

SUPSI

Innovative possibilità a favore dell'intergenerazionalità?

L'analisi delle portinerie di quartiere in Ticino

Studentessa

Elisa Bacciarini

Corso di laurea

Lavoro sociale

Opzione

Educatrice sociale

Progetto

Tesi di Bachelor



Ivan Generalic, <https://www.pinterest.com/pin/art-ivan-generalic-croacia--291889619576905476/>

Luogo e data di consegna

Manno, 15 luglio 2022

Ogni relazione porta con sé il seme della felicità. Piccoli gesti di affetto, di attenzione, di cordialità e rispetto veicolano energia positiva. L'intergenerazionalità ha questo potenziale.

(Assi, 2020, pag. 51)

Ringraziamenti

Innanzitutto vorrei ringraziare il mio docente di tesi, Stefano Cavalli, per l'impegno e la disponibilità mostrata in questi mesi. Grazie per aver creduto in me e in questo lavoro.

Ringrazio mia mamma Laura e mio papà Lorenzo per l'amore, la presenza, il supporto e le possibilità concesse in questi anni di studi ma soprattutto, anche nella vita. Mi avete sempre sostenuta nella realizzazione dei miei sogni e di questo ve ne sono davvero grata.

Ringrazio Simona, mia sorella, per essere da sempre un importante punto di riferimento, una guida e una donna da cui poter trarre importanti insegnamenti.

Ringrazio il mio compagno, Sandro, per condividere con me le gioie della vita e per essere sempre stato al mio fianco in questi anni di studi, non hai mai smesso di credere in me e nelle mie capacità, motivandomi nei momenti di maggiore sconforto.

Infine, ringrazio le mie care amiche per essere, ognuna con le proprie singolarità, delle persone sulle quali so di poter sempre contare.

Abstract

Il presente lavoro di tesi (LT) ha l'obiettivo di indagare, attraverso una ricerca empirica qualitativa, delle iniziative sorte da poco sul nostro territorio: le Portinerie di Quartiere (PdQ). Nello specifico, lo scritto si focalizza sull'approfondimento delle diverse modalità di promozione dell'intergenerazionalità messe in campo nelle sette PdQ presenti attualmente nel Canton Ticino. Nella ricerca viene inoltre dedicato uno spazio alla comprensione e alla valutazione del ruolo che l'educatore/trice ha, o potrebbe avere, all'interno di questi progetti.

Le PdQ sono degli innovativi punti di ritrovo e di incontro all'interno delle quali, di solito dopo un'analisi delle esigenze del contesto dove sono inserite, si persegue l'obiettivo di risolvere piccoli problemi quotidiani attraverso l'attivazione di risorse di prossimità, mettendo in gioco le competenze dei cittadini e promuovendo così il generarsi di nuove relazioni all'interno dei quartieri. I progetti presi in considerazione si distinguono per le loro differenti peculiarità e per l'accento posto sul tema dell'intergenerazionalità.

Nel primo capitolo viene esposta una revisione della letteratura sul tema dell'intergenerazionalità. Lo si affronta dal punto di vista della sua definizione, delle sue due principali declinazioni (la pratica e l'educazione intergenerazionale) e della rilevanza che lo spazio può avere nell'incontro tra le generazioni. In seguito, vengono brevemente presentati dei programmi intergenerazionali presenti all'interno di alcuni quartieri della Svizzera interna e del Ticino. Successivamente, l'attenzione si focalizzerà nello specifico del progetto delle PdQ, fornendone una breve inquadratura.

Nel secondo capitolo viene formulata la domanda di ricerca - *in che modo le portinerie di quartiere presenti in Ticino contribuiscono alla promozione dell'intergenerazionalità?* - per poi descrivere la metodologia utilizzata per rispondervi. Il lavoro si è avvalso di più tecniche d'indagine in diversi momenti del percorso: discussioni informali con informatori-chiave, interviste semi-strutturate e momenti di osservazione.

Il terzo capitolo è dedicato alla presentazione dei risultati della ricerca. In un primo momento sono descritte le singole PdQ analizzate, poi i principali fattori emersi sul tema dell'intergenerazionalità e infine il ruolo dei professionisti e in particolare dell'educatore/trice.

Infine, la conclusione, è l'occasione di tornare sui principali risultati emersi, necessari per rispondere alla domanda di ricerca e al quesito sull'educatore/trice. Nella stessa sezione viene inoltre suggerita una pista ipotizzabile per il futuro e la crescita delle PdQ.

Indice

Introduzione	5
1. Revisione della letteratura	6
1.1 L'intergenerazionalità	6
1.2 La pratica e l'educazione intergenerazionale	7
1.3 La rilevanza dei luoghi nei processi intergenerazionali	9
1.4 Programmi intergenerazionali all'interno dei quartieri in Svizzera tedesca e Ticino	10
1.4.1 Le portinerie di quartiere	11
2. Metodologia e domanda di ricerca	12
2.1 La domanda di ricerca	12
2.2 Metodologia	13
3. Risultati e analisi	14
3.1 Una breve descrizione delle portinerie di quartiere prese in analisi	14
3.2 La dimensione intergenerazionale nelle portinerie di quartiere	15
3.2.1 Attività a carattere intergenerazionale	15
3.2.2 Lo spazio e il luogo nei processi intergenerazionali	20
3.2.3 Attività per tutte le età	22
3.2.4 Reciprocità	23
3.3 La presenza delle figure professionali	25
3.3.1 Il ruolo delle figure professionali nella promozione della relazione	26
3.3.2 L'educatore/trice	27
4. Conclusioni	30
Bibliografia	
Allegati	

Introduzione

I cambiamenti economici, sociali e demografici modificano i rapporti tra le generazioni dal punto di vista del benessere, dei valori, della solidarietà, degli stili di vita e dei bisogni (Assi et al., 2013). Le condizioni di complessificazione che caratterizzano la società contemporanea influiscono “sul delinearsi dei rapporti tra generazioni, sulla percezione del senso loro attribuito, nonché sul contenuto dello scambio” (Lazzarini, 1994, pagg. 11–12). All’interno di tale scenario emerge come le relazioni intergenerazionali risultino essere più labili e frammentate, incrementando la distanza e i possibili conflitti tra le generazioni. Nonostante l’aumento delle possibilità comunicative e di scambio, date dalla presenza di più generazioni nello stesso nucleo familiare, sembra che la società si caratterizzi sempre più da “blocchi” nei quali la vita quotidiana è suddivisa in differenti momenti della giornata come tempi e spazi monogenerazionali, anziché contesti di possibile scambio (Lazzarini & Cugno, 1997, pag. 11). I legami che si sviluppano al di fuori della famiglia sono generalmente costituiti tra gruppi distinti di individui, al cui interno vi è in prevalenza l’interrelazione tra fasce di età omogenee (Assi, 2020). La condizione di tendenziale separatezza nella quale sembrano vivere attualmente le diverse generazioni, non esclude però la promozione di azioni e programmi volti all’altruismo, all’empatia e alla solidarietà. Questo testimonia il rilevante impegno e la volontà che persone, gruppi e associazioni investono nella realizzazione di attività finalizzate alla ricerca di opportunità di incontro, scambio e promozione delle reti relazionali intergenerazionali (Lazzarini & Cugno, 1997). In diversi paesi si sono infatti diffusi negli ultimi anni progetti finalizzati a recuperare e accrescere le relazioni e la solidarietà tra le generazioni (Assi, 2020). Programmi che sono presenti anche in Svizzera e che nascono da differenti iniziative e organizzazioni sottoforma di una variegata possibilità di modelli. Opportunità intergenerazionali che dovrebbero essere concepite per permettere a persone di tutte le età di potervi partecipare, evitando quindi il diffondersi di progetti che tengano unicamente conto del binomio “giovane-anziano” (Perrig-Chiello et al., 2009).

L’interesse per il tema scelto all’interno di questo scritto nasce dopo la frequentazione del modulo opzionale “Intergenerazionalità e invecchiamento” svolto durante il secondo anno di studi. Il modulo mi ha resa partecipe e consapevole dell’importanza che le risorse informali, soprattutto se veicolate tra persone appartenenti a generazioni differenti, possono offrire a favore del benessere collettivo all’interno delle comunità. Inoltre, promuovere la conoscenza e la valorizzazione del “diverso da me”, favorisce la costruzione di una società maggiormente solidale e coesa. Tali aspetti mi hanno successivamente spinto alla ricerca e all’approfondimento di questa tematica, realtà che appare attuale ma a mio parere ancora poco affrontata nell’ambito del lavoro sociale. Il presente LT verte quindi sul tema dell’intergenerazionalità di tipo extra-famigliare all’interno della vita e degli spazi di quartiere. Più nello specifico, si focalizza nei riguardi della dimensione intergenerazionale all’interno delle PdQ in Ticino, andando a sondare, attraverso un approccio qualitativo, in che misura queste innovazioni sociali possono favorire le relazioni tra persone appartenenti a differenti generazioni. Per rimanere inoltre nel campo del percorso intrapreso durante il bachelor in lavoro sociale, la ricerca si prefigge anche di comprendere e valutare il ruolo che l’educatore/trice sociale ha, o potrebbe avere, all’interno di iniziative quali le PdQ e nella promozione delle relazioni intergenerazionali all’interno dei contesti di vita delle persone.

1. Revisione della letteratura

1.1 L'intergenerazionalità

Per comprendere del tutto il termine “intergenerazionalità”, è importante iniziare con una sua breve analisi e scomposizione. Il prefisso “inter-” ha in genere il significato della preposizione “tra-”, e viene così utilizzato per indicare una posizione intermedia, un rapporto di reciprocità, collegamento o comunanza fra due oggetti (Treccani, s.d.-c). Per quanto concerne invece la nozione di “generazione”, che varia secondo la disciplina e l'area di studio, fa riferimento a diverse dimensioni: l'età anagrafica, l'educazione e l'apprendimento, la posizione nel sistema familiare, la posizione nel percorso di vita e la storia. La difficoltà risiede nel fatto che non è possibile definire un gruppo di individui tenendo conto simultaneamente di questi elementi (es: una donna di 40 anni ancora studentessa e una donna della stessa età già mamma di due figli appartengono o meno alla stessa generazione a seconda della dimensione considerata). La generazione statistica corrisponde all'incirca al tempo medio di rinnovamento di una popolazione adulta in grado di riprodursi, solitamente calcolato in 25-30 anni (Assi & Cavalli, 2021). La generazione pedagogica, nozione raramente utilizzata al giorno d'oggi, si riferisce al rapporto tra generazioni che trasmettono norme, valori, competenze e conoscenze a generazioni che apprendono. Nelle società contemporanee si assiste però a un cambiamento: anche le giovani generazioni possono trasmettere conoscenze a quelle più anziane (es: aiuto nell'utilizzo dello *smartphone*) (Perrig-Chiello et al., 2009). La generazione familiare (o genealogica) fa riferimento ai rapporti di parentela e definisce un insieme di individui che hanno lo stesso grado di discendenza riguardo a un altro insieme ben identificato. Infine, la generazione storico-sociale, introdotta dal sociologo tedesco Karl Mannheim, si riferisce a un "insieme di persone che sono accomunate dal fatto di essere nate nello stesso periodo e di aver vissuto (soprattutto gli anni cruciali della formazione) in un determinato clima culturale, caratterizzato da particolari eventi storici, che ha lasciato una traccia sui modi di sentire, pensare e agire" (Assi & Cavalli, 2021, slide 14). In questo lavoro non si farà riferimento a una definizione particolare dato che nella quotidianità, a differenza delle scienze sociali, risulta difficile pensare che le persone utilizzino la stessa definizione (es: chi parla di nonni e nipoti, chi di giovani e anziani). Il termine intergenerazionale viene pertanto utilizzato per indicare la messa in relazione di generazioni differenti tra loro (Treccani, s.d.-a) designando processi di reciproco scambio, orientamento, influenza e apprendimento (Perrig-Chiello et al., 2009). Le relazioni intergenerazionali possono costituirsi sia a livello intra-familiare, sia a livello extra-familiare. Inoltre, come ricordano Kurt Lüscher e Franz Schultheis (1993), il tema delle relazioni tra le generazioni può essere affrontato secondo una prospettiva di tipo “micro-”, “meso-” o “macro” sociale, ovvero dal punto di vista dell'individuo o di un gruppo di individui (es: famiglia), delle organizzazioni o delle comunità e delle società (pag. 19, tda¹).

Nella prima metà del ventesimo secolo la letteratura concernente le generazioni si era focalizzata sul ruolo svolto dalle stesse nei processi di cambiamento sociale. La questione delle generazioni veniva quindi posta in un quadro dinamico, concentrando l'attenzione sulla successione delle generazioni. Nel contesto degli anni Settanta invece, contraddistinto da mutamenti demografici, economici e sociali, c'è stato un cambiamento nel modo di porre la questione delle generazioni, non riguardando più solamente un discorso di successione ma

¹ Tda: traduzioni d'autore

anche di coesistenza delle stesse (Hummel & Hugentobler, 2007). Perrig-Chiello et al. (2009) spiegano che l'aumento dell'aspettativa di vita e il calo della natalità, l'affiorare di nuovi modelli e stili di vita familiari e l'accrescere del tasso di divorzi hanno modificato i rapporti intergenerazionali, sia a livello sociale che familiare. Inoltre vi è stato un rilevante cambiamento culturale, caratterizzato da una messa in discussione e pluralizzazione di ruoli e valori delle diverse generazioni. Sulla linea di queste trasformazioni, si assiste a un indebolimento delle "forme tradizionali di vita comunitaria" (pag. 11, tda). Secondo gli autori tutti questi cambiamenti risultano avere delle implicazioni sia per le relazioni intergenerazionali, che con il tempo stanno diventando più complesse e difficili da gestire, sia per la solidarietà intergenerazionale, doveri reciproci e senso di comunità che stanno divenendo un importante tema di discussione. Malgrado i mutamenti che nella società post-moderna stanno rendendo le relazioni tra le generazioni più deboli e frammentate, risulta importante riconoscere gli sforzi che si stanno attuando per farvi fronte. Come espone infatti Assi (2020), alcuni paesi occidentali, riconoscendo l'impatto benefico delle relazioni intergenerazionali, stanno attivando diversi progetti volti a incentivarle. Generations United² (s.d., citato da Assi, 2020) un'organizzazione senza scopo di lucro che si impegna per promuovere l'intergenerazionalità negli Stati Uniti, afferma che una comunità che aspira a promuovere i legami tra le generazioni deve prima di tutto investire nella salute, nella sicurezza, nell'educazione e nel soddisfacimento dei bisogni di persone di tutte le età. Le comunità dovrebbero quindi realizzare politiche, pratiche e programmi che accrescano lo scambio e la collaborazione tra generazioni differenti. Come spiegano Baschiera et al. (2014), se si riuscisse a promuovere spazi di incontro tra le generazioni, rendendo così manifesta la continuità che le unisce, si potrebbe promuovere un nuovo modo di identificarsi nell'altro, "una nuova dialettica in grado di costruire ponti, di individuare pratiche antiche e moderne di abitare il tempo e lo spazio, di vivere le relazioni, di fare comunità" (pag.15).

1.2 La pratica e l'educazione intergenerazionale

Come parte integrante dei programmi generazionali, in questo capitolo verrà affrontato il termine di *pratica intergenerazionale* e del suo derivato; *l'educazione intergenerazionale*.

La pratica intergenerazionale può essere definita come un processo attivo che mira a riunire le persone in attività o programmi reciprocamente vantaggiosi, favorendo lo scambio di conoscenze e risorse, sostegno reciproco e promuovendo di conseguenza una maggiore comprensione e rispetto tra le generazioni, contribuendo così a promuovere comunità più coese (Mannion, 2012; Peters, 2021). Secondo Sánchez e colleghi (2007) le pratiche intergenerazionali possiedono tre caratteristiche comuni. La prima riguarda la presenza e l'adesione ai programmi/attività di persone appartenenti a differenti generazioni. A tal proposito è importante sottolineare che, anche se di frequente le pratiche intergenerazionali si concentrano sull'incontro tra anziani e bambini o giovani, sempre più si insiste sull'importanza di coinvolgere tutte le generazioni. Come affermano Baschiera et al. (2014), il contributo che possono fornire bambini, ragazzi, giovani, adulti in età lavorativa e anziani è notevole, a patto che vengano messi a disposizione canali formali e informali di ascolto e confronto. Occorre quindi "uscire da questa polarizzazione e concepire eventi e iniziative volte alla partecipazione e al coinvolgimento di tutte le generazioni" (Assi et al., 2005, pag. 50). Il secondo elemento

² <https://www.gu.org>

considerato rilevante nella pratica intergenerazionale secondo Sánchez e i suoi colleghi è la partecipazione attiva di membri di diverse generazioni ad attività o programmi organizzati all'interno delle comunità. Ciò che viene proposto deve avere finalità specifiche e, preferibilmente, essere vantaggioso e interessante per le persone coinvolte. All'interno di questo secondo aspetto si può notare come riemerge il contenuto del prefisso "inter-" esposto nel capitolo 1.1, ricordando che l'obiettivo è quello dello scambio e non solamente della compresenza di più generazioni nello stesso contesto (Baschiera et al., 2014).

Il terzo elemento riguarda la promozione di relazioni basate sulla condivisione e la reciprocità, uscendo pertanto da una visione unidirezionale dello scambio. I primi approcci alle pratiche intergenerazionali erano infatti concentrati su scambi e finalità unidirezionali: per esempio, adulti che educano i giovani o giovani che sostengono o assistono i membri più anziani della società (Mannion, 2012). Oggi invece si riconosce l'importanza di programmi che promuovano reciproci scambi tra le generazioni. Per accrescere il confronto tra generazioni differenti bisogna quindi innanzitutto uscire dall'idea che qualcuno trasmette e qualcuno apprendere, questo "per focalizzarsi su percorsi di vita e di esperienza che ciascuno sperimenta e testimonia con il suo esistere" (Baschiera et al., 2014, pag. 21). VanderVen (2008), riferendosi al concetto di relazione in senso lato, ricorda che gli scambi tra le persone risultano essere di natura basati sulla reciprocità, poiché ogni partecipante alla relazione è sempre influenzato dall'interazione con l'altro. Utilizzando il termine di "trasformazione reciproca" (pag. 87, tda), la stessa autrice afferma che ogni individuo in una relazione entra a fare parte di un processo di riscoperta e scoperta reciproca nel contesto della relazione, non imparando pertanto unicamente qualcosa da o su quest'ultimo, ma anche su sé stesso.

Per quel che riguarda il concetto di educazione intergenerazionale, Mannion (2012) ricorda che l'educazione è "una pratica sociale multigenerazionale attraverso il corso della vita" (pag. 5, tda). Si parla di educazione intergenerazionale quando generazioni diverse apprendono un nuovo modo di abitare gli ambienti nei quali vivono, accrescendo la volontà di rispondere gli uni per gli altri. L'educazione intergenerazionale può essere così rappresentata come un "processo sociale" composto di più tipologie di relazione: di collaborazione, di cooperazione e di reciproca interdipendenza, declinandosi in contesti di apprendimento formale e informale (Baschiera et al., 2014, pag. 37). Come descrivono Baschiera et al. (2014) l'educazione intergenerazionale si impegna nella promozione e nella crescita del noi, della cittadinanza e della comunità come principi da valorizzare e sui quali investire per promuovere una responsabilità condivisa e democratica che metta in evidenza l'esigenza di accorgersi dell'altro da sé, oltre a sé, e di conoscerlo tramite scambi e collaborazioni volte al conseguimento di obiettivi comuni. Questo comporta che tutte le persone coinvolte "devono essere disposte a scendere in campo, a trovare mediazioni, a ipotizzare soluzioni creative e strategie divergenti che allontanino dalla tentazione di condurre il proprio esistere verso le secche di un'autorealizzazione del proprio sé esclusa ed escludente" (pag. 62). Si riconosce infatti che la società moderna è caratterizzata da incertezza, frammentazione e individualismo, condizione che sta conducendo l'uomo a limitarsi a interessi concernenti la sua sfera privata e quindi, a non impegnarsi al di fuori del raggiungimento dei propri obiettivi (Bauman, 2008). Per uscire da questa condizione di tendenziale separatezza, riconnettendo quindi la sfera del privato con quella del pubblico, risulta essere necessaria la partecipazione del singolo come anche l'attivazione delle responsabilità da parte sistemi sociali, questo "in vista di una libertà di scelta che diventa impegno della collettività" (Baschiera et al., 2014, pag. 62). Risulta quindi importante favorire, a partire dalle relazioni di prossimità già esistenti, la crescita di reti relazionali significative tra le persone "che costituiscono le fonti primarie su cui sviluppare le

logiche comunitarie e orientare lo sviluppo di capitale sociale come risorsa incastonata nelle reti stesse” (Baschiera et al., 2014, pag. 62)

In conclusione, secondo Mannion (2012), riuscire a riconoscere e comprendere la pratica intergenerazionale come una pratica reciproca e per tutte le età ci consente di vedere che “ci sono molti luoghi in cui le persone vengono educate (e imparano informalmente) sul processo di cambiamento delle relazioni tra le generazioni” (pag. 18, tda). A tal proposito l'autore sostiene che il campo di ricerca avrebbe quindi bisogno di un inquadramento più ampio della pratica intergenerazionale, questo per riconoscere e sostenere “i molti spazi e le molte età dei partecipanti attualmente impegnati nella pratica intergenerazionale e, di conseguenza, nell'educazione intergenerazionale” (pag. 18, tda).

1.3 La rilevanza dei luoghi nei processi intergenerazionali

In che modo viene interpretato il concetto del luogo all'interno dei processi intergenerazionali? Kaplan et al. (2020) definiscono lo “spazio” in termini ambientali, avente dunque dimensioni fisiche concrete, distinguendolo dal “luogo” che è pure dotato di una componente psicologica. Uno spazio diventa luogo nel momento in cui si sviluppa un senso di appartenenza a esso. In altre parole, uno spazio si trasforma in luogo quando per qualcuno assume un significato particolare. Si evince quindi che i luoghi sono spazi significativi e non solo uno sfondo o un contenitore per l'azione (Mannion, 2012). Questa distinzione è alla base del loro concetto delle “Zone di contatto intergenerazionale” (*Intergenerational Contact Zone* - ICZ) che vertono proprio alla trasformazione degli spazi in luoghi. Per gli autori queste zone sono luoghi nei quali le diverse generazioni si recano per interagire, incontrarsi, instaurare relazioni e, se lo si desiderasse, collaborare per affrontare questioni di interesse locale. Gli spazi nel quale promuovere contatto intergenerazionale possono trovarsi in una moltitudine di contesti comunitari, sia formali che informali. L'ICZ si impegna per le generazioni e la rigenerazione della vita comunitaria, concentrandosi sulla creazione di contesti intergenerazionali efficaci e significativi (Kaplan et al., 2020). Da quanto emerge si comprende come le relazioni intergenerazionali risultano essere in parte determinate dal contesto (Mannion, 2012). Questo concetto richiama dunque all'importanza e all'influenza che gli spazi rivestono sulle relazioni intergenerazionali: l'ambiente fisico gioca un ruolo fondamentale nel promuovere o inibire l'impegno intergenerazionale da parte delle diverse generazioni (Chianese, 2021). Spesso si osserva invece come determinati contesti abbiano previsto una separazione in base all'età delle persone, accrescendo così forme di esclusione sociale e di desocializzazione degli spazi (Chianese, 2020). Lo spazio in tal senso viene concepito come multigenerazionale, ovvero capace di accogliere e rispondere ai bisogni di persone di diverse età. Questo, senza per forza far in modo che le diverse generazioni accolgano l'opportunità di incontrarsi attraverso interazioni informali e/o formali all'interno di specifiche attività ed esperienze. Tale prospettiva è invece possibile all'interno di un contesto che consapevolmente facilita e promuove l'interazione tra i membri di diverse età (Chianese, 2021). In tal senso emerge come risulti essenziale ri-pensare agli spazi in maniera da essere accessibili e invitanti per tutti, facendo in modo che le generazioni abbiano modo di incontrarsi. In particolare, i quartieri sono un importante spazio da curare e considerare. Essendo contesti di vita di persone di diverse età, nel quartiere o nel vicinato si viene confrontati con le necessità delle diverse generazioni. I quartieri possono essere di fatto lo spazio ideale nel quale promuovere luoghi a favore degli incontri tra le generazioni, per aiutarsi reciprocamente e per favorire una migliore convivenza

comunitaria. Questo è un tema che risulta essere sempre più colto e riconosciuto dalle associazioni di quartiere, dai comuni, dalle amministrazioni e da altri enti presenti nei diversi territori (Intergeneration, 2022c).

1.4 Programmi intergenerazionali all'interno dei quartieri in Svizzera tedesca e Ticino

Vediamo ora quali sono i principali programmi intergenerazionali nel nostro Paese. Non volendo limitare la ricerca solo al Ticino, sono state considerate anche alcune piattaforme e associazioni della Svizzera tedesca che presentano e/o promuovono progetti di tipo intergenerazionale nei quartieri. Partendo con la ricerca svolta nel contesto della Svizzera tedesca, una piattaforma individuata è Intergeneration, che ha l'obiettivo di sostenere lo scambio e l'incontro tra le generazioni. Nello specifico, la piattaforma si occupa di dare visibilità ai progetti intergenerazionali, offrendo uno spazio per il dialogo e il *networking* nei riguardi delle tematiche concernenti le generazioni. Intergeneration è un programma della "Società svizzera di utilità pubblica" (Ssup) e fornisce una panoramica su molti dei progetti intergenerazionali attivi nel contesto della Svizzera, offrendo una variegata scelta di temi, come, per esempio, le abitazioni intergenerazionali, la convivenza sociale, i rapporti di vicinato e del quartiere, la politica, piuttosto che il dialogo intergenerazionale (Intergeneration, 2022b). Successivamente, è stata individuata la rete di Caring Communities, un'iniziativa del "Percento culturale Migros" che rende possibile un dialogo e un confronto sul tema della cura delle comunità e del suo miglioramento. La rete, nata nel 2018, sostiene diverse iniziative presenti nel contesto Svizzero (Caring Community, 2018). Infine, è stata selezionata un'iniziativa intergenerazionale dal programma dei Progetti urbani - Integrazione sociale nelle zone abitative. Quest'ultimo è stato approvato dal Consiglio Federale e avviato nel 2007 con l'intento di sostenere i comuni nel migliorare la qualità della vita e la coesione sociale nei quartieri (Ufficio federale delle abitazioni, n.d).

Per quanto riguarda invece il contesto ticinese, non avendo trovato delle iniziative attraverso la piattaforma e i programmi sopracitati, è stata svolta un'ulteriore ricerca. Un'associazione ha permesso di venire a conoscenza di due iniziative: si tratta di Generazioni&Sinergie (G&S). Fondata nel settembre del 2011, che si occupa di promuovere relazioni positive tra le generazioni nella società. L'associazione si impegna dunque come attore promotore e di riferimento nel cambiamento di visione nel Canton Ticino, soprattutto in relazione alle opportunità e le sfide che le trasformazioni sociali stanno avendo sulle relazioni intergenerazionali (Generazioni & Sinergie, s.d.). Attraverso ulteriori ricerche nel web sono stati poi individuati altri due progetti: uno della Città di Lugano e un altro gestito dal Forum socio-culturale del locarnese.

Al fine di circoscrivere il campo di ricerca, sono stati definiti alcuni criteri d'inclusione: nella descrizione del progetto doveva essere esplicitata un'idea (a) di tipo intergenerazionale (quindi di incontro tra le generazioni), (b) aperta a tutte le età e (c) attiva all'interno di un contesto di vita informale di quartiere. Il primo criterio non è stato applicato per i progetti trovati all'interno della piattaforma Intergeneration, dato che essa prevede a *priori* la pubblicizzazione di programmi intergenerazionali. Inoltre, si è anche cercato di comprendere se le iniziative prevedessero la presenza di un educatore/trice sociale. In totale sono stati considerati 13 progetti: nove nella Svizzera tedesca (si veda Allegato 1 per maggiori dettagli) e quattro in Ticino (Allegato 2). Attraverso la piattaforma Intergeneration è stato possibile individuare i seguenti progetti: la Berner Generationenhaus, il Café am Plus, il Caffè Narrativo, il

Innovative possibilità a favore dell'intergenerazionalità? L'analisi delle portinerie di quartiere in Ticino

QuartierTreff, la Tavolata e il Drum Circle. Dalla rete di Caring Communities invece i progetti Generationentreff e Gmensam unterwegs. Mentre dai Progetti urbani si è venuti a conoscenza dell'attività del QuartierBAR. Per il Ticino, attraverso il sito della Città di Lugano è stato possibile risalire alla Festa dei vicini e attraverso il Forum socio-culturale del locarnese allo Spazio ELLE. In conclusione, grazie all'associazione G&S è stato possibile trovare il progetto della Filanda e delle Portinerie di Quartiere.

Le iniziative, alcune con frequenza fissa e altre attraverso eventi regolari (es: QuartierBAR e Festa dei vicini), sono accumulate per la loro finalità aggregativa e di scambio intergenerazionale nei quartieri. Inoltre, emerge anche una particolare attenzione nei confronti della vivibilità dei quartieri, data anche in parte dall'obiettivo di rigenerazione urbana di alcune iniziative (es: Progetti urbani e Urbane Diakonie). Oltre a ciò, dalle tabelle (Allegato 1 e 2) si può evincere come i progetti intergenerazionali selezionati nascono anche da un'altra vasta gamma di attori e organizzazioni quali, per esempio, Pro Senectute, il Percento culturale Migros, associazioni di quartiere e comuni e all'interno di una vasta gamma di possibilità contestuali nei quartieri, come, per esempio, bar, ristoranti, parchi, giardini, biblioteche, stanze e case multiuso.

