

Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

**Dottorato di ricerca in Sociologia
XXV ciclo**

Settore Concorsuale di afferenza 14/C2
Settore scientifico-disciplinare
SPS/08 Sociologia dei processi culturali e comunicativi

**Servizi relazionali e inclusione sociale: due studi di caso sul
coinvolgimento delle famiglie nel Comune di Parma**

Tesi di dottorato del candidato: dott.ssa Giovanna Vendemia

Il Coordinatore del Dottorato
Chiar.mo Prof. Ivo Colozzi

Il Tutor
Chiar.mo Prof. Riccardo Prandini

Esame finale anno 2013

INDICE

INTRODUZIONE

1. Il disegno della ricerca	pag.	7
2. Gli obiettivi di ricerca	»	9
3. Note biografiche e metodologiche	»	10

PARTE PRIMA

Dimensioni teoriche dei servizi relazionali tra sociologia e scienze sociali	»	11
---	---	-----------

CAPITOLO 1

II PRINCIPIO DELLA RELAZIONALITÀ NEI SERVIZI	»	13
1.1 Radici sociologiche dei servizi relazionali	»	14
1.1.1 Effetti interni ed esterni dei servizi alla luce del paradigma relazionale	»	17
1.1.2 Tipologia di servizi e livelli di relazionalità crescente	»	22
1.1.3 Esigenze di mercato e servizi: una mediazione possibile?	»	28
1.2 Elementi di relazione: i ruoli e le aspettative nella sociologia di Parsons	»	31
1.2.1 Quale senso per le professioni?	»	37
1.2.2 Il controllo riflessivo con riferimento a Giddens e alle ripercussioni operative sui modelli di casework	»	39
1.2.3 Comunicazione e linguaggio con cenni alla sociologia di Goffman	»	41
1.3 L'importanza dei processi di comunicazione	»	42
1.3.1 E' possibile ridurre l'asimmetria dei ruoli?	»	44
1.3.2 La dimensione del tempo nella costruzione delle relazioni	»	47
1.3.3 Lavorare "sulle relazioni" e "con le relazioni" in una dimensione sincronica	»	49
1.3.4 Lavorare "per le relazioni" e "a beneficio delle relazioni" in una dimensione diacronica	»	50
1.4 Il gioco della relazionalità nei modelli teorici di social work	»	53
1.4.1 L'influenza dei modelli psicodinamici: il caso dell'indagine psico-sociale	»	57
1.4.2 Perché soffermarsi su Helen Perlman?	»	60
1.4.3 I modelli sistemico-relazionali e l'utilizzo del colloquio di aiuto	»	62
1.5 L'esercizio della riflessività nelle best practices	»	67
1.5.1 Critical best practice	»	69
1.5.2 Tra individualismo e relazionalità: tracce di riflessività nelle teorie psicologiche di nuova generazione	»	72

CAPITOLO 2		
CONTESTUALIZZARE I SERVIZI SOCIALI RELAZIONALI NELLA GOVERNANCE LOCALE	»	79
2.1 La governance locale, tra buon governo dei servizi e partecipazione	»	80
2.2 Il governo dei servizi: i principi della sussidiarietà e la garanzia dei livelli essenziali	»	84
2.2.1 Gli strumenti della programmazione	»	88
2.2.2 Profili di Comunità e sviluppo del capitale sociale nella Regione Emilia Romagna	»	89
2.2.3 Quale ruolo per la famiglia nelle politiche sociali?	»	96
2.3 La partecipazione: il punto di vista di un laboratorio regionale sul lavoro di comunità	»	102
2.4 L'utilità sociale della partecipazione plurale secondo Gadrey	»	106
2.5 Contestualizzare i processi di morfogenesi del welfare	»	108
2.5.1 Una morfogenesi realizzata solo in parte	»	111
2.6 Come lavorare con la rete: <i>"to be or not to be community oriented?"</i>	»	113
2.7 Conclusioni: dove si collocano i progetti di comunità?	»	121
PARTE SECONDA		
Configurazioni empiriche dei servizi attraverso lo studio di caso	»	125
CAPITOLO 3		
LA RICERCA EMPIRICA		
3.1 Il contesto di riferimento: cambiamenti nelle politiche familiari della Regione Emilia Romagna	»	127
3.2 Il "modello Parma": dai fatti di cronaca della città ai progetti "a misura di famiglia"	»	129
3.2.1 I progetti Family Friendly	»	135
3.2.2 I Laboratori famiglia	»	136
3.3 Primo Case Study: il progetto "Laboratori Compiti" in una città in cui le relazioni ripensano se stesse	»	137
3.3.1 Origini del progetto e finalità	»	138
3.3.2 Tracce di riflessività nelle due versioni progettuali	»	140
3.3.3 La costruzione della rete: le associazioni familiari e i suoi volontari	»	143
3.3.4 Stato attuale del progetto tra vincoli e risorse disponibili	»	145
3.3.5 Le famiglie coinvolte: come osservare la loro partecipazione?	»	149
3.4 Metodologia utilizzata: la scelta delle tecniche qualitative dopo una survey	»	151
3.4.1 Un database dal quale partire	»	152
3.4.2 Osservazione partecipante e diario etnografico	»	163
3.4.3 I focus group con i volontari	»	168
3.4.4 Dalle note metodologiche all'analisi ermeneutica	»	170
3.4.5 Le interviste in profondità con le famiglie coinvolte	»	177
3.4.6 Le famiglie verso un modello di rete	»	179
3.5 Secondo Case Study: il progetto "La Famiglia insieme in Quartiere"	»	185
3.5.1 Le Fasi del progetto	»	187
3.5.2 Il racconto degli 8 progetti nella parole di chi li ha realizzati	»	191

3.5.3 I canali informativi: note conclusive dell'intervista di gruppo	»	200
CAPITOLO 4		
I RISULTATI DELLA RICERCA		
4.1 Evoluzioni ed elementi di relazionalità prodotta dal Progetto “Laboratorio	»	203
4.1.2 Tempo e forma delle relazioni	»	207
4.1.3 I processi di sviluppo nelle dimensioni A-I e G-L	»	210
4.1.4 La soggettività delle famiglie: un obiettivo raggiunto in parte	»	214
4.1.5 Un esempio di sviluppo del progetto	»	215
4.1.6 Elementi di morfogenesi del progetto “Laboratorio Compiti”	»	218
4.1.7 Considerazioni conclusive	»	220
4.2 Evoluzioni ed elementi di relazionalità prodotta dal Progetto		
“Famiglie insieme in quartiere”	»	221
4.2.1 Forza, Debolezza, Opportunità e Minacce dei progetti	»	223
4.2.2 Considerazioni conclusive	»	229
4.3 Comparazione dei due progetti	»	230
4.4 Servizi relazionali e processi di inclusione: considerazioni conclusive	»	232
APPENDICE METODOLOGICA	»	235
BIBLIOGRAFIA	»	263
SITOGRAFIA	»	275

INTRODUZIONE

Un aquilone, si sa, può continuare a volare con o senza presa; ciò che non sarà possibile controllare sono gli improvvisi movimenti. La possibilità di esercitare una *guida forte* farà la differenza, e permetterà al volo di mantenersi costante anche di fronte ai cambiamenti, senza avere la pretesa di determinarne la direzione.
(Giovanna Vendemia)

1. Il disegno della ricerca

Questa ricerca trae origine dalla mia esperienza lavorativa nel campo dei servizi sociali e da una domanda di fondo che da tempo mi accompagna e mi “tormenta”, lavorando a contatto con situazioni *sempre* urgenti, che richiedono interventi tempestivi.

È possibile all’interno dei servizi (ri)trovare tempo e spazio da dedicare alle relazioni sociali? E ancora, è possibile che questo *tempo delle relazioni* possa essere riconosciuto nel suo valore professionale anche dagli enti e dalle amministrazioni locali?

Ancora oggi, nell’immaginario collettivo degli operatori sociali, *il lavoro di comunità resta* l’unico e privilegiato luogo ove realizzare interventi professionali più simmetrici e all’interno dei quali giocare la propria creatività e propositività. In questa direzione, la normativa vigente in tema di politiche sociali ha introdotto strumenti di programmazione basati su principi come la co-progettazione e co-responsabilità delle azioni, che s’ispirano a un modello di sviluppo comunitario.

Sebbene il sistema di offerta dei servizi si sia arricchito di tali principi, il lavoro di comunità resta, tuttavia, ancora molto distante dal lavoro generalmente svolto nei servizi territoriali, incapaci per ragioni strutturali e culturali di accogliere dentro di sé tale funzione.

Il concetto sociologico di *servizio relazionale* può offrire, in questo senso, un grande contributo al mondo dei servizi e una configurazione diversa, talora meno utopistica, del *community work*.

Nei servizi relazionali le distanze tra operatori e famiglie si accorciano e le relazioni non hanno più come unica finalità l’aderenza a progetti o servizi già definiti altrove.

Nei servizi relazionali la situazione è differente e le Istituzioni con i suoi operatori sociali sono *implicati*, ovvero chiamati in causa e ‘agganciati’, da quella parte di *sociale* coinvolto in un tema di interesse comune.

Questo concetto ha un effetto potente, ovvero quello di rappresentare in maniera completamente diversa il ruolo di tutti i possibili attori di un progetto sociale: dalle famiglie ad ogni altro soggetto della comunità.

Il primo capitolo della ricerca consente di focalizzare le principali dimensioni sociologiche del concetto di *servizio*, alla luce dei processi comunicativi che animano le relazioni tra attori sociali, e influenzano le aspettative di ruolo e i processi di controllo riflessivo.

Il paradigma teorico di riferimento è quello relazionale e in tale cornice sarà affrontato il contenuto della dizione *servizi sociali relazionali*.

Nella seconda parte del capitolo la categoria sociale della *relazione* trova specifico approfondimento all’interno dei principali modelli teorici di social work. Esso si conclude con una comparazione tra i modelli di lavoro psicodinamico, sistemico e relazionale e con una riflessione sull’apporto fornito alla metodologia di lavoro relazionale da un approccio psicologico cognitivista di nuova generazione.

Dopo aver trattato le principali dimensioni teoriche o *sfide relazionali* (Donati, 1991) che interessano il mondo dei servizi di prossimità, si è cercato di contestualizzare alcuni aspetti strutturali e culturali di politica sociale, in cui si inseriscono i progetti trattati nel corso della ricerca empirica.

Nel secondo capitolo viene affrontato dunque il tema della *governance* locale come espressione di partecipazione, responsabilità e integrazione della società civile nello sviluppo della comunità. Il capitolo si divide in due parti; la prima, prende in esame il governo dei servizi mediante una disamina delle principali leggi nazionali e regionali dell’Emilia Romagna; la seconda parte, si focalizza sui livelli di partecipazione dei soggetti di Terzo Settore, accanto agli attori pubblici. Attraverso una serie di argomentazioni applicative, si cerca di illustrare come gli strumenti della programmazione regionale, seppur ineccepibili sotto il profilo formale, mostrino ancora delle carenze e non soddisfino le esigenze per cui sono stati disciplinati. Una scarsa attenzione relazionale, più rivolta a produrre gli strumenti che non ad *accompagnare* i cambiamenti della comunità, dimostrerebbe la difficoltà di fondo a realizzare una vera *governance*. Il capitolo si conclude con l’idea di (ri)partire dal livello locale, con scelte operative che diano reale consistenza alle spinte culturali che pure si sono diffuse in Regione.

Nel terzo capitolo sono stati presi in esame due studi di caso in grado di riflettere, almeno teoricamente, la normativa regionale che ha articolato una serie di azioni a supporto delle famiglie e delle comunità locali.

I due progetti si inseriscono in una situazione difficile a livello locale, in cui la macchina comunale ha appena raggiunto il suo “collasso” morale, etico e strutturale (con carenza di risorse economiche). Nonostante questo, si vuole comprendere se e mediante quali processi le famiglie coinvolte stiano maturando soggettività sociale e se possano dirsi realizzati *servizi relazionali*. Parallelamente lo sguardo è rivolto anche ai servizi sociali e al ruolo esercitato dall’amministrazione locale.

In particolare, il primo studio di caso si colloca in una logica di sviluppo di welfare di tipo societario; esso è basato interamente sull’apporto di soggetti di Terzo Settore, i quali sono responsabili di ogni fase del processo di realizzazione del progetto, avviato per altro mediante lo strumento del bilancio partecipativo comunale.

Il secondo studio di caso, invece, prende in esame un progetto che si sviluppa mediante un dispositivo peculiare (bando di concorso) che si colloca a metà tra una logica *lib*, ovvero di *empowerment* della libertà di scelta delle famiglie, e una logica di tipo societaria.

In conclusione, nel quarto ed ultimo capitolo, si riportano i risultati della ricerca empirica che illustrano l’impatto delle due esperienze sulla comunità locale e i cambiamenti in termini di responsabilità delle famiglie nella progettazione sociale.

La riflessione si conclude mettendo in evidenza gli elementi più importanti da *re-inserire* nella pratica di lavoro sociale, per la realizzazione di *servizi sociali relazionali*.

2. Obiettivi di ricerca

La mia ricerca è di tipo esplicativo – interpretativa (indagine problematizzante), finalizzata a verificare ed eventualmente integrare la presenza di quegli elementi che in letteratura definiscono un servizio come “relazionale” inteso come «quell’attività frutto della collaborazione della relazione reciproca e cooperativa tra chi eroga e chi riceve una serie di prestazioni di aiuto» (Stanzani, 2006).

Mediante la metodologia dello studio di caso (e l’analisi secondaria di altri progetti attivi sul territorio), la ricerca mira a far emergere se e in che misura le dinamiche relazionali attivate dai progetti in esame abbiano dato vita a logiche riflessive interne, e prodotto effetti esterni al “servizio”, in termini di capitale sociale, di nuovi legami e di reciprocità.

3. Note biografiche e metodologiche

Gli studi di caso inseriti nella ricerca sono due, anche se nel corso della dissertazione si è fatta una breve analisi di altri progetti e dispositivi di tipo *family friendly* (analisi secondaria).

Il metodo d'indagine adottato per realizzare gli studi di caso è stato prevalentemente di tipo qualitativo, basato su tecniche individuali (interviste semi-strutturate e osservazione partecipante) e di gruppo (focus group e intervista di gruppo).

Per il primo studio di caso, inoltre, alcuni dati numerici sono stati estrapolati da un breve questionario rivolto ai volontari attivi nel progetto, ad integrazione dei report di attività (il rapporto tra *survey* e focus group viene approfondito nel paragrafo 3.4.1).

In questa fase, lo studio ha assunto anche i caratteri della ricerca-azione finalizzata a migliorare il sistema di monitoraggio della partecipazione delle famiglie, al progetto.

Per quanto riguarda il secondo studio di caso, l'analisi dei processi riflessivi e di assunzione di responsabilità sociale da parte delle famiglie coinvolte è basata su un lavoro di auto-valutazione, che i gruppi hanno realizzato con riferimento allo schema SWOT (che analizza *strengths, weaknesses, opportunities and threats*).

I due progetti sono stati affrontati con tempi di lavoro molto diversi (il primo studio di caso ha richiesto oltre un anno di approfondimento, mentre il secondo progetto è stato seguito per quattro mesi circa). I motivi sono connessi all'evoluzione stessa dei progetti (il secondo ha assunto consistenza solo nel corso dell'estate del 2012), che ha influito anche sulla scelta di fare una comparazione tra le due esperienze, ma in termini molto generali.

Un'ultima osservazione di tipo biografica. Nel corso della ricerca ho avuto modo di raccogliere storie e confidenze di famiglie seguite dai servizi sociali. In alcuni momenti ho anche pensato di programmare interviste semi-strutturate, rivolte a colleghi dei servizi sociali.

Alla fine, tuttavia, ho scelto di dedicarmi esclusivamente alla raccolta delle informazioni e stimolazioni provenienti dall'osservatorio delle famiglie e dei volontari, ritagliandomi quello *spazio relazionale* che non ero riuscita a trovare fino a questa esperienza.

PARTE PRIMA

Dimensioni teoriche dei servizi relazionali tra sociologia e scienze sociali

CAPITOLO 1

IL PRINCIPIO DELLA RELAZIONALITA' NEI SERVIZI

Perché parlare delle relazioni nei Servizi? Perché le relazioni possono assumere pesi e valori completamente differenti. Esse possono essere considerate come strumento per raggiungere scopi di vario genere e posti altrove, rispetto ai rapporti vissuti, oppure possono essere alimentate perché si ritiene che abbiano un valore in sé, in grado di influire sul benessere generale. Questo valore assume un peso effettivo nella misura in cui ha la possibilità di tradursi in scelte operative che fanno di un sistema amministrativo non solo un sistema di offerta e di rispetto delle regole, ma di sviluppo e innovazione, in cui le relazioni sociali rappresentano un obiettivo e il *modus operandi* si arricchisce di conoscenze, reinvestendole continuamente nella pratica.

