



Welfare di comunità: diario di viaggio
Evento 28 marzo 2019 (Centro Stelline – Milano)
Report di sintesi dei workshop pomeridiani
A cura di Codici e Istituto Italiano di valutazione

Sommario

Introduzione	2
1. WORKSHOP: Servizio territoriale di educazione finanziaria - Progetto #Oltreperimetri (Rhodense – MI)	3
2. WORKSHOP: Bando di attivazione comunitaria - Progetto #VAI (Ambito Territoriale di Garbagnate - MI)	6
3. WORKSHOP: La comunità che partecipa: volontari e donatori - Progetto La cura è di casa (Verbano-Cusio-Ossola)	8
4. WORKSHOP: Fundraising di comunità diffuso - Progetto +++ Segni Positivi (Sondrio)	11
5. WORKSHOP: Patti gener-attivi per l'inclusione sociale - Progetto FareLegami (Crema, Cremona, Casalmaggiore)	14
6. WORKSHOP: Gli spazi WeMi - Progetto Welfare di tutti (Milano)	16

Introduzione

Il 28 marzo 2019 Fondazione Cariplo ha promosso a Milano un evento dedicato al Programma Welfare in Azione (welfareinazione.fondazionecariplo.it), in collaborazione con le reti dei progetti e i servizi di accompagnamento, per condividere un bilancio e un rilancio del Programma, scegliendo alcuni fuochi tematici.

Il format dell'evento ha previsto una giornata di lavoro, suddivisa in una mattina in plenaria dedicata a «dialoghi al futuro» sui temi dei luoghi di comunità e delle piattaforme di domanda e offerta di servizi di welfare, e un pomeriggio suddiviso in gruppi impegnati in workshop di co-design su «oggetti» concreti del fare welfare di comunità.

I workshop pomeridiani hanno consentito ai partecipanti di vivere un'esperienza immersiva in alcune delle sperimentazioni più significative messe a punto dai progetti di Welfare in azione. Insieme a Fondazione Cariplo, Codici, FundraiserperPassione e Goodpoint, i referenti di sei progetti hanno individuato, fra le tante pratiche messe in atto, quelle più potenti e fertili, collaudate dopo prove ed errori, potenzialmente d'ispirazione, e hanno allestito la possibilità di vederne da dentro il funzionamento, per immaginarne poi una traduzione nei territori di provenienza dei partecipanti. Alle persone è stato chiesto di iscriversi al workshop che più dialogava con le istanze di cambiamento e innovazione del loro territorio e di mettersi in gioco, non agendo da spettatori ma prendendo parte alla «messa in scena».

L'invito era rivolto in particolare agli operatori dei servizi dei 37 progetti sostenuti nelle quattro edizioni del bando, ad attori di altri programmi di Fondazione (ricettaqubi.it e Doniamo energia), ma più in generale a chi ha interesse e mani in pasta nel ripensare il welfare locale.

La scelta degli «oggetti» è stata guidata da un criterio di concretezza, varietà e maturità delle sperimentazioni (guardando ai progetti delle prime due edizioni), dando spazio a temi percepiti come caldi o ritenuti strategici ma ancora non del tutto esplorati (come il fundraising di comunità), ma molto altro è in fase di sistematizzazione, messa in sicurezza, rilancio in tanti territori.

Questa prima batteria di workshop permette di esplorare una dinamica di patto (per riattivare persone vulnerabili), le potenzialità del fundraising come leva di attivazione comunitaria, i panni di un educatore finanziario (prima alieno poi tassello fondamentale delle equipe), il disegno 'alternativo' di spazi e servizi di welfare, le strategie per promuovere vero protagonismo di gruppi informali e cittadini.

Di seguito, come promesso, una restituzione dei lavori (necessariamente parziale data la natura immersiva del setting) che descrive in sintesi gli oggetti di lavoro, l'architettura dei singoli workshop interattivi e alcune suggestioni su quanto emerso «in situazione», oltre a fornire i riferimenti dei singoli progetti per chi desidera approfondire e prendere contatto.

La proposta dei workshop ha avuto l'intento di stimolare percorsi di riflessione ed autoriflessione, di esplorazione e disseminazione, in un'ottica di sviluppo ed evoluzione di comunità di pratiche che si confrontano, senza pensare di esportare, replicare ricette o modelli ma stimolando piste di lavoro e ipotesi di trasferibilità in altri territori.

1. WORKSHOP: Servizio territoriale di educazione finanziaria - Progetto #Oltreiperimetri (Rhodense - MI)¹

RIFERIMENTI DI PROGETTO

WEBSITE: <https://www.oltreiperimetri.it/>

NEL PORTALE: <http://welfareinazione.fondazionecariplo.it/it/project/oltreiperimetri/5/>

1. Descrizione dell'oggetto

Il servizio territoriale di "consulenza ed educazione finanziaria" si articola in diverse attività: momenti di formazione, percorsi educativi, sportelli di consulenza. Uno strumento integrato che permette di rivolgersi a destinatari differenti, con l'obiettivo di promuovere un'azione integrata: dagli operatori dei servizi sociali di base, che per formazione e professionalità raramente hanno familiarità e conoscenza di tematiche economiche, ai cittadini, che attraverso la collaborazione di società sportive, condomini, parrocchie, gruppi culturali e imprese vengono a contatto con la cultura dell'educazione finanziaria e possono usufruire degli sportelli promossi dal servizio.

Gli sportelli si dividono in due tipologie: **gli sportelli di consulenza gratuita** e personalizzata, rivolti a tutti i cittadini del territorio attraverso un accompagnamento individuale alla gestione delle proprie risorse economiche e **gli sportelli per il sovra-indebitamento**, che accolgono chi si trova in una situazione di difficoltà particolarmente aggravata sul fronte debitorio e che hanno l'obiettivo di accompagnare l'utenza verso un percorso di saldo e stralcio della propria posizione. Infine la proposta dei laboratori per minori permette di diffondere nel contesto scolastico la cultura dell'educazione finanziaria, verso un territorio sempre più consapevole nella gestione delle risorse economiche familiari.

2. Descrizione del laboratorio

Il laboratorio di consulenza ed educazione finanziaria si è strutturato intorno a tre momenti principali, durante i quali i partecipanti sono stati chiamati a interagire con modalità differenti intorno all'esperienza sviluppata dall'equipe del progetto #Oltreiperimetri. L'obiettivo, oltre a far conoscere in profondità i vari aspetti del servizio, è quello di rappresentare la complessità di un'azione integrata intorno al tema dell'educazione finanziaria.

1) Nella **prima sessione del laboratorio** le conduttrici e i conduttori dei tavoli si sono presentati raccontando la propria storia da educatrici e educatori finanziari. Chi proviene dal mondo dell'educazione, chi proviene da quello della finanza, chi ha alle spalle studi in filosofia: un gruppo composito con competenze diverse, formatesi dentro e fuori il percorso di #Oltreiperimetri. Ognuno di loro ha portato una qualità specifica, una competenza, un approccio peculiare, per la costruzione della figura dell'educatore finanziario. Questa complessità è stata rappresentata attaccando dei cartoncini con parole chiave su una sagoma di persona durante le presentazioni. Questi sono stati collocati in posizioni differenti a seconda che fossero riferiti alla sfera del *sapere (testa)*, dover conoscere le leggi e dover avere competenze particolari; del *saper fare (mani)*, saper utilizzare un programma specifico e saper dialogare con gli enti chiamati in causa dal percorso; *saper essere (cuore)*, dover accompagnare le persone a progettare anche quando stanno affrontando gravi problemi personali.

