sono presenti Manuela e Ardian Fikaij (che avevo già conosciuto) e la madre, Essadia, e il figlio più grande, Mohamed, della famiglia Elmouki (il figlio l'avevo già conosciuto, la madre no; noto con piacere che rispetto all'altra volta in cui si erano barricati dietro alle loro porte a vetri coperte da tende, tanto che l'unico a palesarsi era stato il figlio, stavolta le tende sono aperte, così quando vado a chiamarli posso vedere come si sono sistemati nelle due stanze: è un buon inizio, segno di fiducia e apertura)

Conoscenza

Non faccio grandi introduzioni, ma per rompere il ghiaccio chiedo ad ogni famiglia di scegliere un colore tra i tre cartoncini disponibili; per la famiglia Fikaij la scelta viene fatta dal bimbo più piccolo, che si lancia deciso sull'azzurro, mentre la famiglia Elmouki sceglie il giallo. Chiedo poi loro di disporsi in modo che non ci siano colori uguali vicini (per iniziare a rompere le barriere spaziali tra le due famiglie).

Il compito ora è quello di provare a scrivere sul cartellone il nome del proprio vicino di sinistra.

Per tutti è stata una sfida scrivere giusto il nome del vicino, veniva spontaneo da parte degli altri seduti cercare di dettare le lettere, correggere chi stava scrivendo. Ma lo scopo dell'attività non era scrivere il nome giusto, anzi, il contrario; è stato un modo per comprendere, sperimentandolo su una



cosa semplice come il nome, che siamo diversi, ognuno con la sua lingua e la sua cultura e che non c'è una cultura superiore alle altre (tutti infatti abbiamo sbagliato a scrivere!). Quello che conta forse di più è che durante l'attività tutti si sono messi a ridere, sia quando dovevano scrivere il nome sul cartellone, sia quando un altro doveva scrivere il loro. È stato utile per rompere il ghiaccio, mettersi tutti sullo stesso piano, iniziare con il sorriso a creare la nostra comunità.

Per non perdere di vista questo concetto di una comunità formata da diverse persone e diverse culture chiedo loro di scrivere il nome di ogni componente della famiglia (anche degli assenti) su un pezzo del ventaglio (del colore che avevano scelto prima). Aiutati dal bambino più piccolo della famiglia Fikaij, Clewin, uniamo poi tutti i pezzi insieme e formiamo il nostro ventaglio. Un ventaglio tutto colorato, composto dai nomi di tutti gli abitanti di questa casa, che anche se diversi sono uniti insieme perché formano una comunità. Lasciamo il ventaglio appeso nella stanza comune (quando arriverà la terza famiglia aggiungeremo anche i nomi dei suoi componenti su cartoncini verdi).

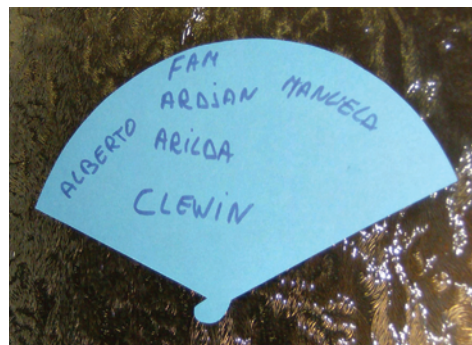
Scrivere i nomi ha dato il via a una conversazione abbastanza spontanea tra le due famiglie con domande del tipo "Da dove vieni?" "Da quanto tempo sei in Italia?". Il signor Ardian Fikaij, molto espansivo, ha raccontato del viaggio in gommone dall'Albania di 12 anni fa, della tappa a Messina prima di arrivare a Bergamo e poi a Trecate. La famiglia Elmouki si è rivelata un po' più timida e restia a parlare,

forse un po' per le difficoltà linguistiche della madre, che capisce l'italiano ma fatica a parlarlo. Lei però rideva divertita per il modo di fare così espansivo e per il tono così passionale del signor Ardian nel raccontare la sua storia.

Spiego loro il perché del ventaglio, che in Thailandia è il simbolo dell'ospitalità... Quello che vogliamo è che anche la nostra casa sia ospitale, per noi e per gli altri.

Individuare gli spazi della casa

Lo scopo dell'attività è quello di conoscere meglio la casa, individuando quali sono gli spazi privati e quelli comuni e iniziare a fare di una casa (anche se ci viene data dal Comune solo per qualche mese) la "nostra" casa.



Consegno ad ogni famiglia dei ventagli di cartoncino del colore che hanno scelto prima da appendere sulle porte delle loro stanze.

I Fikaij (colore azzurro) ne prendono uno solo perché hanno una sola porta comunicante con la stanza in comune. Loro sono anche fortunati perché hanno un bagno privato.

La famiglia Elmouki (i cui spazi sono identificati in giallo) invece ha due stanze per dormire e una che utilizza come cucina. Il bagno toilette e il bagno con doccia dovrà invece dividerli con la famiglia che arriverà (per varie vicissitudini infatti il comune non ha ancora terminato le assegnazioni, ma a breve anche le stanze verdi saranno occupate). Questa attività è servita per mettere in chiaro alla famiglia El Mouki che dovrà condividere bagno e doccia con un'altra famiglia; sono rimasti un po' stupiti, forse pensavano (e speravano) che nelle altre due stanze libere non arrivasse più nessuno, allora forse è stato meglio dirselo subito, onde evitare malumori più avanti. Comunque ho cercato di farli sentire tutelati, assicurandoli che per quando arriverà l'altra famiglia ci daremo delle regole per l'utilizzo comune dei due bagni.

Prima di iniziare l'ultima attività, o meglio chiacchierata, ho discusso un po' con loro sul funzionamento del termostato (della temperatura che non va tenuta sopra i 20°, ma con la signora Elmouki che sostiene che se si mette sotto i 20° non funziona... Insomma forse alla fine era solo colpa della manopola che non andava, giovedì prossimo ci aggiorneremo). È stato anche questo un episodio divertente perché il signor Fikaij non smetteva di dire la sua, la signora El Mouki che cercava in ogni modo di far capire a gesti che forse era la

manopola, e il figlio che tentava di tradurre. Il termostato (che si trova nell'ala occupata dagli Elmouki) è stato però l'occasione per i Fikaij di recarsi in un'ala della casa in cui non erano mai stati. Se per entrare nella stanza comune erano stati gli El Mouki in un certo senso ad "invadere" l'ala dei Fikaij, per il termostato è stato il contrario. Anche quello che sembrava un problema tecnico è stato un'occasione di scambio, di creazione della comunità: entrambe le famiglie hanno infatti trovato un qualcosa legato alla casa che li accomuna (il termostato) e il cui funzionamento va a beneficio di tutti, per cui tutti si sono spesi per cercare di capire come risolvere il problema.

La ricerca del lavoro

Dopo questo episodio (e passata ormai quasi un'ora) ho chiesto loro come andava la ricerca del lavoro (tema che preme molto alla responsabile dei servizi sociali, che mi ha espressamente detto di affrontare l'argomento e monitorare la loro ricerca del lavoro: per queste



Sportello Lavoro del Comune

Via F.lli Rossini, 4/8 - piano terra Palazzo Municipale
Tel. 0321/776327-385 - Fax 0321/776328



	8.30	12.30	14.30	17.00
Lunedì				
Martedì				
Mercoledì				
Giovedì				
Venerdì				

2° incontro

9 febbraio 2012

persone è fondamentale infatti trovare un lavoro per poter pagare una casa in affitto dato che tra pochi mesi da questa casa se ne dovranno andare).

Dato che non posso essere io a trovare loro il lavoro quello che posso fare è **facilitare** il loro **accesso ai servizi istituzionali** ad esso dedicati, ovvero allo Sportello Lavoro. Ho quindi preparato per ogni famiglia un foglio con gli orari dello sportello da appendere in casa (ho cercato di renderlo un po' accattivante e comprensibile con l'utilizzo di immagini e di dare molto spazio agli orari dello sportello).

