



Reggio Emilia
città
delle persone

mi riguarda

**costruiamo insieme
un nuovo modello di welfare**

guida alla discussione

sommario

Alcune riflessioni sul welfare cittadino

pag 5

L'organizzazione della giornata

pag 6

Il metodo di lavoro della giornata

pag 6

Gli ambiti di discussione

pag 8

Come saranno utilizzati i risultati

pag 9

I prossimi passi

pag 9

Desideriamo generare una città che cura e che si prende a cuore il benessere delle persone.

La cura è aspirare alla felicità, è saper coltivare la speranza.

La cura è dialogo da sostenere, è conflitto da accettare e ricomporre, è interazione continua dall'alto al basso e dal basso all'alto, trasversale e orizzontale.

La cura accetta la sfida di maggiori “costi funzionali” per avere maggiori effetti sociali, mette in conto lo spreco, apparente, di energie e risorse.

La cura accetta il limite e l'imperfezione, non mente e non si spaventa, coglie la sfida del fallimento possibile.

Pretende fiducia, pazienza, metodo, tempi adeguati, disponibilità a mettersi l'uno nelle mani dell'altra.

La cura è una dimensione collettiva, non individuale, è bellezza e generazione di ambienti che educano e orientano, è capacità di comunicare per alimentare contagi positivi.

Come possiamo immaginare il welfare di questo e dei prossimi anni? Quali valori e principi deve tenere presente e realizzare? Quali priorità e quali modalità di intervento dovrà praticare? Come decidere quali sono i diritti essenziali e i bisogni a cui garantire risposte?

Nel 2024 oltre 7.000 famiglie (più di 10.000 persone) risultavano in carico ai servizi sociali; mentre oltre 5.000 sono stati i contatti dei cittadini che si sono rivolti allo sportello sociale (oltre 20 persone per ogni giorno di effettiva apertura del servizio).

Le nuove povertà, le nuove criticità e la crescente complessità dei problemi sociali, uniti alla crisi del personale di cura socio-sanitario che corrisponde ad una più generale crisi del rapporto tra persone e lavoro, richiedono un ripensamento complessivo del sistema di welfare locale.

Il Comune di Reggio vuole costruire letture, nuovi approcci a queste ed altre sfide attraverso una chiamata collettiva per tutti i cittadini e le cittadine, le imprese, le organizzazioni, gli istituti bancari, i negozianti, i professionisti e le professioniste: una chiamata alla città intera.

Attraverso un lungo processo di ascolto e partecipazione si intende ridefinire gli equilibri, mettendo la società civile al centro delle scelte strategiche e programmatiche del welfare, affinché ciascuna persona possa contribuire direttamente a definire la qualità del proprio vivere in ogni fase e aspetto della propria vita, convinti che la cura abbia una dimensione collettiva e che si debba praticare in una logica di corresponsabilità e partecipazione.

“Mi riguarda. Costruiamo insieme il nuovo sistema di welfare”: con questo invito il Comune di Reggio Emilia, Area Cura della comunità e della città sostenibile, in collaborazione con Farmacie Comunali Riunite, chiama la città a una mattinata di lavori per definire insieme le priorità e i temi del welfare a partire innanzitutto dalla propria esperienza personale e professionale e dalle proprie competenze e responsabilità. Dalla qualità di vita delle persone anziane a quella delle famiglie, dalle possibilità che offriamo come città alle persone con disabilità alle difficoltà che ancora oggi incontrano appena escono di casa, dalle opportunità che fatichiamo ad allestire per le persone con esperienza migratoria alle fatiche e desideri di futuro dei giovani e giovanissimi fino alle molteplici fragilità che ogni essere umano vive, incontra, attraversa nella propria vita: questi saranno alcuni degli oggetti di discussione.

Ci sono aspetti del welfare che riguardano ognuno di noi: non è solo una questione per specialisti ma un tema trasversale che tocca la vita di tutte le persone.

La nostra è una città con una forte tradizione solidaristica che oggi affronta sfide sempre più complesse. Una città che cura e si prende a cuore il benessere delle persone, di tutte le persone, è la visione trasformativa che ci sta guidando in questo percorso; una visione che per essere realizzata richiede al Comune una forte spinta a potenziare e innovare processi e metodi di lavoro e dall'altra parte ha bisogno che le realtà del nostro territorio, da sempre capaci di offrire soluzioni pratiche e risposte concrete ai bisogni, si mettano tutte insieme al lavoro.