1.4.1 Le portinerie di quartiere

La portineria d'immobile (condominio o stabile locativo) può essere definita come un locale situato presso l'entrata di un edificio (sia questo destinato ad abitazioni private o sede di comunità), all'interno del quale vi risiede il portinaio o il portiere durante le ore di lavoro (Treccani, s.d.-b). Le portinerie d'immobile risultano essere da sempre un punto di riferimento formale e informale per le comunità di abitanti (Nuvolati, 2019), un servizio a disposizione degli inquilini (o dei condomini) per risolvere i piccoli problemi quotidiani e facilitare lo scambio fra vicini (Generazioni & Sinergie, s.d.). Tuttavia, con il tempo, le portinerie e il mestiere del portinaio sono state vittime dello sviluppo della società e negli anni hanno iniziato a scomparire, "più per insostenibilità economica che per un reale non utilizzo del servizio" (Nuvolati, 2019, pag. 340). Malgrado ciò, si sta osservando il riemergere di un'immagine reinterpretata di quei luoghi e di quelle mansioni: le portinerie di quartiere. Queste possono essere infatti definite come la versione moderna della portinerie d'immobile, rappresentando un nuovo tipo di economia partecipativa e collaborativa, presentandosi allo stesso tempo come un innovativo modello di rigenerazione urbana. Le PdQ fungono inoltre da punti di riferimento capaci di promuovere le relazioni tra cittadini e di aiutare le persone a risolvere piccole necessità quotidiane, questo facendo in modo di utilizzare le competenze e le risorse di prossimità già esistenti sul territorio (Nuvolati, 2019). Le PdQ possono nascere in modi e da attori differenti, promuovendo quindi modelli diversi ma con scopi comuni: "offrire servizi di prossimità a favore delle relazioni sociali nel quartiere, prendendo spunto dalle prestazioni tipiche delle portinerie d'immobile, declinate anche in modalità innovative e completate da prestazioni supplementari" (Generazioni & Sinergie, s.d.). La prima PdQ ha visto la luce nel 2015 nel quartiere di Marais, a Parigi. Il progetto fu ideato da Charles-Edouard Vincent, che propose la ridefinizione di una ex edicola al fine di trasformarla in un luogo di riferimento per i cittadini del quartiere in cerca di aiuto per risolvere piccoli problemi quotidiani. Nasce così Lulù Dans Ma Rue (LDMR)³, con l'obiettivo di gestire una rete di persone nel quartiere (sia tramite

³ <https://luludansmarue.org>

il chiosco che una piattaforma di contatto) disponibili per svolgere alcuni lavoretti di vario genere, come, per esempio, annaffiare le piante al vicino in sua assenza, montare un mobile, fare delle pulizie, aiutare per un trasloco. L'obiettivo di LDMM non era però solamente quello di erogare dei servizi, ma anche di fornire una soluzione "capace di rafforzare le relazioni tra gli abitanti del quartiere e creare le condizioni per nuove opportunità economiche (soprattutto per i disoccupati di lungo periodo)" (Nuvolati, 2019, pag. 345). Con il tempo il modello Francese raggiunse anche il territorio Italiano, promuovendo iniziative come la Portineria14 a Milano⁴, la portineria di comunità Maniman a Genova⁵ e HugMilano⁶ a Milano. Dal 2018 l'idea delle PdQ si è diffusa anche in Ticino grazie all'associazione G&S che, data la sua missione, si è interessata ai progetti per il loro potenziale intergenerazionale. L'iniziativa nasce inoltre dal bisogno di far rivivere in maniera più partecipata e attiva i quartieri attraverso delle azioni collaborative e di aiuto reciproco. Al fine di sostenere lo sviluppo futuro di queste realtà, l'associazione ha elaborato un modello di certificazione LABEL G&S con tre differenti livelli di certificazione (si veda immagine nell'Allegato 10). In Ticino sono attualmente attive sette PdQ: una dell'Associazione Rusca Saleggi a Locarno e sei di Pro Senectute (tra cui una, BarAtto, che ha ricevuto la certificazione della seconda chiave da parte di G&S).

2. Metodologia e domanda di ricerca

2.1 La domanda di ricerca

Inizialmente l'interesse del presente lavoro di tesi si estendeva, oltre che al contesto ticinese, anche alle altre due principali regioni linguistiche della Svizzera. L'idea era di comprendere in che misura alcune iniziative all'interno dei quartieri favoriscono le relazioni tra le generazioni. Progressivamente si è però rinunciato alla Romandia per limiti legati alla lingua, e per la Svizzera tedesca si è deciso di proseguire unicamente con l'individuazione di proposte esistenti nel web (si veda Capitolo 1.4). Riguardo a quest'ultima scelta la motivazione risiede nella limitata fattibilità di recarsi oltre Gottardo per delle visite e delle eventuali interviste. Concentrando quindi l'attenzione unicamente sul Ticino, l'idea successiva è stata quella di confrontare più iniziative tra loro, questo, fino alla scoperta di altre e diverse PdQ oltre che a BarAtto. Incuriosita dal loro carattere innovativo, dalla varietà nei modelli e dalla presenza dell'educatore/trice (elemento non esplicitato o mancante all'interno di tutte le altre iniziative), l'interesse si è successivamente ristretto alla comprensione di come le PdQ rispondano a un'idea di tipo intergenerazionale. L'obiettivo di questo lavoro di tesi è quindi quello di sondare **in che modo le portinerie di quartiere presenti in Ticino contribuiscono alla promozione dell'intergenerazionalità**. Inoltre, per mantenere una stretta connessione con l'ambito di studi in lavoro sociale, il LT ha anche come finalità di comprendere e valutare il ruolo che l'educatore/trice sociale ha o potrebbe avere all'interno di iniziative delle PdQ, in particolare per favorire le relazioni intergenerazionali.

⁴ <https://www.facebook.com/Portineria14/>

⁵ <https://www.spazio50.org/portiere-di-quartiere/>

⁶ <https://hugmilano.com>

2.2 Metodologia

Una “revisione narrativa” (Carey, 2013, pag. 95) della letteratura rispetto al tema dell’intergenerazionalità ha permesso, attraverso l’utilizzo di fonti quali capitoli di libri ed enciclopedie, articoli di riviste specializzate, rapporti di ricerca e sitografia attendibile, di inquadrare la tematica e redigere quanto esposto nel Capitolo 1. Per rispondere invece alla domanda di ricerca si è deciso di adottare un approccio qualitativo, utilizzando più tecniche d’indagine in diversi momenti del percorso: discussioni informali con informatori-chiave, interviste semi-strutturate e momenti di osservazione. Questa scelta ha permesso di “immergersi” appieno nel terreno della ricerca, cogliendo le opportunità che si presentavano man mano che il lavoro avanzava.

Discussioni con informatori-chiave:

A seguito della decisione di focalizzare la ricerca unicamente alle PdQ, si è deciso di procedere con un primo incontro telefonico con uno dei membri di G&S. Data la rilevanza dell’associazione nell’espansione delle PdQ in Ticino, l’obiettivo era quello di comprendere con maggiore chiarezza il loro ruolo nei progetti e anche il funzionamento delle diverse PdQ, così da capire su quali concentrare l’interesse. Ho così avuto modo di entrare in contatto con S.A., al quale sono state poste alcune domande sui seguenti temi: a) il ruolo dell’associazione, b) il funzionamento delle PdQ, c) la presenza dell’intergenerazionalità e d) la figura dell’educatore/trice (si veda l’Allegato 4 per maggiori dettagli). Durante la telefonata sono stati presi degli appunti e molti dei temi emersi si sono rilevanti utili per la strutturazione della traccia di intervista e, in seguito, l’analisi dei dati.

La possibilità di confrontarsi con dei membri dell’associazione G&S si è nuovamente riproposta dopo le interviste svolte presso le PdQ di Semki e di Pro Senectute (si veda sotto). Durante l’intervista a C.M., responsabile delle PdQ di Pro Senectute, è infatti emersa la possibilità di partecipare a una visita di altri tre suoi progetti (Ritrovo, ViaVai e Cine...Ma) con l’associazione G&S. L’evento è stato organizzato al fine di poter valutare, ed eventualmente premiare, oltre che BarAtto, anche le altre PdQ (più in là visiteranno le altre due mancanti). Lo stesso giorno è stato anche possibile presenziare con C.M. a una visita presso Semki. Durante quest’ultimo momento c’è stata quindi l’occasione di partecipare a uno scambio tra R.C. (responsabile Semki), C.M. e due rappresentanti di G&S. Le visite sono state l’occasione per porre alcune domande di approfondimento rilevanti per la ricerca e ottenere preziose informazioni dai differenti scambi che venivano a crearsi tra i responsabili (si veda il resoconto nell’Allegato 10).

Interviste semi-strutturate

Dopo essersi assicurati, anche tramite la telefonata con S.A., del numero di PdQ attualmente presenti, si è proceduto con l’individuazione dei suoi rispettivi responsabili e con l’elaborazione delle domande per l’intervista “semi-strutturata”. La traccia dell’intervista, costituita da alcune domande da porre a tutti gli interlocutori e altre da utilizzare per rilanciare la narrazione, ha permesso sia di indagare elementi specifici utili per rispondere alla domanda del lavoro di tesi, sia temi supplementari a favore della ricerca e della comprensione di questi innovativi modelli che sono le PdQ (Carey, 2013, pagg. 137–138). La traccia dell’intervista si suddivide in quattro parti: la prima riguarda la descrizione delle PdQ, la seconda l’intergenerazionalità, la terza la figura dell’educatore/trice e la quarta il quartiere (si vedano Allegati 6 e 7). Successivamente

si è preso contatto con R.C., responsabile della PdQ Semkì di Locarno e C.M., il responsabile delle sei PdQ di Pro Senectute, chiedendo loro la disponibilità per un'intervista (una volta accertato, è stato inviato il formulario per il consenso informato). Per quanto riguarda l'intervista svolta con C.M., la traccia ha necessitato delle aggiunte, poiché oltre ad analizzare una specifica PdQ, ovvero quella di BarAtto (attiva da più tempo), è stata anche colta l'occasione per approfondire la realtà delle altre cinque PdQ delle quali sempre C.M. ne è il responsabile. Questo avrebbe successivamente permesso di ottenere informazioni aggiuntive a favore dell'analisi dei dati.

Momenti di osservazione

Al fine di conoscere e comprendere meglio le dinamiche e i contesti nel quale la ricerca si collocava, è stato necessario organizzare alcuni momenti osservativi. Di fatto, sia prima dell'intervista con R.C che con C.M è stata richiesta la possibilità di poter conoscere e visitare le loro realtà. Entrambe le interviste si sono svolte all'interno del contesto della portineria, presso BarAtto è stato inoltre possibile pranzare con C.M e i suoi colleghi presso l'Osteria nel quale la PdQ è inserita, avendo anche l'occasione di comprendere le dinamiche quotidiane. Inoltre, la successiva possibilità di conoscere e visitare altre tre realtà di Pro Senectute con C.M e G&S ha permesso di cogliere alcune peculiarità delle PdQ di Pro Senectute.

Definire e adattare le tecniche d'indagine durante le differenti fasi del processo ha permesso di costruire una metodologia ad *hoc* per la ricerca (Carey, 2013, pag. 115). Non definire quindi sin da subito un'univoca pista metodologica ha permesso di cogliere e approfittare delle differenti opportunità che si presentavano per arricchire il lavoro di ricerca (es: osservazione e interviste). Ricorrere a un approccio più "flessibile" ha permesso quindi, come esposto a inizio capitolo, di immergersi nel terreno di ricerca e di avere una visione più globale e complessa del tema. Allo stesso tempo, la consapevolezza di non seguire una chiara e definita metodologia rende il percorso di una *studentessa alle prime armi* a tratti destabilizzante, lasciando spazio a un continuo senso di incertezza. Una condizione mostratasi però in conclusione necessaria e funzionale per questo lavoro di tesi.

3. Risultati e analisi

3.1 Una breve descrizione delle portinerie di quartiere prese in analisi

Attualmente sul territorio ticinese sono attive sette PdQ: sei sono gestite dal servizio di Lavoro Sociale Comunitario (LSC) di Pro Senectute Ticino e Moesano⁷ e una dall'Associazione Rusca e Saleggi. Quest'ultima è la PdQ Semkì, nata nel 2021 all'interno della Residenza intergenerazionale "PerSempre" a Locarno. Essa offre, attraverso l'attivazione di volontari, dei servizi specifici a favore del benessere degli abitanti del quartiere locarnese di Rusca e Saleggi. Nel suo primo anno pilota, Semkì ha messo a disposizione un pacchetto base di servizi gratuiti che comprende: "compagnia alle persone sole, spesa al negozio, al mercato, al supermercato, in farmacia, andare per uffici, guida ai servizi alla persone, *dogsitting*, cura del

⁷ <https://www.prosenectute.ch/pro-senectute-ti/it/lavoro-sociale-comunitario.html>

verde casalingo e supporto tecnologico per gli over 60” (RC). Qualsiasi abitante del quartiere che dovesse necessitare di supporto in uno degli ambiti elencati, ha la possibilità di presentarsi nella PdQ (o di prendere contatto telefonico con una delle responsabili) al fine di poter attivare un volontario in grado di rispondere alla richiesta.

Le PdQ del servizio LSC di Pro Senectute si trovano in più contesti del territorio e sotto forma di una variegata possibilità di modelli. Queste hanno in comune di fungere da luoghi di incontro e ritrovo, degli spazi nei quali avvengono degli scambi e si tengono delle iniziative a carattere solidale volte al benessere delle comunità. Le PdQ sono situate a Morbio Inferiore (BarAtto e DaCapo), Mendrisio (RiTrovo), Bellinzona (ViaVai), Sementina (ConTeSto) e Gordola (Cine...Ma). BarAtto è stata la prima a essere inaugurata nel 2020, le altre hanno visto la luce solo negli ultimi mesi del 2022.

BarAtto è un'osteria sociale che funge da PdQ e vuole anche essere un punto di riferimento del quartiere, dove organizzare o partecipare a eventi, incontrarsi, conoscersi e creare un legame di reciproca collaborazione. Presso BarAtto è inoltre presente una libreria, un parco giochi, un asilo nido e una radio (RadioAttiva), un orto comunitario è in fase di ideazione. DaCapo è ubicata all'interno di un palazzo a Morbio Inferiore e propone, oltre ai servizi di portineria, un atelier di sartoria nel quale si dà nuova forma e vita a diversi vestiti e tessuti usati. La PdQ RiTrovo si trova all'interno di uno spazio nel quale è stato allestito un mercatino dell'usato a scopo solidale e dove si ha la possibilità di fermarsi a bere un caffè e incontrare persone del quartiere. La PdQ ViaVai è un luogo di incontro a disposizione del cittadino e delle associazioni del territorio, uno spazio dove si ha la possibilità di proporre idee o eventi. Inoltre, su iniziativa del progetto “Tavolata” del Per cento Culturale Migros, ogni giovedì un gruppo di persone si ritrova per cucinare e pranzare in comune. ConTeSto, oltre a offrire servizi di portineria, comprende una ludoteca con opportunità di gioco aperta a persone di tutte le età; vuole essere un luogo di ritrovo, scambio ascolto e condivisione tra persone residenti nel quartiere, promuovendo relazioni di reciproca collaborazione e contrastando l'isolamento sociale. Infine, la PdQ Cine...Ma, collocata all'interno della Residenza “Al Riale”, vuole essere un luogo di incontro, ascolto e di scambio a favore della cittadinanza (e quindi non solo gli abitanti del condominio): attraverso la sala cinema, la videoteca e la possibilità di partecipare ad attività di intrattenimento e inclusione sociale, punta a essere un importante centro di aggregazione e di promozione degli scambi intergenerazionali e culturali nel quartiere (Pro Senectute, 2022).

3.2 La dimensione intergenerazionale nelle portinerie di quartiere

All'interno dell'analisi dei dati emergono quattro elementi rilevanti per quanto riguarda la dimensione intergenerazionale nelle PdQ: *attività a carattere intergenerazionale, lo spazio e il luogo nei processi intergenerazionali, attività per tutte le età e reciprocità.*

3.2.1 Attività a carattere intergenerazionale

L'esperienza delle PdQ, oltre al fatto di creare dei luoghi aggregativi frequentati da persone di diverse età, è parsa interessante all'associazione G&S per il potenziale sviluppo di attività a carattere specificamente intergenerazionale. Durante la telefonata con S.A., il rappresentante

ricorda che c'è una bella differenza tra l'averne un flusso di persone di tutte le età, che vanno e vengono dalle PdQ, e organizzare delle attività apposite per facilitare lo scambio tra le generazioni. Durante un colloquio informale e nella successiva intervista, C.M. espone un punto di vista analogo: per lui l'incontro tra due generazioni "non è semplicemente affiancare una persona a un'altra, ma è raccogliere quello che la persona evoca all'altro sulla base di una esperienza generazionale e questo suscita tutta una serie di fattori anche emozionali, emotivi, che diventano un forte canale relazionale" (C.M.). Anche dall'intervista con R.C. emerge la necessità di stimolare l'incontro tra le generazioni. Riportando l'esempio di una studentessa del Dipartimento formazione e apprendimento della SUPSI, R.C. racconta come la ragazza, attraverso un'attività a carattere intergenerazionale, sia riuscita a far incontrare delle persone anziane e i loro nipoti all'interno di una residenza, dove altrimenti l'incontro spontaneo risulta essere saltuario: "sai, è bello, giusto per ricreare un momento intergenerazionale in uno spazio apposito. Le parole sono belle ma bisogna anche fare qualcosa, il problema è che poi la gente non ci crede più" (R.C.).

Dalle testimonianze emerse si può notare un collegamento con quanto espongono Baschiera et al. (2014) nel loro libro. Le autrici, rimandando alla radice semantica del prefisso "inter-" contenuto nel termine "intergenerazionalità", ricordano la necessità di riuscire ad andare oltre alla semplice affluenza di più generazioni nello stesso luogo. Secondo loro, se nasce la necessità di utilizzare il prefisso "inter-", significa che nell'azione vengono individuate delle differenze dalle quali cresce l'esigenza o l'interesse di promuovere connessioni comunicative e relazionali tra i soggetti. L'intervento viene quindi collocato all'interno di contesti nei quali le diverse generazioni si muovono, con l'intento di "promuovere maggiore coesione tra le parti e tracciare nuovi profili e logiche di comunità, come luoghi significativi in cui co-abitare" (pag. 78). Dentro un tale scenario, sottolineano le autrici, l'età diventa una caratteristica da tenere in considerazione "per avvicinare storie di vita e di esperienza, e non una categoria-ostacolo che può creare allontanamento" (pag. 78). A tal proposito, alla richiesta di definire l'intergenerazionalità, C.M. e R.C. evidenziano, oltre che la necessità di creare un contesto d'incontro per le generazioni, l'importanza di valorizzare le differenze così da creare alleanza piuttosto che divisione. Secondo C.M., l'intergenerazionalità può essere:

Una sfida di linguaggi, nel senso che a me è capitato in più occasioni di assistere a un colloquio tra due persone con un importante differenza di età e l'una tentare di spiegare all'altra il proprio mondo con le proprie parole [...]. Questa cosa qui è proprio uno sforzo di associazione di significati e di linguaggi e se questa roba qua funziona è quel filo conduttore che lega le generazioni. Cioè, uno dei grandi rischi di oggi è lo scollamento delle generazioni, nel senso che ognuno di noi vive la propria vita in maniera estremamente temporizzata, quasi inscatolata nel proprio raggio di azione senza preoccuparsi se questi suoi movimenti vengono compresi o meno da chi è magari a quattro scalini più in là. (C.M.)

R.C. aggiunge che "non ci devono essere pregiudizi su una età piuttosto che un'altra, basta con queste suddivisioni per categorie [...]. La scuola rende tutto così, ma la società dovrebbe essere più mescolata di età" (R.C.). Anche S.A. espone un parere sull'attuale società, riconoscendo che le generazioni continuano sì a co-esistere, ma il problema risiede nel fatto che sono tutte distaccate, ognuno per la propria strada. A suo parere le PdQ rappresentano un buon mezzo per far in modo che l'intergenerazionalità trovi la possibilità di svilupparsi. Passando ora alle attività organizzate delle PdQ, dalle interviste emergono differenti possibilità di incontro tra le generazioni. L'idea di base che accompagna tutte le PdQ è quella di facilitare l'incontro, lo scambio, l'aiuto reciproco e il sostegno alle persone e ai soggetti più fragili (es:

lasciare il figlio a qualcuno mentre i genitori lavorano, aiutare il vicino con una piccola riparazione, annaffiare le piante...). Ma poi, ricorda S.A., come vengono costituite le PdQ e proposti i “servizi”, questo può variare da un’iniziativa all’altra. Semkì offre per esempio servizi specifici: “compagnia alle persone sole, spesa al negozio, al mercato, al supermercato, in farmacia, andare per uffici, guida ai servizi alla persona, *dogsitting*, cura del verde casalingo e supporto tecnologico per gli over 60” (R.C.) attraverso l’adesione da parte di volontari del quartiere. Mentre quelle di Pro Senectute, come spiega C.M., non vogliono delimitare la possibilità di aiuto, cercando quindi di dare risposta, attraverso l’attivazione dei cittadini, alle più svariate richieste. In entrambi i casi però, a seguito di una domanda di sostegno in portineria, si ha la possibilità di entrare in contatto con persone appartenenti a generazioni differenti. Ciò avviene tramite la messa in comune delle risorse che i cittadini (di diverse generazioni) possono offrire all’interno del quartiere. È importante sottolineare che nelle PdQ il singolo scambio non coinvolge per forza persone di età diversa: l’incontro tra membri di generazioni distinte dipende dalla disponibilità e dalle risorse presenti. Un limite che emerge a tal proposito potrebbe essere quello di non riuscire a promuovere in maniera costante dei collegamenti tra le generazioni. Al contrario, Baschiera et al. (2014), mettono in evidenza che per riuscire ad avvicinare con più facilità le generazioni nei diversi programmi, risulta funzionale riuscire a trovare aree di interesse comuni sulle quali puntare. Questo è, secondo le autrici, un elemento che aumenta la probabilità che un soggetto si metta in gioco e investa delle energie nell’attività. Stimolare quindi gli scambi intergenerazionali a partire da questioni che concernono i soggetti coinvolti, consente di sviluppare programmi più attrattivi. A tal proposito, R.C. e C.M. riportano degli esempi concreti. Per quanto riguarda Semkì, R.C. cita il supporto tecnologico e spiega che “sono le persone più giovani che vanno di più a casa dell’anziano ad aiutare” (R.C.). Il tema della tecnologia appare essere un elemento che invita, in questo caso i giovani, a investire del tempo a favore di una generazione differente. R.C. aggiunge che delle attività “accattivanti”, non solo attirano membri di generazioni differenti, ma li stimolano a proporre delle iniziative originali. Sempre nel campo del supporto tecnologico, osserva come inizino a giungere delle nuove proposte, come nell’esempio di un giovane volontario che “ha messo a disposizione un paio di ore per tenere un corso sull’utilizzo del codice QR [...]. Tanti signori sopra i 60 anni non sanno utilizzarlo” (R.C.). Per quanto riguarda invece BarAtto, C.M. riporta l’esempio seguente:

Spesso accade che arriva una famiglia che dice: “noi tra un mese andremo in vacanza, abbiamo il nostro gatto che resta a casa, non sappiamo come fare, potete guardarci voi?” [...]. Quindi cerchiamo di capire chi potrebbe fare questo tipo di compito e magari scopriamo che la famiglia B. può entrare in contatto con [il signor] F. che è un amante dei gatti. Quindi facciamo incontrare la famiglia con F., li facciamo incontrare al bar, nella portineria, e loro generano degli accordi spontanei, quindi non mediati da noi. (C.M.)

Appare chiaramente come si cerchi di puntare alla condivisione delle capacità e delle passioni di ognuno come risorsa a favore dei cittadini. Anche C.M. ritiene inoltre che dallo scambio tra i partecipanti potrebbero scaturire delle dinamiche che in futuro portino i beneficiari (la famiglia B.) a mettere a disposizione le proprie risorse a favore del donatore (il signor F.), generando attività spontanee e continuative nella relazione. Questo è quanto accade a BarAtto, ma, secondo C.M., anche all’interno di tutte le altre sue PdQ.

Se puntare sulle capacità e gli interessi che le diverse generazioni possono offrire risulta essere una condizione facilitante nel processo di avvicinamento delle generazioni, Bressler et al. (2005) aggiungono che è importante avviare programmi a partire dai bisogni della comunità

o del quartiere. Secondo gli autori, i programmi che si concentrano sulla soddisfazione di bisogni reali e identificati delle persone, hanno una maggiore probabilità di risultare utili e attrattivi per più generazioni. Sia R.C. che C.M. riportano questo elemento come necessità delle PdQ. A Semkì gli aiuti che vengono attualmente forniti da parte dei volontari sono stati scelti sulla base delle risposte dei cittadini a un questionario sottoposto prima dell'apertura della PdQ. I/le responsabili hanno quindi definito i servizi da offrire a partire dalle reali necessità delle persone del quartiere. R.C. menziona inoltre alcuni servizi a pagamento (non ancora definiti) che potrebbero essere promossi in futuro, anche per questi verrà tenuto conto delle richieste arrivate dai cittadini nei mesi successivi all'apertura della PdQ. Per quanto riguarda le PdQ di Pro Senectute, gli aiuti forniti dipendono dalle domande che arrivano dai cittadini: ogni qual volta dovesse giungere una nuova richiesta di sostegno, i responsabili si attiveranno per trovare una persona adatta a rispondere all'esigenza emersa. Secondo C.M., la questione del confronto con i cittadini sarà sempre più centrale per le PdQ future, cercando di creare sin dall'inizio una dimensione di partecipazione e di collaborazione. Questo permette, oltre che a far emergere le reali necessità del contesto, di far in modo che le diverse generazioni abbiano l'opportunità di conoscersi e di entrare in contatto tra di loro. C.M., riferendosi a un Caffè Narrativo organizzato con i cittadini di Genestrerio (dove verrà attivata in futuro una nuova PdQ) racconta di essersi trovato confrontato a un gran numero di persone "di diverse età e questo è già un primo segnale, nel senso che non c'erano gli anziani del paese, c'erano delle persone giovani, meno giovani che si incontravano per la stessa identica ragione, per discutere sulle questioni del loro quartiere" (C.M.). Tale approccio partecipativo, interconnesso all'ambito del lavoro sociale comunitario del quale le PdQ di Pro Senectute fanno parte, risuona anche all'interno di una dimensione di educazione intergenerazionale in prospettiva comunitaria (Baschiera et al., 2014). Nella sua formulazione più semplificata, il lavoro di comunità è definibile come un processo nel quale dei professionisti (specializzati) sostengono i cittadini ad accrescere il benessere delle loro comunità di appartenenza attraverso iniziative comuni e partecipative (Twelvetrees, 2006). A proposito di educazione intergenerazionale comunitaria, si può invece definire come la possibilità delle generazioni di diventare membri attivi di una comunità o di un quartiere, restituendo pertanto alle persone la volontà di volersi impegnare e alla possibilità di relazionarsi con "l'alterità". Questo, a partire da una maggiore consapevolezza di essere parte di uno spazio relazionale nel quale la propria presenza, oppure assenza, concorre a darne forma (Baschiera et al., 2014, pag. 63). Oltre quindi all'attenzione nel realizzare programmi che rispondano alle necessità delle diverse generazioni, dalle PdQ di Pro Senectute emerge anche la possibilità futura di promuovere prospettive di educazione intergenerazionale in ottica comunitaria.

In aggiunta alle attività a carattere intergenerazionale offerte dalle PdQ prese in analisi, all'interno di quelle di Pro Senectute risultano emergere di ulteriori. All'interno di esse risulta infatti possibile sfruttare lo spazio per organizzare delle attività a carattere aggregativo e intergenerazionale. Il Caffè Narrativo costituisce un esempio di programma proponibile in tutte le PdQ a favore dell'incontro tra le generazioni:

Il Caffè Narrativo è uno strumento che non è fine a sé stesso, è un contenitore che mette a disposizione un certo tipo di funzionamento per far incontrare le persone. La stessa cosa vale per la Tavolata [...]. Quindi può iscriversi il ragazzino di 15 anni che esce dalla scuola e va alla tavolata piuttosto che il signore di 80 anni. (C.M.)

Ulteriori esperienze citate da C.M. riguardano l'attività sartoriale presso DaCapo e quella cinematografica presso Cine...Ma:

L'attività sartoriale suscita degli interessi, una cosa che stiamo osservando è che quel tipo di attività attira un certo tipo di persone anziane ma attira anche delle persone più giovani e giovanissime, questo perché probabilmente il tema della sartoria o comunque della costruzione di abiti crea un filo generazionale [...]. Altre esperienze, come ad esempio il cinema, abbiamo la portineria di quartiere di Gordola [...]. Ecco, in quel caso il tema del cinema è molto aggregativo e soprattutto il ventaglio di possibilità della cinematografia passa da interessi che vanno dai 0 ai 100 anni [...]. È bello vedere un gruppo di persone che visionano un film di età diverse, percepiscono quel film in modo diverso ed è bello poi sentirli parlare e dire quello che hanno pensato, cosa gli ha suscitato quel film. (C.M.)

Oltre agli esempi riportati da C.M. durante l'intervista, nella seguente Tabella (1) viene esposta una breve panoramica delle attività (aperte a tutti) attualmente presenti nelle PdQ di Pro Senectute (oltre alle possibilità di "scambio di favori" tra i cittadini):

Tabella 1: Attività nelle PdQ

PdQ	Tavolata	Caffè Narrativo	Eventi/feste/workshop
BarAtto	<i>Attivo</i>	<i>Attivo</i>	<i>Attivo</i> (es: eventi socio-culturali)
Cine...Ma	<i>Attivo</i>	<i>Attivo</i>	<i>Attivo</i> (es: attività di visione film con confronti e discussioni)
ConTeSto	<i>Attivo</i>	<i>Attivo</i>	<i>Attivo</i> (es: feste di quartiere)
DaCapo	<i>In programma</i>	<i>Attivo</i>	<i>Attivo</i> (es: <i>workshop</i> di sartoria)
RiTrovo	<i>In programma</i>	<i>Attivo</i>	<i>Attivo</i> (es: feste di quartiere)
ViaVai	<i>Attivo</i>	<i>Attivo</i>	<i>Attivo</i> (es: piccoli eventi in collaborazione con altre associazioni)

Un elemento aggiuntivo e conclusivo a quanto esposto all'interno della presente sezione riguarda la valutazione dei programmi. Backman e Halberg (2008) evidenziano come la verifica dei programmi dovrebbe divenire parte del loro stesso funzionamento, attraverso un monitoraggio e una revisione attuata con regolarità. Questo vale anche per i programmi intergenerazionali, anche se raramente viene messo in pratica. La valutazione può fornire informazioni sull'efficacia del programma (sta raggiungendo i suoi obiettivi?), nonché sull'impatto che l'aspetto intergenerazionale sta avendo sui partecipanti. Attualmente nelle PdQ ticinesi non sono ancora stati definiti dei metodi di valutazione.

3.2.2 Lo spazio e il luogo nei processi intergenerazionali

In linea con quanto esposto nel capitolo 1.3 del presente lavoro, anche dalle interviste emerge come gli spazi giochino un ruolo importante nella promozione delle relazioni intergenerazionali. Mannion (2012) ricorda che lo spazio, inteso come contesto concreto e tangibile, è un elemento rilevante da tener presente nella progettazione, poiché è al suo interno che le relazioni interpersonali hanno luogo. Secondo Massey (2004) gli spazi offrono alle persone opportunità materiali, contestuali e le condizioni entro le quali alcune forme di relazione si sviluppano e altre no, come, per esempio, quelle intergenerazionali. Mannion (2012) spiega quindi che gli spazi dovrebbero essere concepiti come parte dell'azione e non come semplici sfondi o contenitori. Un primo elemento a favore delle PdQ, segnalato sin da subito da S.A., è il fatto che sono spazi aperti a tutti e quindi, non imponendo delle restrizioni nel contesto ha un impatto diverso sulla possibilità di incontro tra le generazioni. Oltre a ciò, dall'intervista con C.M. emerge come non basti creare uno spazio e collocarvi delle persone, ma deve anche poter essere attraente e invitante:

Volevamo costituire o costruire un luogo accogliente, che diventasse uno spazio esteticamente attraente. Questo perché un po' ce lo chiedevano le persone del quartiere [...] e un po' perché avevamo fatto delle visite i mesi precedenti ad alcune realtà di Torino, dove avevamo visto delle iniziative proprio con finalità di aggregazione comunitaria e lì emergeva come la parte estetica era un elemento ricorrente. Dunque, abbiamo iniziato la costruzione di BarAtto insieme alle persone del quartiere [...]. Per l'arredamento è stata fatta proprio una ricerca e un restauro di mobili vecchi che comperavamo qua e là. Questo con l'intento di creare un luogo di aggregazione. (C.M.)

