ProPolis notizie

Numero 80 bis – 28 ottobre 2014

AGENDA
12.11.14: Consiglio ProPolis

IL PORTIERATO SOCIALE

L'ALER (Azienda Lombarda Edilizia Residenziale) di Bergamo è uno degli enti pubblici proprietari delle case popolari della città. Quattro anni fa ha aperto gli sportelli di portierato sociale nei quartieri di Loreto, Carnovali e Malpensata. L'anno successivo ha aperto il portierato a Monterosso, in piazza Pacati. Lo sportello di portierato sociale è un progetto dell'ALER che vuole rinforzare e far crescere legami territoriali all'interno delle case di sua proprietà. Il portierato cerca di mediare tra gli inquilini e mette in comunicazione inquilini e ALER.
Cogliamo l'occasione per incontrare l'operatore Alberto Radicchi e scambiare 4 chiacchiere da condividere con i lettori per questo numero speciale del notiziario.

Su quanti condomini lavora il portierato sociale?
A Monterosso ci sono 51 condomini ALER, tra la conca della Maresana e via Tremana. In totale sono circa 1200 persone.

Quali sono gli orari del servizio?
9 ore settimanali di apertura: martedì, giovedì e venerdì mattina. Il giovedì anche su appuntamento.

Come hai trovato le relazioni sul quartiere quando avete aperto tre anni fa?
La storia di Monterosso ha creato una modalità di vita che non esiste altrove. I legami sociali sono molto forti. Alle volte pare di essere in un paese. Negli ultimi anni sono sorte una quantità di iniziative non riscontrabili nel resto della città.
Nonostante ciò, il quartiere viene percepito quasi fosse lasciato abbandonato a se stesso.

Quali persone hai trovato durante il tuo operare?
Ci sono delle forti differenze. Per semplificare, ci sono due estremi: da una parte gli anziani italiani, la memoria storica cresciuta col sorgere del quartiere alla fine degli anni '60 e dall'altra famiglie giovani, di origine straniera, con bambini, arrivate negli ultimi quindici anni.

Questo cosa comporta?
Quando sono entrate nelle case persone tra la fine degli anni 90 e prima dell'apertura dello sportello, non c'erano percorsi di accoglienza. Questo ha generato una non comunicazione tra inquilini e di conseguenza sorgevano attriti che potevano divenire conflitti.

E oggi?
Le famiglie che entrarono vent'anni fa, anche straniere, oggi sono più riconosciute e accolte all'interno del condominio e a loro volta rivendicano le regole non rispettate dalle ultime famiglie che arrivano.

Ogni anno quanti nuovi appartamenti vengono assegnati?
Circa una quarantina all'anno.

Cosa è cambiato da quando è attivo il servizio di portierato?
Il portiere cerca di comunicare con la nuova famiglia offrendogli un appuntamento per presentarla agli altri condomini. Ciò non toglie che i pregiudizi restano comunque, aldilà dell'essere straniero.
Il portiere inoltre rafforza le relazioni e i legami con i già residenti per conoscere meglio la storia di ogni singolo condominio e poter gestire o risolvere le conflittualità in maniera anche condivisa tra gli inquilini.
Non dimentichiamoci infine i vari servizi offerti tra cui l'accompagnamento presso l'istituto ALER di Bergamo o la presenza ad alcune manifestazioni del territorio come il "Mercato agricolo e non solo" presente in Piazza Pacati a Monterosso ogni terzo sabato del mese, a cui il Portierato offre spazi logistici per i materiali o per piccole riunioni.

Quando il portiere quando effettua il giro di accoglienza mostra di essere un soggetto riconosciuto?
Sicuramente si. Teniamo presente che il servizio di portierato non crea il condominio felice, ma generando conoscenza tra gli uni e gli altri, crea comunicazione e rende più gestibili i conflitti. L'incontro aggiunge al pregiudizio un giudizio. Lo sforzo è comunque sempre quello dell'imparzialità e di non fare favoritismi.

Ad esempio?
Gli anziani, che vivono da soli in uno spazio casa abbastanza grande, faticano a capire l'esigenza dei bambini di giocare sulle scale. Allo stesso modo alle volte faticano a sopportare i bambini che giocano in cortile o nella piazza. Non riescono a ricordare che i loro figli facevano lo stesso alla stessa età. Il portierato lavora per far riconoscere questo fatto.

ProPolis notizie

Numero 80 bis – 28 ottobre 2014

AGENDA
12.11.14: Consiglio ProPolis

E le famiglie giovani cosa non comprendono degli anziani?
La famiglia straniera a volte non comprende che se tutti tenessero un certo comportamento pensato solo per se, il condominio cesserebbe di esistere. Di fronte alle rimostranze o battibecchi, gli anziani italiani sono a volte percepiti come intoccabili e le famiglie lasciano perdere per proseguire sulla loro strada.

