Foto di Tim Marshall

IL WELFARE COLLABORATIVO: OLTRE LO STORYTELLING

Famiglie che si aiutano, badante di condominio, baby sitter condivisa, co-abitazioni, orti di quartiere, piattaforme digitali, hub territoriali, biblioteche aperte, cortili sociali. Cosa hanno in comune queste esperienze? E cosa c'è di nuovo rispetto a dinamiche collaborative che ci sono sempre state?

di Sergio Pasquinelli

L'impressione condivisa è che il formato tradizionale di servizi che danno e di utenti che ricevono va ripensato. Perché la collaborazione attiva le persone non le passivizza, assegna ruoli diversi tra dare e ricevere, non riduce il recettore a utente, ma in una persona che può ricevere e poi dare, restituire, ricambiare rende meno personale e più collettivo il processo di aiuto. Dal punto di vista dei servizi serve un nuovo sguardo, il passaggio da una centratura su "servizi-che-offrono" a una sulle attività della vita quotidiana: abitare, prendersi cura, lavorare, educare. I servizi non più come i soggetti delegati a fornire risposte, ma attori fra gli altri: attivatori di risorse, relazioni, connessioni. Se al posto di avviare un nuovo centro di aggregazione giovanile coinvolgo, in un percorso di co- progettazione, un oratorio, due associazioni e un gruppo di volontariato, sto dando valore a ciò che questi fanno, spendo meno come ente pubblico e genero una ricaduta che può essere amplificata. Se ripenso il Servizio di assistenza domiciliare in un'agenzia che si avvale di badanti formate e le collega ad una serie di prestazioni diverse (trasporti, servizi sanitari, di compagnia, di piccoli interventi domestici, ecc.) offro qualcosa che non costa di più ma che può rispondere meglio ai bisogni degli anziani.

TRA VECCHIA E NUOVA COLLABORAZIONE

Abbiamo realizzato un progetto sul welfare collaborativo chiamato "WELCO". Promosso da Irs in partnership con: Cgil, Spi Cgil e Fnp Cisl Lombardia, tre cooperative sociali (Genera, La Cordata e il Melograno), le Acli milanesi e il Comune di Milano. Siamo partiti dall'idea che le nuove forme di collaborazione si fondano su premesse culturali nuove. Che superano la vecchia resistenza nei confronti del volontariato e di un certo tipo di solidarietà, visti come

supplenza nei confronti del ruolo dello Stato, sostitutivi delle sue responsabilità.

Questo vecchio pregiudizio è oggi in buona parte, certo non del tutto, superato. Grazie a un clima culturale più pragmatico, più incline ad accettare la presenza di soggetti multipli, di funzioni diverse, perché il sistema pubblico non sarà mai in grado di raggiungere la totalità dei bisogni e perché il potenziale di quest'ampia costellazione di aiuti rappresenta una risorsa complementare, non sostitutiva, e che anzi può aprire nuove direzioni di sviluppo per il sistema tradizionale dei servizi.

A ciò si associano nuove espressioni organizzative, che la tabella riportata sintetizza, che hanno fatto parte delle ipotesi iniziali di questa ricerca, ipotesi da testare e verificare, ma su cui negli anni abbiamo raccolto indizi crescenti e convergenti.

TAB. 1 VECCHIE E NUOVE ESPRESSIONI ORGANIZZATIVE

"Vecchia" collaborazione	"Nuova" collaborazione
· Ampiamente basata sul volontariato	· Mix di risorse volontarie e professionali
· Identità di piccolo gruppo	· Identità multiple, interpolate con comunità digitali
· Rapporti limitati con l'ente pubblico	· Crescente welfare mix
· Talvolta ideologicamente contrastata nel ruolo di supplenza alle responsabilità pubbliche	· Sostenute con favore a livello culturale

UNA PRIMA MAPPA

Esistono tipi diversi di collaborazione. C'è una collaborazione "passiva", l'adesione a una proposta che non implica attivazione di risorse proprie: in un progetto di badante condominiale non c'è bisogno che le famiglie coinvolte si attivino in un progetto, ma che accettino il fatto che la badante che viene sia la stessa che segue l'anziano due piani sotto il loro.