Oltre all'aspetto estetico, va segnalato che presso la PdQ di BarAtto è ad oggi presente un ristorante, un pre asilo, un parco giochi, una libreria, una radio (RadioAttiva) e un giardino nel quale si sta per inaugurare un nuovo progetto di orto comunitario. La decisione di inserire una PdQ all'interno di uno spazio aggregativo, accessibile e invitante per diverse generazioni, risulta un elemento a favore per quanto riguarda la promozione dell'incontro informale. Come afferma Lazzarini (1994), molti spazi rendono complicato l'intreccio di più generazioni nello stesso momento, diminuendo così in maniera importante le possibilità di scambio. Ci dovrebbero essere quindi più spazi nei quali la compresenza di più generazioni possa realizzarsi in modo spontaneo, nel quale si possa entrare in contatto, condividere situazioni ed esperienze. C.M. ne fornisce un esempio:

Capita, con una certa regolarità, che magari il piccolino di tre anni si avvicina al signore anziano che abita nel quartiere che sta bevendo un caffè e interagisce, si scambiano delle cose, nel momento in cui il signore del quartiere parla con il piccolino magari esprime degli aneddoti oppure racconta degli episodi suoi personali che poi racconta alla madre o ai genitori che sono lì presenti. (C.M.)

In una situazione come quella appena descritta, tre fasce di età sono entrate in contatto spontaneamente grazie in parte a uno spazio che facilita lo scambio. Opportunità che, oltre ad averle potute osservare durante le visite, appaiono essere dei tratti comuni in tutte le PdQ di Pro Senectute. Per il responsabile le PdQ infatti "non sono semplici contenitori, sono spazi che hanno delle caratteristiche, sono stati costituiti pensando a un'identità di luogo. Infatti noi utilizziamo il termine che trasformiamo lo spazio in luogo" (C.M.). Tornando in seguito alla distinzione fatta tra spazio e luogo, C.M. aggiunge che le loro PdQ:

Hanno proprio una loro caratteristica che ne rispecchia un po' la zona. Ad esempio, la portineria di quartiere ConTeSto, la ludoteca, è nata perché in quei luoghi si gioca tanto con i giochi di società e quindi abbiamo raccolto questo segnale che abbiamo osservato e lo abbiamo amplificato e sviluppato. (C.M.)

Quindi ci si può recare a ConTeSto per trascorrere del tempo, giocare in compagnia, bere qualcosa e incontrare i vicini del quartiere, generando così possibili incontri. Questi, a differenza delle attività al suo interno organizzate, sono incontri spontanei provocati dal contesto che permette di accogliere più generazioni nello stesso momento. Dalle testimonianze di C.M. si evince quindi come lo spazio all'interno del quale si attiva una PdQ ha il potenziale di potersi trasformare in uno "stimolatore" di incontri e scambi formali (attività organizzate) e informali (spontanei) tra le generazioni. Durante le visite per la certificazione LABEL G&S, i due rappresentanti dell'associazione hanno insistono sul fatto che non è solo importante osservare le attività formali proposte, ma anche lo spazio nel quale è inserita e il modo in cui è stata organizzata la PdQ. Per la certificazione l'associazione valuta infatti la PdQ sia da un punto di vista organizzativo che architettonico, accertandosi che lo spazio risulti invitante e di possibile accesso per tutte le generazioni. Per loro l'intergenerazionalità deve essere dunque presente sia da un punto di vista dell'incontro formale che informale. S.A., durante la telefonata introduttiva, aggiungeva che è importante evitare di forzare troppo le relazioni tra le generazioni, occorre piuttosto fare in modo che esse abbiano l'occasione di crearsi in maniera spontanea, evitando dunque le forzature.

In aggiunta al fatto di non considerare gli spazi come dei semplici contenitori, torniamo all'affermazione in precedenza esposta da C.M. sulla volontà di trasformare gli spazi in luogo. Riprendendo il concetto di Kaplan et al. (2020), esposto nel capitolo 1.3, uno spazio ha la possibilità di diventare un luogo dal momento in cui si sviluppa un senso di appartenenza. All'interno di questa visione, le identità delle persone e gli spazi si intrecciano in un "processo co-emergente" (Mannion, 2012, pag. 11, tda). Massey (2004) invita a vedere i cambiamenti nelle persone e dei luoghi come uno sviluppo bidirezionale: più le persone si impegnano nel mondo e più gli spazi in cui abitano cambieranno, producendo così un legame continuo tra le persone e i loro contesti. A tal proposito, dall'intervista con C.M. emerge come i luoghi, soprattutto BarAtto (attivo da più tempo), sono diventati dei punti di riferimento a cui le persone sentono di appartenere: "qui a BarAtto ad esempio continuano a fare compleanni a sorpresa, cosa che prima era impossibile. Compleanni a sorpresa con 100 persone" (C.M.). Questo concetto richiama dunque all'influenza che l'ambiente fisico gioca nel promuovere l'impegno intergenerazionale da parte delle diverse generazioni (Chianese, 2021).

Una situazione un po' diversa dal punto di vista dell'utilizzo ottimale dello spazio la sta sperimentando R.C. presso la sua PdQ:

Alcuni del mio gruppo si sono chiesti dove avremmo potuto farla [la portineria] e siccome eravamo già in contatto con PerSempre, abbiamo detto, proviamo. Nel gruppo c'era anche la proprietaria di questa residenza e lei aveva detto: "immaginiamo di farla da noi" [...]. Inoltre avendo un asilo nido, famiglie, uno Spitex, eccetera, ci piaceva proprio perché era intergenerazionale, ovvero con tutte le età. Sai, un posto simile non lo si trovava a Locarno e noi volevamo rimanere nel quartiere. (R.C.)

Questo modo di procedere rimanda a una tesi di Baschiera et al. (2014) secondo cui non si deve per forza "partire da zero" nella promozione di occasioni di incontro tra le generazioni. A volte risulta necessario individuare occasioni di incontro già esistenti, quelle situazioni "che in potenza potrebbero diventare delle buone fucine di incontro intergenerazionale; la sfida è

renderle davvero tali” (pag. 80). R.C. e i suoi colleghi hanno quindi sì prestato particolare attenzione agli spazi dove attivare il loro progetto, ma la sfida con la quale attualmente si trovano confrontati risulta essere la concreta possibilità di sfruttare lo spazio. Semki, inserita all'interno di una sala per le attività del centro diurno di ATTE presso la residenza intergenerazionale PerSempre, non ha attualmente la possibilità di offrire altro oltre che a un locale nel quale il cittadino si reca per richiedere un servizio puntuale ai/alle responsabili nei giorni di apertura (orari influenzati dalle attività di ATTE). Semki non possiede quindi attualmente la possibilità di ri-organizzare gli spazi e renderli così invitanti e usufruibili a favore dell'incontro tra le generazioni. R.C. afferma a tal proposito:

Questa è una portineria di quartiere che non è proprio quello che vorremmo, noi vorremmo di più tipo quella di C.M. [BarAtto], però fino a quando non riusciamo a utilizzare lo spazio è difficile. Capisci, un pomeriggio come questo, abbiamo lo spazio ma non possiamo usare il bar, uno non viene con le scatole e i biscotti [...]. Capisci che se noi in primis non portiamo qualcosa le cose non miglioreranno? (R.C.)

Le possibilità di incontro tra le generazioni nelle PdQ appaiono dunque più limitate senza la presenza di un luogo che possa essere aggregativo e invitante. R.C. riconosce però essere un elemento sul quale devono poter lavorare in futuro: “questo è uno spazio che dobbiamo farlo funzionare in modo intergenerazionale, ti dico Elisa, questo è un obiettivo che dobbiamo raggiungere, questo è uno spazio che non deve rimanere vuoto, il cantone paga per questo spazio” (R.C.). In tal senso emerge una qualità a favore degli spazi, ossia che può essere visto come qualcosa in perenne divenire, e quindi, avente sempre la possibilità potenziarsi e trasformarsi, oltre che come spazio fisico, anche in luogo (Massey, 2004).

3.2.3 Attività per tutte le età

Come emerso dalle sezioni precedenti, il progetto delle PdQ ha come obiettivo di rispondere a bisogni puntuali dei cittadini, attivando le risorse informali presenti sul territorio e stimolando l'accrescersi di relazioni solidali di prossimità. Una possibilità dalla quale emerge la libera opportunità di poter partecipare, indipendentemente dall'età della persona. Un elemento importante è quello di non aver definito il programma a partire unicamente dai bisogni di una generazione oppure puntando solo all'incontro tra giovani e anziani (Perrig-Chiello et al., 2009). Dalle interviste emerge infatti come, sin da subito, sia stata prestata attenzione nella raccolta di bisogni di persone di età diverse. R.C. racconta: “al sondaggio abbiamo avuto 60 iscritti, persone di tutte le età, dai 25 anni agli 80-86, sia gente che abitava qua nel quartiere [Locarno] e anche gente di Solduno che si era inserita per interesse” (R.C.). Attualmente invece, coloro che frequentano Semki sono di un'età compresa tra i 25 e gli 80 anni. Nel caso di quest'ultima PdQ va detto che, essendo organizzati attorno alla partecipazione di volontari, i gruppi di fornitori e beneficiari di servizi differiscono: “dai 25 anni fino agli 80 anni si mettono a disposizione, invece quelli che hanno bisogno si riscontra che hanno più di 60 anni nella maggioranza” (R.C.). Dall'intervista emerge pure che nella realtà dei fatti le “generazioni di mezzo” (adulti in età lavorativa) sono poco rappresentate, al contrario di giovani e anziani. R.C. aggiunge che per quanto riguarda le famiglie, soltanto una mamma si era resa disponibile ad accudire i figli di altri genitori: “per adesso non abbiamo ancora avuto delle famiglie con dei bisogni, una mamma magari sola, questo penso però perché ci sono gli asili e gli asili nidi, forse una nonna, una zia, delle amiche, altre mamme” (R.C.).

Per quanto riguarda invece le PdQ di Pro Senectute, anche C.M. racconta che ci sono più generazioni che le frequentano, ma che attualmente risultano esserci in prevalenza quelle dei giovani e degli anziani:

Statisticamente cerchiamo di raccogliere l'anno di nascita e vediamo che certo, ma questo perché è una fase iniziale, e soprattutto perché siamo Pro Senectute, c'è un forte presenza di persone anziane, quando parliamo di persone anziane parliamo evidentemente degli over 64. Ma poi c'è anche una forte fascia di giovani e giovanissimi che stanno arrivando. Sono in realtà i due estremi, vuoi perché sono quelli che, almeno per quanto riguarda gli anziani, non lavorano più e quindi hanno del tempo, per quanto riguarda i giovani, qualcosa di simile perché le loro occupazioni sono un attimino minori rispetto a chi invece lavora e quindi la fascia più centrale, che però, magari, partecipa nella fascia più serale. (C.M.)

In entrambi i contesti emerge quindi come la limitata partecipazione delle fasce generazionali di "mezzo" non sembri riconducibile a una loro esclusione dai progetti ma piuttosto legata a fattori personali quali, per esempio, l'occupazione lavorativa piuttosto che la possibilità di sostegno (anche per i figli) da parte di parenti o amici. Riguardo a ciò, durante la visita con G&S alle PdQ, i due rappresentanti dell'associazione hanno sottolineato l'importanza di offrire opportunità a tutti, ovvero prestando attenzione sia all'organizzazione degli spazi e delle offerte, che agli orari nei quali si può usufruire delle PdQ, come, per esempio, nelle fasce serali per le persone che lavorano durante il giorno.

3.2.4 Reciprocità

Durante le interviste sono emersi diversi aspetti interessanti per quanto concerne il tema della reciprocità nelle relazioni intergenerazionali veicolate dalle PdQ. Tornando brevemente al concetto di reciprocità (si veda Capitolo 1.2), Baschiera et al. (2014) evidenziano come sia necessario evitare di attribuire in maniera univoca funzioni e ruoli a specifiche generazioni, costituendo così una dinamica unidirezionale dello scambio, la sfida è "sperimentare insieme nella reciprocità" (pag. 21). Partendo da Semkì, R.C. afferma che:

La gente vorrebbe dare di più, a parole si dice questo. In generale però ci sono, ci sono [situazioni di reciprocità]. Non posso però generalizzare, un esempio è stato con una signora che per un anno intero ha detto che si sarebbe dovuto fare qualcosa per via della zanzara tigre. Ogni associazione di quartiere si è impegnata [...]. Le abbiamo chiesto se voleva venire anche lei. Inizialmente accetta ma poi non si è mai riusciti a farla venire con il gruppo a mettere un granello. Sempre lei poi ha chiamato in portineria perché aveva bisogno per redigere le imposte perché non riusciva più a metterle giù. Noi le abbiamo mandato un volontario, lei era felice, io però mi sarei aspettata che si sarebbe proposta per venire a fare qualche ora a mettere i granuli, ma niente. Però non ci aspettiamo, te lo dico perché me lo hai chiesto, ma non ci aspettiamo per forza qualcosa. (R.C.)

Questa citazione mostra come da parte dei responsabili di Semkì non ci sia una rigida pretesa per quanto riguarda la reciprocità (e dunque di un ritorno di favore da parte di chi beneficia dell'aiuto). Allo stesso tempo, questo elemento sta portando R.C. e la sua équipe a riflettere se sia "normale che quando una persona riceve un grande aiuto poi non si sente di fare qualcosa per chi l'ha aiutata. Ci siamo sempre chiesti perché. Una collega però vuole portare questo tema all'incontro che faremo, è qualcosa sulla quale vorremmo discutere" (R.C.). Allo

stesso tempo però, riferendosi ad altri casi avvenuti, dice che ci sono delle situazioni dove la gente si sente di voler fare qualcosa per il sostegno ricevuto:

Ci sono altri che ti chiedono cosa possono fare e allora tu cerchi di capire che aiuto potrebbero offrire. A dipendenza di chi ti trovi può darsi che si uniscano al volontariato oppure, per via dell'età non se la sentono, oppure ancora un giovane potrebbe non avere tempo [...]. Alcuni danno un contributo di 20.- che mettiamo nella cassetta. (C.M.)

C.M. si posiziona diversamente per quanto riguarda il tema della reciprocità:

Noi facciamo attenzione a non far passare l'idea che eroghiamo dei servizi, ma mettiamo in contatto persone per rispondere ai diversi bisogni, ma per mettere a disposizione anche delle competenze. Perché si chiama portineria di quartiere BarAtto, ma proprio perché il baratto è il principio dello scambio, è per quello che è nato questo nome, perché ti fa capire che io ti do una cosa in cambio di qualcosa d'altro, che non è monetaria ma è una prestazione naturale [...]. Inevitabilmente la cosa diventa reciproca. (C.M.)

Questa differenza può in parte essere spiegata dal fatto che all'interno della PdQ Semkì gli scambi non avvengono tra semplici cittadini, ma tra cittadini volontari che forniscono aiuto e cittadini "beneficiari" dei servizi, definendo quindi una modalità di scambio diversa da quella delle PdQ di Pro Senectute. Infatti, se in queste lo scambio di favori è un elemento fortemente ricercato, a Semkì non lo è per forza (anche se questo non sembra però del tutto soddisfare l'équipe responsabile). L'aspetto della reciprocità non risulta quindi essere un fattore da considerare come scontato nell'attivazione di un programma a carattere intergenerazionale, ma piuttosto come un'attenzione da prestare attivamente per promuoverla. Secondo Granville (2002, citato da Sánchez, 2007) il rischio che potrebbe sorgere altrimenti, ovvero se non si segue una linea di lavoro basata sul partenariato (dove ambedue le parti beneficiano del programma), è quello di ottenere un risultato simile a quello di un programma di volontariato piuttosto che di un progetto intergenerazionale.

Oltre però all'esperienza di "dare e ricevere" attraverso lo scambio reciproco di favori, Bressler et al. (2005) evidenziano come la reciprocità nei programmi intergenerazionali non risulti essere unicamente legata a uno scambio di tipo funzionale, e quindi simile a un servizio o a una prestazione assistenziale. Questi programmi cercano anche di garantire una reciprocità di tipo relazionale all'interno della quale si possano veicolare sentimenti positivi, conoscenza, sostegno, affetto, compagnia, fiducia ecc. Mannion (2012) ricorda infatti che senza partecipazione reciproca come processo e senza il miglioramento delle relazioni come traguardo, un programma a carattere intergenerazionale potrebbe apparire uguale a qualsiasi forma di attivismo comunitario o di fornitura di aiuti formali che coinvolga più di un gruppo di età. A tal proposito, Baschiera et al. (2014) affermano che:

Appare [...] necessario risvegliare il senso morale ed etico di aver cura di sé e dell'altro, non per profitto o per guadagno, ma in modo donativo. Un dono che diventa innegabilmente un arricchimento personale e di investimento a lungo termine per un desiderio di un sociale condiviso in grado di offrire una qualità di vita migliore per tutti. (pag. 72)

Riguardo a questo aspetto è interessante rimarcare che sia per R.C. che per C.M. la priorità del progetto non è di fornire aiuti e servizi alle persone, ma di promuovere le relazioni nei quartieri. Come afferma la responsabile di Semkì: "per me principalmente è proprio quello, ricreare, tessere quei legami che sono andati persi in questi ultimi anni, sai, qua non si parla più nessuno, il vicino di casa non sai nemmeno più chi è" (R.C.). L'intervistata evidenzia come "grazie alla portineria alcune persone si sono conosciute, anche poche ma si sono conosciute

tra di loro, abbiamo fatto in modo che si sono tessuti più legami in continuità delle feste che creiamo come associazione [...]” (R.C.). Inoltre, sempre dai suoi racconti, emergono narrazioni nelle quali l’aspetto relazionale dello scambio tra utente e volontario è presente:

Oppure per esempio, nella guida al supporto tecnologico sono le persone più giovani che vanno di più a casa dell’anziano ad aiutare. Mi sembrano tornare entusiasti per quello che vedono, soprattutto quando vedono come vive l’anziano. (R.C.)

Nell’esempio riportato da R.C. si può notare come l’aiuto viene fornito sì unicamente da parte del giovane all’anziano (attraverso il supporto tecnologico), ma dal punto di vista relazionale anche il giovane sta beneficiando dello scambio (tornando entusiasta dall’esperienza). C.M. aggiunge un elemento successivo: a suo parere alcuni scambi, se reciproci, hanno anche il potere di scatenare la possibilità di promuovere un legame a lungo termine:

La famiglia è contenta che F. gli curi il gatto [quando loro vanno in vacanza] [...]. Poi l’idea è che F. possa beneficiare successivamente di un favore della famiglia, oppure che F. con quel gesto possa creare un legame relazionale con la famiglia, quindi, quando il bimbo della famiglia B. fa il compleanno magari viene invitato anche lui [...]. Tutto questo attraverso dei gesti. In fondo la portineria è uno spazio in cui si organizzano i gesti, cioè le azioni e queste azioni veicolano relazione. (C.M.)

Anche durante la visita svolta con i rappresentanti di G&S è stato affrontato il tema dello scambio di favori/servizi. Secondo l’associazione il criterio dei servizi/aiuti è indispensabile poiché necessario per rispondere alle condizioni minime determinanti per aderire ed essere riconosciuti come PdQ (prima chiave come certificazione). Una volta che questo elemento è presente, il progetto può solo che avere l’opportunità di crescere e svilupparsi. Se attraverso delle attività o attraverso l’erogazione di aiuti è possibile sviluppare delle relazioni tra le persone nel quartiere, questo risulta essere un elemento aggiuntivo e arricchente per la portineria e la comunità. Infatti il secondo livello della certificazione LABEL G&S prevede anche la presenza di attività a carattere intergenerazionale, evidenziano come l’elemento della relazionale sia in fondo un segnale di crescita delle PdQ. L’elemento concernente la promozione di relazioni (intergenerazionali) non risulta però essere un criterio obbligatorio da sviluppare in tutte le PdQ.

3.3 La presenza delle figure professionali

Nel contesto delle PdQ di Pro Senectute è attiva un’équipe composta da sette operatori, compreso l’intervistato C.M., responsabile del settore LSC di Pro Senectute. Presso Semkì è invece presente un gruppo di lavoro composto da sei operatori (due di essi fungono da contabili e segretari dell’associazione) compresa la responsabile e intervistata R.C. In entrambi i contesti le équipes sono multidisciplinari: presso Semkì vi è la presenza di R.C. come ex insegnante di scuola elementare e animatrice socio culturale in geriatria, un’insegnante di francese, una fotografa e un grafico. Presso Pro Senectute ci sono invece un antropologo, un operatore socio assistenziale (OSA), un’assistente sociale e quattro educatori/trici. Solo all’interno delle PdQ di Pro Senectute è quindi attualmente presente la figura dell’educatore/trice sociale.

3.3.1 Il ruolo delle figure professionali nella promozione della relazione

Un elemento essenziale nel processo di creazione degli scambi intergenerazionali è la necessità di promuovere concrete occasioni di incontro, di riuscire a stimolare l'interesse di farsi conoscere e voler conoscere, di risvegliare la voglia di mettersi in gioco e condividere le proprie competenze ed esperienze con persone nuove e differenti. Per far sì che lo scambio intergenerazionale sia possibile è talvolta necessario un *input* dall'esterno, trattandosi di realtà nelle quali è richiesto di uscire dalla propria cerchia di relazioni private per conoscere qualcuno di nuovo e differente dal proprio sé (Baschiera et al., 2014). Spesso infatti i legami che si creano al di fuori del contesto familiare coinvolgono gruppi di persone aventi età simile o uguale alla propria e quindi "per crearsi, i legami intergenerazionali extra-famigliari devono essere promossi in maniera attiva dalla comunità stessa" (Assi, 2020, pag. 52). "Accomodarsi" in relazioni omogenee tra generazioni è comprensibile poiché rappresenta una risposta al bisogno di appartenenza ma, allo stesso tempo, può accentuare distanze, chiusure e limitare lo scambio tra le differenze (Baschiera et al., 2014, pag. 79).

L'importanza di una spinta esterna trova risonanza nelle interviste svolte con C.M. e R.C.: in entrambi i contesti emerge l'importanza della presenza dei/delle professionisti/e per lo sviluppo delle relazioni (anche intergenerazionali) all'interno delle PdQ. C.M. mette in evidenza che i legami intergenerazionali sono "in un qualche modo da risvegliare o da svegliare attraverso delle azioni" (C.M.). Azioni che nel contesto delle PdQ, come già emerso nelle pagine precedenti, si possono suddividere in due categorie: una legata all'organizzazione degli spazi, dove nascono relazioni spontanee e informali tra le generazioni, e un'altra legata alla programmazione di attività a carattere intergenerazionale. Tutte opportunità che devono molto a figure promotrici che cercano consapevolmente di lavorare a un obiettivo preciso: l'incontro e il sostegno tra i cittadini. Riferendosi alle PdQ di Pro Senectute in generale, il responsabile paragona il lavoro dei professionisti a una "scintilla che permette l'accensione della lampada" (C.M.). Il loro ruolo è dunque quello di riuscire a innescare le condizioni affinché le relazioni possano instaurarsi:

Come ti facevo l'esempio prima, c'è questa signora che chiama Pro Senectute perché si sente sola, cosa facciamo? Chiamiamo [...] la signora che hai incrociato questa mattina, e le chiediamo: "hai voglia di incontrare questa signora?" Noi creiamo il contesto dell'incontro, si incontrano e il risultato finale, che non è per nulla nelle nostre mani ma nelle mani di quel momento in cui loro si incontrano, salta fuori che si organizza una vacanza in cui questa signora parteciperà insieme a quest'altra signora del quartiere, questo perché entrambe sono sole e quindi di uniscono un pochettino le due realtà di vita. (C.M.)

Sulla stessa linea di azione sembra posizionarsi anche R.C.. Malgrado lei e i/le colleghe/i non dispongano attualmente di uno spazio nel quale poter programmare delle attività e dei momenti di incontro più informali, anche i/le professionisti/e presso Semki si avvalgono di un ruolo di "promozione delle relazioni": ogni qual volta che un cittadino necessita del sostegno di uno o più servizi della PdQ, l'équipe si attiva al fine di trovare un volontario che possa rispondere al bisogno. Un elemento che differenzia però la PdQ di Semki da quelle di Pro Senectute è la decisione da parte di R.C. e i/le colleghi/e di presenziare agli incontri, almeno nei primi periodi:

Noi dell'associazione andiamo sempre insieme con il volontario, in modo che facciamo la conoscenza del nostro utente e allo stesso tempo vediamo come il volontario lavora e opera. Sai, per noi è importante, almeno all'inizio, le prime volte, non siamo responsabili se dovesse succedere qualcosa però comunque non vorremmo che succedesse. (R.C.)

La motivazione all'origine di questa scelta, emersa sia dall'intervista che dalla visita svolta con G&S, risulta essere legata alla necessità dei/delle responsabili di avere un certo controllo sulle dinamiche che si creano tra volontario e "utente", al fine di non trovarsi in situazioni indesiderate. Come afferma però R.C., l'obiettivo è di responsabilizzare: una volta conosciuti i volontari, essi dovrebbero avere la possibilità di agire in maniera più autonoma.

Responsabilizzare i cittadini si rivela essere per C.M. un elemento necessario per rendere il progetto durevole e sostenibile. "Nelle portinerie c'è una circolarità delle persone, oggi può arrivare F. e G. e M., domani invece arrivano L., F. ecc. Questa circolarità fa sì che questi progetti possono dare beneficio a più persone a dipendenza dei loro momenti e dei loro bisogni e della loro voglia" (C.M.). Partendo dall'idea principale per cui le PdQ sono pensate per tutti i residenti del quartiere, e dunque contesti composti da più bisogni e generazioni, emerge come, in un'ottica di crescita nella quale si trovano queste innovazioni, diventi complessa la gestione delle diverse richieste da parte di una sola équipe. Responsabilizzare risulta in tal senso un elemento a favore dei cittadini, poiché si avrebbe la possibilità di ampliare e gestire con più agio le varie richieste. L'équipe di Semkì, è stato visto in precedenza, si trova attualmente confrontata con una difficoltà nel gestire tutte le richieste:

Abbiamo dovuto scremare parecchio perché altrimenti avremmo dovuto fare una lista lunghissima di servizi, anche perché le energie sono quelle che sono. Io sono quella che ha più tempo perché sono in pensione ma calcola che tra le altre cinque c'è chi lavora e ha figli a scuola. (R.C.)

C.M. si posiziona diversamente, riconoscendo di riuscire a dare seguito alle molte richieste grazie al fatto che iniziano a responsabilizzare i cittadini: "noi siamo tranquilli perché in realtà l'équipe non è composta da sette persone, alla fine l'équipe è composta da 200 persone per dire un numero importante. Perché? perché facciamo capo a delle risorse che il territorio ha" (C.M.). Durante la visita presso Semkì, C.M. ha avanzato una proposta a R.C., ovvero quella di affidarsi e valorizzare maggiormente le risorse che si stanno presentando nella sua portineria, questo, sia per gestire con maggiore agio le diverse richieste in arrivo, sia per far in modo che la PdQ riesca ad andare avanti anche senza la presenza costante dei responsabili. Secondo C.M. infatti, gli operatori "devono farlo nascere [il progetto], devono procedere nella fase di accudimento iniziale, ma poi c'è una fase di abbandono, che deve lasciare la portineria nelle mani di chi abita quei luoghi" (C.M.). Anche in ottica intergenerazionale appare rilevante affermare, come espongono Baschiera et al. (2014), che il professionista è presente per facilitare gli incontri e le relazioni, ma non può pensare di assumersi sempre la guida di tutto in maniera delegante, può fornire strumenti e supporto, ma l'ottica deve rimanere quella dell'esperienza, dell'apprendimento e della responsabilità (quest'ultimo argomento viene nuovamente ripreso e approfondito nel successivo sotto-capitolo).

3.3.2 L'educatore/trice

Nel sotto-capitolo precedente è stata messa in luce l'importanza che le figure professionali presenti nelle diverse PdQ stanno avendo nella prima fase di nascita e crescita del progetto, nonché nella promozione dell'intergenerazionalità. I professionisti, come afferma C.M., fungono infatti da "scintilla" a favore della creazione di dinamiche di incontro, scambio ed esperienze tra generazioni differenti. In questa dimensione quindi, sempre secondo C.M., l'educatore/trice si posiziona come una "figura che sta un po' a lato e cerca di fare un grande

lavoro di osservazione per andare a individuare quegli spunti che possono diventare un aggancio affinché delle cose possono avvenire, accadere” (C.M.). Il ruolo dell’educatore/trice nelle PdQ va dunque a suo avviso a modificarsi:

Noi non ci sostituiamo mai alle persone che possono in un qualche modo portare avanti un’idea, ci confrontiamo con queste persone, possiamo dare delle indicazioni o quanto meglio una via da seguire, però sono sempre loro che portano avanti tutto. Qui è interessante come il lavoro dell’educatore cambia. Tradizionalmente l’educatore è una figura estremamente interventista o quantomeno da indicazioni e a volte si sostituisce in alcuni processi, piuttosto che eroga consigli eccetera, ecco, qui non è così. [...]. È un lavoro molto silenzioso [quello dell’educatore/trice], molto dietro alle quinte, a volte bisogna essere attenti perché la tentazione è quella di intervenire. (C.M.)

L’educatore/trice, posizionandosi in ottica meno interventista, cerca di mettere al centro dell’azione il cittadino, facendo in modo che abbia la possibilità di intervenire direttamente nel proprio contesto di vita, evitando quindi che lo faccia un professionista al posto suo. Anche se con maggiore reticenza, anche i professionisti di Semkì sono propensi ad assumersi un ruolo “a lato”, connettendo quindi le persone, ma lasciando poi che siano sempre più i volontari ad avere il controllo sulle situazioni nelle quali sono chiamati a intervenire.

