

RELAZIONE DESCRITTIVA 3a ANNUALITA'

1. LE REALIZZAZIONI PRODOTTE

Il piano operativo si è svolto come previsto: su tutti e tre gli assi la tempistica seguita non ha visto scostamenti di rilievo rispetto al piano iniziale.

In sede di riprogrammazione all'inizio del terzo anno, sulla base dagli aspetti di autovalutazione emersi tra gli enti partner e dalle valutazioni espresse dai soggetti della rete, sono state ridiscusse e affrontate le criticità registrate nel secondo anno. Le attività sono state perciò riprese e rifinalizzate all'interno delle seguenti priorità strategiche:

- consolidare le capacità e il sentimento di ruolo dei soggetti (nuovi figure-ponte e gruppi-ponte, soggetti della rete stabilmente coinvolti) che più di altri si sono dimostrati determinati a sostenere nel tempo i risultati raggiunti con i percorsi Agorà;
- ricercare condizioni utili a consolidare o rilanciare gli apprendimenti generati dalle azioni più innovative del progetto, finalizzate a introdurre piccoli cambiamenti/miglioramenti nel sistema di welfare locale;
- restituire gli apprendimenti maturati con i gruppi territoriali a chi ha responsabilità di pianificazione top-down (politiche territoriali, sistema dei servizi pubblici) per rafforzare il riconoscimento istituzionale delle nuove pratiche di attivazione a rete "mista" sperimentate con Agorà e per favorire la sperimentazione futura di quelle che pur essendo state evidenziate come auspicabili, non è stato possibile avviare con Agorà (perchè non rientranti far quelle preventivate dal progetto).

Anche nel terzo anno si è cercato di trovare un equilibrio fra lavoro con gruppi-target destinatari diretti e il rafforzamento di quelle figure-ponte e gruppi-ponte che possano stringere i fili di una rete mista, fatta di risorse professionali/istituzionali e di risorse informali/del volontariato organizzato. Il progetto Agorà ha generato nuove capacità di fronteggiamento dei problemi di fragilizzazione socio-economica delle famiglie supplendo ai punti di debolezza della rete fra i servizi pubblici e il volontariato organizzato, ma contemporaneamente si è preoccupato di identificare chi lo farà poi, muovendosi in un'ottica né sostitutiva né delegante, ma valorizzante le specificità maturate da parte dei soggetti più significativi, in modo che il cambiamento perseguito possa essere consolidato anche in futuro.

A questo proposito nel terzo anno ci si è in particolare occupati di rafforzare il raccordo fra gli attori attivi all'interno dei tre assi, e di rafforzare la cultura dell'intervento intertematico (abitare, mutualità interfamiliare e interculturale, lavoro) perseguita nel corso dei tre anni, sia con i soggetti della rete sia con la rete dei servizi pubblici.

Questo modo di procedere ha permesso di rafforzare la consapevolezza collettiva dei risultati raggiunti ma anche di aprire nuovi interrogativi sulle disfunzionalità o deficienze della rete che rimangono irrisolte e su quelle che pur essendo state affrontate, si potrebbero ripresentare a seguito della chiusura del progetto.

Entro tale cornice strategica qui di seguito sono commentati i valori-obiettivo raggiunti come da aggiornamenti del piano di intervento. Il piano di intervento allegato riporta gli aggiornamenti sui valori-obiettivo raggiunti complessivamente al 30 giugno 2013, sommando i dati quantitativi del primo con il secondo e terzo anno laddove necessario (mantenendoli visibili).

Per ciascuna azione qui di seguito sono stati ripresi gli elementi osservabili che rappresentano le attività svolte e i risultati prodotti nel terzo anno. Ciò che rimane sul territorio, come esito dei percorsi attivati, viene evidenziato alla fine di ogni attività descritta nei diversi aspetti considerabili come apprendimenti o acquisizioni evolutive conclusive, oppure come nuove soggettività o nuove risorse attivate destinate a proseguire con le proprie forze, piuttosto che ricadute che per essere consolidate richiederebbero l'avvio di nuovi percorsi.

Asse 1 - Abitare e qualità di vita

Macro-obiettivo: Migliorare la sicurezza percepita e la qualità dell'abitare in quartiere

- attività 3,4 (da ottobre 2010 a giugno 2013): aggancio di famiglie con problematiche economiche e abitative nei condomini più fragili (Via Derna e Cernaia), anche mediante momenti di animazione itineranti nei cortili e in strada in collegamento con azione 27 dell'asse 2 Famiglie

Valori-obiettivo raggiunti: numero di abitanti coinvolti dalle animazioni nei cortili/in strada: circa 1000 (si veda sotto attività 27); numero eventi nei cortili /in quartiere: in quartiere 5; numero soggetti della rete coinvolti: 11 del Villaggio, 5 di altri quartieri.

Anche nel terzo anno gli operatori dell'asse Famiglie (Comin) e Abitare (A77) hanno organizzato insieme ai soggetti della rete di quartiere, alcuni laboratori ed eventi pubblici realizzati nelle strade del quartiere, che hanno coinvolto complessivamente un migliaio di persone (si veda attività 27). Queste attività hanno permesso di agganciare altre famiglie straniere neoarrivate buona parte delle quali abitanti nei condomini più fragili, che si sono poi avvicinate alle attività del progetto (in particolare al corso di italiano attivato nella sede Agorà - vedi attività 28 -, e ai servizi di consulenza su abitare e lavoro). L'ipotesi di realizzare momenti di socialità nei cortili dei condomini della parte vecchia del Villaggio, è stata sostituita dalla realizzazione di alcuni "incontri operativi" sul tema della raccolta differenziata e della manutenzione dei cortili e delle strade (rimozione di oggetti abbandonati, affissione di cartellonistica con istruzioni in più lingue, sopralluoghi e fotografie di denuncia dell'immondizia non ritirata, o dei buchi nelle strade) organizzati con alcuni degli abitanti dei condomini più degradati: si è valutato infatti che questa tipologia di iniziativa meglio si prestava sia a ridurre il senso di isolamento e di distanza dalle istituzioni (ad es. è stato richiesto poi un incontro con il Sindaco su necessità manutentive del manto stradale) sia a favorire relazioni di vicinato (si veda attività 11 e 12) anche nei condomini in cui più si avvertono forti tensioni a causa delle insolvenze.

Ci si è avvalsi di una sede (ex portineria) all'interno dei caseggiati di via Cernaia 11, sia come base per questi momenti operativi, sia per le assemblee informali su diritti e doveri del condominio nella gestione delle insolvenze dei singoli condomini (si veda sotto attività 7).

- attività 4 - raccordo di risorse con la più ampia comunità locale mediante l'individuazione e inaugurazione di un punto Agorà tra il quartiere e la città (dicembre 2010-giugno 2013). *Valore-obiettivo raggiunto.*

Accanto agli eventi di cui sopra realizzati con la rete dei soggetti del quartiere (Oratorio San Francesco, Carpe Diem, rete Luoghi Comuni etc.), come si vedrà più sotto sono state organizzate iniziative animativo-formative a carattere intertematico in collaborazione con diversi soggetti della rete non di quartiere (le Acli, gli animatori dell'Oratorio Don Bosco e le parrocchie del decanato, il Gruppo di Volontariato Vincenziano, il centro d'ascolto Il Veliero). Questo nella logica del progetto è stato un aspetto propedeutico alla capacità di attivare percorsi integrati di sostegno alle famiglie in difficoltà, ovvero all'individuazione di potenziali punti Agorà tra il quartiere e la città: un punto Agorà tra il quartiere e la città è stato di fatto il Centro di Ascolto il Veliero, implicato in più di un'azione intertematica, nel corso dei tre anni. Ma nel terzo anno si è affermato in modo più deciso un nuovo punto Agorà che rimarrà sul territorio, come vero e proprio "snodo relazionale": il Gruppo di Risparmio solidale che si è riunito stabilmente alla Biblioteca Tilane in centro città, divenuto centrale per l'identificazione di strategie di supporto alle situazioni di fragilizzazione familiare: un soggetto che non esisteva prima dell'inizio del progetto, ma che attraverso le istruttorie del microcredito di comunità ha permesso di sollecitare e sperimentare nuove modalità di "attivazione a rete" intorno ai casi presentati, anche laddove si è ritenuto di non erogare il microcredito (si veda attività 21).

- attività 8 - accompagnamento per la ridefinizione consapevole della situazione debitoria (consulenze di APU su chiamata marzo 2011-giugno 2013)

Valore obiettivo superato: 40 i percorsi di accompagnamento avviati, il 70% proveniente dai condomini insolventi, accessi: 102 (vedi allegato H - registro accessi)

Sono proseguite le azioni specifiche di prevenzione dell'indebitamento curate da A77 affiancata dalle operatrici del partner Agorà APU (Associazione Proprietari Utenti): il valore-obiettivo preventivato è stato superato, sono stati infatti 40 i percorsi di consulenza/accompagnamento avviati, per lo più

proseguiti con più di un colloquio, per un totale di 102 appuntamenti (vedi allegato A - sintesi consulenze abitare). Come risulta dalle cartelle, i colloqui specialistici vengono richiesti da condomini che hanno ricevuto solleciti dalle banche o dall'amministratore o in qualche caso addirittura decreti ingiuntivi e conseguenti atti di pignoramento. Dietro tutte queste situazioni di morosità come si ricorderà ci sono famiglie a cui sono stati erogati mutui molto elevati e a volte senza le dovute garanzie. Spesso hanno perso il lavoro e non stanno pagando il mutuo e/o le spese condominiali e fanno fatica a provvedere ai bisogni dei figli minori, ma anche a muoversi per ricercare attivamente nuove posizioni lavorative. Di questi diversi casi sono stati perciò orientati a partecipare alle attività dell'asse famiglie, e in qualche caso sono stati direttamente sostenuti anche dell'asse lavoro, per un sostegno nell'inquadrare e affrontare le problematiche lavorative; in generale tutti sono stati orientati allo sportello lavoro.

In questo terzo anno si è trattato quasi unicamente di accessi spontanei, a parte qualche segnalazione da soggetti della rete (Acli, Veliero) e comunque di famiglie con situazioni non già conosciute dal servizio sociale. Questo dato ci ha portato a riflettere sulla *rilevanza che il progetto Agorà ha avuto nel far emergere alcune situazioni di difficoltà e di isolamento familiare*.

Altro dato significativo è quello che emerge dal questionario di soddisfazione utente somministrato a un campione di 20 persone (vedi dati sintetici riportati nella scheda 9 "dimensioni di cambiamento" e rif. allegato B - soddisfazione utente): esso evidenzia un alto livello di soddisfazione rispetto ai percorsi di accompagnamento specialistico sulle problematiche abitative. Il dato relativo al livello di attivazione personale e familiare (consapevolezza della situazione debitoria, rispetto degli impegni presi; cambiamento di atteggiamento/puntualità nel riferire) è anch'esso mediamente positivo. Anche i soggetti della rete hanno più volte ribadito l'importanza di questi accompagnamenti: *dato questo che ha portato il progetto Agorà a ricercare condizioni utili a garantire nel tempo una presenza almeno periodica delle operatrici Apu su chiamata dei soggetti della rete*. E' un'azione questa che meriterebbe una continuità, perché un intervento preventivo-informativo precoce, e un accompagnamento ai consumi consapevoli e alla capacità di risparmio, permette spesso di contenere la catena dell'impovertimento e degli indebitamenti.