In questo capitolo, cercherò di fare emergere le dimensioni che nella letteratura sociologica ma anche nei modelli operativi di social work definiscono un servizio come relazionale, differenziandolo da altri tipi di servizi. Cercherò altresì di “problematizzare” la riduzione dell’asimmetria dei ruoli nel rapporto tra operatori e famiglie, ipotizzando due possibili evoluzioni della relazione in essere. La prima si svolge in una cornice che può definirsi individualista e si caratterizza per una rappresentazione dei problemi legati ai soggetti coinvolti e a tutte quelle caratteristiche personali ma anche sociali, prese in maniera isolata l’una dall’altra (si capisce la natura del problema *calzandolo* sulla persona e la sua condizione, questo però può indurre nell’errore di distanziare quegli stessi elementi personali e situazionali dalle relazioni esistenti). La seconda evoluzione è basata invece sulla continua scoperta degli schemi di relazione, a partire da una diversa visione di se stessi e delle proprie mappe mentali ricche di azioni ed eventi che si realizzano sempre e inevitabilmente nella relazione con *alter*. Questo comporta, come vedremo, la necessità di assumere un riferimento teorico diverso e di natura relazionale che si avvalga nella sua operatività anche di risorse e strumenti psico-sociali idonei. Cercherò, per quanto possibile, di focalizzarmi sui costrutti

teorici più significativi, mantenendo sempre alta l'attenzione sull'inevitabile influenza che gli aspetti biografici¹ di *social worker* possono giocare su di me, in questo percorso di ricerca.

1.1 Radici sociologiche dei “servizi relazionali”

Se sei un operatore dei servizi sociali e decidi di affrontare il tema dei servizi relazionali non puoi che aver già compiuto il primo passo per rimetterti in gioco, ma la parte più difficile deve ancora arrivare: più complesso è rimettere in discussione tutti quegli schemi mentali ed operativi che la pratica professionale porta a costruire in parte per rispondere alla necessità di ridurre la complessità, di avere la sensazione di conoscere tecnicamente le situazioni esperibili, e dall'altra parte per poterle affrontare in maniera emotivamente più solida.

Per capire cosa si intende per servizi relazionali, occorre fare un passo indietro all'esistenza stessa di tali servizi, andando a comprendere quale sia la *Weltanschauung*², la visione del mondo e nello specifico della società che ci sta dietro. La storia della sociologia è la storia delle visioni della società, che è stata pensata e talora *annunciata* in tanti modi diversi e forse la meno ovvia e scontata è stata proprio quella di osservarla come costituita *essenzialmente* di relazioni sociali (Donati, 2006, p.16)³.

Il nodo emblematico, effettivamente, risiede proprio in questo principio teorico, formulato da Donati come «all'inizio c'è la relazione» (Donati, 1991,25). Perché, nodo problematico? Perché nel sistema dei servizi alla persona, la dimensione dell'offerta, quand'anche valgano i principi di compartecipazione o co-progettazione al sistema stesso, non assume automaticamente connotazione relazionale. Non è immediato dare priorità alle relazioni vissute, piuttosto che ai prodotti o ai processi organizzativi costruiti. È possibile lavorare, e la pratica quotidiana lo dimostra, “per” e a “favore” delle relazioni sociali, senza

¹ Secondo Bourdieu (1992), è necessario che il ricercatore analizzi i modi in cui gli aspetti biografici influenzano il proprio modo di fare ricerca, di accedere al campo e di relazionarsi con esso, attraverso una vera e propria autoanalisi per evitarne gli effetti distorcenti (Bourdieu e Wacquant, 1992). La riflessività è pertanto un'autoanalisi del sociologo che riflette sulle condizioni di possibilità della propria disciplina e che sottopone sé stesso al medesimo esame critico a cui sottopone il proprio oggetto d'indagine.

² Senza addentrarci nell'uso del termine che esprime un concetto fondamentale nella filosofia ed epistemologia tedesca, spesso applicato in vari altri campi, *in primis* nella critica letteraria e della storia dell'arte, basti ricordare che esso consente di esprimere la complessità che il cambiamento di visione richiede. La parola *Weltanschauung* è stata usata dal sociologo Max Weber nel suo saggio *L'etica protestante e lo spirito del capitalismo*. Il primo filosofo a utilizzare il termine è stato Wilhelm Dilthey nel 1907 nel III capitolo di *Das Wesen der Philosophie (L'essenza della filosofia)*.

³ Si fa qui riferimento al fatto che nell'elaborazione di Donati, la natura della società o sua essenza è costituzionalmente relazionale, si dice «è relazione» e non «ha » relazioni. Sia i teorici dell'azione come M.Weber o i sostenitori della rational choice sia sociologi come Parsos e Luhmann, concepirono la relazione sociale come *derivato* del sistema sociale o *proiezione* dell'individuo.

necessariamente viverle e rigenerarle, rimanendo un osservatore esterno che non coglie il *sociale* connesso al problema di cui si occupa.

Insomma, passare da un sistema di *curing ad uno di caring*⁴ non è così automatico.

Il tentativo di rispondere all'interrogativo sull'esistenza effettiva di un oggetto, che in questa prima parte andrò a definire in maniera teorica, comporta necessariamente ripercorre le tappe della sua formulazione o meglio ricostruire le dimensioni all'interno delle quali questo concetto è stato tematizzato.

La dizione servizi relazionali si inserisce all'interno della *Teoria relazionale della società* come formulata da Donati nel 1991, dopo che già nel 1983 il paradigma relazionale era stato presentato per la prima volta in *Introduzione alla sociologia relazionale*.

Essa diventa nel 2005 una voce che viene inserita nel Dizionario della Rivista Lavoro Sociale, di cui Fabio Folgheraither cura l'editoriale già a partire dal 2001.

Tale dizione è usata per designare un insieme di «prestazioni che necessitano di relazioni per realizzarsi (la relazione sociale è la materia prima di cui sono costituite) e realizzandosi fanno emergere ulteriori relazioni sociali» (Folgheraither 2005 b, p.131).

I servizi alla persona, come l'educazione, l'assistenza sociale, la *care* e in generale tutti i servizi in cui è in gioco una relazione inter-umana, rappresentano in realtà un momento già avanzato dell'elaborazione teorica di Donati, in cui si assume la possibilità di applicare una visione sociologica relazionale agli interventi sui *social issues*.

L'intervento sulle problematiche di carattere sociale richiederebbe una continua riflessione e rielaborazione della pratica, con attenzione alle conseguenze prodotte e un nuovo reinvestimento delle conoscenze acquisite all'interno dei progetti e dei programmi di politica sociale.

Questo tipo di lavoro però, necessita di una ridefinizione del rapporto tra conoscenza e intervento, tra teoria e pratica, tra epistemologia sociologica e approcci di politica sociale. Una relazione che da sempre si intreccia e i cui esiti hanno portato nelle diverse fasi di evoluzione del welfare, dapprima ad uno sviluppo dei servizi assistenziali mediante un'abbondante produzione normativa e burocratica (anni 60-'70) e poi alla differenziazione di tali servizi volti ad incrementare in maniera selettiva le opportunità individuali (anni '80), senza una cornice valoriale unificante, di riferimento.

Questo corrisponde anche al succedersi di teorie sociologiche che si spostano da una presunzione positivista di oggettività della conoscenza, alla prospettiva di un crescente

⁴Si fa qui riferimento all'uso che Folgheraither fa della parola *caring sociale*, riprendendo il concetto di cura che nella cultura anglosassone distingue il darsi da fare per guarire (il *curing*) rispetto al darsi da fare per assistere la persona prendendo atto del suo stato di bisogno in cui è (*caring*).

“soggettivismo nominalistico” (Donati, 1983, p.122) per il quale la realtà, sembra perdere ogni concretezza esterna all’esperienza dei soggetti.

Nella visione di Donati si ipotizzano tre modalità di accoppiamento strutturale tra la conoscenza teorica della realtà e la pratica sociale, intesa come programma, come approccio di politica sociale. Ogni modalità, (tradizionale, costruttivista, relazionale) mette in relazione una certa definizione della realtà sociale, con i programmi di intervento che consentono di lavorare con la realtà stessa.

La ricerca sociologica può essere così finalizzata all'intervento sociale e vengono indicate anche le procedure che devono essere adottate, seguendo il modello dei sistemi di Osservazione - Diagnosi-Guida Relazionale (Donati, 1991, cap. 5), sul quale non mi soffermo per il momento, ma che andrò ad approfondire successivamente.

Questa riflessione sul rapporto tra la conoscenza della realtà e la traduzione operativa di intervento, rimanda ad altre trattazioni (Gui 2004; Piga, M.L.2004), che mirano piuttosto a mettere in luce l’influenza del patrimonio teorico sociologico sulla pratica e in particolare sui metodi di lavoro di social work.

La “multifocalità” del social work descrive il triplice impegno verso i singoli individui, i gruppi e la comunità, a partire da una visione societaria che deve rispondere a cosa si intenda per benessere e cosa si intenda per bisogno. L’operatività dei servizi nasce dalla risposta a queste duplici domande.

I servizi relazionali nascono quando viene applicata la sociologia relazionale⁵, ovvero quando si adotta come criterio conoscitivo quello della relazione. «La realtà sociale è relazione, ossia rel-azionalità» (Donati,1991 p.313). Prima di tutto c’è pertanto la visione, l’elaborazione teorica e il paradigma relazionale.

L’interesse per tale dizione nasce dalla possibilità di focalizzare il momento pratico di questo approccio teorico. Non si parla semplicemente dei servizi alla persona che sono influenzati da una qualche teoria sociologica; nel caso dei servizi relazionali è la teoria *che decide di mettersi in pratica* ed ecco perché per realizzarla davvero, non si possono fare servizi ispirandosi solo ad aspetti teorici, ma occorre praticare la teoria, come a dire «c’è o non c’è».

Questo discorso consente di distinguere quei servizi alla persona che pure dimostrano di essere attenti alla qualità delle relazioni e di fare anche progetti individualizzati, dai servizi relazionali che nascono, sono progettati, pensati e realizzati con un metodo relazionale.

⁵La sociologia relazionale si distingue dalle altre pur chiamate relazionali, in quanto ha una propria epistemologia chiamata realismo critico , analitico e relazionale. In questa cornice la società è una relazione sociale non derivata da altre entità, bensì realtà sui generis. Poiché le relazioni sociali hanno *un loro tempo* la sociologia relazionale intende la conoscenza sociologica come intrinsecamente storica non rinuncia ai classici, ma ne supera i confini.

In questo senso i servizi relazionali si distinguono da tutti gli altri.

Quindi anche per la dizione *servizi relazionali* valgono i principi epistemologici e metodologici della stessa teoria che li ha concepiti; è possibile trattare questo concetto come relazione sociale⁶ e osservarlo come effetto emergente delle interazioni tra le azioni degli individui e i meccanismi del sistema, interpretabili secondo lo schema relazionale Agil⁷.

Se è vero pertanto che la natura dei servizi relazionali sia più facilmente connaturata a quella dei servizi alla persona, non è altrettanto immediato ed automatico che ci siano realmente servizi relazionali, nel senso teorico in cui sono stati fin qui definiti.

Del resto se si pensa alla necessità per le istituzioni pubbliche, a cui fanno capo la maggior parte dei servizi alla persona, di soddisfare continuamente e in maniera sempre più tecnologica la risposta ai bisogni, è verosimile pensare che la strada intrapresa configuri più spesso servizi finalizzati ad “incanalare” relazioni entro precise procedure, piuttosto che ad alimentarle. Si pensi alla notevole produzione normativa volta a regolamentare l’attività di informazione e comunicazione tra la Pubblica amministrazione e i potenziali utenti (Legge n.150 del 2000 e Decreto legislativo n.150 del 2009).

Data una prima definizione di servizi relazionali, nei prossimi paragrafi sarà dimostrato com’è possibile includere la dimensione della relazionalità nei servizi alla persona. Sarà possibile osservare che una relazionalità crescente è connessa non solo al tipo di relazione instaurata all’interno del servizio (che può assumere configurazioni diverse), ma anche alle scelte organizzative dell’apparato politico-amministrativo.

1.1.1 Effetti interni ed esterni dei servizi alla luce del paradigma relazionale

La letteratura sui servizi relazionali si è sviluppata da diversi anni in particolare nell’area dell’economia dei servizi (Prandini, 2007, p. 143-167). Questa letteratura ha messo in evidenza due aspetti: una è la dimensione della produzione dei servizi (che necessita già di un primo livello di relazione tra gli attori in gioco e l’oggetto che si vuole produrre); l’altra è la

⁶Nella teoria di Donati (2002, p.101) la relazione sociale deve essere intesa come: a) sovralfunzionale (non riconducibile al numero discreto di funzioni che esternamente o internamente può esercitare); b) transazionale (transazione che mescola assieme aspetti ripetitivi e creativi, quindi come gioco a somma diversa da zero); c) di comunicazione simbolica (la relazione sociale in quanto mediata simbolicamente, è sempre anche un mezzo generalizzato di comunicazione, con tutto ciò che tale affermazione comporta).

⁷ Lo schema AGIL rappresenta la bussola della ricerca empirica, inizialmente proposto da Parsons, viene ridefinito da Donati in chiave relazionale. Le quattro lettere A,G,I,L sono interpretate come requisiti funzionali mezzi, scopi, norme, valori, che operano come i quattro punti cardinali di una bussola fisica. L’asse L-G valori-scopi corrisponde al riferimento simbolico che è presente anche nella sociologia di M.Weber, mentre l’asse A-I mezzi-norme, corrisponde al *religio* che è la connessione che si trova in Durkheim. Lo schema AGIL ridefinito in chiave relazionale si distingue dalle altre versioni per il fatto che: *i*) non si applica all’azione come in Parsons, né al sistema come in Luhmann, ma alla relazione sociale; *ii*) ogni lettera di Agil contiene Agil, il che significa che si differenzia internamente e per relazione con l’esterno; *iii*) la relazione sociale è effetto emergente della combinazione di *refero e religo*, che generano morfostasi o morfogenesi (riproduzione delle forme o generazione di nuove forme).

dimensione della relazionalità specifica a favore della quale si può decidere di “sbilanciare” maggiormente la propria attività di servizio. I servizi relazionali sono allora una specie particolare di servizi, che si distinguono in quanto la relazione tra gli attori diventa la componente fondamentale della produzione sino a diventare elemento di co-produzione del servizio (Manfredi, 2007).

Distinguere i due aspetti della produzione e della relazionalità specifica è ciò che consente di definire un *servizio relazionale* (definizione che apparentemente può sembrare forzata o inutile visto che il servizio è già relazione). Ma procedendo per piccoli passi, in questo paragrafo, avvalendomi della letteratura esistente, andrò a focalizzare in particolare la definizione di servizio con i suoi effetti interni ed esterni, per poi comprendere meglio quella relazionalità specifica, di cui accennato.

Un servizio, in generale, nasce e si colloca sempre in un sistema sociale organizzato più o meno gerarchicamente in ruoli/status precisi, dove ognuno ha un compito da svolgere. E' a questo punto che si innesca una differenza sostanziale, secondo Prandini, tra due logiche differenti d'azione: una logica «individualistica, burocratica, lavoristica e aggregativa» da una logica «generativa- sussidiaria».

Nel primo caso si opera individualmente, nel senso che si esercitano competenze cercando di realizzare al meglio il proprio lavoro e lasciando che gli altri facciano lo stesso; ogni attore solitamente ha delle responsabilità e competenze che sono stabilite da precisi diritti e doveri da implementare per lavorare nel modo giusto. L'interazione con gli altri attori esiste ed è considerata come coordinamento di azioni diverse. Come si evince ognuno di questi valori non è in sé negativo, ma si differenzia molto da una logica generativa e relazionale, nella quale gli attori sono chiamati ad esercitare forme di riflessività peculiari⁸.

Riconsiderare la propria posizione e metterla in discussione, essendo disponibili nel caso a rinunciare anche ai vecchi habitus di lavoro, è il primo passo per porsi in un'ottica che si stacca dal solo agire individuale, per convogliare gli sforzi del proprio lavoro sull'alleanza con gli altri attori del servizio. Essere continuamente «sintonizzati» con gli altri attori, implica riconoscerne pari dignità e questo può essere concretamente realizzato, ad esempio, se si è in grado di valorizzare l'altro in quanto capace di fare cose differenti da se stessi. La responsabilità delle azioni poi può essere condivisa proprio in relazione a quella diversità. Si dice, cito testualmente, che «l'imperativo della sussidiarietà dice: opera in modo tale che il tuo alleato possa operare al meglio, a modo suo» per il bene comune individuato e delle relazioni che si stabiliscono (Prandini, 2007 p.154).

⁸Sul tema della riflessività si fa riferimento alle riflessioni di Margaret S. Archer in *Riflessività Umana e percorsi di vita. Come la soggettività umana influenza la mobilità sociale* ed, Erickson, 2009

Riflettere su se stessi in relazione agli altri, sarebbe pertanto il principio fondamentale in base al quale ad esempio, un ruolo di coordinamento di un servizio può trasformarsi in un lavoro che sviluppa relazioni, che offre qualcosa in più di un legame di servizio finalizzato a produrre un risultato esterno, ossia un output.