Per questo, Mi riguarda. Costruiamo insieme il nuovo sistema di welfare è l'invito, perché tutti – in una fase o nell'altra della vita – abbiamo bisogno di essere ascoltati e sostenuti e perché tutti possiamo fare una parte in questa costruzione di opportunità.

La giornata si basa su alcuni presupposti, a partire dalla dimensione universalistica che ha contraddistinto la costruzione del nostro sistema di welfare: la corresponsabilità come fondamento delle libertà individuali e comunitarie, la possibile ricerca non solo di una soluzione (temporanea o definitiva) ai problemi delle persone e delle famiglie, ma della ricerca di una possibile pubblica felicità, la costruzione di una economia sociale giusta e di una opportunità di occupazione per tutti. Buon lavoro!

Marco Massari, Sindaco

Alcune riflessioni sul welfare cittadino

Testo a cura di Gino Mazzoli

Abbassata la caligine dell'esplosione pandemica, si intravedono tre movimenti:

→ l'aumento del disagio psichico soprattutto nei minorenni, ma non solo

→ una nuova visione del lavoro soprattutto nei giovani che stanno sviluppando maggiore attenzione alla qualità della vita indotta dal lavoro

→ lo spostamento verso la montagna che non è soltanto legato all'ambiente più salubre e allo smart working, ma anche da un minor costo della vita. In gioco c'è un riassetto soprattutto psicologico, perché il mondo non dà grandi segni di speranza e dopo la pandemia è calata la fiducia nel futuro, nel progresso inarrestabile, nella salute garantita, ma soprattutto nella tenuta del clima e della pace. Ciò ha ricadute molto forti non solo sulla salute psichica in senso stretto (intesa come utenti dei servizi psichiatrici), ma sulla capacità di tutti di progettare il futuro in termini di sacrificio, investimenti, scommesse. La gente è più cauta. Si attendono gli eventi. Ci si risparmia. Nel frattempo, dentro le famiglie aumentano le tensioni che spesso, per fortuna non frequentemente nella nostra provincia, sfociano in episodi di cronaca nera. Scuola e lavoro sono i luoghi chiave per osservare questi cambiamenti.

Un punto caldo di questa situazione è la tensione tra aspettative messe addosso ai figli da famiglie e scuola; quest'ultima, inoltre, non può assumere una funzione educativa che spetterebbe ad altri, ma non può nemmeno sottrarsi del tutto. È un luogo chiave pure il lavoro che registra modificazioni forti anche nel giro di un solo anno (spostamenti di 10.000 persone tra inattivi, occupati e disoccupati) e dice non solo di itinerari tormentati, ma anche di esitazioni, timori, vite precarie, non necessariamente povere. Sta crescendo una massa di persone invisibili depresse, a volte disperate, molto spesso risentite verso le istituzioni e dunque verso lo spazio pubblico che è la casa di tutti.

Anche in una provincia come la nostra che è tra le più benestanti d'Italia, la presa di contatto con il vasto panorama che il Rapporto Coesione Sociale consente, fa emergere, insieme all'indubbia capacità di tenuta economica e integrazione sociale, criticità proprie di questo tempo, più marcate in altre regioni d'Italia e in altre nazioni, ma che cominciano a mostrarsi anche nella nostra provincia e di cui bisogna tenere conto quando si progettano le politiche.

Nel rapporto emergono soprattutto:

→ la grande massa di lavoratori invisibili non tutelati

→ le sofferenze psichiche dei giovani, e non solo di essi (23.000 persone seguite dai servizi psichiatrici territoriali pubblici, cui è realistico aggiungerne altrettante rivolte al privato e una percentuale simile gestita con farmaci dai medici di medicina generale).

La scena va integrata dalla considerazione di persone:

→ senza dimora o con domicili molto precari

→ affette da demenza, che già anni fa avevamo visto aumentare di quasi 1000 unità ogni anno

→ con disabilità che necessiterebbero di sostegni molto elevati.

È tutta gente che non può reggere il ritmo di una società iperveloce e iper-prestativa. Basta valutare il numero dei care giver che si prendono cura di queste persone per rendersi conto di quante persone sono coinvolte da queste situazioni e dove può trovare radici il risentimento così diffuso in questo tempo verso chi ha posizioni di governo a tutti i livelli.