2) Nella **seconda sessione del laboratorio** i partecipanti hanno potuto vivere un'esperienza immersiva nelle diverse attività che pertengono l'azione di educazione finanziaria. Questo momento ha visto la costruzione di quattro differenti tavoli di lavoro paralleli.

TAVOLO 1. PIANIFICAZIONE

I partecipanti, attraverso il racconto di una storia tipo, hanno sperimentato l'utilizzo del software *LifeMaps* e il rapporto con l'educatore nella compilazione dello strumento. Le modalità con cui arrivano le domande di sostegno, la relazione che si instaura con l'educatore, le domande che stanno alla base della compilazione

¹ Report di restituzione a cura di Jacopo Lareno (Codici)

dello strumento. Durante la discussione i partecipanti sono stati incoraggiati a intervenire nella storia attraverso delle emoticon per esprimere le emozioni delle persone coinvolte nella storia.

TAVOLO 2. SOVRA-INDEBITAMENTO

Attraverso la narrazione di una storia realmente presa in carico dal progetto, i partecipanti hanno appreso le diverse tappe e i possibili impedimenti che l'educatore deve saper affrontare nei casi di sovra-indebitamento.

La storia è stata scomposta in frammenti, a ogni frammento sono stati presentati i documenti tecnici prodotti dai soggetti e dagli enti attivati nelle varie fasi della vicenda raccontata. I partecipanti sono stati portati a contatto con gli aspetti più tecnici del percorso, comprendendo i caratteri procedurali dei percorsi di saldo e stralcio.

TAVOLO 3 e 4. EDUCAZIONE FINANZIARIA A SCUOLA

I partecipanti hanno potuto calarsi nell'attività di educazione finanziaria promossa all'interno delle scuole. Attraverso delle parole chiave è stata raccontata una storia intorno a cui è stato presentato il gioco di carte sviluppato dal progetto: il Gioco EcoGnomico. Presentate le carte queste vengono sperimentate dal gruppo intorno ad un tema scelto.

3) La **terza sessione ha riguardato** il racconto del percorso di costruzione del servizio e degli apprendimenti sviluppati dal progetto. Durante la presentazione è stata utilizzata la metafora calcistica, presentando le diverse attività attraverso i diversi ruoli giocati da una squadra: l'educazione finanziaria nelle scuole rappresenta l'attacco in quanto luogo primario di prevenzione; i servizi sociali, che indirizzano ed orientano le domande, sono il centro campo; i percorsi di educazione finanziaria per adulti rappresentano la difesa in quanto si forniscono gli strumenti per difendersi dal rischio di indebitarsi, l'attività di uscita dal sovra-indebitamento il portiere. Con questa metafora è stata sottolineata la necessità di pensare in maniera integrata le diverse attività del servizio.

3. Connessioni emerse e spunti di trasferibilità

Nella fase conclusiva sono emerse alcune considerazioni e piste di lavoro che sono state discusse con i partecipanti. Nello specifico:

1. **Il tempo:** l'educazione finanziaria può essere rappresentata con la metafora di una macchina del tempo. Permette di attraversarlo, perché richiede uno sforzo da parte di tutti gli attori in campo di immaginare il futuro, di predire le necessità, le spese, i rischi. È un percorso che richiede tempo, ma che permette di liberarne altro, in futuro.

2. **Il tema:** diversi partecipanti hanno rilevato come il percorso mostrato dal laboratorio rappresenti uno strumento per affrontare un tema spesso tenuto a distanza dai percorsi di presa in carico, perché ritenuto poco affrontabile: quello della capacità di spesa e del reddito degli utenti. Alcuni hanno accolto la proposta portata dal laboratorio come un possibile strumento per esplorare con i propri utenti questo tema, articolarlo e nominarlo.

3. **I target:** l'educazione finanziaria è per tutti. Diversi partecipanti hanno evidenziato come le nozioni acquisite potessero essere rilevanti per profili anche molto diversi. L'educazione finanziaria rappresenta un percorso utile anche per i soggetti meno fragili, ampliando il possibili target di azione dei servizi. La differenziazione dei target permette anche di ipotizzare che un servizio di qualità, come quello mostrato nel laboratorio, possa trovare un proprio mercato ulteriore anche al di fuori del mondo dei servizi. La permeabilità e adattabilità del percorso a target diversi può rappresentare nel futuro anche uno strumento di sostenibilità economica.

4. **I contesti e la replicabilità:** è stato rilevato come il tema dell'educazione finanziaria fosse particolarmente interessante perché può trovare applicazione in diversi contesti, non solo in quelli già esplorati dal progetto. Diversi partecipanti hanno chiesto e ipotizzato l'utilizzo dei percorsi di educazione finanziaria in contesti o su oggetti peculiari, dal rientro delle morosità nel social housing, a suo utilizzo nei percorsi di accoglienza e supporto all'autonomia dei rifugiati.

5. **Le competenze e la loro trasmissione:** il laboratorio ha messo in luce come i singoli servizi, di cui si compone l'approccio integrato all'educazione finanziaria, richiedano un set di competenze e strumenti specifici. Come mostrato dal laboratorio, non è possibile improvvisarsi educatori finanziari, richiede una

formazione specifica. La natura innovativa di questo servizio permette a chi ne ha già sperimentato l'applicazione di lavorare sulla disseminazione della propria esperienza e delle competenze ulteriori acquisite 'nel fare'. Come rilevato da diversi partecipanti, questo aspetto può determinare un'ulteriore pista di lavoro, attivando corsi di formazione e consulenza per i soggetti che intendono sviluppare percorsi di educazione finanziaria.

6. **La riflessività del raccontarsi:** il momento finale ha permesso anche alle educatrici e agli educatori che hanno partecipato al lavoro di poter rileggere il percorso fatto e le lezioni apprese, sistematizzare la propria conoscenza e metterla al servizio di un gruppo di lavoro. Questo processo autoriflessivo è stato riconosciuto come utile anche dai partecipanti al laboratorio, che hanno richiamato l'interesse per il metodo di lavoro messo in campo nella giornata, non solo rispetto all'oggetto e alle nozioni apprese.

2. WORKSHOP: Bando di attivazione comunitaria - Progetto #VAI (Ambito Territoriale di Garbagnate - MI)²

RIFERIMENTI DI PROGETTO

WEBSITE: <http://www.progettovai.it/>

NEL PORTALE: <http://welfareinazione.fondazionecripiro.it/it/project/vai/15/>

1. Descrizione dell'oggetto

Il bando "Generare Legami" promuove la costruzione di relazioni solidali e di forme di socialità all'interno delle comunità locali, attente alle persone fragili. L'obiettivo è quello di contrastare l'isolamento e di costruire supporti leggeri a situazioni di vulnerabilità improvvise, derivanti dalla crisi economica e dall'indebolirsi dei legami sociali (perdita di lavoro, conflittualità e rottura legami famigliari, incremento carichi di cura, solitudine e isolamento...). Il bando si propone di favorire lo sviluppo di una comunità di persone capace di generare "vicinanza, attivazione e innovazione" – #VAI acronimo di progetto – attraverso il rafforzamento di contesti di prossimità, la valorizzazione delle risorse esistenti e inesprese, l'incentivo di nuove forme di protagonismo nel costruire risposte collettive a bisogni e necessità concrete. Ha lo scopo di favorire la diretta attivazione di gruppi informali di cittadini nell'ideare e realizzare azioni orientate a:

- a) generare opportunità di risparmio collettivo e produzione di economie concrete, che rendano più sostenibili i consumi e supportino le persone a meglio affrontare anche momenti di particolare difficoltà;
- b) favorire la costruzione di legami di prossimità e socializzazione, attraverso la creazione di occasioni di socialità e la nascita di legami solidali tra le persone.

