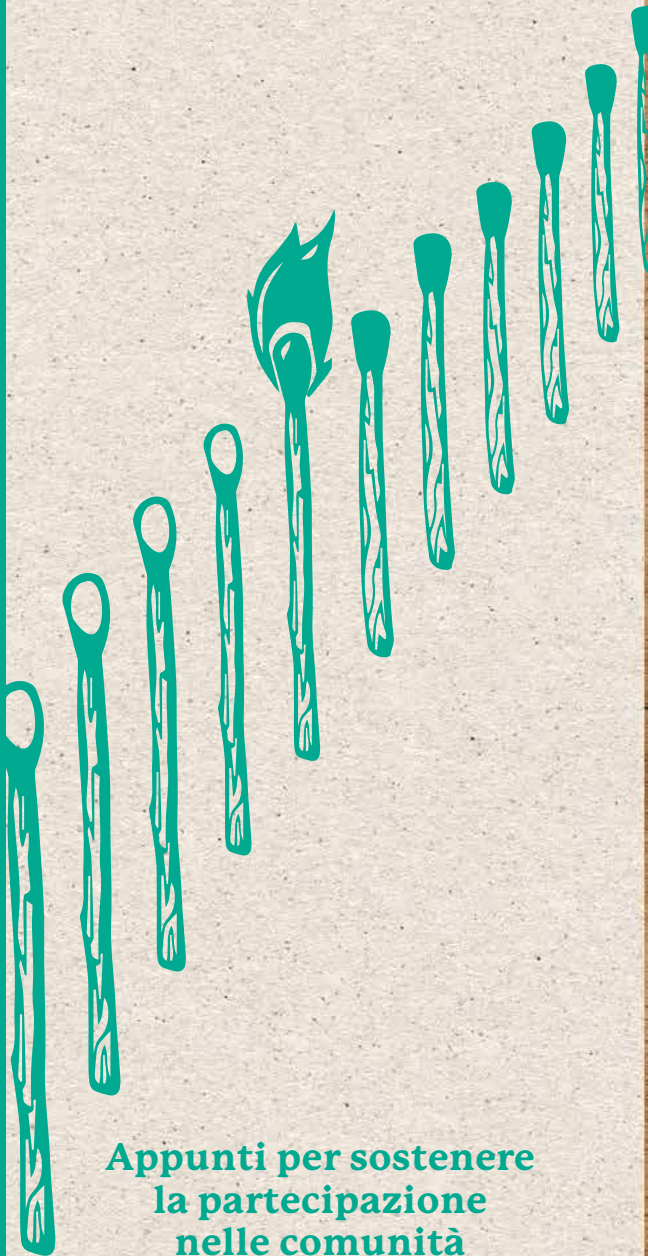




CSV
BERGAMO

centro di servizio per il volontariato

LA GENTILEZZA TI CONTAGIA



**Appunti per sostenere
la partecipazione
nelle comunità**

LA GENTILEZZA TI CONTAGIA

Appunti per
sostenere la
partecipazione
nelle comunità

**CENTRO DI SERVIZIO
PER IL VOLONTARIATO
DI BERGAMO**

Via Longuelo 83
24129 Bergamo
Codice fiscale 95095330163

tel 035 23 47 23

email bergamo@csvlombardia.it

bergamo.csvlombardia.it

Progetto grafico

Dario Carta – #cartadesign

www.dariocarta.com

INDICE

5 Introduzione

9 Il metodo

23 L'esperienza

Approfondimenti

39 Andare oltre i propri
perimetri

51 Impegno dei giovani tra
bisogno di giustizia e
senso di appartenenza

60 Una buona idea.
Gentilezza e
partecipazione

74 La comunicazione
solidale in tempi di
incertezza esistenziale

INTRODUZIONE



INTRODUZIONE

di Antonio Porretta
direttore CSV Bergamo

La pandemia è stata, ed è tuttora, un'esperienza trasformativa: tanto per il volontariato organizzato, che si è trovato a fare i conti con le proprie fragilità e con alcuni limiti figli della sua storia più recente (basti pensare alla iper-settorializzazione degli ambiti di intervento o al rapporto spesso ancillare nei confronti delle Istituzioni); quanto per quello dell'informalità e della prossimità, spesso considerato di minor valore, ma che in questi mesi si è dimostrata parte della cultura più radicata e profonda delle nostre comunità, innervate di senso innato di solidarietà e di istinto naturale alla cooperazione.

È anche a partire da queste considerazioni che riteniamo significativo raccontare, attraverso questa pubblicazione, la ricerca **#lagentilezzaticontagia**, realizzata da CSV Bergamo con la collaborazione dell'Università degli Studi di Bergamo tra aprile 2020 e aprile 2021. Sono almeno due gli ordini di ragioni che danno valore a questo percorso, il cui fine ultimo era quello di rinnovare chiavi di lettura, rigenerare coesione, attivare nuovi scambi e meticcamenti tra forme diverse di prosocialità e solidarietà.

Innanzitutto essa presenta un ap-

proccio metodologico innovativo, quello della mappatura partecipativa, che si è dimostrato non solo flessibile e rimodulabile, in grado di consentire un'interazione grupppale nonostante l'impossibilità di incontrarsi e confrontarsi di persona, ma soprattutto che ha saputo attivare e coinvolgere persone diverse per appartenenza, competenza, culture professionali, creando luoghi di reale scambio, promuovendo riconoscimento, sostenendo la co-produzione di apprendimenti. Un metodo quindi replicabile in contesti e su ambiti tematici diversi, interessante proprio per la sua capacità di integrare un esito finale concreto (la mappa) con un processo cooperativo, i cui outcome sono apprezzabili almeno quanto la mappa stessa.

In secondo luogo da questa esperienza di ricerca, per quanto limitata e circostanziata, è possibile trarre riflessioni più generali, capaci di offrire nuove chiavi di lettura e prospettive di lavoro attorno ai temi che il percorso ha messo in evidenza come tracce salienti di una possibile ri-generazione della solidarietà dentro le comunità. Apprendimenti e ipotesi utili non solo a chi si occupa direttamente di promozione del volontariato, ma a chiunque (amministratori, operatori sociali, volontari, educatori, semplici cittadini) sia interessato alla tessitura di quei legami che costituiscono il substrato di ogni comunità.

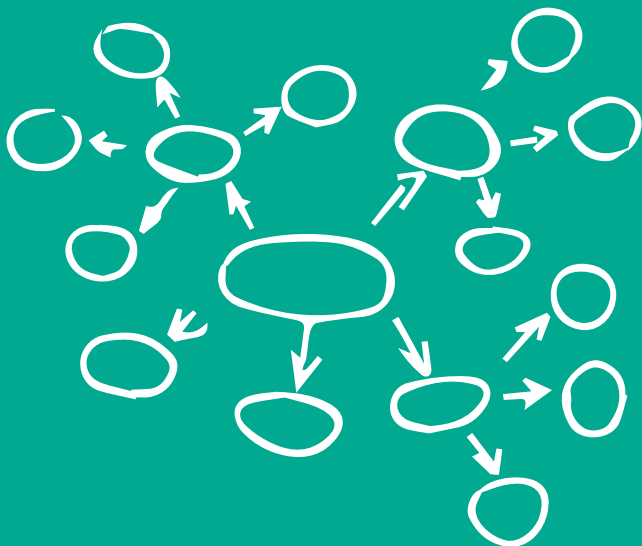
Ed è proprio per questo che, accanto ad un approfondimento sul metodo di lavoro e al racconto del percorso di ricerca, abbiamo chiesto a quattro testimoni privilegiati, osservatori e studiosi di dinamiche sociali e di comunità, di sviluppare alcune

riflessioni a partire dagli esiti più interessanti della ricerca. Non tanto per commentarli, quanto per coglierne scenari nuovi, tracciare direttrici di pensiero e di lavoro, tradurre le piccole storie incontrate durante il percorso in storie universali, capaci di superare i contesti che le hanno generate per parlare a tutti coloro che in esse si possono riconoscere.

Con Ivo Lizzola abbiamo affrontato la sfida dello sconfinamento e del superamento dei perimetri, che interroga chi si trova ad intraprendere nuovi percorsi, individuali e organizzativi; Elena Marta ci ha ricordato come il futuro del volontariato sia strettamente connesso con l'incontro con le diverse forme di solidarietà interpretate dalle nuove generazioni; Paolo Pezzana ha proposto una riflessione sulla necessità, oggi, di costruire territori contributivi e capacitanti, attivando processi istituenti che allarghino i confini dell'inclusione sociale e della partecipazione; infine Stefano Laffi ha sottolineato l'importanza della riscoperta del valore dell'informare, del comunicare e dell'esprimere come condizione per trovare equilibrio in una nuova quotidianità.

Si tratta di quattro proposte, intrecciate e interconnesse, che ci interrogano con forza, stimolandoci a ripensare e rinnovare le nostre ipotesi e le nostre progettualità, per promuovere territori nei quali i valori e le pratiche del volontariato continuino a rappresentare il legame primario delle comunità.

IL METODO



IL METODO

di Chiara Brambilla
docente di Antropologia dell'Università
degli Studi di Bergamo

La premessa

Il Progetto *#lagentilezzaticontagia*, come inizialmente promosso da CSV Bergamo, fin dai primi giorni dell'emergenza causata da Covid-19 durante il *lockdown* della primavera 2020, ha previsto una ricerca on desk volta a rintracciare e raccogliere gli "episodi di gentilezza" raccontati da social e media, dando immediata visibilità ad alcuni di essi attraverso i canali comunicativi di CSV (sito web, Facebook, Instagram, Twitter). Tuttavia osservando, attraverso la ricognizione da remoto, la vivacità del processo trasformativo generato dalla pandemia nelle dinamiche della solidarietà, nelle forme partecipative dei cittadini e nell'impegno sociale dentro le comunità, CSV ha rilevato il bisogno di trovare una modalità efficace per comunicare la ricchezza delle iniziative di solidarietà emergenti nei vari territori della provincia di Bergamo e per generare sui territori una riflessione attorno a quanto successo. È a partire da questo bisogno che CSV ha avanzato una richiesta di collaborazione scientifica al Dipartimento di Scienze Umane e Sociali dell'Università di Bergamo, che si è configurata come richiesta di consulenza antropologica al

fine di implementare la progettualità, iniziata nella I fase (marzo-settembre 2020), in ottica partecipativa attraverso l'ideazione e la realizzazione, in una II fase progettuale (settembre 2020-giugno 2021), di una ricerca in 4 Ambiti territoriali della provincia di Bergamo, garantendo un approccio scientifico e un apporto metodologico per l'uso di metodi etnografici partecipativi e collaborativi con particolare riguardo alla mappatura partecipativa per la ricerca-azione partecipata e di comunità¹.

L'ideazione di una ricerca-azione

La raccolta-dati, inerenti all'evoluzione dei legami sociali e della solidarietà a fronte dell'emergenza sanitaria e sociale causata da Covid-19, è stata impostata adottando una metodologia basata sull'utilizzo di strumenti d'indagine sociale di tipo qualitativo (osservazione, interviste semi-strutturate e narrative, focus group, mappatura partecipativa) con l'intento di non restituire un dato meramente quantitativo, ma di **innescare dentro i territori e tra i diversi protagonisti della solidarietà diffusa una opportunità di confronto**, affinché la ricerca potesse essere strumento di apprendimento e cambiamento generativo. Per queste ragioni, si è proceduto ad una ricerca-azione. Entro la dizione di "ricerca-azione" rientrano, infatti, esperienze assai diversificate, ma accomunate dallo scopo principale di porre la ricerca al servizio

1 Per una descrizione completa delle attività progettuali, si veda C. Brambilla, *Rapporto di Ricerca #Lagentilezzaticontagia* (giugno 2021), <https://www.csvlombardia.it/wp-content/uploads/2022/02/QRco-report-generale.pdf>

della comunità attraverso l'attivazione di pratiche partecipative finalizzate al mutamento sociale. L'obiettivo che la ricerca-azione persegue non è soltanto quello della conoscenza, ma anche quello di generare cambiamento nel contesto indagato, attivando, allo stesso tempo, un processo di presa di consapevolezza di questi cambiamenti da parte degli attori locali.

La ricerca-azione **#lagentilezzaticontagia** si è fondata, allora, sulla considerazione che **il processo conoscitivo può dirsi compiuto solo nel momento in cui è possibile tradurlo in azione sociale e che tale traduzione è garantita da un coinvolgimento diretto degli attori del territorio**.

È attraverso la combinazione dei diversi strumenti d'indagine sociale qualitativa e partecipativa poc'anzi elencati che la ricerca-azione ha consentito di attribuire agli attori del territorio - i quali, in diverso modo e titolo, giocano un ruolo nell'ambito del fare solidarietà nei territori dei 4 Ambiti considerati - capacità e competenze conoscitive, favorendone la partecipazione nel processo di ricerca stesso, che, senza tale coinvolgimento "del territorio", non avrebbe potuto completarsi nella sua efficacia. Più specificatamente, la metodologia della ricerca-azione proposta è stata volta alla creazione di una collaborazione e di un confronto tra i ricercatori e gli attori territoriali, sia per quanto riguarda la più puntuale definizione dei temi da indagare, sia per ciò che concerne l'impostazione e lo svolgimento della ricerca che, dunque, è stata impostata sul principio della partecipazione.

Il ruolo della mappatura partecipativa

Nel corso della ricerca-azione, lo strumento d'indagine sociale qualitativa che ha avuto un ruolo centrale è stata la **mappatura partecipativa**. Ma perché delle mappe? E perché delle mappe partecipative?

Anche se non ne abbiamo sempre consapevolezza, usiamo le mappe nella nostra quotidianità come una seconda lingua: dallo schizzo su un foglio di carta per indicare un luogo d'incontro, alla ricerca di un sito su Internet, all'uso di Google Maps per orientarci quando ci muoviamo in auto oppure quando camminiamo in una città sconosciuta. Fin dalle scuole elementari siamo abituati a materializzare i nostri immaginari dei luoghi del mondo attraverso le mappe. È altresì importante considerare che **la mappa non è solo una fotografia del territorio, ma essa comprende anche il processo con cui si fotografa**.