Il progetto oltre alle consulenze individuali, ha continuato il percorso di accompagnamento specialistico per il ripianamento del debito del condominio di Via Cernaia 11 (80 nuclei familiari, metà morosi), convocando diversi incontri di consulenza collettiva, che hanno portato a ricostruire daccapo tutto il quadro effettivo della situazione debitoria del condominio e dello stato di avanzamento dei decreti ingiuntivi pervenuti dai diversi fornitori creditori. Come si ricorderà, alla fine del secondo anno, dopo la notifica del decreto ingiuntivo per l'insolvenza sul gasolio, l'amministratore Minci, sostenuto dai consulenti Agorà, ha potuto suddividere il debito citato in un pro-quota definito in base ai millesimi di ciascun condomino e comunicarlo a ciascuno di loro. Ogni condomino che abbia rispettato i tempi previsti per il pagamento del pro-quota a suo carico (4 rate nel primo semestre 2013), ha ottenuto così una liberatoria dal creditore, tale per cui lo stesso non può più procedere nei confronti del condominio intero ma solo su chi non ha sanato il suo pro-quota. Questa prima risoluzione positiva di una delle insolvenze più gravose, ha rinnovato la fiducia nei confronti di Agorà ma non i rapporti con lo studio Minci.

E' continuata perciò per qualche tempo la consulenza legale dell'avvocato Apu ai consiglieri di condominio utili a "fare pulizia" delle percezioni distorte sull'entità ed esigibilità del debito, e sull'effettiva responsabilità imputabile alla gestione Minci nell'averlo generato. Ma data la situazione di persistente tensione e sfiducia maturata nei confronti dello studio Minci, dopo alcuni incontri formativi sul ruolo dei consiglieri e su quello dell'amministratore, i consiglieri sono stati aiutati a scegliere un nuovo amministratore fra i diversi da loro contattati. Perché gli elementi di conoscenza raccolti in questi tre anni fossero utili al nuovo amministratore per la costruzione di un piano di rientro dalle insolvenze ancora esistenti, sono continuate le assemblee informali con Agorà alternate a quelle formali. In particolare sulla vicenda del debito sull'acqua, sono stati richiesti due nuovi incontri, uno in Comune con il Sindaco, uno presso l'azienda fornitrice, in presenza dei consiglieri di Via Cernaia 11 e dell'amministratore nuovo di condominio. L'esito di questi tentativi di mediazione e di risoluzione del problema è stato promettente: ad oggi pare esserci una disponibilità anche da parte del gestore della fornitura di acqua a procedere al pro-quota.

Alcuni condomini in difficoltà economica anche a causa degli impegni assunti sul pro-quota, si sono rivolti a noi per consulenze individuali, molto preoccupati di perdere la casa comunque, nonostante i loro sforzi. Ma in generale il *clima è molto migliorato*, non solo perché alcune problematiche legate alle

morosità vengono meglio affrontate collettivamente, ma anche perché la qualità delle relazioni è migliorata, grazie al successo delle attività di animazione dei rapporti di vicinato, come si vedrà più sotto (attività 11). *Da segnalare il fatto che nel corso del terzo anno grazie alla stretta collaborazione con la nuova amministrazione e all'accompagnamento ai consiglieri di condominio da parte di Agorà, la percentuale dei morosi si è molto ridotta* (dal 50% iniziale al 25% di insolventi, a seguito del frazionamento pro-quota del debito sul gasolio).

Purtroppo però dato l'aumento delle problematiche occupazionali, è sempre in crescita il numero delle famiglie che faticano a corrispondere alle spese condominiali e al rateo del mutuo. Sul territorio però non esistono alloggi a prezzi calmierati accessibili per chi perde casa o per chi avrebbe bisogno di ridurre i costi, a parte i pochissimi posti che annualmente si liberano negli edifici di edilizia residenziale pubblica. L'esposizione al rischio di emergenza abitativa è ormai situazione di non pochi cittadini padernesì: la situazione di Via Cernia 11, per quanto sia tra le più gravi, non è certo unica. In chiusura del progetto Agorà ci si è preoccupati di garantire la possibilità di continuare ad avvalersi delle operatrici APU su chiamata (nella sede Acli del Villaggio) in modo da continuare a fare azioni preventive e di contenimento delle situazioni di impoverimento. *Ma rimane la necessità di intraprendere una riflessione più ampia con chi ha responsabilità di pianificazione delle politiche abitative*, per identificare possibili misure strutturali alternative a supporto della fragilizzazione economica delle famiglie (si veda paragrafo 2).

➤ attività 9 (marzo 2011- giugno 2013): realizzazione di serate a tema in quartiere e in città

Valore- obiettivo raggiunto: 2 incontri, partecipanti: 20 (iscritti al corso di italiano).

attività 10: attivazione di nuovi strumenti/ambiti utili allo scambio di risorse e informazioni su ricerca casa e accesso al credito

Dato il successo riscontrato nel secondo anno, al fine di intensificare il legame sociale sui temi dell'abitare (su acquisto e ricerca casa, stipula mutui, diritti e doveri condominiali) in contesti utili allo sviluppo di piccole reti di supporto fra residenti e neoarrivati, si è scelto di offrire un nuovo breve ciclo di incontri tematici aperti sull'abitare e sulla ricerca del lavoro, al termine del corso di italiano per stranieri organizzato in collaborazione con Acli (si veda attività 28). Il gruppo delle insegnanti volontarie li ha ritenuti centrali per concretizzare più ampi obiettivi di integrazione sociale dei partecipanti. Questo è stato anche il contesto dell'attivazione di nuovi strumenti (materiali informativi multilingue) e ambiti informali ("bacheca scambianforma") utili allo scambio di risorse e informazioni corrette su ricerca casa "sicura" e accesso al credito "sicuro", che, grazie alla collaborazione di Acli, continueranno ad essere diffuse presso la sede di quartiere anche dopo il termine del progetto Agorà. *La volontaria di Acli del quartiere, in seguito alla valutazione positiva della riuscita di queste iniziative, ha chiesto e ottenuto la disponibilità di avvalersi delle operatrici APU su chiamata anche nel corso programmato dopo il termine del progetto.*

Un altro mini-ciclo di *incontri tematici* di rilievo è stato quello *sui bilanci familiari* e sulla *sicurezza dei prodotti finanziari*, organizzato con la collaborazione di Mag2 finance, con la co-promozione del Gruppo di Risparmio (si veda sotto attività 21). E' stata un'iniziativa molto apprezzata e partecipata, che ha rafforzato notevolmente la capacità di attivazione a rete tra diversi soggetti (Veliero, GVV, a.s. del Comune, 2 coop del territorio), e lo sviluppo di una sensibilità comune di approccio nel sostegno alle famiglie in difficoltà.

➤ attività 11 (marzo 2012-giugno 2013): riduzione dello stigma e della conflittualità sociale nei condomini più fragili mediante l'animazione delle relazioni di vicinato (es: bacheca scambio di favori, riuso, baratto, riparazioni etc)

Come si vedrà dalle testimonianze video raccolte per il convegno finale, (vedi video "Gruppo Autogestione via Cernia 11"), il terzo anno di intervento nei caseggiati di Via Cernaia 11, è stato l'anno della svolta dalla gestione dei conflitti sulle insolvenze a quelle prime forme di abitare collaborativo, che hanno cominciato a ridare dignità e cura a spazi prima degradati, rinati grazie alla "tregua" trovata mediante pretesti di relazione non più stigmatizzanti e minaccianti. Grazie alla nascita del Gruppo Autogestione (piccole manutenzioni, raccolta differenziata sacchi, smaltimento ingombranti...) e al ruolo assunto dai "capiscala" (che fanno le pulizie a turno), è stato possibile non solo garantire dei piccoli risparmi al condominio ma anche animare relazioni collaborative di buon vicinato sulla base di compiti di utilità comune. Il riuso dell'usato abbandonato nel cortile e nelle cantine, la disponibilità dimostrata nell'aderire alla raccolta di somme utili per le piccole riparazioni (caselle della posta, etichette citofoni, riparazione porte cantine, materiali per pulizie scale) o la disponibilità data sui turni di pulizia e sulla

raccolta sacchi dei rifiuti, in qualche caso ha permesso di allentare la tensione, andando "a stanare" dalle loro case gli insolventi più cronici, o andando a contenere l'isolamento dei condomini che ritrovandosi in situazione di temporanea difficoltà erano in ritardo sui pagamenti delle spese condominiali.

Il consolidamento di queste iniziative di cura degli spazi comuni altrimenti ancor più degradati, la crescente attenzione anche alle questioni più generali relative alla riqualificazione delle strade della parte vecchia e del parco Gadames, è davvero un segnale promettente di risveglio del solidarismo e della capacità di coesione sociale tipica di epoche ben più fortunate della storia di questo quartiere. L'impatto positivo di Agorà si è osservato proprio in uno dei contesti più difficili del quartiere come si evidenzia nelle interviste video con gli abitanti di via Cernaia 11: "prima entravi e non ti salutavi nemmeno, ognuno si faceva la sua vita... adesso ti salutano tutti..." "Con questo progetto qua abbiamo capito che se facciamo gruppo possiamo arrivare a determinati risultati"... "abbiamo capito che anche se la situazione economica è precaria, deve partire da noi anzitutto la volontà di migliorare, di prendere iniziative per rendere la vita del condominio migliore, come quella del quartiere" (vedi video-interviste "Gruppo Autogestione via Cernaia 11"). *Il Gruppo autogestione Cernaia 11 rimane sul territorio come caso di empowerment micro-ambientale, esempio emblematico di come sia praticabile il passaggio dalla "passività appresa" all'apprendimento della speranza di cambiamento pur in presenza di una situazione di forte gravità e precarietà economica.*

- attività 12: eventi di socialità (sportiva o campi di lavoro, iniziative giovanili di utilità sociale etc) interculturali e intergenerazionali in quartiere e in città; *valore obiettivo raggiunto*: numero di eventi organizzati in quartiere ed in città: 2

Quasi in chiusura del progetto, è pervenuta la richiesta di collaborare alla organizzazione di due eventi di lancio di un nuovo gruppo di giovani-adulti del quartiere (per lo più commercianti della zona), che preoccupati della chiusura del progetto Agorà e della contemporanea chiusura del Consiglio di quartiere, vorrebbe assumere il ruolo di rilanciare la partecipazione a percorsi di miglioramento della qualità di vita in quartiere. Gli eventi (vedi allegato c) hanno coinvolto molte persone un po' di tutte le età, e sono stata l'occasione di un'ultima risonanza in quartiere degli impatti del progetto, nelle settimane successive alla realizzazione del Convegno finale svolto in città presso la Biblioteca Tilane alla fine di giugno 2013.

