

Attivare un presidio nel quartiere

La figura del Portiere Educatore: compiti e competenze

Al fine di sintetizzare i compiti che la figura del 'Portiere Educatore' (PE) potrebbe assumere nella sua attività all'interno del Palazzone si propone uno schema suddiviso in due 'macroaree': la prima si riferisce al campo **immobiliare**, con riferimento specifico alle problematiche gestionali, mentre la seconda identifica la sfera **sociale**, con un'attenzione particolare alla costruzione di processi positivi di risoluzione di problemi che, trasversalmente, interessano la dimensione dell'abitare'.

Le due macroaree sono descritte come 'separate' a fini espositivi, ma nell'attività del PE sono invece fortemente **integrate**.

In entrambe è possibile identificare un 'nucleo' importante, rispetto al quale gli abitanti hanno infatti mostrato maggiori aspettative: nella prima macroarea si tratta del miglioramento degli aspetti gestionali, in particolare rispetto al tema delle **pulizie**; nella seconda invece svolge un ruolo centrale il **rispetto delle regole comuni**.

Si tratta di temi emersi con forza nei processi di interazione con gli inquilini che nell'attività di ascolto, informazione e orientamento svolte dal **Punto Sant'Eusebio**: è proprio a partire da questa esperienza, riconosciuta dagli abitanti nella sua capacità di trattare i problemi più diversi connessi all'abitare' che si intende costruire la figura del PE. La nuova figura dovrebbe infatti essere da subito identificabile come il soggetto che, una volta portate a termine le attività strettamente connesse con il Contratto di Quartiere I, assume l'**eredità** del Punto.

A partire dalla 'straordinarietà' del servizio promosso in occasione del CdQ I, i promotori istituzionali del nuovo servizio (Comune e Aler), mostrano di avere colto l'importanza di un **presidio** nel quartiere, in questo caso orientato a trattare le questioni 'ordinarie' che interessano la dimensione abitativa (in senso esteso e trasversale) nel Palazzone.

Il campo di intervento del PE sarebbe in questo caso quindi ridimensionato: non più l'intero quartiere, sul quale si concentrava il CdQ, ma il **caseggiato**. Questo definisce il nuovo servizio come punto di riferimento degli abitanti del Palazzone, ma parallelamente costituisce una sperimentazione a partire dalla quale costruire una **trasferibilità** in altri contesti, a Cinisello, ma anche in altri Comuni della Provincia.

In questo caso è quindi necessario pensare al PE come la figura capace di **coinvolgere attivamente**, sia nell'intercettazione dei bisogni che nel loro trattamento, i **soggetti** che costituiscono a loro volta un **presidio** nel caseggiato: in primo luogo i servizi insediati nell'edificio polifunzionale, secondariamente le organizzazioni impegnate sul territorio con giovani, famiglie, anziani, che a diverso titolo intrattengono relazioni con gli abitanti del caseggiato.

I compiti del Portiere Educatore

Lo schema mostra quindi i compiti che è sembrato opportuno attribuire alla figura del Portiere Educatore, in seguito la progettazione svolta con soggetti locali e la consultazione di attori che hanno sviluppato esperienze significative in campi analoghi.

dimensione immobiliare	dimensione sociale
a. Intercettazione di problemi di pulizia, manutenzione, consumi, contratti (cambio alloggio)	a. Intercettazione problemi di natura diversa: economica, sociale, sanitaria...
b. Identificazione del problema specifico	b. Identificazione del problema specifico
c. Trattamento del problema 1. Orientamento all'istituzione competente 2. Comunicazione diretta all'ente 3. Risoluzione immediata [diretta o indiretta]	c. Trattamento del problema 1. Orientamento al servizio adeguato 2. Segnalazione situazioni più difficili 3. Risoluzione immediata [diretta o indiretta]
d. Funzionamento meccanismi in/out 1. Presidio mobilità alloggi 2. Accompagnamento nuovi inquilini	d. Costruzione condizioni convivenza 1. Mediazione conflitti 2. Definizione e rispetto regole comuni
e. Razionalizzazione servizi gestionali 1. Controllo corretto svolgimento servizi 2. [Eventuale accompagnamento autogestione]	e. Attivazione risorse relazionali 1. Animazione relazioni di vicinato 2. [Innesco scambio e mutuo aiuto] 3. [Coinvolgimento inquilini in co-gestione]
	f. Costruzione rete di servizi e soggetti