Ogni mappa è espressione di un preciso punto di vista: chi costruisce la mappa ha il potere di scegliere cosa rappresentare e come rappresentarlo nella carta². Anche l'orientamento verso nord, che siamo soliti dare alle mappe che usiamo nei Paesi Occidentali, non è l'unico possibile, perché anch'esso esprime il particolare punto di vista di chi ha costruito la mappa e, dunque, varia con il cambiare della società che costruisce la carta. Così, per esempio, una mappa disegnata dagli abitanti dell'Australia sarà espressione del loro punto di vista e sarà orientata a sud, con il nord in basso; molte rappresentazioni cartografiche realizzate da gruppi etnici africani vedono, in-

vece, le mappe orientate verso est, perché indica laddove sorge il sole, punto a cui viene attribuito anche un significato simbolico-religioso importante, perché ritenuto dimora degli antenati dopo la morte terrena. L'uso della mappa è motivato, quindi, dal fatto che essa consente di recuperare la centralità della dimensione spaziale che, pur costituendo un elemento deciso per la comprensione del contesto storico, sociale e culturale nel quale si vive, è spesso trascurata oppure considerata marginale. Si vuole **riconoscere invece alla mappa un ruolo cruciale per la raccolta, l'organizzazione, l'interpretazione e la comunicazione della dimensione spaziale che concerne la complessità delle relazioni intrattenute tra individui, comunità e il luogo che abitano**. Infatti, le comunità non vivono in un *vacuum* spazio-temporale, ma vivono e si riproducono socialmente in un ambiente che ha attributi naturali e antropici. L'uso della mappa consente di recuperare il "senso del luogo", che si definisce a partire da sentimenti di attaccamento al luogo e dalla memoria, assumendo un ruolo centrale per l'attivazione di processi di sviluppo sociale sostenibile dei territori³. Per tale via, la mappa può essere altresì considerata uno **"strumento operativo" in grado di recuperare il significato sociale del territorio e di consentire la partecipazione delle popolazioni locali ai processi decisionali**, generando trasformazioni positive dei territori attraverso l'attivazione di processi non solo di partecipazione, ma anche di coinvolgimento (*en-*

2 F. Farinelli, *I segni del mondo*, Academia Universa Press, Bologna 2009

3 De Varine H., *Radici del futuro. Il patrimonio culturale al servizio dello sviluppo locale*, CLUEB, Bologna 2005

gagement)⁴.

Le mappe costruite con metodo partecipativo sono “mezzi comunicativi” redatti coinvolgendo attori che abitano il territorio, per far emergere le percezioni, le esperienze, i racconti e le rappresentazioni di questi attori delle comunità locali sui fenomeni osservati. La mappatura partecipativa permette di esprimere i saperi locali e i valori sociali condivisi dai partecipanti⁵. A differenza delle mappe percettive o mentali, quelle partecipative non danno conto di vissuti e rappresentazioni individuali, ma **sono l'esito di un'esperienza condivisa e restituiscono una visione collettiva, di comunità**. La mappa partecipativa non si propone di fornire, dunque, un riferimento geografico esatto! L'obiettivo non è avere una mappa fatta più o meno “bene”. Non è necessario, quindi, essere esperti geografi per realizzare delle mappe partecipative: esse servono a restituire una rappresentazione collettiva, condivisa dagli attori delle comunità locali, riguardo ai territori che abitano.

Il processo di mappatura partecipativa

Il processo di mappatura partecipativa si è svolto attraverso un ciclo di 3 incontri laboratoriali (focus group) in ciascuno dei 4 Ambiti coinvolti nel Progetto. I soggetti invitati a partecipare al percorso labora-

toriale sono stati individuati a partire dalle interviste in profondità condotte, nella I fase del Progetto, con testimoni privilegiati e significativi nei territori dei 4 Ambiti oggetto di approfondimento nella II fase di ricerca-azione.

Data la situazione pandemica, si è reso necessario lo svolgimento per via telematica dei focus group. La realizzazione di un processo partecipativo di mappatura a distanza ha costituito un importante elemento metodologico innovativo del Progetto, che ha permesso di “ripensare” strumenti e metodi della ricerca partecipativa, solitamente usati in presenza, secondo modalità utilizzabili per via telematica, garantendo l'interazione collaborativa anche a distanza⁶. Si tratta di elementi che garantiscono altresì la sostenibilità e la replicabilità della metodologia.

Costruire una mappa partecipativa nella pratica è un processo non banale, che prevede diverse fasi di lavoro, nel corso delle quali si esprime una dichiarazione collettiva di intenti e valori e si affermano principi di coinvolgimento che portano ad una rappresentazione collettiva, espressione di percezioni, esperienze e conoscenze condivise tra i partecipanti⁷. Il lavoro co-operativo (letteralmente “dell'operare insieme”) che caratterizza il processo di mappatura

4 I. Putti, C. Brambilla, “Sguardi in movimento: ripensare Zingonia nelle narrazioni dei bambini senegalesi”. In P. Braibanti (a cura), *Ripensare la salute. Per un riposizionamento critico nella psicologia della salute*. Franco Angeli, Milano 2015, pp.224-247

5 S. Clifford, A. King, *From place to PLACE: maps and Parish Maps*, Common Ground, Londra 1996

6 Il Progetto #lagentilezzaticontagia ha ricevuto la menzione speciale per l'innovazione metodologica nell'ambito del Premio per la ricerca collaborativa e applicativa – edizione 2021 della Società Italiana di Antropologia Applicata

7 S. Clifford, M. Maggi, D. Murtas, *Genius Loci. Perché, quando e come realizzare una mappa di comunità*, Strumenti IRES, Torino 2006

partecipativa – durante il quale ci si fa delle domande collettivamente e reciprocamente, si condividono delle conoscenze, si collabora favorendo una socializzazione delle informazioni, dei saperi e delle esperienze quotidiane – ha un ruolo significativo nel supportare il processo di negoziazione dei diversi tipi di interessi che muovono gli attori, delle diverse risorse che essi possono mobilitare così come anche dei diversi bisogni (manifesti e/o latenti) di cui ognuno è portatore e che costituisce il perno attorno al quale si sviluppano le strategie operative per favorire l'impatto sociale della ricerca sui territori. Più precisamente, in un processo di mappatura partecipativa possono essere distinte 7 fasi principali:

- 1. Prima di partire: le motivazioni** (Sono chiare le motivazioni che spingono a realizzare la mappa? Quanto queste motivazioni sono condivise? La mappa partecipativa non è una fotografia - Importanza del processo di costruzione partecipativo).
- 2. L'area geografica da coinvolgere** (Troppo grande o troppo piccola? Ruolo dei testimoni privilegiati e significativi; sensibilità rispetto ai confini dei propri luoghi; disponibilità delle persone; trasformazioni recenti del territorio).
- 3. Formare il gruppo** (Diversi ruoli nel coinvolgimento: *stakeholders* - soggetti portatori di interessi, *powerholders* - soggetti portatori di poteri specifici, *valueholders* - soggetti portatori di valori, *experienceholders* - soggetti portatori di esperienze; ruolo dei facilitatori – testimoni privilegiati e significativi –; come

organizzare i gruppi: su base tematica o territoriale; sulla base di diverse tipologie di attori; grandezza dei gruppi; appello alla partecipazione – lettera di convocazione).

- 1. Lavorare insieme** (Farsi delle domande collettivamente e reciprocamente: quali sono le percezioni, le esperienze, i racconti e le rappresentazioni degli attori delle comunità locali rispetto ai fenomeni indagati? Condivisione di conoscenze; collaborare favorendo una socializzazione delle informazioni, delle conoscenze, dei saperi e delle esperienze quotidiane).
- 1. Disegnare la mappa** (Non è una carta geodetica! Non bisogna essere esperti! Sono mappe affettive. Stili e temi da concordare creativamente).
- 1. Presentare la mappa** (Presentazione intermedia e presentazione finale; coinvolgimento di diversi attori con ruoli diversi).
- 1. Dopo la mappa** (Quali esiti e quali utilizzi della mappa? Cosa suggerisce la mappa? Attraverso la mappa sono avanzate delle proposte operative?).

Esiti della mappatura partecipativa e possibili utilizzi delle mappe

La dimensione partecipativa del Progetto di ricerca-azione **#lagentilezzaticontagia** non ha riguardato solo la fase di svolgimento della ricerca, ma ha avuto un ruolo rilevante anche con riguardo agli esiti del lavoro di mappatura partecipativa e alle sue ricadute sul territorio. È importante che i partecipanti alla ricerca-azione siano stati chiamati, a conclusione dei labo-

ratori partecipativi, ad attribuire un valore condiviso al prodotto-mappa realizzato, riflettendo insieme sui possibili contesti di utilizzo delle mappe e sui potenziali destinatari. L'obiettivo è stato quello di far emergere il potenziale delle mappe partecipative prodotte come **strumento per ricreare comunità, partendo da un riconoscimento sui territori**.

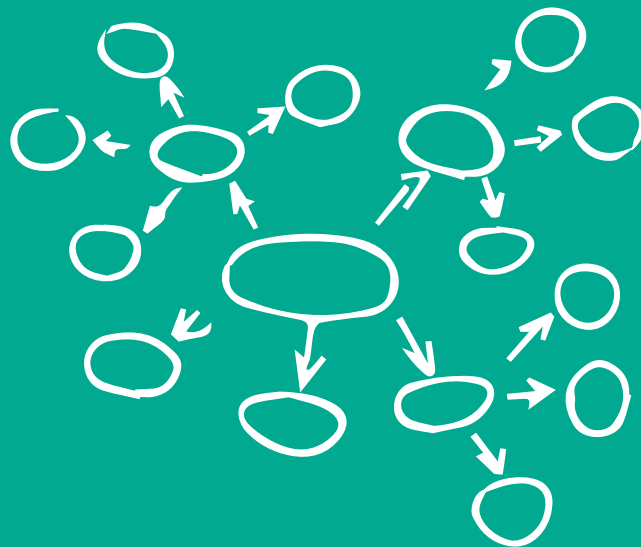
Per queste ragioni, la parte conclusiva dei laboratori di mappatura partecipativa è stata riservata, con i gruppi di lavoro di ciascuno dei 4 Ambiti, ad una riflessione collettiva riguardo ai possibili utilizzi delle mappe partecipative realizzate durante la ricerca-azione. Il processo partecipativo in ciascuno dei 4 Ambiti ha portato all'identificazione, da parte degli attori coinvolti nella ricerca-azione, di 3 possibilità di utilizzo delle mappe partecipative: **utilizzo politico** (la mappa è strumento per favorire politiche di sviluppo territoriale all'insegna del coinvolgimento delle comunità per uno sviluppo locale sostenibile - per es. presentazione della mappa all'Ufficio di Piano in vista della redazione del nuovo Piano di Zona nell'Ambito Alta Valle Seriana e Valle di Scalve); **utilizzo comunicativo** (la mappa è uno strumento per creare nuove opportunità di conoscenza e connessioni inedite tra gli attori locali - per es. incontri aperti alla cittadinanza, presentazioni presso amministrazioni locali, associazioni, enti del terzo settore, ...); **utilizzo formativo** (la mappa è uno strumento per creare opportunità di formazione, per organizzare percorsi formativi sui temi trattati dalla ricerca-azione all'interno delle organizzazioni, per le quali dei referenti hanno

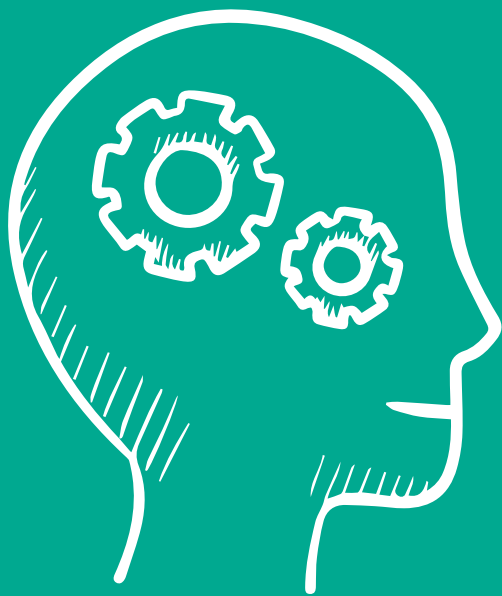
partecipato al processo di mappatura partecipativa, per organizzare percorsi di avvicinamento al volontariato per studenti con il coinvolgimento di associazioni).

Conclusa la II fase di ricerca-azione, il Progetto ha previsto una fase di attività di follow-up (luglio-dicembre 2021), volta a incrementarne l'impatto sul territorio e ad assicurare la sostenibilità dei risultati raggiunti. In questa fase di follow-up, l'attenzione si è concentrata, come in ogni ricerca-azione partecipata, sugli esiti del Progetto e sugli utilizzi possibili delle mappe per mantenere "vivo" l'ingaggio che il processo partecipativo ha attivato attraverso la messa in comune di contesti, azioni e relazioni che raccontano dell'evoluzione dei legami sociali e della solidarietà al tempo della pandemia sui territori bergamaschi. In uno dei 4 Ambiti territoriali (Ambito Alta Valle Seriana e Val di Scalve) che hanno partecipato al Progetto, si è svolta una fase di follow-up per dare continuità al processo partecipativo, in cui la comunità è stata coinvolta nella definizione delle politiche del territorio con riguardo alla progettazione del Piano di Zona 2021-2023. L'Ufficio di Piano dell'Alta Valle Seriana e Val di Scalve ha individuato, infatti, nella definizione del nuovo Piano di Zona 2021-2023, il contesto in cui promuovere la "presa di parola" e la responsabilizzazione dei diversi attori istituzionali, sociali e dei singoli cittadini alla costruzione del welfare locale, come avviate attraverso il processo partecipativo attivato dalla ricerca-azione. Più precisamente, CSV ha: avviato e allestito dei laboratori partecipativi in cui è stata utilizzata la mappatura partecipativa nei 5

Sub-Ambiti della Valle (Val del Riso, Asta del Serio, Unione Comuni Presolana, Clusone, Val di Scalve); curato e condotto, con le stesse modalità partecipative usate durante la ricerca-azione, gli incontri allestiti a partire dall'adesione di enti del terzo settore, sindacati, scuole, alla manifestazione d'interesse per la co-programmazione del Piano di Zona 2021-2023; raccolto e cercato di ricomporre gli orientamenti strategici emersi dai laboratori partecipativi affinché potessero contribuire alla stesura del nuovo Piano di Zona.

Oltre alle attività di follow-up, dal Progetto sono derivate alcune attività di spin-off in altri Ambiti territoriali (Ambito di Grumello del Monte, Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi - comprendente gli Ambiti Basso Sebino, Alto Sebino e Val Cavallina), che hanno espresso interesse rispetto all'applicazione dello strumento della mappatura partecipativa per l'avvio di nuove progettualità territoriali finanziate tramite bandi.