Agorà in questo stesso periodo non ha riproposto come negli anni scorsi il percorso di formazione per volontari animatori ("di e al ruolo di animatore") ma ha fatto a latere di questi due eventi estivi un *laboratorio operativo* per gli animatori degli oratori, aggiornandone i contenuti sulla base degli avanzamenti osservati in corso d'anno, utili al consolidamento delle capacità progettuali e organizzative del gruppo misto (parte di animatori del Villaggio e parte del Centro) formatosi nei due anni di progetto. *Queste realtà rimarranno attive sul territorio, essendosi rafforzate grazie ai percorsi Agorà.*

- attività 14: momenti di risonanza e scambio con altri attori/esperienze sovraterritoriali (Afol, PdZ). *valore obiettivo raggiunto.*

Il progetto come l'anno scorso non ha promosso iniziative proprie di scambio di esperienze a livello sovraterritoriale, ma ha approfittato di alcune occasioni già calendarizzate da altri. In corso d'anno è continuato il contatto e lo scambio con lo Spazio Immigrazione, che per il piano sociale di Zona cura l'aggiornamento della brochure periodica "Rete Famiglia" in cui Agorà compare fra i punti di riferimento sul territorio a cui può rivolgersi il cittadino.

Un momento di scambio di esperienze particolarmente significativo è avvenuto in occasione del convegno "Campi di coesione" organizzato dal Comune di Cinisello, in cui Agorà ha partecipato con la responsabile del progetto al panel dal titolo "La partecipazione come risorsa del cambiamento", ripercorrendo le strategie di promozione della partecipazione che hanno portato alla nascita dei gruppi-ponte di nuova coesione sociale nati con Agorà.

- **attività 17:** impostazione di forme di collaborazioni strutturate fra figure-ponte, gruppi organizzati e servizi pubblici. *valore obiettivo raggiunto*: numero di nuove figure-ponte identificate: 4 su asse lavoro, 2 su asse famiglie; numero di nuovi gruppi-ponte attivati: 2 su asse abitare, 3 su asse famiglie

Oltre a garantire le condizioni di minima per una continuità di rapporto con Apu su chiamata anche oltre il termine del progetto, l'asse abitare nel terzo anno ha investito nel raccordare i nuovi gruppi-ponte

(Gruppo di Risparmio, Gruppo Autogestione Cernaia¹¹, Gruppo insegnanti volontari del corso di italiano per stranieri, Mamme all'opera e Gruppo Ago e Filo) con i soggetti della rete (Acli, Veliero, GVV,) che agiscono nel raccordo con i Servizi Sociali del Comune sia in quartiere che fuori da esso a sostegno delle famiglie in difficoltà. Fatto questo che da una parte ha aperto nuove possibilità di sviluppo di quelle iniziative solidali utili a ridurre le barriere relazionali che dividono gli abitanti del Villaggio dalla città, dall'altra ha favorito il riconoscimento dei gruppi Agorà come luoghi-ponte di coesione sociale su abitare e mutualità tra famiglie (che era il risultato atteso in uscita da queste attività). Uno strumento comune che è stato identificato per favorire la collaborazione strutturata fra questi diversi soggetti è stata l'adozione del "bilancino familiare" già sperimentato nel protocollo di microcredito (affrontato nell'attività formativa comune di cui all'attività 9), e rivelatosi molto utile nel definire in modo condiviso gli obiettivi di supporto socio-economico preventivabili nella gestione dei casi seguiti a più mani (indipendentemente dal fatto che venisse deliberata l'erogazione di un microcredito o di un contributo economico).

Come si vedrà più avanti, l'asse Famiglie oltre al sostegno ai gruppi-ponte sulle attività di dialogo interculturale organizzate in stretta sinergia con l'asse Abitare (Gruppo insegnanti corso di italiano per stranieri, Mamme all'opera e Gruppo Ago e Filo), ha proseguito il percorso di costruzione della rete "Famiglie per l'alleggerimento", identificando una volontaria del centro d'ascolto il Veliero e uno dell'associazione il Gelso come referenti futuri (si veda attività 22).

L'asse Lavoro ha allentato l'affiancamento alle due figure-ponte già formalizzate con Veliero, per rafforzare il ruolo di quattro volontari (che hanno messo a disposizione le loro competenze per mini-cicli di incontri formativi gratuiti rivolti a disoccupati e giovani alla ricerca del primo impiego), quali nuove figure ponte "de facto" che restano a disposizione sul territorio (si veda attività 33,34).

In tutt'e tre gli assi tematici si sono espresse dunque nuove risorse e disponibilità per alimentare la coesione sociale anche in prospettiva. A rafforzamento della consapevolezza di ruolo da parte delle figure-ponte sono state realizzate le video-interviste proiettate poi nel Convegno finale: si è scelta questa forma quale dispositivo finale di "risignificazione partecipata" del significato dell'esperienza complessiva, nonché di valorizzazione pubblica delle forme di nuovo mutualismo nate col progetto (vedi più sotto paragrafo 3.2)

➤ attività 20 (gennaio 2012-marzo 2012) - sperimentazione del microcredito

Valori-obiettivo raggiunti: costituzione del fondo con 19.816 euro raccolti, sui 12.500 preventivati; erogazione di microcrediti: 12 istruttorie effettuate, 2 concluse con esito positivo+ 2 in stand by

Il Gruppo di Risparmio Solidale come si ricorderà comprende 7 persone fisiche, 2 cooperative operanti sul territorio e l'amministrazione comunale. Rappresenta oggi nella sua stessa composizione una nuova rete mista emblematica, formalizzata grazie al progetto Agorà, che potenzialmente catalizza diverse forme di collaborazione strutturata fra volontariato e servizi. *A77 ne fa parte come sottoscrittore di una piccola quota del fondo, e continuerà dunque ad essere presente sul territorio oltre il termine del progetto Agorà.*

Il Gruppo ha preso in esame (pre-istruttorie) 12 casi di famiglie in difficoltà presentati parte dal Comune parte da altri soggetti della rete o da membri del gruppo, ed ha concluso con esito positivo 2 istruttorie, che hanno portato a erogare microcrediti alla persona da settembre. Fra gli obiettivi del gruppo rimane prioritario anche il sostegno alla creazione di microimpresa, non solo il prestito ai singoli: infatti altre due erogazioni sono in stand-by ma vi sono buone probabilità che (ultimato il bilancio di competenze e il piano di sviluppo, tutt'ora in corso) possano essere erogati a piccoli gruppi per la creazione di microimprese (gruppo Agorà Ago e Filo e un soggetto segnalato dal Comune). Risultato questo importante data la recente costituzione del Gruppo.

Per rafforzare le capacità dei garanti morali che si sono resi disponibili sul primo microcredito erogato, il Gruppo di risparmio ha promosso all'inizio del terzo anno un intervento formativo comune (coprogettato da A77 con Mag2), aperto a tutti i volontari attivi sull'asse famiglie-abitare e sull'asse lavoro (famiglie tutor del fondo Famiglia-Lavoro di Caritas, membri del gruppo di risparmio disponibili a fare da garanti morali sul microcredito, famiglie candidate alla rete famiglie per l'alleggerimento) su contenuti che possano rafforzare le diverse forme di accompagnamento alle famiglie in difficoltà. La formazione comune ha permesso di riflettere assieme su qual'è l'approccio con cui i diversi soggetti si avvicinano

alle famiglie fragili e soprattutto di condividere e approfondire alcuni strumenti per passare dall'assistenza economica all'educazione alla buona gestione del bilancio familiare, e di fornire uno strumento utile per districarsi tra spese per utenze insostenibili e il sovraindebitamento delle persone che accompagniamo. Un primo incontro seminariale verteva infatti sul riconoscimento delle fragilità socio-economiche e familiari più frequenti, su come si fa un monitoraggio del bilancino familiare, sul rapporto col denaro/l'economia domestica (vedi allegato D); un secondo incontro verteva sulla conoscenza dei servizi finanziari (tipologie, rischi, alternative), sulla valutazione degli effetti di determinate scelte di consumo, in particolare evidenziando i rischi di eccessivo indebitamento (vedi allegato E).

Un fatto importante verificatosi a seguito di questa formazione sui bilanci familiari, dunque nell'ultimo semestre di Agorà, è stato il progressivo interfacciarsi col Gruppo di Risparmio da parte di tutti quei soggetti della rete che maggiormente collaborano col Servizio Sociale del Comune a supporto delle famiglie in difficoltà. *Questo ha comportato un cambiamento nel modo ordinario di rapportarsi del servizio sociale con il territorio e la cittadinanza, aumentando la corresponsabilità sulle decisioni sulle modalità di supporto alle famiglie fragili.*

Inoltre come emerge dalle video-interviste a GVV e Veliero (si veda video Gruppo di Risparmio solidale) la sperimentazione dell'erogazione dei primi micro-crediti è servita a introdurre piccoli cambiamenti/miglioramenti nelle procedure di collaborazione tra soggetti della rete e servizi pubblici, consentendo di formulare obiettivi più mirati nell'erogazione di contributi economici accanto ad altre misure attive, ed *esprimendo dunque delle potenzialità importanti per l'integrazione e innovazione degli interventi anche in prospettiva.* Le nuove figure solidali che si sono formate, le famiglie tutor, i garanti morali del microcredito, ma anche le famiglie per l'alleggerimento e le figure-ponte dell'asse lavoro, sono oggi meglio in grado di agire come ruolo primario quello del *sostegno al recupero delle capacità autonome di fronteggiamento delle difficoltà* anche su altri piani che non sono quelli espliciti che hanno sollecitato la domanda di aiuto economico ma che sono utili a prevenire o fronteggiare ulteriori difficoltà future.

Grazie al consolidamento di questi gruppi-ponte e figure-ponte il servizio sociale potrebbe impostare progetti sulle famiglie in difficoltà attraverso l'attivazione a rete mista: ad esempio sostegno alla ricerca del lavoro assieme a interventi di alleggerimento; oppure contributi economici a fondo perduto insieme a microcredito su un obiettivo specifico, con affiancamento nella gestione del bilancino familiare; etc. Si potrebbero cioè combinare diverse risorse: famiglie tutor, contributi economici, accompagnamento/orientamento ai servizi per il lavoro, attività per l'alleggerimento. *E' intenzione di A77 continuare a stimolare questa strategia di intervento continuando a partecipare al gruppo di risparmio e reperendo quel minimo di fondi necessari a supportare la continuità del percorso specialistico di consulenza di Mag2 in particolare sulla creazione di microimpresa. Va sottolineato che il fondo rimane a disposizione del territorio, e che i microcrediti erogati finora non hanno subito ritardi nella restituzione del prestito.*

Asse 2 - Famiglie e integrazione socio-culturale

Macro-obiettivo: Rinforzare i legami tra le famiglie del quartiere

- attività 22 - Individuazione condivisa famiglie coinvolgibili con Oratorio, "A,b,c,6+free", Oltre la scuola, rete Il Gelso (verso la promozione di una rete di famiglie per l'alleggerimento)

valori-obiettivo raggiunti; n. di incontri di coprogrammazione: 7 - il terzo anno (l'azione doveva concludersi dopo i primi mesi) sono stati fatti gli incontri della rete per l'alleggerimento più 4 incontri con il servizio sociale; numero di famiglie contattate attraverso i soggetti della rete: non quantificabile in quanto informalmente condotta dalla stessa rete per l'alleggerimento.