2. Descrizione del laboratorio

Il laboratorio ha perseguito l'obiettivo di mettere i partecipanti nei panni degli operatori, facendo loro vivere le diverse tappe di affiancamento ai gruppi informali che avvengono di fatto durante il percorso del Bando. Le tappe del percorso, e del laboratorio che lo ha simulato, sono: scouting del territorio per individuare gruppi informali di cittadini da attivare; costruzione dei progetti locali e ricaduta operativa e organizzativa; affiancamento nella realizzazione e rendicontazione dei progetti, con particolare attenzione alla tenuta del gruppo per l'intero percorso di lavoro.

Accanto a questi elementi di processo sono state messe in evidenza le competenze trasversali - proposte nel laboratorio come "carte esperienza" - che devono appartenere a operatori e operatrici per sostenere il lavoro di accompagnamento: sapere trasformare le caratteristiche negative dei singoli in elementi di rinforzo per il lavoro di gruppo; rispettare e agevolare la generatività dei gruppi; prestare attenzione alle tempistiche e consentire il supporto per le questioni di carattere formale; costruire un'équipe mista capace di lavorare insieme e al contempo di approfittare dei momenti informali "di pausa" per valorizzarli come spazi di attivazione per pensieri, idee, modalità non preventivate di supporto e accompagnamento.

Tutti questi elementi (processuali, competenze, esperienze) sono portati ai partecipanti sotto forma di gioco di ruolo. Subito dopo essere entrati nella stanza e essersi divisi in 3 tavoli, un narratore comune chiede a tutte e tutti di chiudere gli occhi e di fare l'ingresso in un mondo incantato: i sovrani di questo regno chiedono ai cittadini di rimboccarsi le maniche e di agire in prima persona per rigenerare alcuni luoghi del regno. I partecipanti giocano così il ruolo di chi affianca i cittadini in quest'ardua impresa, affrontando diverse prove, attraverso il dialogo e l'uso di tabelloni da gioco: individuano i luoghi del regno in cui intercettare i cittadini e le modalità attraverso cui incuriosirli perché partecipino alla riqualificazione; definiscono le caratteristiche dei singoli cittadini che è utile valorizzare per progettare, organizzare e realizzare l'idea progettuale; lavorano insieme alla tenuta del gruppo di cittadini, che finalmente raggiunge il risultato. Dalle tre tappe emergono così, in maniera partecipata e attiva, le parole d'ordine che sono state necessarie nell'esperienza reale di Generare Legami sul territorio del Garbagnatese e Bollatese: cura, attenzione, empatia, flessibilità, creatività, sperimentazione, gestione del rischio, e soprattutto fiducia.

² Report di restituzione a cura di Valentina Bugli (Codici)

Alla fine del gioco si “riaprono gli occhi” e gli operatori #VAI raccontano, fuori di metafora, la loro esperienza di questi tre anni all’interno di #VAI e del Bando Generare Legami, connettendo le tappe esperite dai partecipanti alle esperienze vissute, in una logica di apprendimento circolare, fatta di immersione ed esperienza e poi emersione e sintesi.

3. Connessioni emerse e spunti di trasferibilità

A chiusura del laboratorio viene chiesto a tutte e tutti l’ultimo sforzo, scrivere da uno a tre post it per condividere cosa operativamente fare dal lunedì successivo, a partire dalle suggestioni raccolte.

La prima parola chiave che emerge è **entusiasmo**, rivolta sia all’operatore che ai beneficiari: l’attivazione chiede un’energia positiva, quando si chiede alla cittadinanza di partecipare si propone uno scarto rispetto a questo elemento e lo si chiede non solo a loro ma anche a se stessi, che come facilitatori o facilitatrici di processi ci si trova al loro fianco nel lavoro quotidiano.

La seconda è **curiosità**, accompagnata dalle parole **fiducia**, **imprevisto** e **generatività**: in questo gruppo troviamo la necessità di offrire possibilità di sviluppare i propri desideri, di avere sguardi curiosi, così come la capacità di accogliere l’imprevisto come elemento generativo, il dialogo, il confronto e la parola come agenti costruttori di prospettive inedite, in grado anche di trasformare gli elementi ostacolanti in punti di forza.

A queste parole seguono parole concrete che raccontano dello stupore di potere davvero creare la collaborazione fra **istituzioni e gruppi informali**, perché dietro a questi ci sono persone, che per accedere a bandi e/o occasioni di finanziamento locali hanno bisogno di **formati il più possibile snelli**, modificabili, adattabili. Per fare questo serve molta cura e **attenzione** anche ai minimi particolari: sembra al gruppo una **sfida** da cogliere, un rischio da correre, che riguarda non solo il fare ma anche la scelta di come stare e relazionarsi, magari proprio “un passo indietro e di fianco” ai cittadini, individuando le risorse nei soggetti facenti parte dei gruppi così come nel gruppo stesso che ha una sua tenuta e una sua specifica modalità di lavoro.

Per fare una scelta di questo tipo è necessaria una **visione**, che permetta di lavorare in équipe in cui le competenze siano il più possibile opacizzate, e le appartenenze sconfiniate, connesse e condivise, capaci di produrre pensiero e strumenti di lavoro, di costruire e ricostruire la propria cassetta degli attrezzi sulla base di sinergie nuove e inesplorate, di mettere insieme, di agire. Tutti aspetti connessi alla **proattività** che ci si impegna ad assumere per valorizzare l’esperienza del laboratorio: segnalando l’esperienza del Bando ad altri colleghi e colleghe, proponendolo come dispositivo ad altre Fondazioni, impostando un lavoro di scouting in luoghi insoliti o fino a ieri impensati, stimolando la creatività e la stima dei soggetti attorno a noi, curando la comunicazione circolare e magari anche un po’ lasciarsi trasportare per scoprire l’inedito e riuscire a camminare insieme. Un’ultima parola, **futuro**, dice che questa è la strada da praticare.

3. WORKSHOP: La comunità che partecipa: volontari e donatori - Progetto La cura è di casa (Verbano-Cusio-Ossola) ³

RIFERIMENTI DI PROGETTO

WEBSITE: https://www.lacuraedicasa.org/servizi/notizie/notizie_homepage.aspx?ntabc=segnalazioni_tipo&mtmc=true

NEL PORTALE: <http://welfareinazione.fondazionecriplo.it/it/project/la-cura-e-di-casa/12/>

1. Descrizione dell'oggetto

La Cura è di Casa – progetto che si occupa di aiuto a domicilio di anziani fragili - propone un approccio partecipativo al welfare e di condivisione delle responsabilità tra attori di un territorio, che permea tutti i livelli della governance e delle funzioni operative, dalle reti informali di aiuto alle partnership istituzionali. Il tema del laboratorio riguarda proprio l'attivazione della comunità locale attorno ai suoi anziani, che nel progetto si fonda su alcune linee guida condivise:

- comunicazione e coinvolgimento del target di utenti/beneficiari previsti nei processi decisionali;
- coinvolgimento attivo di volontari sia in termini di realtà associative (che vanno a comporre il partenariato formato da 23 soggetti), che di adesioni individuali (oltre 150 volontari censiti ad oggi);
- partecipazione di soggetti diversi (Enti Locali, Aziende Sanitarie, Terzo Settore...) ad una forma di governance delle risorse "diffusa" (Network Manager per le 8 Unità Territoriali) e condivisa (Care Planner che definiscono interventi integrati tra risorse professionali e informali).