La letteratura socio-economica (Gadrey, Zarifian, Darmon e Yonnet, 2005) e giuridico-amministrativa a questo proposito, ha approfondito per lo più singoli aspetti della relazionalità, non adottando però un punto di vista relazionale complessivo. Di volta in volta infatti, si è focalizzata sulla qualità dei processi comunicativi e interattivi tra erogatori e clienti, o sulla necessità di potenziare e implementare i diritti dei cittadini-utenti, o ancora sulla possibilità di incrementare l'inclusione sociale e l'empowerment degli utenti.

Si tratta appunto di singoli aspetti e a volte di dimensioni che finiscono per rappresentare 'contenitori' dai margini incerti.

Di seguito, proverò a schematizzare alcune note definizioni di *servizio* (tratte da Prandini, 2007, p.156-158), per evidenziare al meglio il passaggio semantico esistente tra le diverse posizioni.

Secondo T.P.Hill, un'attività di servizio è un'azione finalizzata alla «trasformazione della condizione di un individuo o di un bene appartenente ad un qualunque agente economico, risultante dall'attività di un altro agente economico, su domanda o con l'accordo del primo». Gadrey elabora questa definizione astraendola dal suo contesto economico: un servizio è definibile come «un'operazione finalizzata alla trasformazione di stato di una realtà "C", posseduta o utilizzata da un consumatore (cliente o utente) "B" e realizzata da un prestatore "A", su domanda di B e spesso in relazione con quest'ultimo, che tuttavia non porta alla produzione di un bene in grado di circolare in senso economico indipendentemente dal supporto C» (Martinelli e Gadrey 2000, p.30).

Definizioni di servizio	T.P.Hill	Gadrey (Martinelli e Gadrey, 2000, 30)	Zarifian (Gadrey e Zarifian 2000)
Dimensione identitaria	Attività di un agente economico.	Operazione realizzata da un prestatore A.	Operazione realizzata in contesti socio culturali peculiari.
Dimensione sociale	Su domanda o accordo di un altro agente.	Su domanda di B e spesso in relazione con quest'ultimo.	Nelle disposizioni d'azione del destinatario (riflessività)
Dimensione temporale/processuale	Finalizzata alla trasformazione.	Finalizzata ad una trasformazione di stato di una realtà C.	Finalizzata ad una trasformazione nelle condizioni di attività di un destinatario. La finalità non è solo economica .
Dimensione materiale	Condizione individuale o di un bene appartenente ad un agente economico.	<i>Oggetti</i> (beni, informazioni da gestire per conto di B); <i>Soggetti</i> individuali o collettivi (organizzazioni); <i>Aspetti della realtà</i> di B (dimensioni fisiche, intellettuali o emotive di B o persone di cui ha responsabilità).	Si producono valori economici ma anche d'uso, sociali, politici.
Dimensione valoriale			Il servizio provoca effetti, un giudizio di valore, valutazione e legittimazione a livello societario (<i>out come</i>).

Tab. 1.1. Il concetto sociologico di Servizio.

Fonte: Prandini 2007 (156-158). Rielaborazione di Vendemia.

Rispetto alle definizioni sopra schematizzate è possibile notare alcuni aspetti. Per quando riguarda la dimensione sociale, nella definizione di Gadrey le relazioni alle quali si fa riferimento sono quelle che riguardano i soggetti A, B,C, che sono inquadrare poi in altre relazioni del contesto in cui nasce la “domanda di intervento”, la relazione di “produzione del servizio” e di “interpretazione della richiesta”. La dimensione processuale è quella che consente di mostrare come la relazione di servizio si svolga in un tempo che va da T1 a T2

nella misura e nei modi in cui una situazione sia ritenuta insoddisfacente o necessiti di cambiamenti e trasformazioni mediante un patto, contratto o progetto che viene stipulato tra A e B, tra il prestatore erogatore e il cliente, utente. Da parte di B, sia verso A, che verso C, c'è la possibilità di una relazione di co-produzione del servizio per il raggiungimento del fine.

Il sociologo Zarifian mostra alcune criticità della definizione di Gadrey che possono essere così riassunte: i) prestatore e destinatario non sono solo attori economici individuali e isolati e non sono necessariamente individui ma anche organizzazioni; ii) i contesti di provenienza possono dare un significato diverso alla relazione e da essi trarre finalità differenti; iii) il patto stipulato non è solo razionale, ma deve tener conto delle diverse riflessività. Zarifian inoltre introduce una dimensione aggiuntiva, rispetto a quella degli effetti che un servizio può produrre (outputs). Si tratta della dimensione valoriale del servizio, meglio definita come *outcome*⁹, o come miglioramento in termini di relazioni ritrovate, migliorate, riattivate con e nel proprio contesto ambientale.

La definizione di servizio è in Zariafian «una trasformazione nelle condizioni di attività di un destinatario, ciò nelle sue disposizioni d'azione i cui effetti sono giudicati positivamente dallo stesso destinatario e/o per la collettività di riferimento». Il servizio reso allora non sta tanto nella prestazione offerta, quanto piuttosto nel benessere prodotto a favore di quella persona cliente/utente nel suo contesto di riferimento. Questa dimensione aggiuntiva, per altro, si collega al concetto di qualità e al tema degli indicatori capaci di supportare i processi valutativi, che si basano su due aspetti fondamentali: la conoscenza dei processi e dei fenomeni da valutare e i valori e le credenze che consentono di passare dalla conoscenza dei fenomeni, alla loro valutazione (Bertin, 2005).

Per riprendere il filo del discorso, all'inizio di questo paragrafo ci si è chiesti quali effetti interni ed esterni un servizio possa produrre, e in questo senso il paradigma relazionale consente di osservare non solo ciò che viene prodotto dal servizio, la prestazione, ma anche i benefici che essa comporta in termini qualitativi. Se volessimo tuttavia osservare gli effetti interni ed esterni di un servizio anche sotto un profilo funzionale, ci si potrebbe chiedere in che scenario un servizio si configura e verso quale direzione si muove.

Un servizio può iscrivere la sua azione nello scenario di “rappresentanza politica” intesa come attuazione di norme regolamentari e programmi a difesa e tutela dei diritti. Oppure può iscriversi in uno scenario di “crescita della società civile” che assume come modalità primaria d'azione, lo sviluppo di quelle funzioni interne, deputate a far crescere il capitale sociale delle

⁹ Shaw in una pubblicazione del 1986 propone di analizzare il processo di produzione articolandolo in quattro aree quali: input, vale a dire le risorse umane organizzative tecnologiche ecc. immesse nell'organizzazione; il processo, ossia l'insieme delle modalità e degli strumenti organizzativi utilizzati per trasformare le risorse in prestazioni ; l'output, ovvero gli interventi direttamente erogati all'utente; l'outcome, ovvero gli effetti prodotti dall'organizzazione sugli utenti e sul sistema.

famiglie e il privato sociale. Come si evince da questa rappresentazione, si tratta di trovare un compromesso, una mediazione tra una posizione che privilegi una funzione esterna e una che privilegi quella interna, senza dimenticare che tale configurazione necessariamente chiama in causa la relazione che si stabilisce con il mondo economico delle imprese e dei mondi vitali (i soggetti che producono beni primari, inclusa la fiducia e la solidarietà). Certo non è facile mantenere equilibrio nell'esercizio delle due funzioni e il pericolo di scivolare da una parte all'altra è sempre presente con il rischio di erodere proprio le basi culturali e relazionali del servizio stesso.

Ma andando per ordine, dopo aver focalizzato quali possono essere le dimensioni semantiche interne ed esterne del concetto di servizio, si vedrà nel prossimo paragrafo come la relazionalità possa trovare livelli minimi o crescenti di spazio.

1.1.2 Tipologia di servizi e livello di relazionalità crescente

Chiariti gli effetti interni dei servizi (legati all'esercizio riflessivo delle regole e dei ruoli) ed esterni (legati ai valori e al rapporto con i mondi vitali), la *grammatica generativa dei servizi relazionali* (Prandini, 2007) consente di specificare la semantica, il significato di "relazionale" inteso come lavoro "su" (a partire da) relazioni, "con" (insieme a, per mezzo di) relazioni, "per" (al fine di) generare/ri-generare relazioni sociali e infine volto "a" far fiorire e capacitare i soggetti e le loro relazioni. La relazionalità sarà maggiore dove la grammatica generativa della relazione ("su-con-per-a"), rappresenterà la modalità operativa specifica del servizio.

La differenza tra la grammatica generativa dei servizi relazionali di Prandini e altre riflessioni prodotte nella letteratura socio-economica, sta nell'aver assunto un punto di vista relazionale che richiede come primo *step* quello di contestualizzare il servizio, che si inserisce sempre in una situazione data, che ha una sua storia relazionale. La stessa domanda di intervento e definizione del problema è qualcosa che deve tener conto dei punti di osservazione di tutti gli attori coinvolti, e che si realizza nella relazione tra i mondi di vita del richiedente, dell'utente/cliente e dell'erogatore.

A questo proposito, i livelli delle relazioni possono assumere complessità crescente, configurando altrettante tipologie di servizi. Folgheraiter (2005) ne descrive cinque.

Il primo, definito «relazionale impersonale o simil-robotico» in cui la relazionalità è minima o nulla, rappresenta un servizio in cui non c'è relazione intesa come consapevole orientamento reciproco, ma piuttosto rapporto legato alla corporeità sulla quale si agisce: il

corpo ricevente si modifica e si adatta all'intervento ricevuto, come in un'operazione chirurgica.

Ad un secondo livello si trovano i «servizi relazionali strumentali» in cui la *buona* relazione tra i soggetti è pre-condizione necessaria per l'erogazione di una prestazione tecnica. Una buona relazione in questo senso richiede che il fornitore sia capace di porsi verso l'altro, di farsi accettare, di guadagnarsene la fiducia comprendendo e rispettando le caratteristiche personologiche di chi sta di fronte. Per quanto le competenze relazionali e tecniche possano predisporre il ricevente alla collaborazione, occorre però dire che la sua disponibilità e le sue caratteristiche psicologiche sono fondamentali, in quanto senza di esse il servizio non può realizzarsi o l'esito non può risultare soddisfacente.

Pur parlando della necessità di una relazione reciproca tra fornitore e ricevente, la relazione in sé non è un obiettivo, ma il contesto che permette al professionista di esercitare la sua funzione di tecnico. Vengono presi ad esempio il lavoro delle professioni sanitarie come medico e psicoterapeuta o la funzione dell'assistente sociale in un contesto di controllo giuridico.

Ad un livello di complessità maggiore la relazione è caratterizzata da vicinanza continuativa e significativa, diventando essa stessa servizio. Si parla a questo livello di «servizi relazionali intrinseci o in essenza» e si citano i caregivers: familiari, badanti o operatori. Il principale servizio offerto è lo stare assieme continuativo e l'essere una presenza significativa. È il loro essere lì, in un certo modo umano, che costituisce la qualità percepita. Nel loro ruolo rientrano innumerevoli mansioni concrete che non sono disgiungibili dal contatto umano e dalla presenza significativa.

La presenza degli assistenti domiciliari può prendere pertanto due direzioni: quella della pratica assistenziale standardizzata (quando l'elevato turn-over impedisce la creazione di una relazione significativa), oppure quella della pratica personalizzata che si concentra sul dovere della relazione, prima ancora della prestazione (alcuni mansionari lo prevedono).

In questa fattispecie rientrerebbe anche il counseling in cui l'operatore offre la sua capacità di stare in relazione e nient'altro. Qui la relazione, sebbene mediata dal denaro, supera l'accudimento meccanico in quanto l'*alter* entra nella vita del carer. Essa, in questo senso, non si offre ma piuttosto si vive, è «essere per l'altro».

Il concetto di generatività delle relazioni differenzia infine questo terzo livello di servizi, da quelli «generativi» o «meta-relazionali», che rappresentano i livelli 4 e 5 di questa scala a relazionalità crescente.

Nei «servizi generativi» le relazioni producono beni comuni. Il darsi reciprocamente all'altro fa emergere un servizio, di cui tutte le parti in gioco hanno bisogno. Caregivers e familiari generano un servizio reciproco, e nello stare insieme contraccambiano in maniera funzionale la loro relazione. Generano un servizio di questo tipo anche coloro che partecipano a gruppi di mutuo aiuto.

Nei «servizi meta relazionali o supervisionali» invece, un soggetto esterno decide di sostenere quelle relazioni che si sono già create e sono generatrici di un servizio, al fine di supportarne la forza e la continuità; l'altra possibilità è che questo stesso soggetto diventi consapevole che esistono delle relazioni naturali di fronteggiamento delle situazioni e che pertanto ne faciliti la messa in rete. Con questo metodo i servizi sociali possono decidere di fare un lavoro di rete a partire dalla realtà di casi specifici, di gruppi o di comunità.

In questi due livelli, il lavoro sociale può essere parimenti svolto secondo due modalità: mediante la progettazione o “lavoro in rete” e mediante il “lavoro di rete”.

Nel primo caso le relazioni tra operatori, familiari, amministratori e volontari si svolgono nello spazio e nel tempo in maniera non razionale e predeterminata, ma spontanea tentando di far trovare anche alle diverse tecniche una loro unione per il bene comune.

Nel secondo caso, si parte invece da un'osservazione di relazioni naturali di *fronteggiamento*, che hanno forza insufficiente o sufficiente solo in parte, ma non tale da consentire di mettersi assieme, e che pertanto necessitano di una guida e di un percorso di accompagnamento per facilitare il sostegno tra le persone.

Questi cinque livelli di relazionalità o servizi *ideal-tipici*, ci permettono di dimostrare due cose: la prima è che non tutti i servizi mirano sicuramente alla qualità delle relazioni, solo perché sono servizi alla persona o perché vantano la possibilità di realizzare progetti individualizzati (occorre andare ad approfondire la dinamica delle relazioni); in secondo luogo, che il concetto di servizio relazionale è strettamente legato ad una specifica modalità di lavoro, che è il lavoro di rete o meglio “in rete”. Ma come si è detto all'inizio, gli assunti teorici necessitano di traduzioni operative e pertanto è necessario illustrare quali condizioni politico-organizzative consentono agli elementi di spontaneità e flessibilità tipici del lavoro in rete di poter emergere.

Il tema della complessità crescente delle relazioni nei servizi comprende anche il rapporto con la dimensione politica, che dovrebbe adottare un paradigma societario relazionale, e quella degli apparati amministrativi che dovrebbero rimanere più liberi e flessibili rispetto all'organizzazione retrostante (per natura) più rigida. Questo significa che le strutture dovrebbero rimanere più libere di interessare e di nutrire le relazioni con i vari soggetti, mentre

la parte di *governance* politica dovrebbe mantenere sempre ben chiaro il raggiungimento del benessere collettivo.

La relazionalità crescente in questo modo non riguarda solo i processi di erogazione-fruizione di un servizio ma anche i rapporti e i collegamenti formali tra enti e strutture di un dato territorio. Tuttavia le logiche dei «quasi mercati» e delle esternalizzazioni (Donati, Folgheraither 1999; Folgheraither 2003; Rodger 2004), comportano tensioni contrarie alla *reticolazione*, sotto forma di concorrenza vera, o persino di rivalità, tra le diverse organizzazioni di welfare. Il concetto di “reticolo sociale” consente di definire le tipologie di rapporti che possono stabilirsi e quali configurazioni esse producono.

La creazione della rete dovrebbe essere un obiettivo prioritario di un'organizzazione che non fabbrica prodotti, ma bensì si occupa di relazioni sociali e servizi alla persona. I rischi inversi sono quelli di diventare autoreferenziali centrandosi solo sulla propria razionalità interna (intesa come correttezza delle procedure), o sull'efficienza dei propri conseguimenti.

Sempre secondo Donati, per i Servizi e per il welfare c'è la possibilità di rispondere all'esclusione sociale non con maggiore intervento statale, ma con reti sociali riflessive e una concezione riflessiva del lavoro sociale (Archer, 2009).

Pensando alla finalità del perseguire il bene comune, le organizzazioni specializzate in servizi relazionali possono essere distinte in base ai livelli di lavoro di rete promosso che può essere: di *rappresentanza formale e auto-advocacy* (pensiamo ad una rete di cittadini riuniti anche in associazioni, che vogliono avere voce nelle decisioni, vogliono una rappresentanza nel sistema politico-amministrativo, diventando così una forza o movimento sociale capace di produrre influenza e condizionamento delle politiche pubbliche), *mutuo aiuto* (in cui persone o famiglie decidono di associarsi, di mettersi insieme per affrontare problemi che li toccano da vicino, con un atteggiamento nei confronti dei servizi convenzionali non tanto di rivendicazione di soluzioni, bensì di relazione per fare insieme, essendo eventualmente supportati nel loro percorso), *promozione sociale e sviluppo di comunità nelle varie accezioni* (che rappresenterebbe una tipologia di rete societaria composta di cittadini che si fanno carico dei problemi collettivi) (Mayo 2002; Popple 2002; Twlvetrees 2002). Infine c'è il lavoro sul singolo caso, all'interno del quale si può decidere (pur non essendo scontato che ciò avvenga), di lavorare attivando le reti assistenziali (la differenza tra lavoro di rete e case management è che nel secondo si lavora sostanzialmente solo sul coordinamento dell'erogazione delle prestazioni e non sulla crescita personale e le relazioni).