Nell'ultimo anno si è consolidato il modello organizzativo della rete di famiglie per l'alleggerimento con l'attenzione a porre le basi per la continuità futura. Agli incontri periodici sono stati stabilmente coinvolti oltre alle famiglie di riferimento, il referente del Centro di ascolto Il Veliero e il referente della rete Il Gelso. Questo ha consentito di articolare una rete di famiglie per l'alleggerimento composta da

cinque famiglie del territorio oltre ai referenti delle suddette associazioni. Altre famiglie incontrate sono state invece coinvolte solo in termini di attivazione concreta sul caso (due in modo particolare).

Questo gruppo così strutturato, quindi, non si è solo impegnato in prima persona in azioni di sostegno a persone in difficoltà, ma si è anche posto come soggetto collettivo in grado di organizzare, monitorare e fare rete con i servizi. Si è soprattutto fatto carico di intercettare altre famiglie da attivare unicamente sul singolo bisogno.

Nei fatti è risultato molto difficile il coinvolgimento di nuove famiglie sul piano della riflessione e del senso del percorso mentre è risultato più semplice attivare le singole persone sulle specifiche situazioni di disagio emerse. Per tali ragioni l'azione di ricerca di nuove famiglie è proseguita anche nel terzo anno nonostante dovesse durare solo per i primi mesi del progetto, ma soprattutto nella direzione dell'attivazione delle risposte ai bisogni riscontrati più che per l'impegno nel lavoro di regia più complessivo. La rete come gruppo quindi che vive attivamente gli ambiti formali e informali del quartiere del Villaggio Ambrosiano e collegato a quelle famiglie invece "solamente" disponibili al concreto supporto del caso grazie alla frequentazione degli ambiti di aggregazione e appartenenza del quartiere (parrocchia, giardini, ecc.). Questo consente, nonostante i numeri bassi delle famiglie ufficialmente della rete, di gestire per quanto possibile l'incrocio delle risorse con i bisogni e sviluppare comunque legami di solidarietà tra le persone.

Tale gruppo infatti ha permesso di coinvolgere, almeno per quanto riguarda l'ultimo anno di progetto, altre due famiglie per il sostegno a nuclei in difficoltà, oltre alle situazioni di cui si è fatto personalmente carico (vedi attività 23 e 24).

In sostanza un'azione conclusa, anche se con numeri inferiori al preventivato se si pensa ai componenti della rete in senso stretto ma con grosse potenzialità se si pensa invece alle persone che è possibile attivare di volta in volta sulla singola situazione di bisogno. Spesso infatti ci si trova di fronte a persone con una certa disponibilità al sostegno ma che non si sentono di impegnarsi nel lavoro di regia più complessivo.

Ne deriva la necessità di una continua attività di promozione e di coinvolgimento di nuove famiglie e, più in generale, di una cultura dell'accoglienza, ormai consapevoli che l'obiettivo non è più tanto quello di aumentare i componenti della rete stessa ma di assumere la funzione di "antenne" del territorio, vale a dire un gruppo collegato alle famiglie e alle realtà del territorio come scuole, Centro di ascolto e Parrocchia, in grado di raccogliere i bisogni e di metterli in collegamento con le risorse formali e informali esistenti. Una realtà, infine, che proprio grazie alla presenza di referenti di associazioni abituate a collaborare con i servizi sociali di base, oltre che a muoversi in una logica di rete garantisce, quando necessario, il collegamento e la collaborazione con i tecnici e le funzioni che svolgono nella costruzione di progetti di uscita dal disagio.

Un'azione che in questi termini è conclusa, seppure su presupposti diversi rispetto a quanto ipotizzato inizialmente ma che è frutto delle concrete soluzioni alle difficoltà incontrate.

Una questione che resta tutt'ora da esplorare e che consegniamo alla rete è quella relativa al riconoscimento formale del gruppo, che sarebbe auspicabile per essere più visibile e accedere a strumenti più efficaci nel promuovere una cultura di solidarietà nel quartiere e nella città.

➤ Attività 23: coinvolgimento attivo famiglie straniere (promozione, individuazione famiglie disponibili, avvio, consolidamento in collaborazione con il Gelso)

Valore obiettivo parzialmente raggiunto: numero di famiglie straniere fattivamente disponibili al sostegno 1 (su 5-6 preventivate da gennaio 2010 a giugno 2013); numero di famiglie supportate 1 (su 3-4 preventivate)

Alla luce dell'esperienza realizzata, e per quanto descritto nell'azione 22, risulta evidente come le famiglie straniere in particolare siano più facilmente coinvolgibili sulla concreta situazione di bisogno, a partire dalla costruzione di relazioni dirette coltivate nel quotidiano e comunque a livello informale. Il livello elaborativo e progettuale, che si traduce in incontri e riunioni in cui si producono riflessione e confronto o si fa monitoraggio su quanto fatto, resta per loro poco accessibile e motivante. La rete delle famiglie in tal senso è risultato essere, alla prova dei fatti, distante dalle possibilità e dai bisogni di chi più di altri deve comunque fare i conti, oltre che con i problemi di integrazione, con la propria condizione economica, spesso precaria, acuitasi peraltro in questi ultimissimi anni di crisi. Inizialmente, infatti, la percezione derivata dalla disponibilità al sostegno di famiglie in difficoltà agite da alcuni stranieri ci aveva indotto a pensare che tale coinvolgimento fosse più facilmente percorribile. Il successivo aggravarsi della situazione economica di tali persone, come quello di altre incontrate nel

quartiere, ci ha confermato quanto la condizione di bisogno pesi su tali scelte che presuppongono un impegno formale e continuativo.

In effetti, all'interno del percorso con le mamme (attività 26) si sono naturalmente sviluppati rapporti di solidarietà e sostegno tra le persone e questi hanno coinvolto anche e soprattutto le donne straniere a partire dalle relazioni dirette e privilegiate che si sono create in tale ambito.

Un'altra conferma dell'importanza del piano pratico e informale per il coinvolgimento degli stranieri in rapporti di reciproco sostegno, viene anche dal gruppo dei partecipanti al corso di italiano (attività 28) dove, a fronte di un atteggiamento accogliente e attento a raccogliere i bisogni da parte degli operatori coinvolti e della mediatrice culturale a funzionare da collegamento "naturale" con il gruppo delle mamme e il quartiere più in generale, si sono incentivati e stretti rapporti di reciproco sostegno tra diverse famiglie straniere. La gestione dei reciproci bambini, in funzione del bisogno di ottemperare a esigenze di tipo familiare e di tipo lavorativo, ne è stato il risultato più evidente.

Questo terzo anno in un unico caso è stato possibile individuare un supporto specifico da parte di una famiglia pakistana per la gestione di una situazione di emergenza abitativa di un altro nucleo della stessa etnia.

Se il cambiamento più alto perseguibile era quello di valorizzare gli stranieri come risorsa a contrasto della percezione dello straniero vissuto unicamente come problema, possiamo dire che non è stato raggiunto attraverso queste azioni, quanto attraverso il rafforzamento del ruolo conseguito nel quartiere dal gruppo multiculturale "mamme all'opera" (vedi attività 26).

➤ Attività 24: sperimentazione della mutualità tra famiglie *valore obiettivo raggiunto*: numero di famiglie fattivamente disponibili al sostegno: 7 (rispetto alle 2 o 3 preventivate a partire da maggio 2012)

Le situazioni di bisogno seguite nell'ultimo anno come rete per l'alleggerimento, al di là di qualche sostegno sporadico e casuale, sono state sostanzialmente cinque: due in termini di supporto a minori per accompagnamenti a terapie e visite dei genitori; una di sostegno nella gestione dei minori presenti nel nucleo; una infine di ospitalità e presa in carico pressoché totale di un nucleo (madre con due figli) senza casa e senza reddito. Una situazione, infine, di famiglia conosciuta (madre con cinque figli) perché già seguita l'anno precedente e poiché rientrata a Paderno dall'estero. Questo nucleo è stato accompagnato dopo gestione temporanea dell'emergenza verso altra soluzione abitativa e di vita.

Premesso che non è stato possibile strutturare una partecipazione organica di un rappresentante del servizio sociale per assenza di ulteriori risorse da parte di quest'ultimo, non è venuta meno la collaborazione sul piano operativo con tali servizi e, soprattutto, si è comunque consolidata all'interno della rete la consapevolezza dei rischi e dei limiti insiti in approcci di tipo informale e spontaneistico non raccordati a modalità di presa in carico istituzionali quando opportune perché di fronte a situazioni complesse.

La presenza periodica dei rappresentanti del Gelso e del Veliero, in quanto inseriti in organizzazioni più strutturate e in rapporto abbastanza stabile con i servizi, garantisce continuità e referenza per conto della rete in rapporto ai servizi del territorio, assicurando quindi un punto di vista diverso e meno spontaneistico di quello delle singole famiglie.

Da queste condizioni ne è nato un percorso che ha portato le persone coinvolte a non strutturare troppo la rete di famiglie, a non "burocratizzare" ma a ricercare l'equilibrio tra spontaneismo e progettualità per lo sviluppo di una cultura dell'accoglienza: la rete secondo i partecipanti, non deve "ingabbiare", frenare la solidarietà ma deve essere luogo di crescita e tutela per tutti, garanzia di efficacia degli interventi, quale che sia il tipo di approccio dei singoli. Deve cioè contenere al suo interno i diversi approcci per alimentare il confronto, per contenerli comunque nel senso di valorizzarli piuttosto che costringerli in rigide procedure. Senza dimenticare che procedure condivise possono tutelare tutti.

In realtà le contraddizioni di approccio e le controversie col servizio sociale a questo livello non sono completamente risolte: l'equilibrio tra spontaneismo a rischio assistenzialità e progettualità è difficile e di fatto ci si è trovati, come rete di famiglie che vuole stare in rete con gli altri soggetti, in primis il servizio sociale, a ragionare a posteriori delle criticità perché gli eventi lo hanno reso necessario su situazioni di forte disagio e problematicità senza ancora riuscire a "partire insieme", ad uscire da una logica più emergenziale o congiunturale.

Ciò non toglie che ad oggi questa rete possiede questo tipo di consapevolezza e cultura dell'intervento - dopo essersi "scottata" - e che può occuparsi di situazioni di bisogno con maggiore competenza, intesa anche come coscienza che per occuparsi efficacemente di casi complessi devono esserci determinate condizioni.