L'ESPERIENZA

di Ester Carrara e Ilaria Putti
operatrici CSV Bergamo

LA COSTRUZIONE DEL CAMPO *Ricerca da remoto e individuazione del campo di indagine*

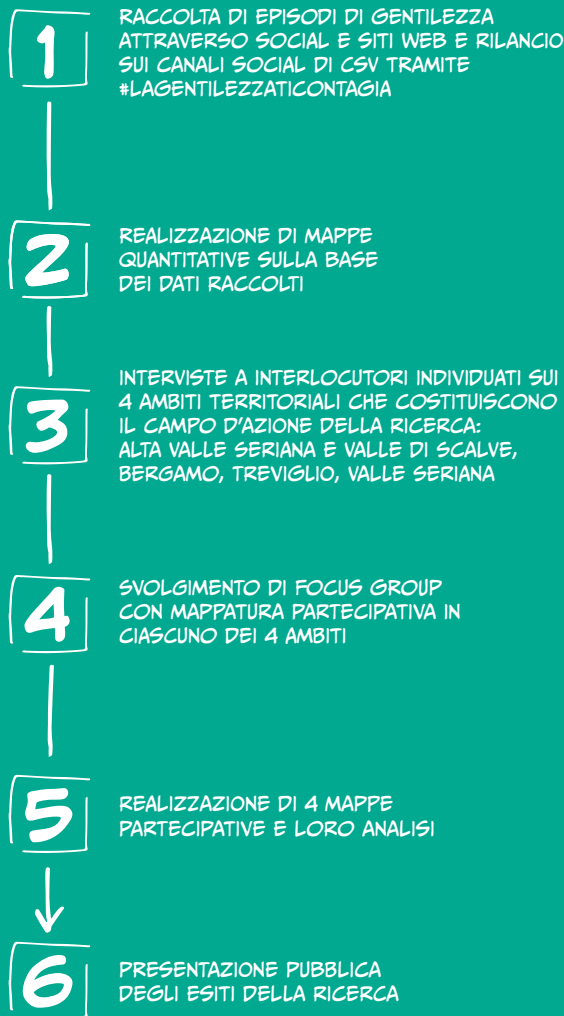
Ad inizio lockdown, nella primavera del 2020, il lavoro territoriale di CSV Bergamo si è fermato, come molte altre attività in quel momento. Nell'impossibilità di incontrarsi, gli operatori sono rimasti attenti a quello che stava accadendo sul territorio, intercettando diverse azioni di solidarietà e sostegno rivolte alle persone che si trovavano in difficoltà. Gli episodi rintracciati sono stati rilanciati tramite i canali social del Centro attraverso l'hashtag #lagentilezzaticontagia, con l'intento di diffondere una narrazione positiva, pur nel contesto estremamente critico di quel momento. Ben presto questa prima campagna comunicativa si è trasformata in qualcosa di più.

L'indagine on-line è stata formalizzata in una vera e propria raccolta dati realizzata attraverso una griglia di rilevazione e applicata a tutti gli Ambiti Territoriali della provincia di Bergamo, individuando oltre 400 episodi di solidarietà.

Questa ampia ricognizione era però focalizzata su un piano quantitativo e scontava una carenza metodologica. Si è quindi reso necessario ridurre il campo di inda-

TAPPE DEL PERCORSO

La ricerca si è sviluppata nelle seguenti tappe:



La conduzione del percorso è stata curata dalle operatrici di CSV Bergamo Ilaria Putti e Ester Carrara con la supervisione scientifica di Chiara Brambilla, docente di Antropologia presso l'Università di Bergamo, e la supervisione di Antonio Porretta, direttore di CSV Bergamo.

gine per poter esplorare e comprendere quello che già sembrava essere un fenomeno molto interessante e innovativo. Lo strumento più adatto a questo scopo è sembrato essere quello della ricerca-azione, che oltre ad approfondire la conoscenza prevede il coinvolgimento diretto dei soggetti stessi della ricerca, in questo caso attraverso il metodo della *Mappatura Partecipativa*.

Sono stati selezionati 4 Ambiti Territoriali che sono diventati oggetto di un ulteriore approfondimento e della produzione di mappe quantitative che rappresentassero (anche graficamente) i soggetti attivi e le azioni realizzate nel periodo compreso tra marzo e giugno 2020. Bergamo, Treviglio, Val Seriana e Alta Val Seriana-Val di Scalve sono i territori coinvolti in questa seconda fase di ricerca: sono stati scelti questi territori per la presenza capillare di progettualità ed esperienze, oltre che per la buona conoscenza pregressa di queste zone da parte di CSV che vi operava da tempo.

Interviste e selezione dei partecipanti

Le mappe quantitative realizzate (una relativa ai soggetti e una relativa alle azioni per ciascuno dei territori coinvolti) restituivano una fotografia in grado di comunicare che qualcosa stava cambiando nei modi di organizzare la solidarietà dentro le comunità e sono state utilizzate come stimolo per raccogliere impressioni e suggestioni da alcuni attori significativi dei 4 Ambiti Territoriali, a partire dai loro responsabili dei Servizi Sociali.

Questa prima interlocuzione istituzio-

nale è servita ad individuare insieme all'intervistato altri soggetti del territorio, che potessero essere considerati testimoni privilegiati e significativi, con cui poter ulteriormente approfondire l'evoluzione delle forme di solidarietà e dei legami sociali al tempo della pandemia.

In totale sono state realizzate 27 interviste semi-strutturate proposte allo scopo di far emergere la conoscenza dei processi di solidarietà attivati, a partire dal racconto dell'esperienza di ciascun intervistato. Sono state coinvolte nelle interviste diverse tipologie di persone: assistenti sociali, volontari di associazioni, referenti di cooperative sociali, singoli cittadini, commercianti, farmacisti e amministratori locali. Esito di questo ulteriore approfondimento è stata la selezione delle persone invitate a partecipare al processo di Mappatura Partecipativa, entrando a far parte di 4 gruppi di lavoro, divisi per territorio di appartenenza e formati provando a rispettare quel profilo di eterogeneità che ha caratterizzato i soggetti attivi durante il lockdown.



Costruzione del percorso e strumenti per l'implementazione a distanza

Nell'autunno del 2020 la situazione pandemica non permetteva l'incontro di diverse persone in luoghi chiusi e si è perciò reso necessario ripensare le attività da svolgere nei 4 focus group in modo che potessero

essere realizzate da remoto.

Il processo partecipativo richiede un tempo sufficientemente lungo per l'esposizione e il confronto tra i presenti e per la produzione di un contenuto condiviso e rappresentativo, tuttavia era necessario considerare quale impegno fosse realisticamente sostenibile dai partecipanti, in termini di tempo e frequenza, vista la maggior fatica richiesta da un incontro online e immaginando che molti di loro potessero essere ancora coinvolti in attività a sostegno delle persone in difficoltà.

Il percorso si è quindi articolato in 3 incontri in focus group per ciascuno dei 4 gruppi di lavoro, della durata di 2 ore, svolti tramite la piattaforma Zoom a cadenza mensile. Durante questi appuntamenti sono stati utilizzati alcuni strumenti digitali per rendere il confronto il più possibile efficace e piacevole da seguire e per la realizzazione della mappa partecipativa.

PADLET: è un ambiente web gratuito semplice da utilizzare con qualsiasi dispositivo e sistema operativo. Si basa su un "muro" virtuale in cui è possibile inserire testi, elementi multimediali, link e aggiungere collaboratori per l'utilizzo condiviso.

CACOO: è un software web gratuito con cui è possibile creare e condividere schemi e diagrammi.

WHITEBOARD: è un'area di disegno digitale con cui è possibile sia scrivere tramite tastiera sia disegnare utilizzando una lavagnetta digitale da collegare al computer tramite USB (Bamboo, ta-

voletta grafica con penna). È disponibile gratuitamente online.

I FOCUS GROUP

Nell'ingaggio dei soggetti per la partecipazione alle attività nei focus group si è proceduto al fine di assicurare il coinvolgimento non soltanto di soggetti portatori di interessi (stakeholders) e di poteri specifici (powerholders), ma anche di soggetti più generalmente riconosciuti come portatori di percezioni, valori (valueholders) ed esperienze (experienceholders). Come anticipato i 3 incontri in focus group si sono svolti da remoto tramite la piattaforma Zoom e con l'uso di altri software a supporto della realizzazione della mappa partecipativa.

Primo focus group

Le mappe quantitative realizzate nella I fase del progetto sono state utilizzate come strumenti per **innescare tra i partecipanti una riflessione condivisa intorno a quanto successo**. Ai partecipanti è stato chiesto di raccontare le loro esperienze e il loro punto di vista riguardo alla rete di solidarietà messa in campo durante la prima fase dell'emergenza. L'attenzione è stata posta in modo particolare sulle caratteristiche di ogni soggetto, sulle azioni messe in campo, sulle relazioni intercorse tra di loro per riflettere sui cambiamenti in atto rispetto al passato. Sono stati inoltre raccolte indicazioni rispetto ad altri soggetti rilevanti non ancora nominati e altre azioni di solidarietà riferite a bisogni non ancora emersi. Le testimonianze sono state raccolte in diretta e condivise tramite Padlet e

successivamente restituite attraverso l'elaborazione di uno schema realizzato con Cacao che evidenzia:

- **SOGGETTI** protagonisti di azioni di solidarietà sui territori, distinguendo tra quelli che hanno partecipato al percorso partecipativo ("soggetti presenti") e quelli che, invece, non hanno preso parte ai focus group, ma sono stati nominati ("soggetti nominati") durante le attività laboratoriali dai presenti;
- **AZIONI** di solidarietà realizzate sui territori, distinguendo tra quelle che sono state svolte dai partecipanti al percorso partecipativo ("azioni svolte") e quelle che, invece, non sono state realizzate dai partecipanti, ma sono state da essi nominate ("azioni nominate").



Secondo focus group

Lo schema in Cacao è stato inviato ai partecipanti a seguito dell'incontro e utilizzato come punto di partenza per il confronto svolto nel secondo appuntamento. Era importante capire se lo schema corrispondeva alle testimonianze raccolte ed eventualmente completare mancanze rilevate.

Successivamente i presenti hanno attribuito valore e significato agli elementi emersi dal racconto attraverso la designazione di **CATEGORIE DI SOGGETTI** (volontariato sociale, volontariato spontaneo, istituzioni pubbliche, privato sociale, fami-

glie, ...) e di **AZIONI** (sostegno alla quotidianità, salute, socialità, comunicazione/informazione, ...) per poi costruire **ICONE** che le rappresentassero.

Le icone sono state disegnate, sulla base delle sollecitazioni dei partecipanti, da una delle conduttrici del focus, attraverso il software Whiteboard. Le icone disegnate, per categorie di soggetti e azioni, sono servite per costruire la mappa partecipativa nel focus group conclusivo.



Terzo focus group

Il terzo focus group è stato dedicato alla realizzazione della mappa partecipativa. Come base è stata utilizzata la mappa dell'Ambito Territoriale di riferimento priva di elementi, con soltanto visibili i confini dei territori comunali compresi nell'Ambito. La prima richiesta fatta ai partecipanti è stata quella di connotare la mappa attraverso riferimenti naturali e antropici che ritenevano importanti per identificare il territorio come luogo della loro comunità. Successivamente sono state posizionate le icone realizzate nell'incontro precedente, in base alle loro personali percezioni, esperienze e rappresentazioni. Le osservazioni personali di ognuno sono state condivise nel confronto partecipativo, i particolari posizionamenti delle icone sulla mappa, così come la loro grandezza e gli eventuali legami tra le diverse icone sono il risultato del processo di riflessione condivisione tra

i partecipanti. La mappa è stata redatta "in diretta" sulla base delle sollecitazioni dei partecipanti da una delle conduttrici del focus, sempre attraverso il software Whiteboard.

Si restituisce, dunque, **una rappresentazione collettiva e condivisa dagli attori delle comunità locali, riguardo all'evoluzione delle forme della solidarietà nei territori che abitano**. La mappa manoscritta è stata poi rielaborata in post-produzione inserendo anche brevi testi e annotazioni che riprendono aspetti importanti emersi nel confronto orale. Inoltre icone e testi descrittivi posti sulla mappa sono collegati, attraverso l'uso dei colori, ai principali temi emersi come centrali nell'evoluzione delle forme della solidarietà e dei legami sociali al tempo della pandemia nel corso di tutta la ricerca-azione.

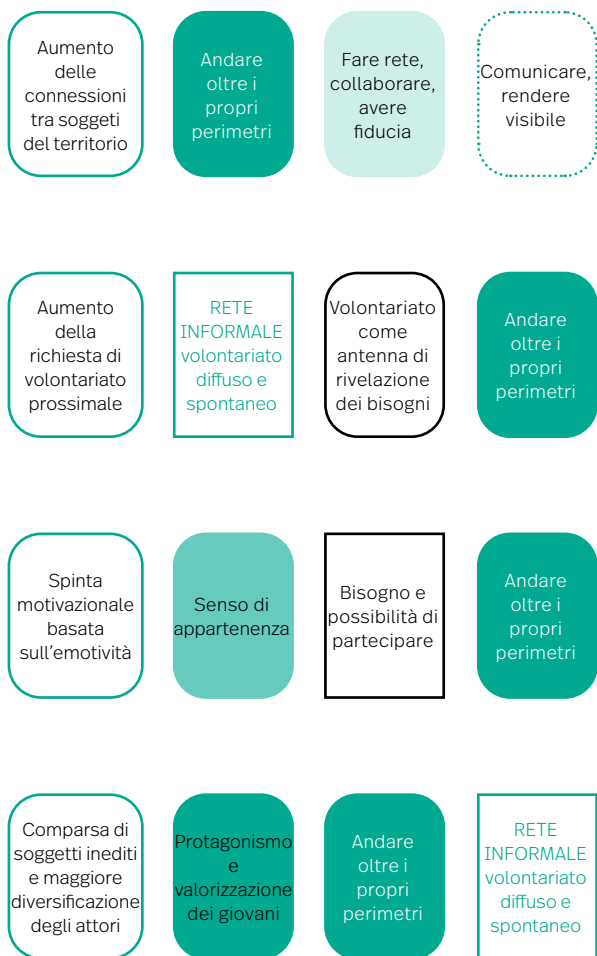


GLI ESITI

Confronto tra le ipotesi iniziali di CSV e i temi emersi dalla ricerca

Il percorso collaborativo realizzato durante la ricerca-azione con mappatura partecipativa ha permesso, da un lato, di verificare le ipotesi iniziali formulate da CSV a partire dall'analisi delle informazioni raccolte attraverso i social e i media nella I fase della ricerca e, dall'altro lato, **di far emergere alcuni temi centrali nell'evoluzione delle dinamiche della solidarietà e dei legami sociali a seguito dell'emergenza sanitaria e sociale** causata

da Covid-19. Di seguito si riporta uno schema che mostra le ipotesi inizialmente formulate da CSV (box bianchi prima colonna a sinistra) e i temi emersi nei focus group durante il percorso di ricerca-azione partecipativa (colonne successive con i box colorati).



Lo schema evidenzia la corrispondenza tra le ipotesi iniziali formulate da CSV e i temi emersi dal racconto dei soggetti coinvolti, con alcune differenze esposte dai gruppi di lavoro riguardanti principalmente sfumature e accenti che i partecipanti hanno posto sui significati attribuiti al proprio operato.