Mettere insieme relazioni sociali e apparati amministrativi è insomma una scommessa, un azzardo che spesso gioca al massimo ribasso e tende alla perdita in termini di riuscita, se non

si preserva un elemento fondamentale che è quello della spontaneità; i processi relazionali possono instaurarsi autonomamente in maniera naturale, oppure possono essere instradati e accompagnati mantenendo però fede al rispetto di tale spontaneità. Nella visione di Rodger (2004), la spontaneità delle relazioni, supportata da una blanda organizzazione, è ciò che consente di dare vita a una reticolazione *societaria*.

Nel secondo capitolo, il mio obiettivo sarà proprio quello di provare a focalizzare alcuni processi gestionali e organizzativi che facilitano tale percorso (prendendo come esempio i progetti realizzati da un'amministrazione locale).

Si è detto fin qui, come la relazione (operatore-utente, erogatore-fruttore ecc) possa assumere livelli crescenti di centralità, da semplice strumento a obiettivo che produce esso stesso un servizio, o meglio un bene comune. Un'altra via, che utilizzo per chiarire meglio il discorso è quella di distinguere i servizi relazionali dai servizi cosiddetti convenzionali¹⁰.

Il *frame* in cui in si inseriscono tali servizi, è quello di prestare assistenza, cura e terapia, piuttosto che benessere comune, e sulla base di tale assunto perseguire modelli organizzativi che rendano erogabile l'assistenza come prodotto. L'offerta di *pacchetti individualizzati* risponde ad una logica di "case management" (Payne, 1995), metodologia teorizzata e praticata inizialmente in ambito anglosassone e tradotta in termini operativi all'interno dei sistemi di accreditamento dei servizi nel nostro Paese, per rispondere ai problemi di coordinamento delle prestazioni e al controllo della spesa nonché, almeno in via teorica, di personalizzazione delle prestazioni. Non sempre questo sistema di assistenza garantisce reale qualità e umanità, tema sul quale diversi autori dibattono (Johnson, 1998; Bortoli 2001; Franco 2011; Dani L., 2003).

Nei servizi convenzionali la pratica professionale degli operatori sociali, seppur permeata da una progettualità relazionale e partecipata, non può che mantenere viva la differenza tra due livelli, che corrispondono anche a due status e poteri diversi: quello di chi eroga e quello di chi riceve. Si parla anche di trasposizione avvenuta nel campo dell'assistenza, di un modello medico, in cui l'esperto accreditato applica delle soluzioni standardizzate. La persona o il nucleo, che si trovano in una condizione di difficoltà, sono catalogati come ricettori di interventi.

Speculare al modello medico passivizzante, è il modello dell'empowerment, che tratterò più avanti e che per ora mi limito a definire come modello di condivisione del potere, alla cui

¹⁰ Ci si riferisce in questa sede a tutti quei servizi che nell'attuale condizione di pluralizzazione dell'offerta di welfare (welfare mix), afferiscono all'amministrazione pubblica, al Terzo settore e mercato (privato-imprenditoriale) e possono offrire una presa in carico diretta e totale della persona (residenziale e semi-residenziale) oppure prestazioni specifiche *standard provisions* (assistenza domiciliare, counseling, sussidi ecc..).

base vi è l'idea dell'*agency* degli interessati (utenti e *carer*), ovvero della loro capacità di azione libera (Folgheraiter 2000; Hoggett 2001).

In definitiva quindi, ciò che differenzia un servizio convenzionale da un servizio relazionale è di non lavorare per realizzare direttamente qualcosa che è ritenuta necessaria (la presa in carico, una prestazione efficiente), ma per far sì che altri, al di fuori dei suoi confini (interlocutori), possano realizzare quanto desiderato. Ipotizzando che la capacità d'azione delle persone interessate all'azione di benessere sia inizialmente insufficiente, i servizi relazionali si prefiggono di sostenere nel tempo validi rapporti, capaci di far scaturire apprendimento reciproco, fiducia e propensione all'azione collaborativa. In questo senso «un servizio è relazionale se sviluppa capitale sociale in forma diretta».

In altre parole, esso è la disponibilità da parte di un certo operatore o di una certa organizzazione a lavorare affinché altri lavorino congiuntamente mettendo in atto le loro capacità. In questo processo, l'operatore diventa «guida relazionale» (Donati 1991a; Folgheraiter 1998).

L'operatore che entra a far parte della rete di fronteggiamento dell'interlocutore, diventa uno dei nodi della relazione. Secondo Folgheraiter inoltre, la finalità che tiene insieme il resto della rete diventa anche la finalità dell'operatore, si parla di *finalità condivisa*.

Può essere utile a questo punto fare un esempio. Si pensi al caso di una rete in cui i problemi sono vissuti in termini prevalentemente economici e la lettura del proprio stato di bisogno fatica ad uscire da tale visione. Una finalità di crescita e di autonomia per essere condivisa, necessariamente dovrà passare attraverso una decostruzione di significati per arricchirsi di nuovi valori e principi, che l'operatore potrebbe introdurre. Folgheraiter in effetti, lascia l'operatore in una posizione leggermente distanziata, a sottolinearne la sua intenzionalità metodologica. Entrando nella rete si produce però anche un altro effetto, ossia quello di rendere la rete un po' più strutturata, più organizzata, più resiliente alle fragilità e ai pericoli di disfarsi in ogni momento. La rete che inizia ad agire con un operatore che intenzionalmente si rivolge ad essa, cambia inevitabilmente la propria natura pur rimanendo costituita da libere volontà in relazione tra loro.

Ma quali operatori possono svolgere la funzione di guida relazionale? Non possono essere né l'Ente pubblico né le imprese di mercato, l'operatore pubblico è assorbito in gran parte da «incombenze istituzionali (statuali) di regolazione e controllo, ad alta tassatività» (Donati, 2006, p.177). Lo scenario è che l'operatore pubblico continui ad agire da anello tra il legislatore o i decisori istituzionali di politica sociale e i destinatari dell'assistenza, con il compito di occuparsi delle situazioni più compromesse rispetto al dettato della legge, oppure

economicamente impegnative. Mercato e controllo di spesa, cozzano inevitabilmente con il lavoro di rete, che esclude questa priorità politico-amministrativa. Se l'operatore che agisce nel settore pubblico sembra in parte escluso da questa possibilità, le forme di lavoro presso associazioni di volontariato o promozione sociale sembrano aprire qualche possibilità in più. Ma di questo proverò ad argomentare nel corso della ricerca empirica.

1.1.3 Esigenze di mercato e servizi: una mediazione possibile?

L'analisi di Jean –Luis Laville (1998, p.57-100) consente di proiettare il discorso dei servizi relazionali o meglio di *prossimità* come lui stesso li definisce, all'interno di uno scenario economico che ha visto crescere in Francia in particolare, ma anche in altri paesi europei, la disoccupazione e le ineguaglianze, mettendo in crisi sia l'economia di mercato ma anche quella redistributiva. In questo contesto egli prova a configurare i servizi di prossimità e il loro rapporto con le politiche pubbliche. Alcuni autori (come Caillé e Gorz) sembrano vedere nel *terziario relazionale* che si occupa di attività quali l'educazione, la salute, il sociale o i servizi alle persone, un canale per ricorrere a forme di lavoro diverse da quelle dell'impiego standardizzato, mentre molti economisti al contrario scommettono su questo settore, proprio per rilanciare la dinamica impiegatizia. La dicotomia è dunque molto grande tra le diverse opinioni in merito ai servizi, sostiene Laville tra « coloro che escludono in questo campo tutto ciò che riguarda anche l'impiego e coloro che vi palesano una nuova possibilità per la stessa occupazione» (*ibidem*).

Il rapporto tra politiche pubbliche e servizi può condurre ad una pluralità di scelte nella costruzione istituzionale degli stessi, e di certo secondo Laville «la questione dei servizi non può essere ridotta a quella della creazione di maggiore occupazione» (*ibidem*). Anche perché proprio la terziarizzazione dell'economia¹¹ ha rimesso in causa lo status del lavoro salariale, (in cui il lavoro è effettuato in vista di uno scambio commerciale, in cui beni e servizi sono pagati direttamente dai clienti che li acquistano sul mercato), favorendo l'emergere di “rapporti sociali di servizi”. In tali rapporti il lavoro effettuato è caratterizzato da prevalenti scambi non commerciali, ovvero i beni e servizi sono pagati indirettamente dai contribuenti in cambio dei bisogni soddisfatti dalle risorse pubbliche, in funzione delle norme collettive. Questi rapporti sociali di servizio consentono per certi versi di dare al lavoro un'identità nuova che assume una portata più universale e collettiva, intendendo per collettivo anche tutto ciò che concerne la detenzione di certi diritti e la legittimazione a sentirsi membro della

¹¹ Qui si intende il passaggio ad una società centrata sui servizi e quindi l'intensificarsi delle interazioni sociali tra sfera della produzione e sfera del consumo.

società, che produce e riceve prodotti, che vengono scambiati attraverso la mediazione pubblica. Dall'altra parte però ci sono esigenze concrete legate all'aumento dell'occupazione e alla commercializzazione dei servizi per aumentarne la competitività e produttività. Nella riflessione di Laville ci si chiede se la mercificazione, la creazione di un nuovo mercato dei servizi di prossimità garantisca la creazione dei legami e delle relazioni di fiducia che dovrebbero caratterizzare i servizi che entrano così tanto nella sfera intima delle famiglie. Laville fa riferimento a una serie di ricerche che si sono occupate della questione in relazione, in particolare alle organizzazioni no profit, e alle teorie della scelta istituzionale per questi nuovi soggetti (Hasman H, 1989; Powell W.O. 1988). In questi ricerche gli autori hanno evidenziato le insidie del mercato dovute all'asimmetria d'informazione tra i fornitori e gli utenti. Secondo questi, «una delle condizioni di efficienza del mercato è la perfetta informazione del consumatore, ma questa condizione in materia di servizi alle persone è ancora lontana dall'essere assicurata». L'asimmetria d'informazione tra fornitore del servizio e l'utente proviene per lo più dalla *selezione avversa*, che si produce quando le conoscenze riguardanti la qualità sono ripartite in modo ineguale. «La sovranità del consumatore è teoricamente attestata dalla possibilità di ritirarsi dalla transazione, ma nei fatti questa defezione si esprime molto raramente» (*ibidem*). C'è inoltre una grande difficoltà per l'utente nel riuscire a controllare l'azione di chi eroga, che potrebbe realizzare anche uno sforzo minore rispetto a ciò che si è impegnato di fare nel contratto, perché al centro della transazione ci sono servizi e beni il cui valore nasce nel legame stesso, nel valore attribuito, nella scelta etica che accompagna quel servizio. Tutti aspetti che quindi sfuggono alle logiche contrattuali, rischiando una perdita di significatività rispetto a ciò che un servizio può rappresentare per la vita di una famiglia.

Ancora Laville si chiede «come può una logica che induce il conteggio ed il controllo dei tempi di prestazione, al fine di circoscriverli per rendere migliore la competitività, svilupparsi intorno ad un tempo relazionale nel quale non esiste solamente la questione di professionalità e registrazione tecnica, come lo definisce Goffman, ma anche di empatia e di attenzione?» (*ibidem*). Trovare delle forme di compatibilità tra il “tempo da conteggiare” e quello “realizzato”, costituisce uno dei punti centrali per i servizi che *non sono riconducibili a rapporti interpersonali di gerarchia*. Laville fa riferimento a questo proposito, anche a ricerche ad esempio che non hanno dimostrato, come ci si potrebbe invece aspettare, la superiorità delle organizzazione senza fini di lucro in rapporto alle altre organizzazioni produttive, citando Hoschild A. (1983) e Gray Bradford H.(1991).

I servizi di prossimità si realizzano facendo ricorso ad un principio di comportamento economico diverso dal mercato e dalla redistribuzione, ovvero quello della reciprocità che dovrebbe guidare il processo di interazione attraverso il quale i servizi devono essere elaborati. Il termine prossimità richiama una vicinanza di tipo relazionale e l'incontro non potrà che avvenire intorno ad un'esperienza comune, produttrice di un progetto all'interno di un contesto di economia solidale. Tale economia, è quella che consente di dar vigore ad un'organizzazione dei servizi che si costruisce intorno ad un progetto di un attore e non intorno al semplice obiettivo di coordinamento e di concertazione interistituzionale. L'economia solidale è un tipo di approccio che fonda l'iniziativa economica sulla volontà di promuovere dei rapporti sociali di solidarietà. Concretamente si realizza sia all'interno di dinamiche e servizi auto-organizzati nei quali i membri si raggruppano per dotarsi di servizi a loro necessari, sia all'interno di dinamiche etero - organizzate, nelle quali i membri creano servizi utili agli altri e che trovano la loro origine in un rinnovamento delle pratiche di lavoro sociale. L'economia solidale, secondo Laville, può ritrovarsi ugualmente sotto forme miste che uniscono nella stessa esperienza le due finalità tenuto conto di alcuni scopi che tutte dovrebbero perseguire: tener conto delle esperienze degli utenti e costruire occasioni di socializzazione.

Nel suo discorso conclusivo, Laville quindi individua due variabili che condizionano l'avvenire di un'economia solidale e che sembrano rispondere al quesito iniziale posto in questo paragrafo. Si tratta della *presenza degli attori*, ovvero del senso attribuito alla loro operatività e la sua articolazione con le politiche pubbliche. Rispetto alla mancanza di attori, non si tratta solo della carenza che si riscontra ad esempio nell'adesione alle attività di volontariato, ma anche alle aumentate forme di individualismo che oppongono grandi associazioni contro piccole realtà. Dall'altra parte è necessaria una combinazione sinergica tra economia e società che concretamente si realizza ad esempio migliorando i filtri, le forme di selezione richieste dall'ambiente istituzionale, per valorizzare e attivare le iniziative esistenti tra la popolazione. Le procedure in vigore spesso limitano quelle pratiche sociali che non si integrano nei meccanismi di negoziazione collettiva, che non rispondono a codici amministrativi o che non sono il prodotto di una realtà di mercato. L'assenza o meglio l'impedimento che si formino autonomi spazi pubblici indipendenti da uno stato interventista, si riversa negativamente sull'autonomia delle associazioni e sull'intera società civile.

Come sottolinea Habermas (1990, p.158), la crisi dello stato sociale deve essere risolta attraverso «un rapporto diverso tra gli autonomi spazi pubblici e le sfere di azione regolate dal denaro e dal potere amministrativo».

Per fare degli esempi molti pratici, Laville nel parlare dei servizi di prossimità fa riferimento ad alcune esperienze, partite da iniziative locali, sorte in Francia sul finire degli anni '60 (accoglienza alla prima infanzia ma anche altre esperienze di aiuto a domicilio, di sanità, trasporti ecc.), che hanno creato nuovi posti di lavoro attraverso il coinvolgimento di utenti, professionisti e volontari.

In particolare rispetto alla prima infanzia, si cita la nascita degli asili nido parentali detti anche “selvaggi” che mettono in primo piano la responsabilizzazione dei genitori e la socializzazione del bambino, unendo autogestione e pedagogia. Negli anni '80 e poi '90 queste iniziative hanno trovato accoglimento e compromesso con le politiche pubbliche che le hanno sostenute e riconosciute istituzionalmente, assumendo anche forme diverse e sperimentali come i centri di assistenza materna e di accoglienza madre-bambino. Sotto il profilo normativo c'è stato un riconoscimento delle professionalità coinvolte in tali esperienze e sono stati disciplinati strumenti per consentire ai genitori di intervenire sul funzionamento e sulla gestione, partecipando ad assemblee generali e designando i membri del consiglio di amministrazione¹².

1.2 Elementi di relazione: i ruoli e le aspettative nella sociologia di Parsons

Chiarite le caratteristiche della dizione *servizi relazionali*, la scelta di utilizzare alcuni concetti della sociologia di Parsons, è finalizzata ad entrare nel cuore dell'operatività di un servizio. In che modo? Parsons rappresenta una chiave di volta nella comprensione dei modelli operativi di social work, che di fatto hanno tradotto le scelte del welfare italiano. Al termine di questo paragrafo sarà così possibile avviarsi verso una dizione di *servizi sociali relazionali*. Come dire, è necessario passare attraverso Parsons per riuscire ad andare oltre.

La sociologia di Parsons¹³ ci aiuta a riflettere sul significato e l'identità del concetto di servizio collocandolo in una prospettiva di adesione al sistema delle strutture sociali.