Coesione sociale significa che tutta la comunità si appropria del disagio che l'attraversa.

Il rapporto Caritas appena pubblicato mostra come nel Nord Italia la povertà assoluta negli ultimi 10 anni è raddoppiata mentre nel Sud Italia è cresciuta solo del 12%. I poveri assoluti del Nord per la prima volta hanno superato numericamente i poveri assoluti del Sud.

I rapporti di Eurostat, Eurispes e Bankitalia segnalano che il 60% degli italiani fatica ad arrivare a fine mese: si tratta di persone che hanno spesso casa e lavoro. Sono i nuovi vulnerabili del ceto medio.

Non sono dati applicabili automaticamente alla nostra provincia, ma l'aumento del lavoro precario anche da noi ci instrada in quella direzione.

Serve un fare utile che in una relazione ravvicinata (nella scuola, nel lavoro, nella gestione di servizi) possa aprire spazi di fiducia.

Si può ipotizzare che una provincia come la nostra, che ha sempre avuto nella qualità delle relazioni comunitarie la propria forza distintiva, abbia un patrimonio consistente di capitale sociale da mettere in campo particolarmente qualificato e consistente. Ma il processo erosivo di questo plancton che nelle relazioni micro-sociali consente la costruzione continua di fiducia e di significato dello stare al mondo, è piuttosto veloce.

Bisogna porvi mano per tempo con lucidità e tenacia. Occorre trovare il modo di investire in modo industriale nell'allestire risposte condivise a questi problemi. Non è un rimpallo di responsabilità. È un lavoro di squadra. Tutti insieme.

L'organizzazione della giornata

9.00

Accoglienza e registrazione dei partecipanti, accompagnamento ai tavoli

9.30

Saluti istituzionali del Comune di Reggio Emilia e della Regione Emilia-Romagna

Introduzione di

Annalisa Rabitti e Davide Prandi

Intervento di

Gino Mazzoli

Psicosociologo esperto di welfare di comunità

Prima sessione di discussione

La prima sessione riguarda le tendenze in atto che interessano, in senso ampio, il welfare cittadino. Qui si tratta di ragionare sui cambiamenti, positivi e/o negativi, che interessano, o interesseranno in un prossimo futuro, le dinamiche sociali ed economiche della comunità reggiana. Si tratta, in altre parole, di mettere in evidenza e discutere le direzioni verso cui si sta andando e quali sono le conseguenze, positive e/o negative, che le tendenze individuate potranno avere sul sistema di welfare cittadino.

Intervento di

Vito Mancuso

Teologo laico e filosofo

Seconda sessione di discussione

La seconda sessione riguarda le priorità di intervento da realizzare, a partire dalle tendenze individuate nella prima sessione di discussione. Qui, si chiede ai partecipanti e alle partecipanti di provare a ragionare sulle azioni e progetti che si potrebbero/dovrebbero realizzare insieme, ciascuno secondo le proprie risorse, competenze e disponibilità

13.00

Riflessioni sugli esiti delle discussioni e chiusura dei lavori

Ciascun tavolo è moderato da un/a facilitatore/trice e/o da un/a esperto/a sul tema che ha il compito di stimolare la discussione e fare la sintesi dei temi emersi nel corso delle discussioni.

Una volta concluso il lavoro in gruppi, saranno presentati, in sessione plenaria, le sintesi delle discussioni, corredate da alcune domande aperte a tutta la platea.

I risultati della giornata di lavoro saranno restituiti anche attraverso l'elaborazione di instant report che sarà inviato a ciascun partecipante.

Il metodo di lavoro della giornata

L'AI-Town Meeting

Il Town Meeting è uno strumento di partecipazione diretta al governo locale da parte dei cittadini, che ha le sue origini nella regione statunitense del New England e che ha avuto un notevole sviluppo negli ultimi vent'anni anche in Europa.

