

seminario

## Segretariato sociale e crisi economica: quali strategie e metodologie d'intervento?

[FormAzione](#) - Milano, 8 ottobre 2014

Sintesi a cura di Elena Riggio

Introduzioni Margherita Gallina – Assistente sociale, formatrice, università Bicocca

Alcuni motivi per affrontare il tema del segretariato sociale in un contesto formativo:

- lavoro di alta complessità, per il tipo di utenza che si accoglie e per la difficoltà del compito, eppure spesso è affidato alle colleghe più giovani e meno esperte.
- Utenza (quasi) sempre sconosciuta e con le problematiche più varie, ritorni o incontri successivi, possono essere rari, necessità di individuare in poco tempo un orientamento corretto.
- Ansia del sapere: necessità di avere una conoscenza molto ampia dei servizi e delle opportunità, dei possibili percorsi e delle strategie per una casistica di situazioni a 360 gradi. di conseguenza è un lavoro con un alto rischio di stress da sovraccarico.
- Spazi e tempi poco strutturati, in molte organizzazioni riconoscimento limitato della necessità di privacy o riservatezza (open space, sportelli), alto stress per l'operatore (interruzioni, rumori di fondo, telefono, interferenze...)
- E' un servizio che vive una contraddizione: è rappresentato come una spazio che garantisce universalità di accesso a tutti i cittadini, fondato quindi su una idea (teorica) di universalità dei diritti di cittadinanza; nella realtà (pratica) il welfare è selettivo, pone diversi filtri (a partire dalla residenza, ecc...)
- Recentemente il segretariato sociale registra l'accesso di una nuova fascia di popolazione, che in precedenza non si era affacciata ai servizi sociali e che sta soffrendo gli esiti della crisi economica e della mancanza di lavoro: non più una utenza "conosciuta" perché storica e con un approccio spesso assistenziale, ma giovani, famiglie con minori, adulti soli che

affrontano per la prima volta lo spettro della povertà e chiedono un sostegno “temporaneo” per poter superare questo momento.

Tutti questi aspetti costituiscono altrettanti elementi di conflittualità, di fatica, di stress che espongono fortemente l’operatore.

La formazione di oggi è divisa in due parti:

(mattina) intervento del prof. Sergio Premoli, psicoterapeuta, docente universitario nei percorsi formativi per professionisti del sociale e supervisione, per trattare la questione del malessere dell’operatore con il contributo della clinica psicoanalitica.

(pomeriggio) incontro con Simona Nicolini, formatrice e docente, e Chiara Rubiani, direttrice del Centro Servizi Volontariato di Modena per conoscere una esperienza di emporio sociale realizzata a Modena, come esempio della possibilità di rispondere alle nuove sfide attraverso proposte creative e che mettono in comunicazione e sinergia le risorse del territorio.

Prof. Sergio Premoli
----------------------

La questione che poniamo oggi affronta i concetti del *possibile* e dell’*impossibile*. In particolare ci chiede di capire come la mente affronta un compito *impossibile*, come si comporta, come funziona.

Perché ci troviamo di fronte a uno stacco molto netto tra due entità: il *compito* da affrontare (o che crediamo di dover affrontare) e le *risorse* che abbiamo a disposizione per svolgerlo e per rispondere alle richieste, (che sentiamo o che sono) totalmente inadeguate o insufficienti.

Di fronte a un compito “impossibile” possiamo “funzionare” in due modi:

- la fuga: fare il meno possibile, ritirarsi, ammalarsi, barricarsi dietro la burocrazia, cambiare lavoro, ecc...
- la ripetizione (rischio): continuo a tentare, ce la metto tutta, fallisco, ritento da capo.

Cerchiamo di definire dove sta il problema del malessere dell'operatore, guardando alla diade compito-risorse: se di fronte allo stesso compito un operatore svolge il suo lavoro e un altro operatore va in crisi e sta male, possiamo dedurre che la causa del malessere non è nella situazione reale, oggettiva, del compito in se stesso, ma è nelle risorse, in specifico nella risorsa operatore e nel modo in cui affronta il compito.

Un elemento fortemente in grado di indebolire le proprie risorse (il sapere, il proprio bagaglio professionale, ecc...) è proprio il confronto con l'impossibile (e per contro il possibile).