¹² Su questo tema, Nadia Tarroni (2007) ha studiato le sezioni autogestite dei servizi per l'infanzia di Reggio Emilia.

¹³ Peter Hamilton (1989) divide in tre fasi il pensiero di Parsons, delineando le tendenze principali dello sviluppo intellettuale di Parsons nell'arco di 51 anni che intercorrono tra la pubblicazione del suo primo saggio su Sombart e Weber e la sua morte.

Nella prima fase Parsons pubblica *La struttura dell'azione sociale*, opera in cui vengono individuati i fattori che determinano «l'atto elementare» dell'azione sociale che è intesa come azione volontaristica che segue gli «orientamenti normativi». La seconda Fase corrisponde alle pubblicazioni di *Il sistema sociale e Toward a General Theory of Action*. Nella terza fase del pensiero di Parsons (dopo gli anni '50) le influenze della cibernetica portano a considerare i sistemi di azione come flusso costante di energia e comunicazione che generano l'azione o il «processo». Secondo un postulato della cibernetica fondamentale, gli elementi dei sistemi che hanno alta informazione controllano gli elementi che hanno energia, e così via. Perciò gli elementi che forniscono energia sono i fattori che *condizionano* l'azione, mentre quelli che forniscono informazione sono i fattori che *controllano* l'azione.

Per P. l'organismo agente è fonte di energia per la personalità, che a sua volta rifornisce il sistema sociale che, organizzando gli status – ruoli, fornisce le condizioni di energia necessarie al sistema culturale.

Al pensiero di Parsons è utile volgere una particolare attenzione, anche in riferimento alla funzione svolta dalla sue prospettive teoriche nei confronti del servizio sociale nord-americano ed europeo, in particolare degli anni cinquanta e sessanta (Gui, 2004). In tale prospettiva il *social work* si poteva intendere come attività professionale, funzionale al corretto adattamento di ruolo dei singoli soggetti. Le tecniche di *casework* rappresentano un esempio concreto di situazione in cui la persona è oggetto dell'azione dell'operatore e di un intervento al quale occorre aderire, in relazione a mete di adattamento sociale. Il *casework* importato in Italia, dai paesi anglofoni, all'insegna di una crescita tecnica professionalizzante¹⁴ degli assistenti sociali, veniva presentato come «un metodo di aiuto in cui la conoscenza delle relazioni umane e la tecnica del rapporto sono usate per mobilitare le risorse della persona e della comunità allo scopo di migliorare l'adattamento sociale del soggetto».¹⁵

Parsons ha affermato che «la funzione di ogni attività ricorrente (esercitata dagli individui), consiste nella parte che tale attività svolge nella vita sociale considerata come un tutto, e pertanto nel contributo che essa dà, al mantenimento della continuità strutturale» (Izzo, 1991, p.194).

Con queste parole, si sottolinea come l'adattamento ai ruoli più funzionali alla vita del sistema sociale, sia utile al mantenimento dell'equilibrio del sistema stesso. In Parsons la funzione di integrazione sociale doveva essere assunta da apposite istituzioni specializzate (servizi sociali) “per garantire dal rischio di eccessive tensioni” (Parsons, 1965). In Parsons quindi si trova un rassicurante riferimento scientifico per interpretare in campo sociale la “conformità” o “difformità” dei soggetti, in relazione a mete di adattamento sociale. Nel social work, questo pensiero consente di diffondere obiettivi definiti di re-integrazione, riabilitazione e recupero. Fino agli anni settanta, in Italia i riformatori per i ragazzi erano finalizzati a “correggere” coloro che esprimevano un carattere difforme dalla norma, così le istituzioni totali erano i luoghi fisici e psichici in cui contenere chi non poteva essere recuperato e riadattato.

In senso inverso, la cultura fornisce al sistema sociale gli orientamenti di valore come informazione, il sistema li organizza in norme che controllano la prestazione di ruolo degli attori, il ruolo sociale esercita un controllo cibernetico sulla motivazione e sui processi decisionali all'interno della personalità la quale, a sua volta, esercita un controllo cibernetico sui processi fisiologici e neurologici dell'organismo agente (modello parsoniano di controllo cibernetico). In questa analisi Parsons ritiene che il cambiamento sociale è diretto dalla cultura, anche se è consapevole dell'importanza dei fattori che forniscono energia.

¹⁴Sul tema dell'analisi parsoniana delle attività professionali si fa riferimento ad Almondo (1998, p.152-181)

¹⁵In "The Casework Relationship", Biestek propose sette principi fondamentali alla base del casework che traevano le loro radici nei principi etici della professione del lavoro sociale. Questi principi erano l'individualizzazione, l'espressione significativa dei sentimenti, il coinvolgimento emotivo controllato, l'accettazione, l'attitudine non giudicante, l'autodeterminazione del cliente, e la confidenzialità.

Parsons sosteneva che «i modelli di comportamento, propri del sistema culturale, devono essere interiorizzati, devono diventare parte del sistema della personalità, assumendo in tal modo la configurazione di atteggiamenti di valore. In virtù dell'interiorizzazione di questi modelli culturali, gli orientamenti di valore diventano sintetici bisogni-disposizione della personalità. Soltanto per effetto dell'interiorizzazione dei valori istituzionalizzati [...] ha luogo un'effettiva struttura sociale e gli strati più profondi della motivazione vengono impegnati nell'apprendimento delle aspettative di ruolo» (Cesareo, 1993, pp.63 e ss.). Come si evince da questa lettura prevale in ambito sociale la prospettiva di “abilitazione” o meno delle persone ad affrontare il contesto.

Occorre però anche dire che con Parsons il soggetto-individuo manifesta una volontà propria e un'azione conseguente non interamente determinata dalle condizioni ambientali (teoria volontaristica), ma è il soggetto che si determina a uno scopo pur entro i vincoli situazionali, secondo l'orientamento normativo dei valori che ha assunto. Per questo la patologia o devianza del soggetto implica per lui un grado di responsabilità nella propria condizione, da cui deriva la meritevolezza o meno di un intervento curativo-riabilitativo; a lui è richiesto di assumere il ruolo di “malato-paziente” o di “bisogno-assistito” (Donati, 1983). Tale ruolo è legittimato dalla risposta ad alcune aspettative sociali: che il soggetto non sia responsabile del suo stato, che si esenti dalle normali obbligazioni di ruolo, che ritenga indesiderabile quel ruolo patologico e voglia abbandonarlo, che cerchi un aiuto terapeutico competente. Le istituzioni sanitarie e assistenziali svolgerebbero così una funzione di controllo e integrazione nel sistema, diagnosticando da un insieme di sintomi la legittimità del ruolo dei soggetti altrimenti ritenuti disfunzionali. Successivamente, gli obiettivi di armonizzare le parti con il tutto, indicate dalla strada funzionalista, si scontrarono con le esigenze di promozione del cambiamento individuale in una direzione trasformativa, più che di mantenimento dell'ordine, cui il controllo istituzionale sembrava rispondere. Tuttavia è innegabile, secondo Gui, la potenza e ancora la diffusione di questa impostazione sociologica nelle argomentazioni e nelle concrete progettazioni di servizio sociale.

I concetti di status e ruolo hanno trovato applicazione, ad esempio, nel modello psico-sociale di Sullivan, Erickson e Horney intesi come «insieme di aspettative e di modelli di comportamento che devono trovare un'integrazione reciproca» (Dal Pra Ponticelli, 1985, p.23).

In un saggio molto importante Parsons introdusse la distinzione tra «status» e «ruolo» come attributi degli attori all'interno dei sistemi sociali; per Parsons rappresentava il primo avvicinamento tra le concezioni fondate sull'atto elementare e le concezioni che si riferiscono

ai più complessi sistemi di azione. Si tratta del saggio *An analytical approach to the theory of social stratification*. In questo saggio l'Autore prende in considerazione gli aspetti distributivi dello status, cioè l'assegnazione differenziale ai vari status di risorse quali reddito e ricchezza. Anche se, secondo Hamilton, l'analisi non è molto approfondita, Parsons è interessato a considerare la stratificazione come meccanismo per orientare l'azione all'interno di un sistema sociale. L'analisi parsoniana della stratificazione rivela un interesse verso i modi di differenziazione sociale incorporati nel sistema di stratificazione stesso, della loro interdipendenza, della loro importanza funzionale come meccanismo per controllare il disordine sociale (ad esempio, esso ha la funzione di attenuare gli effetti dannosi sulle relazioni familiari, che potrebbero derivare dalla mobilità sociale differenziale dei figli). Nel saggio *Propaganda e controllo sociale* (1942) Parsons cerca di spiegare «gli elementi principali di un sistema sociale» al fine di comprendere come la propaganda è usata per modificare «lo stato del sistema sociale». Egli individua tre elementi fondamentali che sono una struttura istituzionale, una concreta situazione, una tradizione culturale.

Le «istituzioni» svolgono una parte di rilievo in questa concezione perchè sono «modelli che regolano il comportamento ed i rapporti sociali, contraddistinti dall'associazione di comuni sentimenti morali» che svolgono un ruolo cruciale perchè predefiniscono «gli status e i ruoli delle persone, cioè le loro posizioni in rapporto ad altri entro il sistema sociale, ove sono ritenute garantite da legittime prerogative».

Perciò «la struttura istituzionale di un sistema sociale è costituita dalla totalità degli status e ruoli, sanzionati moralmente, che regolano i rapporti tra le persone, localizzandoli entro un quadro strutturale e definendo le aspettative legittime connesse con il loro atteggiamento e la loro condotta» (Hamilton, 1989, p.109-110).

E' con queste concettualizzazioni che Parsons intraprende l'elaborazione della teoria volontaristica dell'azione che culmina in *Il sistema sociale* e in *Toward a General Theory of Action*; uno sviluppo che implica che le caratteristiche strutturali dei sistemi sociali non possono essere derivate da proposizioni che si riferiscono semplicemente allo *unit act*.

Nella vita di Parsons, la fase che egli attraversa è quella dell'inizio della presidenza del Dipartimento di Sociologia di Harvard (1942), che era nata nel '31 e fino ad allora era stata diretta da Sorokin, dal quale Parsons prese le distanze, oltre ad allontanarsi dalle tendenze principali della sociologia americana empirista e comportamentista, che cercava di costruire una descrizione del comportamento sociale basata su studi sull'interazione sociale su piccola scala (Park, Simmel, Mead).

La grande importanza assegnata al concetto di ruolo ha due grandi conseguenze fondamentali sul pensiero di Parsons in questo stadio. La prima implica una distinzione tra la concezione della personalità e quella dei sistemi sociali; la seconda riguarda il modo in cui egli affronta i problemi del controllo sociale. Ne *Il sistema sociale* Parsons afferma che è sua intenzione costruire uno schema concettuale sistematico e generalizzato per «l'analisi della struttura e dei processi dei sistemi sociali» (op.cit., p.5). Questo schema deve concentrarsi soprattutto sulla «descrizione del sistema dei *ruoli* istituzionalizzati e dei relativi processi motivazionali» (*ibidem*). In particolare la teoria sociologica ha il compito di esaminare il sistema sociale da una prospettiva analitica particolare «centrata sui fenomeni dell'istituzionalizzazione dei modelli di orientamento di valore nei ruoli» (*ibidem*). Il concetto di istituzionalizzazione è di una certa importanza e all'inizio è rappresentato come processo piuttosto che come struttura proprio perchè per Parsons ha aspetti sia dinamici che statici.

Gli attori entrano in situazioni in cui avviene l'interazione (in cui gli orientamenti dell'uno nei confronti dell'altro sono adattati ad un processo a doppia direzione, a livello dell'interazione stessa e del contesto che è orientato dai modelli culturali) e controllano la successiva interazione dotandola di una forma coerente, cioè di una struttura. Si fa pertanto riferimento a modelli di interazione relativamente stabili tra attori che occupano i vari status, questi modelli sono controllati da norme e permeati da modelli culturali¹⁶.

La sociologia, differenziandosi dalla psicologia, i cui interessi sono volti a studiare il sistema di personalità degli attori, deve così astrarre dalla personalità dell'attore la « prestazione » di ruolo, cioè l'azione conforme ad aspettative socialmente definite. Descrivendo il sistema delle aspettative che esercitano una costrizione sull'azione di ogni attore sociale, Parsons poteva fornire un principio di differenziazione delle due materie. Il controllo del sistema sociale quindi non avviene sulla personalità dei soggetti, ma mediante la specificità delle aspettative di ruolo, che connettono struttura sociale e controllo. Le strutture sociali allora, nella

¹⁶Nell'analisi parsoniana le modalità in cui l'interazione è effettivamente organizzata sono collegate alle scelte che gli attori fanno tra un insieme di proprietà variabili del sistema di azione e vengono chiamate «variabili strutturali», cinque dicotomie usate per categorizzare i modi di orientamento degli attori nel sistema della personalità, i requisiti normativi nel sistema sociale, e i modelli di valore del sistema culturale. In *Toward a General Theory of Action* Parsons afferma che l'attore deve compiere tutte e cinque le scelte dicotomiche affinché la situazione abbia significato e acquisisca in questo modo un modello riconoscibile. Le variabili strutturali definite nelle due opere sono: *affettività vs neutralità affettiva*; *diffusione vs specificità* (si riferisce all'orizzonte delle obbligazioni in una situazione di interazione più ampie o specifiche, quelle di un padre verso il figlio sono ampie, il dentista specifiche a un aspetto); *universalismo vs particolarismo* (applicazione di criteri universalistici, consensuali generali nel valutare una situazione oppure più specifici); *realizzazione vs ascrizione* si riferisce al valutare l'altro secondo criteri generali di prestazione (aver conseguito un determinato titolo, competenza ecc.) oppure secondo dotazioni come età, sesso, casta, qualità ereditarie e infine *orientamento verso il sé vs orientamento verso la collettività* (orientamento verso interessi personali o scopi di gruppo).Le variabili strutturali oltre a sottolineare le scelte che gli attori devono compiere sottolineano anche il ruolo cruciale svolto nella interazione, dalla re-azione di alter all'azione di ego «reazione che viene anticipata e che perciò influenza le scelte di ego» (op. cit. p.13).

concezione di Parsons, non sono semplicemente gerarchie di posizioni ma soprattutto sistemi di aspettative, orientamenti normativi che controllano le relazioni degli attori secondo specifiche modalità collegate ai bisogni funzionali della società stessa.

Nella seconda fase del pensiero di Parsons c'è pertanto un diretto interesse a considerare la personalità secondo una prospettiva psicologica, tematica quasi ignorata totalmente nella prima fase. Quando descrive le interazioni tra gli attori l'Autore, infatti, utilizza addirittura la formula Sé- Altro al posto di *ego-alter*.

Da Parsons è utile partire per poter osservare le discrepanze tra ciò che lui ha tratteggiato e la realtà attuale, la società dopo-moderna che si articola in tante sfere sociali intrecciate fra loro, in cui la prevalenza di un astratto sistema normativo o di un'astratta funzione di adattamento, impediscono di vedere la relazionalità sociale. Se la relazionalità secondo Donati è «nuovo cemento della società» (Donati 1997b), la decisione da prendere concerne la visione del sociale come qualcosa in cui si connettono, senza poter essere mai separate, tutte le dimensioni dell'azione. In questo senso lo “spirito di Parsons” può ancora ispirare (Donati, 1998, p.252), ripartendo dai suoi punti più cruciali, senza incorrere in radicalizzazioni opposte, operate ad esempio dal neo-funzionalismo luhmanniano¹⁷, il quale propone di abbandonare Parsons per abbracciare una visione ultra-sistemica del sociale. Per Parsons il sociale in senso stretto è il normativo, tuttavia in un mondo che si orienta alla de-normativizzazione di tutte le sue relazioni, esso risulta essere la componente più debole, forse la meno necessaria (Donati, 1998, p.251).¹⁸

Nella figura 1.1 sono riportate le principali dimensioni del concetto di Servizio tratte dalla sociologia di Parsons, e messe a confronto con il concetto di servizio relazionale.

¹⁷In Luhmann il comportamento sociale diventa una pura forma del comunicare, un atto sistemico puramente informativo (comunicazione cibernetica di secondo ordine) che non deve più rispondere a imperativi di equilibrio.

¹⁸Secondo Donati (*ivi*, pp. 231-263), alcuni degli elementi problematici ereditati da Parsons sono: (i) la difficoltà a giustificare le premesse su cui si basava il sistema delle relazioni da lui teorizzato, tra libertà del soggetto individuale o collettivo e controllo sociale (lib-lab), che in Parsons trovò l'esito di un'antitesi sinergica; (ii) il problema della “natura del sociale”, di cui Parsons colse la sua struttura interna, assimilandola a quella di un sistema, evitando di confrontarsi con le alternative non sistemiche; (iii) l'articolazione interna dell'azione sociale, che per Parsons in una lettura sistemica, faceva convergere razionalità strumentale (mezzi e norme) con razionalità sostanziale (valori e mete).