C'è poi una collaborazione attiva, la più sfidante, che a sua volta può declinarsi a livello di singoli o puntare sul collettivo. Quella individuale riguarda l'attivazione del destinatario dell'aiuto, attraverso un patto che impegna e responsabilizza.

La collaborazione può poi assumere una dimensione collettiva, di gruppo. Parliamo di socializzazione dei bisogni individuali, aggregazione degli interessi per convergere su un'offerta nuova, un aiuto condiviso: se sono mamma e lavoro part time posso seguire i figli di altri, e questo poi mi viene ricambiato quando sono io al lavoro. O ancora: un orto urbano ha bisogno di un coordinamento e riesce se ci si aiuta a vicenda.

Inoltre, la collaborazione può oscillare tra un prevalente obiettivo di socializzazione/relazione tra persone e uno più vicino all'aiuto, alla cura, all'assistenza.

Dunque abbiamo due diverse dimensioni: individuo/gruppo e socialità/aiuto.

WELFARE COLLABORATIVO

Che cosa è il welfare collaborativo? Sono azioni che fanno dell'aiuto tra pari, dello scambio, della reciprocità il loro perno. Rispetto ai servizi tradizionali cambia il mandato: non erogare ma connettere, non rispondere ma costruire possibilità, non più contenere i mali di una società fragile, ma facilitare, intraprendere, intermediare. Certo, i servizi essenziali, quelli rivolti alle fragilità evidenti, devono continuare a essere garantiti, esistere come strumenti di tutela dei diritti, livelli essenziali di assistenza. Ma senza deprimere gli spazi di crescita di questo insieme di esperienze collaborative, che arricchiranno la rete dei servizi tradizionale. E forse ne modificheranno la stessa configurazione.

SEI AREE DI INTERVENTO

Concretamente, come si configura il welfare partecipativo in Lombardia? Sotto quali forme e in quali campi concretamente si esprime? Attraverso quali esperienze? Quali i punti di forza e di debolezza? Quali criticità? Quali prospettive? Per rispondere a queste domande ci siamo concentrati su quasi 70 progetti, distribuiti in sei aree:

1. l'aiuto tra famiglie, sia peer to peer, sia intermediato da facilitatori e organizzazioni. Questo è forse il campo più ampio che abbiamo affrontato, e dove abbiamo trovato l'insieme più eterogeneo di progetti;
2. gli hub territoriali, o "communi- ty hub", ossia luoghi di aggregazione con funzioni polivalenti, marcati territorialmente, che possono diventare incubatori di aiuto e collaborazione tra persone e gruppi;
3. le esperienze di co-abitazione, tra generazioni diverse e tra le stesse generazioni;
4. la badante condivisa e la badante di condominio, formula molto evocata su cui abbiamo cercato di arricchire l'evidenza empirica, oggi piuttosto limitata;
5. le piattaforme digitali, come spazi dove, anche per questa via, transita il nuovo e dove l'innovazione, come ci insegna la sharing economy, ha tante possibilità di esprimersi;
6. la mobilità e i trasporti, condivisi e assistiti, un ambito dove proprio la sharing economy ha conosciuto un grande spazio di affermazione e dove il welfare collaborativo presenta differenze e specificità tutte sue.

SPECIALE | prendersi cura della comunità

In ciascuna di queste aree abbiamo dapprima contestualizzato l'insieme delle pratiche in essere, in Lombardia e talvolta anche fuori regione, e quindi abbiamo approfondito l'analisi su alcuni progetti ritenuti emblematici, dove è presente una componente professionale (quindi non di volontariato puro), evidenziandone elementi di forza e criticità.
Riprendiamo di seguito alcuni elementi conclusivi, di sintesi, rinviando per un'analisi puntuale di ciascuna delle sei aree al rapporto di ricerca, scaricabile qui: **www.qualificare.info**.