Quando glielo consegno noto con stupore che la famiglia El Mouki non sapeva dell'esistenza dello sportello (per cui effettivamente serviva una migliore comunicazione di questo servizio), mentre la famiglia Fikaj dice di esserci già stata due volte ma che "tanto non ci sono mai novità".

Dico loro di cercare di essere il più martellanti possibile, di farsi vedere spesso allo Sportello, mi promettono che ci andranno prima dell'incontro di giovedì prossimo.

Senza accorgermene sono arrivate le 16.20, è ora di andare a prendere i bambini a scuola. Saluto tutti e chiedo se per loro va bene se ci vediamo giovedì prossimo, sempre alla stessa ora.

Mentre sto ritirando tutto la signora Manuella Fikaj mi chiede gli altri due ventagli azzurri da mettere sulle porte interne di casa sua: mi ha fatto piacere, vuol dire che ha il desiderio di

personalizzare la sua casa, anche se vi rimarrà solo per pochi mesi.

Giovedì, sempre alle ore 15. A questo incontro sono accompagnata da Mariagrazia, funzionaria del Comune, che lavora nell'ufficio dei Servizi Sociali. Facciamo due chiacchiere mentre saliamo ma non ho il tempo di spiegarle l'attività di oggi; Mariagrazia mi sembra però molto disponibile e brillante, e infatti si rivelerà un'ottima "aiutante" e anche "complice" in questo pomeriggio insieme.

Arriviamo, bussiamo alle due famiglie e chiediamo come sempre di portare delle sedie (perché per ora non ce n'è nella stanza comune), e anche un tavolino, che questa volta ci servirà. Della famiglia Fikaj c'è solo il signor Ardian (la moglie arriverà più tardi), mentre della famiglia El Mouki ci sono sempre la madre e il figlio Mohamed.

Per prima cosa apro il fatto che Mariagrazia l'altra volta non c'era per far **raccontare** a qualcuno (che invece c'era) che **cosa abbiamo** fatto durante

l'altro incontro. Allora Ardian spiega che abbiamo provato a scrivere i nostri nomi, ci tiene a sottolineare "tutti sbagliati", che poi abbiamo fatto il ventaglio con i nomi giusti di tutti e che abbiamo appeso sulle porte i ventagli colorati. (i cartelloni appesi aiutano a ricordare e raccontare). Una prassi da adottare è appunto quella di iniziare ogni incontro con un "riassunto delle puntate precedenti".

Parliamo un po' della ricerca del lavoro, Mariagrazia cerca di spiegare loro con una frase secondo me molto esemplificativa che "quando non si ha il lavoro, cercare il lavoro deve diventare il nostro lavoro". Ribadisco che il fatto che vivere qui tutti insieme è una fortuna, perché collaborando le cose possono diventare davvero più facili, ad esempio per quanto riguarda la cura dei bambini: se ad esempio il signor Fikaj ha bisogno di andare in



qualche agenzia o a fare un colloquio nel pomeriggio e la moglie lavora, la signora Elmouki può tenere i loro bambini e viceversa.

Giochiamo a "Una casa ospitale"

L'attività fondamentale dell'incontro di oggi è quella di provare a darci delle regole, anzi meglio parlare di linea guida perché la parola "regole" richiama nell'immaginario a sentenze imposte.

Lo scopo dell'attività è questo: costruire attraverso un gioco **lo scenario di una casa ospitale** (fatta di tanti piccoli dettagli rappresentati ciascuno su una carta) e poi nella seconda parte scoprire e capire quali linee guida ci possiamo dare per realizzare concretamente questo scenario.

La scelta di iniziare con un gioco non è casuale, e anche le sue regole sono state pensate per **interagire le persone** tra loro.

Partecipano al gioco tutti i presenti, anche Mariagrazia. L'unica ad avere qualche difficoltà all'inizio è la signora El Mouki, per le sue difficoltà linguistiche, così il figlio Mohamed la aiuta nelle prime mani del gioco. Una volta capito come funziona la signora Elmouki si rivela una giocatrice molto attenta e furba! Noto che qualche errore viene commesso, perché vengono scartate delle carte "buone" e messe nei tris delle carte "negative", ma in realtà accade poche volte e comunque c'è un clima di correzione fraterna tra i giocatori. Durante il gioco Mariagrazia sottolinea il significato delle

varie carte, intesse delle conversazioni. Il clima è molto buono, tutti si divertono, il signor Ardian ride ad ogni turno della sua sfortuna perché gli capitano solo carte negative.



L'utilizzo del **jolly** si è rivelato molto interessante, Ardian infatti ha aggiunto di volere una casa in cui si vive bene, in salute, concetto che noi abbiamo tradotto con l'aggettivo "sana" (declinazione che a me non era venuta in mente). Nell'altro jolly lui ha detto anche "di volere un lavoro", questo concetto riferito alla vita in generale più che alla casa ci ha dato però lo spunto per scrivere sulla carta "una casa dignitosa" (si può stare bene anche con poco, una casa bella può essere essenziale ed è importante sapere che cosa ci si può permettere di acquistare per la propria casa in base al proprio stipendio).

Il gioco dura una ventina di minuti e viene vinto da Mariagrazia.

Dalle carte alle linee guida

Ora proviamo a capire come realizzare quello che c'è scritto e disegnato sulle carte. L'obiettivo, come ho detto prima, è quello di partire dallo scenario ideale e capire come realizzarlo; in questo modo le "regole" non nascono come imposizioni ma come naturale necessità perché si arrivi tutti a degli obiettivi comuni.

Partiamo dalle **carte** positive che sono state scelte nei tris: **le attacchiamo sul cartellone**.

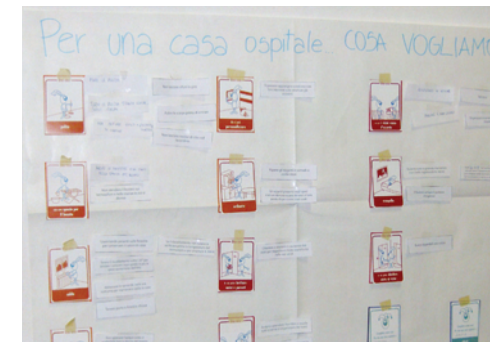
Ora ci chiediamo carta per carta che cosa possiamo fare per realizzare quello che vi è rappresentato.

All'inizio di ogni carta provo a chiedere loro che cosa metterebbero (per alcune carte qualche idea ce l'hanno, per altre no). Quando non hanno idee inserisco le regole che avevo preparato a casa. Forse questa parte di attività si potrebbe strutturare di più (facendo delle domande più mirate relative alle varie carte per far tirar fuori da loro le regole), oppure a turno potrebbero venire loro ad attaccare i foglietti e con l'aiuto degli altri indovinare di fianco a che carta inserirli (per far partecipare tutti, anche quelli più timidi, perché in realtà nel nostro caso ha parlato quasi solamente Ardian)

Durante l'attività è stato comunque interessante notare come alcune regole in realtà siano già insite nelle persone, a volte basta solo esplicitarle per tutti, ad esempio il signor Ardian, a proposito del fare rumore la sera, ha detto: "bè, se io voglio fare un compleanno posso chiedere ai vicini se si può fare un po' più tardi...", quindi ha con altre parole enunciato

la linea guida "chiedere il consenso ai vicini per fare feste, soprattutto la sera".

Questa attività poteva essere quindi come ho detto prima un po' più partecipata; però siamo riusciti ad attaccare tutti i biglietti, li ho spiegati quasi tutti uno per uno.



Io e Mariagrazia decidiamo di rimanere lì ad aspettare che tornino i **bambini** da scuola per conoscerli. Mentre aspettiamo chiacchieriamo un po', Manuela chiede a Mariagrazia se il comune organizza dei corsi di pittura perché il suo figlio Alberto di 11 anni è molto bravo; per dimostrarcelo prende un album di foto, tra le quali c'è il disegno di due angeli fatti da lui. Mariagrazia prende nota, anche se spiega a Manuela che l'anno prossimo alle scuole medie ci saranno dei laboratori di disegno per chi vuole. Io intanto propongo a Manuela di dire ad Alberto di fare dei disegni per rendere un po' più allegra e colorata questa stanza comune (che per ora è tutta vuota e bianca).