La scelta/volontà di mettere al centro dell’azione le persone è riconducibile a un’idea di comunità “che si prendere cura” e dunque all’importanza per i cittadini di divenire membri attivi all’interno dei propri contesti di vita (Fortin, 2006, pag. 245). Questo significa, secondo Baschiera et al. (2014) “dare sostanza alla corresponsabilità [...] osservando in quali campi e settori è possibile fare emergere questo aspetto” (pag. 63). In risonanza con ciò, e riprendendo il tema emerso alla fine del precedente sotto-capitolo, Folgheraiter (2004; citato da Fortin, 2006) afferma che gli operatori sociali hanno un ruolo importante ma non esclusivo. Se la volontà è quella di credere nella forza della comunità e dei soggetti che la vivono, non bisogna allora cedere nell’errore di posizionare l’educatore al centro dell’intervento. In quest’ottica, secondo Baschiera et al. (2014), l’educatore/trice deve “collocarsi in secondo piano pur essendo costantemente in prima linea senza sostituirsi alla decisionalità dell’altro. Si facilita la maggiore consapevolezza, in modo che la persona raggiunga la sua realizzazione liberamente e responsabilmente” (pag. 68). In sintesi, il compito dell’educatore/trice, oltre a promuovere occasioni di incontro a favore delle generazioni, è quello di trasmettere ai soggetti l’importanza della responsabilità collettiva e della cura dei propri contesti di vita. Questo è possibile attraverso la valorizzazione delle persone nel progetto: responsabilizzare e fare esperienza consente loro di apprendere un nuovo modo di vivere e occuparsi del proprio quartiere.

Al fine di promuovere interessanti e vantaggiose opportunità di incontro tra le generazioni nelle PdQ, secondo C.M. l’educatore/trice deve sapersi munire di una competenza osservativa:

Secondo me la parola chiave è l’osservazione. Tutti siamo dei grandi osservatori, cerchiamo di cogliere dei segnali, cerchiamo di cogliere dei movimenti, facciamo un grosso lavoro esplorativo. Quando noi costituiamo una nuova portineria di quartiere prima di attivare il tutto facciamo un lavoro di esplorazione geografica del contesto, andiamo a vedere che cosa c’è in quell’ambiente, potrebbero essere quelle associazioni o quelle aziende che potrebbero partecipare a un progetto come il nostro, quale il profilo della popolazione. Tutti questi elementi diventano parte integrante della costruzione successiva della portineria che tiene conto di questo. Per cui la cosa che mi viene da dire molto spontaneamente è che siamo degli importanti osservatori ed esploratori, ma che poi producono un riconoscimento di luoghi, di persone e una loro valorizzazione. (C.M)

L'osservazione permette quindi all'educatore/trice di cogliere e valorizzare tutte una serie di risorse necessarie a favore della progettazione di spazi, attività ed esperienze a favore dell'incontro e lo scambio tra i cittadini dei quartieri.

Oltre a quanto affermato finora, dalle interviste emergono ulteriori fattori concernenti la figura dell'educatore/trice. Secondo C.M. risulta importante collocare l'educatore/trice all'interno di una dimensione lavorativa multiprofessionale:

È un gruppo estremamente eterogeneo, ma se fossimo tutti educatori penso che probabilmente rischieremmo di avere una visione estremamente monofocalizzata. In realtà avendo questi sguardi un po' diversi, ma mantenendo il *focus* sull'attitudine professionale, riusciamo a sviluppare, sia un senso critico, sia un costante approccio innovativo e creativo. Se tutti la pensassimo allo stesso modo probabilmente, pensando alla tipologia del progetto, rischieremmo un po' di implodere. (C.M.)

Anche R.C., nella sua riflessione, ipotizza la figura dell'educatore/trice sociale in un contesto più ampio, ovvero quello della multidisciplinarietà:

In generale trovo importante la presenza di altre professioni come l'assistente sociale, dell'ergoterapista, della psicomotricista, della specialista in attivazione. Mi correggo, forse non ho pensato all'educatore nello specifico, ho pensato a tutte queste figure come punti importanti per far funzionare la portineria di quartiere, ognuno con le sue caratteristiche [...]. Sono importanti più che altro perché ti fanno dare dei consigli. Lavoriamo con delle persone e queste professioni hanno tutte a che fare con persone, per me è quindi importante che possano essere messe al centro. (R.C.)

Come afferma Thomson (2015), i professionisti del sociale sono inseriti in una disciplina lavorativa nella quale è sempre più richiesto che le singole competenze si intreccino a favore dell'emergere di una lettura più ampia delle situazioni nelle quali sono chiamati a rispondere. In aggiunta, ci ricorda R.C., una competenza necessaria, a suo parere la più importante per lavorare nel contesto della portineria, è la capacità di essere empatici. L'empatia, come la riporta Palmieri (2017), è la capacità di sapersi spostare dalla propria condizione personale per posizionarsi il più vicino possibile alla condizione dell'altro, senza però sostituirsi, ma ritornando sempre nella propria posizione. Questo in un continuo movimento che permette di confrontare la propria condizione con quella altrui, provando a immaginarci in essa ma mai di appropriarci dell'emozione altrui. R.C., a tal proposito, ci racconta:

In questo contesto ti lasci facilmente travolgere e stravolgere perché essere coinvolti sì, ma stravolti no, e spesso si finisce così. Questo si nota molto nei volontari, che spesso hanno i loro motivi per fare volontariato, cose che in prima persona non fanno, e quindi nasce il bisogno di aiutare. Il rischio è che poi si buttano e si lasciano magari coinvolgere anche troppo, standoci male. Ecco, se avessimo una persona che può intervenire ad aiutare in caso di bisogno sarebbe bello [...]. Le professioni che ho detto prima potrebbero essere di sostegno in momenti difficili. (R.C.)

Per l'intervistata questa competenza risulta essere quindi importante sia per il professionista che per il volontario. Anche quest'ultimo potrebbe infatti trovarsi confrontato con situazioni emotivamente coinvolgenti e necessitare di maggiore supporto. Riguardo a ciò, sempre Palmieri (2017) ricorda che l'empatia non risulta essere qualcosa di innato ma, al contrario, può essere appresa attraverso mediazioni ed esercizi. Il professionista potrebbe quindi avere anche un ruolo di supporto, aiutando il volontario a sviluppare la propria capacità empatica.

Concludiamo con una considerazione di S.A. esposta durante l'incontro telefonico: le PdQ di base non richiedono necessariamente la presenza dell'educatore/trice. La partecipazione dell'educatore/trice potrebbe però divenire preziosa dal momento in cui il progetto inizia a crescere e a svilupparsi attraverso la proposta di più attività e la creazione di interrelazioni e dinamiche sociali più complesse.

4. Conclusioni

Il presente LT si prefiggeva di comprendere **in che modo le portinerie di quartiere presenti in Ticino contribuiscono alla promozione dell'intergenerazionalità**. Per rispondere alla domanda di ricerca sono state fatte delle interviste ai due responsabili delle attuali PdQ presenti in Ticino: C.M. per le sei di Pro Senectute e R.C. per Semkì, dell'Associazione Rusca Saleggi. Sono state inoltre svolte delle visite alle PdQ attive nel Cantone e delle discussioni con alcuni rappresentanti di G&S. Il materiale raccolto ha fornito diversi spunti interessanti, anche se non è sempre apparso evidente rispondere con precisione alla domanda di ricerca. Due sono le principali criticità emerse: (1) delineare con precisione il termine "generazione" e "intergenerazionalità" (sia nei testi di riferimento che per i diretti interessati sul campo), (2) svolgere la ricerca in un contesto nuovo e in pieno sviluppo.

Partendo dal concetto di generazione, è importante ribadire che la letteratura insiste sul fatto che si tratta di un termine polisemico: parlare, ad esempio, di generazione familiare o di generazione storico-sociale non è infatti la stessa cosa (si veda Capitolo 1.1). Ma a quale definizione fanno riferimento le persone incontrate? I cittadini che usufruiscono delle PdQ, sono consapevoli della loro generazione di appartenenza? Quando interagiscono con una persona più giovane o anziana, vivono lo scambio come una relazione intergenerazionale, o, più probabilmente, non si pongono il problema? Tenendo conto di tali quesiti, la ricerca ha consapevolmente cercato di cogliere il termine "generazione" attraverso le singole definizioni che le persone fornivano. Oltre a ciò, anche il tema dell'intergenerazionalità è a volte altrettanto complesso da definire. All'interno della tesi sono infatti emerse più declinazioni, un esempio è il confronto tra teoria e pratica. La letteratura insiste molto sull'aspetto organizzato dell'incontro, nella pratica viene poi invece evidenziato come questo aspetto risulti essere più sfumato e meno definito: cosa significa organizzare gli incontri? Quanto bisogna rendere organizzato un incontro? Da questo breve esempio emerge come anche il termine "intergenerazionalità" rimanda alla possibilità delle singole persone di interpretarlo in maniera differente. Declinazioni che, nella ricerca, sono però apparse interessanti e valide nella costruzione nel termine stesso di "intergenerazionalità".

Per quanto riguarda il tema delle PdQ, si ricorda che esse nascono come degli innovativi punti di ritrovo e di incontro all'interno dei quali è possibile risolvere piccoli problemi quotidiani, mettendo in gioco le competenze dei cittadini e promuovendo così il generarsi di nuove relazioni all'interno dei quartieri. In Ticino nascono grazie all'associazione G&S che, prendendo spunto da quanto esiste in Francia e in Italia, hanno cercato di replicarne un modello nel nostro contesto. La prima PdQ ticinese ha visto la luce nel 2020 (BarAtto), tutte le altre sono invece nate da meno di un anno. BarAtto funge da modello di riferimento per l'associazione G&S e ispira tutte le altre PdQ, compresa quella di Semkì. Un modello che non può essere replicato alla lettera, essendo legato a un contesto specifico, ma che può

offrire degli spunti progettuali alle altre. Si tratta anche dell'unica PdQ ad aver ottenuto la seconda chiave del LABEL di G&S⁸ e quindi anche quella più avanti nella riflessione sull'intergenerazionalità. È stato interessante osservare come i responsabili delle PdQ e i membri dell'associazione G&S si confrontino e consiglino reciprocamente sulle linee comuni da seguire e da sviluppare. Collocare la tesi e il tema dell'intergenerazionalità all'interno di un progetto nuovo ha quindi sì permesso di portare avanti una ricerca originale, ma allo stesso tempo non è sempre stato facile definire con precisione l'identità delle PdQ in Ticino e le sue molteplici possibilità (visto che ancora gli stessi progetti stanno cercando di definirle).

Fatte queste premesse, torniamo ora sui risultati più interessanti emersi dalla ricerca. Le PdQ prese in analisi hanno svelato differenti e peculiari possibilità di incontro e confronto tra le generazioni. Un primo elemento a favore risiede nella decisione di creare un progetto nel quartiere aperto a tutte le età, evitando quindi di limitarlo ai bisogni di determinate generazioni. Quest'ultimo risulta essere un criterio favorevole, ma non sufficiente; è infatti necessario che le diverse generazioni che frequentano le PdQ abbiano anche modo di vedersi, incontrarsi, avere degli scambi e svolgere delle attività comuni. Quindi, oltre a favorire la presenza di più generazioni, le PdQ presenti in Ticino, attraverso l'erogazione di servizi da parte di volontari (Semki) o delegati al contesto comunitario (Pro Senectute), agevolano l'incontro e lo scambio di favori tra i cittadini di diverse età. Questo viene promosso dappertutto nella stessa maniera: gli aiuti ai quali si può far capo nascono da reali necessità del contesto e il sostegno viene fornito da persone disponibili e competenti, valorizzandone il più delle volte le passioni e gli interessi. All'interno di questo quadro, l'incontro tra le generazioni viene stimolato meglio se si pone l'accento sui reali bisogni delle persone e gli interessi comuni che le uniscono piuttosto che sulle differenze, come per esempio, l'età (Baschiera et al., 2014). Quindi, attraverso la messa in relazione dei bisogni e delle competenze presenti nei quartieri, tutte le PdQ promuovono la possibilità di far incontrare generazioni differenti. Le modalità di incontro risultano però poi essere dissimili tra la PdQ di Semki e quelle di Pro Senectute. All'interno di quest'ultime vengono attivate le risorse mettendo in contatto le persone e lasciando che esse generino poi degli accordi spontanei tra di loro. Accordi che consentono di spaziare all'interno di un numero illimitato di favori e servizi, e soprattutto che permettono a entrambe le generazioni coinvolte nello scambio di esperire la reciprocità e promuovere possibili legami futuri. Presso Semki invece, l'incontro avviene attraverso l'erogazione di un numero di servizi circoscritto, forniti da parte di un volontario a dei cittadini "beneficiari", definendo quindi una modalità di scambio diversa da quella delle PdQ di Pro Senectute. Un rischio a tal proposito, dal punto di vista dell'intergenerazionalità, è quello di promuovere unicamente l'erogazione di servizi senza stimolare/ricercare il proseguo dello scambio o della relazione se non come "volontario" o "utente". Anche se tra di essi risultano esserci dei positivi scambi relazionali durante l'incontro, il fatto che gli aiuti forniti non avvengano tra "semplici" cittadini, delineano con maggiore probabilità la possibilità che le persone si incontrino unicamente in specifiche circostanze per precise richieste formali. Malgrado ciò, la tematica riguardante la reciprocità appare essere un elemento sul quale i responsabili di Semki vorranno spendere alcune riflessioni e magari apportare alcune modifiche al loro funzionamento in tal senso.

Un'ulteriore modalità con la quale avviene la promozione dell'intergenerazionalità all'interno delle PdQ, attualmente però unicamente in quelle di Pro Senectute, è quella di proporre eventi,

⁸ Si ricorda che i criteri LABEL G&S sono un modello di certificazione promosso da Generazioni&Sinergie nel 2020 per premiare il livello di maturità delle PdQ in Ticino.

programmi e attività a fini aggregativi e di incontro aperte a tutti, come, per esempio, il Caffè Narrativo o la Tavolata (si veda tabella nel Capitolo 3.2.1).

Oltre alle possibilità di incontro più ricercate, caratterizzate dalla messa in comune di persone e generazioni al fine di promuovere scambio, conoscenza e sostegno (reciproco), un'ulteriore modalità con la quale viene favorita l'intergenerazionalità, possibile per ora solo presso Pro Senectute, è quella legata alla progettazione e costituzione dello spazio nel quale viene inserita la PdQ. Lo spazio, proprio partendo da come viene programmato, risulta essere un elemento interessante e proficuo nel promuoversi dell'intergenerazionalità in maniera più spontanea. Questo è possibile grazie alla costituzione di un ambiente favorevole e che possa quindi essere accessibile, vivibile e invitante per persone differenti: bambini, giovani, adulti, famiglie e anziani. "È fondamentale che il contesto sia fatto per essere abitato e non solo attraversato [...] più personalizzato e meno anonimo, più collettivo e meno individualista" (Baschiera et al., 2014, pag. 60). Uno spazio inclusivo nel quale è dunque possibile stimolare la compresenza di più generazioni e la conseguente possibilità che esse si incontrino e abbiano modo di scambiarsi. Rendere invitante e attraente uno spazio consente inoltre di trasformarlo in luogo, facendo in modo che le persone che lo frequentano gli attribuiscono col tempo un significato e sviluppino un senso di appartenenza, prendendosene cura e proponendo a loro volta delle attività. Una caratteristica, quella legata allo spazio e al luogo, che risulta essere un elemento aggiuntivo nella crescita delle PdQ e che anche R.C. ha in programma di portare avanti e sviluppare presso Semkì, visto la prossima possibilità di collaborare con l'ente affittuario del locale nel quale è ubicata.

Quelle appena descritte sono due differenti possibilità di promozione dell'intergenerazionalità, una a carattere più formale e l'altra più informale. È però importante sottolineare che in entrambe le situazioni (proposte di attività o interventi sugli spazi) le PdQ cercando di favorire l'intergenerazionalità, ma non la obbligano, non la forzano. Come rammentavano i due rappresentanti di G&S durante le visite alle PdQ, l'intergenerazionalità si dovrebbe ottenere con un buon equilibrio tra organizzazione e spontaneità, senza che le persone si sentano obbligate a fare qualcosa ma piuttosto stimolando i loro interessi, la loro creatività. Al tempo stesso, in assenza di possibilità di incontri, di stimoli, di proposte concrete, l'intergenerazionalità sembra difficile da raggiungere. Le PdQ dovrebbero quindi avere il ruolo di favorire le relazioni e gli scambi senza però forzarli, o per dirlo altrimenti di "organizzare la spontaneità". Un ruolo (quello delle PdQ) che risulta essere possibile grazie a delle figure professionali che consentono al progetto di costituirsi in modo tale da stimolare l'incontro tra le generazioni. L'intergenerazionalità viene infatti favorita grazie alla presenza di soggetti attivi che rendono possibile il promuoversi di attività e spazi a favore dell'incontro tra le persone, stimolando, mettendo insieme e valorizzando le risorse presenti nei differenti territori. L'attuale successo delle PdQ deve quindi molto a persone come R.C., C.M. e i loro colleghi, alla loro esperienza, alle loro competenze, all'immaginazione e all'entusiasmo mostrato nel proporre e portare avanti questo nuovo progetto. Come afferma anche S.A. di G&S, un conto è avviare un progetto e un altro è quello di farlo sopravvivere nel tempo e quindi, se non c'è abbastanza motivazione o se non si hanno dei "motori" (professionisti), le iniziative potrebbero incorrere in un rischio maggiore di fallire. Allo stesso tempo, come esponeva C.M. a R.C. durante il loro confronto a Semkì, è importante che il progetto riesca ad andare avanti anche senza la presenza costante dei responsabili. Per questo motivo secondo il C.M. risulta importante portare avanti un lavoro nel quale i cittadini ricevano l'opportunità di divenire protagonisti attivi nelle proprie realtà di vita. Per fare ciò è quindi sì importante che il professionista stimoli e promuova occasioni di incontro, ma poi l'esperienza deve rimanere alle persone, così da

permettere loro di apprendere e assumersi le responsabilità dei propri contesti (senza che lo faccia il professionista al posto loro). Inoltre, responsabilizzare i cittadini risulta essere una garanzia per la sostenibilità del progetto: più persone (oltre ai professionisti) si rendono disponibili a collaborare e più sarà fattibile rispondere alle richieste che, si presume, diventeranno sempre di più con il tempo.

Interconnesso al discorso sui professionisti appena esposto, un'ulteriore questione che voleva essere trattata all'interno nel presente lavoro concerne il tema dell'educatore/trice. In particolare, il ruolo che questa figura sociale ha o potrebbe avere all'interno di iniziative come le PdQ e nella promozione delle relazioni intergenerazionali. Secondo il Codice Deontologico del Lavoro Sociale, l'educatore/trice sociale è una figura che deve saper intervenire "in campi e settori di lavoro differenti, a vari livelli di organizzazione e lavorare con destinatari, persone o collettività confrontati con problematiche diverse" (AvenirSocial, 2010, pag. 7). Tramma (2018), afferma che l'educatore/trice, essendo da tempo riconosciuto/a in più ambiti del lavoro sociale per via dell'ampio ventaglio di responsabilità e compiti ai quali è stato/a progressivamente chiamato a rispondere, risulta essere una figura la quale "tutta l'esistenza di tutte le persone è potenzialmente interessabile dal pensiero e dall'azione dell'educatore professionale" (pag. 12). Questa caratteristica rimanda alla risorsa che la figura dell'educatore/trice può diventare grazie alle sue molteplici competenze nell'ambito del lavoro con le persone. Un aspetto (quello legato alle competenze) che ha infatti permesso di inserire e valorizzare questa figura anche all'interno di un contesto come quello delle PdQ. Una figura parsa dunque rilevante ma, come affermavano C.M. e R.C., all'interno di un'équipe multidisciplinare. Gli intervistati hanno infatti più volte inserito questa figura insieme ad altri professionisti, evidenziano che unicamente in questo modo si avrebbe la possibilità di costruire una lettura del lavoro ricca e articolata, valorizzando quindi quello che ogni singolo membro può portare grazie al proprio bagaglio professionale.

L'educatore/trice, come altri professionisti, ha, e potrebbe avere, un ruolo importante nella prima fase di nascita e crescita delle PdQ e dal punto di vista dell'incontro tra le generazioni. I professionisti in questo ambito fungono infatti da "scintilla che permette l'accensione della lampada" (C.M.). In entrambe le PdQ, sia di Semkì che di Pro Senectute, il professionista deve quindi sapersi sistemare in una posizione, come spiegava C.M., "a lato", programmando attività e organizzando gli spazi a favore della promozione di incontri, scambi ed esperienze intergenerazionali. Una competenza necessaria da questo punto di vista è la capacità di non essere troppo interventisti ma piuttosto, dopo essere riusciti a creare le condizioni ottimali per l'incontro, di lasciar andare, di fare in modo che le persone, i cittadini e le generazioni abbiano la possibilità di diventare soggetti attivi nei propri quartieri. Per fare in modo che il professionista individui sempre nuove opportunità di crescita e sviluppo della relazioni intergenerazionali e delle PdQ, C.M. riportava a tal proposito l'importanza dell'educatore/trice di saper osservare. Nel lavoro educativo osservare "dà costantemente significato all'intero processo di lavoro, accompagnando l'educatore nell'attività quotidiana e nella formulazione del programma d'intervento per i soggetti a cui si rivolge" (Maida et al., 2009, pag. 18).

Un'ulteriore competenza emersa grazie a R.C., a suo parere una delle più importanti, riguarda l'empatia: l'educatore/trice, oltre che dover attivare una propria capacità empatica nelle situazioni con le quali verrebbe confrontato, potrebbe fungere da supporto per il volontario in caso che quest'ultimo dovesse trovarsi in difficoltà, poiché troppo coinvolto dalle situazioni che incontra. L'educatore/trice sosterebbe quindi il volontario nel promuovere e accrescere una propria capacità empatica al fine di riuscire a gestire con maggiore prontezza le future esperienze con le quali potrebbe essere confrontato. Responsabilizzare i cittadini, lasciando

che siano loro ad agire in diverse situazioni (in questo caso i volontari di Semki), rimanda in fondo alla consapevolezza che le persone potrebbero trovarsi in difficoltà a relazionarsi o confrontarsi con situazioni nuove. Considerare quindi l'educatore/trice, oltre al suo ruolo di "promotore" e "connettore" delle generazioni, anche come sostegno in caso di necessità, risulta essere un elemento a supporto della crescita delle persone che, nella loro messa in gioco, sanno di poter far capo a qualcuno di competente in caso di bisogno.

Concludiamo questo LT con alcune considerazioni relative agli strumenti di verifica dei progetti. Le PdQ, data la condizione di novità e la loro giovane età (due anni BarAtto, pochi mesi altre iniziative), non si sono ancora dotate di strumenti di valutazione. Eppure, questo permetterebbe di ottenere informazioni sul raggiungimento o meno degli obiettivi, sui progressi fatti, nonché sull'impatto che il programma sta avendo sui partecipanti. Sarebbe quindi utile instaurare un sistema di monitoraggio, se possibile unico e riconosciuto. Nella letteratura concernente i programmi intergenerazionali, più volte viene ribadita l'importanza della valutazione in quest'ambito, ad oggi ancora poco sviluppata (Backman & Halberg, 2008). Durante le interviste è stato quindi chiesto ai responsabili se all'interno del loro programma avessero considerato o definito degli indicatori per quanto riguarda la valutazione dell'intergenerazionalità. Implementare un sistema di valutazione permetterebbe di mettere in luce i benefici delle PdQ anche per lo sviluppo di relazioni intergenerazionali. Un elemento a favore in tal senso risiede nell'attuale collaborazione tra i responsabili delle PdQ e l'associazione G&S. Quest'ultima, attribuendo la seconda chiave di certificazione (riguardante le attività a carattere intergenerazionale) si può dire che cerchi già in parte di verificare la presenza dell'intergenerazionalità nelle PdQ. Malgrado ciò, la loro certificazione non si presta a verificare l'impatto che gli scambi intergenerazionali stanno avendo sui partecipanti, questo spetterebbe successivamente alle singole iniziative. Le PdQ non dovrebbero quindi limitarsi a definirsi dei programmi intergenerazionali. Riprendendo un invito di Assi et al. (2005), occorre rendere una "buona abitudine valutare gli esiti dei progetti intergenerazionali in modo da poter diffondere sul territorio quelle iniziative che veramente aiutano a promuovere i legami tra generazioni e che possono dunque ritenersi delle buone pratiche" (pag. 7). In questo contesto, si potrebbe anche immaginare di formulare delle linee guida concrete, utili soprattutto per chi ha intenzione di aprire una nuova PdQ e ambisce a promuovere l'intergenerazionalità. Intergenerazionalità che non riguarda unicamente la condivisione di momenti positivi tra persone di generazioni diverse, ma risveglia anche una responsabilità collettiva in termini di convivenza sociale e di solidarietà, che contribuisce al benessere degli individui ma anche alla società nel suo insieme.

SUPSI

Bibliografia

- Assi, J. (2020b). Quaderni grigionitaliani. Radici: Il Grigionitaliano di generazione in generazione. *L'intergenerazionalità come elemento di benessere delle comunità.*
- Assi, J., & Cavalli, S. (2021). *Intergenerazionalità e invecchiamento.* [PowerPoint].
- Assi, J., Lisi, A., & Lucchini, M. (2005). *Generazioni a confronto: Quali disuguaglianze di benessere, stili di vita ed inclusione sociale?*
- Assi, J., Lisi, A., Solcà, P., & Lucchini, M. (2013). Intergenerazionalità, una risorsa per la società. *Generazioni a confronto: quali disuguaglianze di benessere, stili di vita ed inclusione sociale? Manno: SUPSI, DSAS.*
- AvenirSocial. (2010). *Codice deontologico del lavoro sociale in Svizzera. Un argomentario per la pratica dei professionisti e delle professioniste.*
- Backman, K. F., & Halberg, K. (2008). Activities, Adaptation & Aging. *Chapter 3 - Evaluation of Intergenerational Programs.*
- Baschiera, B., Deluigi, R., & Luppi, E. (2014). *Educazione intergenerazionale. Prospettive, progetti e metodologie didattico-formative per promuovere la solidarietà fra generazioni.* FrancoAngeli.
- Bauman, Z. (2008). *La solitudine del cittadino globale.* Feltrinelli.
- Bressler, J., Henkin, N. Z., & Adler, M. (2005). *Connecting Generations, Strengthening Communities: A Toolkit for Intergenerational Program Planners.* Temple University Center for Intergenerational Learning.
- Carey, M. (2013). *La mia tesi in servizio sociale. Come preparare un elaborato finale basato su piccole ricerche qualitative.* (Erickson).
- Caring Community. (2018). *Rete Caring Communities.* <https://caringcommunities.ch/>
- Chianese, G. (2020). *Ri-connettere generazioni: L'apprendimento intergenerazionale per una rinnovata risorsa di comunità.*
- Chianese, G. (2021). *Spazi, relazioni e apprendimento intergenerazionale: Per uno*

sviluppo umano sostenibile.

Folgheraiter, F. (2004). *Il servizio sociale postmoderno. Modelli emergenti*. Erickson.

Fortin, D. (2006). Lavoro Sociale. *L'educatore professionale oggi. Riflessioni per una formazione all'altezza*, 6, n.2 (Riviste Erickson), 237–251.

Generations United. Becose we're stronger together. (2022). Generations United.
<https://www.gu.org/>

Generazioni & Sinergie. (s.d.). *Portinerie di quartiere: Un'idea, più modelli*.
Recuperato 7 maggio 2022 da: <https://generazioni-sinergie.ch/un-modello-di-crescita-per-le-portinerie-di-quartiere/>

Generazioni & Sinergie. (s.d.). *Generazioni & Sinergie - Home*. Generazioni & Sinergie.ch. Recuperato 23 maggio 2022 da <https://generazioni-sinergie.ch/>

Generazioni&Sinergie. (s.d.). *Il Label di G&S - Condizioni e Servizi*. Recuperato 11 luglio 2022 da: <https://generazioni-sinergie.ch/un-modello-di-crescita-per-le-portinerie-di-quartiere/>

Granville, G. (2002). *A Review of Intergenerational Practice in the UK*. Stoke-on-Trent: Beth Johnson Fondation.

Hummel, C., & Hugentobler, V. (2007). La construction sociale du "problème" intergénérationnel. *Gerontologie et societe*, 30123(4), 71–84.

Intergeneration. (2022a). *Connettere le generazioni insieme*. Intergeneration.ch.
Recuperato 23 maggio 2022 da <https://intergeneration.ch/it/>

Intergeneration. (2022b). *Convivenza sociale, rapporti di vicinato e di quartiere*. Intergeneration.ch. Recuperato 14 maggio 2022 da <https://intergeneration.ch/it/temi/convivenza-sociale/>

Kaplan, M., Thang, L. L., Sánchez, M., & Hoffman, J. (2020). *Intergenerational Contact Zones: Place-based Strategies for Promoting Social Inclusion and Belonging*. Routledge.

Lazzarini, G. (1994). *Anziani e generazioni*. (FrancoAngeli).

- Lazzarini, G., & Cugno, A. (1997). *Risorse e generazioni*. (FrancoAngeli).
- Lüscher, K., & Schultheis, F. (1993). *Generationenbeziehungen in «postmodernen» Gesellschaften*. (Vol. 7). Universitätsverlag Konstanz GMBH.
- Maida, S., Molteni, L., & Nuzzo, A. (2009). *Educazione e osservazione. Teorie, metodologie e tecniche*. Carocci Faber.
- Mannion, G. (2012). Journal of Intergenerational Relationships. *Intergenerational Education: The significance of «reciprocity» and «place»*, 10.
- Massey, D. (2004). Geografiska Annaler: Series B, Human Geography. *Geographies of responsibility*.
- Nuvolati, G. (2019). *Enciclopedia Sociologica dei Luoghi* (Vol. 1). Ledizioni LediPublishing.
- Palmieri, C. (2017). *Un'esperienza di cui aver cura...Appunti pedagogici sul fare educazione*. FrancoAngeli.
- Perrig-Chiello, P., Höpflinger, F., & Suter, C. (2009). *Générationen - Structures et relations. Rapport «Generations en Suisse»*. Seismo.
- Peters, R. (2021). Archives of Gerontology and Geriatrics. *Intergenerational Programmes bringing together community dwelling non-familial older adults and children: A Systematic Review*.
- Pro Senectute. (2022). *Portinerie di quartiere*. Pro Senectute Schweiz. Recuperato 21 giugno 2022 da <https://www.prosenectute.ch/pro-senectute-ti/it/lavoro-sociale-comunitario/Portinerie-di-quartiere.html>
- Sánchez, M., M. Butts, D., Hatto-Yeo, A., A. Henkin, N., E. Jarrot, S., S. Kaplan, M., Martínez, A., Newman, S., Pinazo, S., Sàez, J., & P.C. Weintraub, A. (2007). *Social Studies Collection. Intergenerational programmes. Towards a society for all ages*. Obra Social Fundación "la Caixa".
- Thompson, N. (2015). *Lavorare con le persone. Far emergere il meglio dalle relazioni*. Erickson.
- Tramma, S. (2018). *L'educatore imperfetto*. Carocci Faber.

Treccani. (s.d.-a). *Intergenerazionale in vocabolario*. Recuperato 8 maggio 2022, da <https://www.treccani.it/vocabolario/intergenerazionale>

Treccani. (s.d.-b). *Portineria in Vocabolario*. Recuperato 1° maggio 2022, da <https://www.treccani.it/vocabolario/portineria>

Treccani. (s.d.-c). *Prefisso inter- in vocabolario*. Recuperato 14 maggio 2022, da <https://www.treccani.it/vocabolario/inter>

Twelvetrees, A. (2006). *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati*. Erickson.