Il tema che ricorre con maggior frequenza è quello dell'**ANDARE OLTRE I PROPRI PERIMETRI**. È emerso come la crisi complessa causata da Covid-19 ha creato nuovi confini e spazi di confinamento, mostrandoci le nostre vulnerabilità e rendendo più visibili e aspre vecchie e nuove ineguaglianze, ma ha anche avviato un **processo trasformativo delle dinamiche della solidarietà e dell'impegno sociale per cercare "tattiche" comuni in risposta ai problemi**. Questo sconfinare emerge come elemento fondamentale per la realizzazione sia di azioni di prossimità e di nuove connessioni ed interazioni tra soggetti del territorio, sia per la **comparsa di nuove realtà e nuove risorse prima rimaste silenti**. Nei laboratori partecipativi il tema dell'andare oltre i propri perimetri ha assunto in particolare tre declinazioni: **Superare le tradizionali distanze tra soggetti diversi; Aprirsi a nuove collaborazioni e azioni innovative; Assumere compiti e responsabilità oltre il proprio mandato**.

Un altro tema emerso in tutti e 4 gli Ambiti è quello del coinvolgimento dei giovani e del **PROTAGONISMO DELLE NUOVE GENERAZIONI**, di grande rilevanza sia per l'aspetto del ricambio generazionale, sia per quello educativo legato alla formazione di

adulti responsabili, solidali, attenti ai bisogni del territorio. Dalle esperienze raccolte sono emersi molteplici attivazioni di giovani capaci di creatività e intraprendenza che esprimono il bisogno di essere visti e riconosciuti come attori capaci di incidere in modo positivo sul tessuto sociale e che in qualche modo interrogano la comunità sul rinnovamento delle proprie forme partecipative. **Il contesto pandemico ha “abilitato” i giovani che hanno potuto offrire il proprio contributo attraverso le proprie modalità, il proprio punto di vista e le proprie competenze e quindi di percepirsi e essere percepiti come soggetti capaci**, nel senso più ampio del termine: capaci di fare, di farsi carico di qualcosa, di essere responsabili. Tale protagonismo giovanile si è espresso in diversi modi: gruppi giovanili che hanno risposto all'appello delle istituzioni; singoli giovani che sono entrati a far parte di reti di aiuto organizzate; giovani (singoli e gruppi) che hanno convertito le loro normali attività per rispondere all'emergenza, anche mettendo a disposizione competenze professionali; giovani che hanno creato gruppi appositamente per operare durante il lockdown.

Due temi importanti, emersi come strettamente connessi l'uno all'altro e capaci di influenze reciproche, sono quelli della **PARTECIPAZIONE** e dell'**APPARTENENZA**. Il prendere parte ai processi e alle reti di aiuto, che si sono attivati sui territori, può essere riferito al bisogno di non sentirsi soli e isolati e di far fronte comune contro un “nemico” arrivato dall'esterno, rappresentato da Covid-19. La situazione di necessità e di vulnerabilità dei tradizio-

nali attori della solidarietà ha contribuito ad **abbassare le soglie di accesso all'azione volontaria, dando ampio respiro alla partecipazione che, se da un lato, si origina proprio nel senso di appartenenza alla propria comunità, dall'altro lato, è essa stessa importante fonte per alimentare tale senso di appartenenza.**

Centrale nei 4 Ambiti Territoriali è il tema del **FARE RETE**, emerso con caratteristiche specifiche diverse. Nell'Ambito dell'Alta Valle Seriana e Val di Scalve si è attivato un forte coordinamento tra i diversi attori del territorio (associazioni, cittadini, cooperative, amministrazioni, medici, ...) con la regia dell'Ufficio di Piano (responsabile ed assistenti sociali territoriali). Questo ruolo di regia, nell'Ambito di Treviglio, è stato maggiormente assunto dai Sindaci dei diversi Comuni che, operando anche tramite il COM Bassa Bergamasca (Centro Operativo Misto), hanno condiviso risorse e coordinato le diverse attività. Per quanto riguarda l'Ambito della Val Seriana e quello di Bergamo, il forte e immediato impatto dell'emergenza sanitaria e sociale ha fatto sì che prevalessero attivazioni a livello comunale e, solo in un secondo momento, sono state messe in campo azioni di rete a livello di Ambito tramite le UTES (Unità Territoriale Emergenza Sociale).

Il tema della **COMUNICAZIONE** è stato sviluppato principalmente dal punto di vista funzionale. I soggetti presenti hanno sottolineato l'importanza di connettere e coordinare i diversi attori territoriali che si sono mobilitati per il supporto a chi aveva bisogno, ed è emersa la necessità di diffondere informazioni capillarmente e di chie-

dere e ricevere sostegno anche da fuori il territorio. In alcuni contesti è stato anche evidenziato il bisogno di migliorare le strategie comunicative per mantenere alta la capacità di rilevazione dei bisogni e di sostegno e vicinanza alle situazioni di fragilità, nonostante l'impossibilità di incontrarsi di persona. È di particolare importanza il fatto che il tema della comunicazione sia emerso all'interno di un lavoro di socializzazione di criticità e risorse, perché, oltre agli aspetti più strumentali emersi dalle narrazioni dei partecipanti, possiamo individuare dentro questo argomento **il bisogno essenziale delle diverse realtà di raccontarsi per rendere visibili le proprie progettualità**, non solo nei loro esiti ma anche mostrando i processi che li hanno prodotti, per accrescerne il valore percepito e la capacità di intercettare nuove risorse e nuove collaborazioni. Nell'Ambito dell'Alta Valle Seriana-Val di Scalve questo tema ha assunto particolare rilievo ed è stato riferito quale elemento fondamentale per diverse azioni volontarie mentre negli altri territori è emerso come elemento all'interno di cornici tematiche riferite come maggiormente significative: quella della rilevazione dei bisogni dei cittadini e quella delle relazioni e del sostegno alla fragilità.

Un ulteriore tema emerso come rilevante in tutti i 4 Ambiti è quello del **VOLONTARIATO SPONTANEO**. Per volontariato spontaneo si intende una spinta "naturale" verso l'altro che si trova in stato di bisogno ed è strettamente collegato ai concetti di prossimità e vicinanza e all'offrirsi come una risposta concreta non necessaria-

mente mediata dall'intervento organizzato e istituzionale. In alcuni casi è stato rilevato che dopo una prima attivazione totalmente spontanea si sono formalizzati veri e propri gruppi di mutuo aiuto con forme di organizzazione leggera ed orizzontale.

Infine, ognuno dei temi fin qui esposti è legato a quello della **RILEVAZIONE DEI BISOGNI** che costituisce il primo obiettivo da perseguire per mettere in campo risposte adeguate alle esigenze delle persone. In un momento di così grande bisogno come quello pandemico la partecipazione di numerosi volontari e il grande sforzo di coordinamento hanno permesso di sostenere i servizi socioassistenziali così fortemente sollecitati.



ANDARE OLTRE I PROPRI PERIMETRI

di Ivo Lizzola
docente di Pedagogia sociale dell'Università
degli Studi di Bergamo

Il coraggio della gentilezza

Quando si pone la questione della ricostruzione dei confini del vivere, fuori dai ripari e dalle autosufficienze, come dai poteri e dalle possibilità conosciute, è allora che vengono interrogate e messe in movimento le radici e le appartenenze, le attività e le forme organizzate della vita.

È prezioso interrogarsi sui perimetri del senso e dell'esercizio delle proprie operezioni. Avevamo dato, infatti, perimetro e concretezza ai modi e alle presenze, alle nostre responsabilità e alla nostra partecipazione alla vita sociale e anche nelle organizzazioni di volontariato e nelle associazioni, e la pandemia ha scompaginato e ha rotto quei perimetri. Ha imposto, da un lato, vincoli e ha chiesto, da un altro, presenze e letture inedite mentre provavamo a farci vicini a vite e a storie scosse.

Ci si è dovuti chiedere come farsi presenti gli uni agli altri riconoscendoci nella nostra propria vulnerabilità, e nel suo essere condizione comune. Come pure nella fatica, anche nell'ambivalenza: i moventi di prima che sostenevano da tempo l'im-

pegno e che erano a loro volta sostenuti dalle competenze e dalle operosità, dalle prestazioni e dalle utili pratiche, non reggevano più. Ci si è trovati nudi, fragili, esposti, ed anche “inutili”. Certo non più protetti da un fare e presidiare che riempiva i tempi, l'affaccendarsi e le relazioni. Ci si è trovati a chiedersi “da dove?”; da dove originasse il nostro offrirci ed operare. Ora si era chiamati ad un fare più incerto ed esposto, certo diverso, fatto di prossimità più “nascoste”, meno riconosciute. Porta a porta, incontrando imprevedute povertà e forti disorientamenti. E sofferenze, dolore, lutti. Senza potere confidare sul fatto di avere certe risposte, adeguati sostegni, capacità adeguate. “Da dove?”: la forza e l'attenzione, la gentilezza e la resistenza nello stare lì, nel volere stare lì, nell'incontro, volontariamente appunto. Quale l'origine, la fonte cui attingere?

Nelle nostre comunità in molti ci si è sentiti di **voler stare nella vita, insieme; provando un poco ad ospitare le vite degli altri nella propria, vivendo un disporsi alla cura e all'essere vegliati mostrando che forse si può aprire una “corrente calda” di vita in legame e nel riconoscimento reciproco**, provando anche un senso e una pratica di economie e di progetti tra famiglie e tra generazioni. Si può esprimere un modo di restituire la convivenza in cui “ospitare” diritti, accoglienze, fronteggiamento di esclusioni ed ingiustizie? Si può alimentare una tale corrente diffusa e consapevole che chieda, che permetta, che sostenga politiche di futuro, sostenibili, intergenerazionali. In tempi che vedono, e vedranno, allargarsi le fenditure delle dise-

quità, dei cinismi e dei conflitti. Con tante donne e tanti uomini che provano l'esposizione all'abbandono, alla marginalità, alla fatica a vivere e alla violenza.

Una “corrente calda”, come tante carovane in cammino, fatta di attenzioni pratiche, di esperienze, di veglia continua, di capacità di gestire le ambivalenze e le tensioni di uomini e donne non innocenti, non solo virtuosi.

Alcuni processi hanno trasformato nel corso dei mesi, più volte, le dinamiche della solidarietà e della convivenza, come le direzioni ed i modi dell'impegno sociale. A volte aprendo cammini inediti di condivisione o la ricerca di “tattiche” comuni in risposta a problemi. Consolidando alcune esperienze, e altre perdendole.

La questione, ora, è **come fare in modo che quanto colto, vissuto, o anche solo intravisto e intrapreso per una breve stagione, possa essere ripreso, ripensato, riaperto. Possa aprire stili nuovi di convivenza, di presenza reciproca, di relazione tra differenze, di “lavoro” sui traumi e sui conflitti.**

Per sostenere questo ci vorrà (anche) **una nuova capacità di riflessione condivisa, di una vera e propria costruzione di conoscenza da tener viva in luoghi comuni anche inediti.** E dovremo riuscire a maturare **una capacità di visione per passare dalle “tattiche” (preziose e concrete) messe in atto, alle strategie, e ad immaginazioni capaci di richiamare energie e risorse, generosità e cura tra le generazioni.**

Molte risorse del volontariato sono state impiegate oltre i propri confini e si sono

giocate nelle prossimità. La fatica di collegarsi e di comunicare del passato in molti casi ha lasciato spazio alla necessità di doversi cercare: d'altra parte nelle comunità e nei territori chiusi dalle separazioni, dalla scarsa mobilità, dai forti disorientamenti, le persone si dovevano cercare. Si cercavano comunicazioni, presenze, informazioni; si cercavano affetti, cure e ascolti.

Ci si è dovuti confrontare con la forza e con i limiti delle proprie esperienze personali, familiari, sociali ed organizzative. Queste erano spesso legate a funzionalità definite, a spazi e ruoli garantiti. Erano centrate su prestazioni e servizi resi, caratterizzate, pur nei dialoghi, dalla distanza tra le condizioni dei volontari e quelle dei portatori di bisogno, destinatari delle risposte.

A rompere i perimetri sono state da un lato la forza del comune dolore e delle problematicità specifiche di persone e famiglie cui attendere, dall'altro il richiamo, forte, ad una appartenenza alle sorti e ai problemi della comunità intera, e un gioco plurale e pure comune di cure, bisogni, risorse.

Si può, certo, parlare del "coraggio della gentilezza" che si è manifestato in tante realtà, e si è vista anche la possibilità di un esercizio gentile della forza, dell'azione coraggiosa e del pensiero. Esercizio gentile e attento per dirla con Simone Weil, in una tessitura di esperienze che sono partite dalle debolezze, dalle fatiche. *"Dal poco e dal nuovo"*, direbbe Walter Benjamin, che scrive della povertà come di un tratto fondamentale delle esperienze che sono generative. Da quali nascono quasi delle rigemmazioni dei legami.

La povertà è dei "perimetri", delle pratiche e degli sguardi "mancanti" che erano nelle esperienze passate, quelle "consolidate", quelle di chiusure d'orizzonte e di respiro che nascondevano le incompiutezze e le parzialità già presenti. Che già potevano segnalare il bisogno di superamenti e di nuove liberazioni di risorse e di potenzialità.

Ci si è dovuti come reimmaginare, scegliere e reimpostare, come ritrovare in se stessi e con altri.

Il coraggio della gentilezza è di chi si coglie povero e umile, lo accetta e non si sottrae a offrire disponibilità, a riesaminare le sue abitudini, le sue pratiche, le sue ragioni.

Movimenti di prossimità

Il volontariato "spontaneo", delle tante persone, dei tanti giovani, che si sono messi in gioco e a disposizione per la densa tessitura di prossimità ha messo in gioco, forse, meno capacità e letture specifiche rispetto a quelle di certo volontariato strutturato, ma ha certo espresso **uno sforzo di attenzione, di relazione, di "vita" e di ascolto importante e prezioso, per molti aspetti inedito.**

Sforzo decisivo nel farsi di una convivenza che si è scoperta essere, al fondo, non solo legata da interessi, particolarismi, scambi, su uno sfondo di competizioni e di indifferenze.

Oltre i perimetri del passato se ne sono costruiti certo altri, ma più leggeri e aperti, nei quali ritrovarsi a "prendere parte" con altri (e altre "parti") a processi e costruzioni, a dialoghi e sviluppi di conoscenze,

quasi in tempo reale. Così partecipando: prendendo parte, una parte, in responsabilità definita, riconoscendo l'importanza di altre parti, e della relazione. Nel limite e nella presenza, nella fragilità e nelle pur limitate capacità.