Organizziamo una festa

Mentre aspettiamo che arrivino i bambini propongo ai presenti di fare una **festa di Carnevale**, è il momento giusto per fare qualcosa di divertente tutti insieme, che aiuti a creare un clima di collaborazione e convivialità anche per le attività che faremo dopo la festa. Tutti sono subito molto entusiasti e fissiamo la data per lunedì 20 febbraio alle 14.30 (decidiamo alle 14.30 perché poi la signora Manuela alle 16 va a lavorare).

Fare una festa è importante per creare un clima di convivialità, per collaborare tutti insieme (ci siamo infatti già divisi in chi prepara da bere, chi da mangiare...), per coinvolgere le famiglie al completo (agli incontri infatti per ora hanno partecipato soltanto "i grandi") e quindi far giocare insieme i bambini (se riusciamo per la festa porteremo dei giochi che il Comune recupererà da mettere nella stanza comune). L'obiettivo è che dopo questa festa la stanza comune diventi davvero la stanza dei bambini, in cui possano giocare e stare insieme, ma anche una stanza in cui i grandi possano trovarsi per bere un caffè insieme

mentre i figli giocano. Insomma, che da stanza "di nessuno" com'era fino a una settimana fa diventi un luogo accogliente, di scambio, di convivialità. Per coinvolgere anche i bambini nella preparazione della festa, giovedì prossimo realizzerò insieme a loro le maschere di carnevale; è la loro festa quindi è importante che partecipino ai preparativi (è tutto funzionale al passaggio **dalla logica assistenzialistica a quella partecipativa**: io ti do il materiale, come si fanno le maschere ma poi le fai tu)

Passi successivi

Le linee guida che abbiamo attaccato di fianco alle varie carte si riferiscono alla convivenza in particolare in questa casa. I passi successivi saranno due:

- realizzare un **libretto** che riporterà il percorso fatto e carta per carta spiegherà le varie linee guida (comprese però anche quelle che potranno servire loro nella futura abitazione perché l'obiettivo è di renderli autonomi, dare loro degli **strumenti da utilizzare anche in futuro**)

- definire insieme a loro o comunque fornire i **toolkit** necessari alla riuscita delle varie linee guida (ad esempio per "una casa pulita" è stata inserita come linea guida "turni di pulizia degli spazi comuni" quindi bisogna definire quali sono gli spazi da pulire, come pulirli, come visualizzare i turni per ricordarci ecc.). Anche questa parte potrebbe essere inserita nel libretto che verrà dato loro.



Alcuni **commenti di Mariagrazia**, la funzionaria del Comune, dopo l'incontro.

"Proprio bello l'approccio del gioco perché ci mette tutti sullo stesso piano. Anche la signora El Mouki che non parla italiano è riuscita ad interagire. Poi è divertente, si partecipa tutti. Non sapevo qual'era il programma di oggi, mi sono fatta anch'io coinvolgere, mi sono buttata."

3° incontro

16 febbraio 2012

All'incontro sono presenti come al solito Manuela, Ardian, Mohamed e la signora El Mouki.

L'obiettivo di oggi è concretizzare alcune linee guida che ci siamo detti l'altra volta.

Un primo punto in questione è la realizzazione dei **turni di pulizia** per gli spazi comuni. Quello che ho fatto è stato preparare loro una griglia di tabella, che però hanno compilato loro stessi: hanno deciso insieme quali spazi comuni ci sono e hanno colorato con i loro colori (sempre giallo e azzurro) le caselle nei turni corrispondenti.

Altra cosa che abbiamo fatto è stato attaccare dei cartelli sulle porte per assicurarci che rimangano sempre chiuse. In questo caso ho preparato loro un cartello con scritto "Chiudere la porta, grazie! Perché in inverno entra il freddo e in estate il caldo" (la regola viene spiegata, non solo enunciata), con

tanto di rappresentazione visuale. Loro capiscono l'italiano, ma questo non è detto per le persone che vengono a trovarli: la rappresentazione visuale è quindi importante, inoltre Manuela e Mohamed aggiungono anche le scritte nelle loro lingue. Fatto questo Mohamed e Manuela attaccano i **cartelli sulle varie porte**.

Nel frattempo gli operai del Comune vengono a portare un tavolo e un tappeto da mettere nella stanza comune. Io invece consegno alle famiglie del materiale di cancelleria e dei giochi che Mariagrazia mi ha consegnato. La stanza comune piano piano si riempie così di arredi e giochi, e non solo dei cartelloni delle nostre attività.

Come avevo preannunciato nell'altro incontro, oggi insieme ai **bambini** realizzeremo delle **maschere di Carnevale** per la festa che faremo lunedì prossimo. Con cartoncini, forbici e colori ognuno realizza la sua maschera. In questo



è importante lavorare per la creazione di interazioni sempre sui due piani, quello degli adulti e quello dei bambini.

Mesi	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO
Scale	Yellow	Blue		
STANZA COMUNE	Blue	Yellow		

modo anche i bambini **collaborano alla realizzazione della festa**, mettendoci del loro. Questa attività tutti insieme e l'arrivo dei giochi sono un modo per creare anche le interazioni tra i bambini all'interno di questo spazio comune, che finora era stato utilizzato soprattutto dagli adulti. Manuela mi dice che i bambini un po' giocano già insieme, la sera ogni tanto i suoi figli vanno dagli El Mouki o viceversa (stimolati dai genitori). Pertanto



Finalmente giunge il giorno della festa. **Ognuno ha preparato qualcosa:** io il salame al cioccolato, Mariagrazia dei biscotti, la famiglia El mouki una torta e il tè arabo, la famiglia Fikaij le chiacchiere e delle bibite. Il clima è piacevole, i bambini indossano la maschera che avevano realizzato giovedì, ho portato delle stelle filanti e dei palloncini. Si mangia, si chiacchiera, i bambini giocano (facciamo anche una sfida a battaglia navale),

colorano. La festa è stata un'occasione per stare finalmente tutti insieme, bambini e adulti, creare un clima leggero, sereno, conviviale.

Alla fine della festa il **clima collaborativo** rimane perchè le due famiglie si dividono i dolci avanzati, puliscono tutti insieme



Oggi **consegno** loro **il libretto** con le linee guida che ci siamo dati (integrate con altri suggerimenti per la gestione della casa e del condominio), libretto strutturato in modo tale che possa servire anche nella loro futura abitazione. Alla fine del libretto inserisco delle foto che raccontano alcune attività che abbiamo fatto, per far capire loro che con poco e collaborando, è possibile davvero realizzare una casa ospitale.

Appendiamo (anzi Clewin appende) nella stanza comune una versione A3 delle linee guida di questa comunità che abbiamo formato. Le leggiamo insieme e le commentiamo velocemente per assicurarci di condividere tutti quello che c'è scritto.

Una delle linee guida relative alla stanza comune dice che va tenuta in ordine, però è difficile tenere in ordine quando non ci sono degli spazi in cui ritirare gli oggetti per non lasciarli in giro (abbiamo soltanto un tavolo e per ora rimane sempre tutto

appoggiato lì sopra). Sempre nell'ottica di passare dalla logica assistenziale a quella partecipativa propongo loro di **costruire insieme un armadio**.

Sarebbe stato molto più semplice chiedere al Comune di procurare un armadio, ma volevo soprattutto che questo spazio comune fosse arredato da loro, **personalizzato**. Più le persone investono risorse nella realizzazione di qualcosa, in questo caso la costruzione di un loro spazio, più si sentiranno responsabilizzate verso quel qualcosa e se ne prenderanno cura anche in futuro. Inoltre il fatto di poter progettare e costruire con le proprie mani permette di realizzare qualcosa che risponde ai propri bisogni e di acquisire competenze. La costruzione dell'armadio è stata anche un atto educativo perchè è la dimostrazione che con materiali poveri, di recupero, è possibile realizzare un complemento d'arredo.