Ufficio federale delle abitazioni (UFAB). (n.d). *Progetti urbani - Integrazione sociale nelle zone abitative*. Recuperato 19 giugno 2022, da <https://www.bwo.admin.ch/bwo/it/home/wie-wir-wohnen/integration/projets-urbains.html>

VanderVen, K. (2008). Journal of Intergenerational Relationship. *Intergenerational Theory in Society. Building on the Past, Questions for the Future*.

Allegati

Allegato 1 - Progetti intergenerazionali nei quartieri in Svizzera tedesca	6
Allegato 2 - Progetti intergenerazionali all'interno dei quartieri in Ticino	10
Allegato 3 - Consenso informato	12
Allegato 4 - Elementi emersi durante la telefonata con S.A. di Generazioni&Sinergie.....	13
Allegato 5 - Introduzione traccia intervista semi-strutturata.....	15
Allegato 6 - Traccia intervista semi-strutturata R.C	16
Allegato 7 - Traccia intervista semi-strutturata C.M.....	20
Allegato 8 - Trascrizione intervista con R.C.....	25
Allegato 9 - Trascrizione intervista con C.M	36
Allegato 10 - Resoconto visita con Generazioni&Sinergie nelle PdQ.....	48
Allegato 11 - Aspetti chiave emersi durante gli incontri	50

SUPSI

Allegato 1 - Progetti intergenerazionali nei quartieri in Svizzera tedesca

Progetto in Svizzera interna	Descrizione progetto	Educatore/trice
<p>Berner Generationenhaus - Berna</p> <p>Sito ufficiale: https://www.begh.ch/</p> <p>Tratto da: https://intergeneration.ch/de/projekte/berner-generationenhaus/</p>	<p>La Berner Generationenhaus (Casa delle Generazioni di Berna) è un luogo pubblico di incontro e scambio aperto a tutti. Con una varietà di offerte e programmi la Casa delle Generazioni contribuisce alla promozione della coesione sociale tra i cittadini. Oltre a sale per eventi e conferenze, la Casa offre un grande cortile dove potersi recare, per esempio, a chiacchierare, a giocare, a bere un caffè, a mangiare in compagnia al “tavolo da chat”, a leggere un libro, per partecipare a eventi ecc. Dal gennaio 2019 è un’istituzione del Burgergemeinde Bern.</p>	<p>Non esplicitato</p>
<p>Café am Puls - Zurigo</p> <p>Sito ufficiale: https://cafeampuls.ch/</p> <p>Tratto da: http://www.urbane-diakonie.ch tramite la piattaforma Intergeneration.</p>	<p>Urbane Diakonie avvia, promuove e sostiene progetti negli spazi urbani per rivitalizzare i quartieri. Café am Puls è uno di essi. Nato nel settembre 2019 attraverso un progetto di rivitalizzazione del centro culturale nel quartiere di Zollikerberg (ZH), il ristorante funge da luogo centrale in un’atmosfera accogliente e intergenerazionale. Café am Plus è stato progettato come luogo di incontro e scambio, concentrandosi sulla comunità e sul collegamento di tutte le generazioni. Con il suo variegato programma di attività ed eventi, il Café am Puls non è solo un caffè/ristorante, ma anche un importante luogo di incontro per persone di tutte le età.</p>	<p>Non esplicitato / Ci sono “professionisti”</p>

<p>Drum Circle di Pro Senectute - Canton Zurigo</p> <p>Sito ufficiale: https://www.prosenectute.ch/it.html</p> <p>Tratto da: https://intergeneration.ch/it/progetti/cerchio-di-tamburi/</p>	<p>Il progetto di Pro Senectute del Drum Circle (Cerchio di tamburi) è un'idea aperta a tutti e a bassa soglia. Attraverso attività che prevedono l'utilizzo di tamburi e strumenti a percussione, i partecipanti hanno l'opportunità di sperimentarsi attraverso la musica. Il progetto vuole consentire esperienze e incontri orientati alla conoscenza tra persone di diverse generazioni e origini. Gli eventi si svolgono negli spazi della città di Winterthur (ZH) (es: Eulachpark Winterthur, un parco pubblico) in futuro è possibile un'estensione nell'agglomerato o ad altre località del cantone di Zurigo.</p>	<p>Non esplicitato</p>
<p>Erzählcafé / Caffè narrativo - Svizzera</p> <p>Sito ufficiale: https://www.caffenarrativi.ch</p> <p>Tratto da: https://intergeneration.ch/it/?s=caffè+narrativo</p>	<p>Il Caffè narrativo, un'iniziativa sostenuta dal Percento Culturale Migros, può essere definito come una "comunità temporanea" organizzata da circa 8-15 persone che si trovano per discutere di un dato argomento. Con la presenza di un facilitatore, i partecipanti raccontano storie della loro vita e ascoltano quello che l'altro ha da condividere. Risulta essere uno scambio arricchente che rafforza la reciproca comprensione, l'autostima e che contribuisce alla coesione sociale a favore delle comunità. I temi che si affrontano sono eterogenei, proprio come le persone che vi possono partecipare. I caffè narrativi sono aperti a tutti e si possono organizzare in diversi momenti e luoghi formali e informali.</p>	<p>Non esplicitato / Presenza di un facilitatore</p>
<p>Generationentreff di Reichenburg - Svitto</p> <p>Sito ufficiale: https://generationentreff.ch/clubdesk/www</p> <p>Tratto da: https://caringcommunities.ch/incentivo-di-sostegno/projekt/detail/generationentreff-reichenburg</p>	<p>L'associazione Generationentreff (Incontro delle generazioni) mette a disposizione una casa pubblica per gli eventi, favorendo così l'incontro e il confronto intergenerazionale nel quartiere di Reichenburg (SZ). La casa Generationentreff è anche accessibile su prenotazione a privati e associazioni per l'organizzazione di vari eventi, come, per esempio, pranzi in compagnia, piuttosto che il Caffè narrativo. Il progetto, con una particolare attenzione per gli anziani, cerca di mettere in contatto persone di tutte le età.</p>	<p>Non esplicitato</p>

<p>“Gmeinsam unterwegs” dell’associazione Treffpunkt ad Altstätten - San Gallo</p> <p>Sito ufficiale: https://www.verein-treffpunkt.ch/</p> <p>Tratto da: https://caringcommunities.ch/incentivo-di-sostegno/projekt/detail/gmeinsam-underwaegs</p>	<p>L’Associazione Treffpunkt (Punto di incontro), con il progetto “Gmeinsam unterwegs” (In viaggio insieme) è un progetto aperto a persone di tutte le età al fine di promuovere gli incontri interpersonali e combattere l’isolamento. Il progetto offre svariate occasioni e attività che permettono l’incontro tra le diverse persone di Altstätten (SG) (es: panchina della chiacchierata, gioco e divertimento, film e discussione, club del libro, caffè narrativo, pranzo in comune...).</p>	<p>Non esplicitato</p>
<p>QuartierBAR - Sciaffusa</p> <p>Sito ufficiale: https://www.quartierentwicklung-schaffhausen.ch/</p> <p>Tratto da: https://www.are.admin.ch/are/it/home/citta-e-agglomerati/programmi-e-progetti/programma-progetti-urbani--integrazione-sociale-nelle-zone-abita/progetti/sciaffusa- -progetto-intergenerazionale-nel-quartiere-geissberg-.html</p>	<p>Il programma “Progetti urbani - Integrazione sociale nelle zone abitative” è stato attivato nel 2007 dal Consiglio federale come sostegno alle Città e ai Comuni nella realizzazione di progetti di sviluppo dei quartieri. Il tutto al fine di migliorare la qualità di vita delle persone residenti nei quartieri. Uno dei progetti sviluppati con il sostegno del programma è l’iniziativa intergenerazionale nel quartiere Geissberg/Hochstrasse (SH). All’interno di questa iniziativa si trova il progetto del QuartierBAR (Bar di quartiere), un’opportunità offerta a persone di tutte le età. L’iniziativa vede l’utilizzo di una roulotte denominata “Eribar” (con sedie, sdraio, ombrelloni, <i>barbecue</i>, bevande) che si sposta in luoghi selezionati nei quartieri di Hochstrasse, Buchthalen e Hauental (SH) diventando un’occasione di incontro e di festa temporanea. Con questa offerta si risponde all’esigenza delle persone di ottenere maggiore rivitalizzazione e opportunità di incontro nei quartieri.</p>	<p>Non esplicitato / Presenza di volontari</p>

<p>QuartierTreff Rorschach - San Gallo</p> <p>Sito ufficiale: https://www.qk-rorschach.ch/</p> <p>Tratto da: https://www.intergeneration.ch/de/projekte/quartiertreff-rorschach</p>	<p>Nel 2010 il progetto di sviluppo del quartiere Projet Urbain (Progetto urbano) di Rorschach (SG), oltre a cercare di sviluppare il quartiere dal punto di vista strutturale, si è concentrato anche sulle questioni sociali e di convivenza all'interno dei quartieri. Nel 2012 nasce infatti il QuartierTreff (incontro nel quartiere), un luogo di incontro aperto a tutti e pensato per essere facilmente accessibile dai cittadini e che incoraggi l'aiuto tra vicini. Un luogo con molti spazi di gioco e molteplici attività settimanali. La cooperazione intergenerazionale tra anziani, famiglie, giovani e bambini risulta crearsi ogni giorno nel QuartierTreff.</p>	<p>Non esplicitato / Presenza di volontari</p>
<p>Tavolata (2010) - Svizzera</p> <p>Sito ufficiale: https://www.tavolata.ch/it</p> <p>Tratto da: https://intergeneration.ch/it/progetti/tavolata-2675/</p>	<p>Il progetto Tavolata, presente in più realtà del Paese (compreso il Ticino), ha come obiettivo di cucinare in compagnia gli uni per gli altri, mangiare insieme e socializzare, arricchendo così la vita e la quotidianità di ognuno. Aperto a tutti gli interessati, il progetto è costituito da una rete di gruppi locali autogestiti (attualmente 500) che, settimanalmente, raggruppano gente del vicinato a un tavolo per mangiare insieme, conoscersi e fare amicizia.</p>	<p>Non esplicitato</p>

Allegato 2 - Progetti intergenerazionali all'interno dei quartieri in Ticino

Progetto in Ticino	Descrizione progetto	Educatore/trice
<p>LaFilanda - Mendrisio</p> <p>Sito ufficiale: https://lafilanda.ch</p> <p>Tratto da: https://generazioni-sinergie.ch</p>	<p>Il progetto LaFilanda è stato realizzato dalla città di Mendrisio e inaugurato nel 2018. Si tratta di uno spazio di incontro aperto a tutti e dove le persone possono riunirsi e usufruire di un'ampia gamma di servizi e attività di svago (es: attività ricreative, piccole fiere, corsi, giochi, punto di ristoro, studio, biblioteca, ludoteca, navigare in rete...). La giuria dell'associazione Generazioni&Sinergie aveva deciso di dare loro il primo premio del concorso "Vivere bene a tutte le età" poiché presenti i vari criteri del loro concorso (tra cui: essere uno spazio intergenerazionale ubicato all'interno di uno stabile storico in un centro urbano).</p>	<p>Non esplicitato</p>
<p>Le portinerie di quartiere (PdQ) - Canton Ticino</p> <p>PdQ di ProSenectute: https://www.prosenectute.ch/pro-senectute-ti/it/lavoro-sociale-comunitario/Portinerie-di-quartiere.html</p> <p>PdQ dell'Associazione Rusca Saleggi: https://www.aqrs.ch</p> <p>Tratto da: https://generazioni-sinergie.ch/iniziative2/#confronto_crescita</p>	<p>Le portinerie di quartiere nascono in Ticino grazie a Generazioni&Sinergie, un'associazione che si occupa della promozione di relazioni positive tra le diverse generazioni. Le portinerie di quartiere possono essere definite come dei punti di riferimento e di ritrovo creati con l'obiettivo di risolvere i piccoli problemi quotidiani dei cittadini e allo stesso tempo promuovere le relazioni di prossimità. Le PdQ possono nascere all'interno di luoghi diversificati tra loro, come, per esempio, un bar piuttosto che un'edicola. L'associazione Generazioni&Sinergie ha trovato interessante le PdQ per la loro possibilità intergenerazionale. Attualmente sono attive sette portinerie in più contesti del territorio ticinese. Sei sono nate da Pro Senectute e una dall'Associazione Rusca Saleggi. Quest'ultima, oltre al progetto della PdQ organizza feste, eventi e attività al fine di promuovere le relazioni tra le generazioni all'interno del quartiere di Locarno.</p>	<p>Pro Senectute esplicitata la presenza dell' educatore/trice</p> <p>Rusca Saleggi non esplicitato</p>

<p>Spazio ELLE (2017) - Locarno</p> <p>Sito ufficiale: https://www.ellelocarno.ch</p>	<p>Gestito dal Forum Socio-culturale del Locarnese, lo spazio ELLE è una casa pubblica, uno spazio di incontro a Locarno. Lo spazio ELLE vuole promuovere e favorire la creazione di ideali di convivialità, creatività e di scambio intergenerazionale e interculturale. Lo spazio accoglie le idee e le iniziative di associazioni, operatori culturali, artisti e di tutti i singoli cittadini interessati, promuovendo nelle sale a loro disposizione una moltitudine di attività ed eventi socio-culturali aperti a tutti.</p>	<p>Non esplicitato</p>
<p>La festa dei vicini - Massagno</p> <p>Sito ufficiale: https://www.lugano.ch/la-mia-citta/progetti-e-campagne/campagne/buon-vicinato/</p>	<p>La festa dei vicini è una iniziativa della Città di Lugano a ricorrenza annuale aperta a tutte le persone del quartiere di Massagno. La festa vuole favorire la solidarietà nel vicinato, combattere la solitudine, sviluppare ideali di convivialità e legami di prossimità così da permettere a tutte le persone di accrescere la propria rete sociale/amicale. I protagonisti sono i cittadini che decidono di aderire all'evento organizzando loro stessi una festa con i propri vicini (il comune fornisce eventuale materiale). Questa attività vuole favorire la promozione di una positiva relazione tra vicini e di una rete di sostegno informale tra i cittadini (es: annaffiare le piante quando il vicino va in vacanza o attivare aiuti intergenerazionali come fare la spesa per il vicino anziano in cambio di sostegno scolastico del figlio).</p>	<p>Non esplicitato</p>

SUPSI

Allegato 3 - Consenso informato

Consenso informato

Studentessa

Elisa Bacciarini

Direttore di tesi

Stefano Cavalli

Corso di laurea

Lavoro Sociale

Opzione

Educatrice

Progetto

Tesi di Bachelor

Con la presente le chiedo l'autorizzazione a svolgere un'intervista finalizzata alla raccolta di dati che confluiranno in una ricerca sul tema dell'intergenerazionalità.

Tale ricerca costituisce la base del mio Lavoro di Bachelor, che si propone di analizzare in che modo le portinerie di quartiere in Ticino possono favorire l'intergenerazionalità all'interno dei quartieri.

La sua partecipazione a questa indagine è volontaria. Se ora decide di partecipare potrà comunque ritirarsi in qualsiasi momento senza alcuna motivazione.

Con il presente documento intendo richiedere il suo consenso informato per la registrazione dell'intervista e il trattamento dei dati secondo i criteri esplicitati di seguito.

L'intervista sarà svolta in luogo di sua scelta, in tempi a lei consoni, preventivamente determinati. L'intervista sarà registrata per garantire di poter trascrivere il suo racconto e procedere ad un'analisi qualitativa dei contenuti.

Se lo desidera, le verrà trasmessa la trascrizione integrale dell'intervista cosicché avrà modo di valutare se ciò che è stato scritto corrisponde a quanto detto; in caso contrario avrà l'occasione di poter porre eventuali modifiche o correzioni al testo. In seguito procederò con l'analisi dei dati emersi durante l'incontro

Confidenzialità dei dati

Tutti i dati raccolti saranno trattati in modo strettamente confidenziale.

Persone di contatto

Se desidera ulteriori informazioni riguardo l'intervista o lo studio non esiti a contattarci ai seguenti recapiti:

Studente in Lavoro sociale

Elisa Bacciarini

e-mail: elisa.bacciarini@student.supsi.ch

Direttore di tesi

Stefano Cavalli

e-mail: stefano.cavalli@supsi.ch

DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO:

Io sottoscritto/a:

Dichiaro di aver compreso lo scopo del Lavoro di Bachelor e le modalità di trattamento dei dati personali.
Dichiaro il mio consenso informato a questa intervista.

Luogo:

Data:

Firma:

Allegato 4 - Elementi emersi durante la telefonata con S.A. di Generazioni&Sinergie

Ruolo G&S nel progetto delle PdQ

- Per l'associazione lo spunto principale è stato l'esempio francese, dopo si sono interessati e guardati intorno per vedere se c'erano anche altre PdQ e hanno conosciuto le realtà di Milano (che hanno visitato più volte). L'esigenza la sentivano nascere anche sul territorio ticinese e allora si sono portati avanti;
- Nel caso specifico delle PdQ era stato fatto un *battage* informativo, sondaggi presso la popolazione e due *workshop* (uno nel Locarnese e uno nel Luganese) per provare a capire quanta sensibilità e interesse ci fosse attorno a questo tema e fino a dove questo interesse si spingeva. Nei *workshop* si chiedeva ai partecipanti di disegnare la loro PdQ. Da qui via sono state fatte delle interviste, loro stessi hanno scritto un *portrait* sulle PdQ e poi hanno creato un loro LABEL G&S, ovvero condizioni e servizi da ottemperare per ottenere una, due o tre chiavi (al momento BarAtto è l'unica che ha ottenuto le due chiavi);
- Vogliono fungere da sostegno, essere dei facilitatori per i progetti attivi di PdQ e quelle che vogliono nascere in futuro.

Portinerie di Quartiere

- Non è sicuro di quante ce ne siano, conosce Semki e quelle gestite da Pro Senectute;
- L'idea di fondo è sempre la stessa, quindi facilitare lo scambio, aiuto reciproco, sostegno alle persone fragili, alle persone più in difficoltà di altre (es: famiglie monoparentali che possono avere bisogno dell'aiuto dell'elettricista, lasciare i figli a qualcuno oppure ritirare pacchi). I modelli possono però poi essere diversi e differenziati in base alla singola PdQ. Anche in Ticino ci sono infatti delle sfumature da una PdQ all'altra. "Pur avendo tratti comuni hanno altrettanti tratti differenzianti";
- Secondo lui non c'è un modello migliore di un altro, chiaramente la PdQ dovrebbe partire dal basso, quindi da esigenze rivelate dai cittadini e attorno a delle piccole attività esistenti in quel luogo.

Criteri G&S

- I progetti non sono tenuti a seguire questi criteri. Sono stati enumerati per aggiungere valore alle "chiacchiere" per evitare che tutti si "auto-dichiarino" come delle PdQ. L'associazione si è detta che fornire dei criteri poteva aiutare i nuovi progetti ad avere una guida. I criteri si sviluppano su tre differenti livelli:
 1. Un'attività esistente che si mette a disposizione per ritiro pacchi
 2. che poi diventa un'attività a valenza sociale piuttosto che un'attività specificatamente intergenerazionale
 3. fino a collaborazioni con i diversi enti, alla garanzia di continuità, lavoro in rete, promozione del modello nel tempo.
- Hanno pensato al futuro: se un giorno le istituzioni dovessero dirsi interessate alle PdQ (poiché spazi di scambio e relazione tra più generazioni), a quel punto avranno bisogno anche loro di poterle definire per decidere un quadro legislativo al fine di erogare eventuali aiuti.

Intergenerazionalità

- Intergenerazionalità non è forse subito presente, sono luoghi che ognuno può frequentare (bambino, adulto, giovane, mamma...), dove non ci sono restrizioni. Loro hanno voluto però introdurre il tema dell'intergenerazionalità (missione della loro associazione), soprattutto dal punto di vista dell'attività a carattere specificatamente intergenerazionale. Un conto è avere un flusso di persone di ogni età e un conto è organizzare delle attività apposite per facilitare questo scambio;
- Le PdQ possono promuovere l'intergenerazionalità favorendo la strutturazione di relazioni e di attività che nel tempo sono andate perse. Le generazioni continuano a suo avviso a convivere, il problema è che sono tutte distaccate. Quindi le PdQ, attraverso questi luoghi di scambio spontaneo, e anche organizzato, favoriscono di sicuro l'intergenerazionalità (dal semplice scambio di una parola a quelle invece più strutturate che sono invece scambio di favori, aiuto reciproco, ascolto);
- BarAtto è sicuramente quella più avanzata da questo punto di vista. Già solo che ci sia un luogo di ritrovo dove dentro si trova un asilo nido, piuttosto che un luogo dove si può fare colazione e scambiare un qualche sguardo con qualcuno che non si conosce, in questo modo si creano quasi spontaneamente degli scambi intergenerazionali (se poi si aggiungono attività ancora meglio);
- Non è detto che il fatto di non promuovere attivamente l'intergenerazionalità (magari attraverso una qualche attività) significa che quel luogo non sia di scambio intergenerazionale, perché a volte non è nemmeno necessario "forzare la mano", anzi, l'associazione ritiene che non debba essere così, le cose devono anche nascere in maniera un po' spontanea;
- G&S, anche se ce l'hanno come missione (l'intergenerazionalità), non vanno a "caccia di forzature", loro sostengono tutto quello che direttamente e indirettamente finisce per creare rapporti intergenerazionali. Bisogna creare le occasioni affinché queste relazioni abbiano la possibilità di crearsi.

Educatore/trice

- Non è tipico delle PdQ. A suo avviso gli educatori si attivano, creano, fanno attività che facilitano le relazioni intergenerazionali. Un conto è avviare un progetto e un conto è farlo sopravvivere nel tempo, e quindi magari se non si hanno dei motori (che siano educatori/trici o altre figure) diventa difficile perpetuare l'iniziativa. In questo caso l'educatore/trice può essere utile, ma ricorda non essere un criterio;
- Gli educatori/trice possono giocare un ruolo importante soprattutto quando la PdQ cresce, ovvero quando c'è la proposta di più attività, l'attivazione di interrelazioni e dinamiche sociali più complesse.

Allegato 5 - Introduzione traccia intervista semi-strutturata

Il tema che vorrei trattare insieme a lei è quello dell'intergenerazionalità, più nello specifico, in che misura le innovazioni sociali delle portinerie di quartiere favoriscono il promuoversi dell'intergenerazionalità.

Appare essere un tema sempre più riconosciuto quello del cercare di attivare programmi per promuovere le relazioni intergenerazionali all'interno dei quartieri. Questo viene fatto in modi molto variegati tra di loro. Durante una ricerca tra i diversi programmi intergenerazionali sono venuta a conoscenza delle portinerie di quartiere, interessandomi per il loro carattere innovativo e per la varietà nei modelli. L'interesse si è dunque successivamente focalizzato alla comprensione di come questi progetti rispondano a un'idea di tipo intergenerazionale.

Inoltre, rimanendo in tema dei miei studi in lavoro sociale, una parte si prefigge di comprendere il ruolo che l'educatore/trice ha o potrebbe avere in un progetto come le portinerie di quartiere e nella promozione delle relazioni intergenerazionali.

Il canovaccio dell'intervista si suddivide in quattro temi: il primo tema concerne la portinerie di quartiere, il secondo l'intergenerazionalità, il terzo l'educatore/trice e il quarto i quartieri.

Si ricordi che in qualsiasi momento durante l'intervista è libero/a di espormi eventuali dubbi o domande.

SUPSI

Allegato 6 - Traccia intervista semi-strutturata R.C.

TEMA 1 - LE PORTINERIE DI QUARTIERE

<i>Come è nata?</i>	Mi potrebbe brevemente raccontare come è nata la vostra portineria di quartiere?
<i>Obiettivi?</i>	Quali sono gli obiettivi della vostra portineria di quartiere?
<i>Cosa? Servizi?</i>	Potrebbe spiegarmi in che modo è organizzata la vostra portineria di quartiere?
<i>Chi?</i>	Mi potrebbe dire chi frequenta la vostra portineria di quartiere?

TEMA 2 - L'INTERGENERAZIONALITÀ

Sotto-tema 2.1 - *parere personale dell'intervistato*

<i>Favorisce?</i>	<p>Dal suo punto di vista, ritiene che la sua portineria di quartiere possa favorire l'intergenerazionalità?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sì ... in che modo? ○ Se no ... approfondire il motivo
Sotto-tema 2.2 - <i>comprendere cosa succede nel concreto della portinerie di quartiere (in che misura c'è l'intergenerazionalità?)</i>	
<i>Età?</i>	Prima le ho posto una domanda su chi frequenta la portineria, potrebbe dirmi che età hanno (circa)?
<i>Cosa fanno?</i>	In che modo queste diverse persone usufruiscono/beneficiano della vostra portineria di quartiere?
<i>Cosa chiedono?</i>	Che tipo di richieste fanno le diverse generazioni all'interno della vostra portineria?
<i>Cosa danno?</i>	Che tipo di sostegno offrono le persone all'interno della vostra portineria?
<i>Tipo di incontro?</i>	<p>Generazioni differenti si incontrano all'interno o attraverso l'adesione alla vostra portineria?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sì... Mi può spiegare in che modo persone di età differenti hanno l'opportunità di incontrarsi? • Mi può raccontare che tipo di scambio avviene? ○ Se no...mi può spiegare come mai le diverse generazioni non hanno modo di incontrarsi?
Sotto-tema 2.3 - <i>comprendere se l'intergenerazionalità è ricercata</i>	

Ricercata? Come?	<p>All'interno della vostra portineria organizzate delle attività specifiche affinché vengano favorire le relazioni intergenerazionali?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sì... mi racconta quali? ○ Se no... approfondire sul motivo per cui non organizzano attività specifiche
Sotto-tema 2.4 - comprendere se il progetto sta funzionando	
Funziona?	<p>A suo avviso, crede che la vostra portineria di quartiere stia contribuendo alla promozione di relazioni intergenerazionali nel quartiere?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sì... quali sono a suo parere gli indicatori? ○ Se no... capirne i motivi (Quali criticità? Avete progetti per il futuro?)
Verifica?	<p>Possedete degli strumenti di valutazione/verifica del progetto?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sì, mi potrebbe spiegare in che modo vengono monitorati i risultati? Nello specifico, in che maniera vengono monitorati gli effetti degli incontri intergenerazionali? ○ Se no... comprendere il motivo
Sotto-tema 2.5 - definizione personale sull'intergenerazionalità	
Significato	<p>Mi potrebbe dire cosa è secondo lei l'intergenerazionalità?</p>

TEMA 3 - L'EDUCATORE/TRICE

Professionisti?	Avete delle figure professionali che lavorano all'interno della vostra portineria? Quali?
Sì Educatore/trice	<ul style="list-style-type: none"> • Da cosa è nata la necessità di coinvolgere l'educatore/trice all'interno della vostra portineria di quartiere? • Qual è il ruolo dell'educatore/trice all'interno della vostra portineria di quartiere? • In che modo contribuisce alla promozione delle relazioni intergenerazionali?
NO Educatore/trice	<ul style="list-style-type: none"> ○ Avete mai pensato di coinvolgere un educatore/trice all'interno del vostro progetto? ○ Quali vantaggi ci potrebbero essere secondo lei ad avere un educatore/trice all'interno del progetto? ○ Cosa potrebbe secondo voi fare l'educatore/trice all'interno della portineria dal punto di vista della promozione dell'intergenerazionalità?
Competenze	Quali competenze sono indispensabili per lavorare all'interno di un progetto come quello delle portinerie di quartiere?

TEMA 4 - I QUARTIERI

Cambiamento?	La "vita di quartiere" è cambiata da quando è attiva la vostra portineria di quartiere?
---------------------	---

Allegato 7 - Traccia intervista semi-strutturata C.M.**TEMA 1 - LE PORTINERIE DI QUARTIERE**

<i>Come è nata?</i>	Mi potrebbe brevemente raccontare come è nata la vostra portineria di quartiere?
<i>Obiettivi?</i>	Quali sono gli obiettivi della vostra portineria di quartiere?
<i>Cosa? Servizi?</i>	Potrebbe spiegarmi in che modo è organizzata la vostra portineria di quartiere?
<i>Chi?</i>	Mi potrebbe dire chi frequenta la vostra portineria di quartiere?

TEMA 2 - L'INTERGENERAZIONALITÀ**Sotto-tema 2.1** - *parere personale dell'intervistato****Favorisce?***

Dal suo punto di vista, ritiene che la sua portineria di quartiere possa favorire l'intergenerazionalità?

- Se sì ... in che modo?
- Se no ... approfondire il motivo

Sotto-tema 2.2 - *comprendere cosa succede nel concreto della portinerie di quartiere (in che misura c'è l'intergenerazionalità?)*

Età?	Prima le ho posto una domanda su chi frequenta la portineria, potrebbe dirmi che età hanno (circa)?
Cosa fanno?	In che modo queste diverse persone usufruiscono/beneficiano della vostra portineria di quartiere?
Cosa chiedono?	Che tipo di richieste fanno le diverse generazioni all'interno della vostra portineria?
Cosa danno?	Che tipo di sostegno offrono le persone all'interno della vostra portineria?
Tipo di incontro?	<p>Generazioni differenti si incontrano all'interno o attraverso l'adesione alla vostra portineria?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sì... Mi può spiegare in che modo persone di età differenti hanno l'opportunità di incontrarsi? • Mi può raccontare che tipo di scambio avviene? ○ Se no...mi può spiegare come mai le diverse generazioni non hanno modo di incontrarsi?
Sotto-tema 2.3 - comprendere se l'intergenerazionalità è ricercata	
Ricerca? Come?	<p>All'interno della vostra portineria organizzate delle attività specifiche affinché vengano favorire le relazioni intergenerazionali?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sì... mi racconta quali? ○ Se no... approfondire sul motivo per cui non organizzano attività specifiche
Sotto-tema 2.4 - comprendere se il progetto sta funzionando	

Funziona?	<p>A suo avviso, crede che la vostra portineria di quartiere stia contribuendo alla promozione di relazioni intergenerazionali nel quartiere?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sì... quali sono a suo parere gli indicatori? ○ Se no... capirne i motivi (Quali criticità? Avete progetti per il futuro?)
Verifica?	<p>Possedete degli strumenti di valutazione/verifica del progetto?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sì, mi potrebbe spiegare in che modo vengono monitorati i risultati? Nello specifico, in che maniera vengono monitorati gli effetti degli incontri intergenerazionali? ○ Se no... comprendere il motivo
Sotto-tema 2.5 - definizione personale sull'intergenerazionalità	
Significato	<p>Mi potrebbe dire cosa è secondo lei l'intergenerazionalità?</p>

TEMA 3 - L'EDUCATORE/TRICE

Professionisti?	<p>Avete delle figure professionali che lavorano all'interno della vostra portineria? Quali?</p>
------------------------	--

Sì Educatore/trice	<ul style="list-style-type: none"> • Da cosa è nata la necessità di coinvolgere l'educatore/trice all'interno della vostra portineria di quartiere? • Qual è il ruolo dell'educatore/trice all'interno della vostra portineria di quartiere? • In che modo contribuisce alla promozione delle relazioni intergenerazionali?
NO Educatore/trice	<ul style="list-style-type: none"> ○ Avete mai pensato di coinvolgere un educatore/trice all'interno del vostro progetto? ○ Quali vantaggi ci potrebbero essere secondo lei ad avere un educatore/trice all'interno del progetto? ○ Cosa potrebbe secondo voi fare l'educatore/trice all'interno della portineria dal punto di vista della promozione dell'intergenerazionalità?
Competenze	Quali competenze sono indispensabili per lavorare all'interno di un progetto come quello delle portinerie di quartiere?