2. Descrizione del laboratorio

Il laboratorio è stato strutturato nella logica del "cooking show": in 6 fasi – usando l'analogia dei passaggi della ricetta di cucina – ha ripercorso i "temi chiave" individuati dal progetto come utili a facilitare i processi partecipativi:

- **attenzione al bisogno** reale
- **ascolto delle motivazioni**
- **valorizzazione delle risorse**
- **passione per il fare**
- logica del **lavoro di squadra**
- focus costante sui **processi comunicativi**

Tali temi rappresentano gli "elementi chiave" dell'attivazione della comunità nella riflessione condotta dai protagonisti del progetto; la metafora della cucina viene utilizzata sia perché particolarmente efficace per rappresentarli, sia perché ha costituito uno degli elementi concreti di riconoscibilità del progetto (il "Biscotto di Emma" è stato per il progetto il simbolo dell'attivazione della comunità nei confronti della condizione degli anziani).

Ogni passaggio era introdotto dallo Chef che esprimeva un concetto coerente con il tema. Lo stesso veniva ripreso e sviluppato in termini concreti e reali dalla responsabile del progetto. Salvo che nel primo step, interveniva poi una giornalista della TV locale presente al laboratorio cui era demandata la funzione di intervistare protagonisti reali del progetto: 2 anziani volontari, il referente di una associazione, un commerciante coinvolto nel fundraising, una Network Manager / Care Planner, il referente della TV. La TV ha voluto rappresentare un ulteriore snodo particolarmente rappresentativo dell'approccio del progetto: innanzitutto è un canale comunicativo non moderno (rispetto al digitale) ma ancora estremamente efficace per il tipo di target cui ci si rivolge. La TV locale è generalista in particolare. Inoltre, l'intervista è lo strumento dell'ascolto per eccellenza: si fanno domande e si lascia spazio perché ciascuno

³ Report di restituzione a cura di Gianluca Braga (Istituto Italiano di Valutazione)

esprima se stesso attraverso la risposta. Infine, questo ha consentito di illuminare meglio le parole dei protagonisti veri del progetto: i volontari, i beneficiari, gli operatori e i “fiancheggiatori” (commercianti e imprenditori che hanno visto nel progetto un’occasione per mettere la propria opera al servizio di una finalità condivisa e positiva).

Ogni step si concludeva con un’attivazione dei partecipanti in tema con quanto trattato: individuare uno slogan, convincere un’aspirante volontaria, raccontare un aneddoto di partecipazione, costruire insieme scatole di cartone, rispondere a quiz sui numeri della partecipazione. Di nuovo, la logica perseguita era quella di rendere protagonisti in qualche modo anche i partecipanti dell’incontro; una sorta di “meta-comunicazione” sulla necessità di fare ogni tipo di sforzo – più o meno riuscito a seconda della persona e del momento – per coinvolgere ed attivare.

La presenza dello Chef ha consentito di vedere al lavoro il creatore del “Biscotto di Emma”, simbolo del progetto, che viene venduto per finanziare le attività. Qualcuno ha potuto aiutare e una piccola porzione di biscotto è stata donata a tutti i partecipanti, contenuta nella scatolina appositamente creata e fatta costruire ai partecipanti al workshop.

Il messaggio intendeva essere la necessità che ciascuno “metta le mani in pasta”, per creare una comunità più partecipe e coerente con i propri interessi; e che la base – l’impasto – è comune alle persone; ma la forma che esso assume – le occasioni, le modalità, i tempi – sono assolutamente personali.

In conclusione il casaro presente ha portato prodotti locali (formaggio), li ha preparati al momento per l’assaggio e li ha condivisi con i partecipanti, che hanno così avuto modo di scambiare opinioni in un contesto più informale, appositamente allestito proprio perché rappresenta anche il luogo della comunità più autentica. È peraltro evidente, ed è stato ben colto dai partecipanti, come la valorizzazione di ciò che è locale (il formaggio Bettelmatt, nello specifico) supporti il senso di appartenenza al proprio territorio e, di conseguenza, la volontà ad impegnarsi.

3. Connessioni emerse e spunti di trasferibilità

Al termine del laboratorio sono emerse alcune voci che – per quanto limitate in termini di esperienze rappresentate – possono comunque essere considerate come indicative di quanto possa generare in operatori con ruoli e in contesti diversi la riflessione pubblica proposta dal team del progetto.

La voce che emerge in assoluto ha a che vedere con il tema della “**passione**” che emerge da più contributi. La “passione” è elemento difficile da definire e trasferire, ma alcuni partecipanti hanno proposto delle riflessioni sul proprio grado di ingaggio rispetto ai progetti in cui sono coinvolti. A segnalare che il **coinvolgimento sia innanzitutto un fatto personale** e proprio dell’operatore/referente del progetto: porsi il problema di quanta passione vivo per quello che faccio è la base per lavorare sulla passione delle altre persone. La modalità di trasmissione è dunque, innanzitutto, per contagio.

Un secondo elemento, strettamente collegato al primo, riguarda il tema della “**fiducia**”. Non c’è contagio (o trasmissione di passione) se non c’è fiducia; soprattutto avendo a che fare con persone in condizione di fragilità, poco propense ad affidarsi in modo acritico. Una “ricetta” semplice per il trasferimento è poco realistica, anche per la fiducia come per la passione, Alla base della fiducia sta però, nuovamente, la trasparenza di quanto viene fatto (e, di conseguenza, la necessità di aprire le porte dei processi decisionali) e tutti i processi comunicativi possibili.

In questa stessa logica viene segnalata la capacità di **creare fiducia verso le realtà aziendali** presenti sul territorio. Anche il fundraising, secondo i partecipanti, richiede alla base un forte legame fiduciario che si viene a creare solo se per primi gli operatori possiedono una grande fiducia nel proprio intervento.

Emerge poi un ulteriore elemento più “didascalico”: **la rete**. Alcuni dei partecipanti hanno colto ed esplicitato, come contributo per il proprio territorio, la necessità di non saltare passaggi e investire tempo, energie e professionalità specifiche per **coinvolgere nel processo decisionale** tutti gli attori significativi della comunità. La “Cabina di Regia” così articolata e complessa come quella che è stata raccontata, con tutti i problemi e le difficoltà che si è trovata ad affrontare per produrre azioni con tempi contingentati, alla lunga dà comunque più frutti in termini di coinvolgimento e risorse attive.

Anche altri aspetti apparentemente ovvi sono stati comunque segnalati, forse perché talvolta sottovalutati e proposti dai progetti in modo superficiale: nello specifico la capacità di “coinvolgimento di realtà locali”,

a **partire da ciò che già esiste** e che può essere valorizzato. Un partecipante, in particolare, segnala come rilevante per lui la necessità di iniziare ad utilizzare eventi e realtà già presenti per collaborare e trarne vantaggi reciproci (di visibilità e di efficacia partecipativa).

Un ultimo elemento “da esportare quanto prima” – secondo quanto espresso da uno degli interventi – è rappresentato dalla capacità di **trovare oggetti concreti** che possano rappresentare il lavoro immateriale dell’assistenza. L’efficacia di un biscotto che si possa maneggiare (e mangiare) e che simboleggi il mondo degli anziani e delle istanze primarie (il cibo) moltiplica l’efficacia dei processi comunicativi nei confronti della maggior parte delle persone.