Come l'abbiamo realizzato? Ho portato



Risultati



loro degli scatoloni e delle stoffe, i bambini hanno deciso come mettere insieme gli scatoloni per costruire l'armadio, Mohamed e Ardian li hanno uniti con lo scotch e poi i bambini hanno decorato con stoffe (con cui hanno fatto delle tendine per coprire), disegni, hanno anche attaccato un "gormito" sopra.

Finito di costruire l'armadio i bambini hanno ritirato tutti i giochi e il materiale vario che c'era in giro.

Tutte le attività che abbiamo fatto sono servite innanzitutto per **creare una comunità di vicinato**, la creazione della comunità infatti avviene soprattutto facendo delle cose insieme, collaborando insieme per il raggiungimento di obiettivi comuni. Posso affermare che quella che oggi c'è in Via Dante è una comunità: le famiglie vanno molto d'accordo, si parlano, **collaborano** (se ripenso alla diffidenza del primo incontro): ad esempio il Comune ha affidato loro un lavoro di apertura e chiusura dei cancelli del parco comunale, che le due famiglie devono svolgere a turni, Ardian è spesso a casa da solo con il bambino più piccolo perché Manuela lavora come badante, allora la signora El Mouki lo cura mentre Ardian non c'è.

Un'altra cosa che ho notato è come il signor Ardian commenta sempre *"ah i bambini loro sono proprio bravi, tranquilli, i miei invece...Clevin urla sempre!"*: il risvolto di questo commento è però positivo, perché

ho notato in queste settimane che Ardian ha osservato molto il comportamento della signora El Mouki con i bambini e in qualche modo ha cercato di imparare da lei, adesso urla un po' meno, è un po' dolce... Il **confronto costante** con altre persone permette di crescere, è **educativo**.

Bè per quanto riguarda i **bambini** il risultato è stato più di quello immaginato: vanno molto d'accordo, **giocano** spesso **insieme**, Manuela commenta sempre *"Meno male che i bambini vanno d'accordo...perchè in questa situazione così, sempre passare da una casa all'altra, poi qua è dura, non abbiamo neanche il forno, solo due fornelli... Almeno i bambini si divertono, giocano insieme"*.

Nei processi partecipati i risultati si misurano spesso su quanto si è riusciti a creare delle relazioni e ad attivare le risorse delle persone: bè le relazioni, come detto prima si sono create, sono positive e anche



educative, e le risorse delle persone si sono attivate, spontaneamente. Ad esempio non ho mai trovato la stanza comune in disordine (ma questo anche prima che scrivessimo insieme tra le linee guida che va tenuta in ordine), e sempre a proposito della stanza comune, sono rimasta molto stupita e felice quando un giorno, entrandovi, l'ho trovata tempestata di disegni appesi al muro fatti dai bambini Fikaj, soprattutto da Alberto, bravissimo a disegnare. I bambini si sono appropriati di questo spazio, l'hanno fatto loro, l'hanno personalizzato. Questo per dire che dati degli strumenti iniziali, poi le persone si attivano, modificano lo spazio, lo adattano alle loro esigenze (in questo caso ad esempio Alberto aveva bisogno di uno spazio per esprimersi, e l'ha trovato nella stanza comune, quello che ho fatto io è stato semplicemente portargli dei colori, delle tele e dei fogli).

*Si ringrazia il Comune di Trecate, Settore Servizi Sociali per l'opportunità offerta, in particolare Marco Uboldi, assessore alle Politiche Sociali, Stefania Demarchi, responsabile Servizi Sociali e Mariagrazia Dander, collaboratrice presso lo stesso ufficio.
Si ringraziano Mohamed, Essadia, Raduan, Jsmahel, Manuela, Ardian, Clewin, Arilda e Alberto per la voglia di mettersi in gioco o per la collaborazione.*

Una casa



Per noi e per gli altri...

Ma come si fa?

Vi ricordate il gioco di carte che abbiamo fatto in uno dei primi incontri?

Dovevamo fare dei tris utilizzando soltanto le **carte** che rappresentavano le **caratteristiche della nostra casa che ci piacevano** mentre dovevamo scartare quelle che non ci piacevano!

Vi siete accorti che tutti abbiamo scelto le stesse carte? Questo vuol dire che abbiamo dei **valori comuni** (anche se veniamo da culture diverse) che vogliamo che vengano rispettati.

Ecco qualche foto mentre giochiamo...



Da "cosa vogliamo" alle linee guida

Dopo il gioco abbiamo attaccato sul cartellone le carte che avevamo scelto per i tris e poi tutti insieme abbiamo provato a mettere a fianco di ogni carta delle linee guida da seguire per realizzare quello che vi era rappresentato.

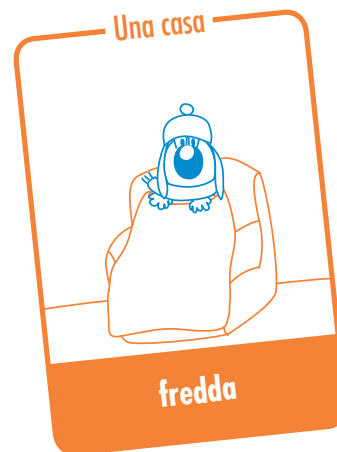
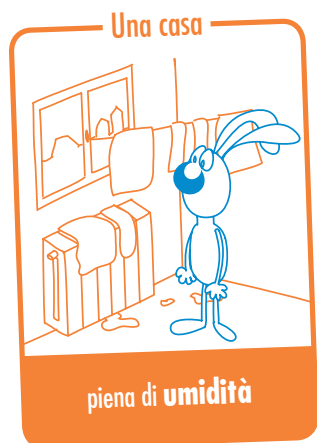
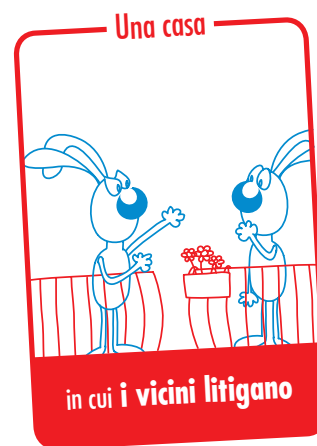
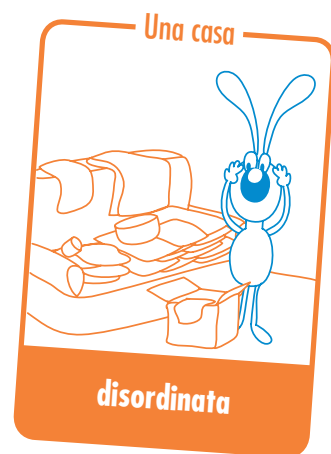
In questo libretto troveremo le **carte con le rispettive linee guida**, più approfondite rispetto a quelle che abbiamo attaccato sul cartellone durante l'incontro; conservate questo libretto perchè vi sarà utile anche in futuro quando cambierete casa.

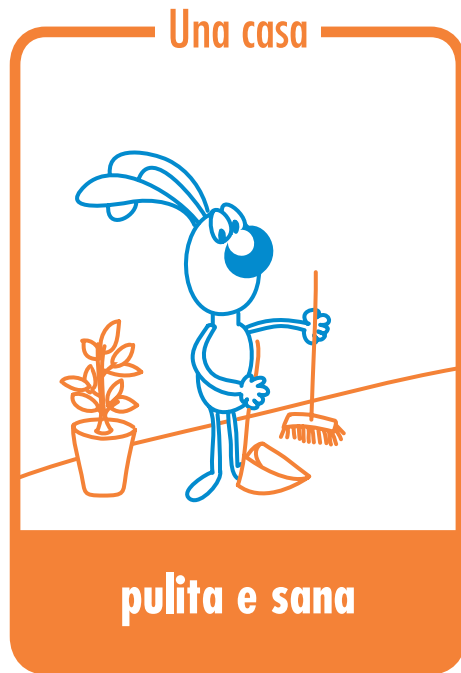


Come vogliamo la nostra casa, il nostro condominio, i nostri rapporti con i vicini?



Cosa NON vogliamo?