PAROLE CHIAVE

Abbiamo chiesto ai progetti interpellati di esprimere la parola chiave più importante della propria esperienza, quella più preziosa. La fiducia è la prima parola chiave emersa: è comune a tutta la sharing economy. Perché avvenga uno scambio, una transazione senza un intermediario che garantisca, occorrono basi di fiducia, che nel caso della sharing economy appunto sono normalmente date dal sistema dei commenti lasciati dagli utilizzatori, i ben noti feed back. Nel welfare collaborativo questi sistemi non sono ancora in uso e quindi la fiducia è qualcosa che deve svilupparsi nella interazione tra le persone. Il paradosso della fiducia è che essa non si crea per volontà diretta ed è da questo punto di vista qualcosa di quasi irrazionale, come un sentimento: ha i suoi tempi, non nasce per effetto diretto. È – come direbbe Jon Elster – un effetto secondario di azioni diverse: non può essere pretesa, può essere solo offerta e accettata. Risulta da un insieme di fattori, comportamenti, modi di agire. Dalla reputazione (Mainieri, 2013). Non dalla fredda valutazione di quante stelle ha quel ristorante, quanti feed back negativi. Nel sociale si lega a un'esperienza diretta, a sensazioni, a persone che vedo e ascolto. È risorsa fragile, si trasforma facilmente in sfiducia. E deve fare il paio con la convenienza. Tutte le esperienze di aiuto tra pari, peer to peer, ad esempio, mostrano in modo chiaro come alla fiducia reciproca si arrivi dopo un percorso a tappe, dove essa può cementare relazioni di dono autentico e genera in potenza relazioni durature. La fragilità della fiducia è invece evidente nelle piattaforme digitali, ancora poco evolute sul sociale, ma anche in questo settore in rapida crescita. Soprattutto, le piattaforme digitali che si occupano di sociale (baby sitter, badanti, ecc.) non usano ancora il sistema dei feed back che fa la forza di piattaforme come Airbnb e di condivisione. La fiducia la si deve quindi riporre un po' al buio nei confronti di una entità spesso misconosciuta. E poi, la fiducia deve sposarsi con i mezzi a disposizione e i costi eventualmente richiesti: una fiducia conveniente. Cioè condizionata, legata comunque alla volontà di non perdersi, di rendere compatibili le proprie aspettative con i propri mezzi. Risulta evidente nel caso della badante di condominio, dove ci si deve fidare di una persona che serve anche altri anziani nello stesso palazzo, ma che non deve costare di più di una presa in autonomia. Meno scontata è la seconda parola chiave votata: prossimità, che ci è stata indicata in due accezioni diverse. C'è una prossimità fisica, dei luoghi. E qui è netta la distanza dalla sharing economy, dove pure il fattore geografico è cruciale (pensiamo alla geolocalizzazione della disponibilità di un servizio). Ma qui parliamo di prossimità a luoghi che offrono qualcosa, a interventi dove incontro persone in cui si realizza la collaborazione. Il fatto che molte esperienze sottolineino l'importanza della fisicità dei luoghi si collega anche al tema dell'appartenenza, al sentirsi "a casa" in un posto. L'aiuto reciproco scatta in un progetto che sento mio, parte di una storia e di una vicenda che mi coinvolgono. Non a caso l'appartenenza è la terza parola chiave indicata. C'è poi una prossimità dell'aiuto, che significa vicinanza nel ruolo che possiamo giocare in un rapporto di scambio. Ci sono figure che incarnano funzioni di sostegno all'aiuto, perché direttamente coinvolte nelle situazioni di chi l'aiuto può chiederlo. Pensiamo agli "utenti esperti" nel campo delle dipendenze e in psichiatria: testimoni di cambiamenti vissuti sulla propria pelle e disposti ad accompagnare il cambiamento altrui. Pensiamo anche alle "famiglie consapevoli" nelle esperienze di housing sociale, con funzioni di attivazione, sostegno ai soggetti gestori, supporto nei cortili problematici.