Le persone che hanno scelto di lavorare nel sociale sono spesso mosse da passioni e da finalità che hanno a che fare con l'*ideale* (= gli ideali, i valori). Questo elemento può essere un prezioso valore aggiunto (lavorare con uno scopo, per promuovere ... , per migliorare ... , per creare benessere ...., non solo per lo stipendio a fine mese) ma avere a che fare con l'*ideale* richiede anche molta cura e attenzione, perché facilmente possiamo entrare in "cortocircuiti" e ci si può "bruciare" (burn out dell'operatore).

L'*ideale* (= i valori) è infatti "economicamente improprio", nell'ottica del funzionamento psichico, ossia può comportare più costi che benefici.

Un modo per utilizzare impropriamente l'*ideale* è quello di collocarlo (nella nostra mente) nel mondo del possibile.

Ideale = possibile.

Questa operazione comporta una serie di conseguenze: entriamo in una catena logica vincolante sia sul piano teorico che sul piano pratico (dell'azione dell'operatore).

Infatti se ideale = possibile (teoria), allora ideale = realizzabile (nella pratica), e quindi ideale = da realizzare → eccoci nella logica del "dover essere", ossia l'operatore si sente tenuto a dover realizzare qualcosa che (poiché è possibile) sta a lui raggiungere.

Lo *scarto* tra ideale e realtà diventa quindi "indebito" (non dovrebbe esserci), frutto di una (propria) inadeguatezza, qualcosa da superare e dover recuperare.

Anche se l'operatore distribuisce lo scarto su altre persone o situazioni, dividendo le responsabilità (è colpa della struttura che non funziona, dell'organizzazione, dei colleghi, dei responsabili, dei politici, dei soldi che mancano, della crisi, ecc...) alla fine rimane sempre una parte di scarto che non ha redistribuito: il suo scarto, quello rappresentato da lui.

Se siamo in questa posizione (ideale = possibile) il "nostro" scarto sarà sempre percepito come nostro difetto, nostra incapacità a ... . Ci sentiremo in colpa per non essere in grado di realizzare il compito (quello che crediamo essere il nostro compito) e di conseguenza ci sentiremo inadeguati (ferita all'immagine dell'Io) e accumuleremo frustrazione (peggiorata dall'inevitabilità della ripetizione di tutto il meccanismo).

Perché queste conseguenze legate al concetto di ideale possono essere così potenti e così radicate? Dobbiamo ripercorrere le tappe della nascita delle istanze psichiche.

L'ideale corrisponde all'*Io ideale*, istanza che per prima si forma nella mente del bambino (prima tappa evolutiva) per controbilanciare il potente senso di impotenza e di frustrazione dovuto alla (inizialmente) totale dipendenza del bambino dagli adulti. Come può il bambino superare questo enorme scarto (tra i suoi bisogni e la sua incapacità a provvedervi da solo) mantenendo una buona immagine di sé (mentre si sente inadeguato, incompetente, incapace di far fronte a ...)? Ci riesce costruendo l'Io ideale, un io perfetto, superpotente, in grado di risolvere qualunque problema e superare qualsiasi ostacolo.

Nella crescita del bambino è la *frustrazione*, ossia l'impossibilità di realizzare nella realtà quello che immagina, che porta alla nascita di una successiva istanza psichica (seconda tappa evolutiva), ossia l'*Io reale*, in grado di rapportarsi alla vita e al mondo reale, bilanciando bisogni e risorse.

Anche dopo la formazione dell'Io reale, l'Io ideale rimane in gioco: per tutta la vita queste due istanze, Io ideale (= principio di piacere) e Io reale (= principio di realtà) restano in dialettica costante, con passaggi dall'uno all'altro, prevalere ora dell'uno ora dell'altro, alla ricerca di un equilibrio.

Da questa dialettica nasce una nuova istanza interna (terza tappa evolutiva) ossia *l'ideale dell'Io* che entra a far parte del Super Io. Compito dell'ideale dell'Io è quello di ispezionare continuamente l'Io per verificare in quale misura è capace di realizzare l'Io ideale.

Cosa accade nella posizione ideale (= Io ideale) = possibile ?

Se l'Io non corrisponde all'Io ideale deve pagare un duro prezzo, poiché l'ideale dell'Io lo controlla continuamente, rileva che è inadeguato, lo svaluta, lo punisce, lo sprona a ricominciare, lo costringere a riconoscere il proprio scarto (= incapacità) e a riprovare, a rimettere energia per raggiungere l'obiettivo.