La declinazione moderna del Town Meeting (electronic Town Meeting, o e-TM) fino ad ora ha coniugato il vivo della discussione su piccola scala con l'elettronica: da una parte permettendo di trasmettere tempestivamente gli esiti dei lavori di gruppo ad un'assemblea plenaria; dall'altra introducendo la possibilità di conoscere le opinioni dei singoli attraverso il televoto. Ora, nell'era dell'intelligenza artificiale, nel caso di "MiRiguarda" sarà realizzato per la prima volta un town meeting con l'AI, che prende quindi il nome di la-TM, sperimentando in modo innovativo la tecnologia più avanzata che offre la contemporaneità ma mettendola a servizio dell'essere umano.

Nell'AI-TM si alternano quattro differenti fasi di lavoro, tutte volte a facilitare i partecipanti nel trattamento dei temi oggetto di discussione:

- l'informazione e l'approfondimento, che consentono ai partecipanti di acquisire stimoli utili al dibattito;
- la discussione per piccoli gruppi, che facilita l'ascolto reciproco e il confronto con opinioni differenti dalla propria;
- la riflessione sugli esiti dei lavori di gruppo una volta sintetizzati dall'IA e restituiti all'intera assemblea;
- la votazione, che permette ai partecipanti di esprimere le proprie preferenze individuali (con un'App dedicata).

Quali caratteristiche avrà questo incontro?

L'incontro è aperto alla Città e a tutti coloro che vogliono contribuire a definire un nuovo modello di welfare per la comunità Reggiana. Sono state invitate oltre 900 persone, ed è stato pubblicizzato l'incontro attraverso i canali istituzionali del Comune di Reggio Emilia e tramite una campagna di affissioni pubbliche. I partecipanti e le partecipanti hanno potuto scegliere, al momento dell'iscrizione, a quale ambito tematico contribuire al fine di consentire a tutti e tutte di esprimere il proprio punto di vista in modo consapevole, trovandosi a discutere su un tema e su un territorio di cui hanno un'esperienza diretta.

Il supporto dell'intelligenza artificiale

Come preannunciato, con l'evento "MiRiguarda" si è deciso di cavalcare l'onda dell'innovazione utiliz-

zando l'intelligenza artificiale come strumento che si è dimostrato efficace per sostenere e accelerare l'analisi dei risultati della giornata: dopo un'attenta esplorazione e sperimentazione delle diverse possibilità disponibili è stato scelto NotebookLM, come strumento utile per elaborare in tempo reale il contenuto dell'istant report, a partire dagli esiti delle discussioni dei tavoli.

NotebookLM (dove "LM" sta per Language Model) è uno strumento AI progettato da Google per aiutare gli utenti a lavorare con i propri documenti in modo intelligente e personalizzato. È basato su modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM), simili a quelli alla base di ChatGPT, ma con un focus particolare sulla contestualizzazione rispetto ai documenti forniti dall'utente. NotebookLM consente agli utenti di: caricare documenti nel proprio "notebook"; il modello AI analizza i documenti, ne comprende i contenuti e li rende consultabili; l'utente può porre domande o richiedere sintesi, spiegazioni, relazioni tra concetti, estrazione di citazioni, o idee per la scrittura, sulla base dei propri materiali; tutte le risposte sono fondate sui documenti caricati, e vengono fornite con riferimenti precisi al testo originale.

Nel caso dell'evento MiRiguarda NotebookLM sarà impiegato nel modo seguente:

→ caricamento dei Documenti: i report di discussione dei tavoli redatti da facilitatori/trici saranno caricati come documenti sorgente in NotebookLM;
→ analisi e sintesi guidate: NotebookLM, sarà utilizzato per generare in tempo reale, al termine di ciascuna sessione di discussione, un riassunto automatico dei punti chiave emersi da ciascun tavolo ed in particolare:

1. (prima sessione) le tendenze in atto che interessano, in senso ampio, il welfare cittadino, evidenziando i cambiamenti che interessano la comunità reggiana;
2. (seconda sessione) le priorità di intervento da realizzare, a partire dalle risorse, competenze e disponibilità degli stessi partecipanti.

L'analisi sarà strutturata in modo da interrogare il sistema di AI in merito alle risposte fornite dai gruppi sugli 8 ambiti di discussione a cui i partecipanti hanno scelto di aderire:

1. la cura come stile di vita della comunità: sviluppare promozione sociale e cura diffusa;
2. promuovere e sostenere un'economia giusta: il lavoro ha/a impatto sociale;
3. comunicare il sociale: rendere la comunicazione parte della cura;
4. fare insieme per fare meglio: innovare metodi, processi e partnership;

5. favorire la prossimità: intercettare le persone prima;
6. prendersi cura delle persone: offrire qualità alla longevità;
7. una città aperta e senza barriere: affermare, tutelare e realizzare i diritti essenziali di tutte le persone;
8. realizzare il diritto alla bellezza: luoghi, non spazi.