IL WELFARE COLLABORATIVO NON È LA SHARING ECONOMY

Tra welfare collaborativo e sharing economy ci sono differenze che questo progetto aiuta a mettere a fuoco. Il cosiddetto sharing welfare, ossia "un welfare che prova a ridefinirsi intorno al concetto di condivisione" (Rensi e Zandonai, 2016), possiede specificità sue proprie, elementi non facilmente importabili. In primo luogo, la sharing economy è di base un'economia disintermediata (Mainieri, 2013). Ora, la disintermediazione, come afferma Antonio Belloni, consulente aziendale, "funziona dove toglie un ostacolo. Produce dei danni quando invece elimina dei passaggi che generano valore". Nei servizi alla persona, nel lavoro di cura, nell'educazione, ciò che è in gioco non sono, come nella sharing economy, oggetti o al massimo prestazioni brevi, occasionali, che iniziano e finiscono nell'arco di poco e che non mettono in gioco dimensioni delicate e profonde come la cura della persona; una cosa è disintermediare l'ospitalità in un week end o un tragitto in auto, dove mal che vada si potrà rimanere leggermente delusi, una cosa è affidarsi agli stessi meccanismi per rispondere a bisogni delicati come la cura di un bambino o di un anziano.

ORTO SOCIALE E RICHIEDENTI ASILO

23 giugno 2017. Castelnuovo Bocca d'Adda. Una casa cantoniera è stata trasformata in piccolo centro di accoglienza per 12 richiedenti asilo e il giardino circostante è diventato un orto sociale dove ospiti e abitanti del luogo possono lavorare la terra. I prodotti vengono principalmente consumati dagli ospiti e il cibo in eccesso è donato alle famiglie bisognose del paese; in futuro si potrebbe innescare un nuovo circuito economico virtuoso.

Ciò che è in gioco sono relazioni, di diverso genere, ma pur sempre relazioni. Come tali hanno bisogno di fiducia, un senso di sicurezza, affidabilità, per cui servono consigli, sostegni, tutele.

Serve per questo una intermediazione, un broker: attento ai bisogni e agli interessi di chi dà e di chi riceve. Esistono alcuni ambiti in cui è più facile disintermediare, nelle prestazioni brevi e leggere, ma in altri, e in prevalenza, la disintermediazione è difficile e forse poco auspicabile. Io posso valutare un appartamento su Airbnb se corrisponde alle mie aspettative, se il locatario è affidabile e così via.

Una badante ho bisogno che mi venga presentata, devo sapere chi è e le sue qualità, non la cambio facilmente, e per questo ho bisogno di una parte terza. In diversi casi l'assenza di un soggetto e di luoghi fisici che aiutano, rischia di far crescere il divario tra i più e i meno dotati di risorse e possibilità, tra chi è solo e chi non lo è. In secondo luogo, nel welfare collaborativo hanno importanza i luoghi (hub territoriali).

La sharing economy è viceversa una economia senza luoghi. Chi sa dov'è la sede di Airbnb o di Foodora? E in fondo a che serve saperlo? Il luogo fisico è invece importante nel welfare sociale, testimonia presenza, presidio, può essere incubatore di collaborazione perché muove la comunità locale, si fa presente.

Il luogo fisico è importante perché ciò che è in gioco non sono prestazioni ma una continuità di relazioni e di aiuti che hanno bisogno di uno spazio per essere riconosciuti e agiti.

Molti progetti hanno dato vita a "Community Lab", ossia a luoghi dove si concentrano attività diverse, spazi polifunzionali solitamente caricati di forti investimenti volti a creare identità organizzative nuove, che non solo la somma dei diversi soggetti che vi partecipano. Essi innescano collaborazione tra pari se si costruiscono come luoghi non di nicchia, se offrono attività diverse sul versante culturale, dell'intrattenimento, del tempo libero, della filiera alimentare.

Insomma i luoghi, hub territoriali e Community Lab, diventano tali se non offrono solo "prestazioni" ma un insieme variegato di "occasioni", aperte, inclusive. Se diventano – come ci è stato detto – evocativi. Infine, il welfare collaborativo si realizza anche senza una piattaforma digitale, là dove è viceversa essenziale nella sharing economy.