L'Io è senza scampo: o si rassegna alla propria inadeguatezza, fuggendo il compito e svalutandosi oppure cerca continuamente di corrispondere al modello dell'Io ideale, ripetendo all'infinito lo stesso schema. Fino a quando non ce la può più fare e si "brucia", abbandona il campo (o il lavoro sociale) ammettendo la sconfitta, con un grave costo rispetto all'Io.

Come uscire da questa situazione? Un'unica possibilità: togliere l'ideale dal mondo del possibile per metterlo in un altro ordine logico.

Ideale = (è) impossibile

Primo problema logico che ne consegue: se ideale = im-possibile, allora Io = im-potente, non posso fare niente per ... .

In realtà possiamo liberarci dalla precedente catena logica e dal vincolo del "dover essere" per entrare nel vincolo del "poter essere".

Se ideale = impossibile, allora ideale = non realizzabile, non verificabile, non c'è colpa né debolezza nella sua non realizzazione.

In questa posizione l'Io ideale assume una diversa dimensione: non impone all'Io un modello al quale *deve* attenersi (pena la punizione dell'ideale dell'Io), ma indica una direzione verso cui

tendere. L'io non è sottratto dalla responsabilità delle sue azioni, mantiene infatti l'io ideale come riferimento eticamente fondato.

L'ideale dell'io continua a svolgere il suo compito, senza mortificare l'io, poiché oggetto dell'attenzione diventa *in che misura (mai perfetta!)* l'io può tradurre l'ideale in reale.

L'ideale non è quindi più un riferimento oggettivo, astratto, uguale per tutti, cui uniformarsi, ma richiama in causa una responsabilità soggettiva (in che misura io posso avvicinarmi a quell'ideale) e quindi la soggettività dell'operatore, storica (ossia determinata dalla contingenza della relazione che avviene in quel momento) e individuale (ossia personale, irripetibile, basata sulle sue caratteristiche e risorse) può essere accolta e diventare parte del lavoro. Due operatori che svolgono lo stesso lavoro, poiché sono due persone diverse, non potranno mai farlo allo stesso modo.

Dentro questa diversa visione, l'operatore non è più vincolato a dirsi "devo fare tutto quello che devo" ma potrà dirsi "devo (posso) fare tutto quello che posso". La misura da utilizzare nel giudicarmi (la misura utilizzata dall'ideale dell'io per giudicare l'io) è: "quello che sto facendo è tutto quello che posso fare?".

In questa prospettiva (ideale = impossibile) lo scarto assume un altro significato: non è qualcosa che "non dovrebbe esserci" ma qualcosa che, al contrario, "non può non esserci", c'è sicuramente, è presente di default.

Se metto in conto che ci sia, formo un diverso ideale dell'io, un diverso Super Io. Il compito non è più irraggiungibile per l'operatore, poiché non si illuderà di raggiungere un ideale impossibile; di conseguenza lo scarto non sarà più misura di inadeguatezza ma un utile *indicatore* di percorso, di direzioni di lavoro, di mèta verso cui tendere, verso cui muoversi. Con il camminare di chi non dice "dovrei essere là", ma di chi si appassiona al movimento, continuando a sentire attraente e avvincente lo sfondo verso cui si dirige (e che mai raggiungerà), con la consapevolezza che l'importante è non restare fermi.

Lo scarto tra reale e ideale diventa quindi utile strumento di lavoro, poiché l'operatore può utilizzarlo come segnale, indicatore della relazione con l'utente: sono scarti "personalizzati" che

parlano della relazione soggettiva di quell'operatore con quell'utente (es. lo scontro, l'aggressione, la risposta distonica, ecc...) e non vanno quindi "buttati", rifiutati, ma semmai letti, compresi e riutilizzati nella relazione per orientare il lavoro e farlo procedere.

Lo spazio indispensabile per poter utilizzare questi scarti è quello della supervisione: è necessario uno spazio "pulito", senza interferenze, attraverso lo sguardo di un terzo estraneo (il supervisore) perché l'operatore possa rileggere la relazione e vedere lo scarto, altrimenti troppo vicino a lui.