4. WORKSHOP: Fundraising di comunità diffuso - Progetto +++ Segni Positivi (Sondrio)⁴

RIFERIMENTI DI PROGETTO

WEBSITE: <http://www.piusegnipositivi.org/>

NEL PORTALE: <http://welfareinazione.fondazionecriplo.it/it/project/piu-segni-positivi/4/>

1. Descrizione dell'oggetto

Il Fundraising di Comunità è una pratica che ha l'obiettivo di attrarre risorse economiche, materiali e immateriali a sostegno delle azioni del progetto, facendo leva sul ruolo attivo delle comunità locali. Il Fundraising di Comunità intende quindi attivare i cittadini come soggetti di dono, in molteplici declinazioni: donatori di tempo, di competenze, di beni, di denaro.

Dal punto di vista metodologico, il Fundraising di Comunità è strutturato come una funzione diffusa e partecipata, che coinvolge tutti i livelli di gestione del progetto, dalla governance politico-strategica, alla dimensione operativa, al lavoro con gli stakeholder territoriali e con la rete di progetto.

Sono necessarie diverse figure: una risorsa con competenze comunicative e di marketing sociale, per "brandizzare" il progetto lavorando con strumenti nuovi e accattivanti; una risorsa dedicata a far conoscere il progetto su tutto il territorio in una logica di racconto, ingaggio e attivazione della cittadinanza; una risorsa specifica che si occupi dell'ingaggio della comunità locale sul tema della donazione; una risorsa dedicata al coinvolgimento del volontariato.

2. Descrizione del laboratorio

Il laboratorio ha previsto tre scansioni:

1) **Gioco iniziale.** La sala era allestita con 5 tavoli, con 6 sedie ciascuno. Sui tavoli erano state sparse 12 carte con le immagini di "personaggi", "oggetti" e "luoghi" del fundraising di comunità di Più Segni Positivi, oltre a un cartellone, scotch e pennarelli. Quando le persone sono arrivate, si sono sedute, in ordine sparso, ai tavoli. Abbiamo chiesto a chi è arrivato in coppia o in gruppo di separarsi dai propri colleghi. Una volta che tutti si sono seduti, è stata spiegata l'attività. Abbiamo realizzato un gioco competitivo, in cui ogni gruppo era chiamato a inventare una storia divertente utilizzando le carte a sua disposizione. L'elemento della competizione è stato spiegato così: le attività di fundraising sono sempre orientate ad un risultato, vogliamo quindi inserire questo elemento nel lavoro e nelle riflessioni del pomeriggio. L'invito rivolto ai partecipanti, tuttavia, era di dimenticarsi, per un momento, del tema del fundraising. L'attività serviva infatti non tanto a lavorare sul tema del workshop, quanto a mettere in campo gli "oggetti" su cui sarebbe stato in seguito costruito il racconto del progetto. Ciascun gruppo ha nominato un portavoce, che ha raccontato la propria storia a tutti i partecipanti. Al termine, tutti i partecipanti hanno avuto la possibilità di votare la storia più divertente, escludendo la propria. I creatori della storia più divertente si sono aggiudicati, come premio, un oggetto del fundraising di Più Segni Positivi (tazza, cd e borsa della spesa, con il brand del progetto).

2) **Il progetto si racconta.** Tre operatori del progetto (il project manager, il responsabile fundraising e il responsabile del progetto diffuso) hanno raccontato i sei apprendimenti fondamentali del fundraising di comunità di Più Segni Positivi. Ogni racconto ha preso le mosse da una delle carte (stampate in formato "gigante" e riportate qui in allegato) che sono state utilizzate nella prima attività per costruire le storie. Durante l'esposizione, sono state proiettate alcune immagini evocative del progetto. I sei apprendimenti fondamentali sono stati i seguenti: costruzione di fiducia e messa a valore delle reti; la funzione di ascolto del territorio e il Progetto Diffuso; la creatività, l'appeal dei prodotti, il cambio di linguaggio e prospettiva; il mix di competenze; la capacità di messa a terra; la definizione di un metodo (a partire dalle "5W": *what, who, why, how, when/where*).

⁴ Report di restituzione a cura di Domenico Letterio (Codici)

3) **Piste di lavoro per il futuro.** Gli operatori di Più Segni Positivi hanno regalato a ciascuno dei partecipanti un mazzo di 5 carte (in allegato) con la traduzione delle 5W nell'ottica di Più Segni Positivi: "La buona causa", "L'oggetto incantato", "Gli attori cruciali", "Le modalità d'ingaggio", "Il contesto". La responsabile del fundraising di progetto ha raccontato un paio di esempi a partire dal lavoro fatto nel progetto, per mostrare in che modo l'utilizzo di tale *metodo* si sia rivelato fecondo nella costruzione del fundraising di comunità di Più Segni Positivi. È stato quindi sollecitato un esercizio di *traduzione*. A ciascuno dei partecipanti è stato chiesto di pensare al proprio contesto di appartenenza, e di immaginare alcune possibili piste di lavoro a partire da una delle "5W" proposte. Il facilitatore ha precisato che il "prototipo" non può essere preso così com'è e riprodotto in altri territori, ma richiede una modifica per poter essere adattato a contesti diversi. Sono stati lasciati 10-15 minuti per il lavoro individuale. In conclusione, il facilitatore di Codici, la fundraiser del progetto e la consulente di Fundraiser per Passione hanno costruito una mappa concettuale e hanno condotto il debriefing finale.

3. Connessioni emerse e spunti di trasferibilità

Le attività del workshop hanno stimolato nei partecipanti diverse riflessioni e molti spunti sulle possibili "traduzioni" di quanto emerso nei rispettivi territori. Proviamo a individuare dei fili comuni tra ciò che è emerso, riportando tra parentesi e in corsivo i testi dei post-it scritti da partecipanti.

Alcune parole d'ordine ritornano nei post-it, primi fra tutti i temi della "bellezza" e della "fiducia".

Sul tema della **bellezza** ha insistito molto il racconto del fundraising di comunità di Più Segni Positivi. Il "bello" che esiste nei singoli territori è ciò su cui deve fare leva l'esercizio di costruzione di un nuovo welfare (*"Bypassare il tema, rilanciando il bello che nasce sul desiderio che ha unito la gente"; "Coltivare la bellezza nella comunicazione e valorizzare le risorse che si trovano lungo il cammino. In generale, parlare del positivo"; "Cercare e promuovere bellezza dove meno te lo aspetti"*), ma "belli" devono essere anche i prodotti delle campagne (*"Box con strumenti (belli!) e indicazioni per attivare i donatori per i personal fundraiser"*). La percezione di una particolare importanza dell'estetica delle campagne ha portato alcuni a riflettere sulla centralità di un lavoro di cura sul branding di progetto, per giungere a un posizionamento comunicativo orientato a creare impatto e visibilità sul territorio. Anche al di là di temporalità limitate, per esempio triennali, come quella dei progetti finanziati nell'ambito del bando Welfare in Azione (*"No progetto triennale. Sì al marchio territoriale (con proiezione decennale)"*).