TEMA 4 - I QUARTIERI

Cambiamento?	La "vita di quartiere" è cambiata da quando è attiva la vostra portineria di quartiere?
---------------------	---

LE ALTRE PORTINERIE DI QUARTIERE

Organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • L'organizzazione di "BarAtto" risulta essere la stessa anche all'interno delle altre portinerie? • Gli spazi risultano essere uguali anche all'interno delle altre portinerie?
-----------------------	---

Intergenerazionalità	<ul style="list-style-type: none">○ Ritieni che le altre vostre portinerie di quartiere favoriscano l'intergenerazionalità?○ Sono frequentate da persone di diverse età?○ In che modo le diverse generazioni hanno modo di incontrarsi?○ All'interno delle altre portinerie organizzate delle attività specifiche affinché vengano favorite le relazioni intergenerazionali?
Educatore	<ul style="list-style-type: none">• La presenza dell'educatore/trice è una specificità di BarAtto oppure è presente anche nelle altre portinerie?• Il ruolo dell'educatore/trice a BarAtto è uguale anche nelle altre portinerie?
Quartiere	"La vita di quartiere" è secondo lei cambiata anche grazie alle altre portinerie di quartiere?

SUPSI

Allegato 8 - Trascrizione intervista con R.C.

R.C., responsabile dell'Associazione di quartiere Rusca Saleggi e Portineria Semki

E: mi puoi raccontare come è nata la vostra portineria di quartiere?

R: noi regolarmente prima della pandemia facevamo dei momenti chiamati "racconta il tuo quartiere", e da lì uscivano delle cose sul quartiere che noi non conoscevamo, ma soprattutto venivano delle persone o ci venivano fatti dei nomi di persone che potevano essere interessanti per il nostro quartiere, non necessariamente gente che abita qua. Casualmente abbiamo avuto a che fare con una signorina di nome C. che lavorava per Prosenectute. C. io la conoscevo perché occupandomi anche di Alzheimer Cafè era un contatto che avevo. Sta di fatto che l'abbiamo invitata e lei, quando ha capito che nel quartiere mancava un po' di contatto e c'era un po' di indifferenza ci ha detto: "guardate, io faccio parte del comitato Generazioni&Sinergie e lì potreste trovare qualche idea e strategia per ravvivare un po' il vostro quartiere", fatto di 6000 persone e 25 etnie. C. è venuta e ci ha fatto una bellissima lezione di cosa è Generazioni&Sinergie e in più ci ha parlato di queste portinerie di quartiere a Milano, a Parigi e anche di quella di BarAtto a Morbio Inferiore. Naturalmente noi eravamo entusiaste e ci chiedevamo come andare avanti. Parlo con il responsabile di Generazioni&Sinergie che ci ha messo in contatto con quattro altri dell'associazione, siamo poi andati avanti subito con un workshop, sai, avevamo tutti fretta di iniziare, avevamo stabilito di farlo gennaio 2019 alla SPAI di Locarno. Ci chiedevamo se avremmo avuto un po' di gente, abbiamo quindi mandato tutte le informazioni ai nostri contatti, circa 200. In diversi hanno reagito, anche se non era mica facile fare un volantino per attirare un po' di gente. In gennaio abbiamo avuto quasi 30 persone iscritte, noi eravamo meravigliate perché era quasi la prima volta che veniva così tanta gente. Siamo rimasti un pomeriggio intero e abbiamo creato la nostra portineria. Eravamo suddivisi a gruppetti di quattro e ognuno creava la sua portineria. Alcuni del mio gruppo si sono chiesti dove avremmo potuto farla e siccome eravamo già in contatto con PerSempre, abbiamo detto, proviamo. Nel gruppo c'era anche la proprietaria di questa residenza e lei aveva detto: "immaginiamo di farla da noi". Questo significava però avere contatto con l'ATTE perché loro sono in affitto nella residenza, inoltre avendo un asilo nido, famiglie, uno Spitex, eccetera, ci piaceva proprio perché era intergenerazionale, ovvero con tutte le età. Sai, un posto simile non lo si trovava a Locarno e noi volevamo rimanere nel quartiere. Chiaramente sapevamo che andavamo in contro a tante cose, in quel momento era solo un buon sogno, un'utopia, però ci abbiamo creduto, siamo partite in quinta. L'abbiamo chiamata Semki, ci piaceva questo nome, ci siamo. In Italia c'è ne è una con un nome simile, ma scritto in modo diverso. Dopo siamo andati avanti, abbiamo raccolto un po' di idee, qualcuno di noi è persino andato avanti a vedere una portineria, abbiamo letto, tanto. Dopodiché siamo partiti con un sondaggio con tante domande, non volevamo però fare il solito sondaggio dove ricevi a casa e compili, ma piuttosto un sondaggio a quattr'occhi. Ognuno di noi incontrava quindi una persona alla volta, ci siamo messi davanti all'attuale portineria, abbiamo messo un tavolino e un espositore. La gente che si era iscritta veniva e noi dell'associazione ascoltavamo in presenza, era bellissimo. Si incontravano delle coppie, marito e moglie, mamma e figlio, tutti leggevano insieme a noi le domande, poi rispondevano

per conto loro e quando ci ridavano il foglio finale lo discutevamo ancora insieme. Al sondaggio abbiamo avuto 60 iscritti, persone di tutte le età, dai 25 anni agli 80-86 anni, sia gente che abitava qua nel quartiere e anche gente di Solduno che si era inserita per interesse. 40 persone erano cittadini, mentre 20 erano persone in lista per le comunali di tutti i partiti, sai, abbiamo voluto fare un po' i furbi, abbiamo detto, vi siete messi in lista, fate delle promesse "per una Locarno più bella" "per una Locarno più ricca" e allora insieme al comitato ci siamo dette, vediamo per una Locarno più bella se qualcuno viene a fare qualcosa per la nostra portineria. Ognuno ben disposto a dare il suo aiuto. Questo era successo in aprile. Nell'anno della pandemia poi non abbiamo fatto praticamente niente se non lavoro interno del comitato. Solo nella primavera del 2021 abbiamo fatto questo sondaggio. Fatto il sondaggio abbiamo tirato fuori le cose essenziali: i servizi, le persone che avrebbero dato una mano e quelli che avrebbero avuto bisogno di aiuto.

E: e a oggi come è organizzata la vostra portineria di quartiere?

R: è importante dirti che abbiamo iniziato chiedendo a un avvocato che rischi potevamo avere noi, quali limiti, perché capisci quando noi abbiamo deciso cosa offrivamo come portineria: compagnia alle persone sole, spesa al negozio, al mercato, al supermercato, in farmacia, andare per uffici, guida ai servizi alla persona, dogsitting, cura del verde casalingo e supporto tecnologico per gli over 60, abbiamo dovuto pensar bene perché anche se il nostro è un pacchetto gratuito ci siamo dette che comunque saremmo entrati e avremmo fatto entrare in casa di qualcuno delle persone, avremmo toccato i soldi di altri per fare le spese, insomma avevamo paura. L'avvocato ci aveva preparato delle frasi così che noi non rischiavamo niente. Un'altra cosa importante è che noi dell'associazione andiamo sempre insieme con il volontario, in modo che facciamo la conoscenza del nostro utente e allo stesso tempo vediamo come il volontario lavora e opera. Sai, per noi è importante, almeno all'inizio, le prime volte, non siamo responsabili se dovesse succedere qualcosa però comunque non vorremmo che succedesse. Poi, abbiamo un totale di 16 volontari all'interno della portineria. In novembre 2021 li avevamo convocati tutti in portineria per capire che cosa sarebbero stati disposti veramente a fare, a offrire, in quali giorni, in quali orari. Inoltre gli abbiamo ricordato che non avrebbero ricevuto un franco perché questo è volontariato. Sai, massimo se avevano una spesa fissa, tipo non so dovevano condurre qualcuno in auto che magari dovevano fare qualche chilometro o comprare qualche pezzo per mettere a posto qualcosa. Generalmente dovevano però essere degli aiuti che non costavano niente, perché all'inizio non dovevano esserci costi, noi non avevamo i mezzi, noi riceviamo 500.- all'anno dal comune. Poi per questo progetto abbiamo chiesto anche al Programma di Integrazione Cantonale (PIC), così abbiamo avuto un po' degli aiuti, qualche franco. Insomma, noi del comitato abbiamo preparato dei volantini, uno per l'ospite e uno per il volontario, e poi un terzo volantino che spiega bene ogni intervento che il volontario fa presso l'utente: "sono stato dalle ... alle", "abbiamo fatto questo...". È una cosa un po' precisa ma soprattutto ora che siamo all'inizio è importante perché poi faremo un incontro a fine giugno dopo sei mesi per valutare, ognuno di noi porterà la sua esperienza e poi ripartiremo a settembre. Inoltre, ognuno di noi del comitato ha un telefono che teniamo dieci giorni ciascuno. Siamo in sei nel comitato. In questo modo ognuno ha la possibilità di fare l'esperienza. La difficoltà maggiore in questo momento è la lingua tedesca, perché purtroppo non tutti parliamo

tedesco, abbiamo solo una del comitato che parla e lei quando c'è un caso difficile che dobbiamo per forza capire è lei che prende in mano il telefono.

E: ma attraverso il telefono vi chiama sia chi vuole diventare volontario che usufruente?

R: soprattutto chi necessita del servizio. Per esempio poco tempo fa ci ha contattato un signore che aveva bisogno di andare a passeggio perché diceva di dover sgranchire le gambe, ha chiesto della portineria, ci ha spiegato il bisogno in lungo e in largo, alla fine ci siamo accorti che aveva solamente bisogno di parlare e di avere compagnia perché è una persona sola. Un altro esempio è di una signora ipovedente che abita della residenza, qui ci eravamo fatti un po' di scrupoli noi, eravamo in grado di accompagnare una che non vede bene alla piscina? Abbiamo cercato, tra i nostri volontari, un infermiere o qualcuno che può farlo. Questa persona è poi andata con una responsabile del comitato a incontrare la signora ma poi la volontaria non se l'è sentita di andare, in questo caso perché non parlava bene tedesco e non avrebbe saputo reagire subito in caso di bisogno. Io personalmente anche non me la sarei sentita di accompagnare una persona ipovedente in piscina, dunque la volontaria era liberissima di dire di no. In questi casi sai, o cerchiamo un volontario specialista o con un brevetto altrimenti per forza lasciamo perdere. Fino ad adesso il servizio che va più di tutti è la guida al supporto tecnologico. Tanta gente vuole questo, quasi tutti sopra i 60 anni. Il *dogsitting* non ci è andato troppo bene per via del cane che, o era troppo viziato o troppo disobbediente o troppo grande. Andare per uffici o guida ai servizi alla persona (per esempio consigliare la Pro Senectute piuttosto che Pro Infirmis) non lo abbiamo ancora utilizzato perché penso che ci sia già la città che fa questo, poi noi non vogliamo sovrapporci. La spesa è qualcosa per cui la gente chiama, ma anche per semplice compagnia.

E: ma le persone si mettono a contatto con voi sempre tramite il telefono oppure si usufruisce anche della portineria nella residenza?

R: alcuni sono conoscenti nostri quindi chiamano me sul telefonino, oppure qualcun altro del comitato. Chiamano per comprendere un po' come funziona il servizio, cosa devono fare, come funziona la portineria. Allora, dopo noi qualche spiegazione gliela diamo, però preferiamo invitarla successivamente in portineria i martedì che siamo qui. Allora vengono e facciamo un incontro, la persona viene a qualsiasi ora ma deve sapere che bisogna avere pazienza in base alla disponibilità, magari quando arriva siamo già lì con qualcuno. Quindi vengono da noi, si comprende se le persone hanno bisogno di un'urgenza, di solito non serviamo il servizio immediatamente, ma piuttosto potrebbero passare anche 48 ore. Ormai non è possibile trovare sul momento la persona, il volontario che fa, sai, come ti ho detto non abbiamo purtroppo nemmeno una fila di volontari. Noi dobbiamo appunto chiamare il volontario, capire se è d'accordo, capire la disponibilità, anche perché bisogna pensare che sono persone che lavorano, a parte quelle che sono in pensione. Il martedì scorso sono arrivate 6-7 persone a chiedere, a informarsi, il volantino lo hanno ricevuto tutti i fuochi del quartiere. Arrivano, si informano, cercano di capire cosa succede. Per farci conoscere ormai ci vuole tempo, noi siamo ottimisti ma anche Generazioni&Sinergie si sono complimentati per quello che stiamo facendo. Chiedono sempre se abbiamo bisogno. Vedremo se ci daranno una chiave, noi non la pretendiamo ma se ce la danno è un modo per andare avanti. BarAtto,

loro hanno ricevuto due chiavi perché sono molto più avanti di noi ma loro è tutta un'altra struttura, è bellissimo, noi siamo andati, a noi piacerebbe essere come BarAtto, lì c'è un posto come questo (mostrandomi il bar di ATTE) anche frequentato, per me qui è peccato che debbano chiudere e che sia chiuso oggi ma ormai non fanno nulla per attirare persone, inoltre c'è poca collaborazione. Questa è una portineria di quartiere che non è proprio quello che vorremmo, noi vorremmo di più tipo quella di C.M., però fino a quando non riusciamo a utilizzare meglio lo spazio è difficile. Capisci, un pomeriggio come questo, abbiamo lo spazio ma non possiamo usare il bar, uno non viene con le scatoline e i biscotti. Un giorno eravamo qui, avevamo portineria aperta, volevamo offrire un caffè ma non c'era nessuno al bar. Siamo andati al bar dall'altra parte della strada comprare i caffè, ti pare normale? Capisci che se noi in *primis* non portiamo qualcosa le cose non miglioreranno?

E: In uno spazio come questo sarebbe importante collaborare, sembra comunque avere del potenziale.

R: questo è uno spazio che dobbiamo farlo funzionare in modo intergenerazionale, ti dico Elisa, questo è un obiettivo che dobbiamo raggiungere, questo è uno spazio che non deve rimanere vuoto, il cantone paga per questo spazio.

E: torno per un momento all'inizio quando parlavi della volontà di ricreare legami nel quartiere, quali sono i vostri obiettivi con la portineria?

R: per me principalmente è proprio quello, ricreare, tessere quei legami che sono andati persi in questi ultimi anni, sai, qua non si parla più nessuno, il vicino di casa non sai nemmeno più chi è. In questa residenza mi diceva la padrona che pur essendo un posto dove dovrebbe esserci intergenerazionalità, mi diceva che invece ci sono molti che sono tanto soli. Io non capisco però perché le persone di questa casa non si uniscono. La padrona ha avuto la fortuna di una allieva del DFA che ha proposto di far incontrare le persone anziane con i loro nipotini. Sai, è bello, giusto per ricreare un momento intergenerazionale in uno spazio apposito. Le parole sono belle ma bisogna anche fare qualcosa, il problema è che poi la gente non ci crede più. Io ho sentito diverse persone che durante il sondaggio mi raccontavano che si aspettavano altre cose da questo posto. Le persone dovrebbero essere felici di essere qui, noi purtroppo come portineria non possiamo fare grandi cose qui perché in questo stabile c'è un custode, con il quale collaboriamo sì, però è un custode che se lo chiami per fare dei lavori ti fa quel minimo e magari per certi lavori ti fa anche pagare, fa parte di un contratto negli appartamenti. Se invece chiamano noi, non costa nulla.

E: un'altra domanda, la vostra portineria viene frequentata o comunque usufruita da persone di diverse generazioni?

R: esatto, certamente

E: e dal tuo punto di vista le portinerie di quartiere possono essere un mezzo per favorire l'intergenerazionalità?

R: eccome, ti dico un sì sicuro, chiaramente però ci vuole il suo tempo, c'è questa parola che si utilizza *ageismo*, per cui le giovani generazioni da una parte e quelle più anziane dall'altra, invece bisogna ritrovarsi di più come si faceva una volta, parlarsi, raccontarsi. Oggi ci si incontra poco, le portinerie di quartiere sono un modo per farlo. Io l'ho visto con la nostra all'incontro fatto a novembre, i giovani, intendo dai 25 in su, erano contenti di sentire le proposte delle persone più adulte, anziane e viceversa. Oppure per esempio, nella guida al supporto tecnologico sono le persone più giovani che vanno di più a casa dell'anziano ad aiutare. Mi sembrano anche tornare entusiasti per quello che vedono, soprattutto quando vedono come vive l'anziano perché, come ti dicevo prima, per fare dei lavori vanno a casa loro. Ovviamente nella nostra portineria non prendiamo il primo giovane che ci capita, l'abbiamo conosciuto, cerchiamo sempre di comprendere che tipo è il volontario, non mandiamo chiunque, ecco.

E: mi sembra di capire che comunque necessitate di tutela nei riguardi del servizio che proponete, volete sì ricreare legami, ma allo stesso tempo avete bisogno di sicurezze.

R: esattamente. Poi abbiamo anche contatto con l'ufficio dell'operatore sociale di Locarno che è allo spazio ELLE, se non sai, lo spazio è composto dal teatro cambusa e da questo spazio a forma di elle che viene frequentato da diverse associazioni culturali, sportive e ricreative che organizzano delle manifestazioni, dei corsi e dei workshop. In un angolo al piano terra c'è l'ufficio dell'operatore sociale della città composto da tre assistenti sociali. Ecco, con loro siamo molto in contatto. Loro ci mandano a volte dei casi che possiamo gestire con i volontari e noi contattiamo loro quando abbiamo un caso un po' dubbio capendo se loro ci possono aiutare. Un esempio, da poco abbiamo ricevuto dall'ufficio dell'operatore sociale una segnalazione di una giovane ragazza eritrea che sta facendo l'assistente di cura e che deve fare degli esami, noi per la lingua la stiamo aiutando.

E: per comprendere, in questo caso chi si occupa della ragazza?

R: allora, in questo caso specifico, essendo io una insegnante in pensione e un'altra volontaria insegnante andiamo insieme, poi, con gli incontri, abbiamo coinvolto un altro volontario che di mestiere è un infermiere ed era molto contento perché dovrà spiegare a questa ragazza con sue parole, chiare, facili e in italiano, cosa è l'apparato digerente. Io e l'altra volontaria invece abbiamo fatto qualcosa sulla civica. Comunque devi capire che dietro ogni incontro c'è un lavoro, perché sì abbiamo l'elenco dei volontari, però devi chiamarli, stabilire la data, in questo caso, per la studentessa, la data che può il volontario e metterli insieme. Sarebbe anche interessante come portineria avere, io non sono brava con il computer, ma qualcuno che ti fa una piattaforma che ti segna con maggiore velocità le disponibilità. Abbiamo però un giovane volontario informatico che appena finirà la sua formazione ci darà una mano. In questo caso ti dico, i giovani ci sono, generalmente si sente che non vogliono collaborare, invece nella tecnologia sono molto molto importanti, cioè, tutte le generazioni sono importanti. Ti devo dire però che attualmente sono di più i volontari che gli utenti. Quello però fa niente, metti che gli utenti sono una decina in quattro mesi che abbiamo aperto, dopo di telefonate tante, però che proprio hanno avuto bisogno sono stati una decina per adesso. Invece i volontari sono attualmente 16 come ti dicevo prima.

E: come mai dopo alcune telefonate la gente non porta avanti la richiesta?

R: questa è divertente, una volta ci hanno confuso per una agenzia immobiliare, pensavano che noi affittavamo gli appartamenti della residenza. Un'altra volta per un'agenzia che trova posti di lavoro, ci avevano chiesto se avessimo bisogno di una donna delle pulizie. Oppure sai, altre volte si arrabbiano perché non possiamo rispondere a tutte le richieste, ma sai, che devi fare, sei gentile, ti scusi, dici che forse non ci si è capiti e si va avanti. A breve partiremo però con il secondo pacchetto di offerte, ancora piccole cose, non vogliamo portare via il lavoro a nessun artigiano, i volontari o nuovi volontari farebbero piccoli lavori che costeranno però qualcosa.

E: Il secondo pacchetto viene nuovamente deciso con le persone che aderiscono alla portineria?

R: noi del comitato sicuramente e poi anche in base alle richieste avute in questi mesi, per esempio abbiamo avuto bisogno di un falegname, non credo che lo cercheremo ma avremmo piuttosto bisogno di un artigiano che se la intende di montare mobili e smontarli, avremmo bisogno poi di un elettricista. Per adesso non abbiamo avuto bisogno di un idraulico. I servizi tipici li manterremo, come ti dicevo, forse togliamo il *dogsitter* e anche cura del verde casalingo, pensavamo sarebbe stato facile e invece non lo è stato. Ci siamo un po' meravigliate perché una ci chiama dopo un grande vento e dice di avere il balcone fuori uso, tutto rovinato, diceva di aver bisogno qualcuno che lo mettesse a posto. Ma noi capisci che possiamo mettere un po' di ordine ma non possiamo comprare e mettere nuove piante, per finire abbiamo dovuto mandarla da un giardiniere. Dopo ci rimani male, ma ormai devono capire. Oppure gente che vuole andare fino a Sant'Antonino alla Migros, non usciamo da Locarno. Sai per noi è chiaro ma per la gente non ancora, il volantino è sicuramente da migliorare, non sappiamo però ancora come fare.

E: è comunque qualcosa di nuovo, mi sembra di capire che le persone necessitino di tempo per apprendere a pieno il funzionamento delle portinerie.

R: sì è proprio così.

E: volevo inoltre chiederti un po' le età delle diverse persone che usufruiscono dei servizi della portineria, volontari e "utenti".

R: allora, per adesso chi offre la propria disponibilità sono volontari dai 25 anni fino agli 80 anni circa. Una signora per esempio che si è offerta per portare a spasso il cane aveva 80 anni, poi come ti dicevo non ha avuto così successo. Si osserva che i giovani fanno più parte di un lavoro di tipo di supporto tecnologico. Le persone in pensione sono più per fare compagnia invece. Per adesso non abbiamo ancora avuto delle famiglie con dei bisogni, una mamma magari sola, questo penso però perché ci sono gli asili e gli asili nidi, forse una nonna, una zia, delle amiche, altre mamme. Abbiamo una mamma di quattro bambini che aveva partecipato al sondaggio, lei aveva detto che avrebbe potuto tenere ogni tanto qualche bambino se

qualcuno ne avesse avuto il bisogno. Però ecco diciamo che dai 25 anni fino agli 80 anni si mettono a disposizione, invece che hanno bisogno si riscontra che hanno più di 60 anni nella maggioranza.

E: per ricapitolare un po', tra i volontari si spazia all'interno di più fasce di età mentre chi ne usufruisce sono persone dai 60 anni in su. Nella messa in contatto tra le persone, in base alle competenze e alle disponibilità, c'è la possibilità di far incontrare generazioni differenti.

R: sisi esattamente.

E: posso chiederti se osservi della reciprocità poi negli scambi tra le diverse generazioni?

R: la gente vorrebbe dare di più, a parole si dice questo. In generale però ci sono, ci sono. Non posso però generalizzare, un esempio è stato con una signora che per un anno intero ha detto che si sarebbe dovuto fare qualcosa per via della zanzara tigre. Ogni associazione di quartiere si è impegnata, noi per primi, abbiamo cercato di capire cosa potevamo fare come associazione. Avremmo creato una *task force* con delle persone che si sarebbero messe a disposizione per mettere i granuli nel quartiere. Le abbiamo chiesto se voleva venire anche lei. Inizialmente accetta ma poi non si è mai riusciti a farla venire con il gruppo a mettere un granello. Sempre lei poi ha chiamato in portineria perché aveva bisogno per redigere le imposte perché non riusciva più a metterle giù. Noi le abbiamo mandato un volontario, lei era felice, io però mi sarei aspettata che si sarebbe proposta per venire a fare qualche ora a mettere i granuli, ma niente. Però non ci aspettiamo, te lo dico perché me lo hai chiesto, ma non ci aspettiamo per forza qualcosa, mi chiedo però se sia normale che quando una persona riceve un grande aiuto poi non si sente di fare qualcosa per chi l'ha aiutata. Ci siamo sempre chiesti perché. Una collega però vuole portare questo tema all'incontro che faremo, è qualcosa sulla quale vorremmo discutere. Però non è sempre così, questo era un caso, poi ci sono altri che ti chiedono cosa possono fare e tu allora cerchi di capire che aiuto potrebbero offrire. A dipendenza di chi ti trovi può darsi che si uniscano al volontariato oppure, per via dell'età non se la sentono, oppure ancora un giovane potrebbe non avere tempo. Ma sai, non fa nulla, è un servizio gratuito e a noi fa piacere, non vogliamo obbligare nessuno. Alcuni danno un contributo di 20.- che mettiamo nella cassetta.

E: oltre ai servizi classici della portineria, organizzate altre attività per favorire le relazioni intergenerazionali nel quartiere?

R: per adesso i servizi sono quelli, poi con il secondo pacchetto avremo nuove attività. Bello è che iniziano a entrare delle idee anche da parte dei volontari e quindi attiviamo magari delle proposte nuove. Per esempio un giovane volontario ha messo a disposizione un paio di ore per tenere un corso sull'utilizzo del codice QR, conosci no?

E: sì, ho presente.

R: tanti signori sopra i 60 anni non sanno utilizzarlo. Allora noi pensavamo di proporre questa cosa al presidente e di magari farlo qua con anche i membri dell'ATTE di Locarno. Oltre alle

attività della portineria, come ti dicevo abbiamo l'evento "racconta il tuo quartiere" nel quale invitiamo macchiette del quartiere o persone come C. di cui ti ho parlato prima, ci è già capitato di visitare gli orti nel quartiere, ne abbiamo adesso uno al 10 di giugno. Poi facciamo anche "racconta il tuo dicastero", qui invitiamo i municipali a parlare dei progetti delle cose che sono in corso o che saranno iniziate nel quartiere, un esempio è il nuovo eco-quartiere a Locarno. Poi a natale facciamo il solito mercatino, si chiama "briciole di magia", adesso sono due anni che non lo facciamo, oppure la castagnata nel bosco del parco della pace, pieno di mamme, di nonne, di bambini. Abbiamo poi tre biblio-cabine gestite dal quartiere e la bacheca blu dove esponiamo tutto quello che riguarda il quartiere. Ricorda però che la portineria di quartiere da noi è un modo a sé, tutto il resto invece poi metterlo sotto lo stesso cappello di "racconta il tuo quartiere" o il "tuo dicastero".

E: mi sembra di capire che proponete due tipi di opportunità di incontro, uno maggiormente formale come quello della PdQ e spazi più informali di incontro e aggregazione.

R: esatto, gli eventi dell'associazione, a differenza della portineria sono senza iscrizione, senza dover telefonare, molto libero.

E: e tu vedi per caso che la vita di quartiere è cambiata grazie alla portineria di quartiere?

R: certo certo, come detto, non partecipano in tanti ma riceviamo tanti complimenti perché è una cosa un po' unica, almeno a Locarno, dopo in giro ce ne sono di quelle migliori sicuramente, e noi siamo anche molto fieri di questo perché praticamente abbiamo fatto da soli, senza quasi l'aiuto di mezzi. È un gran lavoro, anche il comune è contento, perché stiamo fungendo anche un po' come delle piccole antenne perché vediamo dei casi un po' difficili che poi dopo appunto riferiamo agli agenti di quartiere piuttosto che all'ufficio, come ti dicevo, dell'operatore. Quindi vengono a conoscenza di cose che non avrebbero mai altrimenti conosciuto. Un'anziana 90enne per esempio che è venuta alla portineria ci ha detto che ci sono gli agenti a Locarno ma non sono mai venuti da lei, allora noi abbiamo preso nota discretamente perché ci sembrava strano perché di solito vanno regolarmente. Ci siamo informati, abbiamo chiamato gli agenti e abbiamo chiesto come mai non l'avessero ancora aiutata. Controllando gli agenti scoprono che l'avevano visitata in settembre, si vede che ormai la signora anziana aveva un po' dimenticato. Quando abbiamo visto la signora le abbiamo detto che erano stati e che le avevano dato il bigliettino da visita. Gli agenti si sono poi nuovamente attivati per andare a trovarla. Poi sai, grazie alla portineria alcune persone si sono conosciute, anche poche ma si sono conosciute tra di loro, abbiamo fatto in modo che si sono tessuti più legami in continuità delle feste che creiamo come associazione, come la castagnata oppure il mercato a natale. Cerchiamo di prendere sempre più posti nel quartiere, è grande come quartiere, non tutti i posti li riusciamo a raggiungere, purtroppo. Siamo un po' limitati qui a questa zona e verso la fontana Pedrazzini. Lo spazio Fevi, le case popolari non è che non vogliamo coinvolgerle ma purtroppo il tempo gioca un ruolo.

E: parlavi di complimenti, di persone soddisfatte, ma voi avete anche uno strumento per valutare il crescere di queste relazioni intergenerazionali o comunque dell'efficacia della portineria dal punto di vista dell'intergenerazionalità?

R: al momento no, siccome però ogni 10 giorni ognuno che ha il telefono manda un piccolo resoconto di cosa è successo riusciamo a tenere un diario. Per esempio io ho un quadernetto dove mi segno quello che succede durante i 10 giorni che ho io il telefono. Però anche quando non avevo il telefono io mi segnavo cosa facevo con l'allieva che ti dicevo prima. Mi sono anche segnata cosa faremo il primo di giugno con il volontario. Però bene o male su *telegram* ci mandiamo cosa facciamo ogni volta che siamo in visita. Ognuno fa una sorta di comunicato. Dopo il 14 di giugno ci troviamo per discutere e fare una valutazione di come sta andando e valutare come andare avanti. Questo per adesso è l'anno pilota perché è possibile che a gennaio cambia tutto a seconda un po' di come sta andando, poiché ci sono delle cose che dovremo sicuramente cambiare. Inoltre siamo sicuri che vogliamo fare un secondo sondaggio, impostarlo un po' diversamente. Tornando un momento a persone che ci fanno i complimenti, siamo stati invitati nel quartiere di Breganzona a Lugano. Hanno tirato insieme tre/quattro associazioni per parlare della nostra associazione. Loro hanno saputo che la nostra portineria funziona, cioè funziona, hanno letto sul giornale che funziona, che avevamo aperto e ci hanno invitati per parlarne e sono stati molto contenti. Poi loro faranno a modo loro, gli serviva un po' capire come fare a partire. La partenza è importante. Ti dico, secondo me la cosa più importante è stata aver fatto quel sondaggio in presenza, e non con la solita crocetta a casa propria.