Una **casa pulita** è una casa **accogliente** (per noi che ci abitiamo ma anche per gli ospiti che ci vengono a trovare) e **sana** (perché lo sporco porta microbi e batteri e quindi malattie)

• Ci sono **pulizie** che vanno fatte **più frequentemente**:

- pulire i pavimenti (prima togli il grosso dello sporco con una scopa o l'aspirapolvere, poi passa uno straccio o il moccio)
- pulire i sanitari del bagno (per una buona igiene utilizza il disinfettante per wc e per evitare l'usura dei sanitari passa

l'anticalcare)

- pulire i piani di lavoro della cucina (ripiani, tavolo, fornello, forno)
- spolverare (passa uno straccio o un panno per togliere la polvere dalle superfici).
- lavare i piatti (è bene non lasciarli per troppo tempo piatti sporchi nel lavandino perché provocano cattivi odori e diventano più difficili da pulire) e tenere pulito il lavandino (non lasciarvi residui di cibo perché si potrebbero intasare le tubature)

• Ci sono **pulizie** che è importante fare, anche se **meno frequentemente**:

- evitare l'accumulo di polveri che possono causare allergie e problemi respiratori; quindi pulire spesso anche sotto i letti, sotto i tappeti, sbattere frequentemente i tappeti, spostare i mobili che non si spostano mai per pulire in tutti gli angoli ed evitare la moquette (che è difficile da pulire e accumula molta polvere)
- pulire i vetri, dentro e fuori, con un prodotto specifico. Per non lasciare aloni è consigliato asciugare i vetri con carta di giornale
- sfoderare i divani sfoderabili e lavare la fodera; battere i cuscini dei divani non sfoderabili e passarci l'aspirapolvere se ce l'hai
- passare stracci e panni con sgrassante in cima ai pensili e sopra i lampadari.
- fare ordine negli armadi: guardaroba, cassettiere, librerie, pulendo con panno e multiuso ante e ripiani
- togliere le tende e lavarle secondo le indicazioni d'etichetta
- svuotare e pulire il frigo; se necessario passare un panno imbevuto d'aceto: aiuta

a togliere gli odori sgradevoli

- lavare e disinfettare la pattumiera.

• Per evitare che lo sporco e i germi dall'esterno entrino in casa nostra è bene che tutti si **puliscano le scarpe prima di entrare**.

• L'**umidità** può provocare la formazione di muffa sulle pareti che, oltre a rovinare anticipatamente le superfici murarie, ha effetti negativi anche sul clima interno dell'appartamento e quindi sulla salute di chi vi abita. Pertanto assicurati di **aprire le finestre** per almeno 5-10 minuti al giorno. Presta particolare attenzione soprattutto alle stanze più umide: bagno, cucina e camera da letto.

• Ogni 4-5 anni è bene **ritinteggiare** l'appartamento (meglio in primavera o estate perché si possono aprire le finestre per far asciugare più in fretta la pittura). Per i soffitti e per i muri di bagni e cucine solitamente si usa una pittura traspirante, per gli altri locali, invece, una lavabile. Assicurati di coprire i mobili e i pavimenti con teli o giornali e tutti gli infissi con scotch di carta per evitare di macchiarli.

• Anche gli **animali domestici** possono causare malattie: evitali se possibile (anche perché nei condomini sono vietati, proprio per ragioni di igiene). Nel caso tu abbia animali domestici assicurati di

curarli e pulirli di frequente e assicurati che non stiano nelle stanze in cui dormi e mangi.

• I rifiuti portano germi, pertanto ricordati di fare la **raccolta differenziata**: dividi i rifiuti in secco, umido, vetro e alluminio, carta e cartone, plastica (controlla le linee guida del Comune a proposito e gli specifici giorni di raccolta per ogni tipologia). Ci sono materiali che devono invece essere portati in discarica o isola ecologica: legno, materiali ferrosi, ingombranti (es. mobili, elettrodomestici, ect.), tessuti, olii esausti, ect.

• Quando si cucinano cibi particolarmente odorosi è bene utilizzare la cappa e aprire le finestre della cucina per qualche minuto, onde evitare che l'aria diventi irrespirabile.

• Non usare il **water** come discarica di prodotti o materiali vari perché si potrebbe intasare con conseguente impossibilità di utilizzo e quindi cattivi odori.

• Per rendere più pulita l'aria della tua casa puoi mettervi dei vasi con **piante e fiori**: oltre a rendere più bella e accogliente la casa svolgono il compito di purificare l'aria.

• Il condominio è di tutti, pertanto va tenuto pulito da tutti: proponi di fare dei **turni** con i vicini per la **pulizia degli**

spazi comuni (stanze, pianerottoli, corridoi, scale). Facendo dei turni si risparmia nelle spese condominiali perché in questo modo non è necessario assumere una donna delle pulizie che le faccia. Se nell'assemblea di condominio la maggioranza decide di non fare dei turni ma pagare qualcuno che faccia le pulizie, potresti proporti per farle tu (è un modo per guadagnare qualcosa).

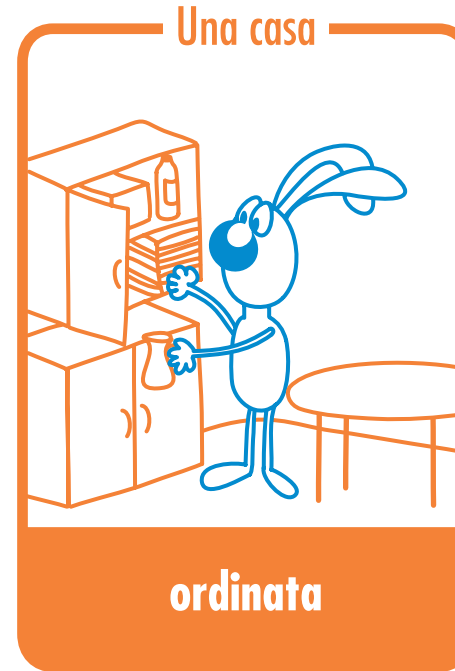
- Perché gli **spazi comuni** rimangano sempre decorosi, puliti e accoglienti è necessario **non gettare immondizie**, pezzi di carta, mozziconi di sigarette o altro dalle finestre, sulle scale, sui pianerottoli, nei corridoi, nei cortili ed in altri spazi coperti o scoperti.

- Se ti capita in casa un'**infestazione di insetti** come zecche, scarafaggi ecc. allerta immediatamente i vicini perché gli animaletti potrebbero invadere anche la loro casa. Utilizza dei prodotti appositi disinfestanti o se l'infestazione è estesa chiama un'impresa che esegua il lavoro.

C'è uno zerbino davanti alla mia porta e a quella d'ingresso?

Tutti nel condominio facciamo la raccolta differenziata?

Perché non prepariamo una tabella con i turni di pulizia per gli spazi comuni?



che possano ostacolare il passaggio e causare incidenti (ad esempio riponi gli ombrelli in appositi contenitori)

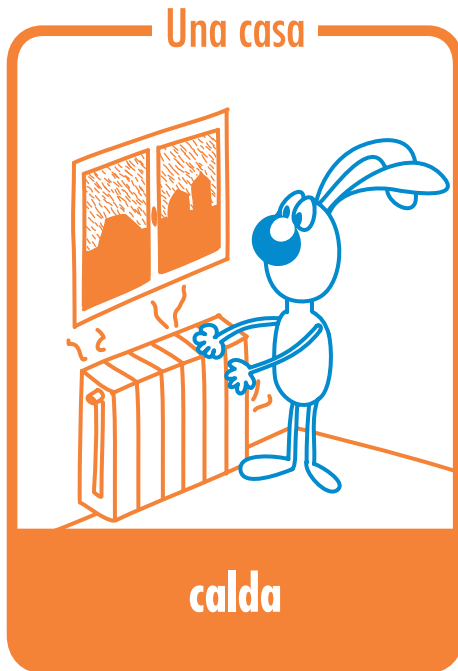
- In casa **riponi gli oggetti in armadi o contenitori** (per evitare che si sporchino e per poterli trovare subito quando ti servono), soprattutto quelli pericolosi per i bambini.