Alcuni sono stati colpiti dalla centralità, nel racconto degli operatori di Più Segni Positivi, della costruzione di dinamiche di **fiducia** reciproca e del desiderio di lavorare in una dinamica collegiale orientata alla sperimentazione di nuove soluzioni. In questo senso vanno diversi contributi, da quelli che si sono limitati a indicare la parola "fiducia", a chi si è affidato a modalità più poetiche (*"C'è sempre abbastanza cielo per volare"; "Straordinario nell'ordinario"*).

Alcuni dei partecipanti sono stati colpiti da alcune delle parole d'ordine e dagli apprendimenti illustrati dagli operatori di Più Segni Positivi: l'idea della "**comunicazione come governance**", l'ipotesi di lavorare su un **oggetto incantato** (*"Rilanciare la motivazione quotidiana dentro l'organizzazione attraverso un 'oggetto incantato' che sappia stupire per creare l'ingaggio"; "Oggetto incantato → valorizzare risorse dismesse del territorio"*), l'utilizzo di **modalità ironiche** per presentare il progetto e per facilitare l'ingaggio di volontari (*"Modalità di ingaggio → coinvolgimento in chiave ironica della comunità. Testimonial improbabili in contesti improbabili"*). Qualcuno ha sottolineato l'importanza di realizzare iniziative di fundraising il più possibile connesse alle "**buone cause**" che caratterizzano le azioni di progetto (*"Oggetti ↔ significati"*).

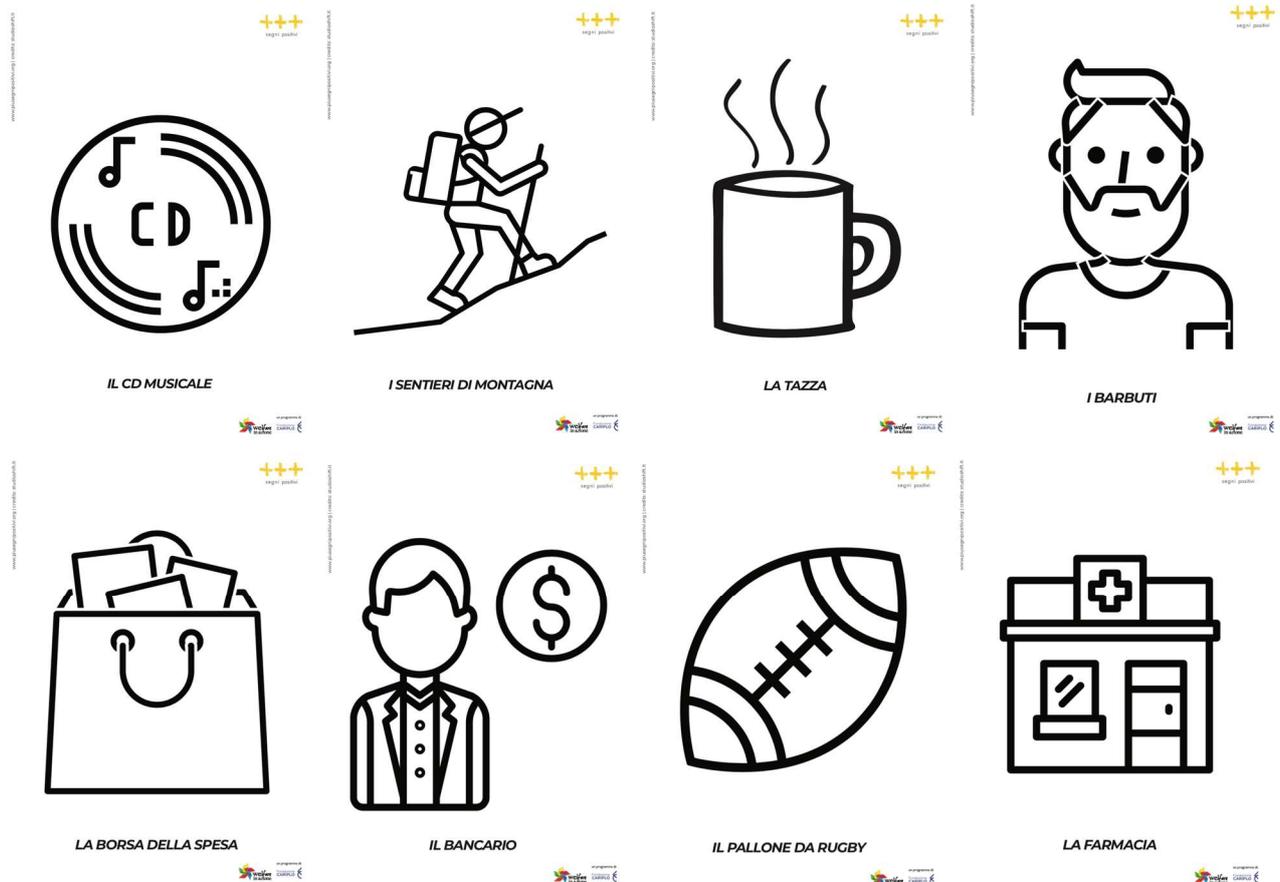
Il racconto della creazione, da parte del progetto Più Segni Positivi, di un ufficio e di uno **staff di lavoro** con risorse umane competenti (fundraising, comunicazione, community management, direzione strategica, peopleraiser) ha portato alcuni partecipanti a immaginare di scommettere proprio sul tema delle competenze (*"Donare il tempo libero per 'accumulare' competenze"*).

È stato inoltre convincente, per alcuni dei partecipanti, il lavoro che Più Segni Positivi ha fatto per mantenere un **presidio diffuso**, in costante ascolto del territorio, per promuovere azioni di co-progettazione dal basso in modo informale e non "tecnico". È questo, in sintesi, quanto hanno provato ad articolare quanti, tra i partecipanti, hanno messo l'accento sul tema delle relazioni e del coinvolgimento della comunità (*"La diversità unisce. Collegamento cercasi"; "Attivare-Riattivare relazioni"; "Coinvolgimento comunitario"*).

Sono emerse infine alcune idee di vere e proprie campagne di fundraising comunitario o di azioni concrete che possono essere messe in pratica da subito. Per esempio, qualcuno ha ipotizzato la realizzazione di un *“Concorso per gli universitari per la realizzazione di un “oggetto” che rappresenti la casa”*, con l’obiettivo di *“raccolgere idee e coinvolgere i beneficiari del progetto”*; qualcun altro ha proposto un *“questionario/gioco per bambini delle scuole elementari per far comprendere il senso di una spesa sostenibile e il ruolo dei nuovi empori della solidarietà del territorio, con successiva visita guidata”*.

4. Allegati

Alcune delle carte utilizzate nel gioco iniziale:



Le carte delle “5W” regalate ai partecipanti:



5. WORKSHOP: Patti gener-attivi per l'inclusione sociale - Progetto FareLegami (Crema, Cremona, Casalmaggiore)⁵

RIFERIMENTI DI PROGETTO

WEBSITE: <http://www.farelegami.it/>

NEL PORTALE: <http://welfareinazione.fondazionecriplo.it/it/project/fare-legami/9/>

1. Descrizione dell'oggetto

Il Patto Gener-attivo si presenta come trasformazione della "presa in carico" tradizionale dei servizi socio-assistenziali, socio-sanitari e del lavoro, superando così una visione dell'intervento centrata sul singolo individuo, sui suoi bisogni e su azioni di supporto passive. Il patto rappresenta un accordo di collaborazione che investe sulle capacità delle persone e sui fattori di coesione sociale: consapevolezza e valorizzazione delle risorse/capacità individuali e familiari, attivazione delle rispettive relazioni, assunzione di precise responsabilità, reciprocità tra aiuto ricevuto e impegno attivo verso la comunità. La prospettiva di una tale innovazione mette al centro l'investimento sulla capacità di agire delle persone, che si configura sempre come una capacità di azione "in relazione" e inserita in un dato contesto sociale e ambientale. In altre parole, il supporto alla persona non è mai un semplice intervento sull'individuo, ma anche un'azione che "abilita" le sue possibilità di scelta, di decisione e di azione sia nell'ambito delle relazioni personali che nel contesto di vita (empowerment) affinché la persona/famiglia sia in grado di ri-attivarsi verso un cambiamento della situazione di difficoltà.