Poiché il supervisore abbia la visione di cui abbiamo parlato nella seconda prospettiva (ideale = impossibile, scarto presente, sguardo sulla soggettività della relazione) e non nella prima prospettiva (ideale = possibile, oggettivamente raggiungibile, scarto superabile perfezionando il proprio agire professionale).

Es. dell'operatore che ha dato una sberla a un bambino maltrattato.

Nella prima prospettiva il supervisore non potrà far altro che constatare con l'operatore lo scarto come errore, confermare l'inadeguatezza del suo operato, rimproverarlo o al massimo incoraggiarlo a stare attento, a non ripetere l'errore. L'operatore vivrà un forte senso di colpa o inadeguatezza e di frustrazione per essersi comportato in maniera riprovevole (come un cattivo operatore), doppiamente riprovevole perché il bambino viene da una storia di maltrattamento, triplamente riprovevole perché proprio con lui il bambino aveva stabilito un legame speciale. A che giova tutto ciò? Non all'operatore che non ha imparato nulla di nuovo e si costringe a controllare e temere le sue reazioni, non al bambino, cui non viene offerta nessuna possibilità di crescita, non al lavoro educativo (costretto in una possibile coazione a ripetere gli errori). Oggetto dell'osservazione non è la *relazione soggettiva operatore - bambino nel qui e ora*, ma un astratto riferimento al "dover essere" dell'operatore (caratteristico della posizione narcisistica caratterizzata da oscillazione dell'autostima e sensazione di grandiosità).

Nella seconda prospettiva il supervisore aiuterà l'operatore a rileggere lo scarto alla luce della relazione soggettiva: quel particolare operatore (che vuole bene al bambino) con quel particolare bambino (che ha una storia di maltrattamento e provoca per confermare il legame e ricercare la

possibilità di trasformare il dolore in godimento) in quel particolare momento (in cui il legame tra bambino e educatore si sta rafforzando).

La possibilità di rileggere lo scarto indica una nuova strada dentro una economia di relazione. L'operatore ha nuovi strumenti da mettere in gioco: non dovrà limitarsi a controllare le sue reazioni, ma potrà prepararsi alla relazione (utilizzando azioni ragionate/anticipate con il pensiero), aiutare il bambino a recuperare il senso di quanto accaduto e a sperimentare nuove modalità dentro le relazioni significative che potrà incontrare.

(secondo esempio, l'operatore che sente attrazione per l'adolescente con trascorso di abuso sessuale).

Il lavoro di segretariato sociale è un lavoro che fa continuamente i conti con un enorme scarto, quello esistente tra entità delle domande e risorse disponibili; espone a un grande senso di impotenza e all'aggressione dell'utenze che non vede corrisposte le sue richieste e vive lo scarto tra le sue aspettative e la realtà.

Se la situazione si colloca nella prima situazione (ideale = possibile) è duro o meglio impossibile starci: ci si scontrerebbe continuamente con uno scarto troppo grande, seguito da frustrazione, senso di inadeguatezza e così via.

Solo spostandosi nella seconda posizione, rinunciando a una pretesa di perfezione e mettendo in conto che lo scarto c'è, allora è possibile lavorare su come muoversi dentro questi vincoli.

Sono poche le strade possibili all'operatore: vivere nel circolo frustrazione - impotenza - occasionalmente sfogata in rabbia (contro i superiori, l'organizzazione, ecc...); "fuggire" o bruciarsi; oppure fare i conti con i limiti propri e della realtà e usare al meglio i propri talenti, orientandosi a dare il massimo che si *può* dare.

Parabola dei talenti: solo chi li fa fruttare al meglio sarà premiato.



## Domande - osservazioni

Sgombrato il campo da senso di impotenza e senso di colpa rimane il senso dell'inutilità che il lavoro di segretariato può suscitare: come rendere utile questo tempo?

Come lavorare in condizioni organizzative difficili, senza setting, senza riconoscimento di ruolo, in cui il segretariato viene considerato come marginale (fare quattro chiacchiere)?

Come possiamo utilizzare lo scarto nella relazione con gli utenti quando la distanza tra le loro aspettative e le nostre risorse è così grande che si rende necessario un "rispecchiamento" della situazione perché anche loro possano ricollocarsi in un nuovo progetto?

E' difficile gestire l'aggressività degli utenti in queste situazioni, soprattutto quando la loro aggressione tocca punti di particolare sensibilità per noi in quel momento.