- Gli **oggetti comuni** devono essere rimessi al loro posto dopo averli usati, così tutti i vicini possono utilizzarli.

- Il **pianerottolo**, come le scale, è un luogo di tutti e di passaggio, per cui è bene tenerlo ordinato senza oggetti

Perché con delle etichette non identifichiamo gli oggetti comuni?





Per una casa CALDA IN INVERNO...

- È importante conservare il calore all'interno della casa: pertanto tieni **porte e finestre chiuse** (tranne che per 5-10 minuti al giorno per areare le stanze), usa tendaggi pesanti sulle finestre, nelle ore notturne abbassa le tapparelle o chiudi le persiane.
- Monta delle **mensole** circa dieci centimetri **sopra i radiatori** in modo da orientare l'aria verso il centro della stanza.

- Fissa del **materiale isolante dietro i radiatori** e nella superficie inferiore della mensola con la parte riflettente rivolta verso il radiatore, aiuterà a non disperdere il calore nel muro.

- All'inizio di ogni stagione è bene **eliminare l'aria** che può formarsi **all'interno dei radiatori** e che limiterebbe la circolazione dell'acqua calda al loro interno. Per fare ciò è sufficiente svitare leggermente l'apposita valvola di sfianto fino a quando, uscita tutta l'aria, non uscirà l'acqua. Quindi si può chiudere la valvola di sfianto.

...e FRESCA IN ESTATE

- Ombreggia la casa dotando le finestre di **tende, tapparelle, persiane**. Tieni presente che l'installazione di tende e/o simili esterne deve essere concordata con il condominio, in particolare per quel che riguarda la tipologia e il colore, quindi rivolgiti all'amministrazione prima di installare la tenda (e quindi effettuare la spesa)
- Tieni le **finestre chiuse nelle ore più calde** per non far entrare aria calda dall'esterno.



- Il corretto funzionamento della **caldaia** è fondamentale per avere il riscaldamento e l'acqua calda, pertanto ricordati di fare frequentemente la **manutenzione: ogni anno** bisogna provvedere alla pulizia della caldaia (tale operazione deve essere eseguita da un tecnico abilitato che rilascia una dichiarazione a lavoro eseguito) e ogni due anni oltre alla pulizia è necessario eseguire la misurazione e il controllo dei fumi espulsi dalla caldaia, detto anche controllo tecnico dell'impianto. Tutti gli interventi di manutenzione eseguiti per la caldaia devono essere riportati nel

libretto di impianto, per cui conservalo ed accertati che il tecnico provveda alla corretta compilazione ad ogni intervento eseguito.

- Assicurati di avere un **numero da chiamare** nel caso in cui la caldaia non funzioni.

Perché non tieni un elenco di numeri utili (tecnico della caldaia, amministratore ecc.) da chiamare in caso di emergenze o necessità?

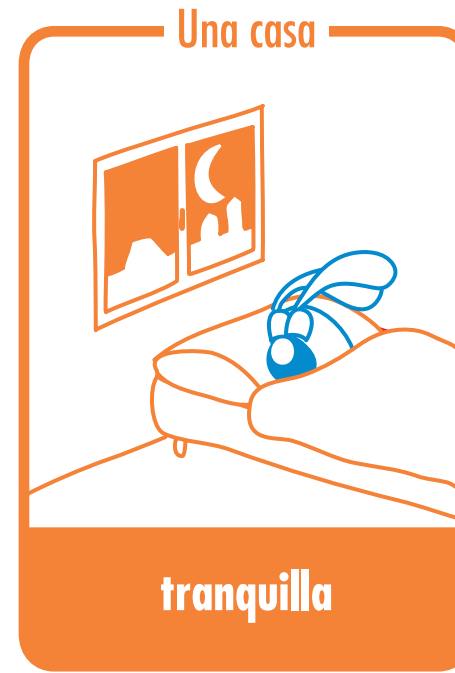




- In inverno **non stendere il bucato sopra i termosifoni** perché ruberebbe tutto il calore destinato alla casa, utilizza invece uno stendipanni. Non posizionare lo stendipanni nella stanza in cui dormi perché l'umidità può causare problemi respiratori.

- In **inverno** è un'operazione lunga far asciugare il bucato, soprattutto i capi di grandi dimensioni come le lenzuola (che magari rimangono sullo stendipanni per molto tempo, occupando tutto lo spazio che hai per stendere); in questo caso puoi recarti in una lavanderia a gettoni e utilizzare l'**asciugatrice**. Un'altra possibilità è chiedere ai vicini se possiedono un'asciugatrice e chiedere loro se puoi utilizzarla (ovviamente ripagandoli dei consumi o offrendo un favore in cambio)

- In tutti i condomini non si possono esporre panni o indumenti alle finestre o terrazze che danno sulla pubblica via e non si possono installare corde o altri sostegni all'esterno dei davanzali delle finestre o dei parapetti delle terrazze per stendervi biancheria o vestiario (per evitare il gocciolamento verso i piani inferiori). Il **bucato** può essere **steso soltanto all'interno** delle terrazze e **dei balconi** degli appartamenti; puoi quindi dotarti di uno **stendipanni** (comodo perché lo puoi utilizzare in casa nella stagione invernale)



- di notte ricordati di **chiudere porte e finestre** (anche d'estate)

Il **gas può essere molto pericoloso** se si espande nell'aria che respiri nella tua casa, quindi è importante assicurarsi che non ci siano perdite:

- chiudi gli **interruttori dell'impianto** se ti assenti da casa per periodi lunghi

- controlla di aver chiuso le **manopole del fornello** prima di uscire di casa

- se senti **odore di gas** controlla che siano chiuse le manopole del fornello e l'interruttore dell'impianto. Se l'odore persiste allerta immediatamente i vicini e l'amministratore.

Una casa tranquilla è quella in cui sia noi che i vicini possiamo "**dormire sonni tranquilli**" dice un detto italiano e lo si può fare solo se sappiamo di **essere al sicuro**.

Per essere al sicuro bisogna **evitare che entrino estranei** in casa, pertanto:

- non lasciare le **chiavi** inserite **nelle** parti interne delle **porte**

- non lasciare il **portone** d'ingresso o il cancello **aperto**

Per la sicurezza della tua casa è importante prestare attenzione anche all'**impianto elettrico**:

- prima di effettuare qualsiasi operazione sui componenti dell'impianto elettrico (anche banalmente **cambiare una lampadina**), assicurati di avere disattivato l'interruttore generale all'interno dell'appartamento.

- Per evitare contatti diretti con parti normalmente in tensione, verifica sistematicamente che gli involucri siano integri e chiusi e che i **cavi** di

alimentazione delle apparecchiature utilizzate e le prolunghie siano **in buono stato** di conservazione

- Non **estrarre le spine** dalle prese tirando il cavo di collegamento ma impugna saldamente la spina stessa e sfilarla senza strattoni
- Se nella casa sono presenti **bambini o animali** non lasciare le **spine** inserite nelle prese di corrente quando non risulti indispensabile il funzionamento dell'elettrodomestico.
- Non accendere contemporaneamente **più di un elettrodomestico** perché quando si richiede una potenza di corrente troppo elevata scatta l'**interruttore del contatore** (si rimane quindi senza corrente fino a quando non ci si reca presso l'interruttore per ripristinarlo). È bene comunque tenere sempre a portata di mano una torcia a pile da utilizzare nel caso in cui salti la corrente e ci si ritrovi al buio.

Avvisa i vicini se ti assenti di casa per lunghi periodi, se sentiranno rumori provenire dal tuo appartamento sapranno che non siete voi ma si tratta di ladri!