La dimensione immobiliare

Nello schema la dimensione immobiliare si riferisce a diverse 'fasi':

- a. *intercettazione dei problemi;*
- b. *identificazione del problema specifico;*
- c. *risoluzione del problema*, che a seconda dei casi può avvenire tramite: 1. l'orientamento all'istituzione competente; 2. la risoluzione immediata, che laddove possibile può essere sia direttamente ad opera del PE o può avvenire attraverso l'attivazione di risorse esistenti (servizi o competenze dislocate sul territorio); 3. la comunicazione diretta all'ente responsabile;
- d. *sostegno al funzionamento efficace dei meccanismi di 'entrata' e di 'uscita' degli inquilini*, ad esempio attraverso: 1. il presidio degli alloggi liberi/liberati e la predisposizione della loro pronta assegnazione; 2. l'accompagnamento del nuovo (effettivo o potenziale) inquilino nell'insediamento nell'alloggio;
- e. *razionalizzazione dei meccanismi di funzionamento della gestione*, attraverso: 1. la verifica del corretto svolgimento dei servizi; 2. accertare le condizioni per la realizzazione dell'autogestione ed eventualmente supportarne il processo di attuazione.

dimensione immobiliare

a. Intercettazione di problemi di pulizia, manutenzione, consumi, contratti (cambio alloggio)

b. Identificazione del problema specifico

c. Trattamento del problema
1. Orientamento all'istituzione competente
2. Comunicazione diretta all'ente
3. Risoluzione immediata [diretta o indiretta]

d. Funzionamento meccanismi in/out
1. Presidio mobilità alloggi
2. Accompagnamento nuovi inquilini

e. Razionalizzazione servizi gestionali
1. Controllo corretto svolgimento servizi
2. [Eventuale accompagnamento autogestione]

a. Intercettazione dei problemi

Il Portiere Educatore deve essere in grado di intercettare i problemi che interessano la gestione del caseggiato. Al fine di evitare che il tempo dedicato a questa attività diventi dominante, a discapito di altre funzioni ritenute ugualmente importanti, sarà necessario identificare precisi orari di **'sportello'**, specificamente dedicate all'ascolto delle problematiche riferite all'aspetto gestionale. Questa modalità non sostituisce però l'importanza dell'**ascolto 'non formalizzato'** a partire dal quale il PE trarrà importanti informazioni, soprattutto provenienti da quelle persone che per diverse ragioni non ritengono opportuno o utile rivolgersi allo 'sportello', ma preferiscono modalità informali.

I problemi che il PE intercetterà saranno diversi, ma in base all'esperienza del Punto Sant'Eusebio e quelle di altri casi considerati, possono essere:

- le pulizie, che costituiscono uno dei temi a cui gli abitanti attribuiscono maggiore importanza;
- la manutenzione ordinaria sia delle parti comuni, che degli alloggi;
- i consumi che gravano sulle spese di gestione degli inquilini;
- i contratti, i canoni e la loro corrispondenza con le fasce di reddito;
- le richieste di cambio alloggio, nei casi non trattati dal primo CdQ.

b. Identificazione del problema specifico

L'**interpretazione dei problemi** comunicati dagli abitanti (non solo di natura gestionale, ma anche e soprattutto sociale) costituisce una delle attività più complesse e importanti che dovranno essere svolte dal PE, poiché da essa dipenderà la loro **risoluzione**. L'attività di 'sportello' sui problemi gestionali è solo apparentemente 'banale': non si tratta infatti di fare corrispondere 'meccanicamente' problema a soluzione, attraverso un collegamento lineare e 'settoriale', ma piuttosto di **'progettare' una risposta efficace** ai bisogni che, tendenzialmente, vengono esposti in una forma indefinita o possono essere ricondotti a problemi di altra natura.