Certo molti progetti si appoggiano a siti, ma questi hanno una funzione prevalentemente informativa. La sfida è passare da siti prevalentemente informativi, come gran parte di questi sopra richiamati, a siti in cui si abilitano transazioni, quantomeno se ne favorisce la realizzazione. Dall'informazione allo scambio, all'incontro diretto: questa è la sfida che attende molte piattaforme digitali nel welfare sociale.

TRA CONDIZIONI E INTERESSI

Un aspetto ripetutamente emerso nelle diverse esperienze riguarda il profilo di chi si mobilita: quali siano le sue caratteristiche personali e quali interessi lo spingano. Questione poco esplorata e utile da approfondire in termini di direzioni e di possibili spazi di sviluppo. Il campo della collaborazione possibile può essere definito da due vettori:

1. le condizioni dei soggetti: sia in termini sociali (caratteristiche sociali, istruzione, condizioni economiche), sia in termini di risorse a disposizione: io ho una stanza da affittare e tu la stai cercando. Oppure: io offro un servizio di cui tu hai bisogno;

2. gli interessi in gioco: ossia che cosa valorizzo, che cosa mi serve, cosa ritengo mi possa far stare meglio.

Questi vettori possono essere posti lungo un continuum che va da situazioni omogenee a situazioni eterogenee, convergenti o divergenti. Si disegna così un campo raffigurato dal grafico che segue e che distingue quattro condizioni con caratteristiche proprie. Partiamo dal quadrante in altro a destra della figura, che identifica un welfare collaborativo "virtuoso", caratterizzato da condizioni diverse ma accomunato da interessi che si incontrano. Per esempio, la co-abitazione unisce persone diverse, chi ha un alloggio e chi non ce l'ha, in una formula di cui beneficiano entrambe le parti: una economicamente e per la socialità, l'altra per l'alloggio trovato a un costo contenuto. Condizioni diverse ma convergenti. Gli esempi possono essere tanti. Il welfare collaborativo è virtuoso in questi casi perché coinvolge soggetti socialmente diversi: i benestanti assieme a persone più fragili, chi è solo con chi non lo è, e così via. Dentro a una proposta in cui le diversità (sociali, economiche, culturali, di relazione) restano diversità e non vengono omologate. Questa è forse la sfida maggiore del welfare collaborativo: rispettare le diversità e farne leva di aiuto, scambio, collaborazione. Diverso quando le condizioni risultano affini, omogenee: è il quadrante in basso a destra. Qui la collaborazione può prendere due forme:

1. quella del mutuo aiuto, dei gruppi di pari esperienza, come nel caso delle Family group conference, o dei Caffè Alzheimer. Qui il collante è la condizione di difficoltà e la risposta e la messa in comune di problemi e soluzioni condivise;

2. una collaborazione "Club", quando la componente di sostegno diventa meno centrale e prevale la dimensione della socialità. Questa tipologia, pur interessante, è più chiusa socialmente, perché riguardante gruppi omogenei di popolazione. Per come le abbiamo conosciute, alcune esperienze di Gruppi di acquisto solidale e di Social Street rientrano in questa tipologia.

Nel suo complesso, il welfare collaborativo richiede un cambio di paradigma: per il Terzo Settore, per le parti so-

SPECIALE | prendersi cura della comunità

ciali, per l'ente pubblico. Per il Terzo Settore e la cooperazione sociale in particolare, il welfare collaborativo chiede di affrancarsi dal ruolo di erogatore diretto di servizi, a favore di un ruolo di facilitazione, "abilitazione", intermediazione, proposta. Serve un nuovo sguardo, il passaggio da una centratura sui "servizi" – per le famiglie, per i disabili, per gli anziani, per chi vive in svantaggio – ad una sulle attività della vita quotidiana: abitare, prendersi cura, lavorare, educare. Agendo come attori fra gli altri: attivatori di risorse, relazioni, connessioni (Borzaga e Paini, 2011, cap. 4).