2. Descrizione del laboratorio

All'ingresso del laboratorio i partecipanti hanno ricevuto in dono un bigliettino colorato con frasi raccolte dal progetto. Poi si sono succedute le tre fasi previste: la fase iniziale di racconto del progetto, in plenaria; una fase di lavoro in gruppi (un gruppo in una sala separata per l'attività teatrale e altri 4 gruppi nella sala della plenaria); la fase finale in plenaria per la costruzione della mappa di idee e suggestioni per il lavoro futuro a partire dall'esperienza del laboratorio.

La fase iniziale ha visto una breve presentazione del progetto Fare Legami e del funzionamento del Patto Gener-attivo, attraverso una proiezione con immagini e audio tratti da interviste a protagonisti del progetto. Ne sono emersi i concetti chiave del Patto: trasformazione del setting e del ruolo degli operatori, generatività, mancanze, risorse.

Nella fase successiva i partecipanti sono stati divisi in due attività, una teatrale e una di discussione mediata da alcuni strumenti (immagini, carte, ecc.):

1. Laboratorio teatrale: attraverso gli strumenti e le metodologie del teatro sociale, un gruppo ha lavorato sul tema della modifica del ruolo degli operatori e del setting di lavoro nel Patto Gener-attivo. L'obiettivo è stato rappresentare il prima e il dopo, ovvero le differenze tra un approccio più tradizionale e un approccio più innovativo. Il lavoro di gruppo ha seguito questa scansione: accoglienza e contratto formativo; breve messa in scena da parte dei conduttori; fase scenica; fase del feedback; saluto finale.
2. I quattro gruppi nella sala della plenaria hanno lavorato sui temi della generatività, delle risorse, delle mancanze, in tre diversi momenti:
 - la visione in video della storia di Igor, uno dei protagonisti del Patto Gener-attivo, che racconta la propria vicenda di caduta in una condizione di fragilità a seguito di un incidente, la crisi con la famiglia e il sostegno trovato nello strumento del patto;
 - il confronto fra i partecipanti, ovvero il mandato per ciascun operatore di scegliere una carta Dixit – è il nome di un gioco fatto di carte con immagini di fantasia, liberamente interpretabili, utilizzabili per evocare punti di vista, stati d'animo, riflessioni – per simboleggiare la propria risposta alla domanda: "Tu cosa puoi fare per Igor?": riuniti in 4 gruppi, i partecipanti hanno condiviso la loro proposta per aiutare Igor, raccontando il perché della scelta della carta;

⁵ Report di restituzione a cura di Roberta Marzorati (Codici)

- infine ciascun sottogruppo ha poi affrontato una sfida, scrivere un testo di invito al cambiamento, con il vincolo di non poter usare certe lettere. Nel debriefing, la loro esperienza è stata messa in connessione con l'esperienza dei Patti, rispondendo alle domande "Avete fatto uno sforzo di immaginare qualcosa a partire da una mancanza: cosa ha ostacolato? Cosa ha facilitato? Di fronte all'ostacolo, come vi siete comportati?"

I vari gruppi si sono poi ritrovati in plenaria per confrontarsi sugli apprendimenti e la traduzione operativa nel proprio contesto dell'oggetto del laboratorio.

3. Connessioni emerse e spunti di trasferibilità

Il laboratorio sui Patti Gener-attivi ha lavorato col pubblico presente sul piano ispirazionale, rispetto alla possibilità di fare ed essere nel proprio lavoro in modo diverso rispetto a prassi e modalità consolidate dei servizi. Le parole chiave del Patto e i concetti a esso relativi sono stati recepiti dai partecipanti e rielaborati in proposte a partire dalle proprie esperienze professionali. Sono riconoscibili alcuni filoni comuni che riportiamo di seguito parafrasando le frasi scritte sui post-it nel confronto in plenaria.

Innanzitutto c'è l'idea che la mancanza non vada vista come un vincolo ma come un'opportunità di scambio e di cambiamento, che lascia spazio a nuove prospettive. Si tratta quindi di guardare ai soggetti come **portatori di risorse e non solo di mancanze**. In questa logica, la proposta è di guardare alle persone nelle loro parte "sorgiva" e sostenere i processi generativi nella comunità. Le risorse del singolo si iscrivono in questo senso nella dimensione del territorio di cui bisogna valorizzare le potenzialità presenti.

Sperimentare, sconfinare, guardare oltre, creatività sono alcune delle parole evocate per indicare la possibilità di trasformazione del lavoro nei servizi. Il cambiamento passa in questo senso dalla sperimentazione di nuovi modi di entrare in contatto e in relazione con gli utenti, attraverso un maggior ascolto e una diversa sensibilità. Ascoltare il singolo è la strada per permettere di rendere visibili le risorse che i soggetti stessi a volte non riescono vedere. L'ascolto avviene con un'attenzione allo sfondo che sta dietro alla persona, nell'ottica di attivare risorse presenti nel territorio e viceversa mettere a disposizione le risorse della persona per la comunità.

Nella relazione con l'altro si mette in evidenza l'importanza della dimensione della piacevolezza e del lasciare spazio ai desideri dell'altro. **I desideri sono la spinta al cambiamento**. Partire da questi è la chiave per una diversa modalità relazionale, anziché trovare soluzioni "preconfezionate" ai bisogni. Lasciare spazio al desiderio dell'altro, in questo senso, significa per l'operatore fare un passo indietro, mantenendo uno sguardo attento, una posizione di apertura e di ascolto, capace di "uscire dai confini". In questo processo di trasformazione si inserisce anche la necessità di **sciogliere i tabù sulla vulnerabilità** e di evitare sguardi vittimizzanti e infantilizzanti, promuovendo invece un approccio che fa emergere, abilita e promuove le risorse presenti. I servizi passano da essere un luogo di prestazione a un luogo di scambio e incontro, in cui il set, lo spazio, il modo di incontrare le persone si ri-orientano a partire dai desideri delle persone. Una frase fra quelle emerse parla in questo senso della necessità di "disorientare per ri-orientare".

Rispetto alla figura dell'operatore è richiamata la necessità per quest'ultimo di fermarsi a pensare, di **lasciare spazio, di dare e darsi del tempo**, come dimensioni cruciali se si vuole agire il cambiamento. Riconoscere di essere capaci di agire il cambiamento, percepirsi come persone, prima che come "ruoli", **abbassare le proprie difese**, sono poi altre dimensioni considerate significative in questo processo trasformativo dei servizi e degli operatori/operatrici. In particolare, la figura dell'assistente sociale dovrebbe diventare **promotrice del cambiamento**, attivatrice di processi capace di uscire dal setting tradizionale (l'ufficio) per andare *fra la gente*. Si è parlato della necessità di cambiare prassi operative, come per esempio includendo i soggetti destinatari degli interventi in momenti di supervisione che li riguardano, come momento di scambio di idee su come procedere operativamente.