Perché non lasci una copia delle tue chiavi di casa a un vicino? Possono servire per qualsiasi evenienza...



che utilizzare carte adesive (a volte molto difficili da togliere)

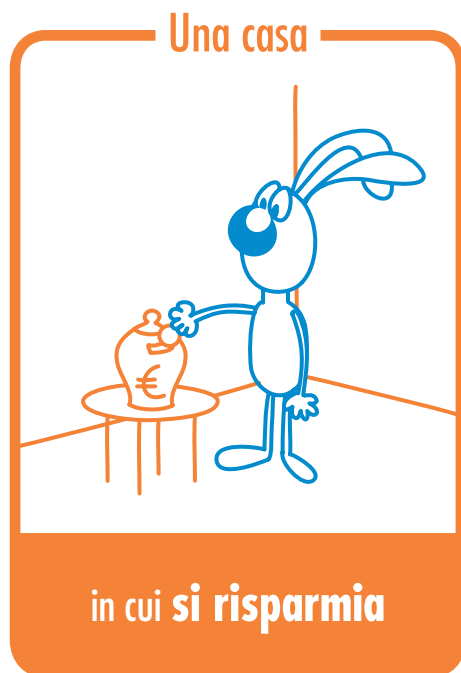
- È più difficile **personalizzare gli spazi comuni** perché ci vuole il consenso di tutti i vicini e dell'amministratore, però puoi fare delle proposte (ad esempio se c'è una porzione di prato non utilizzata puoi proporre di fare un piccolo orto di condominio)
- Le antenne paraboliche non possono essere posizionate visibili sulla pubblica via per una questione di decoro della città

È importante sentire che quella in cui viviamo è la **nostra casa**, anche se non siamo i proprietari ma siamo in affitto. Possiamo quindi personalizzarla, ma con dei limiti perché dobbiamo essere consapevoli del fatto che va lasciata nelle condizioni in cui il proprietario ce l'ha assegnata, quindi:

- Non fare **interventi sulle strutture** già esistenti (es. abbattere muri ecc.)
- Se vuoi personalizzare le pareti di casa è preferibile **dipingere i muri** piuttosto

Se c'è una stanza comune perché non decidiamo tutti insieme come arrearla?





La casa è una delle nostre maggiori fonti di spesa, ma se **conosciamo** quali sono **le fonti di consumo** al suo interno possiamo capire come possiamo **risparmiare** (limitando i consumi attraverso piccoli accorgimenti).

Riscaldamento

- Non far aerare le stanze troppo a lungo. È meglio far circolare l'aria aprendo completamente le finestre per qualche minuto e poi richiudere le finestre, piuttosto che tenere la finestra socchiusa a lungo.

- Per limitare i consumi del riscaldamento fai in modo che la **temperatura** interna della casa non superi i **20°C** (ogni grado in più le spese aumentano dell'8%. Ad esempio se in un mese tenendo 20° spendi 40 euro di riscaldamento, tenendo 25° ne spendi 56).

- Se fa freddo usa vestiti pesanti anche in casa piuttosto che alzare la temperatura.

Lavatrice e lavastoviglie

- La lavatrice e la lavastoviglie consumano molta acqua ad ogni lavaggio (fino a 60 litri), indipendentemente dal carico di panni o di stoviglie. È bene, quindi, utilizzare questi elettrodomestici **a pieno carico**. Si consiglia di privilegiare nell'acquisto le lavatrici e le lavastoviglie che consumano meno acqua.

- Nel valutare l'acquisto di un nuovo elettrodomestico è bene prestare attenzione alla **classe energetica** di consumo A+, A, B, C,... la classe A+ indica un minor consumo energetico a parità di prestazioni (a volte si spende un po' di più comprando elettrodomestici di classe A ma si risparmia col tempo perché i consumi sono minori)

Frigorifero

- Evita frequenti e inutili aperture dello sportello e posiziona l'apparecchio nel punto più fresco della cucina, lontano da

fornelli e termosifoni

Televisore, videoregistratore, lettore dvd e computer

- Ricordati di spegnere gli apparecchi con il pulsante e non solo con il telecomando, gli **apparecchi in stand-by** continuano a consumare energia. Cerca di tenere acceso un solo apparecchio per tutta la famiglia.

Lampade

- Scegli lampade **a basso consumo**, soprattutto per gli ambienti in cui la luce rimane accesa più a lungo, permettono di ridurre il consumo di energia dell'80% rispetto alle lampade tradizionali ad incandescenza. Ricordati di spegnere la luce quando non serve.

Condizionatore

- Accendi il condizionatore solo in caso di reale bisogno e regola il termostato su temperature non molto differenti da quella esterna.

Lavarsi

- Fare la **doccia anziché il bagno** è un'abitudine che può far risparmiare molta acqua; se per fare il bagno sono necessari circa 150 litri di acqua, per fare la doccia ne bastano la metà.

- Evita di lasciare il rubinetto aperto

durante le operazioni di lavaggio dei denti.

- L'uso dei miscelatori d'aria nei rubinetti e nelle docce riduce il consumo d'acqua senza modificare le proprie abitudini. Si tratta di una piccola aggiunta al proprio rubinetto in grado di miscelare l'acqua in uscita con l'aria. Chi usa il getto d'acqua non percepisce alcuna differenza ma il consumo complessivo d'acqua è inferiore. Si arriva a risparmiare quasi la metà dell'acqua utilizzata.

Lavare le stoviglie

- Per lavare le stoviglie è consigliabile utilizzare una vaschetta dove porre le stoviglie per insaponarle e utilizzare un debole getto d'acqua soltanto alla fine per risciacquarle.

Perché non tieni un libretto su cui registrare le spese di ogni mese? Per sapere dove spendi di più e dove puoi risparmiare.

Se si fanno acquisti in grandi quantità si risparmia, perché non ti organizzi con i vicini per acquistare alcune cose insieme?





• È bello poter invitare degli ospiti a casa nostra; quando sappiamo che viene qualcuno a farci visita di solito cerchiamo di fargli trovare una **casa in ordine, pulita, accogliente**. Questo è quello che dobbiamo fare non solo con il nostro appartamento, ma con **tutto il condominio** (e quindi con tutti gli spazi comuni). Chiunque vi entri in qualsiasi momento deve sentirsi accolto, a proprio agio (voi sareste a vostro agio ad entrare in un condominio con le scale sporche o i muri incrostati?)

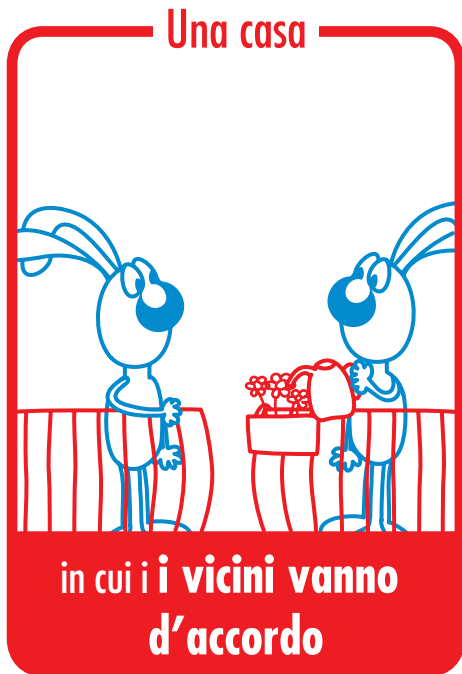
• Le persone che vengono a farci visita sono ospiti, che si trattengono a casa nostra per un periodo limitato di tempo: possiamo quindi **ospitare qualcuno** (magari un amico o un parente che viene da lontano) ma solo per pochi giorni. Per ragioni di sicurezza infatti non possono risiedere nell'appartamento altre persone che non siano quelle registrate nel contratto, quindi finché si tratta di un ospite per pochi giorni va bene, ma se diventa una sistemazione definitiva si viola la legge (con il rischio di annullamento del contratto d'affitto). È bene inoltre avvisare i vicini se qualcuno si trattiene a casa nostra **a dormire** per qualche giorno, in questo modo tutti sanno che se incontrano una faccia nuova in giro per il condominio non è un estraneo ma semplicemente un ospite.

• Ci sono occasioni speciali (ad esempio compleanni, festività religiose) in cui è tradizione **organizzare delle feste**; è sempre buona norma avvisare i vicini che si farà una festa e, nel caso si svolga nelle ore serali e notturne è necessario il loro consenso. Una volta ogni tanto il consenso non si nega a nessuno (come voi non lo negherete a loro quando ve lo chiederanno), purché non organizziate feste ogni settimana e limitiate comunque il volume delle voci e della musica (perché in quelle ore ci sono persone che dormono nel condominio).