E in questi casi cosa succede?
Alcuni inquilini si rivolgono a noi, noi accertiamo che la segnalazione sia veritiera e non di parte. Poi mettiamo le parti in comunicazione per trovare una soluzione condivisa.

Funziona?
A volte si a volte no. Quando non funziona cambiamo metodo e stiliamo un percorso scritto a cui le due famiglie devono attenersi. Il percorso può essere condiviso anche con tutto il condominio. Il condominio ALER ha una grande autonomia, perché le regole del condominio sono determinabili dal condominio stesso.

Quindi il portierato sociale è un progetto civico?
Direi di si, nel senso che le parti vengono supportate verso un percorso di convivenza condivisa.
Solo col rispetto dell'individualità altrui si può arrivare al riconoscimento delle regole della comunità condominiale.
Questo messaggio è ciò che deve passare tra le famiglie.

I condomini hanno la percezione del supercondominio ALER?
Certamente si. C'è un forte senso di comunità, oltre il singolo condominio. Sarebbe interessante nei prossimi anni estendere questa idea di comunità a tutto il quartiere. Monterosso ha infatti una forte componente d'identità ALER che può crescere.

Quale è il cambiamento che vedi necessario?
Sicuramente il servizio andrebbe rafforzato in quantità e qualità, ad esempio persone allo sportello e sul campo con competenze specifiche e conoscenze delle diverse componenti etniche. Con un rafforzamento di questo tipo è possibile dare stabilità ad alcune attività che oggi sono saltuarie, oppure rendere più efficaci i percorsi di accoglienza. Un conto fare accoglienza in 2 ore, un altro conto in 10 ore. Questa piccola cosa cambia moltissimo nella gestione del pregiudizio di vicinato. Senza accoglienza, le famiglie possono vivere anni senza sapere chi abita nell'appartamento del piano di sopra.

Questo è un potenziamento per l'accoglienza dei nuovi arrivi. Per le famiglie già presenti da anni invece?
Le richieste del quartiere sono quelle di una maggiore presenza di sportello, per rispondere ogni giorno alle richieste e non solo 3 mattine alla settimana.

Avete mai pensato a creare meccanismi di solidarietà?
Certo, ma realisticamente non è facile. Esistono ad esempio famiglie che fanno il pane in casa e sarebbero disposte a farlo per venderlo. Sarebbe interessante andare oltre e dare origine a un forno inteso come attività economica, gestita da più famiglie. Però ci vuole un capitale di partenza, una certa imprenditività, una visione sul futuro...
Oppure esistono necessità diverse, ad esempio: lavare tappeti non è come lavare le lenzuola. Da una parte c'è un forte consumo di acqua e dall'altra non c'è nemmeno il luogo per farlo. Per affrontare queste situazioni è necessario mettere in campo nuove variabili. Ci vuole tempo.

Cosa è l'idea di cittadinanza in un quartiere?
Far capire che tutti possiamo avere un obiettivo comune. La spazzatura messa in mezzo al marciapiede genera un conflitto e è un segno di degrado. Questo accadimento, negli scorsi mesi è stato usato come pretesto per lavorare sulla percezione della presenza degli altri. Non è possibile non considerare che esista uno spazio di tutti. Il cambiamento delle abitudini rispetto delle regole permette di superare i conflitti e previene il dilagare del degrado: se il marciapiede è già sporcato da altri, viene facile sporcarlo ancor di più.

E la partecipazione?
Gli inquilini sono partecipi del condominio e possono creare nuove regole scritte di convivenza nel condominio. Ciascuno ha la possibilità di incidere sul futuro di tutti. Ad esempio se in un condominio tutti i condomini sono famiglie con bambini, possono stabilire di togliere la pausa silenzio del primo pomeriggio, tanto cara agli anziani, e lasciare i bambini liberi di giocare.
Oppure partecipazione significa stimolare la presenza di un adulto quando tutti i bambini del condominio sono in cortile a giocare da soli. Questo permette di evitare conflitti con gli anziani che si lamentano della rumorosità dei bambini: l'adulto può svolgere un ruolo educativo.

Quale futuro vedi per il quartiere?
Il futuro del quartiere può prendere strade diverse in quanto la forte diversità può dare origine a futuri differenti. Dipende molto dai residenti, dalle istituzioni operanti e dalla capacità di dare valore alle diversità. Ho lavorato in diversi quartieri e va sottolineato che c'è una forte umanità a Monterosso: questo è un buon punto di partenza.
Certamente ora bisogna pensare anche a soluzioni di lavoro, oltre alla residenza.