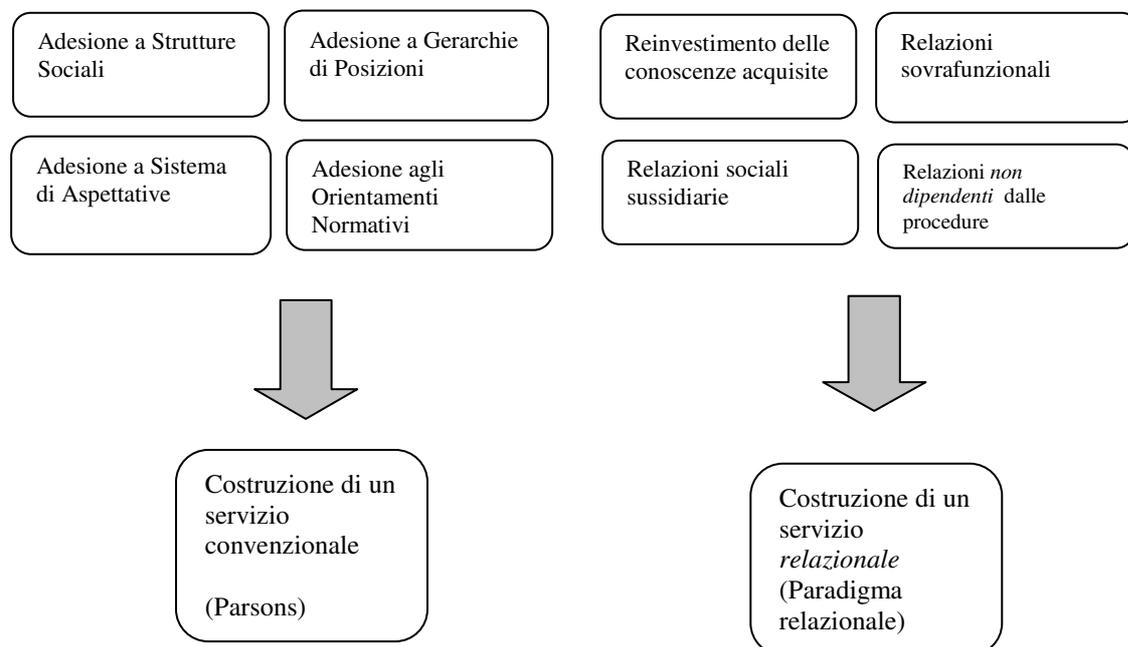


Fig.1.1. Il concetto di Servizio nella sociologia di Parsons e il confronto con le principali dimensioni del concetto di Servizio Relazionale.

Fonte: Parsons (1965);Donati (1998). Rielaborazione di Vendemia.

1.2.1 Quale senso per le professioni?

L’opera di Parsons è ampia e ricca, ma ciò che qui interessa sottolineare è l’idea dell’Autore rispetto a chi esercita una professione, nello specifico di aiuto sociale. Egli infatti, concepisce le professioni, che hanno un mandato istituzionale da parte della società, come modalità di agire competente e senza fini di profitto personale. Le professioni sono orientate a fare “il bene” del cliente/cittadino.

Parsons inizia i suoi studi sulle professioni nel 1937¹⁹ con una ricerca empirica sulla professione del medico, un ruolo che coniugava l’interesse per le componenti razionali e non razionali dell’azione. La professione medica, che godeva di un apparato scientifico e tecnico sempre più sofisticato, era anche in linea di principio *client-oriented*, ponendo il problema

¹⁹Rispetto alla concezione parsoniana delle professioni e del loro ruolo, si vedano tra le altre fonti, *Education and the Professions* (1937), l’articolo *The Professions and the Social Structure* (1939), voci sulle professioni comparse in *International Encyclopedia of Social Sciences* (1968) e *Nell’enciclopedia del Novecento* (1984 della Treccani e la trattazione sistematica in *American University* (1973).

degli aspetti più umani ai quali porre attenzione e a quelli dei ruoli, pur soggetti a possibili devianze, ma non totalmente riconducibili alla logica del profitto.

Oltre a questo sono tre gli aspetti fondamentali, che possono essere sintetizzati nell'analisi parsonsiana delle professioni (Almondo, 1998, 177-181). Il primo, che si esprime nell'assunto che il rapporto professionale con il cliente è, nello stesso tempo, un contributo alla *soddisfazione di interessi collettivi* e all'elaborazione di standard più generali; ad esempio, la tutela della salute di un paziente è sia il contributo al benessere della popolazione che alla validazione e legittimazione del sapere medico. Ciò comporta una serie di oneri morali nei confronti del cliente, della società intera e di crescita del sapere professionale di cui è portatore un professionista.

Questo si collega al secondo aspetto che mette in luce la *responsabilità sociale*, che è propria delle attività professionali che è istituzionalizzata in strutture normative (codici deontologici, albi e ordini professionali), che sono di tutela per il cliente che si trova in una situazione di gap di competenza tecnica e di vulnerabilità psicologica verso 'l'esperto'. Il terzo aspetto, infine, riguarda l'influenza delle professioni sulla società moderna. Secondo Parsons - come sottolinea Almondo - il richiamo alla codificazione, alle procedure non finalizzate, alla formalizzazione burocratica, al ricorrere a processi decisionali sempre più basati sul *problem solving* riconducono a uno stretto nesso fra professionalizzazione e razionalizzazione (Parsons 1968, p.545).

La centralità delle professioni nella società moderna rimane di fondamentale importanza, dato che le professioni hanno preso il posto prima dello Stato, e poi dell'organizzazione capitalistica moderna. Parsons vede in tale centralità un'innovazione organizzativa dell'assetto della società che comporterà l'emergere di una nuova *leadership*, capace di diffondere il processo di istituzionalizzazione, «basato più su criteri culturali che su criteri politici o economici» (*ivi*, p.546)

L'attenzione di Parsons per le professioni è interessante perché induce a riflettere sull'equilibrio che ci deve essere tra aspettative di ruolo, compiti ricoperti nella società e competenze dei professionisti stessi.

1.2.2 Il controllo riflessivo con riferimento a Giddens e alle ripercussioni operative sui modelli di *casework*

Fatto cenno al ruolo delle professioni, e per ritornare al tema degli elementi di relazione presenti all'interno di un servizio, si è detto in precedenza che è possibile seguire logiche di spartizione individualistica dei compiti e fermarsi lì, oppure interrogarsi sul senso di tali compiti in relazione tra loro, adottando una logica generativa e relazionale, nella quale gli attori sono chiamati ad esercitare forme di riflessività.

In risposta all'esigenza di approfondire tale dimensione, le teorie di Anthony Giddens (1979), pur non abbandonando del tutto un'ambizione olistica, aprirono ad una comprensione "coevolutiva" e a "doppia contingenza" della realtà sociale, mantenendo l'attenzione sugli effetti che il sistema sociale produce sui singoli soggetti e non perdendo di vista la funzione trasformatrice dei singoli sul sistema più ampio.

Se la sociologia di Parsons ci consente di sottolineare l'aspetto volontaristico dell'azione, con Giddens abbiamo la possibilità di porre l'attenzione alla dimensione della realtà percepita dai soggetti e di effettuare un passaggio ermeneutico: dalla presunzione di oggettività autoevidente della realtà e dei bisogni espressi dagli individui, al significato attribuito dai soggetti stessi.

L'interesse di Giddens è volto a considerare tanto la dimensione "macro" della società (struttura, sistema, strutturazione), quanto quella "micro" (l'azione dei singoli attori), in una prospettiva di costruzione vicendevole.

Essere "attori riflessivi" significa essere capaci di un intervento intenzionale nella vita quotidiana, essere capaci di trasformarla, di conoscere e utilizzare risorse e regole organizzate in strutture sociali che rendono possibile l'interazione umana. Le strutture sociali, infatti, sono in questo senso, "mezzo" di riproduzione della società e "risultato" di tale produzione originata dall'agire intenzionale e motivato degli esseri umani.

Il soggetto – attore prospettato da Giddens - è un soggetto socialmente competente non per adeguamento funzionale ma per controllo riflessivo sulle ragioni del suo agire. La conoscenza delle regole e dei loro diversi usi è una condizione indispensabile per la produzione dell'interazione sociale, ma ciò non implica che gli individui diano un'eguale interpretazione di esse. La diversa possibilità interpretativa dipende dal contributo che i singoli partecipanti arrecano allo svolgimento delle relazioni sociali.

Le persone sono immerse in quella che Giddens chiama *reflexive modernization*, che vede un aumento dell'abilità delle persone di riflettere sulle strutture e sulle norme che determinano ogni giorno la loro vita quotidiana.

Secondo Gui (2004, p.92) «la questione del “controllo riflessivo” della persona sulla propria azione risulta uno degli elementi essenziali del processo di aiuto, in tutti i modelli di intervento ancora utilizzati (o quanto meno evocati) dal servizio sociale con un chiaro riferimento in tre modelli» .

In particolare, l'Autore cita: quello del *problem solving* di Perlman del 1957 (finalizzato ad aiutare la persona a comprendere il problema, superare l'uso scorretto di meccanismi di adattamento e assumere decisioni); il modello *centrato sul compito* di Reid del 1972 (orientato a sostenere l'utente come agente primario di cambiamento a una rilettura della situazione, attraverso l'esecuzione da parte del soggetto di compiti predefiniti); il modello unitario di Goldstein del 1973 (finalizzato ad aumentare la capacità di entrare responsabilmente in un sistema complesso di interazioni umane per effettuare cambiamenti dei modelli di comprensione e comportamento).

In realtà, come lo stesso Autore sottolinea, emergono all'interno di questi modelli due aspetti. Il primo riguarda il profilo di competenze e l'atteggiamento di chi guida una relazione d'aiuto finalizzata a comprendere il problema e a darne una lettura diversa, ad assumere decisioni, attraverso un processo di apprendimento sociale, fatto di tecniche prevalentemente cognitive - razionali; il secondo aspetto riguarda il ruolo della persona che deve superare una situazione di bisogno e che sperimenta relazioni, nuovi schemi di comportamenti, compiti e obiettivi praticabili.

Questa lettura però non ci dice nulla di più rispetto al “controllo riflessivo” della persona, al contributo dei singoli partecipanti, allo svolgimento della relazione di aiuto e dell'attribuzione di significato alle regole e alle risorse individuate.

La descrizione fornita dall'Autore pare di difficile applicabilità, anche perché sembra porre in secondo piano le finalità specifiche, nonché gli obiettivi oggetto di verifica e valutazione nel processo di aiuto dei modelli teorici presi in considerazione.

Come osserva Stanzani (2006, p.263) questi modelli teorici rivelano grossi limiti alla valorizzazione delle relazioni dei legami e della reciprocità, mantenendo in capo a chi guida il processo di aiuto la maggiore competenza sulla soluzione del problema. Solo la transizione dal lavoro sul caso (*case work*) alla gestione del caso (*case management*) mostra una modificazione di prospettiva in cui si pone, introducendo nell'osservazione dell'operatore sociale la rete di relazioni in cui la persona è inserita. Pure l'approccio sistemico e lo stesso

approccio rogersiano che hanno fornito un grande contributo alla metodologia del servizio sociale per pensare in modo relazionale i problemi e gli interventi degli operatori, «restano in mezzo al guado che distingue approccio individualista ed approccio relazionale» .

1.2.3 Comunicazione e linguaggio con cenni alla sociologia di Goffman

Il “controllo riflessivo” di Giddens ci ha portato a volgere lo sguardo sull’importanza dei processi di attribuzione di senso ai propri comportamenti e alle azioni messe in atto. Significati che orientano verso un’*agire comunicativo*²⁰ (Habermas, 1986), che mobilita motivazioni, intelligenza riflessiva e interazione tra le persone.

Sull’importanza dei significati attribuiti all’agire, è importante soffermarsi, evitando di cadere nell’errore di «fondere o confondere il sociale con il soggettivo» (Donati, 1983, p.54).

In questa sede, Erving Goffman ci consente di focalizzare il *setting* relazionale che si crea tra i partecipanti coinvolti alla relazione di aiuto, incoraggiando la scoperta della valenza costruttiva delle comunicazioni umane.

Il nome di Erving Goffman è usualmente associato al contributo che diede svelando gli effetti cronicizzanti e distruttivi della personalità individuale delle istituzioni totali. Con la sua opera *Asylum* nel 1961, contribuì a gettare le basi culturali e scientifiche per l’abolizione delle istituzioni totali, mettendo in luce le condizioni di vita dei malati di mente nei manicomi.

Tuttavia la vicinanza tra il pensiero di Goffman e le prospettive di social work è notevole anche su un altro versante della sua produzione teorica, inerente l’”ecologia sociale del linguaggio”, il “modello drammaturgico della società” e la “teoria dell’etichettamento”.

Egli pose l’accento sul fatto che la comunicazione tra soggetti è tale solo nell’interazione con il contesto, ovvero entro il *frame* circostante più ampio.

La realtà sociale non può essere compresa senza tenere presente gli elementi fondamentali della comunicazione: da una parte il mondo fisico, il *setting* in cui essa avviene, dall’altra la triplice realtà di chi è coinvolto, triplice perché chiama sempre in causa colui che comunica, colui al quale ci si rivolge direttamente e colui che è ricevente, pur non essendo destinatario diretto della comunicazione.

²⁰Si pone qui in evidenza solo l’aspetto della razionalità comunicativa che consente l’integrazione sociale, significativa e intenzionale per i soggetti. Non è possibile in questa sede, spingersi invece in una trattazione più approfondita che il rapporto tra razionalità comunicativa e razionalità strumentale richiederebbe.

Per Goffman inoltre tutte le interazioni quotidiane possono essere lette come rituali che creano una realtà collettiva, coinvolgono i partecipanti in una sorta di “cooperazione rituale”, intesa a sorreggere una realtà condivisa (Gui, 2004).

I rituali della vita quotidiana sono quelli che producono «linee di accettabilità e non accettabilità sociale» che determinano la solidarietà e i confini di appartenenza a gruppi fornitori di *status*, cioè a reti relazionali, di cui gli individui sono alla ricerca, distinguibili tra loro per i “compensi” simbolici, emozionali e materiali forniti.

Così come viene portata l’attenzione pertanto alla valenza comunicativa del contesto, alle forme inclusive ed esclusive della solidarietà nelle reti sociali, altrettanta è l’attenzione alla potenza dello “stigma”, quale etichetta sociale basata sul pregiudizio, nel costruire l’identità dei soggetti.

Essa, infatti, si costruisce per Goffman all’interno di un rapporto circolare tra il giudizio esterno proiettato sul sé, e la stessa definizione del sé (Goffman, 1970). Con queste argomentazioni Goffman motivò e sostenne la contestazione di *setting* assistenziali “stigmatizzanti” e delle prestazioni contenitivo/terapeutiche delle istituzioni totali.

Un breve cenno merita la descrizione del processo d’interazione all’interno del “modello drammaturgico” della società messo a punto dallo studioso nordamericano. In questo modello l’interazione sarebbe un processo di scambio tra self (immagini di se rappresentate), messi in scena ritualmente. Tale self per Goffman è una realtà che nasce nell’interazione, un’etichetta pubblicamente applicata che consente l’adesione o meno a rituali che creano un senso condiviso delle cose. L’etichettamento è reso, in relazione alla rappresentazione che l’attore offre di sé, il self che la persona manifesta in una serie di rituali, alcuni dei quali sono i rituali di “presentazione”, “evitamento”, “contegno” e “deferenza” (Goffman, 1970).

L’analisi di Goffman consente di orientare l’attenzione alla qualità delle relazioni interpersonali più che alla quantità di beni e servizi da erogare, in quest’ottica la manifestazione dei sintomi del disagio non sono immediati indicatori di patologie ma segnali da interpretare in funzione di ciò che ogni soggetto comunica socialmente. L’attenzione è rivolta alla potenzialità innovativa piuttosto che ai deficit personali rapportati alla “normalità”.

1.3 L’importanza dei processi di comunicazione

Proviamo ora a focalizzare il tema dei processi comunicativi in un *frame* sociologico, al quale seguirà una parte applicativa che cercherà di problematizzare l’asimmetria dei ruoli e la dimensione del tempo.

Le espressioni comunicative sono realtà empiriche, che fanno parte dei processi di riproduzione sociale e che pertanto, possono essere lette a seconda del modo stesso in cui il concetto di riproduzione è utilizzato (Donati, 2002, 70-102)²¹.

Anche i servizi sociali, secondo Donati, possono essere trattati come un fenomeno all'interno dei processi di riproduzione dei rapporti sociali, intesi come «gestione sociale del sistema e in particolare della sua stessa crisi politica di trasformazione». Per fare questo, è necessario considerare la relazione nella famiglia, nei servizi sociali e tra di loro, come *sovrafunzionale*, ossia non riducibile al numero discreto di funzioni che esternamente o intenzionalmente possono esercitare. Dall'altra parte, per quanto concerne agli aspetti processuali la «riproduzione dovrebbe essere trattata come comunicazione, che nella sua realtà di mediazione è e si comporta come mezzo simbolico generalizzato» (*ivi*, p.95-97).