Una volta prodotte le sintesi queste saranno illustrate alla sala in forma di presentazioni ppt che saranno proiettate sul maxischermo in sala. In parallelo, i testi generati dalla IA saranno impaginati all'interno dell'istant report che sarà prodotto in tempo reale nel corso dell'evento.

Gli ambiti di discussione

Nel corso della progettazione dell'incontro sono stati individuati 8 ambiti di discussione e confronto:

1

la cura come stile di vita della comunità: sviluppare promozione sociale e cura diffusa. La cura deve rinforzare le leve di salute come stile di vita quotidiano, non essere finalizzata solo a guarire dalla malattia. La salute non deve essere una responsabilità solo individuale: serve organizzare la comunità e la vita collettiva verso la salute. Restare e tenersi in salute deve essere priorità della vita sociale, a prescindere dal reddito, dalle condizioni lavorative, dalle dimensioni domestiche e dalla malattia stessa: la salute va perseguita come stile di vita della comunità, nella comunità. È necessario diventare una comunità che cura, che sa prendersi cura, che sa riorganizzarsi per avere cura e agire la cura come salute;

2

promuovere e sostenere un'economia giusta: il lavoro ha/a impatto sociale. Il lavoro ci definisce come persone e come collettività, costruisce parte della identità, è una leva di autorealizzazione così come è metro del livello di civiltà di ogni comunità. Il lavoro è un diritto, ma è anche vero che il lavoro è definito dalla produttività. Un'economia giusta sa conciliare i processi economici con i diritti civili: è necessario promuovere, sperimentare, diffondere l'economia sociale e iniziative imprenditoriali a impatto sociale, così come facilitare e sostenere l'inclusione lavorativa e la formazione delle persone con maggiori fragilità. Il benessere delle persone deve essere integrato in ogni ambito di vita ed è responsabilità collettiva: è necessario favorire esperienze di welfare aziendale a filiera corta e volontariato organizzativo;

3

comunicare il sociale: rendere la comunicazione parte della cura. La cura si pratica con le azioni, ma anche con le parole, con la costruzione di senso condiviso, di narrazioni identitarie buone che attraverso il racconto favoriscono una cultura di non ostilità: è necessario raccontare l'ascolto e la relazione come pratiche quotidiane dei servizi, degli operatori, ma anche come patrimonio di ciascun individuo nella costruzione di una comunità accogliente e coesa. È necessario cambiare le narrazioni del sociale affinché la rappresentazione della società sia più articolata e complessa per essere più vicina alla realtà; è necessario sviluppare dispositivi di diffusione delle azioni di welfare cittadino perché la conoscenza è un diritto, oltre che il primo motore di empowerment di ciascuna persona;

4

fare insieme per fare meglio: innovare metodi, pro-

cessi e partnership. La cura deve essere un gesto collettivo: è necessario modificare gli assetti di potere per sviluppare co-programmazione e co-progettazione: sondare e affrontare vincoli, limiti, opportunità, risorse, strategie, scelte. È indispensabile assumere l'impatto come orientamento di valutazione dei servizi e delle policy, definire come impostare set di indicatori adeguati e come misurare. È tempo di sperimentare approcci innovativi: dal welfare culturale all'intelligenza artificiale, dall'economia sociale alla partecipazione civica è necessario mischiare saperi e professionalità, costruire esperienze che possano sedimentare competenze, essendo al tempo stesso generative;

5

favorire la prossimità: intercettare le persone prima. Si avverte l'esigenza di ripensare e rinnovare i luoghi di ascolto dei cittadini: immaginare insieme quali luoghi per quali cittadini, come favorire l'ascolto, come incentivare la condivisione delle proprie fragilità e difficoltà. In ogni quartiere esistono servizi e soggetti anche di natura privata che sono vere e proprie antenne di territorio: come promuovere il valore sociale e civico che producono? Come incentivare/sviluppare/riconoscere un ascolto diffuso sul territorio? Ciascun individuo attraversa fasi di vita che sono/possono essere significative, che comportano cambiamenti, che richiedono nuovi equilibri, che portano incertezze e, a volte, fatiche: è necessario supportare le fasi di transizione della vita dei singoli, dei nuclei e delle collettività: definire quali, come e con chi;