E: effettivamente sembra essere stato interessante perché venire sul posto, osservare, conoscere, ti mostra già un po' la realtà che potrebbe diventare.

R: sì, poi venire sul posto gli ha permesso di conoscere tutto il comitato quindi sai anche se qualcuno si ritrova una di noi a casa non è che siamo proprio degli estranei. Anche se quel momento non bastava per conoscere la persona è comunque meglio di niente.

E: poi la cosa interessante è che nella "costruzione" della portineria si è fatto affidamento ai cittadini, un servizio nato dal basso.

R: brava, la partecipazione dalla partenza. È stata una nostra idea, però tutto quello sono le risorse e i bisogni sono nati dal sondaggio, non abbiamo inventato niente. Anzi abbiamo dovuto scremare parecchio perché avremmo altrimenti avremmo dovuto fare una lista lunghissima di servizi, anche perché le energie sono quelle che sono. Io sono quella che ha più tempo perché sono in pensione ma calcola che tra le altre cinque c'è chi lavora e ha figli a scuola.

E: prima di passare all'aspetto sull'educatore, posso chiederti cosa è secondo te l'intergenerazionalità?

R: bella domanda, la più difficile tra tutte, è una bellissima parola, di fatti mi arrabbio quando PerSempre è solo residenza PerSempre, questa invece è una residenza intergenerazionale. Cosa è per me, prima di tutto deve essere una cosa spontanea non bisogna obbligare nessuno a trovarsi per forza. Non ci devono essere pregiudizi su una età piuttosto che un'altra, basta con queste suddivisioni per categorie, non siamo a scuola dove ormai per forza una prima elementare al massimo ce ne è uno che ha due anni in più, la scuola rende tutto così ma la

società dovrebbe essere più mescolata di età. Io vado in Bretagna tutti gli anni e lì sto su anche due mesi e quello che mi piace della Bretagna e che non vedo qui, a ogni festa che fanno, festa del paese, della città ci sono dai piccolini fino ai nonni, bisnonni e trisnonni, tutti insieme a tavola, cosa che qui non vedi, vai a una festa campestre e non mi sembra ci sia un grande miscuglio. Le feste in Bretagna sarebbe bello averle anche qua così. Io per esempio quando i giovani organizzano dei concerti, un pochettino mi sento che mi chiedo cosa ci vado a fare, diranno: "cosa fa sta vecchietta qui al concerto". Io sono andata, in fin dei conti poi è stato bello nessuno aveva niente da dire. Siamo noi che abbiamo appreso che i giovani da una parte e i vecchi dall'altra, quindi si cresce con questa idea. Per me è inoltre far star bene l'altro in qualsiasi età abbia. Una volta ho visto all'interno della residenza un bambino che giocava con un anziano a scacchi, per me questo è intergenerazionale. Questo è possibile in un posto che la favorisce. Se cominciamo invece a mettere dei muri poi non funziona. Secondo me però si inizia a essere stufi di fare le cose per età, si parla infatti sempre più di costruzioni intergenerazionali, sono molto apprezzate, ricevono anche dei premi. Per esempio questa ha vinto un premio. Dopo come vengono utilizzate sai, lì c'è ancora tanto da lavorare secondo me. Darti una terminologia in questo momento però non ci riesco, ci penso ancora un momento.

E: in realtà trovo già interessante quanto dici, ti ringrazio. Passando al tema concernente l'educatore, posso chiederti quali figure professionali lavorano all'interno del progetto della portineria?

R: tra i volontari intendi?

E: no, intendo a livello di comitato nella gestione del progetto della portineria

R: allora nel comitato siamo in sei, ci sono io per esempio che sono una insegnante di scuola elementare e che ho fatto la SUPSI come animatrice socio culturale in geriatria e ho lavorato alla Varini per 15 anni, poi una collega che è insegnante di francese alla scuola media. Abbiamo però anche una grafica. Poi collaboriamo con l'ufficio dell'operatrice sociale, dico operatrice perché son tutte donne, loro sono assistenti sociali. Ma poi abbiamo anche collaborazioni con un paio di municipali che si interessano, uno è avvocato e ci da appunto dei consigli. Poi appunto nei volontari abbiamo diverse professioni, come il medico, dentista, un infermiera, estetista.

E: voi non avete mai pensato di coinvolgere un educatore nel progetto della portineria?

R: certo, se lo troviamo, sì.

E: posso chiederti come mai sarebbe interessante per voi coinvolgere un educatore?

R: perché ho in mente l'educatore da quando lavoravo alla Varini, avevo visto come era importante la figura dell'educatore. Ma sai, in generale trovo importante la presenza di altre professioni come l'assistente sociale, dell'ergoterapista, della psicomotricista, della specialista in attivazione. Mi correggo, forse non ho pensato all'educatore nello specifico, ho pensato a

tutte queste figure come punti importanti per far funzionare una portineria di quartiere, ognuno con le sue caratteristiche. Allo stesso tempo avremmo anche bisogno di un avvocato o di un giurista che possa aiutare a redigere certi documenti. Tutte le figure che ti ho detto prima sono importanti più che altro perché ti sanno dare dei consigli. Lavoriamo con delle persone e queste professioni hanno tutte a che fare con persone, per me è quindi importante che possano essere messe al centro.

E: interessante, e secondo il tuo parere quali competenze sono necessarie per lavorare all'interno di una portineria?

R: assolutamente essere empatici, non è facile essere empatici perché in questo contesto ti lasci facilmente travolgere e stravolgere perché essere coinvolti sì, ma stravolti no, e spesso si finisce così. Questo si nota molto nei volontari, che spesso hanno i loro motivi per fare volontariato, cose che in prima persona non fanno, e quindi nasce il bisogno di aiutare. Il rischio è che poi si buttano e si lasciano magari coinvolgere anche troppo, standoci male. Ecco se avessimo una persona che dopo può intervenire ad aiutare in caso di bisogno sarebbe anche bello perché ripeto, è facile farsi stravolgere e coinvolgere, essere tristi, piangere perché senti delle cose importanti. Anche solo una emozione forte, come per esempio, una volta ci ha chiamati e come prima cosa ha aperto la porta accogliendo la mia collega e un volontario suonando il pianoforte. Entrambi erano quasi in lacrime, emozioni forti che forse una persona ripensa e poi magari rimugina. Le professioni che ho detto prima potrebbero essere di sostegno in momenti difficili.

E: un sostegno nel lavoro dei volontari.

R: esatto, forse un po' meno per noi del comitato perché siamo pronti e comunque anche con il responsabile di BarAtto e con i nostri assistenti ne abbiamo discusso di cosa può succedere quando attivi un progetto del genere. Però sai i volontari non sono sempre pronti, devono avere anche il tempo. Tanti sono bravi nel loro settore, un informatico bravo va ad aiutare ma poi non sa magari come gestire l'utente.

E: mi sembra dunque di capire che secondo te se ci potessero essere delle persone formate, tipo l'educatore, ad accompagnare le persone in questo processo di scambio potrebbero fungere da sostegno. Come dicevi tu prima, lavoriamo con persone, è un ambito comunque complesso.

R: certo, ma poi sai, nel caso di una persona ipovedente che deve andare in piscina, chi chiami? Puoi fare affidamento a qualcuno di Prosenectute oppure di Pro Infirmis, io per esempio non ho mai avuto a che fare con una persona ipovedente. Torno a dire che magari anche per i casi più difficili c'è bisogno di figure professionali che sappiano gestire queste situazioni. Ognuno il suo mestiere. Quello che noi non vogliamo è sovrapporci a chi queste cose le fa, noi vogliamo solo dare una mano grazie ai volontari, fare da antenna ed eventualmente rivolgersi a chi di dovere.

Allegato 9 - Trascrizione intervista con C.M.

C.M., responsabile del lavoro sociale comunitario e delle Portinerie di Quartiere di Pro Senectute

E: posso chiederti brevemente come è nata la portineria di quartiere BarAtto?

C: allora, diciamo che l'idea iniziale non è stata subito quella di costituire una portineria di quartiere. BarAtto nasce innanzitutto in un periodo di piena emergenza sanitaria, per cui, quali erano le priorità abbiamo dovuto deciderle un po' sul momento. Quello che era certo, ovvero la prima cosa che abbiamo intuito era fortemente legata anche al periodo di difficoltà generale, volevamo costituire o costruire un luogo accogliente, che diventasse uno spazio esteticamente attraente. Questo perché un po' ce lo chiedevano le persone del quartiere, spesso ci dicevano: "sarebbe bello che nascesse un posto caldo e familiare", e un po' perché avevamo fatto delle visite i mesi precedenti ad alcune realtà di Torino, dove avevamo visto delle iniziative proprio con finalità di aggregazione comunitaria e lì emergeva come la parte estetica era un elemento ricorrente. Dunque, abbiamo iniziato la costruzione di BarAtto insieme alle persone del quartiere, nel senso che hanno partecipato attivamente alla costituzione degli spazi e quindi, cosa facevamo in quell'angolo piuttosto che quali colori per il muro, che tipo di mobili eccetera. Per l'arredamento è stata fatta proprio una ricerca e un restauro di mobili vecchi che comperavamo qua e là. Questo sempre con l'intento di creare un luogo di aggregazione. Il grande cappello era: "facciamo qualcosa che possa far aggregare le persone".

E: e la portineria quando è stata inserita?

C: allora, dopodiché abbiamo partecipato ad alcune iniziative che avevano organizzato l'associazione Generazioni&Sinergie dove portavano un po' il concetto di portineria di quartiere. Avevano portato soprattutto le prime portinerie, quelle di riferimento a Milano, tipo Portineria 14, piuttosto che HugMilano. Esperienze di queste persone che erano collocate in un dato quartiere e di questi spazi che diventavano un luogo per scambiarsi oggetti piuttosto che trovare delle persone per fare dei lavori, piuttosto che trovare delle mamme diurne, oppure luoghi dove lanciare delle iniziative. Insomma diventavano luoghi dove si concentrava la vita delle persone. Questa cosa è stata un po' l'*input* che ha spinto l'associazione Generazioni&Sinergie a sviluppare un'idea di portineria di quartiere con tanto di parametri, non so se tu ne sei a conoscenza.

E: intendi i parametri delle tre chiavi?

C: esattamente, quelle. Quindi, in quel momento abbiamo partecipato a queste giornate di lavoro e abbiamo avuto le prime intuizioni. L'osteria poteva essere un luogo ideale, uno spazio aggregativo al quale ci aggiungevamo questo elemento della portineria di quartiere con l'obiettivo che questa potesse diventare uno spazio dove si lasciano delle informazioni, quindi si portano delle competenze, si ricevono informazioni e quindi si ricevono competenze, dove si mettono in contatto le persone. Ti faccio un esempio banalissimo, spesso accade che arriva una famiglia che dice: "noi tra un mese andremo in vacanza, abbiamo il nostro gatto che resta a casa, non sappiamo come fare, potete guardarci voi?" Quello che noi facciamo non è

ovviamente quello di rispondere al bisogno ma di cercare una risorsa nel quartiere che possa fare questo. Quindi cerchiamo di capire chi potrebbe fare questo tipo di compito e magari scopriamo che la famiglia B. può entrare in contatto con F. che è un amante dei gatti. Quindi facciamo incontrare la famiglia con F., li facciamo incontrare al bar, nella portineria, e loro generano degli accordi spontanei, quindi non mediati da noi. La famiglia è contenta che F. gli curi il gatto e loro in cambio gli offrono una cena quando rientriamo, oppure anche denaro se il caso. Cose estremamente semplici.

E: quindi mi sembra di capire che nello scambio si possa osservare della reciprocità.

C: esatto, esattamente, anche perché poi l'idea è che F. possa beneficiare successivamente di un favore della famiglia, oppure che F. con quel gesto possa creare un legame relazionale con la famiglia, quindi, quando il bimbo della famiglia B. fa il compleanno magari viene invitato anche lui e questa cosa crea un legame relazionale che mette F., uno nella posizione di ampliare la sua cerchia di conoscenze e anche di riferimenti e due, permette a F., che magari è una persona sola, di poter in un qualche modo limitare il rischio di un isolamento sociale. Tutto questo attraverso dei gesti. In fondo la portineria è uno spazio in cui si organizzano i gesti, cioè le azioni e queste azioni veicolano relazione. Come ti facevo l'esempio prima, c'è questa signora che chiama Pro Senectute perché si sente sola, cosa facciamo? Chiamiamo T., che è la signora che hai incrociato questa mattina, e le chiediamo: "hai voglia di incontrare questa signora?" Noi creiamo il contesto dell'incontro, si incontrano e il risultato finale, che non è per nulla nelle nostre mani ma nelle mani di quel momento in cui loro si incontrano, salta fuori che si organizza una vacanza in cui questa signora parteciperà insieme a questa altra signora del quartiere, questo perché entrambe sono sole e quindi si uniscono un pochettino le due realtà di vita. Tutto questo avviene con una certa spontaneità. Tra l'altro all'interno di BarAtto abbiamo un preasilo che si chiama "L'isola che c'è", un preasilo gestito da delle mamme volontarie e quindi, tutti i martedì mattina, queste mamme si incontrano. Loro sono supportate tra l'altro dal Progetto Genitori che porta avanti un po' il sostegno e l'aiuto alle madri alle famiglie per la crescita e l'educazione dei figli. All'interno ci sono delle figure educative, pedagogiste e quant'altro. Ecco, questo spazio informale fa sì, innanzitutto che le mamme possano ritrovarsi e condividere un caffè o dei momenti, ma allo stesso tempo, c'è una clientela che vede questi momenti e capita, con una certa regolarità, che magari il piccolino di tre anni si avvicina al signore anziano che abita nel quartiere che sta bevendo un caffè e interagisce, si scambiano delle cose, nel momento in cui il signore del quartiere parla con il piccolino magari esprime degli aneddoti oppure racconta degli episodi suoi personali che poi racconta alla madre o ai genitori che sono lì presenti. Ecco, tutta questa dimensione è un po' l'elemento che si discuteva prima dell'aspetto intergenerazionale, in fondo l'incontro tra due generazioni non è semplicemente affiancare una persona a un'altra, ma è raccogliere quello che la persona evoca all'altro sulla base di una esperienza generazionale e questo suscita tutta una serie di fattori anche emozionali, emotivi, che diventano un forte canale relazionale. Quindi, magari tra quel bimbo e questo signore ci sarà una piccola storia successiva dove si scopre che magari il signore era un ex docente delle scuole elementari e dopo qualche anno, quando il bimbo incomincia il ciclo scolastico, il signore può magari diventare una risorsa. Quindi la famiglia o il bimbo va dal signore che ha questa competenza e che magari può sostenerlo nell'aiuto allo studio. Oppure il giovane che magari è un appassionato di calcio ha voglia di discutere con

quel signore che 50 anni prima giocava nel Chiasso, insieme trovano un tema di condivisione e di scambio. Questo è importante perché la dimensione intergenerazionale crea scambio, crea relazione tra due persone che hanno vissuto o stanno vivendo tempi di vita differenti. Questi tempi di vita si uniscono e nascono anche delle idee nuove, nascono degli equilibri nuovi che una o l'altra persona possono intraprendere o possono in un qualche modo sviluppare. Quindi la "generazionalità", se vogliamo chiamarla così, è una stimolatrice proprio di novità e di sviluppo di novità personali. Però sono aspetti che sono estremamente spontanei e naturali.

E: è molto interessante quello che dici perché mi sembra di capire che la portineria di BarAtto è inserita in un contesto che ha qualcosa intorno a sé, c'è la libreria, c'è il bar, c'è l'asilo, quindi in un qualche modo il luogo gioca un importante ruolo nel far incontrare le persone, questo oltre al servizio tipico della portineria. Mi confermi quindi che c'è la presenza di più età all'interno del progetto della portineria di quartiere BarAtto?

C: assolutamente.

E: e quindi mi sembra di capire, da come racconti, che venga favorita l'intergenerazionalità.

C: sì corretto.

E: ma questo aspetto è una specificità di BarAtto oppure è presente anche all'interno delle altre portinerie di quartiere?

C: allora, è vero che tutte le portinerie non sono semplici contenitori, sono spazi che hanno delle caratteristiche, sono stati costruiti pensando a un'identità del luogo. Infatti noi utilizziamo il termine che trasformiamo lo spazio in luogo. Ma cosa accade, accade che, come ad esempio nella portineria della sartoria DaCapo, l'attività sartoriale suscita degli interessi, una cosa che stiamo osservando è che quel tipo di attività attira un certo tipo di persone anziane ma attira anche delle persone più giovani e giovanissime, questo perché probabilmente il tema della sartoria o comunque della costruzione di abiti crea un filo generazionale. Cioè, pensiamo allo sviluppo della moda, se pensiamo a quello che c'era 40 anni fa e a quello che c'è oggi evidentemente c'è stato un filo conduttore no? Ecco, questo filo conduttore viene ritrovato anche in questo spazio dove si mettono insieme delle idee di dettagli sartoriali che si confrontano con idee e dettagli sartoriali di generazioni differenti. Spesso poi si uniscono. Infatti una delle caratteristiche della sartoria è che noi prendiamo degli abiti usati, vengono smontati e poi si costruiscono delle cose nuove. Quindi da una camicetta può nascere una gonna piuttosto che dei pantaloni o ancora una piccola giacca, ed è questa messa in comune di idee vecchie e nuove che nasce un risultato, una camicetta che viene prodotta da un impatto intergenerazionale. Altre esperienze, come ad esempio il cinema, abbiamo la portineria di quartiere di Gordola che si chiama appunto CINE...ma, questo perché c'è una piccola sala cinema ma è anche una portineria di quartiere. Ecco, in quel caso il tema del cinema è molto aggregativo e soprattutto il ventaglio di possibilità della cinematografia passa da interessi che vanno dai 0 ai 100 anni, c'è una gamma di possibilità. È bello vedere un gruppo di persone che visionano un film di età diverse, percepiscono quel film in modo diverso ed è bello poi

sentirli parlare e dire quello che hanno pensato, cosa gli ha suscitato quel film. Al 13enne avrà suscitato delle cose, al 70enne avrà suscitato delle altre, probabilmente anche per il riflesso di quello che sono le esperienze di vita che le due persone hanno vissuto. La messa in comune delle reattività di questa esperienza crea un legame intergenerazionale che è molto spontaneo, è semplicemente in un qualche modo da risvegliare o da svegliare attraverso delle azioni.

E: interessante, ma quindi mi sembra di capire che oltre ai servizi di “messa in comune” delle persone tramite i servizi della portineria, vengono promosse anche delle altre attività specifiche per far sì che le generazioni di incontrino?

C: sì, allora, noi partecipiamo a due grandi programmi nazionali, uno si chiama il Caffè Narrativo e l'altro è la Tavolata. Il Caffè Narrativo è un progetto finanziato dal Percento Culturale Migros ed è un progetto che viene sviluppato a livello nazionale. Cosa succede, succede che magari alla portineria di quartiere ViaVai di Bellinzona c'è un signore che ha a cuore il tema della viticoltura e allora si vuole discutere di come il vino si è trasformato nel tempo, le qualità, i prodotti eccetera. Si decide poi di istituire il Caffè Narrativo attorno alla passione per del vino. Questo Caffè Narrativo viene pubblicizzato, quindi c'è una locandina che gira, aperta a tutti, e quindi possono arrivare chiunque. È capitato che abbiamo partecipato a un evento che si chiama “Generando”, dove abbiamo incontrato un gruppo attorno al tema di genere dove c'era la ragazzina di 18 anni e c'era il signore di 70 anni che si confrontavano proprio sul tema di genere: su che cosa è oggi un uomo, su che cosa è oggi una donna, su che cosa è oggi il riconoscimento di una femminilità piuttosto che una mascolinità, che cosa è il tema dell'omosessualità. Tutti questi elementi che vengono discussi tra persone che hanno età diverse e quindi generazioni differenti. Il Caffè narrativo è uno strumento che non è fine a sé stesso, è un contenitore che mette a disposizione un certo tipo di funzionamento per fare incontrare le persone. La stessa cosa vale per la Tavolata, anche questo un progetto nazionale, anche quello finanziato dal Percento Culturale Migros. Lì invece si organizzano dei momenti culinari, per cui magari c'è il signor F. che ha voglia di cucinare e cucina una sua specialità e quel giorno alla tavolata puoi incontrare chiunque. Quindi può iscriversi il ragazzino di 15 anni che esce dalla scuola e va alla Tavolata piuttosto che il signore di 80 anni che ritrova il suo amico. Tutti si ritrovano attorno a questo tavolo dove c'è scambio, la condivisione dei gusti, dei sapori. Si può parlare di come è cambiata la cucina nel tempo, come oggi mangiano i giovani, come un tempo si mangiava, tutte queste cose che sono semplicemente degli elementi che scatenano lo scambio, la partecipazione, la messa in comune di esperienze tra generazioni diverse. Questa cosa è un processo che segue tutte le portinerie, noi siamo un po' la scintilla che permette l'accensione della lampada. Dopodiché, tutto quello che avviene, è nelle mani di chi partecipa. Per quello che le portinerie di quartiere spingono tanto nella logica della partecipazione, del protagonismo, dell'idea che le persone possono produrre un cambiamento all'interno delle loro comunità. Noi diventiamo dei luoghi che favoriscono tutto questo. Noi non ci sostituiamo mai alle persone che possono in un qualche modo portare avanti un'idea, ci confrontiamo con queste persone, possiamo dare delle indicazioni o quanto meglio una via da seguire, però sono sempre loro che portano avanti tutto. Qui è l'interessante come il lavoro dell'educatore cambia. Tradizionalmente l'educatore è una figura estremamente interventista o quantomeno da indicazioni e a volte si sostituisce in alcuni processi, piuttosto che eroga consigli eccetera, ecco, qui non è così. Alla fine qui l'educatore in realtà è una figura

che sta un po' a lato e cerca di fare un grande lavoro di osservazione per andare a individuare quegli spunti che possono diventare un aggancio affinché delle cose possano avvenire, accadere. È un lavoro molto silenzioso, molto dietro alle quinte, a volte bisogna essere attenti perché la tentazione è quella proprio di intervenire. Però ci rendiamo conto che se riusciamo a trovare la giusta tempistica tra l'agire quanto basta e il trattenere la tentazione di agire, accadono delle cose che non accadrebbero se noi intervenissimo. Questa cosa qui segue davvero tutte le nostre iniziative all'interno delle portinerie.

E: è interessante il ruolo dell'educatore visto da questa prospettiva, mette in luce come vi sia il luogo ma anche una sorta di facilitatore, "io come educatore facilito l'interazione nel luogo". Posso chiederti quanti educatori sono presenti a BarAtto e se l'educatore è anche presente nelle altre portinerie di quartiere?

C: diciamo che tutti i progetti delle portinerie rientrano sotto il grande cappello di un servizio che si chiama Lavoro Sociale Comunitario. Noi siamo un'équipe di sette persone, non siamo tutti educatori, siamo in parte educatori, c'è la presenza di un operatore socio-assistenziale, c'è un antropologo e c'è anche un assistente sociale. Quindi è un gruppo estremamente eterogeneo, ma se fossimo tutti educatori penso che probabilmente rischieremmo di avere una visione estremamente monofocalizzata. In realtà avendo questi sguardi un po' diversi, ma mantenendo il *focus* sull'attitudine professionale, riusciamo a sviluppare, sia un senso critico, sia un costante approccio innovativo e creativo. Se tutti la pensassimo allo stesso modo probabilmente, pensando alla tipologia del progetto, rischieremmo un po' di implodere. Invece, dal momento in cui un educatore magari ha un'intuizione, la condivide e poi l'antropologo con il suo sguardo dice: "mah forse questa roba qui varrebbe la pena ripensarla anche in questi termini". Ecco, bene o male riusciamo sempre a tener conto di una serie di variabili che se non considerassimo rischiano poi di andare a intaccare lo sviluppo di un certo tipo di progetto. Per cui l'interdisciplinarietà è uno degli aspetti vitali del progetto.

E: l'educatore quindi, insieme ad altri professionisti, contribuisce a costruire una lettura molto più complessa. Ma se tu dovessi dire un po' il contributo che porta l'educatore, anche magari un po' dal punto di vista delle relazioni intergenerazionali, quali sarebbero?

C: allora, secondo me la parola chiave è l'osservazione. Tutti siamo dei grandi osservatori, cerchiamo di cogliere dei segnali, cerchiamo di cogliere dei movimenti, facciamo un grosso lavoro esplorativo. Quando noi costituiamo una nuova portineria di quartiere prima di attivare il tutto facciamo un lavoro di esplorazione geografica del contesto, andiamo a vedere che cosa c'è in quell'ambiente, quali potrebbero essere quelle associazioni o quelle aziende che potrebbero partecipare a un progetto come il nostro, quale il profilo della popolazione. Tutti questi elementi diventano parte integrante della costruzione successiva della portineria che tiene conto di questo. Per cui la cosa che mi viene da dire molto spontaneamente è che siamo degli importanti osservatori ed esploratori, ma che poi producono un riconoscimento di luoghi, di persone e una loro valorizzazione. Quindi questi sono un po' se vogliamo i processi che accadono in tutti i progetti di portineria di quartiere.

E: prima mi raccontavi che tu come responsabile gestisci le diverse portinerie e che i tuoi colleghi si occupano invece poi di un contesto specifico, tipo il Locarnese con la portineria di quartiere di Gordola. Ma poi, nell'effettivo, all'interno della portineria, c'è sempre la presenza dell'educatore?

C: allora, è ovvio che tenere in un qualche modo, tra virgolette, sotto controllo un po' tutti questi progetti, un'équipe di sette persone non ce la farebbe mai, sarebbe estremamente complicato, è per quello che noi in questa fase esplorativa e di ricerca individuiamo quelle persone che abitano quei luoghi come possibili referenti del progetto, nel senso che partecipano concretamente alla vitalità di questa portineria. Quindi in tutte le portinerie trovi delle persone che mettono a disposizione del tempo e che presidiano la portineria, ovvero che sono presenti. Oltre a questo noi abbiamo anche un altro importante progetto con l'Ufficio del Sostegno Sociale dell'Inserimento, noi attiviamo misure di attività di utilità pubblica. In ogni portineria ci sono dalle due alle tre persone che fanno la misura all'interno della portineria. Quindi a noi capita a volte, quando per esempio facciamo le riunioni, le portinerie sono totalmente nelle mani di abitanti e delle persone che seguono tale misura. Totalmente gestite da loro. Per arrivare a quel punto ovviamente c'è un lavoro precedente che è stato fatto che ha in un qualche modo rinforzato il riconoscimento di chi vive lì, a rinforzato delle competenze, ha sviluppato un processo di delega e di responsabilizzazione. Noi siamo tranquilli perché in realtà l'équipe non è composta da sette persone, alla fine l'équipe è composta da 200 persone per dire un numero importante. Perché? perché facciamo capo a delle risorse che il territorio ha, facciamo capo a competenze che il territorio ha e facciamo capo a persone che hanno un progetto di vita estremamente puntuale che sono appunto misure di attività di utilità pubblica (AUP). Tutto questo da soli non ce la faremmo mai, e se paradossalmente un'équipe di sette persone riesce a gestire totalmente da sola un progetto del genere allora è un progetto che fallisce. Perché questo progetto nasce per essere lasciato nelle mani di chi vive lì. Non è il progetto che nasce per far lavorare gli operatori, gli operatori devono farlo nascere, devono procedere nella fase di accudimento iniziale, ma poi c'è una fase di abbandono, che deve lasciare la portineria nelle mani di chi abita quei luoghi.

E: sembra anche un po' un indicatore di risultato in un certo senso, se il progetto va avanti da solo significa che l'attività ha funzionato. Ma riguardo a ciò, avete per caso uno strumento di verifica del progetto?

C: esatto esatto. Ma, allora, è una buona domanda quella legata a come monitorare tutto questo. Allora tu puoi fare un monitoraggio ma prima ancora di fare un monitoraggio devi andare a individuare che cosa monitori, quali sono gli aspetti che ti fanno dire che un progetto sta funzionando oppure non sta funzionando. Siamo ancora in una fase di ricerca rispetto a questo perché il rischio è che se li decidiamo così frettolosamente, si individuano i temi che tu vai a osservare per dire se il progetto funziona oppure no, rischi di avere un risultato un po' menomato, un po' storpiato. Allora abbiamo deciso al momento di raccogliere, se vogliamo, i partecipanti. Allora, chi partecipa agli eventi e agli eventi organizzati dalle persone stesse? stiamo raccogliendo questo tipo di informazioni, che è un'informazione puramente numerica. Quindi, il 2021 quante persone hanno partecipato a? ovvio che è un dato importante perché se, nel 2021, ci accorgiamo che, tutte le portinerie, con tutti gli eventi che sono avvenuti sono

affluite 2000 persone è un dato importante perché ci dice che una struttura che di per sé nasce con una grande spontaneità, muove un numero importante di persone. Tutto a costo relativamente basso, perché se io penso per esempio ai centri diurni, dove sono molto più strutturati ed evidentemente sono strutture necessarie per rispondere a dei bisogni puntuali, però l'utenza è quella. Nelle portinerie c'è una circolarità delle persone, oggi può arrivare F. e G. e M., domani invece arrivano L., F. ecc. Questa circolarità fa sì che questi progetti possono dare beneficio a più persone a dipendenza dei loro momenti e dei loro bisogni e della loro voglia. Quindi questa apertura, questa flessibilità, questa accessibilità questa rapidità, cioè, io vado quando ne ho voglia.

E: ma poi nell'osservazione hai detto "guardiamo un po' le persone che vengono", fate anche caso al fatto se ci sono tanti anziani o piuttosto se guardate che ci sono più generazioni?

C: sì, quello che noi facciamo è raccogliere l'anno di nascita, statisticamente cerchiamo di raccogliere anche l'anno di nascita e vediamo che certo, ma questo perché è una fase iniziale, e soprattutto perché siamo Pro Senectute, c'è un forte presenza di persone anziane, quando parliamo di persone anziane parliamo evidentemente degli over 64. Ma poi c'è anche una forte fascia di giovani e giovanissimi che stanno arrivando. Sono in realtà un po' i due estremi, vuoi perché sono quelli che, almeno per quanto riguarda gli anziani, non lavorano più e quindi hanno del tempo, per quanto riguarda i giovani, qualcosa di simile perché le loro occupazioni sono un attimino minori rispetto a chi invece lavora e quindi la fascia più centrale, che però, magari, partecipa nella fascia più serale. Le due categorie sono quelle estreme, i giovanissimi e gli anziani, che, di fatto, sono esattamente i due target che si avvicinano maggiormente a questa idea di intergenerazionalità. Però il monitoraggio è un monitoraggio che è iniziato solamente da quest'anno, quindi abbiamo alcuni numeri. Sulla qualità del progetto, abbiamo fatto alcuni esercizi di FocusGroup, dove sono state toccate delle tematiche legate a cosa è la comunità, che cosa significa il principio della solidarietà in una comunità, quali sono i vantaggi di avere una comunità solidale, come sviluppare una comunità solidale. Quindi dei gruppi di lavoro, abbiamo fatto due tipologie di gruppo, uno over 64 e un gruppo di persone che sono professionalmente attive. Abbiamo posto le stesse domande a questi gruppi, evidentemente le risposte erano fortemente condizionate dalle loro situazioni e dai loro contesti. Lì abbiamo raccolto tutta una serie di aspetti qualitativi del progetto. Evidentemente la cosa che più emerge è questa facilità di accedere a persone e informazioni e soprattutto la facilità di ottenere delle risposte abbastanza immediate o di ottenere delle risposte un po' più puntuali, che permettono a queste persone di orientarsi verso servizi un po' più dettagliati e specifici. Come ad esempio il famoso progetto di "Mete" legato all'associazione di quartiere, dove lì, due professioniste rapidamente possono darti un primissimo supporto.