Si è spesso parlato per questi nostri anni di una reciprocità più diffusa, ma ciò che si è vissuto va forse oltre. Perché nella realtà molte persone non erano in grado di portare nulla nello scambio reciproco; e perché molti e molte hanno messo a disposizione ciò che avevano senza l'aspettativa di attivare scambi e di ottenere ritorni. È stato un gioco di dedizioni e di "preferenze" assegnate ad altri, che forse potrebbero essere definite **fraternità tra sconosciuti**. Da parte di persone che, per lo più, portavano insieme problemi e risorse, paure e generosità.

Da dove tutto questo? Certo da un sentire profondo, vicino alle sorgenti del senso del vivere e del convivere di donne e uomini. Quasi volendo preservare la propria integrità personale, tenere vivo un respiro della propria interiorità. Nella condivisione della comune vulnerabilità umana si è mossa la tensione al ritrovarsi: certo c'era anche la paura, e la voglia di ritirarsi, anche il rancore e la rabbia, ma più forte è stato spesso il movimento del riconoscimento, dell'offerta, della fiducia.

Il movimento di tante e tanti, singoli, **ha dato vita ad un "volontariato di prossimità", a un esercizio di cittadinanza che ora sarebbe da promuovere e formare in modo diffuso nelle politiche, nei servizi, attorno a scuole, alle strutture della vita comune di un territorio**. Uno stare vicini

gli uni agli altri sobrio e concreto, come uno stile di vita di singoli e famiglie, feriale e pratico, semplice e leggero. Per il quale offrire contesti, indicazioni e occasioni, sul quale formare le piccole e i piccoli che crescono, a cui richiamare in giochi di servizio, di autonomie e di apprendimento gli adolescenti.

Chi è più esperto, nel volontariato, potrebbe offrire relazioni ed esperienze capacitanti. E il governo, intelligente, di istituzioni e servizi potrebbe aprire "cantieri" e soglie per fare incontrare risorse e fragilità. Se non si tornasse tutti a preoccuparsi di rientrare nei perimetri.

Per evitare di disperdere presto nel ritorno all'usuale, angosciati dal mordere duro della questione sociale e dei conflitti, i bagliori, le esperienze e le forme di intelligenza emerse negli anni di pandemia occorrerebbe **costruire presto una tensione pratica ed una visione di società e di politica nuove**.

Iniziando con il trattenerci oltre i propri perimetri per chiederci: cosa non vediamo ancora? Avendo scoperto – nel volontariato, nei servizi e nelle politiche – che una parte di quello su cui fissavamo lo sguardo, e la reiterata presenza di servizio, non era più così centrale. Urgenze di vita più capillari e diffuse, più nascoste, senza voce e parola, obbligherebbero a un pensiero e uno sguardo diverso, a logiche e linguaggi ben diversi da quelli che richiamano al "farsi utenti", all'"accesso ai servizi", al "rivolgersi alle opportunità" offerte dal volontariato e dal terzo settore.

Assumendo, piuttosto, una prospettiva che potremmo indicare come quel-

la della visita, della veglia, dell'approssimarsi, dell'ascoltare, del chiedere, osando la gentilezza. Quindi una logica dell'esplorare e dell'avviare, del connettere e del promuovere coesioni; dello spostarsi e dell'attendarsi, del ricercare e del riflettere insieme.

Per fare e per fare avvenire, per aprire il nuovo nelle vicinanze e nelle esperienze di condivisione. Non tanto per un fare per fare, un fare per esserci, un fare per risolvere, una volta per tutte, passando poi all'altro caso.

Fare avvenire è capacitare e promuovere, un po' accompagnare e poi lasciare, vedere e far vedere, vedere insieme. Ma molta ansia, e la difesa di ruoli ed identità pare portare alla ricerca dei sentieri già percorsi, oppure a nuove razionalizzazioni funzionali, centrate sulle tecnologie e non sulle relazioni.

Guidare un cammino difficile

Andare oltre i perimetri è anche provare a cogliere qualche indicazione circa le caratteristiche proprie di un buon governo della/nella navigazione nella quale ci troviamo coinvolti. Quali indicazioni ci offrono i movimenti delle volontà, delle progettazioni, delle prossimità e dei legami nei quali ci siamo ritrovati? Quali guide, quali leadership richiamano o evocano?

Una delle caratteristiche dei leader di questo tempo pare non poter che essere quella della capacità di fedeltà alle donne e agli uomini, della capacità di fedeltà alla realtà attuale, a questi tempi. Certo deve esserci anche visione, ma deve essere una "visione da dentro" la concretezza del vive-

re e convivere di questi giorni, da dentro le fatiche e le vulnerabilità delle persone. E, anche, le possibilità di generosità e di dedizione che queste vite possono esprimere.

La nuova leadership (che si è vista, in alcuni casi, esercitata da sindaci e curati, da guide di volontari, e da dirigenti di scuole e qualche servizio) è, dunque, fedele alle cose. E poi è povera, ma non nel senso di sguarnita, piuttosto nel senso di capace di cogliere l'essenzialità: cioè di non promettere esageratamente se non il fatto che, appunto, si sarà lì, e si proverà a tessere con altri, con continuità, una presenza essenziale.

In tutto questo si intravede una terza qualità di una guida responsabile: la generosità, la dedizione. Non la generosità che si mette in mostra, non quella che nasce da una forza di pensiero, di competenze, o di risorse. Ma che si esprime, piuttosto, nell'orientamento che si sceglie di dare al pensiero, alle risorse e alle competenze, perché queste fecondino le potenzialità proprie delle relazioni umane vitali. Questa generosità è come uno sperare, un osare il nuovo per altri, e con altri, è pensare al futuro dei piccoli come fanno i padri e le madri.

Stiamo evocando una leadership che sia capace di prendere e di lasciare, con la consapevolezza che se è forse più facile prendere (ruolo e decisione), è molto più complesso lasciar essere, lasciar posto, rimodularsi in altri esercizi di ruolo e posizionamenti. Perché **lasciare è importante, alla fine quello che resta è quello che lascia.**

È una funzione scomoda quella della leadership, che sembra in profonda controtendenza col tempo che viviamo. Una leadership è scomoda quando chiede fedeltà all'incontro che si è dato tra noi e dal quale non si può tornare indietro. Se hai costruito consapevolezza in un territorio, se hai fatto sì che le persone si incontrino mettendosi a disposizione le une delle altre, condividendo le risorse e gli spazi, oltre che i loro spazi interiori, e su questo si sta costruendo qualcosa di nuovo, chi ha animato il momento in cui ci si è mossi in questa direzione, deve presidiare, insieme e più degli altri, che questa direzione venga mantenuta. Non per difendere una personale posizione: **è la fedeltà al bene comune che deve riemergere andando controcorrente quando necessario**. Con la flessibilità di nuove interpretazioni, certo, ma senza accreditare fughe o falsificazioni.

Nel segno di ciò che viene

Franca Olivetti Manoukian ha proposto una riflessione sui giorni terribili che ci hanno intimamente segnati: abbiamo avuto, scrive, la sensazione quasi di avere "il mondo in mano". Penso alle quotidianità dei mesi scorsi nelle quali molta della serenità e della fiducia, ma anche della resistenza in vita di donne e uomini anziani, e della possibilità di sorridere dei bambini, era proprio nelle "mani di altri" che fedelmente stavano lì. Anche se si sentivano svuotate anche loro, senza energie, con un intimo sforzo per credere che la vita avrebbe prevalso. Per questo stavano lì. Era un po' come tenere in mano il mondo delle persone, il mondo della vita, intuen-

do che mentre lo facevi, lo facevi anche per te stesso.

Si è vissuto un modo di tenere il mondo in mano che era il contrario del "tenerlo in pugno", con la pretesa di controllarlo e plasmarlo. Spesso quel che è successo era di un segno completamente diverso da quello del controllo. In genere tenere in mano il mondo lo consideriamo come possederlo, plasmarlo, lì invece era tenere in mano il mondo in altro senso: si poteva solo dare una compagnia fraterna, amorosa avrebbe detto Vincenzo Bonandrini, una delicata capacità di fedeltà alla vita, semplice.

Nella nostra convivenza segnata dalla pandemia l'educazione e il lavoro sociale e l'impegno volontario si sono fatti esperienza difficile, quasi temuta, anche perché non poche donne e non pochi uomini fanno fatica ad **assumere e attraversare i passaggi intravisti**. Mentre ogni relazione autentica chiede presenza, esperienza della differenza, senso del futuro e della consegna, narrazione. Dimensioni che maturano a fatica in un tempo nel quale pare essere evidente più ciò che finisce che ciò che nasce.

C'è dunque da cogliere come volontari ed operatori sociali, come educatori e come cittadini una domanda di creazione, di inizialità, di *"rimessa al mondo del mondo"*, direbbe Maria Zambrano. Domanda che affonda le radici in un livello più profondo di quelli attingibili da politiche e scienze sociali ed umane: nella **tensione a cogliere il segno di ciò che viene. E di ciò che resta**.

Chissà se sapremo cogliere a cosa ci invia e ci invita questo cammino nel tempo, questo racconto di umanità che si articola

e si riprende: in cui si vivono anche separazioni, ma insieme a incontri che consegnano una via e indicano una promessa sui giorni. C'è precisamente qualcosa del "segno dei tempi" nell'esperienza sociale del volontariato che è oltre i "perimetri", nell'educare che si fa incontro e nell'aver cura tra fragili. In questo torna a maturare il senso del tempo e il rapporto con l'altro, con l'oltre.

Si tratta di stare aperti e attenti a tutti i luoghi nei quali le donne e gli uomini vivono transizioni, passaggi, smarrimenti, ripensamenti delle loro scelte. Incontrare le avventure umane che stanno nel viaggio è fonte di apprendimento.

Stare nel viaggio vuol dire non trovare subito (né cercare con troppa ansia) risposte, risolutive, e una volta per tutte, a questioni aperte e non già definite. Chiede di stare in storie e condizioni che ti portano a non finire di capire, di conoscere, di giudicare.

Potremo aiutarci a prendere posto gli uni accanto agli altri, e divenire capaci di una lettura più attenta, più articolata, per essere in grado di raccogliere e collegare parziali risorse e frammentate competenze. Così facendo, pensando e agendo insieme, potremmo **alimentare delle correnti positive in cui il lavoro si rinnova, il denaro assume un senso e una forma d'uso diverso, le cose vengono guadagnate, coltivate, ammirate, rese belle in una specie di "danza strana" in cui ci si prende e ci si lascia. Per poi riprendere e lasciare ancora.**

IMPEGNO DEI GIOVANI TRA BISOGNO DI GIUSTIZIA E SENSO DI APPARTENENZA

di Elena Marta

docente di Psicologia sociale e di comunità
dell'Università Cattolica del Sacro Cuore
Milano-Brescia

Nel periodo più intenso dell'emergenza sanitaria prodotta dalla pandemia abbiamo assistito a una consistente attivazione di natura prosociale da parte sia dei giovani sia degli adulti. Per interpretare e valorizzare questa mobilitazione sociale dobbiamo, in primo luogo, comprendere l'impatto della situazione emergenziale sulla vita delle persone nonché i significati e l'interpretazione che queste hanno offerto dell'impegno civico in quel periodo, dando vita spesso a nuove forme di volontariato o, talvolta, rafforzando quelle già esistenti.

La pandemia ha messo in risalto e aggravato le disuguaglianze sociali e le difficoltà psico-sociali delle persone più fragili. Di fronte a tale situazione, i cittadini, e in particolare i giovani, per loro natura ancora in una fase di piena idealità, hanno avvertito due tensioni contrastanti: da un lato, l'incremento di ansia e stress legato sia agli effetti del virus sia ai cambiamenti nelle relazioni con gli altri; dall'altro lato,

il desiderio di sentirsi parte di un gruppo, di una comunità sia come reale antidoto alla situazione di disagio sia come luogo in cui, sulla base di valori quali la giustizia, la solidarietà, la responsabilità, potessero rispondere ai bisogni dei più fragili e ritrovare la dimensione fondativa dei legami sociali, ovvero la fiducia. **La pandemia ha reso quindi evidente la necessità di passare dall' "io/me" al "noi", di pensare in termini di "noità" per affrontare le criticità contingenti.** Ed effettivamente di fronte all'emergenza sanitaria, vi è stato un notevole incremento della disponibilità di volontari per rispondere ai bisogni delle persone e della comunità nel suo complesso, soprattutto nella fascia giovanile. Ecco dunque che in questa situazione i volontari - giovani e non - hanno messo in gioco la loro creatività e le loro risorse per alimentare il senso di connessione, condivisione emotiva e solidarietà, contrastando così le emozioni negative e le incertezze del momento. La partecipazione e il senso di responsabilità collettiva sono diventati strumenti per contenere l'emergenza, come ben si evince dalla ricerca presentata nelle pagine precedenti, la quale testimonia un incremento di solidarietà e impegno nella popolazione proprio in virtù delle fatiche sperimentate per via della pandemia e della situazione d'emergenza da essa derivata.

Bisogna quindi considerare che il contesto in cui si producono queste risposte individuali e collettive di partecipazione e solidarietà è largamente influenzato dall'emergenza che si sta vivendo. L'emergenza Covid-19, per le sue implicazioni su più

livelli, può essere considerata un'emergenza cosiddetta "a cascata" (Pescaroli & Kelman, 2017). Infatti, la pandemia da Covid-19 ha generato una crisi sanitaria e al contempo economica ma anche sociale, inscrivendosi così in un contesto collettivo in cui sfide sociali quali per esempio disuguaglianza, razzismo, povertà si sono rese ancor più palesi. Come ogni emergenza, anche quella attuale è caratterizzata da diverse fasi in cui le persone agiscono, nella sfera individuale e in quella sociale, in modi diversi. In letteratura si distinguono quattro fasi di un'emergenza, sulla base della risposta emotiva delle persone che ne sono coinvolte: **Fase eroica**, in cui compaiono forti emozioni e le persone sono spinte a compiere azioni eroiche; **Fase di luna di miele**, in cui c'è un forte sentimento di condivisione comunitaria su un'esperienza difficile e c'è un'idea comune di poter superare il disastro; **Fase di disillusione**, in cui prevalgono le emozioni di rabbia e risentimento e in cui il senso di condivisione comunitaria viene gradualmente meno e le persone iniziano a concentrarsi sui problemi personali per tornare alla normalità e ricostruire i punti di riferimento della propria esistenza; **Fase di ricostruzione**, in cui emerge gradualmente la consapevolezza di doversi fare carico personalmente della risoluzione dei problemi.