Ad oggi, questa realtà è una rete che può agire verso situazioni non necessariamente in carico ai servizi, per tutelare il più possibile la spontaneità che caratterizza l'aiuto reciproco tra famiglie e per poter intercettare, nel limite del possibile, quelle vaste aree di bisogno che, per tipologia ed entità del sostegno, non necessitano della presenza istituzionale o che la possano, proprio per un'azione a carattere preventivo, prevenire.

La direzione quindi è quella della costruzione di una cultura dell'intervento di sostegno informale diffusa: la necessità di dare una veste formale, una certa visibilità a questa operatività può rappresentare un aspetto innovativo, importante ai fini di una crescita della cultura della vicinanza e del sostegno nella comunità.

La rete ha funzionato come ambito di confronto, messa in comune delle informazioni, contatto con i servizi, individuazione di chi poteva materialmente rispondere ai bisogni riscontrati, sia all'interno della rete stessa, sia all'esterno con riferimento alle conoscenze personali.

- Attività 25 (marzo 2011-giugno 2013): azioni, da parte rete associazioni del quartiere e delle istituzioni cittadine tese a favorire il dibattito e la circolarità delle idee (in collaborazione con rete Luoghi Comuni e Consiglio di Quartiere)

Valori obiettivo raggiunti: numero di eventi di dibattito pubblico in eventi di quartiere = 5 (sui 2 preventivati); livello di collaborazione tra i soggetti coinvolti = medio-alto con la Parrocchia e il gruppo GVV (Gruppo Volontariato Vincenziano) per realizzazione evento Festa di Natale, cena di finanziamento doposcuola e per Festa Popolare; medio con i tre cittadini della rete luoghi comuni e l'associazione Carpe Diem per i due eventi estivi.

Gli eventi pubblici realizzati in quest'ultimo anno all'interno del progetto sono stati occasioni importanti per trasmettere in modo concreto e immediato alcuni contenuti legati al tema del dialogo interculturale. Anche quest'anno non si è presa in considerazione l'ipotesi di proposte del tipo dibattito, conferenza o convegno pubblico, fatta eccezione per il convegno finale del progetto, a fine giugno.

La Festa di natale, aperta al quartiere e organizzata insieme alla Parrocchia e al Gruppo di Volontariato Vincenziano, con il gruppo di donne che ha ruotato intorno al gruppo delle mamme all'opera e della scuola di italiano e che ha consentito un'ulteriore presenza visibile e concreta di quanto in atto da parte di questa realtà multiculturale.

La cena di quartiere del 9 febbraio, organizzata e gestita dal gruppo più ristretto delle mamme all'opera che ha concretamente rappresentato ciò che di positivo si può realizzare insieme per la comunità piuttosto che in contrapposizione e assenza di dialogo (vedi attività 26 e 27).

La Festa popolare di fine maggio, con il significato che ha assunto la presenza di un gruppo di donne interetnico a fianco di quello italiano storicamente centrato sulla conduzione della festa per gli aspetti culinari. Gruppo peraltro che a differenza dell'anno precedente si è contaminato con quello esclusivamente italiano e non si è solo affiancato con un lavoro parallelo.

Infine la festa del centro estivo ma anche gli eventi estivi di quartiere in collaborazione con alcuni cittadini e l'associazione Carpe Diem che, seppure non finalizzati ad evidenziare le potenzialità del dialogo interculturale, hanno evidenziato attraverso le presenze di tanti stranieri come tale presenza ad eventi di quartiere sia cresciuta notevolmente.

Quello che certamente è un po' mancato a questo livello è il supporto delle istituzioni locali e cioè il Consiglio di Quartiere, mentre in minima parte c'è stata la presenza attorno a questi eventi di alcuni soggetti già appartenenti alla rete Luoghi Comuni: la Parrocchia, alcuni singoli cittadini, le ACLI e l'ass. Carpe Diem.

- Attività 26: ambiti periodici convivialità tra mamme straniere e italiane e occasioni strutturate di scambio di competenze tra donne con mediatrici linguistico culturali

Valori obiettivo raggiunti: numero incontri tra mamme: 48 incontri nell'anno (settembre 2012- giugno 2013)

Nel mese di settembre 2012, a seguito della realizzazione di un corso base di taglio e cucito nel periodo marzo - giugno, è ripresa l'attività con il gruppo delle mamme, su loro richiesta sotto forma di corso professionalizzante di secondo livello mediante un progetto scritto ad hoc dal GVV in collaborazione con A77(vedi allegato F,G). Contemporaneamente è partito, sempre in collaborazione con il Gruppo Volontariato Vincenziano (GVV), un nuovo corso base con altre donne, in parte confluente dal corso di italiano realizzato nell'ambito del progetto (attività 28), in parte conosciute attraverso la "presenza" con i gruppi in quartiere.

Tutto questo ha confermato l'interesse verso questa proposta da parte di molte donne, sia per chi ha aderito con una logica da economia domestica (autoriparazioni), sia per chi vi ha scorto delle potenzialità professionalizzanti. In aprile, a questo proposito, è stato organizzato, in collaborazione con l'asse lavoro, un incontro ad hoc sui temi dell'auto imprenditorialità, attraverso la testimonianza di due realtà del milanese: un'associazione interculturale che si occupa di catering e una giovane coppia indiana artigiani del tessile.

A conferma del buon esito di questo percorso, per quanto riguarda le relazioni tra i diversi soggetti coinvolti, vi è la forte determinazione e disponibilità del GVV a sostenere dal punto di vista economico e organizzativo lo sviluppo dell'esperienza in una logica di rete con altre competenze intercettate dal progetto Agorà (Parrocchia, sarto volontario già identificato, nuove donne partecipanti). Dunque il percorso "Ago e Filo" continuerà oltre il termine del progetto Agorà, ma richiederebbe un ulteriore sviluppo delle sinergie di rete attivabili su tematiche occupazionali (bilancio competenze, formazione micro impresa, ricerca di mercato, tirocini, ecc.). Dai questionari sottoposti alle donne coinvolte, rileviamo che 7 persone su 14 scelgono di realizzare piccoli oggetti e confezionare abiti ad uso personale; ben 11 indicano che piacerebbe loro realizzare capi anche su commissione e 4 si dichiarano interessate a partecipare ad attività finalizzate al bilancio di competenze e all'orientamento alla micro impresa.

Il GVV per sostenere gli sviluppi di Ago e Filo ha redatto un nuovo micro-progetto sul bilancio di competenze utili alla creazione di una microimpresa (da svolgersi in partnership con A77) che andrebbe in continuità - si veda allegato H- (in estate dopo una serie di furti in Parrocchia è stato allestito un mercatino dell'usato a costi popolari, come raccolta fondi ma anche come risposta ad un difficile momento economico che molte famiglie stanno vivendo); l'Oratorio SAn Francesco continuerà ad ospitare il laboratorio di cucito nei suoi locali. Infine, il Gruppo di Risparmio nato dall'asse abitare, ha dichiarato di essere disponibile a sostenere economicamente lo start up di una micro impresa locale, una volta ultimato con esito positivo il percorso del bilancio di competenze.

Per quanto concerne in particolare il gruppo "Mamme all'opera", sono stati confermati quegli appuntamenti ormai divenuti un punto di riferimento per il gruppo stesso e per alcune realtà locali come la Parrocchia del Villaggio Ambrosiano e il doposcuola di quartiere: la partecipazione alla Fiera cittadina di Dugnano nel mese di ottobre 2012, la festa di natale il 22 e il 23 dicembre 2012 (mercatino con i prodotti del laboratorio di cucito), la cena di autofinanziamento del doposcuola il 9 febbraio (vedi allegato I, allegato L), la Festa Popolare nel mese di maggio, come risultato del lavoro di potenziamento delle reti informali e formali del quartiere e della città.

Su un altro piano, quello del consolidamento dell'identità di questo gruppo come realtà autonoma dal progetto, si è verificata in questo ultimo anno una progressiva crescita delle relazioni interne, giunte ad un grado di fiducia che ha permesso di rendere i percorsi realizzati maggiormente condivisi e co-progettati tra operatori e mamme e tra le mamme stesse. Una conseguenza è data dalla costruzione di legami interpersonali in grado di favorire il reciproco supporto e l'integrazione con e tra stranieri, con la creazione di occasioni sempre più strutturate di scambio di competenze tra donne.

Dalla valutazione finale effettuata e condivisa con loro è emerso come dato significativo, il senso di rinforzo e di fiducia nel gruppo, (su 14 questionari compilati) ben 8 persone si posizionano su *abbastanza* e 6 su *molto* facendo risultare questa come la voce con un valore maggiore (80,5%); altra variabile che raccoglie valori positivi al 78% è il *divertirsi*.

Dal punto di vista della sua composizione, il gruppo mamme all'opera, che ha coinvolto molte donne, ha ruotato attorno a un nucleo più stabile che si aggira intorno alle quindici persone. Nell'arco dei tre anni possiamo dire che queste attività del progetto hanno coinvolto in una relazione di scambio diretto circa

una trentina di donne, tutte con figli in età scolare (18 nord africane, 9 italiane, 3 sud americane, 2 centro africane e 2 dell'est Europa).

La valorizzazione delle diverse esperienze relazionali e comunitarie prodotte e l'impatto sulle dinamiche relazionali presenti in quartiere ha avuto un'influenza sul cambiamento della percezione negativa del quartiere verso gli stranieri oltre che tra parte vecchia e parte nuova del quartiere stesso. A testimonianza di questo rimandiamo ai contenuti delle interviste ai testimoni privilegiati realizzate per il convegno finale ed evidenziamo il cambiamento di alcune abitudini come la presenza condivisa di italiani e stranieri nei luoghi di riferimento (parrocchia e scuole) che denotano un nuovo modo di vivere il quartiere. Si consideri infatti che molte delle mamme che ora accedono agli spazi dell'oratorio, prima non entravano neppure nel cortile e le loro "strade quotidiane" erano fisicamente su traiettorie differenti seppure all'interno dello stesso quartiere.

Oggi resta nel territorio un gruppo - risorsa per il quartiere da diversi punti di vista, anche considerato che ha permesso ad alcune persone di maturare un ruolo sociale riconosciuto più forte: due donne arabe che hanno assunto il ruolo di mediatrici culturali per i corsi di italiano del progetto, una donna rumena che ha collaborato sempre come mediatrice con i servizi sociali del comune di Milano e, infine, una donna italiana che fa parte anche del Gruppo Autogestione di via Cernaia 11 all'interno dell'attività dell'asse abitare.

➤ Attività 27: occasioni itineranti nel quartiere di animazione ludica rivolte a famiglie

Valori obiettivo raggiunti; numero di animazioni realizzate: 9 (rispetto alla 6 e più preventivate)

Nell'ultima annualità il ruolo promozionale e organizzativo degli eventi animativi non è stato centrato come in passato sull'iniziativa degli operatori del progetto ma ha assunto una funzione di supporto ai gruppi e alle iniziative cresciuti all'interno del progetto stesso.