La più grande difficoltà a volte, più che nella gestione degli utenti, è la necessità di difendere il proprio ruolo e la propria professionalità dalle pressioni e dalle ingerenze che vengono anche da altre direzioni e altre figure (i responsabili, gli amministratori) che, o per preservare le risorse, o per interventismo diretto nelle situazioni, limitano la possibilità di intervento o la inficiano creando false aspettative e confusione di ruoli.

## Commento Sergio Premoli

Siamo in una tipica situazione da contagio: ascoltando le vostre osservazioni posso semplicemente dire "avete ragione", condividere e confermare (contagio), ma questo non cambierebbe la situazione.

Quello che possiamo fare è chiederci come trattare qualcosa che ci viene portato, ad es. da un utente o da un amministratore.

Come posso reagire? Posso disinteressarmene, pensando tanto tra un'ora sarò a casa mia (fuga) o farmi contagiare dal sentimento di frustrazione e rivendicazione o dall'ansia di intervento, ma la ragione dice il proverbio "si dà agli stupidi".

La terza via è creare uno spazio di ragionamento, creare una “camera sterile” entro cui fermare la reazione (fuga o contagio) e entrare per interrogarsi insieme sul da farsi.

Questo significa cambiare posizione e passare da “voi avete ragione” a “voi avete *delle* ragioni”. Significa non mettere sullo stesso piano il fatto di “avere delle ragioni” con “avere ragione”.

Se penso che le mie ragioni (di operatore) coincidano con “avere ragione” non potrò avere alcun incontro con un altro, perché cercherò solo di imporre il mio punto di vista.

Per poter trovare uno spazio di confronto dovrò pensare, non solo di avere “delle ragioni” ma anche che la mia controparte, a sua volta, ha “delle ragioni”. Dovrò fare l’esercizio di cercare di mettermi nei panni dell’altro.

In questo modo potrò cercare di passare dal dia-lettico al dia-logico.

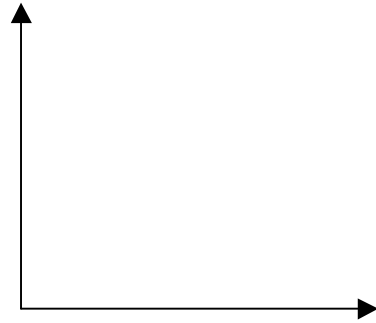
Il *dia-lettico* è lo spazio della guerra dello scontro: vince chi è più forte, chi è più polemico, chi argomenta meglio e sempre vince chi ha più potere. Se non avete il potere perderete per definizione in uno scontro con un amministratore, con un responsabile. Avete solo contrapposto la vostra ragione contro quella di qualcun altro più forte: perdetevi voi, perdono gli utenti che cercavate di rappresentare.

Il *dia-logico* è lo spazio libero dalla guerra, lo spazio disarmato in cui si ragiona insieme con armi spuntate per trovare una soluzione a partire dall’“ascolto delle ragioni”. E’ necessario una *vera* immedesimazione con le ragioni dell’altro, anche se possiamo non dividerle. E’ uno spazio in cui non si cerca la contrapposizione sterile ma si sospende il giudizio per cercare di capire “quali sono le *sue* verità”, aprendo uno spazio mentale sul perché l’altro si pone in un certo modo di fronte a me.

Lo scopo è creare uno spazio che aiuti a interrogare (interrompendo la catena azione-reazione) e a comprendere come l’altro si pone e come mi pongo io.

In ogni relazione ognuno di noi si muove secondo una logica di economia psichica, scegliendo da che parte stare. In ogni relazione ci muoviamo rispetto a due assi, uno verticale e uno orizzontale.

asse verticale: *relazione genitoriale* e sostituti dei genitori  
(es. relazione operatore - amministratore)



asse orizzontale: *relazioni tra fratelli* e sostituti, chi è nella stessa posizione di potere  
(es. operatore - utente)

L'operatore come si posiziona su quest'asse? Potrebbe stare in una posizione neutra (punto zero) ma rischia sempre di allearsi con una parte in gioco a seconda dei suoi vissuti rispetto al potere o rispetto al bisogno di chi incontra. Ogni operatore deve fare i conti con la propria posizione sull'asse verticale (es. dipendenza o contro dipendenza) e orizzontale (contagio, collusione). Alcune posizioni creano dinamiche conflittuali (es. mi alleano con l'utente per rivendicare contro l'organizzazione) e in una posizione dialettica, di contrapposizione, vince solo il gioco di potere.