Come emerge dalle narrazioni raccolte in una ricerca volta a comprendere i mutamenti nel mondo del volontariato (Marzana et al., 2021)¹, nella prima fase dell'emergen-

1 Marzana D., Aresi G., Boventi N., Crafa C., Marta E. (2021). *Effetti dell'emergenza COVID-19 sul funzionamento delle associazioni di terzo settore lombarde nel*

za da Covid-19, c'è stato un notevole sforzo da parte delle persone per trovare modi alternativi per stare insieme. Il modo più evidente e comune in tutta Italia per rafforzare il legame del Paese è stato sicuramente l'appuntamento quotidiano sui balconi per cantare insieme. Nella fase post-lockdown è emersa anche la consapevolezza che bisognasse fare di più, andare oltre i flash mob e lavorare per creare connessioni non solo nel momento di massima difficoltà ma anche dopo, in modo che nelle situazioni difficili (almeno a livello superficiale) vi fosse più connessione e solidarietà. Mentre durante la fase di lockdown la solidarietà ha riguardato una gran parte dei cittadini ed è molto legata al desiderio di connessione reciproca, quando si descrivono i gesti di solidarietà durante la fase post-lockdown è interessante notare come essi siano diretti più specificamente verso le fasce più deboli della popolazione, quelle che sono state maggiormente danneggiate dalla pandemia e che sollecitano maggiormente il tema della disuguaglianza e della necessità di giustizia – temi che stanno molto a cuore ai giovani.

Di fronte a crisi ed emergenze, sono spesso i cittadini a prendersi cura di chi è in difficoltà, a volte in sostituzione, delle istituzioni e dei servizi territoriali sanitari e sociali: un approccio dal basso (“bottom-up”), in cui impegno della comunità e sforzi di mobilitazione sociale sono strettamente collegati, segna un apporto decisivo nella pianificazione emergenziale, tenendo conto dei bisogni espressi dalle

corso dell'emergenza sanitaria da COVID-19: Uno studio qualitativo. Psicologia di Comunità, 17 (1), 19-46.

persone. In questi casi si tratta di forme di volontariato diverse, che come è emerso dalla ricerca-azione qui presentata, aprono nuovi scenari nel mondo del volontariato stesso. Si parla a questo proposito di **“volontariato informale”**, identificando in questo modo l'azione di quei cittadini che, in un frangente temporale specifico, offrono il loro tempo, le loro competenze e le loro risorse per aiutare gli altri, spesso motivati dal senso di responsabilità verso la propria comunità ma non necessariamente inseriti in un contesto organizzato. Si parla anche di **“volontariato in emergenza”**, quando ci si riferisce a quelle persone che mettono in atto azioni altruistiche legate a specifiche situazioni di emergenza, anche in questo caso senza aderire formalmente ad alcuna associazione, o di **“volontariato esteso”** se si riferisce a gruppi ed associazioni strutturate, ma senza funzioni di emergenza o di risposta a eventi emergenziali, che estendono le proprie attività in tempi di crisi. A queste “nuove etichette” che identificano nuovi stili di solidarietà e impegno andrebbe aggiunto anche il **“volontariato episodico”**, oggi prevalente tra i giovani, che si riferisce a quelle attività di volontariato messe in atto dalle persone per rispondere a esigenze particolari e contingenti, per brevi periodi (come nel caso di un evento o di un progetto specifico ma in qualche modo forse anche riferibile ad una situazione di emergenza).

Le narrazioni delle persone che si sono impegnate in questa emergenza suggerisce la necessità di studiare e sperimentare nuove strutture organizzative per gestire queste forme di volontariato in modo da

sviluppare modelli più inclusivi di gestione delle emergenze che sfruttino le capacità e le resilienze all'interno delle comunità. Se è già noto che i traumi collettivi possono favorire solidarietà, identità collettiva, partecipazione civica e attivazione di comportamenti pro-sociali, è ancora poco chiaro se e come questi atteggiamenti si trasformino nel tempo in forme di volontariato più strutturato e, soprattutto, come le organizzazioni possano contribuire in modo fecondo.

Il dato che sicuramente dà più speranza e fiducia nel futuro, emerso dalla ricerca-azione qui presentata, è quello relativo al protagonismo giovanile. Anche una recente ricerca promossa dall'Istituto Toniolo² ha mostrato come la pandemia abbia rappresentato una sfida ma anche un'opportunità, ben colta dai giovani per riflettere sul senso del vivere: attraversare questa esperienza ha significato per loro cambiare le proprie priorità e comprendere l'importanza dell'assunzione di responsabilità e dell'impegno personale per la costruzione del bene comune. **La pandemia ha consentito di accorgersi della presenza di molte ingiustizie nel mondo e ha fatto nascere in loro la voglia di impegnarsi per cambiare le situazioni.** Essa ha anche tristemente costretto a fare i conti con la consapevolezza del limite umano e con la presenza della morte. È questo un aspetto importante nel nostro tempo segnato dall'allontanamento della morte dal pensiero e dal misconoscimento di poter trovare un senso al vivere proprio a partire dal

2 Bignardi P., Didonè S. (ed.), *Niente sarà più come prima*. Milano: Vita e Pensiero.

senso morire; un tempo segnato dall'impossibilità di accettare l'errore e dare valore all'errore come dimensione connaturata al vivere, componente imprescindibile dell'agire e anche fonte straordinaria di apprendimento. Anche il confronto con il limite ha offerto "un grande momento di verità" sul valore della vita e dei legami e ha attivato nei giovani un desiderio di condivisione e giustizia che ha cercato urgentemente di tradursi in azioni concrete.

Come ben messo in luce dalla ricerca-azione qui presentata, è significativa la motivazione all'azione volontaria dei giovani, spesso ancorata ai **bisogni di appartenenza e condivisione**. La partecipazione, intesa come la possibilità delle persone di apportare il proprio contributo alla vita della comunità, in una relazione di reciprocità che porta la stessa persona partecipante alla soddisfazione dei propri bisogni, è infatti una delle dimensioni fondamentali che implementano il senso di comunità. Senso di comunità e partecipazione non possono essere considerati disgiuntamente perché legati in un circolo virtuoso: l'impegno verso la comunità sussiste se sostenuto dalla percezione di un saldo senso di comunità, che a sua volta, se rinfrancato, porterà a successive spinte partecipative. Come forma d'impegno partecipativo attivo e strutturato, il volontariato ha da tempo una notevole risonanza.³

Da ultimo vale la pena citare anche gli effetti che un tale protagonismo può generare nella popolazione giovanile: **partecipare attivamente facendo sentire la**

3 Marta E., Pozzi M. (2007). *Psicologia del volontariato*. Roma: Carocci.

propria voce e contribuendo al bene comune è infatti il miglior allenamento per sviluppare competenze trasversali.

Con queste ultime non ci si riferisce a particolari mansioni e/o compiti specifici, ma ad un apprendimento che permette di connettere in modo ottimale sapere, saper fare, e saper essere.

Dunque, cosa ci ha insegnato la pandemia in merito al volontariato giovanile? Forse non ci ha insegnato nulla di nuovo, ci ha solo aiutato a vedere in maniera accelerata e chiara qualcosa che già c'era ma non riuscivamo bene a mettere a fuoco. I giovani sono pronti ad attivarsi:

1. quando percepiscono come **autentica** l'esperienza che viene loro proposta, ovvero come occasione per riflettere sul senso del vivere e del limite e per testimoniare valori che passano attraverso la solidarietà quali l'uguaglianza e la giustizia;
1. se questa azione offre la possibilità di condividere esperienze e legami e quindi aumentare il senso di **appartenenza**; va rimarcato che l'appartenenza a cui aspirano i giovani non si limita più ad un'associazione, ma ambisce piuttosto alla **dimensione comunitaria**; l'associazione di volontariato diviene a pieno titolo corpo intermedio, di mediazione con il contesto comunitario in cui deve essere inserita e giocare un ruolo di promozione e sviluppo dei legami e non agire in una logica autoreferenziale o inclusiva solo in maniera superficiale;

1. se vedono le concrete **ricadute operative** delle proprie azioni e la possibilità di mettere a disposizione la propria **creatività** e le proprie **competenze**, come anche di metterle alla prova.

In breve, i giovani si impegnano se le loro azioni entrano in qualche modo nella loro **progettualità** di vita, soddisfano i loro bisogni di autodeterminazione e di autoefficacia. A fronte di questo viene da chiedersi se e quanto il mondo del volontariato sia pronto e disponibile ad accogliere generativamente queste giovani risorse, la loro interpretazione dell'impegno, spesso tradotta in forme di volontariato episodico o emergenziale, e quanto sia disposto a creare uno spazio di reale condivisione e gestione dell'associazione. Riconoscere e accompagnare i talenti dei giovani e le loro creative forme di azione nel sociale è una sfida impegnativa ma ormai irrinunciabile perché il mondo del volontariato possa mantenere la sua vitalità e incisività nel contemporaneo.

UNA BUONA IDEA. GENTILEZZA E PARTECIPAZIONE

di Paolo Pezzana

formatore e ricercatore sociale dell'Università
Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Una buona idea si riconosce dai suoi frutti, ma non solo. A volte una idea è buona anche solo per il suo potenziale, per la capacità che ha di mettere in contatto con una dimensione di senso che può ispirare altri pensieri e diverse azioni. Altre volte una idea buona si riconosce per il fatto che quella stessa idea, in forme magari diverse ed eterogenee, la si vede fiorire e crescere più o meno nello stesso tempo in luoghi diversi, in culture diverse, in ambienti diversi, senza che questi siano venuti a contatto tra loro. Mappare la gentilezza, come ha fatto CSV Bergamo nella sua interessante ed inedita ricerca partecipata, è stata una buona idea. Lo è stata perché ha messo in moto un fermento di consapevolezza nuova e giovane nel mondo del volontariato bergamasco, che si appresta in quest'anno ad essere la prima capitale italiana del Volontariato, in un momento in cui il Volontariato italiano, guidato da una classe dirigente tra le più anziane del Paese, sembra contorcersi su se stesso dibattendo ancora, pur nel contesto del nuovo codice del

terzo settore, su cosa occorre “essere” e “volere” per potersi dire ufficialmente volontario piuttosto che aprirsi al senso profondo della **cultura del volontariato, che è anzitutto riconoscimento reciproco e partecipazione gratuita alla generazione di valore condiviso**. Lo è stata perché ha rimesso a fuoco in modo nuovo la categoria della “gentilezza”, dimensione negletta e dal sapore quasi rinascimentale, che invece si compone anzitutto del **coraggio di osare pensieri e comportamenti che non hanno al centro l'estrazione di valore per se stessi ma fanno segno alla possibilità di generare qualcosa di buono con gli altri adottando anzitutto uno stile relazionale fatto di rispetto, riconoscimento e apertura al possibile**, adatto anche a chi non se la sente di scomodare retoriche altisonanti come quelle dell'amore per il prossimo e del sacrificio personale. E' stata infine una buona idea, perché in essa risuona, come un fermento vivo e attivo, l'idea che, nelle transizioni della confusa età contemporanea, si può costruire sostenibilità solo se si adotta una postura contributiva, in cui, mentre si genera valore per sé e per i propri cari, si contribuisce anche, mediante una sorta di “gratuità dell'eccedenza”, a seminare intorno a se possibilità moltiplicative di attingere valore, non in cambio di denaro, ma come consapevolezza della **centralità del bene comune, unico possibile terreno che vale la pena custodire e rigenerare perché non ci manchi a breve la terra sotto i piedi**. Dalla ricerca emerge come il Volontariato bergamasco, in tutte le sue forme ed in alleanza con le Istituzioni, ab-

bia fatto esperienza di questa dinamica durante il funesto tempo della pandemia, non per puro spontaneismo, ma lasciando che emergesse, in forme nuove e con i tratti della gentilezza, quell'importante residuo sociale di cittadinanza attiva e partecipante che aveva caratterizzato la cultura del terzo settore italiano nel ventesimo secolo e che più d'uno pensava ormai liquidata sotto le spinte di una cultura dei diritti individualistica, edonizzata, virtualizzata e mai come oggi sorvegliata tipica del capitalismo contemporaneo. La ricerca del CSV di Bergamo dimostra molto bene come, alla base di tale fermento, stiano due bisogni potenti, interconnessi e quasi ancestrali, che è pressoché impossibile soddisfare affidandosi esclusivamente al filtro di uno schermo ed una tastiera: **l'appartenenza ed il riconoscimento**, possibili solo in una Comunità locale, **che possono manifestarsi anche solo sul presupposto, leggero ma coraggioso, di un modo gentile dell'essere**, con buona pace di chi oggi, alla disperata ricerca di una qualche originalità perduta, va sostenendo che il concetto di comunità è un mero "sociologismo" che va superato parlando piuttosto di "agape" ed "agire agapico". Bernard Stiegler, uomo gentile e coraggioso, ci ha consegnato in eredità la sistematizzazione probabilmente più interessante e completa che sia sino ad oggi stata data dell'idea e delle pratiche di contribuzione, gratuita ed eccedente il mero valore economico. La contribuzione, sostiene il filosofo francese, è l'unica via possibile per parlare davvero di sostenibilità, in quanto, restando all'interno del modello macroeconomi-

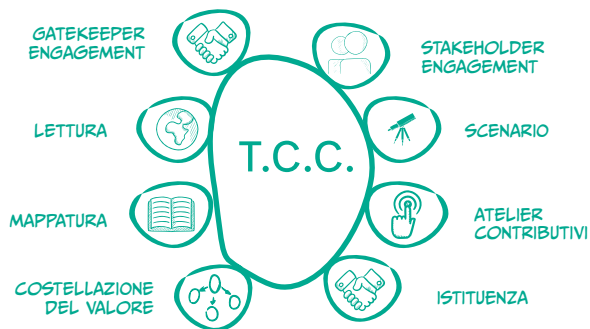
co attuale, fondato sull'estrazione, che è l'opposto della contribuzione, si continuerà necessariamente a produrre entropia, ad una velocità sempre più accelerata e distruttiva, asservendo alla logica delle macchine e dell'algoritmo ogni e qualunque dinamica dell'umano. Contribuzione significa anzitutto riconoscimento del fatto che **ciascuno può contribuire a generare valore**; che ciascuno è portatore di una storia, di saperi e competenze che lo autorizzano a contribuire, pur senza imporgliene il dovere. Contribuzione significa inoltre **riconoscimento del legame, della inter-indipendenza** (Magatti, Giaccardi) **che lega le nostre libertà dando loro un senso pieno se e solo se vengono giocate con l'altro e non contro l'altro**. Contribuzione significa infine **partecipazione generativa, che si sviluppa** non in virtù di una qualche scelta oblativa ma **come assunzione etica della consapevolezza che, se si resta soli, il valore della vita rimane inattuabile e occorre dunque, mentre lo si cerca per se stessi, lasciare che gli altri attingano qualcosa di noi e da noi affinché la vita continui a presentarsi come possibile e desiderabile**. Si tratta dunque di una nozione che è al tempo stesso etica, politica, economica e che ha a che fare non tanto con un sistema filosofico particolare, quanto con la concretezza dei processi relazionali che quotidianamente siamo chiamati a vivere. È nella vita e nelle conseguenze delle scelte che essa comporta che si comprende se si sta agendo contributivamente o estrattivamente. E non nella vita in senso generico, bensì con quella quotidiana e tangibile che ha luogo nella