Le proposte di animazione in quartiere sono state diverse, ruotando intorno agli eventi del progetto o come diretta conseguenza di questi. Da un lato, infatti, alcuni eventi di animazione ludica per bambini a fianco della presenza delle mamme alla festa di Natale il 22 e il 23 dicembre 2012 e alla cena di autofinanziamento del doposcuola il 9 febbraio. Dall'altro lato, il supporto agli altri gruppi che quest'anno hanno sperimentato le stessa modalità poste in essere dal progetto all'interno del quartiere per sostenere le diverse attività che la Parrocchia offre al territorio.

Nello specifico, il gruppo di famiglie di volontari che gravita in oratorio ha realizzato, nel periodo estivo, 3 cene di autofinanziamento. Inoltre per la prima volta, con il supporto organizzativo degli operatori del progetto e del coordinatore dell'oratorio, anche il gruppo dei giovani animatori ha realizzato una serata completamente dedicata al protagonismo giovanile e all'aggregazione tra pari.

Con l'obiettivo invece del potenziamento delle reti informali tra famiglie e il collegamento tra queste e le realtà organizzate e istituzionali del quartiere, a chiusura delle attività intorno alla metà di giugno, si è organizzato un momento conviviale tra gruppo Mamme all'opera, Gvv, insegnanti e partecipanti al corso d'italiano, partecipanti vecchie e nuove del corso Ago e Filo, educatore referente dell'oratorio.

Infine, a chiusura del progetto nei giorni successivi al convegno finale, si sono realizzati due eventi estivi di quartiere. Promossi innanzitutto da tre giovani adulti del quartiere che hanno raccolto la sollecitazione espressa da parte di alcuni cittadini, con il contributo da parte dell'équipe del progetto in forma di accompagnamento (procedure burocratico amministrative, organizzazione, promozione e raccolta fondi), sono stati organizzate due giornate di festa e animazione nella piazza principale del quartiere.

➤ attività 28: insegnamento con corso diurno della lingua italiana per adulti

valori obiettivo raggiunto; numero di corsi italiano per stranieri: 2 (previsti 1 nella seconda annualità e 1 nella terza); n. di partecipanti per corso: 20

Durante la terza annualità, in continuità con la seconda, è stato realizzato un altro corso di insegnamento dell'italiano per stranieri, nel periodo compreso tra ottobre 2012 e maggio 2013.

Anche quest'anno il progetto è stato condiviso con il referente ACLI di Paderno, l'operatrice dello sportello immigrazione delle ACLI e 3 maestre volontarie sempre del territorio di Paderno (altre 3 del gruppo dell'anno scorso non hanno potuto conciliare i loro orari lavorativi con quelli del corso). Hanno

partecipato con continuità al corso circa 20 persone di varia nazionalità e in maggioranza donne arabe, sulla base di un appuntamento settimanale. La sede è rimasta quella del Consiglio di Quartiere di via Messico.

Gli operatori del progetto Agorà, oltre a progettare e accompagnare il percorso con gli altri soggetti coinvolti hanno garantito una presenza costante volta a costruire nuove relazioni e ogni possibile collegamento con le altre attività del progetto e le risorse del territorio. In modo particolare sono stati organizzati alcuni incontri con gli operatori dell'asse lavoro e dell'asse abitare all'interno dei corsi. Così pure sono state "inviate" agli operatori dell'asse abitare/Sportello APU e agli operatori asse lavoro/Sportello lavoro comunale diverse persone con problemi abitativi e lavorativi necessitanti di un'attenzione e di un intervento specifici. Fondamentale naturalmente l'azione informativa a questo proposito.

In linea con la metodologia del precedente corso, è stata garantita la presenza di una mediatrice culturale di lingua araba per il gruppo con il livello più basso di conoscenza della lingua (circa 8/10 persone sostanzialmente analfabete). Tale figura è stata individuata ancora una volta all'interno del gruppo "mamme all'opera" per facilitare ulteriormente il collegamento con il quartiere e le persone che lo vivono attivamente. D'altro canto anche quest'anno in particolare le donne arabe sono risultate molto isolate dal contesto sociale del quartiere.

Sul piano dell'autonomia dal progetto, i referenti delle Acli oltre che sempre più promotori dei corsi sono divenuti le figure ponte di collegamento tra istituzioni e territorio, in quanto coloro i quali si assumono la richiesta dei permessi, di eventuali contributi per le spese, di rendicontazione al comune di quanto fatto. Le maestre, seppure diminuite di numero, hanno assunto sempre più convintamente un ruolo di attenzione all'insegnamento ma anche all'inserimento nel tessuto sociale e relazionale di quartiere. Dal punto di vista dei gruppi di partecipanti ai corsi, in entrambi i casi, il lavoro con metodo autobiografico, le proposte animative e informative, la presenza ad alcuni eventi del territorio, hanno permesso di favorire dinamiche di reciproco sostegno e di uscita dal forte isolamento che caratterizzava talune persone in particolare. Insomma a fronte di un atteggiamento metodologicamente accogliente e attento a raccogliere e legittimare i bisogni, di collegamento alle risorse del territorio, per quanto possibile, si sono incentivati e stretti rapporti di reciproco sostegno. Il gruppo delle maestre e le ACLI continueranno questo percorso per il prossimo anno, considerata anche la continua richiesta da parte di vecchi e nuovi arrivati nel quartiere del Villaggio Ambrosiano.

- attività 29 (ottobre 2010-giugno2013): identificazione di figure-ponte intorno a dialogo interculturale con Oltre la scuola e progetto "a,b,c 6+free"

Valori obiettivo raggiunti: n. di figure-ponte disponibili circa 10 persone e un gruppo; n. di nuovi strumenti / iniziative sperimentati 1

Alla prova dei fatti non c'è stata una vera e propria istituzionalizzazione di tali figure ma alcuni soggetti hanno assunto un ruolo e una funzione di intermediazione tra diverse realtà, in alcuni casi più formale in altri meno esplicita.

I referenti delle ACLI e le maestre del corso di italiano si sono di fatto rivelati interessati a garantire un ruolo ponte tra servizi e territorio così come ipotizzato nelle strategie di progetto. Si sono infatti impegnati a facilitare il rapporto degli allievi con il territorio e i servizi esistenti attraverso la co-progettazione con gli operatori di numerose iniziative: la visita ai luoghi più rappresentativi del quartiere, la festa di fine corso negli spazi dell'oratorio, la partecipazione alla festa popolare, la visione di un film a tema, gli incontri su problematiche abitative e lavorative, i rapporti con il gruppo Mamme all'opera.

Sempre nell'ambito del corso di italiano, le due donne marocchine del gruppo Mamme all'opera coinvolte come mediatrici, hanno nei fatti assunto un ruolo di riferimento informale per i partecipanti di lingua araba dei corsi da loro seguiti. Figure che sono rimaste e rimangono nel quartiere con un ruolo privilegiato di collegamento tra le donne coinvolte nelle diverse esperienze realizzate con il progetto. Questione tanto più importante se si pensa all'acquisizione da parte loro di una serie di conoscenze sui servizi del territorio e sulle modalità di funzionamento (Sportello lavoro presso la biblioteca comunale soprattutto).

Una di queste donne, in particolare, è anche parte del gruppo Oltre la scuola e garantisce in questo senso un ulteriore canale di collegamento tra singole famiglie straniere neo arrivate e mamme del gruppo oltre che con i servizi e le realtà del quartiere.

Guardando invece alla rete di alleggerimento, sia una delle famiglie sia la stessa referente partecipante alla rete in quanto componente del Centro di ascolto Il Veliero hanno assunto un ruolo di collegamento tra Servizi sociali, famiglie del quartiere e appunto Centro di ascolto e Centro di Prossimità.

Dal punto di vista dei percorsi dei gruppi di donne dei corsi Ago e filo, la referente locale del GVV ha assunto un ruolo fondamentale di collegamento tra le donne, l'associazione di cui fa parte e la Parrocchia del Villaggio.

Infine, abbiamo già detto della realtà Mamme all'opera: vero e proprio gruppo ponte che ha assunto la funzione di collegamento con altre realtà formali e informali del quartiere.

Asse3 -Lavoro coesione sociale e sistema dei servizi:

Macro-obiettivo: Facilitare l'accesso e il rientro al mondo del lavoro mediante azioni di coesione

attività 30 - Sensibilizzazione sul tema lavoro attraverso la realizzazione di 9 incontri di sensibilizzazione e informazione sul tema lavoro a partire da gennaio 2011

Nel corso dei primi due anni di progetto (come descritto nelle precedenti relazioni) sono stati realizzati **6 incontri** di sensibilizzazione: **Badanti e famiglie; Il curriculum vitae: approfondimento e riflessione per un utilizzo strategico del cv nella ricerca del lavoro; due corsi gratuiti di Alfabetizzazione informatica per disoccupati; due incontri sulle strategie di ricerca attiva del lavoro e lo Sportello Lavoro.**

Nel corso del terzo anno sono stati realizzati **altri 3 incontri: Mamme all'opera e imprenditoria, Le parole del Lavoro; Riconoscere i propri talenti e saperli comunicare.**

La scelta metodologica per realizzare questi gruppi è stata quella di raccogliere le esigenze formative in tema di lavoro delle persone coinvolte nel corso degli anni precedenti dal progetto Agorà trasversalmente nei vari assi del progetto.

E' nato così l'incontro con il gruppo di mamme impegnate nell'attività di sartoria desiderose di informarsi riguardo alle opportunità lavorative da sfruttare utilizzando le competenze acquisite tramite la formazione (*Mamme all'opera e imprenditoria*).

L'incontro ha previsto la testimonianza di un imprenditore migrante padernese che gestisce un negozio di sartoria, che ha raccontato la sua esperienza migratoria e i passi fatti per arrivare ad aprire la bottega. Ha inoltre visto la partecipazione della presidente della Associazione *Zagredi*, che ha trasmesso la sua esperienza riguardo alla costituzione di un'associazione fatta da donne finalizzata a trasformare una passione come quella della cucina in una attività lavorativa.

L'incontro è stato realizzato in collaborazione con gli altri assi del progetto.

Le parole del lavoro (allegato M) è stato invece dedicato a partecipanti del corso di italiano realizzato nella sede Agorà al Villaggio Ambrosiano. Il focus è stato sull'approfondimento di alcuni termini prettamente legati al mondo del lavoro: CV, disoccupazione, annuncio, contratti etc. L'incontro è stato co-progettato e realizzato in collaborazione con le maestre del corso e con i referenti dell'asse famiglia. All'appuntamento ha partecipato anche la referente dello Sportello lavoro per far conoscere il servizio e per avvicinare gli utenti allo stesso.

Infine *Riconoscere i miei talenti e saperli comunicare* (allegato N) è stato un vero e proprio corso di formazione della durata di 6 incontri, gestito da una volontaria di Paderno, una professionista del settore "selezione e formazione del personale" che lavora presso una nota multinazionale bancaria.