Nella maggior parte delle situazioni (che stanno sulla “distribuzione normale”, secondo Donati), non è possibile concepire la comunicazione e non dotata di un «quantum di soggettività [...] onde per cui sempre nel messaggio decodificato dal ricevente vi sarà una certa discrepanza con il senso (l'intenzionalità e il significato) dell'emittente, quindi benchè esista una tendenza alla routinizzazione della comunicazione nei sistemi riproduttivi, l'identità perfetta del messaggio umano non è mai assicurata, ma deve essere considerata problematica» (*ivi*, p 92). Esistono poi secondo l'Autore “casi limite” in cui le espressioni comunicative sono per lo più dominate dall'emittente e decodificate secondo le intenzioni di quest'ultimo, tendenti a ripetersi identicamente a se stesse e determinate sostanzialmente dai ruoli (reificate).

Per Donati *sovrafunzionalità, transazionalità e comunicazione simbolica* sono alcuni dei nuovi termini per un paradigma capace di reinterpretare la riproduzione sociale di là da schemi riduttivi.²²

Come si evince dalle riflessioni dell'Autore, i processi comunicativi si muovono all'interno delle due dimensioni che chiamano in causa da una parte l'esercizio dei ruoli e le aspettative e dall'altra l'attribuzione di significato da parte degli attori in campo. Si tratta di argomenti molto vasti, che per esigenze di sintesi proverò a trattare facendo riferimento alla questione

²¹A partire dai principali approcci al tema della riproduzione sociale, Donati propone due paradigmi ideal-tipici per quanto riguarda il modo in cui la realtà può essere compresa e spiegata. *I paradigmi sono quello del realismo totalitario (A) e realismo critico relazionale (B)*. Egli applica questi paradigmi a realtà empiriche come la comunicazione, la socializzazione, la famiglia, i servizi sociali. Il primo paradigma si caratterizza per essere *empirico-sociologista-polare*, ovvero a) applicato identicamente alla totalità e alle parti, b) empirico perchè identificato in strutture e istituzioni materiali concrete, c) determinista perchè spiegato mediante teoremi causali uni o multi-lineari, d)polare ed evocativo di distanza tra innovazione e conservazione, conflitto e consenso. Nel secondo paradigma, il concetto di riproduzione sociale a) è differenziato ai vari livelli di azione e processi sociali, b) si riferisce a una modalità relazionale di un agente, soggetto, istituzione, c) interazionista, con apertura alla causalità circolare e transazionale, ovvero il concetto di riproduzione è intesa in senso di scambio, reciprocità, complementarità e trans-azione con il processo di produzione.

²² Si deve soprattutto a Marx l'asserzione sociologica secondo cui la vita sociale deve essere suddivisa da un lato nella produzione, dall'altro nella riproduzione sociale.

della simmetria/asimmetria dei ruoli, nel quale entra in gioco anche l'elemento della credibilità.

1.3.1 E' possibile ridurre l'asimmetria dei ruoli?

Abbiamo visto fin qui visto, come una relazione, specialmente se d'aiuto, possa subire tensioni nel tentativo di conciliare posizioni di maggiore o minore vicinanza all'utente/cliente. L'esercizio del ruolo di *guida relazionale* (Donati), si inserisce pertanto in un contesto comunicativo che va osservato da vicino.

Per Aristotele, prima ancora della comunicazione esisteva la credibilità, che era una qualità morale, una caratteristica personale che dava probabilità di essere creduti e che quindi esisteva prima; gli studi psicologici e sociologici hanno poi rovesciato questa prospettiva, dimostrando che non si tratta solamente di una qualità, di una caratteristica della fonte. Essa è una relazione, qualcosa che viene attribuito e riconosciuto dagli altri. Nell'ambito della psicologia sociale il concetto della credibilità della fonte è stato studiato e anche operativizzato all'interno delle tecniche di persuasione²³.

Un Autore che ha ripreso questo concetto è stato Guido Gili (2005), secondo il quale la credibilità della fonte all'interno di una comunicazione assume carattere normativo.

Essa cioè mette in gioco forme di appartenenza o riferimenti comuni, che consentono di aderire alle proposte di valore dell'altro, orientando la propria azione secondo ciò che l'altro ci indica, cambiando e mettendo in discussione i propri comportamenti e atteggiamenti. La credibilità normativa, in questo senso, tramite un processo imitativo e solo successivamente riflessivo, consente al bambino e poi all'uomo di accedere al mondo morale e normativo, al mondo dei valori e delle regole sociali. E' chiaro che così intesa la credibilità si basa su una qualche forma di appartenenza o di riferimento comune.

La credibilità *del ruolo*, inoltre, differisce dalla credibilità *nel ruolo*, intesa come modo in cui singolarmente la persona lo svolge, lo interpreta e retroagisce ad esso e all'istituzione a cui appartiene.

²³Una di queste strategie è la cosiddetta "strategia del piede nella porta" in cui si chiede all'interlocutore una cosa piccola, creando a quel punto una breccia, una volta aperta "una porta" possono essere usate le capacità persuasive per fare di più, vendere di più, ottenere di più.

L'altra strategia è quella finalizzata a dare "un'immagine positiva": si fa una domanda eccessivamente elevata, e poi per non dare immagine di eccessiva chiusura all'altro si fa una domanda più accettabile, di più bassa soglia. Su questa debolezza il venditore fa leva e l'offerta può essere accettata non perché il compratore sia realmente interessato, ma per dare buona immagine di se, non riuscendo a dire di no. Questa strategia naturalmente si usa dopo, quando si è già creata una relazione di comunicazione con l'altro: si sono già attivati processi psicologici per cui si vuole dare buona immagine di se.

In questo senso l'avvicinamento di ruoli diversi in una relazione comunicativa reciproca, mette in gioco anche l'identità degli agenti sociali coinvolti.

Guido Gili (2005), nel tentativo di individuare i fattori su cui si basa la credibilità,²⁴ individua alcune dimensioni: conoscenza e competenza, attaccamento e affettività, desiderabilità.

Gili, inoltre, muovendo dai lavori di Bateson e degli studiosi della Scuola di Palo Alto, inserisce l'elemento della credibilità nella distinzione tra le diverse tipologie di comunicazione.

Partendo dalla «comunicazione complementare», essa si caratterizza per un tipo di relazione in cui i soggetti detengono ruoli diversi che non possono essere scambiati (educatore-educando, medico-paziente, ecc). La forza e il valore della relazione sono basati proprio sulla categoria della differenza. Gli scambi all'interno della relazione stessa sono basati sugli elementi che rendono conto di questa diversità. Questa relazione può dare origine a configurazioni in cui ci sono persone che occupano posizioni «superiori», perché dotati di maggiori risorse, autorità o sapere. Secondo alcuni autori, ci saranno posizioni up-down nel momento in cui tale relazione assume anche il potere di infliggere sanzioni o offrire ricompense, ponendo l'altro in situazione di vulnerabilità (Turner, 1991, p.116). L'asimmetria e la differenza di status possono però essere letti anche come elementi che generano credibilità, come è mostrato dalla *teoria dei gruppi di riferimento*, nel senso che individui o gruppi di status inferiore possono assumere quelli di status superiore come «modelli» per i propri valori, atteggiamenti e comportamenti (Merton, 1971, cap 10-11).

Una complementarità rigida, o l'eccessiva distanza o squilibrio tra emittente e ricevente, d'altra parte, possono diminuire la credibilità e innalzare il livello di resistenza del ricevente (McGuire W.J. ,1985).

La «relazione simmetrica», invece, caratterizza quelle relazioni in cui i soggetti si considerano ad uno stesso livello e possono scambiarsi i ruoli. La categoria prevalente è quella dell'uguaglianza. E' il caso dei professionisti appartenenti a diverse discipline, che possono attingere l'uno ai saperi dell'altro; ma è anche ciò che si verifica nella vita quotidiana, in cui per le decisioni e le scelte più importanti, le persone si affidano ad una *leadership orizzontale di persone* appartenenti allo stesso strato sociale e ambiente di vita. La fonte delle decisioni non sono *i superiori* in termini di potere, prestigio e conoscenza, ma coloro che sono vicini e pari.

²⁴L'Autore intende questo concetto come *relazione sociale* perché implica sempre un legame, un coinvolgimento e il riconoscimento da parte degli altri, rappresenta inoltre uno degli elementi fondamentali nelle relazioni quotidiane di genitori, insegnanti, imprenditori, politici, operatori.

Il terzo tipo di relazione comunicativa costituisce una particolare combinazione di credibilità simmetrica e complementare (Gili, 2005, p.110), che consente sia di mantenere il proprio ruolo, sia di riconoscere nell'altro un bagaglio di conoscenze ed esperienze che impediscono di sfociare in una relazione up-down. E' il caso della collaborazione tra soggetti istituzionali diversi, che si mettono insieme per un progetto comune. Si può parlare di «relazione reciproca» in cui ci si “accredita reciprocamente” e si guadagna credibilità anche verso terzi. Il punto di unione in questo tipo di comunicazione è la crescita del credito reciproco e l'impegno in un progetto o obiettivo comune.

Queste tre tipologie di comunicazione, permettono di osservare internamente i processi. Ma, che cosa avviene all'esterno? La dimensione esterna della comunicazione rimanda a quanto sopra accennato, ovvero alle aspettative che in Parsons (1975, p.520-521) assumono una declinazione peculiare. Egli infatti parla di *reputazione*, quale requisito che consente «di dare fondamento al diritto di chi promuove la comunicazione, ad affermarla senza che *alter* [il ricevente] debba verificarla» (*ivi*, p.521). La reputazione si basa sulla storia personale, si forma con il passare del tempo e le sue conferme, si basa su comportamenti concreti e ha un riconoscimento pubblico, «la medesima affermazione può avere peso maggiore se fatta da qualcuno che ha una reputazione di competenza, attendibilità e di correttezza di giudizio» (*ibidem*). La reputazione è quell'elemento necessario alla costruzione di legami di fiducia specialmente all'interno dei gruppi secondari, che non vivono la condizione di fiducia basata su relazioni di prossimità, di conoscenza consolidata, di imitazione e affidamento. Una fiducia che Luhmann definisce «familiarità» (2002, p.27-34), intesa come fiducia immediata e non evidente, non riflessiva, tipica delle esperienze vissute invece nei gruppi primari.

Il legame tra reputazione, aspettative e ruolo è pertanto molto stretto e i ruoli possono disporre di maggiore o minore fiducia in base alle istituzioni in cui sono collocati e sulla base del riconoscimento sociale, possono essere idealizzati positivamente o negativamente (Goffman, 1979).

Tornando tuttavia al quesito iniziale, ovvero se è possibile ridurre l'asimmetria dei ruoli, uno dei massimi studiosi della pragmatica della comunicazione umana, Paul Watzlawick, afferma che la relazione comunicativa passa attraverso momenti alternati di complementarità dei rapporti *up-down*, in cui si riconosce in chi è posizione *up*, la competenza di fornire un aiuto ed essere di riferimento, a momenti di simmetria *up-up*, ossia di parità relazionale. Si cita testualmente quanto affermato «non sottolineerò mai abbastanza che nella comunicazione, la simmetria (up-up) e la complementarità (up-down) non sono in se stessa e da sole buone o cattive, normali o anormali ecc. I due concetti si riferiscono alle due categorie fondamentali in

cui si possono dividere tutti gli scambi di comunicazione. Entrambe hanno funzioni importanti, e da quanto si sa sulle relazioni sane, si può trarre la conclusione che è necessaria la presenza di entrambe» (Watzlawick, Beavin, Jackson 1971, p.99).

Tale descrizione offre certamente una visione dinamica della relazione e dei ruoli fatta propria anche dal social work, sebbene forse in alcune elaborazioni si sia confuso il controllo degli aspetti dinamici con il controllo dell'intera relazione²⁵.

Credo pertanto, che il colloquio di aiuto rappresenti uno strumento da inserire all'interno di una relazione in cui l'asimmetria può essere ridotta, in funzione di quanto questa stessa relazione riesca a spingersi oltre l'aspetto puramente tecnico²⁶.

Sul colloquio di aiuto tornerò più avanti, parlando dell'influenza dei modelli sistemici sul social work. Come detto, è necessario a questo punto fermarsi e "prendere tempo".

1.3.2 La dimensione del tempo nella costruzione delle relazioni

Una vasta letteratura dimostra come la dimensione del tempo all'interno delle relazioni, possa essere trattata come intrinsecamente legata all'agire pratico, piuttosto che alle relazioni stesse. In un articolo tratto dall'European Journal of Social Work del 2008, la dimensione del tempo viene esplicitamente trattata come una delle dimensioni sottaciute della *practice wisdom* (saggezza pratica), un concetto oggetto di riflessione e attenzione in varie professioni umanistiche, in ambito sanitario, scolastico e di lavoro sociale. Si parla infatti di saggezza pratica, secondo alcuni autori (O'Sullivan 2005; Birmingham, 2004), quando ci si riferisce alla capacità di cogliere la particolarità della situazione qui e ora e decidere cosa sia meglio fare in un determinato momento.

Donald Krill (1990), intende per saggezza pratica "il modo in cui l'operatore integra la conoscenza di sé, dell'utente e di ciò che sta accadendo tra loro".

Con gli scritti di Donald Schon (1983;1987) il concetto di riflessione in azione (*reflection-in-action*) si riferisce al professionista che pensa mentre agisce, deducendo ciò che è meglio fare in un dato momento.

²⁵Nel definire il colloquio di aiuto, quale principale strumento delle pratiche di social work, «uno strumento per costruire un ponte metaforico con l'altro», Zini M. e Miodini S. (1997), autrici di un testo di riferimento per molti assistenti sociali, parlano di «spazio mentale e fisico, dove temporaneamente convivono due soggetti in interazione complementare (up-down), di cui uno è l'assistente sociale con la responsabilità della conduzione e del controllo della relazione di aiuto, e l'altro è l'utente» (Zini, Miodini 1997, p 25). Insieme, «operatore ed utente, costruiscono un processo dinamico che ha insite le potenzialità di una comunicazione paritaria dal punto di vista delle persone, modalità che nell'evolversi dell'intervento favorisce nell'utente l'acquisizione di nuovi apprendimenti».

²⁶ Penso anche alla mia esperienza e all'importanza di avere un legame con il contesto di lavoro e con le persone che abitano quel territorio, attraverso un'associazione di cui si fa parte, piuttosto che di un movimento culturale, ricreativo o politico.

In tutti questi autori il riferimento è al concetto aristotelico di *phronesis* (Aristotele, Eth. Nic. VI 3-7)²⁷, che è la saggezza, il ragionare pratico finalizzato a un corso d'azione che conduca a qualcosa di moralmente buono, non è né tecnica né scienza né arte, è legata al contesto e orientata all'azione e si basa su una sorta di razionalità valoriale. Un ragionamento grazie al quale possiamo agire per il bene degli altri. Pur essendo il più importante delle virtù intellettuali la *phronesis* ruota comunque attorno al processo decisionale in cui si bilanciano i pro e i contro, si considerano le circostanze, si possono cambiare gli obiettivi in vista di un fine diverso.

L'aspetto positivo di questo concetto è quello di sottolineare che l'esito di un'azione non può essere stabilita a priori, ma deve essere identificata nel concreto. Per Aristotele la *phronesis* non è un'abilità, essa ha a che fare con il carattere e con la maturazione di una persona.

La dimensione del tempo viene di fatto legata in pochi passaggi teorici ad “un essere, per decidere e per intervenire”. Il tempo è pertanto trattato come contesto in cui nasce il ragionamento pratico; momento giusto in cui realizzare l'intervento (tempismo ed efficienza); momento in cui cogliere le opportunità presenti in un dato tempo; azioni da intraprendere e da non intraprendere; compiti specifici da affrontare all'interno di precise fasi metodologiche (Hepworth e colleghi 2006; Egan 2002).²⁸

Anche nella letteratura che si occupa di social work e di processi comunicativi il tempo è una dimensione attiva, che vede gli attori del processo comunicativo, impegnati nel porre attenzione, esercitare capacità di decodifica, elaborare le informazioni e fornire delle risposte. Il tempo si lega anche all'uso dello spazio e dell'ascolto. «L'operatore, nell'accogliere tante notizie, deve cercare le connessioni e distinguere tutto ciò che è dato reale, da tutto ciò che è opinione soggettiva» (Zini M.T., Miodini S, 1997, p.55). Nel colloquio con l'utente il tempo è vincolo e risorsa.

Un'altra possibilità invece è quella di inserire nella dimensione temporale anche il concetto di *kairòs* che apre il tempo alla dimensione qualitativa, all'appropriatezza della comunicazione e di ciò che viene offerto all'altro.

La dimensione del tempo intesa come tempo delle relazioni è quella in cui gli interventi, le decisioni e gli obiettivi vengono osservati in funzione del contesto relazionale. Di seguito si vedrà cosa questo comporti.