E: come un'antenna.

C: esatto, un antenna, ma è un antenna generata dalle persone stesse, dalla cittadinanza, quindi non è una professione ma è proprio una loro messa a disposizione sul quartiere.

E: davvero molto interessante. Ma allora mi sembra di capire che il progetto della portineria di quartiere BarAtto, anche se nato e cresciuto in un contesto di pandemia, sta funzionando.

C: sta funzionando, è ovvio che noi abbiamo imparato a essere molto critici, perché è facile cadere nell'idea di essere bravi. Per cui, nelle nostre riunioni, cerchiamo comunque di mantenere un approccio critico nelle cose, che cosa quindi non sta funzionando, quali sono gli aspetti che stiamo sottovalutando, che cosa è importante tener conto, ad esempio, nello sviluppo di quel determinato progetto. Ti faccio un esempio, nel nostro lavoro abbiamo anche un importante impegno per quanto riguarda le consulenze, nel senso che noi non possiamo aprire delle portinerie di quartiere all'infinito e l'idea della portineria di quartiere piace molto a diversi comuni, stiamo collaborando in maniera molto attiva con il comune di Mendrisio. Loro ci hanno chiamati per intervenire in uno dei loro quartieri che è il quartiere di Genestrerio, perché con la fusione di alcuni comuni con il comune di Mendrisio, questi ex comuni, come quello di Genestrerio, oggi è quartiere di Mendrisio. Questo processo di aggregazione evidentemente ha suscitato una serie di reazioni all'interno della popolazione, magari un disinvestimento, magari prima era una comunità estremamente attiva. Che poi non è unicamente il processo di aggregazione, possono esserci diversi elementi che possono in un qualche modo modificare delle volontà piuttosto che delle iniziative, però si è lentamente un po' spento tutto. Allora il comune di Mendrisio ci ha chiesto se avessimo voglia di incontrare la comunità e chiedere a loro, e abbiamo, ti faccio vedere (mi mostra un Power Point), abbiamo costituito un Caffè Narrativo. Abbiamo detto, lo facciamo con il tema "questioni di quartiere", c'è un titolo che viene presentato, chi siamo eccetera. Molto semplice, però c'è un tema. Di solito i Caffè Narrativi sono composti da 10-15 persone, quella sera sono arrivate quasi 30 persone, quindi c'era una tavolata enorme con persone di diverse età e questo è già un primo segnale, nel senso che non c'erano gli anziani del paese, c'erano delle persone giovani, meno giovani che si incontravano per la stessa identica ragione, per discutere sulle questioni del loro quartiere. Abbiamo iniziato a discutere con loro e qui vedevi la dimensione intergenerazionale, come la signora che ha sempre vissuto a Genestrerio vedeva la piazza, una cosa che lei riteneva era che, la piazza, una volta, era un luogo aggregativo e invece oggi è un posteggio e quindi bisogna fare qualcosa. Il giovane diceva, sì è vero però per incontrarci lo si può fare anche in quel prato in fondo al paese dove io ci vado sempre con il mio cane e con il mio bambino. Quindi, visioni diverse dello stesso luogo. In effetti alla fine che cosa è successo, questo ragazzo è riuscito, ha avuto anche la capacità di spiegare che cosa suscitava quel prato in fondo al paese, "questa possibilità di avere ancora uno spazio così verde e così bello, alcuni comuni ci invidiano". Questa signora è riuscita in un qualche modo a rivalutare la sua critica nella piazza, in fondo dicendosi, "beh in effetti non è importante la piazza ma che cosa avviene nella piazza e quello che avveniva in quella piazza può avvenire anche in quel prato in fondo al paese". Questa cosa è già un passo molto importante perché ha già creato nel gruppo dei meccanismi, che sono gli stessi della portineria di quartiere. Infatti il passaggio successivo che stiamo facendo con questo gruppo è aiutarli nell'individuare un luogo all'interno del quartiere dove poter continuare questo processo. Ed è importante, sempre di più ci rendiamo conto che in futuro svilupperemo questo sostegno ai comuni proprio attraverso questi momenti di riflessione comune perché poi, alla fine, i gruppi sono una grossa potenza e soprattutto, dal momento in cui le persone si parlano, si conoscono, la cosa interessante è che in questo gruppo, c'erano persone che non si erano mai viste e allora dici "cavolo, ah ecco chi abita Genestrerio, ah ecco chi è il mio concittadino", cosa che magari non sarebbe mai successa se non ci fosse stato quel piccolo momento. Questa cosa noi l'abbiamo fatta notare a loro, dicendo "vedete, anche solo con un piccolo momento come questo si sono mosse una

serie di cose” e la cosa interessante è che alla fine di questo grande gruppo ci siamo detti “bene chi è disposto adesso a diventare un attivatore sociale?”, quindi colui o colei che mette le mani in pasta e alla fine abbiamo prodotto (mi mostra la lista), una tabella con il gruppo operativo del quartiere. Questo è un gruppo di lavoro intergenerazionale, qui ci sono anziani, giovani e giovanissimi. Questa è la cosa più importante, per ora stiamo raccogliendo le presenze per fare il passaggio successivo, ma questo gruppo lo incontriamo 3-4 volte e poi basta e poi loro vanno. Quindi le prossime portinerie di quartiere saranno sviluppate in questo modo.

E: davvero interessante. Tornando ora un momento a quanto dicevi prima, questo per comprendere meglio il funzionamento delle vostre portinerie. Le vostre portinerie di quartiere offrono dei servizi tipici? Oppure, per esempio, variano in base alle richieste che arrivano?

C: allora, noi, cioè, immagino che tu faccia riferimento a quello che offre Semki.

E: sì, loro per esempio hanno dei servizi specifici che forniscono insieme a dei volontari.

C: ecco, noi no. Noi non abbiamo servizi, è questa la grande differenza, nel senso, o meglio, noi in realtà rispondiamo a dei servizi o meglio, facciamo sì che a rispondere ai bisogni non siamo noi ma siano altre persone. Come il discorso di chi mi tiene il gatto, o chi mi fa la spesa, non sono io C.M. a fare la spesa ma C.M. va a stimolare una persona che potrebbe aiutare la signora L. a fare la spesa. Ma questo non perché C.M. è cattivo, ma perché C.M. sa che facendo quella cosa metterà in contatto due persone, che queste due persone potranno in seguito costituire un rapporto relazionale che può durare nel tempo e quindi a quel punto non ci sarà più bisogno di C.M., perché loro due svilupperanno quello che viene chiamato “mutuo-aiuto”, quindi una reciprocità e si daranno sostegno a vicenda. Quindi, tutte le richieste che arrivano a noi, e sono infinite, se facessimo una lista dei servizi, è il concetto che deve cambiare, noi non dobbiamo più ragionare in termini di erogazione dei servizi, noi dobbiamo ragionare in termini di erogazione di prestazioni delegate al contesto comunitario. Quindi noi veicoliamo. Per fare questo devi conoscere il territorio e quindi tu sai che se ti arriva quella richiesta potrebbe essere il signor D. che può rispondere, e quando non ce la facciamo, convochiamo l'associazione di quartiere, che conosce ancor meglio il contesto e poniamo loro la domanda “chi potrebbe rispondere a questo?” e allora l'associazione dice “beh caspita per questa roba sappiamo che la, magari a Chiasso e non a Morbio, c'è una famiglia che fa questa roba” e quindi ci si attiva in questo. Per questo noi facciamo attenzione a non far passare l'idea che eroghiamo servizi, ma mettiamo in contatto persone per rispondere ai diversi bisogni, ma per mettere anche a disposizione delle competenze. Perché si chiama portineria di quartiere BarAtto, ma proprio perché il baratto è il principio dello scambio, è per quello che è nato questo nome, perché ti fa capire che io ti do una cosa in cambio di qualcosa d'altro, che non è monetaria ma è una prestazione naturale, noi facciamo esattamente la stessa cosa ma non siamo noi a farlo, stimoliamo la popolazione a fare delle cose per un'altra popolazione. Inevitabilmente la cosa diventa reciproca, e poi, questa cosa, non la controlliamo più perché io so che la prima volta arriva M. a chiedermi della spesa, ma la seconda volta non verrà più da me perché ha già creato quel contatto che noi abbiamo attivato e quindi avrà già le sue risposte. Quando si innesca questo processo tu lo perdi di vista perché molte cose stanno

accadendo senza che tu te ne accorgi, ma stanno accadendo perché tu hai innescato quella cosa, per quello a un certo momento non c'è più bisogno di noi professionisti, la cosa funziona talmente bene che a quel punto il meccanismo lo attiva qualcun altro, quindi magari il signor L. riceve una richiesta da chi può aiutarlo e attiva lui l'altra persona, non è più il professionista C. o E., ma è lo stesso L.. In quel senso possiamo rispondere a tutto perché non siamo in sette ma siamo in 200 e questa è la cosa più importante.

E: grazie mille. Posso chiederti se da quando hai iniziato qui con il progetto di BarAtto hai notato un cambiamento nella vita di quartiere?

C: sì sì, ho visto un cambiamento, ad esempio stiamo inaugurando un nuovo progetto che è l'orto comunitario, in quella zona verde davanti, quello diventerà un orto comunitario. Inteso non con la parcellizzazione, quindi tu hai un pezzo e io ho un pezzo, ma un orto unico. Tu che sei interessato puoi partecipare in questo, infatti abbiamo lanciato un *call to action*, chi ha voglia di partecipare, sono arrivate 60 persone. E tutti si chiedevano cosa fosse questo orto, "fammi capire", "cosa è che è?", da questo è nato il gruppo di lavoro. Per adesso 10 persone.

E: anche in questo gruppo si vedono diverse età?

C: esatto, qui si vede tutta la fascia generazionale. Quindi il 18enne che non capisce niente di pomodori ma ha voglia di imparare quindi partecipa. Dopo mesi comincerà forse poi lui a fare delle cose. Ma è proprio questo, le cose sono cambiate perché la gente si attiva. Qui a Baratto ad esempio continuano a fare compleanni a sorpresa, cosa che prima era impossibile. Compleanni a sorpresa con 100 persone, la settimana scorsa ne è stato fatto uno con 100 persone.

E: ma BarAtto è per caso delimitato a un raggio di popolazione nel quartiere oppure è aperto a tutti coloro che abitano nella zona?

C: BarAtto si espande praticamente per tutto, calcola che abbiamo un bacino di 4000mila persone, perché c'è Morbio, c'è Balerna, c'è Chiasso, c'è Breggia e quindi in realtà è molto distribuito, adesso non vorrei parlare del Mendrisiotto però sicuramente il basso Mendrisiotto sì.

E: nelle altre portinerie osservi un cambiamento nella vita di quartiere? Ovvio, prima a pranzo si parlava che alcune sono relativamente nuove, ma si riesce già a osservare un cambiamento nella vita di quartiere?

C: sì, ovvio che poi tu vedi delle cose che stanno succedendo, ad esempio al ViaVai di Bellinzona sono arrivate delle associazioni, per esempio, "Eccoci", che ha chiesto la disponibilità di poter usare quegli spazi per fare i corsi di lingua. Sono arrivati e cosa succede, succede che l'associazione stessa diventa un'attivatrice della portineria e quindi quando loro sono lì noi non ci siamo. Di conseguenza tutto questo muove un bacino di persone che arrivano al ViaVai e muove il quartiere, quindi muove l'asilo o il pre-asilo di quelle mamme che non riescono a trovare un posto che quindi dicono: "cavolo forse il ViaVai può essere quel luogo"

e quindi arrivano le mamme e tutta questa roba qua che si muove, e una cosa molto importante. Tra l'altro che non ho detto è che tutti questi spazi sono gratuiti, nel senso che noi abbiamo fatto un lungo lavoro di contrattualizzazione con le amministrazioni, abbiamo detto: "una portineria di quartiere nel vostro palazzo è un valore aggiunto, cioè vi crea un luogo di passaggio di molte persone che potrebbero vedere nel tuo condominio, nel palazzo, un valore aggiunto, quindi anche essere tentati di venirci a vivere". Ovvio che questo è *win-win*, tutte e due ne veniamo fuori bene e lì loro hanno capito, e infatti tutte le nostre portinerie sono a costo zero. Noi abbiamo gli spazi, possiamo fare ciò che vogliamo e non ci fanno pagare un franco perché le ricadute le vedono, se non vedessero ricadute ci avrebbero fatto sloggiare dopo pochi mesi no? In realtà le cose stanno succedendo. Quando prima mi parlavi dei parametri di valutazione questo è un altro parametro, l'amministrazione è un'entità profit, quindi vuole vedere che succeda qualcosa e quando vede che accadono delle cose ti lascia fare. L'altra cosa importante per esempio è che siamo presi d'assalto dai media, siamo andati ad esempio a Storie, oppure anche in radio per spiegare che cosa succede a BarAtto. Tutta questa cosa muove dei politici che ti chiamano e ti chiedono come funziona. Abbiamo fatto per esempio una convenzione con Mendrisio, con la Capriasca, Tesserete e quella zona, siamo in contatto con Locarno, dove ci chiedono aiuto per fare delle cose. Questo perché le voci girano, gli interessi circolano ed è molto interessante tutto questo. Una cosa che stiamo imparando è proprio questa, perché poi te lo ritagli il profilo del professionista in questi contesti, devi essere molto attento, proprio su quello che ti gira attorno, devi anticipare delle cose, cogliere degli attimi, perché è bello quando tutto funziona ma ci sono stati anche dei momenti di tensione e tu sai che una comunità per sua stessa natura è imprevedibile perché non è regolata e tu, come professionista, non puoi fare altrettanto, cioè tu devi mantenere la centratura sempre perché sei lì per fare quella cosa e la devi fare in quel modo. Per cui tu puoi ricevere una valanga di lamentele eccetera ma perché la comunità può farlo e tu devi assorbire questo e lo devi rilanciare e forse questo è uno degli elementi più complessi.

E: per concludere C. ho una domanda da rilanciarti, visto il tema dell'intergenerazionalità, cosa significa secondo te questo termine?

C: secondo me l'intergenerazionalità è una sfida di linguaggi, nel senso che a me è capitato in più occasioni di assistere a un colloquio tra due persone con un'importante differenza di età e l'una tentare di spiegare all'altra il proprio mondo con le proprie parole, quindi il giovane che spiega all'anziano perché è importante avere un telefonino, qual è il significato e di sforzarsi di fare questa traduzione di contesto culturale e sociale di quel momento, esportarlo e farlo integrare a una persona che da un punto di vista storico culturale è molto distante da te. Questa cosa qui è proprio uno sforzo di associazione di significati e linguaggi e se questa roba qua funziona è quel filo conduttore che lega le generazioni. Cioè, uno dei grandi rischi di oggi è lo scollamento delle generazioni, nel senso che ognuno di noi vive la propria vita in maniera estremamente temporizzata, quasi inscatolata nel proprio raggio di azione senza preoccuparsi se questi suoi movimenti vengono compresi o meno da chi magari è quattro scalini più in là. Questo è il vero rischio, perché lo vediamo già, siamo una realtà frammentata e questa roba qua è molto pericolosa perché rende fragile tutta la società, se tu non crei legami generazionali il rischio è che i processi di isolamento si rafforzano sempre di più. Non che è sbagliato pensare alla propria individualità, non è sbagliato, però bisogna pensare alla propria individualità in un

processo sociale, culturale e di riconoscimento. Se non si fa questo, se non c'è un legame tra una generazione e l'altra si avvia, cosa che si è già avviata, un processo di frammentazione e di isolamento e quando una persona è isolata, quando una generazione è isolata è una generazione che è a rischio. Cose molto banali, ci sono tesi che spiegano come l'isolamento scatena dei processi di salute pazzeschi, ti ammali di solitudine, ma proprio nel vero senso del termine e questa cosa è molto interessante. Per esempio io leggevo in un libro dove in Giappone tutta la fascia delle persone anziane vivono dei processi di isolamento importantissimi e vengono in un qualche modo allontanati da una dimensione comunitaria. Pensa che per poter ritrovare una comunità, indipendentemente da che tipo di comunità, si ritrovano a diventare dei piccoli criminali per farsi incarcerare e questo permette loro di entrare comunque in una comunità. Questo è un po' il dramma. Se ti interessa il libro di intitola "Il secolo della solitudine".

E: me lo segno, grazie mille.

C: sai, forse stiamo adesso cominciando a parlare di solitudine, però ecco, i processi generazionali possono aiutare a contenere un po' questa deriva dell'isolamento e della frammentazione. Per quello mettere in contatto le generazioni può essere un modo per avere una continuità e un riconoscimento perché se no c'è sempre il tema "voi giovani" e "voi vecchi", "voi che producite" e "voi che non producite più", questa cosa è il grande rischio. Quindi, l'intergenerazionalità può salvare in tutto questo.

E: grazie mille Carmine, molto interessante davvero, ma davvero interessante è stato vedere come ogni portineria ha una propria specificità all'interno di contesti altrettanto diversi.

C: sì, hanno proprio una loro caratteristica che ne rispecchia un po' la zona. Ad esempio, la portineria di quartiere ConTeSto, la ludoteca, è nata perché in quei luoghi si gioca tanto con i giochi di società e quindi abbiamo raccolto questo segnale che abbiamo osservato e lo abbiamo amplificato e sviluppato, non è che ci è stato detto. Infatti c'è un giovane che adesso lavora con noi che sta facendo una misura AUP. Lui essendo all'interno di una associazione ludica conosce benissimo il mondo dei giochi di società, ha una forte cultura in questo e dunque sta portando la sua passione dentro lì. Per quello ci facciamo aiutare tantissimo da queste entità.







Allegato 10 - Resoconto visita con Generazioni&Sinergie nelle PdQ

Domanda posta ai due rappresentanti di G&S per comprendere i criteri d'assegnazione della seconda chiave certificazione LABEL:

Quali criteri vengono utilizzati per l'assegnazione della seconda chiave? Nello specifico, con quali criteri definite che la portineria di quartiere promuove intergenerazionalità?

I rappresentanti espongono che l'intergenerazionalità è un termine molto ampio e difficilmente circoscrivibile. Per loro l'intergenerazionalità cambia già molto dal punto di vista intra-famigliare che extra-famigliare. Dal punto di vista della PdQ secondo loro è importante osservare il luogo dove è inserita, le attività che vengono proposte e se queste risultano essere accessibili (elemento architettonico) e invitanti per persone di tutte le età. Per loro l'intergenerazionalità non deve essere unicamente osservabile dal punto di vista dell'incontro organizzato. Sono piuttosto anche importanti gli elementi che favoriscono il crearsi di occasioni di incontro più spontanee. Le PdQ devono essere inoltre luoghi che possono frequentare tutti, riportavano l'esempio di famiglie con i propri bambini, anziani ecc.

I criteri di assegnazione della certificazione LABEL sono (Generazioni&Sinergie, s.d.):

	<p>Si basano su di un'attività commerciale (esistente o in costituzione) funzionante ed economicamente sostenibile (tipicamente un bar, ristorante o chiosco)</p> <p>Offrono gratuitamente agli abitanti, almeno del quartiere, servizi tipici di portineria (ad es. fermo posta, ritiro pacchi, trattenuta chiavi, consigli ed indicazioni per aiuti locali)</p>
 	<p>Mettono a disposizione (anche in forma retribuita) degli spazi "adeguati" allo svolgimento di attività a valenza "sociale", che rispondano ad oggettivi bisogni della popolazione del quartiere (spesso in orari non in conflitto con l'attività tipicamente commerciale)</p> <p>Siano luoghi ove si svolgono attività a carattere specificamente intergenerazionale (in particolare aiuti, sostegni, servizi di giovani per anziani e/o anziani per giovani)</p> <p>Attestano una collaborazione col altri partner presenti sul territorio e nel quartiere</p>
  	<p>Dimostrano un buon livello di maturità con garanzie di continuità nel lavoro in rete sul quartiere con gli altri attori</p> <p>Sono attivi nella promozione e nello sviluppo del modello sul territorio locale e regionale (disponibilità a testimoniare e ad aiutare altre PdQ in fase iniziale o in difficoltà)</p>

Altri aspetti emersi

Avere servizi come portinerie:

- Proporre semplici aiuti che non sovrappongano quelli nei quali è competente e chiamato a rispondere un eventuale custode.

Servizi PdQ per piccole faccende o per promozione relazione?

- I rappresentanti di Generazioni&Sinergie rimandavano all'importanza di proporre servizi concreti (per loro meglio se circoscritti) al fine di aderire alle condizioni minime per essere

riconosciuti come PdQ (anche solo poter rispondere a un bisogno pratico, come, per esempio, annaffiare le piante al vicino in sua assenza). Se poi si vogliono fornire servizi anche a carattere “sociale” o che attraverso i servizi della PdQ si possono promuovere le relazioni tra le persone ancora meglio.

- C.M. afferma che loro non vogliono circoscrivere i servizi per poter rispondere a tutti i bisogni che si presentano. Al contrario, R.C., ha dovuto circoscrivere i servizi, visto il loro iniziale accompagnamento dei volontari e il poco tempo a disposizione per gestire tutte le richieste in arrivo. Riguardo a ciò C.M. consiglia a R.C. di responsabilizzare maggiormente i volontari al fine di riuscire a gestire meglio le richieste che, probabilmente, continueranno a crescere nei prossimi tempi. R.C. riconosce ciò e lo prende come idea per il prossimo futuro.

Per G&S è importante che ci sia uno spazio dove potersi fermare e non solo di passaggio:

- La PdQ RiTrovo è attualmente in ampliamento, il limite è quello legato allo spazio, in quello esterno si stanno già svolgendo attività ma all'interno, oltre al negozio nell'usato non c'è spazio per fermarsi e svolgere attività. C.M. afferma che al suo interno si sta programmando di costruire uno spazio bar con dei tavoli per fermarsi e proporre in futuro anche la Tavolata. G&S ricorda di inserire sempre elementi che permettono a tutte le età di stare e sostare nel luogo (facendo l'esempio che se si ha solo lo spazio esterno in inverno si può fare poco o nulla);
- Presso Semkì il tema dello spazio si sta portando avanti. Lo spazio appare avere un potenziale e presto, con il nuovo presidente dell'ente affittuario del locale nel quale sono situati, si potrebbe collaborare maggiormente al fine di usufruire al meglio degli spazi e di collaborare con il bar (situato a fianco della PdQ). Riconoscono il limite di non poter portare avanti eventi proprio per il limite dello spazio.

Accessibile per tutti

- I rappresentanti di G&S ricordano di prestare attenzione agli orari nei quali la PdQ è aperta oppure di quando si propongono certi eventi, questo proprio per far in modo che tutte le generazioni, anche quelle di “mezzo” (che lavorano), abbiano la possibilità di partecipare e di incontrare nuove persone;
- I rappresentanti ricordano che la PdQ sarebbe meglio che non limitasse la sua apertura unicamente agli inquilini dello stabile nel quale è inserita ma a tutto il quartiere.

Allegato 11 - Aspetti chiave emersi durante gli incontri**Attività a carattere intergenerazionale****R.C. - PdQ Semki**

- Importanza di ricercare intergenerazionalità;
- Definizione intergenerazionalità;
- Ci sono servizi circoscritti e portanti avanti da volontari;
- Possibilità di incontro tra persone di diverse età;
- I volontari possono scegliere per quale servizio offrire il proprio aiuto;
- Iniziano ad arrivare proposte spontanee di attività da parte dei volontari;
- Era stato fatto un questionario per trarre bisogni dei cittadini (servizi nati dal basso);
- Nascita di servizi futuri sempre secondo i bisogni dei cittadini;
- Non hanno strumenti di valutazione del programma.

C.M. - PdQ Pro Senectute

- Emerge l'importanza di ricercare intergenerazionalità;
- Definizione intergenerazionalità;
- "Servizi" di aiuto non circoscritti e portati avanti tra i cittadini in base al bisogno;
- Per rispondere alle richieste che giungono nella PdQ i responsabili attivano delle persone nel quartiere che potrebbero essere interessate, competenti e disponibili;
- Presenza di attività ed eventi portati avanti all'interno delle PdQ a fini aggregativi, di incontro e di scambio intergenerazionale;
- Verrà sempre più sviluppata la partecipazione attiva dei cittadini;
- Non sono ancora stati definiti strumenti di valutazione delle attività e del programma.

Generazioni&Sinergie**Telefonata S.A.**

- L'associazione ha trovato interessante il tema dell'intergenerazionalità nelle PdQ non solo per quanto riguarda la possibilità informale di incontro, ma anche per le attività a carattere intergenerazionale;
- Secondo lui le generazioni sono tutte distaccate ma le PdQ sono un buon modo per unirle e promuovere degli incontri e degli scambi tra le generazioni;
- L'idea di base delle PdQ è sempre uguale, ma poi i modelli sono tutti diversi.

Lo spazio e il luogo nei processi intergenerazionali

R.C. - PdQ Semki

- C'è stata una scelta consapevole del luogo dove inserire la PdQ, con particolare attenzione alla caratteristica intergenerazionale;
- Attuale difficoltà a utilizzare in maniera efficace gli spazi per far aderire i cittadini. Questo risulta essere un obiettivo futuro per R.C e la sua PdQ.

C.M. - PdQ Pro Senectute

- Particolare attenzione all'estetica degli spazi e all'importanza di renderli aggregativi;
- Importanza degli spazi e della loro organizzazione per favorire gli scambi spontanei tra le generazioni in tutte le PdQ;
- Spazi diversi e caratteristici in base alla zona nella quale è inserita la PdQ;
- Emerge uno sviluppo dell'identità del luogo all'interno della PdQ di BarAtto e la promozione di attività auto-organizzate da parte dei partecipanti.

Generazioni&Sinergie

Telefonata con S.A.

- Riconosce l'impatto favorevole di rendere un posto accessibile per tutti. L'intergenerazionalità viene sviluppata più facilmente dove non ci sono restrizioni;
- Non bisogna creare sempre e solo forzature nelle relazioni.

Visita PdQ con responsabili

- Intergenerazionalità è secondo loro un termine difficile da circoscrivere;
- Per la certificazione della seconda chiave loro non tengono conto unicamente delle attività formali ma anche dello spazio. Quest'ultimo deve essere invitante e accessibile per più età. Bisogna trovare un buon equilibrio tra formale e informale.

Attività per tutte le età

R.C. - PdQ Semki

- Possibilità di accesso per persone appartenenti a tutte le età;
- Attualmente adesione di persone dai 25 in su fino agli 80 anni;
- Prevalenza di giovani che forniscono aiuto e di anziani che ne usufruiscono.
- Le famiglie non hanno ancora chiesto aiuto, R.C. presume che ci siano già gli asili, altre mamme o le nonne;

- Una mamma si era proposta per accudire eventuali bambini.

C.M. - PdQ Pro Senectute

- Possibilità di accesso per persone appartenenti a più età;
- Presenza di persone di più generazioni nei contesti, attualmente però vi è una prevalenza di anziani e giovani;
- Le generazioni “di mezzo” sono quelle più occupate perché lavorano.

Generazioni&Sinergie

Visita PdQ con responsabili

- Importante offrire opportunità per tutti, prestare attenzione sia all’organizzazione degli spazi e delle offerte che agli orari nei quali si può usufruire delle PdQ.

La reciprocità

R.C. - PdQ Semkì

- I responsabili non richiedono di dare qualcosa in cambio;
- Ci sono usufruenti che non danno nulla in cambio;
- Ci sono persone che dopo essere state aiutate da un volontario si iscrivono a loro volta al volontariato oppure danno soldi per ringraziare;
- La reciprocità è una questione sulla quale vogliono discutere i responsabili;
- I volontari tornano contenti per quello che vedono dall’utente;
- Lo scambio avviene in una relazione tra volontari e utenti.

C.M. - PdQ Pro Senectute

- Lo scambio concreto di favori ricercato e più richiesto da parte dei responsabili;
- Lo scambio avviene tra cittadini che si aiutano reciprocamente;
- L’incontro tra le generazioni potrebbe favorire il crearsi di relazioni a lungo tempo.

Generazioni&Sinergie

Visita PdQ con responsabili

- Due livelli differenti di scambio: uno di aiuti concreti (richiesti) e l’altro relazionale, quest’ultimo, se si dovesse creare, sarebbe un elemento aggiunto a favore della PdQ.

Il ruolo delle figure professionali nella promozione della relazione

R.C. - PdQ Semki

- Ci sono dei responsabili che gestiscono la PdQ e che mettono in contatto i volontari con gli utenti/usufruenti;
- Per adesso i responsabili accompagnano i volontari presso l'utente, questo per conoscerli (i volontari) e per tutelarsi in caso dovesse succedere qualcosa. L'obiettivo è però quello, una volta conosciuto il volontario, di responsabilizzarlo;
- Difficoltà attuale dei responsabili di a gestire tutte le richieste che arrivano dal quartiere (causa: risorse e tempo a disposizione).

C.M. - PdQ Pro Senectute

- Ci sono dei responsabili, loro si occupano di promuovere spazi e attività invitanti;
- Mettono in contatto i cittadini e poi loro generano accordi spontanei e in autonomia (i responsabili fungono da "scintilla");
- Vogliono responsabilizzare i cittadini sia per valorizzare le loro risorse ma anche per un discorso di gestione più ottimale delle richieste (hanno un'équipe composta non solo da responsabili ma anche da cittadini che collaborano attivamente).

Generazioni&Sinergie

Visita PdQ con responsabili

- C.M. consiglia a R.C. di responsabilizzare di più i volontari al fine di riuscire a rendere più gestibili tutte le richieste che arrivano presso la loro PdQ.

L'educatore/trice

R.C. - PdQ Semki

- Non c'è la figura dell'educatore/trice ma viene vista come interessante, insieme ad altre professioni di aiuto alla persona, per la competenza empatica e di supporto;
- Figura interessante per il sostegno ai volontari.

C.M. - PdQ Pro Senectute

- Educatore/trice presente in tutte le PdQ (sono quattro);
- Posizione "dietro alle quinte" affinché i legami abbiano modo di crearsi;
- Insegnare ai cittadini di prendersi cura dei propri contesti;
- Emerge l'importanza della competenza legata all'osservazione.

Generazioni&Sinergie

Telefonata con S.A.

- Le PdQ non richiedono necessariamente la presenza dell'educatore/trice, viene piuttosto richiesta o resa necessaria dal momento in cui dovesse iniziare a crescere e svilupparsi, questo, attraverso la proposta di più attività e l'attivazione di interrelazioni e dinamiche sociali più complesse.