Il corso è stato rivolto a giovani disoccupati alla ricerca del primo impiego al fine di supportarli e rafforzarli nella scoperta dei propri talenti per poi poterli mettere al servizio della ricerca del lavoro. L'attività è stata realizzata in sinergia con lo Sportello Lavoro utilizzando le sale e le attrezzature della Biblioteca di Tilane.

Uno degli aspetti più interessanti di questa esperienza è sicuramente il coinvolgimento della conduttrice che per il progetto può essere considerata a tutti gli effetti una Figura Ponte. Infatti questa sarà una figura che rimarrà sul territorio offrendo nuovamente la sua competenza.

Una riflessione generale riguardo a questa azione induce a considerarla come conclusa.

E' stato centrato l'obiettivo numerico di progetto. Inoltre sono state sperimentate diverse metodologie di attivazione dei gruppi: incontri aperti alla cittadinanza, incontri mirati ad un gruppo target specifico, incontri di sensibilizzazione tradotti in veri e propri percorsi formativi.

Questa azione ha prodotto sicuramente maggiore informazione riguardo alle politiche attive del lavoro e soprattutto riguardo alla diffusione dell'informazione rispetto all'esistenza dello Sportello Lavoro e al suo funzionamento. Ha permesso di aprire e avvicinare un servizio alla cittadinanza portando i suoi referenti a parlare e confrontarsi con i gruppi di cittadini fragili alla ricerca del lavoro al di fuori dello sportello. Ha coinvolto diverse figure del territorio che rimangono con le loro competenze e le loro disponibilità delle vere e proprie risorse per Paderno ed in particolare per il Villaggio Ambrosiano.

Ha però anche evidenziato la *difficoltà che ha questo territorio a valorizzare le proprie risorse*. Infatti in molti casi senza la presenza del progetto le disponibilità delle figure ponte non si sarebbero tradotte in una vera azione. In altri casi (per esempio per la realizzazione di un eventuale terzo corso di alfabetizzazione informatica), nonostante la presenza di Agorà il territorio non è stato in grado di attrezzarsi per accogliere la risorsa e pertanto questa è andata perduta.

Per concludere ciò che rimane sul territorio è *un metodo di lavoro condiviso con gli attori locali*, alcune persone /risorse che hanno iniziato a collaborare con una rete e che potranno continuare ad *offrire le loro competenze*, una *maggiore diffusione di informazioni* riguardo ai servizi presenti sul territorio.

attività 31 - Accompagnamento a percorsi individualizzati per migliorare la possibilità di inserimento lavorativo di persone con fragilità e bassa qualifica professionale attraverso la realizzazione di tirocini lavorativi e accompagnamenti di orientamento (ottobre 2010-giugno 2013)

Questa azione prevede, nei tre anni di progetto, l'attivazione di 9 tirocini e l'accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro di altre 9 persone. Nel corso di questo terzo anno sono stati realizzati:

- n. **3 tirocini**;
- n. **40 colloqui** tra operatore e utenti di accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro e di sostegno al tirocinio (n° 26 monitoraggi) ;
- n. **9 colloqui** di lavoro sostenuti dagli utenti Agorà in aziende o cooperative del territorio.

Per quanto riguarda i tirocini, nel terzo anno sono state tre donne le persone coinvolte nei percorsi di tirocinio; la prima, di origine peruviana conosciuta al termine della seconda annualità, di recente immigrazione (ricongiunta per i gravi motivi di salute del marito) e che già infatti aveva seguito un percorso di ricerca attiva con l'operatrice; nel tentativo di migliorarne l'occupabilità e visto il permanere della grave situazione di indigenza del nucleo (che comprende un bimbo di 7 anni), per rispondere alle sue richieste vocazionali si è attivato un tirocinio presso un piccolo ristorante cittadino come aiuto cuoca e addetta alle pulizie; il tirocinio ha avuto alti e bassi e si è concluso con un'offerta di collaborazione non regolare da parte del ristorante, dopo che la signora si è dovuta assentare per circa un mese a causa di un intervento chirurgico all'addome. La situazione complessiva del nucleo, del marito e della signora sembrano rendere impossibile la risoluzione della gravissima situazione debitoria accumulatasi. La signora una volta concluso il tirocinio e nonostante l'insoddisfacente e precaria situazione lavorativa, non ha più seguito con l'operatrice il percorso di ricerca attiva, sembra aver intrapreso percorsi di ricerca del lavoro autonomi, ma poco efficaci (ad. Es. il contatto con una parrocchia della zona di via Padova) e ha manifestato segnali di disagio e una mancanza di strategie logiche, nonostante l'attivazione della rete intorno al nucleo e soprattutto al coniuge (gravemente compromesso in seguito ad un incidente automobilistico).

L'altra donna alla quale si è proposto il percorso di training on-the-job è stata una signora marocchina, anche lei conosciuta lo scorso anno per il percorso di ricerca attiva; in un primo tempo (2a annualità) non interessata al tirocinio, la signora, risolti in parte i suoi problemi di salute, si è detta interessata ad essere formata come addetta mensa con l'idea di poter (nel successivo anno scolastico) lavorare con un'amica a Milano; l'operatrice ha così nuovamente attivato il contatto aziendale già sperimentato e il tirocinio è partito con il febbraio 2013; in questo caso il problema principale è stato il livello ancora insufficiente di italiano che, insieme alla personalità piuttosto rigida della signora, in alcuni casi, ha complicato le relazioni tra lei e la tutor aziendale, a sua volta forse poco capace di comunicare. Il tirocinio ha comunque avuto esito positivo e alla signora è stato rilasciato l'attestato HCCP che potrà utilizzare a partire da settembre.

L'ultima donna (anche lei del Marocco) ad usufruire del tirocinio è stata invece *individuata in collaborazione con l'asse famiglie tra le utenti del corso di sartoria* con l'idea di dare un'opportunità di training dove poter sperimentare subito (e magari arricchire) quanto appreso durante il corso (realizzato dall'asse). Questa giovane donna, nonostante la scarsa competenza linguistica, grazie alle sue elevate doti comunicative interculturali, non solo ha saputo relazionarsi in maniera appropriata con l'operatrice, ma ha anche instaurato un ottimo rapporto con i gestori della piccola impresa padernese (che si è resa disponibile ad accoglierla in tirocinio), anche loro stranieri, ma di diversa provenienza. Questa è forse stata la sperimentazione più innovativa dell'asse dal punto di vista delle risorse aziendali.

Anche quest'anno, l'operatrice ha seguito in percorsi di ricerca attiva. Le persone che necessitavano di tale sostegno, al di là della richiesta numerica progettuale, con l'intento di massimizzare le opportunità delle persone interessate a tale supporto. Anche quest'anno, la scelta dei candidati (sia alla ricerca attiva, che al tirocinio) ha tenuto conto del fatto che tali utenti fossero conosciuti da più soggetti della rete, ma nei fatti solo in alcuni casi ha avuto come esito lo *sviluppo dei processi collaborativi e comunicativi tra i vari soggetti istituzionali implicati o implicabili*. Per questo si sta pensando di organizzare a distanza di qualche mese dalla chiusura del progetto, un momento di follow up, per restituire a tutti gli interlocutori una riflessione complessiva sulle dinamiche innescaresi nel corso della triennialità del Progetto.

Quest'azione può considerarsi conclusa. Ciò che lascia al territorio è sicuramente un modello di lavoro efficace. Infatti delle 9 persone seguite in tirocinio 5 hanno trovato lavoro (alcuni stabilmente, altri solo temporaneamente). Questo dato ci permette di dire che la scelta di prendere in tirocinio candidati conosciuti dalla rete, e quindi persone per le quali si stava facendo un lavoro a 360° ha dato dei buoni risultati. Il progetto lavorativo si è innestato in un progetto di vita e quindi è potuto essere sostenibile. Inoltre dimostra ancora una volta l'efficacia degli strumenti "ricerca attiva del lavoro" e "tirocinio". Infine un altro esito imprevisto di questa azione è stata la trasformazione di un'impresa profit (azienda metalmeccanica padernese) che ha ospitato in tirocinio due persone in una cooperativa sociale di tipo B. L'imprenditore che ha collaborato con Agorà ha dichiarato che è stato importante collaborare con questo progetto e che l'esperienza vissuta ha contribuito ad influenzare la scelta di trasformare la società in una cooperativa.

attività 32-34: Facilitare l'accesso ai servizi dei cittadini riducendo la distanza tra questi ultimi e la rete dei servizi, attraverso l'individuazione e la formazione delle figure ponte (individuazione figure ponte luglio 2010-luglio 2011; formazione figure ponte ottobre 2010- ottobre 2012)

In termini di ricaduta sul territorio, del progetto agorà-asse lavoro, questa può essere considerata l'azione più significativa, ma sicuramente anche la più complessa.

Il progetto prevedeva il coinvolgimento di due figure ponte da formare sui temi del lavoro.

Nel corso di questi tre anni il lavoro di coinvolgimento ha previsto diversi step e alcuni aggiustamenti in itinere della metodologia di lavoro pensata in fase progettuale.

Infatti nel primo anno di attività sono state individuate due persone disponibili a ricoprire il ruolo nell'ambito dell'Associazione il Veliero. La scelta di lavorare con una associazione del territorio sembrava essere più funzionale rispetto a quella di coinvolgere dei singoli cittadini in funzione al proseguo delle attività dopo il termine del progetto.

In realtà, dopo un primo anno di lavoro piuttosto intenso, la collaborazione, che peraltro è stata siglata con una lettera di intenti, è andata via via scemando. Questo probabilmente è stato determinato dal fatto che le persone coinvolte all'interno del loro contesto avevano altri ruoli (il Veliero è un centro di Ascolto) e altri approcci rispetto alla ricerca del lavoro e si sentivano piuttosto costretti in un ruolo non proprio.

Pertanto l'asse lavoro ha deciso di coinvolgere anche altre figure che possono essere a tutti gli effetti considerati delle Figure Ponte in quanto risorse del territorio che rimarranno dopo il progetto Agorà e che sono disponibili a mettere al servizio del territorio le loro competenze:

- una esperta di orientamento, comunicazione e selezione del personale che ad oggi è in rete, grazie all'intervento del progetto, con lo Sportello Lavoro e con la biblioteca di Tilane
- due operatori informatici disponibili a proseguire il lavoro di alfabetizzazione informatica
- una mediatrice culturale che dopo aver lavorato sulla ricerca attiva del lavoro si è resa disponibile a collaborare anche con gli altri assi del progetto

Vista l'esperienza precedente si è deciso di non formalizzare la collaborazione, ma di lasciare che si strutturasse un rapporto informale, ma significativo.

Probabilmente è possibile considerare questa azione come l'inizio di un percorso che potrà svilupparsi solo se il territorio rimarrà aperto e accogliente rispetto alle risorse che si rendono disponibili. *Per poter valorizzare queste potenzialità sarebbe opportuno supportare la rete con una ulteriore azione di coordinamento finalizzata a rendere più autonomo questo sistema.*

Produzione di materiale informativo (140 brochure)

Nel corso di questi tre anni di attività sono stati realizzati:

- volantini relativi ai 9 incontri di sensibilizzazione
- un documento informatico stampabile, chiaro e accattivante relativo a come affrontare il colloquio di lavoro.
- un Notiziario n. 0 che ha riportato gli esiti finali di progetto e che è stato distribuito durante il convegno finale del progetto e lasciato nel territorio

2. LA GOVERNANCE DEL PROGETTO

Ruoli nella rete.