'Progettare' in questo caso non significa attivarsi in modo diretto alla risoluzione del problema ma **renderlo trattabile** attraverso l'attivazione delle **risorse** esistenti riferibili non solo alle competenze delle istituzioni incaricate, ma anche ai soggetti diversamente attivi sul territorio e agli stessi abitanti.

c. Risoluzione del problema

Una volta identificato il problema, il PE può intervenire alla sua risoluzione attraverso diverse modalità, a seconda della **situazione** che si presenterà (a seconda delle possibilità della persona che esprime il bisogno e del grado di urgenza della questione) e degli **strumenti al momento disponibili**. È per questo che la figura deve possedere, ancora una volta, **capacità progettuali**, ossia di invenzione, creatività, combinazione di risorse esistenti.

1. Orientamento all'istituzione competente

La modalità più 'leggera' consiste nell'orientare la persona all'istituzione che si occupa della risoluzione del problema: Ufficio Casa del Comune, Aler, Sindacati, ma anche organizzazioni di terzo settore attive sul territorio o a Milano. Si tratta della modalità preferibile, poiché comporta un **coinvolgimento minimo** del PE, ma è necessario contemplare un intervento diretto laddove sia necessario. La realizzazione di questa funzione è possibile attraverso un semplice 'passaggio di consegna' dei **contatti** a cui si è riferito nel tempo Punto Sant'Eusebio.

2. Comunicazione diretta all'ente responsabile

La forma leggera di orientamento ai servizi può essere sostituito dalla comunicazione diretta del problema all'ente responsabile, nei casi ritenuti prioritari o nell'eventualità la persona non sia in grado di rivolgersi ai servizi. Per rendere possibile lo svolgimento di questa funzione, è utile che tra Comune ed Aler venga sottoscritto un accordo **che faciliti i meccanismi di presa in carico** dei problemi. Per quanto riguarda le competenze necessarie, il PE deve essere in grado di identificare con chiarezza le questioni di **responsabilità dei diversi enti responsabili**.

3. Risoluzione immediata (diretta e indiretta) del problema

L'intervento per la risoluzione dei problemi è praticabile nei casi in cui questo si rendesse possibile o venisse considerato opportuno dal PE: il coinvolgimento dell'operatore può essere diretto o indiretto. Nel primo caso è necessario che siano assunte abilità pratiche, ma soprattutto che la persona incaricata si renda **disponibile a intervenire**. Nel secondo caso, il PE deve essere in grado di **attivare altri soggetti** (organizzazioni o individui): per fare questo è necessaria la capacità da un lato di motivare all'intervento, dall'altra di costruire le condizioni per cui questo si renda possibile.

d. Sostegno al funzionamento efficace dei meccanismi di 'entrata' e di 'uscita' degli inquilini

Un compito che potrebbe essere svolto dal PE è l'intervento finalizzato a rendere più 'fluidi' i meccanismi di 'entrata' e 'uscita' degli inquilini. Ad esempio, nel caso in cui si liberasse un alloggio, è utile che l'operatore lo segnali al Comune al fine di predisporre la loro assegnazione. L'**accompagnamento all'entrata** degli inquilini svolge un ruolo sostanziale nel funzionamento delle politiche di assegnazione del patrimonio pubblico: le procedure ordinarie non prevedono infatti che esista una figura in grado di condurre i futuri abitanti (anche potenziali) nella **visita degli alloggi**, nella **conoscenza del caseggiato e del quartiere**, così come delle **regole**: è necessario che il PE sappia relazionarsi con le persone e che conosca il regolamento ERP.

e. Razionalizzazione del funzionamento dei servizi di gestione

Il PE deve inoltre garantire un funzionamento razionale dei servizi di gestione, **minimizzando gli sprechi** e contribuendo a garantire l'**efficienza** dell'intervento in risposta ai problemi degli abitanti. Si tratta di un ruolo fondamentale, che costituirebbe un importante precedente per introdurre una riflessione sul tema nella provincia di Milano.

L'obiettivo è perseguibile attraverso la verifica del corretto svolgimento dei servizi.

Il PE potrebbe inoltre raccogliere l'eredità del Punto Sant'Eusebio per quanto riguarda la verifica della possibilità di avviare un percorso di autogestione dei servizi.