“località”, che è il nome che Stiegler dà alla comunità, luogo di relazioni tra abitanti che hanno la possibilità di sperimentare (o interrompere) tra di loro un legame autentico e generativo. La mappa della gentilezza che la ricerca di CSV Bergamo viene tratteggiando nella provincia bergamasca, assume allora un interesse del tutto particolare se la si legge come una mappa del potenziale contributivo che queste località hanno saputo rivelare, più che inventare, durante il periodo più acuto della pandemia. Un potenziale che ha manifestato per moltissime persone la possibilità di riconoscersi e riconoscere gli altri, di partecipare ad una impresa comune, di sperimentare un senso di appartenenza che sembrava dissipato, di accedere a una dimensione di senso che solo nel legame può essere colta e tangibilmente esperita. Si commette spesso l'errore di liquidare con una certa cinica superficialità l'importanza generativa di fenomeni di forte mobilitazione popolare in conseguenza di eventi straordinari come “frutto di emotività”, destinata a dissolversi con il ritorno della routine. Non è così. È piuttosto la ragione, o meglio, la razionalità economica dell'uomo contemporaneo, che, per quanto elabori calcoli, teorie e dispositivi politico-istituzionali, si dimostra incapace di mobilitare le persone quando lo straordinario irrompe e denuncia l'assoluta parzialità della visione economicista dei rapporti umani. Non è un caso se categorie come la gratuità, la fratellanza, la stessa gentilezza non hanno trovato posto negli ultimi secoli in pressoché nessuna teoria dell'agire economico-razionale; ci stupiamo pertan-

to ogni volta che queste dimensioni antropologicamente insopprimibili emergono e prendono forme partecipative nella storia. Ci stupiamo, ma non abbastanza per esaminarne a fondo la capacità residua, ossia quella capacità che hanno, una volta che la tensione emotiva si dissolve, come è del tutto naturale che accada, di lasciare un resto, una traccia; di segnare, simbolicamente ma non solo, l'esperienza individuale e politica con un'incisione di speranza o quantomeno di un'alternativa possibile. La mappa della gentilezza di una località è dunque ben più che una mera testimonianza di un bene che è stato prodotto, **è un atto di ricerca storico e politico di quel resto che va misteriosamente sedimentandosi nei legami locali e che, opportunamente mobilitato ed indirizzato, può generare alternative concrete alla deriva entropica dell'estrattività iperindividualista**. È in questo senso che il lavoro del CSV di Bergamo e dei volontari che ne compongono le associazioni socie assume il suo rilievo più importante. Per dirla nuovamente con Stiegler, il lavoro svolto rappresenta un atto di partecipazione fondamentale, potremmo dire “noetico” (ossia che ha a che fare con la dimensione del pensiero che dà senso alle cose), a quella grande e collettiva “consegna civica” che è, oggi, la sfida, umana e politica, di rigenerare la comunità. Il filosofo francese traccia una direzione per questo processo generativo, e gli dà un nome, che è quello di “territorio capacitante e contributivo”. Si tratta anzitutto di concepire il territorio come lo spazio delle dimensioni del vivente: un luogo situato, relazionale, culturale,

fisico ma anche virtuale, mai saturo né completamente stabile, continuamente da riconquistare, in cui ogni vivente, in ogni propria dimensione, ha il diritto di trovare riconoscimento e spazio per sé ed il dovere di riconoscere e creare spazio per l'altro. È in questo spazio che avviene la "capacitazione", la creazione delle condizioni che permettono di praticare i propri saperi e si sviluppano le proprie attività, nel senso in cui ne hanno parlato Sen e Nussbaum. È in questo spazio che si organizzano e legittimano le istituzioni, organi deputati a fare da snodo e connettore di istanze differenti per orientarle ad un senso e ad un bene comune; se vogliamo rigenerare la comunità oggi, in mezzo all'entropia globale di un capitalismo sempre più tecnocratico in cui la legittimazione delle istituzioni è ridotta al lumicino ed il potere riesce a conservarsi solo in presenza di un costante stato di emergenza ed eccezione, **dobbiamo considerare la necessità di rigenerare in primo luogo le istituzioni, a partire da quelle più prossime**, come sono i nostri Comuni o le nostre associazioni di volontariato. Ciò non può più accadere né per evoluzione né per rivoluzione: l'idea lineare e progressiva di una crescita senza confini, che è ciò dove conduce il paradigma di evoluzione contemporaneo, è palesemente insostenibile, che vuol dire infine mortale. Di rivoluzione si parla ormai solo come di un processo tecnico, "la rivoluzione tecnologica", che maschera dietro magnifiche sorti progressive la medesima insostituibile idea di crescita. **Perché ciò accada occorre piuttosto procedere per contribuzione e generazione.** Un territo-

rio capacitante contributivo è una località, cui non è estranea la gentilezza, nel quale gli abitanti rendono possibile una ricerca contributiva, riconoscendo e condividendo saperi e competenze e partecipando insieme a processi di generazione di senso, nei quali si sviluppano apprendimenti pratici e concreti e si genera cambiamento. Stiegler avrebbe detto che, così facendo, in un territorio capacitante e contributivo, la partecipazione produce neghentropia, ossia continua sottrazione di spazio all'entropia e **ri-generazione di spazio per la vita**. Leggendo in profondità la ricerca sulla gentilezza di CSV Bergamo si può dunque cogliere senza troppe remore la sua autentica natura di movimento neghentropico, in quanto azione che contribuisce a riconoscere, e dunque a costruire, le condizioni mediante le quali la provincia di Bergamo, con la sua storia ed i suoi potenziali, può ri-generarsi come territorio capacitante contributivo. Seguendo Stiegler ed osservando decine e decine di esempi che, anche da noi, permettono di cogliere l'essenza intima e concreta di questo tipo di movimento, come è certamente stato il volontariato spontaneo dei bergamaschi, specie i più giovani, durante la fase acuta della pandemia, possiamo pensare che la costruzione di un territorio capacitante contributivo possa avvenire seguendo un metodo, scandito da fasi abbastanza precise che la figura sotto prova a riassumere.



Si tratta anzitutto di riconoscere ed ingaggiare, al principio di una tale movimento contributivo e generativo, dei leaders autentici, che possano aprire le porte delle comunità. Non si tratta tuttavia dei classici leader politici o mediatici o di opinione; non necessariamente quantomeno. Ogni territorio ha degli abitanti, e tra gli abitanti di ogni territorio si esercitano autorità e leadership in molti modi diversi, non ultimo quello della gentilezza. In un territorio capacitante contributivo la chiave per attivare i processi è la mobilitazione di soggetti che siano in grado di esercitare una «autorità autoriale», quale che sia il loro posizionamento locale. È su questa «autorialità», che è più una riconosciuta capacità concreta di fare che non un qualche accreditamento formale, che occorre fare leva per individuare sul territorio un *gatekeeper* (colui che ha le chiavi del cancello) con il quale “fare alleanza” ed al quale affidare l’attivazione di un percorso capacitante e contributivo. La ricerca di CSV offre molti spunti in questo senso, individua molti possibili *gatekeeper*, non ultimo CSV stesso.

Un territorio capacitante e contribu-

tivo, per essere costruito come tale, ha, inoltre, bisogno di essere letto e mappato. Leggere un territorio nella prospettiva della ricerca contributiva significa anzitutto comprenderne i rischi specifici, le vulnerabilità/fragilità ed i potenziali generativi in termini di bisogni e traiettorie di sviluppo. Ogni lettura è una ipotesi di partenza, non esiste la fotografia del territorio; il territorio è un panorama sociale, della cui natura costituiscono parte integrante il preindividuale e l’interpretazione soggettiva. La lettura serve ad attivare i saperi e sviluppare conversazioni critiche. Insieme alla lettura occorre poi disegnare una mappa. È una fase fondamentale della ricerca contributiva e serve a cogliere ciò che è già presente e che si tratterà secondo i casi di valorizzare o di prendersene cura (che in francese, molto significativamente, si dice *soigner*). Oggetto della mappa sono i saperi e le competenze degli abitanti/attori territoriali, che si apprendono mediante l’interazione con i medesimi e possono diventare punti di appoggio per lo sviluppo delle successive sinergie necessarie allo sviluppo sostenibile e contributivo. È un’operazione performativa, che compendosi porta ad individuare e riconoscere, con gli abitanti, legami e potenziale generativo dei legami medesimi per lo sviluppo sostenibile e contributivo. In questo la ricerca contributiva “supera” la ricerca-azione tradizionalmente intesa. È possibile che l’intera operazione di ricerca sulla gentilezza compiuta da CSV Bergamo e qui presentata sia propriamente una operazione di questo tipo, non esaustiva, certo, ma assolutamente mossa e condotta lungo questo

tipo di coordinate, lungo le quali è opportuno considerarne gli esiti ed i risultati.

Ciò che sulla mappa di un territorio Capacitante e Contributivo viene scritto resta tuttavia una mera traccia se non si comprende come connetterlo, come “unire i puntini” per “vederne il disegno”. È per questo che è opportuno, osservando le forme partecipative e seguendone le traiettorie passate, presenti e potenziali, costruire, a partire da quelle mappe, una “costellazione del valore”. Si tratta di uno strumento molto concreto, mediante il quale lettura e mappatura confluiscono in una mappa vivente dei legami e delle strategie interattive in atto o possibili per generare valore condiviso nel territorio. È un’operazione aperta e progressiva, che si costruisce in modo partecipato ed evolve con la ricerca, assumendo che ciò che genera valore condiviso non è l’efficienza organizzativa di un processo ma l’efficacia transazionale delle strategie pratiche interattive messe in atto. Mediante la costellazione del valore nella ricerca contributiva di un territorio capacitante e contributivo, emergono e possono essere mobilitati i potenziali generativi degli stakeholders e le possibili strategie di costruzione/riconfigurazione dei legami territoriali.

È a questo punto che si possono concretamente e credibilmente ingaggiare gli abitanti del territorio, che non sono solo persone fisiche, ma anche istituzioni, imprese, associazioni, forme del vivente, tutte portatrici di un interesse comune, che è quello di poter ben-vivere e ben-essere nella loro località. Questo ingaggio è l’attività mediante la quale, grazie all’esercizio

autoriale della leadership territoriale del gatekeeper, utilizzando le occasioni di incontro e confronto che l’attività sul campo di ricerca finalizzata alla lettura e mappatura del territorio consente, si stabiliscono relazioni e **si fa a ciascuno stakeholder, in modo strategico, una proposta di valore per coinvolgerlo nel processo di ricerca contributiva e “riforma” in senso capacitante e contributivo del territorio**. È una attività sensibile e fortemente interattiva, che non può che essere condotta “giocandosi” nelle specifiche relazioni che si instaurano e che difficilmente può avere esiti prevedibili ex ante. Consente di tracciare la mappa di un campo di forze favorevoli ed ostili nel territorio rispetto alla sua evoluzione in senso sostenibile e contributivo a rendere tangibile la possibilità di cambiare. La ricerca di CSV Bergamo sulla gentilezza conduce quasi naturalmente su questa soglia e apre molto concretamente questa possibilità e l’opportunità di perseguirla. La apre su uno scenario che non è né certo né facilmente prevedibile, date le attuali condizioni di fibrillazione sociale ed economica, ed è proprio con i possibili scenari che il processo di costruzione di un territorio capacitante e contributivo può chiamare gli abitanti a misurarsi. **Condurre insieme, in modo popolare e partecipato, una analisi degli scenari in cui la nostra località potrebbe evolvere nei prossimi decenni è una azione fortemente creativa ed ingaggiante, nella quale i soggetti coinvolti nel processo sono chiamati a partecipare attivamente, con i propri saperi e competenze specifiche, alla individuazione delle forze guida (impattanti**

ed incerte) e delle forze base (impattanti e certe) che condizionano lo sviluppo del territorio per disegnare possibili scenari evolutivi per il proprio territorio in funzione dell'evoluzione delle forze medesime. Più è varia la composizione del panel di stakeholders più ricca e potenzialmente utile risulta l'attività. Immaginare un esercizio di questo genere in provincia di Bergamo, con la sapiente conduzione di CSV e l'ingaggio dei "gentili" riconosciuti con la ricerca, è sicuramente una proposta che non mancherebbe di produrre stimoli interessanti, ma che soprattutto consentirebbe un passaggio strategico ed intenzionale verso la costruzione di veri e propri "atelier contributivi", cantieri di capacitazione locale nei quali, mediante proposte e progetti concreti e azioni specifiche, attivare, abilitare, accompagnare e sostenere comunità di pratiche, valutare ciò che funziona e ciò che produce solo ulteriore entropia, apprendere in modo partecipato e condiviso quali sono le strade che vale la pena percorrere insieme, a partire da quella della gentilezza portata a sistema. **È in questa fase che la pratica della generatività sociale, che muove dal desiderio e vi si radica, dà vita a cose nuove e rigenera alla vita cose che erano ormai morte, accompagna e si prende cura e sa lasciare andare ciò che ha generato rispettandone la libertà, esprime la sua massima efficacia.** Rileggendo in quest'ottica la ricerca è davvero interessante e stimolante **immaginare come le pratiche "emergenziali" in essa mappate possano diventare cantieri permanenti e partecipati di capacitazione contributiva.** Il potenzia-

le non solo c'è, ma è evidente e concreto. Non è solo un modo per ridare senso e prospettiva al volontariato, alla partecipazione, all'impegno civico, **ma è un vero e proprio processo istituyente.** È potenzialmente istituyente ogni processo fatto di pratiche cooperative che, in ogni ambito, svolgendosi, allargano il cerchio dell'inclusione sociale riconfigurando i perimetri della partecipazione, dell'esercizio di potere e dell'autorità. Non ogni cantiere capacitante né ogni Territorio Capacitante e Contributivo possono o debbono dar luogo a nuove istituzioni formali, ma in ciascuno di loro entrano in gioco logiche istituyente, che condizioneranno la vita istituzionale dei territori ove si svolgono e che è utile portare alla luce. Si tratta di un processo che potremmo chiamare **«Istituenza», ossia un progressivo allargamento soggettivo e tematico degli atelier contributivi nella consapevolezza del carattere aperto ma istituyente dei medesimi, indice del successo del quale è la capacità di far evolvere i «progetti» temporanei in «dispositivi» stabili.** È del tutto ragionevole pensare che il materiale che emerge dalla mappa della gentilezza di CSV Bergamo sia materiale vivente assolutamente idoneo e pronto per svilupparsi in questa direzione. Certo, non è questa l'unica valida possibilità e neppure necessariamente la migliore, ma di sicuro, lungo le traiettorie che questo metodo disegna e che la ricerca ha già in parte contribuito ad acquisire, partecipazione, senso, desiderio e potenziale generativo potrebbero trovare, grazie ai "gentili", un volto collettivo di impatto non indifferente per il futuro della bergamasca.