Chi può uscire da questi giochi di potere? L'unica soluzione possibile è porsi e porre l'altro nella stessa situazione di bisogno di interrogarsi, rispetto alla ricerca di una soluzione in una condivisione di "impotenza" (non ho soluzioni, non so come risolvere il problema perché vedo le diverse ragioni) opposta alla rivendicazione di "potenza professionale" (rivendicazione del riconoscimento di ruolo).

Per farlo devo fare un passo indietro (sospendere la re-azione) e creare uno spazio di domanda: rispetto a questo bisogno, dentro questi vincoli, è possibile trovare una soluzione?

Difficilmente l'utente non si trova nella posizione "io ho diritto a ..." che equivale a "tu hai il dovere di ...". Abbiamo a che fare spesso con persone che hanno una "intelligenza traumatica" che sa bene come colpire per ferire perché ne hanno esperienza.

Subire il colpo, fare un passo indietro rispetto all'aggressività di chi attacca / rivendica per riproporre la questione in maniera diversa: vedo le ragioni, interrogo su come si pone l'altro (cosa mi sta dicendo?), su cosa si aspetta (quale pensa che sia il mio compito?), ma anche ridefinisco la situazione come uno spazio in cui oltre ad aspettative ci sono vincoli sia da parte dell'utente che da parte dell'operatore (io ho dei vincoli ma non significa che non sia possibile trovare una soluzione) che è necessario conoscere per poter ragionare insieme sulle possibilità.

Dentro i vincoli che sono dati noi possiamo spendere la nostra soggettività come risorsa, per trovare nuove soluzioni, nuove possibilità. La nostra soggettività, la nostra capacità di pensiero è nostra e nessuno può portarcela via, possiamo difenderla. Siamo corresponsabili dei momenti in cui perdiamo la nostra capacità di intervenire e di progettare, permettiamo agli altri questi furti di professionalità, ci lasciamo derubare.

Possiamo lavorare su come mettere a fuoco la nostra posizione, monitorando la situazione per evitare di essere messi in scacco.

In questa professione e nel lavoro di segretariato sociale siamo continuamente messi a confronto con diversi tipi di angoscia, ogni volta diversi: possiamo lavorare su come, ogni volta, fronteggiare una forma di angoscia nuova (in cui le modalità acquisite precedentemente possono non essere utili).

In questo senso possiamo farci "contagiare" dall'angoscia dell'altro solo il tanto che basta per immunizzarsi, come funziona per i vaccini.

Per altri contributi di S. Premoli vedere [articoli sul sito di formazione clinica](#) oppure [qui](#)

Contributo di Simona Nicolini e Chiara Rubiani

La realizzazione dell'emporio sociale Portobello (inaugurato nel giugno 2013) nasce da una lunga esperienza di progettazione sociale comunitaria, che cerca di mettere in sinergia risorse degli enti locali, dell'associazionismo e del no-profit, delle aziende profit e di cittadini.

L'idea di fondo è che ai problemi della comunità deve rispondere l'intera comunità.

In questo caso il progetto nasce per dare una risposta all'impoverimento del ceto medio causato dalla perdita di lavoro per la crisi economica e cerca di rispondere al fabbisogno di famiglie con minori, disoccupati giovani, persone con vulnerabilità.

Alla base della progettazione:

- intenzione di progettare sul futuro, raccogliere la sfida delle difficoltà attuali per tentare sinergie e strade nuove
- necessità di uscire dalla dinamica bancomat, data sia l'assenza di risorse sia la necessità di evitare assistenzialismo e dipendenza, stimolando anzi l'imprenditività delle persone
- desiderio di uscire dalla logica del ping – pong tra servizi sociali e associazioni in cui si rimpalla utenti in cerca di soluzioni
- capacità di ascoltarsi e tessere dialoghi tra le diverse parti, anche affrontando conflitti, differenze in vista di una meta da raggiungere in comune
- imprenditività sociale: saper leggere le risorse della comunità

Al progetto partecipano 23 associazioni + 50 partner tra imprese e organizzazioni.