1. Verifica del corretto svolgimento dei servizi

Il PE potrebbe svolgere un ruolo centrale nella razionalizzazione dei servizi di pulizia e manutenzione, attraverso la **verifica del corretto funzionamento del servizio**, tramite la registrazione degli orari delle squadre Aler: la contestazione per tempo consente infatti di

commisurare le spese con le ore di pulizia effettivamente svolte. In secondo luogo la presenza stessa di un 'controllore' può contribuire notevolmente al miglioramento del servizio. Al fine di non caricare il PE di un onere eccessivo e di accrescere la 'responsabilità diffusa' riguardo a questo aspetto è importante che questa funzione venga **condivisa con gli abitanti** che hanno sollecitato il Punto Sant'Eusebio nel trattamento di questi temi.

La dimensione sociale

La nuova figura deve essere in grado di trattare situazioni problematiche: non si tratta solo di una sensibilità personale, ma di una capacità di avviare (e non necessariamente realizzare) una **progettazione specifica del percorso individuale**.

Per questo sarebbe auspicabile che la persona a cui verrà affidato il ruolo di PE avesse **esperienza in ambito sociale**, nel lavoro con ragazzi, adulti e famiglie problematiche e nella progettazione di soluzioni ai problemi.

dimensione sociale

a. Intercettazione problemi di natura diversa: economica, sociale, sanitaria...

b. Identificazione del problema specifico

c. Trattamento del problema

1. Orientamento al servizio adeguato
2. Segnalazione situazioni più difficili
3. Risoluzione immediata [diretta o indiretta]

d. Costruzione condizioni convivenza

1. Mediazione conflitti
2. Definizione e rispetto regole comuni

e. Attivazione risorse relazionali

1. Animazione relazioni di vicinato
2. [Innesco scambio e mutuo aiuto]
3. [Coinvolgimento inquilini in co-gestione]

f. Costruzione rete di servizi e soggetti

a. Intercettazione di problemi di natura diversa

Attorno alla presenza del PE, come nuovo 'presidio' territoriale nel caseggiato, si costruiranno nel tempo una **rete di relazioni** (nel caso fosse un operatore già attivo sul territorio, questo aspetto richiederebbe un tempo più ridotto) a partire dall'**ascolto informale** degli abitanti e lo sviluppo di **relazioni di fiducia**.

Questo rende possibile al PE l'intercettazione di problemi di natura diversa delle persone e delle famiglie, di **natura economica** (legata ad aspetti occupazionali ma non solo), **sociale** (problematiche di minori, adulti in difficoltà, famiglie, anziani...) ed eventualmente **sanitaria** (situazioni di parziale autosufficienza o malattia, disabilità psichica...).

b. Identificazione del problema specifico

Per questo tema valgono le riflessioni espresse per la dimensione immobiliare.

In aggiunta alle questioni già elencate nel punto b. del precedente capitolo, è necessario che il PE sia in grado di fare **emergere i problemi** e **riconoscere la natura dei processi** che li hanno generati.

c. Trattamento del problema

A partire dall'identificazione del problema è necessario che il PE sappia a **quale servizio riferirsi** (direttamente o indirettamente) e che **tipologia di intervento attuare**: per questo è necessario che la nuova figura possieda una conoscenza approfondita delle **risorse locali** (servizi pubblici e

privati) e sovralocali (istituzioni di riferimento), gli strumenti attraverso cui è possibile risolvere il problema (assegni, *vaucher*, servizi di sostegno alla persona...).

1. Orientamento al servizio adeguato

La forma più leggera di servizio prevede l'orientamento ai servizi (pubblici e privati) attivi sul territorio. Per fare questo è sufficiente che l'operatore possieda i riferimenti delle realtà che si occupano delle diverse problematiche rilevate (in questo il Punto Sant'Eusebio ha un'esperienza di lungo periodo e può portare altre conoscenze).

2. Segnalazione delle situazioni più difficili

Nelle situazioni più difficili è utile che il PE, dopo avere accertato l'adeguatezza della tipologia di intervento, segnali i **casi più problematici** direttamente alle istituzioni competenti (servizi sociali, ma anche forze dell'ordine, laddove necessario).