• Potete anche **utilizzare gli spazi comuni** per fare delle feste (ad esempio il cortile), sempre con il consenso di tutti i vicini.

Se organizzate una festa, perchè non invitate anche i vicini? Così nessuno si lamenterà dell'orario e del rumore...





- Il **rispetto del sonno** di tutti è importante per andare d'accordo, pertanto **dalle 22 alle 8** non suonare, ballare e cantare salvo il consenso di tutti i vicini, non utilizzare elettrodomestici rumorosi e fai funzionare tv o stereo solo a volume basso

- A nessuno piace vivere in una casa rumorosa, spesso anche **durante il giorno** abbiamo bisogno di **tranquillità** per riposarci o concentrarci (pensiamo ad esempio ai bambini e ai ragazzi che devono fare i compiti o se noi vogliamo leggere), pertanto durante tutta la giornata è bene mantenere a un livello ragionevole tv, stereo, suoneria del telefono. Anche gli elettrodomestici sono molto rumorosi, ma si possono usare degli accorgimenti: installarli lontano dalle camere da letto, lasciare uno spazio fra essi e il muro, appoggiarli su materiali che attutiscono le vibrazioni (ad esempio cartone, tappeto, ecc...), inserire tappetini fra i piccoli elettrodomestici da cucina e il piano di lavoro.

- Se **tutti rispettano le regole** non c'è motivo di litigare

E' importante che ci sia un **clima sereno** nel nostro condominio perchè è il luogo dove passiamo gran parte del nostro tempo. Per andare tutti d'accordo non servono grandi sforzi, basta rispettarsi l'un l'altro e quindi rispettare le regole.

- **Salutarsi** (è banale ma fondamentale, perchè non siamo degli estranei ma vicini di casa)

- Organizzare **momenti di festa tutti insieme** (sono utili per conoscersi meglio e creare un clima sereno)



- **Essere disponibili** con i vicini. C'è un proverbio arabo che dice "il vicino che ti è prossimo è preferibile al fratello lontano".

- Cerca di **ricambiare i favori** che chiedi al tuo vicino, magari preprendogli un dolce o invitandolo a bere un caffè

- Non essere timido nel chiedere aiuto ai vicini, se potranno ti daranno una mano volentieri

- Se hai una particolare competenza (es.

sei bravo ad aggiustare il lavandino, a montare i mobili, a curare le piante) perchè non la metti al servizio degli altri vicini? Potrai così renderti utile e migliorare i tuoi rapporti con i vicini

Hai mai sentito parlare della Banca del Tempo? Puoi mettere a disposizione degli altri parte del tuo tempo e riceverai in cambio aiuto e sostegno dagli altri. Ognuno mette a disposizione così il proprio tempo e le proprie competenze





semplicemente un adulto che curi che non si facciano male)

- Nei condomini ci sono **spazi comuni** come i cortili che i bambini possono utilizzare per giocare insieme, però gli **spazi verdi** sono i migliori (sono più sani e ci si fa meno male); se non c'è un prato nel condominio si possono portare tutti insieme i bambini al parco (nelle stagioni più calde)

- Abbiamo tutti vite molto impegnate (lavoro, cura della casa...), per cui venirci incontro facendo dei **turni per la cura dei bambini** oltre a fare bene a loro perché giocano insieme fa bene anche a noi, che possiamo ritagliarci del tempo per svolgere le nostre faccende.

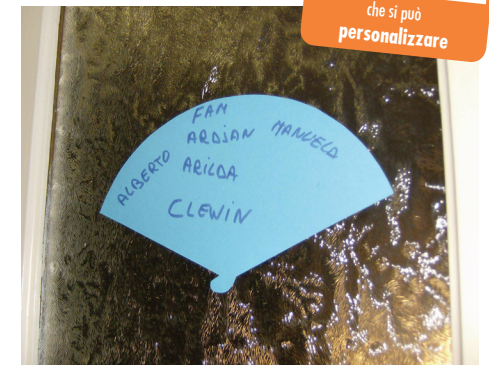
Perché non facciamo dei turni con i vicini per andare a prendere i bambini a scuola?

Se abbiamo una stanza comune o una stanza libera nel condominio perché non diventa la stanza dei bambini?

- Per i bambini vivere insieme ad altri bambini è una gran fortuna perché possono giocare insieme ai loro coetanei (piuttosto che passare i pomeriggi da soli davanti a un videogioco); il **gioco insieme** agli altri, oltre ad essere **divertente**, è anche un momento **educativo** perché per la loro crescita è importante saper stare bene insieme agli altri (a maggior ragione se sono di culture diverse). Perché i bambini giochino insieme si possono organizzare delle feste di condominio, fare a turno con i vicini nella cura dei bambini (i bambini sono autonomi nel gioco, a volte basta



Per ritirare i giochi dei bambini abbiamo costruito tutti insieme un **armadio fatto di scatoloni di cartone**. I bambini l'hanno decorato e personalizzato. Anche con materiali poveri (gli scatoloni si recuperano nei supermercati e per le stoffe si può chiedere nei negozi di stoffe se hanno dei ritagli da buttare via) si può realizzare un armadio bello e unico perché si può comporre come si vuole e decorare!



Anche se magari per poco tempo quella in cui abitiamo è casa nostra; è importante quindi innanzitutto **sentire nostri gli spazi in cui viviamo** e noi lo abbiamo fatto scrivendo i nostri nomi sulle porte (ogni famiglia un colore). Gli spazi comuni invece li abbiamo identificati con un ventaglio tutto colorato. Mettere una targhetta sulla porta è anche un modo per identificare che quello è uno spazio privato e quindi chiunque voglia entrare deve prima bussare.



Dato che abbiamo deciso di fare una Festa di Carnevale, abbiamo realizzato le **nostre maschere**; un modo per stare insieme e imparare la collaborazione è infatti quello di lavorare tutti per un obiettivo comune (in questo caso la Festa di Carnevale). Mentre i "grandi" preparano da bere e da mangiare, noi "piccoli" abbiamo fatto le maschere: ognuno ha disegnato, colorato e ritagliato la sua però l'abbiamo fatto **tutti insieme!** Farlo tutti insieme serve anche perchè **dagli altri si possono imparare un sacco di cose**: c'è per esempio chi è più bravo a disegnare, chi è più bravo a ritagliare ecc.

Organizzare dei **momenti di festa** tutti insieme è un modo per creare un clima sereno, socializzare, scoprire qualcosa della cultura dei nostri vicini (come abbiamo fatto noi assaggiando il tè arabo)



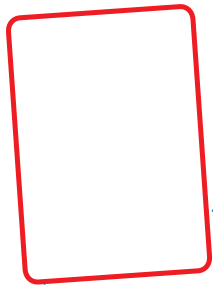
Turni di pulizia per gli spazi comuni

Spazi comuni	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio
SCALE				
STANZA COMUNE				

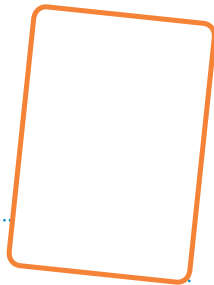
Fare dei **turni di pulizia** serve per suddividersi i compiti e garantire che ognuno si prenda cura della casa con lo stesso impegno. Ognuno per quel mese è quindi **responsabile** nei confronti degli altri della pulizia di un determinato spazio comune



Per far stare insieme i bambini **basta davvero poco: una stanza e qualche gioco**. Ci sono giochi che più di altri riescono ad unire anche bambini di età diverse, come il Sapientino, con cui i bimbi stanno giocando nella foto: è un gioco dalle regole semplicissime e adatto a tutti!



ADESSO TOCCA A TE!



Un po' di numeri utili

Chi

N° telefono

Da chiamare in caso di...

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Libretto progettato e realizzato da
Chiara Gambarana
chiara.gambarana@gmail.com