6

prendersi cura delle persone: offrire qualità alla longevità. Diventiamo una comunità sempre più longeva: serve un nuovo patto intergenerazionale, nuovi equilibri di dialogo e convivenza tra generazioni, affinché ciascuno possa trovare soddisfazione dei propri diritti e desideri, alla propria velocità, in spazi adeguati a garantire qualità in tutte le fasi della vita. Proprio per queste ragioni, è urgente de-istituzionalizzare i servizi a favore delle persone di ogni età che presentano condizioni di grave compromissione, per umanizzare ulteriormente le condizioni di vita e le risposte a quei bisogni. Il lavoro di cura è un lavoro diffuso, che attraversa tutte le generazioni, tutte le condizioni economiche, sociali e culturali ed è un lavoro faticoso, spesso alienante: è necessario sviluppare caring communities e supporto ai caregiver di ogni età affinché la cura possa essere un atto collettivo, in cui nessuno è lasciato da solo.

7

una città aperta e senza barriere: affermare, tutelare e realizzare i diritti essenziali di tutte le persone. Nessun diritto è garantito in modo assoluto, poiché è esito della cultura del tempo che si vive: se non si

vuole arretrare sui diritti è necessario promuovere in modo incessante una cultura di parità e di contrasto di ogni forma di violenza. L'accessibilità (fisica, culturale, alle opportunità ...) richiede di praticare i diritti di equità senza costruire mondi diversi e paralleli, ma una città in cui tutti e tutte possano trovare piena soddisfazione dei propri bisogni e desideri, in modo armonico e integrato: questo significa rimettere ciascuna persona al centro delle scelte e delle policy. La coesione sociale è un diritto collettivo: è necessario favorire e promuovere contesti inclusivi, nello sport, nella scuola, nel lavoro, nella socialità;

8

realizzare il diritto alla bellezza: luoghi, non spazi. Un luogo esprime l'anima di chi lo vive, uno spazio è un semplice contenitore di attività: ogni cittadino merita di vivere e lavorare/studiare in luoghi quotidiani di arte e bellezza, inclusivi e accessibili, merita luoghi pubblici che favoriscano una vita sana, serena, tutelata, bella, a misura di ognuno/a. A maggior ragione, i luoghi di servizio devono essere belli, aperti, intersezionali e accessibili, perché anche attraverso i luoghi si restituisce dignità alle persone, le si accoglie, le si valorizza e rinforza, le si educa e con loro si educa la comunità. I luoghi non sono solo spazi.

Come saranno utilizzati i risultati

Al termine della giornata di lavoro sarà prodotto, e inviato a tutte le persone che hanno preso parte all'incontro, un instant report con i risultati emersi dai tavoli di discussione. Questi saranno analizzati da un gruppo misto composto da organizzazioni pubbliche e private e costituiranno la base conoscitiva per organizzare i contenuti e le successive fasi del processo di elaborazione del nuovo sistema di welfare cittadino.

I prossimi passi

I prossimi passi consistono nell'individuare, in base a quanto emerso dalla giornata di lavoro, gli assi tematici, le priorità di intervento, e le azioni da intraprendere, accompagnate dalla definizione degli strumenti amministrativi ed operativi per realizzarle.

In particolare, si prevedono due ulteriori fasi di lavoro:

- 1.** la prima, che sarà avviata da giugno, riguarderà gli aspetti di co-programmazione, con l'obiettivo di giungere a patti, protocolli ed accordi in grado di assicurare un più ampio programma di pianificazione degli interventi da intraprendere, delle responsabilità e degli impegni di ciascun attore, che coinvolgerà anche tutti i partecipanti, nella misura in cui ciascuna persona deciderà di contribuire;
- 2.** la seconda, conseguente alla precedente e da avviarsi da gennaio 2026, riguarderà la co-progettazione degli interventi, con l'obiettivo di tradurre i progetti da realizzare in azioni concrete e sistemiche, a cui i diversi attori contribuiranno direttamente.