3. Risoluzione immediata (diretta o indiretta)

In alcuni casi il PE può attivare un intervento diretto sulla persona, risolvendo alcune questioni, fornendo consigli, accompagnando un processo che non si risolve. Una modalità intermedia tra la segnalazione e la risoluzione diretta dei problemi può essere rappresentata dalla **predisposizione dei contatti** con i soggetti che possono risolvere il problema, eventualmente **accompagnando il percorso di 'presa in carico'**.

d. Costruzione delle condizioni di convivenza

Si tratta di un altro tema su cui gli abitanti ripongono grandi aspettative.

È necessario che il PE possa esprimere autorità ma soprattutto **autorevolezza**: l'operatore infatti non può sanzionare direttamente la persona che non rispetta le regole di convivenza, ma l'esplicitazione di un **lavoro in rete** e in contatto diretto con il Comune e le Forze dell'Ordine può costituire un elemento di 'forza' per aumentare l'efficacia del suo intervento.

Nonostante l'obiettivo del progetto di PE sia di alimentare percorsi di autonomia nella gestione del servizio da parte degli abitanti, l'operatore deve essere in grado di intervenire nella **mediazione dei conflitti**.

Le **competenze socio-educative** dell'operatore possono risultare determinanti, soprattutto per quanto riguarda gli strumenti che consentono di affrontare le **situazioni più difficili**.

1. Mediazione dei conflitti

Il PE non deve necessariamente possedere competenze professionali in questo campo, ma sicuramente la capacità e la sensibilità per potere **affrontare in modo generativo i conflitti** tra abitanti: a seconda del profilo della persona si può comunque predisporre un momento di formazione in cui vengono dati degli elementi per svolgere meglio il compito.

La mediazione può anche significare che il PE si incarica di individuare l'ambito dove i problemi vengono affrontati e risolti.

2. Definizione e rispetto delle regole comuni

Al fine di sviluppare l'autorevolezza per rendere possibile il rispetto delle regole, è utile che il PE contribuisca alla loro **costruzione condivisa**, accanto agli attori che nel CdQ II si occupano del tema della sicurezza.

Il PE deve quindi sapere progettare percorsi progettuali di partecipazione, condurre un gruppo e lavorare sulla **'persuasione'** che deve accompagnare l'autorità.

e. Attivazione delle risorse relazionali

Le competenze di tipo socio-educativo che il PE dovrebbe possedere per attivare le risorse relazionali finalizzate a **promuovere percorsi di autorganizzazione** costituisce un tema trasversale, che riguarda la dimensione sociale del servizio, così come quella immobiliare.

1. Animazione delle relazioni di vicinato

La convivenza tra gli abitanti parte dalla **conoscenza** reciproca, che a volte permette di trasformare dal conflitto (mosso dal rifiuto dell'altro) al suo **riconoscimento** e, quindi, al **rispetto**. Per questo il PE deve sapere animare le relazioni di vicinato: tra **individui**, mettendo a sistema le risorse di cui gli abitanti sono portatori, e dei **gruppi**, coinvolgendo, con il supporto delle organizzazioni attive sul territorio, gruppi di ragazzi, famiglie e singoli.

In ultimo, il PE può avere un ruolo anche nell'informazione riferita alle azioni del CdQ II, così come di altre **iniziative pubbliche e private** a cui si ritiene che gli abitanti del caseggiato possano essere interessati.

Se il successo dei percorsi dipende dalla sensibilità e delle capacità dell'incaricato, potrebbe essere utile fornire un supporto per acquisire le competenze da 'operatore di comunità'.

f. Costruzione della rete di servizi e di soggetti

Una condizione perché il punto d. si realizzi è che vengano **attivati i soggetti** che operano a scala di caseggiato e di quartiere. Il PE deve quindi essere in grado di **costruire ed animare la rete** di servizi locali. È utile che la persona incaricata sia già a conoscenza degli operatori locali, in parte per abbreviare i tempi, in parte migliorare l'efficacia dell'intervento.

Il coordinamento dei soggetti attivi nel caseggiato o nel quartiere può essere dapprima informale, in seguito più strutturato: per fare questo è necessario che l'operatore lavori sulla costruzione della 'responsabilità collettiva' nella gestione del servizio di 'portineria', attraverso la motivazione dei soggetti coinvolti.