Non si sono stati cambiamenti di ruolo indesiderati, c'è stato anzi l'auspicato graduale passaggio di consegne dai leading partner di Agorà ai soggetti della rete e alle figure-ponte in modo che potessero proseguire le attività sovradescritte.

Azione di coordinamento.

Nel terzo anno sono state ulteriormente diradate le riunioni di coordinamento tecnico intertematico generale. Per rafforzare il raccordo con i nuovi gruppi-ponte attivati, è stato lasciato più spazio sia alle riunioni tra operatori dei diversi assi, sia alle riunioni di staff tematico, con il compito di allargare ai soggetti della rete la riflessione sulla replicabilità e trasferibilità futura o delle prassi o delle modalità/strumenti di collaborazione sperimentati grazie al progetto.

Rapporto con le politiche territoriali

Oltre a promuovere azioni di coesione sociale in quartiere/in città (bottom up) il progetto nel terzo anno avrebbe dovuto man mano promuovere la connessione con chi ha responsabilità di pianificazione top-down. Il che è avvenuto solo in parte: sicuramente c'è stata un buon livello di interazione con le politiche dei servizi sociali e dei servizi preposti al lavoro, ma come si diceva sopra, sono rimasti in larga parte poco affrontati i problemi strutturali sulle problematiche abitative (sicuramente molto resterebbe da fare per favorire *un differente modello di produzione dell'offerta abitativa tale da ridurre la vulnerabilità delle famiglie, e la temporaneità dei progetti abitativi dei neoarrivati*), e in qualche caso sono state poco valorizzate le nuove risorse del volontariato espresso sui percorsi Agorà. Il bilancio complessivo può dirsi positivo rispetto alle ricadute attese sulla coesione sociale e sulla riduzione della distanza dalle istituzioni, come dimostrano i numerosi gruppi-ponte e le iniziative innovative sovradescritte, che hanno sicuramente favorito dei cambiamenti nelle prassi istituzionali a livello quantomeno tematico/settoriale. Molto resterebbe però da fare per supportare la capacità di fare politiche territoriali integrate sui 3 temi (casa, supporto alla famiglia, lavoro) che impattano più di altri sulla qualità di vita dei Cittadini, ma che sono fuori dalla sola competenza dell'ente locale. Forse questo può diventare oggetto di impegno futuro specifico all'interno di un progetto più ampio a carattere sovraterritoriale.

Ruolo dei soggetti della rete all'interno del territorio

Come sopra specificato, il capofila resterà sul territorio in quanto socio del comprensorio di microcredito locale nato con il Gruppo di risparmio, cercando di garantire da quella posizione un rilancio del capitale di relazioni maturate. Anche Apu rimarrà disponibile su chiamata. Al momento non sono previsti ruoli stabili da parte degli altri partner di progetto. Mentre ciascuno dei soggetti della rete territorialmente stabilmente implicati dal progetto ha in qualche modo assunto come si diceva sopra un ruolo trainante rispetto ai percorsi più innovativi che Agorà ha aperto: le GVV su Ago e Filo, l'Oratorio san francesco su

Mamme all'opera, Acli sul corso di italiano e sugli accompagnamenti sull'abitare, Veliero sulla presa in carico delle famiglie in difficoltà, il Gelso sulle Famiglie per l'alleggerimento.

I segnali di cambiamento osservati

Dimensioni generali di coesione

Il trend recente rispetto alle dimensioni generali di coesione rilevate all'avvio del progetto, evidenzia in generale una situazione pressochè invariata, eccetto che per il numero di eventi, nuove progettualità, e iniziative promosse, che ha visto ogni anno l'aumento del livello di partecipazione degli abitanti e l'ampliamento dei soggetti della rete implicati. Cambiamento questo significativo rispetto al concetto di coesione applicato. Rilevante anche il sostegno economico solidale registrato nei tre anni: oltre alle donazioni che ogni anno sono state raccolte per il doposcuola dell'Oratorio (ricavi cena solidale Mamme all'Opera), sono stati appunto raccolti per la costituzione del fondo di microcredito ben 14.816,00 (complessivamente si era preventivato un totale pari a 12.500,00 Euro).

Dimensioni specifiche di coesione (diverse per ciascun progetto)

Le dimensioni specifiche di cambiamento più rilevanti per il progetto Agorà, sono riassunte nei fogli 8 (figure ponte), 9 (destinatari), 10 (istituzione/servizi), 11 (soggetti della rete maggiormente implicati) della scheda "Dimensioni di cambiamento". Nella scheda specifica riportiamo nelle righe l'esito delle rilevazioni svolte in chiusura d'anno in larga parte attraverso le interviste video preparatorie del Convegno Finale. Come risulta dalle tracce delle interviste allegate (allegato P, Q, R, S) la scaletta del convegno (allegato O) è stata pensata appositamente per evidenziare i principali risultati rispetto ai cambiamenti perseguiti con le strategie generali del progetto, focalizzare i principali tentativi di innovazione sperimentati, gli ostacoli e gli apprendimenti, sollecitando le istituzioni/servizi rispetto agli interrogativi rimasti aperti. Le dimensioni di cambiamento finale percepito, sono state evidenziate attraverso le testimonianze raccolte appunto direttamente dal territorio: ovvero i destinatari/partecipanti alle attività; i soggetti della rete partecipante stabilmente al progetto; nuovi gruppi e figure-ponte nati col progetto. In allegato alla presente relazione verrà spedito a Fondazione Cariplo il video che ne è stato montato. Si tratta di un documento molto ricco e significativo ai fini ed alla risignificazione partecipata finale di tre anni lavoro.

Particolarmente significativo il percepito da parte delle figure-ponte, anche ai fini della verifica finale sulle dimensioni specifiche di coesione, perchè le interviste sono state svolte per andare a verificare direttamente le dimensioni di cambiamento ipotizzate.

Il progetto anche se non ha formalizzato il rapporto con le singole figure-ponte "specialistiche" sulle problematiche abitative così come sull'alleggerimento delle famiglie in difficoltà, grazie all'impegno dei nuovi gruppi nati dalle attività dell'asse abitare e dell'asse famiglie, ha infatti effettivamente aperto nuovi luoghi-ponte di coesione tra cittadini e servizi (si veda dati sintetici riportati nella scheda 8 dimensioni di coesione). In tutti i casi il rinforzo dell'autonomia delle figure-ponte si è spinto dall'iniziale livello di co-programmazione delle attività ad un livello di vera e propria co-progettazione. Dalle interviste-video si evince il fatto che la loro adesione alle proposte del progetto non è più solo personale e ma che si vivono come potenziali punti di accesso a un sistema più ampio fatto di risorse miste professionali e informali. E' percepito come medio-alto sia il livello di cambiamento interno ai gruppi di provenienza, sia il livello di collaborazione con i servizi pubblici. Anche se, specie dal volontariato organizzato, viene in alcuni casi rivendicata una maggior possibilità di poter partecipare alle decisioni in maniera più paritaria. Eccetto che per il caso del Gruppo di Risparmio Solidale in cui il livello di collaborazione con il servizio sociale è percepito come alto e soddisfacente.

1.1 Cambiamenti esogeni

E' importante sottolineare l'impatto crescente della crisi economica, di cui risente che il tessuto aziendale locale e anche il sistema di welfare pubblico. Questo non solo ostacola l'ingresso/il rientro nel

mercato del lavoro dei soggetti maggiormente svantaggiati, ma facilita la fragilizzazione anche di quelle fasce tradizionalmente più "fortunate". Questa evoluzione di scenario generale ha certamente depotenziato alcuni degli impatti del progetto e la rilevanza effettiva sulle famiglie più esposte.

Riflessioni sul cambiamento del contesto progettuale

Il contesto progettuale iniziale si configurava come caratterizzato dall'insicurezza diffusa come "effetto combinato" di un insieme di problemi sentiti dai cittadini:

- L'immagine negativa del VA, a causa del degrado di alcuni condomini e dell'aumento degli stranieri
- Le diverse storie di insediamento e l'allentamento del solidarismo tipico della storia del quartiere
- La crescente problematica economico-occupazionale e la scarsità di ambiti di confronto e sostegno sui problemi concreti
- I pregiudizi e la diffidenza, i rapporti di vicinato sempre più anonimi, la distanza percepita dalle istituzioni

Lo studio di fattibilità "Differenze non disperse" ha dimostrato che 'Il colore' della realtà del Villaggio è una proprietà relazionale tra attori diversi. Il concetto di coesione applicato dal progetto Agorà in seguito presentato si rifà alla nota definizione della sociologia relazionale: "Così come noi non vediamo la luce ma vediamo con la luce, nel campo psicologico sociale vediamo con le relazioni"

A differenza che nel campo fisico, in cui il rapporto è meccanico, nel campo socio-culturale il rapporto è comunicativo e interpretativo. Il progetto Agorà realizzato nei tre anni ha dimostrato che è l'azione dialogica che può facilitare la "pensabilità" del cambiamento: i *cambiamenti* sono possibili solo entro *una definizione relazionale* (o intersoggettiva) delle situazioni-problema da affrontare, e dei modi per affrontarli. La coesione sociale si è rafforzata laddove è stato possibile intrecciare e rilanciare le relazioni che producono nuovo "sensemaking", laddove cioè si è riusciti a mobilitare "il genius loci" entro percorsi pragmatici di attivazione sociale-comunitaria: sollecitando progressivamente l'assunzione di corresponsabilità da parte delle persone e dei gruppi di comunità nella co-ricerca di soluzioni in diversi ambiti della vita sociale ed economica, in risposta ai rischi di esclusione. Ciò riguarda sia i destinatari, chiamati a uscire dalla condizione di "assistito", sia le istituzioni di welfare chiamate ad affrontare i problemi attraverso pratiche di partecipazione all'azione progettuale più che di protezione.

Si sono confermate come efficaci le due strategie proposte per ognuno dei tre assi di azione: i gruppi-ponte fra servizi e cittadini permetteranno anche in uscita dal progetto di ricombinare e scambiare risorse e relazioni; le collaborazioni strutturate fra volontariato e servizi, sono oggi un sostegno alla coesione sociale a contrasto per le situazioni di difficoltà. Sono state dunque ridotte in parte le barriere relazionali e attenuate alcune fra le più forti conflittualità del contesto sociale (tra solventi e insolventi, neoarrivati e lungoresidenti, abitanti della parte vecchia/della parte nuova...): segno tangibile ne sono le forme di mutuo-aiuto e di sostegno solidale avviate, che si sono progressivamente sviluppate anche dal rapporto con la più ampia comunità locale (altri quartieri, la città).