L'emporio sociale è un market che mette a disposizione prodotti (di cui 20-22 sono referenze di base che non possono mancare), compresi i freschi, e che funziona grazie a donazioni delle aziende, recupero di prodotti in scadenza e eccedenze, due raccolti annuali fuori dai supermarket, contributo fondazione cassa di risparmio locale, ecc... Il capannone è stato dato in comodato gratuito dal comune, la ristrutturazione, l'allestimento, gli impianti, i frigoriferi industriali,

l'arredamento, il marketing, ecc... sono per la grande maggioranza frutto di impegno volontario e donazioni.

Le famiglie (o i singoli) che hanno i [requisiti](#), possono accedere all'emporio e scegliere i prodotti che vogliono, fino al massimo consentito per un arco di 6 mesi. L'acquisto avviene attraverso un sistema a punti che viene caricato su una carta di credito che, alla fine della spesa, viene scaricata alla cassa. I punti sono assegnati progressivamente a seconda del numero dei componenti (da 60 punti, single, a max 160 punti; es. costo di un pacco di pasta 0,5 punti). Le famiglie sono invitate a fare una spesa circa settimanale, in modo da programmare i consumi e evitare sprechi: nelle corsie i volontari possono assistere nell'acquisto anche promuovendo i prodotti e le offerte più convenienti.

A parte un coordinatore (pagato) il market funziona con tre aperture di mezza giornata alla settimana grazie alla rotazione di 165 volontari (per il rifornimento, la sistemazione negli scaffali, i commessi, i cassieri, il volontariato in corsia) tra cui le persone che beneficiano dell'emporio.

Alle famiglie che accedono per la seconda volta all'emporio (per altri sei mesi dopo una pausa di sei) viene infatti chiesto di partecipare al progetto attivamente scegliendo tra 2 possibilità: un percorso di consulenza oppure volontariato (presso il market o presso le associazioni coinvolte). Il messaggio che si intende comunicare è "non ti posso aiutare senza di te" e viene quindi sollecitata una partecipazione attiva per promuovere un'idea di corresponsabilità e cittadinanza attiva. Il volontariato è gestito dal CSV che si è anche occupata di promuovere percorsi di formazione per le associazioni anche promuovendo apertura verso l'esterno e ricambio generazionale (progetti con i giovani per crediti formativi, ecc...)

Portobello oltre al market offre uno spazio di consulenza e confronto sul consumo critico, come fare la spesa, stili di vita sostenibili (per aiutare le famiglie a riadattarsi ai cambiamenti) informazioni/assistenza legale e orientamento al mondo del lavoro.

Il market non si sovrappone ad altre iniziative delle associazioni che forniscono pacchi alimentari o altri sostegni ma opera in sinergia (le associazioni hanno gli elenchi delle famiglie); è il servizio sociale a fare il colloquio di ammissione al servizio (senza presa in carico).

Nel 2013 sono state assistite circa 260 famiglie (130 a semestre è il massimo che l'emporio può sostenere) con una lista d'attesa di circa 130 famiglie (attesa in ordine cronologico).

Si è stimato che il market copre circa il 60-70% del fabbisogno (alimentare, pulizia del corpo, detersivi) delle famiglie.

Altre esperienze di emporio sociale: Prato (attivato dalla Caritas), Roma, Parma e adesso Modena. Non tutti gli empori hanno servizi aggiuntivi “sociali” oltre al market.

Sempre da Modena presentato anche il progetto Social Point, progetto integrato per persone e familiari di persone con patologie psichiatriche con attività di socializzazione integrate nella vita della città e attività per informare e togliere il pregiudizio sociale.

[www.socialpointmodena.it](http://www.socialpointmodena.it)

#### Altri progetti emersi dalla discussione:

- progetti last minute market
- soluzioni per risolvere il tema dell'assicurazione dei volontari (es. registro famiglie che aiutano famiglie)
- progetti che prevedono contributi economici in cambio di piccole azioni di volontariato (provincia Como)
- Gruppi di acquisti popolari (simili ai GAS) per il sostegno delle imprese terremotate (Emilia)
- Progetto “la spesa sospesa” donazioni degli acquirenti presso supermercati e negozi, raccolti dai volontari a fine mese e convertiti in prodotti per i pacchi alimentari (comune di Carpiano – Mi)
- Macchine per la pubblicità aziendale date in comodato ai comuni
- Market amico: distribuzione del fresco in giornata.

#### Film consigliati:

[si può fare](#)

[terra nostra](#)