Infine, sullo sfondo dei cambiamenti prospettati si colloca l'idea che esista e debba essere promossa una logica della **corresponsabilità**, dove la responsabilità degli interventi sia condivisa fra operatori e membri della comunità, riconoscendo con rinnovata fiducia le competenze e risorse di tutti i soggetti presenti nel quadro.

6. WORKSHOP: Gli spazi WeMi - Progetto Welfare di tutti (Milano)⁶

RIFERIMENTI DI PROGETTO

WEBSITE: <http://wemi.milano.it/>

NEL PORTALE: <http://welfareinazione.fondazionecriplo.it/it/project/welfare-di-tutti/1/>

1. Descrizione dell'oggetto

Il sistema WeMi comprende due infrastrutture collaborative e connettive:

- una virtuale, rappresentata da un portale che consente ai beneficiari di incrociare i propri bisogni con l'offerta di servizi individuali e condivisi messi a disposizione dagli Enti erogatori, mentre consente agli Enti di incontrare potenziali beneficiari dei propri servizi e di gestire on line tutto il ciclo della loro gestione;
- una fisica rappresentata dai numerosi Spazi Wemi aperti dal Comune e da Enti del Terzo Settore sul territorio di Milano. Negli Spazi WeMi gli operatori svolgono una pluralità di funzioni che vanno dall'ascolto, all'orientamento, alla facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di servizi, alla costruzione di servizi condivisi, fino all'offerta di servizi specifici garantiti dai singoli Spazi. L'adesione alla rete degli Spazi WeMi da parte degli Enti interessati è volontaria e si basa su un accordo di rete che definisce i reciproci impegni tra Enti e Comune di Milano.

La ricomposizione delle risorse si basa su un sistema di governance dei servizi che abbandona un sistema di contrattazione rigida e burocratica (come quella dell'accreditamento) per spostarsi verso un sistema a "regolamentazione leggera" che valorizza forme collaborative nel rapporto tra Ente pubblico e soggetto privato. Per includere fasce di cittadini altrimenti escluse dal sistema dei servizi, le piattaforme avviano processi di personalizzazione e di compartecipazione da parte dei cittadini alla costruzione dei servizi in risposta ai propri bisogni.

2. Descrizione del laboratorio

Il laboratorio ha visto tre momenti di lavoro: un gioco iniziale, le attività su tavoli di lavoro, la presentazione delle lezioni apprese da parte del Comune di Milano.

Per il **gioco iniziale** ci si è ispirati al meccanismo del "tutti quelli che...": venivano chiamate alcune caratteristiche (tutti quelli che: in questo momento si prendono cura di qualcuno; si sono sentiti dire, almeno una volta nella vita, non sei tu, sono io il problema; almeno una volta nella vita, si sono sentiti in difficoltà senza sapere a chi chiedere aiuto; che hanno fatto o fanno volontariato; che hanno paura di restare da soli) e le persone che vi si riconoscevano si staccavano dal grande gruppo per andare a mettersi in posa per una fotografia collettiva. In questo modo **le persone hanno scoperto di condividere alcune caratteristiche** (al di là della logica di classici target) che le avrebbero potute spingere a rivolgersi al Sistema WeMi per chiedere servizi o per partecipare alla loro costruzione.

I partecipanti sono poi stati divisi in tavoli di lavoro:

- su 4 tavoli operatori dei diversi Spazi WeMi aperti sul territorio hanno presentato il **funzionamento degli spazi** partendo da alcune carte - WELFARE DI TUTTI, IDENTITÀ VISIVA, RIPENSARE I SERVIZI IN PIATTAFORME, LE FUNZIONI DEGLI SPAZI WeMi. Per ogni carta i partecipanti erano chiamati a dire cosa evoca loro il tema per poi scoprire insieme ai conduttori come il sistema WeMi abbia provato a declinarlo. Nei minuti finali, in ogni tavolo, veniva mostrato ai partecipanti il portale online che fa parte del sistema WeMi;
- su 2 tavoli gli operatori hanno condotto **la simulazione di un incontro di codesign di un servizio** di psicomotricità, affidando ai partecipanti alcuni ruoli (dall'assistente sociale al dirigente scolastico, alla famiglia che chiede il servizio). Il servizio di psicomotricità è uno dei servizi realmente disegnati in modo condiviso all'interno degli Spazi WeMi. In chiusura di attività i conduttori hanno condiviso

⁶ Report di restituzione a cura di Massimo Conte (Codici)

la loro esperienza di codesign e chiesto ai partecipanti di rispondere a due domande: Come vi siete sentiti durante la costruzione di un servizio condiviso? Sono emersi elementi nuovi rispetto alla vostra pratica quotidiana?

Infine, il Comune di Milano ha presentato le proprie lezioni apprese nella forma di un titolo sintetico e di domande che le persone potevano portarsi a casa per discutere all'interno dei contesti di provenienza. Le lezioni e le domande sono state:

- **Apprendere nel cambiamento.** Il sistema e la mia organizzazione sono pronti a affrontare la sfida del cambiamento?
- **Appartenenza.** È possibile costruire l'appartenenza a un'identità di sistema?
- **Il ruolo degli operatori in una città che cambia.** Come uscire dai confini tradizionali dei nostri ruoli per rispondere ai bisogni dei cittadini?
- **Co-responsabilità.** Cosa vuol dire co-responsabilità in un sistema pubblico-privato?
- **Piattaforme.** Il sistema è pronto per uscire dalla trappola delle prestazioni/risorse definite?

3. Connessioni emerse e spunti di trasferibilità

Approfondire la conoscenza. Un primo impulso dato dalla partecipazione al workshop è quello di conoscere ancora più a fondo il sistema WeMi e capire come poter costruire collaborazioni. Sono molti i post-it raccolti in conclusione per evidenziare la trasferibilità degli apprendimenti che dicono di voler visitare gli Spazi WeMi o di guardare con calma la piattaforma, arrivando fino a portare la riflessione nelle proprie organizzazioni su come fare a replicare le funzioni degli Spazi o a dare vita a uno Spazio WeMi. Insomma, si è generato l'effetto per cui conoscere un modello spinge a volerlo replicare, connettendo questa riflessione con un ragionamento strategico sul ruolo che i contesti organizzativi possono avere nei territori e nei loro modelli di sviluppo.

Innovare i ruoli. L'esperienza vissuta ha lasciato anche il desiderio di portare nella propria professionalità e nel proprio modo di gestire i ruoli quanto si è appreso nel confronto con gli operatori degli Spazi. In particolare, i post-it rilanciano sugli aspetti relazionali di un ruolo che si mette prima di tutto in ascolto di quello che le persone portano, cercando di mettere in atto lo spostamento di posizione e di sguardo che consente di costruire percorsi di condivisione.

Mettere in rete. Sui cambiamenti di ruolo è segnalata anche l'importanza di mettere in rete risorse e professionalità che consentano di riconoscere un "noi" che va oltre le appartenenze organizzative, mettendo insieme soggetti molto diversi. Un processo territoriale che consente di avvicinare bisogni, compatibili anche quando diversi, per promuovere sinergie nei diversi contesti.

Bellezza è accessibilità. Per molti operatori una delle lezioni più importanti da portare a casa per lavorarci nelle proprie organizzazioni è quello legato al lavoro sull'identità visiva e sulla cura nell'allestimento dei luoghi, per valorizzare il ruolo della bellezza nei processi da avviare, ma anche per lavorare sull'accoglienza degli spazi e sulla loro accessibilità.