Non facile, in contesti abituati a relazioni biunivoche, del tipo committente-fornitore. Non facile per imprese sociali che presentano ancora una bassa penetrazione nel mercato della cosiddetta domanda pagante, mentre si fa sentire l'esigenza di incrementare la quota di risorse provenienti dal privato. Inoltre, rilevante è la necessità di continuare a sostenere questo tipo di esperienze attraverso la contrattazione sociale nei territori, definendo accordi e sostenendo percorsi verso un welfare collaborativo virtuoso: sui temi della casa e dell'abitare, dei servizi alla persona, dei trasporti ed altro ancora. Il ruolo dell'ente pubblico lo affronto con una domanda finale: il sistema tradizionale dei servizi (operatore/utente) è compatibile con le pratiche collaborative? Può essere complementare, non sovrapponibile, perché appartiene a una diversa logica. Le pratiche collaborative devono entrare di più nella programmazione sociale: dai Piani di zona fino al livello regionale. Iniziative cresciute dal basso devono trovare degli "ascensori" per salire, legittimarsi, trovare riconoscimenti e sostegni, senza ingessarsi, senza snaturarsi. È questo il rischio che ha corso l'esperienza delle Social Street a Milano (Pasqualini, 2017), dove il Comune ha recentemente definito un regolamento per vederle riconosciute e potenziali beneficiari di sostegni.

PER APPROFONDIRE

AA.VV., Se il lavoro digitale ci riporta all'Ottocento, in "Pagina 99", n. 40, 4 novembre 2016.

BorzAgA C., PAini F. (2011), Buon lavoro. Le cooperative sociali in Italia, Milano, Altreconomia Edizioni.

Como E., Battistoni F., Economia collaborativa e innovazione nelle imprese cooperative: opportunità emergenti e sfide per il futuro, in "Impresa Sociale", n. 6, 2015 (www.rivistaimpresasociale.it).

Dotti J., Regosa M. (2016), Buono è giusto. Il Welfare che costruiremo insieme, Bologna, Luca Sossella Editore.

Meroni E., Maci F., Barbetta G.P., Argentin G., Le Riunioni di famiglia, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n. 2, 2017.

Mainieri M. (2013), Collaboriamo! Come i social media ci aiutano a lavorare e a vivere bene in tempo di crisi, Milano, Hoepli.

Pasqualini C. (2017), Il quartiere del Terzo Millennio: le social street a Milano e provincia, in Bidussa

D., Polizzi E. (a cura di), Agenda Milano. Ricerche e pratiche per una città inclusiva, E-book, Fondazione Giangiacomo Feltrinelli.

Pasquinelli S., Il sociale dopo i servizi, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n. 4, 2016.

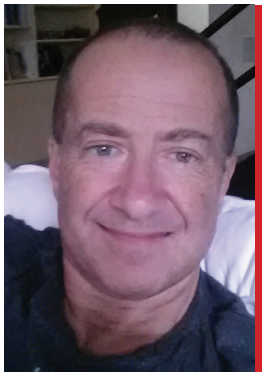
Rensi S., Zandonai F. (2017), Sharing: il futuro prossimo del welfare sociale?, in "Welfare Oggi", n. 6, 2015.

Stringa P. (2017), Che cos'è la disintermediazione, Roma, Carocci.

Vaughan R. e Daverio R., Assessing the size and presence of the collaborative economy in Europe, aprile 2016, www.pwc.co.uk.

Zandonai F., Sharing & Welfare. Sarà la piattaforma del futuro?, in "Vita", n. 11, 2016.

Il Rapporto di ricerca è scaricabile al sito: www. qualificare.info



Sergio Pasquinelli
E' responsabile di ricerca dell'IRS di Milano dove lavora dal 1999. Tra il 2005 e il 2009 ha insegnato presso il Corso di laurea in Servizio Sociale dell'Università Ca' Foscari di Venezia. Ha svolto e diretto attività di ricerca sul terzo settore, il volontariato e le imprese sociali. E' vice-direttore della rivista Prospettive Sociali e Sanitarie. Ha ideato e diretto il Primo Rapporto sul lavoro di cura in Lombardia (Maggioli Editore, 2015).