LA COMUNICAZIONE SOLIDALE IN TEMPI DI INCERTEZZA ESISTENZIALE

di Stefano Laffi

sociologo e ricercatore sociale Agenzia Codici

Radio Londra

Lo scrittore Georges Perec racconta nel libro "L'infra-ordinario"¹ il paradosso dei quotidiani, ossia il fatto che i giornali raccontano solitamente tutto tranne che il 'nostro quotidiano', perché descrivono ogni giorno un mondo molto distante dall'esperienza del cittadino comune. Gli aerei esistono solo quando cadono, i treni quando deragliano, gli operai quando scioperano o muoiono sul lavoro, scrive Perec, svelando come il criterio della notiziabilità costringa il racconto della realtà alla sua eccezione, giocoforza fuori dal nostro senso comune. Insomma, su un piano molto generale si può dire che noi non ci specchiamo nell'informazione dei quotidiani, dei tg e dei talk show televisivi, che giocano proprio allo stupore, alla denuncia, all'esclusiva, all'esotico per dirla alla Perec.

Con la pandemia qualcosa è successo, improvvisamente le notizie hanno comin-

ciato a parlare di noi. Come fossimo tornati ai tempi di Radio Londra², sapevamo dai notiziari delle nostre vite, di cosa ci ammalavamo e di cosa morivamo, scoprivamo che la minaccia non era come sempre abbiamo creduto l'infinitamente grande della bomba o del missile, ma l'infinitamente piccolo del virus. Test e laboratori erano le nuove fonti, quello che succedeva lì dentro e che nessuno di noi comuni mortali conosce ci riguardava da vicinissimo, paure e speranze di tutti stavano nelle loro scoperte quotidiane, gli annunci della scienza avevano smesso di essere esotici, futuristici e per pochi, ma destino comune. Dall'informazione abbiamo cominciato a dipendere, sapevamo cosa potevamo fare o cosa dovevamo fare, a ritmo settimanale, a volte giornaliero, con continui colpi di scena. I quotidiani sono diventati bugiardini, pagine e pagine per spiegare come comportarsi, per illustrare le variazioni nelle restrizioni e nei divieti, per mostrare come accedere a risarcimenti, ristori e bonus, per provare a immaginare cosa sarebbe successo nelle prossime settimane.

Anche le chat di Whatsapp - che fino a prima della pandemia godevano di ambigua fama, cioè potenzialmente utili ma ampiamente abusate - sono diventate essenziali, si sono trasformate nei notiziari delle quarantene delle cerchie personali, in sistemi di allerta rapida nel caso di contatti con positivi, in forme di monitoraggio

1 G.Perec, *L'infra-ordinario*, Torino, Bollati Boringhieri 1994

2 Con 'Radio Londra' si intendono i programmi ideati dalla BBC in lingua italiana e trasmessi dopo il 1938 per informare la popolazione italiana sull'andamento della guerra e supportare la resistenza italiana con messaggi in codice.

sull'evoluzione di parenti e conoscenti ammalati. Mentre le piattaforme di videochiamate hanno salvato le relazioni famigliari o amicali costrette all'esilio, hanno consentito di fare lezione o psicoterapia, come nessuno si sarebbe immaginato.

La perdita del pilota automatico

Cos'è successo, come mai è cambiato il rapporto con l'informazione e la comunicazione? La nostra quotidianità – secondo Paolo Jedlowski³ – è divisa in senso comune ed esperienza: la prima è quella che riguarda le nostre routine, le azioni abituali che svolgiamo quasi ad occhi chiusi, perché non sollevano questioni, la seconda riguarda invece quel nucleo di attività che ci mette in crisi, che non è scontato, che costringe a vigilare sulle relazioni cause-effetto, perché l'effetto non è certo, forse non è noto. La vita è un continuo cercare di archiviare le seconde fra le prime, cioè ridurre l'incerto e l'imprevedibile al noto e "sotto controllo", per sentirsi più sicuri, forti, potenti, ma le novità, la casualità, gli imprevisti rompono gli schemi e ci costringono a reinserire la guida manuale. E in pandemia l'informazione e la comunicazione sono divenute fonti fondamentali per quella "quotidianità esperienziale" che doveva riorientarsi ogni giorno: siamo come un gigantesco "gruppo di pari esperienza", che attraverso l'informazione e la comunicazione personale si confronta su come sta andando, cosa funziona e cosa si è scoperto con le sperimentazioni personali.

In sostanza la pandemia è stata una

3 P.Jedlowski, *Un giorno dopo l'altro. La vita quotidiana fra esperienza e routine*, Bologna, il Mulino 2005

tempesta di incertezza nella vita di tutti – singoli e soggetti organizzati, popolazione e istituzioni – in cui il senso comune si è sbriciolato: abbiamo dovuto reimparare a fare un sacco di cose perché non si potevano più fare come prima. **Si è rotta così una finzione collettiva in cui le differenze erano nascoste, e con la perdita degli automatismi ci siamo scoperti molto più diversi e soli.** Prendiamo la scena del flusso di pendolari che vanno al lavoro in treno o in auto, apparentemente omogeneo in quel frangente esistenziale: interrotta la necessità di quella routine abbiamo scoperto chi aveva paura del viaggio e svelava così una fragilità che non conoscevamo – una sua condizione di salute, un familiare immunodepresso, una sua particolare sensibilità – e chi invece lo faceva indifferente ai rischi perché così vedeva la vita, chi con lo smartworking si sentiva finalmente fuori dall'ingranaggio e chi invece lo rifiutava perché riteneva più alienante stare a casa, chi era vaccinato e chi invece aveva deciso di non esserlo, chi si riteneva fortunato ad avere ancora un reddito da lavoro di questi tempi e chi invece aveva ripensato alle proprie priorità e aveva deciso di non fare più quel viaggio.

L'isolamento da quarantena o da paura, il distanziamento fisico, la rinuncia allo spazio pubblico, la perdita di rituali collettivi e l'esposizione al rischio che svela le fragilità personali hanno polverizzato la popolazione, hanno eroso le relazioni abituali aumentando il fabbisogno sia di capire che cosa sta succedendo sia di scaldare i nostri legami sociali, ovvero hanno reso **necessario potenziare sia l'informa-**

zione che la comunicazione. Ma questo nuovo equilibrio fra “privato” e “pubblico” a vantaggio del primo – in confronto al periodo pre-pandemico – ha inevitabilmente rimandato alle condizioni e posizioni personali, mostrando differenze di classe e di possibilità materiali, di sicurezza e di comfort domestico, di ricchezza del capitale sociale, di salute fisica e psichica, di punti di vista sul ruolo delle istituzioni nel governo della situazione. Non eravamo più solo “ricchi versus poveri”, “di destra versus di sinistra”: la società ha mostrato molte più linee di confine, la pandemia è stata certamente divisiva.

La riscoperta dei fondamentali: informare, comunicare, esprimere

In questo scenario per molti versi nuovo, per altri simile al precedente ma a tinte più forti – molte forme di disuguaglianza c'erano già, oggi sono solo più visibili – **stiamo riscoprendo alcuni fondamentali, una sorta di grammatica di base della comunicazione.**

L'incertezza aumenta il fabbisogno di informazione: abbiamo bisogno di continui aggiornamenti, per avere le istruzioni, sapere cosa fare, capire cosa succede, organizzare le nostre attività personali e professionali, sedare l'ansia dell'indeterminato. L'informazione quotidiana - sia essa quella dei giornali o dei canali utilizzati da enti e organizzazioni per tenere i contatti con il proprio pubblico – deve essere più frequente e più veloce, deve usare un registro pragmatico, deve restituire un racconto comprensibile di quel che ci succede e di come muoversi nel presente. In una pa-

rola, deve tornare ad essere informazione, non comunicazione politica, marketing di posizioni ideologiche, dibattito polemico, opinionismo e tanto meno intrattenimento di un pubblico altrimenti annoiato dalla propria vita sempre uguale.

Quella stessa incertezza aumenta anche il fabbisogno di comunicazione: oggi abbiamo più bisogno di restare in contatto coi famigliari, con amici e amiche, con le persone che conosciamo, perché il quadro evolve rapidamente, non possiamo più dare per scontato che le cose vadano come ieri. C'è l'esigenza di tracciare i contatti in casi di malattia, certo, ma poi ci serve sapere come le persone stanno davvero, che cosa hanno deciso di fare, perché questa è anche una stagione di grandi cambiamenti: c'è chi lascia il lavoro e chi si iscrive a 40 anni all'università a distanza, chi si è barricato in casa e chi è andato a vivere nelle 'aree interne', chi ha ripreso in mano la chitarra e chi sta coltivando un nuovo progetto di vita... Le vite stanno curvando, tutte, la storia è ripresa e fra 20 anni studieremo sui libri di testo questo periodo, è importante condividere questi momenti. **La comunicazione torna ad essere strumento di relazione, se prima rischiava di diventare il luogo del narcisismo di massa ora si riprende questa funzione fondamentale, di compagnia, di aiuto, di consolazione, di condivisione di un destino da scoprire insieme.**

Le disuguaglianze sono aumentate e sono nate nuove fratture, la società è sempre più polarizzata. Quindi aumenta il fabbisogno di aiuto, ma aumenta anche il potenziale di sostegno: molti anziani si sono

ritrovati in difficoltà perché privati dell'aiuto abituale di familiari a causa di restrizioni o quarantene, ma contemporaneamente moltissimi ragazzi e ragazze hanno scoperto di poter essere utili semplicemente portando la spesa o i farmaci ad un vicino. Per dirla coi termini del mercato, c'è una nuova domanda ma anche una nuova offerta, e come sempre il problema è il *matching*, farli incontrare. In questo quadro **l'informazione e la comunicazione giocano un ruolo fondamentale, sono un vero antidoto all'isolamento e agli effetti delle disuguaglianze**: come sosteneva Amartya Sen⁴, la povertà non è tanto non avere i soldi o la casa, ma non poter svolgere la funzione fondamentale del fare la spesa o del dormire in un luogo protetto, se le istituzioni pubbliche o la solidarietà di quartiere provvedono a garantirti l'esercizio di quelle funzioni, le carenze di origine perdono di magnitudo, diventano tollerabili. Ma uno dei fondamentali dell'analisi delle disuguaglianze è che le informazioni non sono distribuite in modo direttamente proporzionale ai fabbisogni, cioè chi sta peggio non è meglio informato e più abile a chiedere aiuto, anzi. Per questo non ha senso allestire solo numeri di emergenza o aprire sportelli telematici, dalla pandemia abbiamo capito che **dobbiamo andare incontro alle persone e non aspettarle nei servizi**: una cosa banale, fra le azioni più utili segnalate in questi due anni da molti operatori sociali c'è stato il semplice gesto di chiamare tutti i contatti quando sono cominciate le restrizioni, creare un sistema di

monitoraggio che passasse da una telefonata periodica.

C'è da notare una cosa: in questo periodo più che mai, il fabbisogno non era solo dal lato della domanda ma anche dell'offerta. Chi si è offerto di aiutare, spesso fuori dalle organizzazioni consolidate di volontariato, non sentiva solo il desiderio di dare una mano, ma seguiva anche una ricerca personale di benessere, cioè di agire e non solo di stare, di uscire con persone amiche e non solo di aspettare a casa la fine del distanziamento. Cioè **il volontariato è stata la risposta ad una fame di relazione e di vicinanza che la comunicazione a distanza non poteva sopperire ma che l'informazione capillare sulle occasioni di aiuto ha soddisfatto**.

Un'ultima osservazione: la pandemia ha incrementato le linee di divisione della società ma la sua gestione ha richiesto per ragioni di salute pubblica l'uniformità dei comportamenti. Sempre più diversi, ma chiamati ad attenerci alle stesse limitazioni, siamo entrati in cortocircuito. Ecco allora emergere **l'esigenza dell'espressione di sé, cioè la possibilità nello spazio della comunicazione di restituire questa soggettività in sofferenza**. Due esempi, uno critico e uno positivo: il primo è legato alla manifestazione di tutte le forme di dissenso alle restrizioni e alle regole – no vax, no mask, no green pass,... - forse inevitabile per la contraddizione appena evidenziata, ma che sollecita molto il tema della comunicazione e dell'informazione. Ritroviamo qui il vizio d'origine da cui siamo partiti: quando i piani si confondono l'informazione rischia di essere marketing di una

4 A. Sen, *La disuguaglianza*, Bologna, il Mulino 1995

posizione o dell'altra, torna ad esserci un gioco di opinione che polarizza le posizioni anziché dare trasparenza ai dati conosciuti, i punti di vista si radicalizzano e trovano sempre nei social network argomenti a proprio favore. È il rischio dell'algoritmo sul mercato delle opinioni, se cerchi conferme lui te le dà e tu perdi lucidità, avrai sempre ragione, il sistema è fatto per gratificarti, per lui scarpe e vaccini sono uguali, purtroppo.

L'esempio positivo riguarda invece un cambiamento interessante nel campo delle relazioni. Nel lavoro coi gruppi di ragazzi e ragazze chiedo sempre quale domanda vorrebbero che fosse loro rivolta più spesso, e la risposta prevalente è "Come stai, per davvero?". Ora quella domanda è diventata l'incipit delle lezioni in classe più rispettose, degli incontri di lavoro, delle telefonate e delle email, quale che sia il grado di confidenza. Proprio perché la risposta non è scontata, proprio perché l'effetto di alienazione delle routine quotidiane è stato scalfito, oggi facciamo più attenzione agli altri. Non solo, nemmeno i contesti di lavoro o le situazioni amicali sono più scontati nelle forme e nei modi, dobbiamo negoziare se vederci, come, a quali condizioni, con quali attenzioni. E se dal confronto delle posizioni personali emerge una fragilità, è lei che comanda, non la maggioranza: si sta a distanza se qualcuno non se la sente, si aprono le finestre se qualcuno ha timore, si garantiscono gli spazi per il distanziamento se uno ha paura a stare allo stesso tavolo, insomma si sta alle condizioni che consentono di far sentire tutti sicuri. **La pandemia ci ha insegnato a rico-**

noscere e accogliere la fragilità, a darle una funzione di guida: figli del decennio dell'Io⁵, pensavamo che l'espressione di sé nell'epoca dei social network fosse soprattutto glorificazione della propria bellezza, intelligenza, ricchezza, ecc. o lamentazione per qualche torto subito, oggi la riscopriamo come necessità di raccontare le nostre fatiche, le nostre cadute, le nostre paure. **Chi fa volontariato ha sempre conosciuto il lato fragile delle persone, ora quel racconto può diventare parte di tutte le relazioni interpersonali, può guadagnare uno spazio nella comunicazione pubblica.**

5 T. Wolfe, *Il decennio dell'Io*, Castelvecchi, Roma 2013

Il report completo
della ricerca è
consultabile online:





bergamo.csvlombardia.it