²⁷Si tratta di una delle tre virtù intellettuali insieme ad *epistème*, scienza e conoscenza universale e indipendente che ci dice perchè e come accadono le cose e *technè* intesa come abilità di portare qualcosa ad esistere, arte o mestiere che consente l'uso di una razionalità strumentale (Etica nicomachea). Per ulteriori approfondimenti si veda Giovanni Reale, *Il pensiero antico*, 2001, Vita e Pensiero, Milano.

²⁸ Hepworth e colleghi distinguono la fase dell'esplorazione-valutazione-pianificazione, la fase orientata al cambiamento, la fase di conclusione. Egan suggerisce altre tre fasi caratterizzate dalle seguenti domande: «cosa sta accadendo?», «quali soluzioni hanno senso per me?» «Come faccio a raggiungere ciò che desidero?».

1.3.3 Lavorare “per le relazioni” e “a beneficio delle relazioni” in una dimensione diacronica

Provando a trasportare *la grammatica generativa dei servizi relazionali* (Prandini, 2007b, p.142-166), lungo un asse diacronico, la relazione diventa ciò che nell’immaginario ci si può intimamente aspettare di vivere e di costruire all’interno di un rapporto con un’altra persona.

Un esempio, a titolo esemplificativo, può essere quello di una relazione d’amicizia che inizia come incontro, uno scambio di informazioni, una raggiunta “sintonia” su un certo tema, interesse o attività che inizia ad essere condivisa. Lo scandire del tempo facilita la rappresentazione mentale di come questa relazione potrà evolversi. La presenza dell’amico nei momenti più importanti della vita, in quelli più difficili, oppure in quelli in cui è necessario affrontare i cambiamenti concreti (di lavoro, di casa, di attività).

L’immaginario, insomma, ha in sé delle aspettative che sono anche “rituali” in un certo senso, “fasi” che si aspetta di vivere.

Ma la vita è assai imprevedibile e irta di eventi inaspettati, di reazioni impreviste, di relazioni che si inseriscono all’interno di quelle costruite. Ecco perché può accadere che all’interno di quella visuale più ampia di come potranno andare le cose, si inseriscano elementi di quotidianità, che tutti insieme, modificano quanto pianificato.

Dall’esempio della relazione di amicizia, è possibile astrarre per spostarsi alle relazioni professionali, nello specifico quelle di aiuto, alle quali sono state applicate delle fasi metodologiche da seguire «affinchè l’ordine nel metodo facilitasse l’operatività» (Sanicola, 1990, p.45).

Per quanto concerne le fasi metodologiche, ne vengono individuate sei: (i) conoscere per valutare, (ii) valutare per progettare, (iii) progettare per intervenire, (iv) definire il contratto, (v) articolare gli interventi e scegliere gli strumenti, (vi) verificare i risultati.

All’interno di queste fasi la condivisione è la modalità con cui un rapporto si specifica per trovare soluzioni alle difficoltà altrui, oppure semplicemente per riconoscere ed accettare che esistono circostanze della vita difficili da cambiare.

Non emerge da questo processo la dimensione della reciprocità; del resto viene chiarito che ciascuna fase dovrebbe andare a definire il contenuto dell’iniziativa di chi attiva il processo di aiuto.

Quello che appare dunque necessario è che alla razionalità, che la dimensione diacronica suggerisce nella formazione delle professioni di aiuto, si affianchi anche la relazionalità che ogni singola fase produce.

Lavorare “per” le relazioni e “a beneficio” delle relazioni è pertanto un compito che nella dimensione diacronica delle fasi metodologiche di lavoro, non può essere programmata in un momento preciso, oppure in vista della fine del processo come obiettivo finale, ma deve trovare spazio all’interno di ogni singolo momento, con la consapevolezza di doversi in alcuni casi fermare, tornare indietro e rifare i passi percorsi, oppure modificare quanto nell’immaginario era stato costruito.

1.3.4 Lavorare “sulle relazioni” e “con le relazioni” in una dimensione sincronica

Prima ancora di arrivare alla realizzazione di un processo che possa definirsi di aiuto per le persone, è necessario che la relazione di servizio trovi una sua costruzione e una sua intima motivazione.

In Prandini (*ibidem*) il primo passo è quello di «contestualizzare il servizio», ovvero di partire dalla consapevolezza che il servizio si inserisce all’interno di relazioni che hanno già una loro storia e un loro dinamismo. La definizione della domanda e del problema, in questo senso, avverrà all’interno della nuova relazione tra erogatore e utente, i quali appartengono a «mondi diversi» e rappresentano i due poli della relazione. Una relazione che per l’appunto ha radici in un contesto in cui andranno attivate tutte le potenziali risorse per creare e condividere alleanze con gli attori.

In Sanicola (*ibidem*) lo stesso “processo di aiuto professionale” viene definito a partire dalla riflessione che nella convivenza umana, l’aiuto non è una categoria squisitamente professionale, poiché definisce un’esperienza tipica dello scambio di reciprocità tra le persone, siano esse familiari o estranee. Ed è interessante come proprio nell’ottica esistenziale ancor prima che professionale, si tenti di configurarne le sequenze che ne indicano lo sviluppo. «L’aiuto nasce da un incontro, che si sviluppa come accoglienza; questo da luogo a una dinamica interrelazionale che si esplica nelle forme quali l’accompagnamento, la comprensione, il contenimento dell’angoscia, che sono riassunte da un’esperienza globale, la condivisione».

La *grammatica generativa dei servizi relazionali* consente di specificare la semantica, il significato del termine “relazionale” inteso come lavoro “sulle” relazioni ovvero che da esse trae origine e insieme alle quali si sviluppa, “per” generare e ri-generare relazioni sociali e far fiorire e capacitare i soggetti e le loro relazioni. La relazionalità sarà maggiore dove la grammatica generativa della relazione (“su-con-per-a”), rappresenterà la modalità operativa

specifica del servizio. Lavorare “sulle relazioni e con le relazioni” è una dimensione che si collega intuitivamente ad uno spazio temporale e relazionale presente, nel qui ed ora, in cui collocare la realizzazione di un intervento. Una dimensione, che con riferimento al processo metodologico d’aiuto come definito da De Robertis (1986), prevede uno svolgimento sincronico delle sue fasi.

Questo vuol dire che nella relazione di servizio, connaturato al processo di aiuto, vige un principio che «imprime ragionevolezza alla realtà operativa, rendendola comprensibile rispetto alla complessità e al mutamento, permettendo di cogliere l’imprevedibile» (Sanicola, 1990), *delle relazioni, aggiungerei*.

Ragionevolezza, apertura e flessibilità possono rendere più efficace il progetto e nulla tolgono alla razionalità dell’applicazione delle fasi metodologiche, che pure rendono l’operatività più efficiente.

Per la verità, De Robertis (1986) tratta la dimensione sincronica delle fasi metodologiche del processo di aiuto, in secondo ordine rispetto a quella diacronica, ed in effetti questo rispecchia molto anche l’operatività quotidiana dei servizi. Essi, infatti, sono spesso permeati da protocolli operativi che scandiscono tutte le attività e le azioni da svolgere. Dal punto di vista normativo ed organizzativo, i servizi hanno proprio questo compito di dare riscontro e concretezza a quanto disciplinato.

La dimensione sincronica viene pertanto in aiuto alla pratica, e mette in guardia dal concentrarsi unicamente sugli obiettivi finali da raggiungere. Essa ricorda che nel “qui ed ora” è importante la cura delle relazioni con tutti gli imprevisti e cambiamenti del caso, e la necessità di applicare una o più fasi di lavoro contemporaneamente e non solo in maniera sequenziale. Lavorare in questa dimensione consente quindi di superare uno schematismo procedurale e valorizzare la complessità in funzione del ritmo, che il tempo delle relazioni scandisce.

Rielaborando lo schema del processo di aiuto con la grammatica generativa dei servizi relazionali, proposto da Prandini, è possibile applicare la categoria della relazione e osservarla nei suoi aspetti dinamici e di ordine.

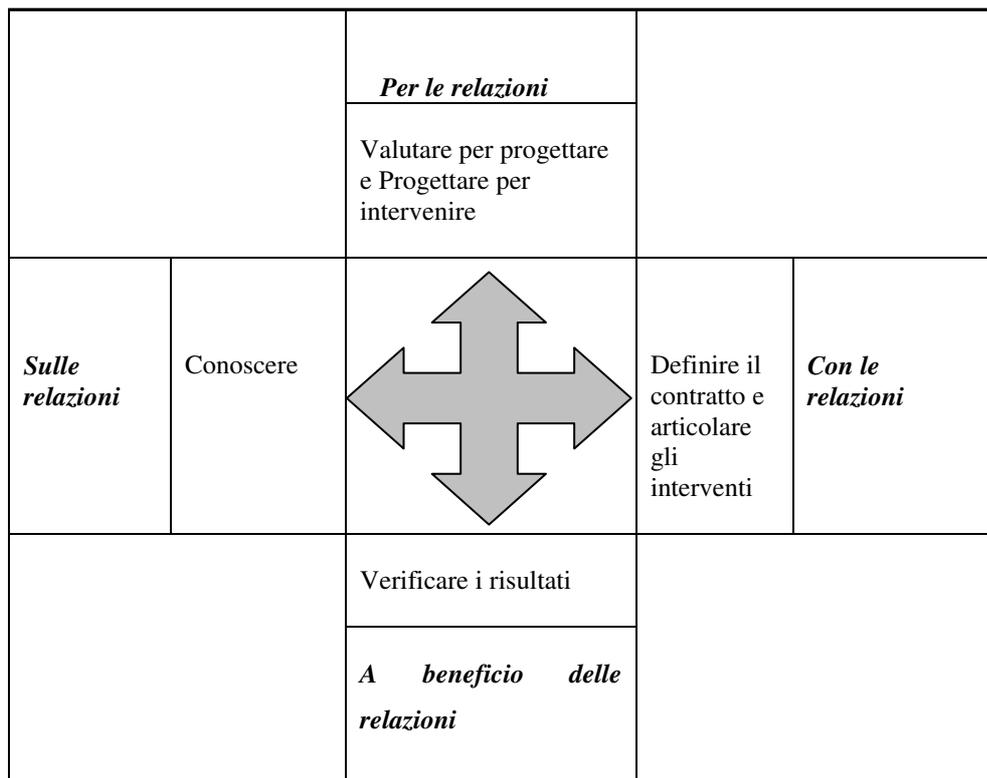


Fig. 1.2. Dimensioni temporali delle relazioni e processo di aiuto sociale. L'asse orizzontale è l'asse sincronico in cui il progetto è reso più efficace dall'inclusione della dinamicità del contesto. La *proprietà emergente è quella delle competenze*. L'asse verticale rappresenta la dimensione diacronica in cui l'ordine del metodo rende più efficiente l'operatività. La *proprietà emergente è quella della progettualità*.

Fonte: Prandini (2007b, p.160); Sanicola (1990). Rielaborazione di Vendemia.

Un'ultima nota, riguarda la verifica dei risultati che è intesa in senso riflessivo e sussidiario, ovvero si tratta di una verifica che deve mettere in discussione la propria operatività, che deve chiedersi se si stia operando al meglio e se nel farlo si stia mettendo anche gli altri attori in condizione di fare lo stesso. La logica sussidiaria applica un meccanismo riflessivo, che si basa sulle cosiddette "4 R" ovvero, *ricapacitare* l'altro e le sue competenze, *riflettere* sul proprio modo di agire in relazione al modo di agire altrui, *riconoscere* le potenzialità di ognuno e *responsabilizzare* ogni soggetto del servizio, nel senso di renderlo capace di rispondere dei suoi compiti e di collaborare per il bene della relazione (Prandini, 2007b).

1.4 Il gioco della relazionalità nel social work: dai modelli teorici alla metodologia di intervento

Il percorso teorico fatto fin ora, ha consentito di focalizzare il concetto di “servizio”, come relazione tra un soggetto A e un soggetto B; una relazione che può diventare la componente fondamentale della produzione, sino a diventare *co-produzione*. Abbiamo fin qui trattato pertanto la natura dei servizi relazionali intesi come servizi alla persona che possono comprendere una pluralità di aree (servizi culturali, servizi sportivi, servizi educativi, servizi ambientali e del benessere ecc...)

Un ulteriore livello di analisi, oltre a quello dei più ampi servizi alla persona, è quello dei servizi sociali, rispetto ai quali Stanzani (2006) introduce una distinzione tra gli elementi che testimoniano l'esistenza di un orientamento relazionale nel social work e nello sviluppo della metodologia di lavoro, e gli elementi che invece consentirebbero, potenzialmente, di configurarli come veri e propri servizi relazionali.

In estrema sintesi, rispetto agli elementi storico-metodologici, la relazionalità dei servizi sociali è testimoniata da: (i) *un tipo di counseling reciprocitario* (si fa riferimento al modello terapeutico di Rogers, che adotta la tecnica del colloquio della “riformulazione”, centrata sul fare da specchio ai bisogni della persona, ma non al bisogno di relazioni sociali e di valori cui ispirare la propria identità, asse I-L dello schema Agil); (ii) il passaggio da una modalità lavorativa in cui la persona è oggetto dell'azione dell'operatore (casework), ad un lavoro di *coordinamento e collegamento della rete* di relazioni che la persona vive (case management territoriale, Folgheraiter 1994; case management comunitario Guay 2000); (iii) *la cultura reciprocitaria* sulla quale è stata richiamata l'attenzione attraverso lo sviluppo del concetto di empowerment, nel significato assunto dopo gli anni '80, come cessione del potere da parte degli operatori e cura delle reti primarie. La cultura reciprocitaria non può realizzarsi, se nei progetti ci si rivolge o si attivano servizi istituzionali o prestazionali standardizzati. Rispetto a quest'ultimo elemento, Stanzani afferma che «la realizzazione dei servizi relazionali richiederebbe un ripensamento dei servizi sociali, una sorta di rivoluzione dei sistemi di welfare» (2006, p.270). Emerge insomma, la consapevolezza che è difficile progettare e realizzare servizi sociali relazionali veri e propri, mentre più realistico è pensare a servizi relazionali che diventano risorse dei servizi sociali, al di fuori delle logiche di standardizzazione e istituzionalizzazione delle stesse.

A questo proposito è possibile specificare meglio gli elementi che testimoniano la relazionalità dei servizi sociali sotto il profilo metodologico.

I servizi sociali relazionali (anche se Stanzani non utilizza mai questa dizione in maniera esplicativa²⁹, perchè parla delle caratteristiche essenziali dei servizi relazionali, e dell'ossatura organizzativa garante di un'autentica relazionalità dei servizi sociali, però non arriva ad una definizione conclusiva), sembrerebbero configurarsi come quei servizi che non si avvalgono in tutto o almeno per la maggior parte del lavoro, di servizi istituzionalizzanti, prestazionali e struttural-funzionalisti (Stanzani, 2006, p.270). In questa visione essi si avvalgono invece, di risorse (i veri servizi relazionali?) che: (i) utilizzano forme di *governance* e contratti relazionali che non hanno per oggetto delle transazioni, ma delle relazioni inerenti tanto aspetti economici e di interesse quanto di legame e benessere (Donati, 2001 a) ; (ii) nascono dall'esistenza di una certa quota di capitale sociale, inteso come l'esistenza di fiducia interpersonale e generalizzata, spesso dettata dal trovarsi in una condizione di empatia verso un certo bisogno; (iii) hanno come obiettivo quello dell'empowerment che non deriva "dalla cessione di potere" di qualcuno a favore di un altro, ma sta a monte della relazione e nello specifico è una competenza d'azione e un potere che le reti primarie possiedono; (iv) offrono come prodotto i beni relazionali (Donati, 2000), che hanno più beneficiari contemporaneamente producono utilità solo se condivisi con altre persone; (v) sono caratterizzate da prossimità, e utilizzando le categorie di Laville (1998, p.89) «si basano sulla vita quotidiana della popolazione, sulle relazioni e sugli scambi simbolici, che tessono la trama quotidiana della vita locale fatta di aspirazioni, valori e desideri degli utenti». Un esempio è quello dei gruppi di mutuo aiuto.

La descrizione di questi potenziali *servizi sociali relazionali*, si arricchisce anche di ulteriori caratteristiche, più strettamente attinenti la forma metodologica ed organizzativa.

In primo luogo, gli operatori di questi servizi operano secondo le logiche del lavoro relazionale (Folgheraiter, 2008, p.78), che significa adottare, una logica mentale e d'azione per cui ogni situazione, cosiddetto «problema», viene letto ed affrontato come un fenomeno relazionale, anche quando pare esprimere un bisogno puramente assistenziale. Si pensi alla cura dell'igiene di un anziano, piuttosto che alla necessità di trasporto per un adulto disabile, o il reperimento di un lavoro per un giovane da reintegrare nel tessuto sociale, o il reperimento di un'abitazione. In tutte queste situazioni, l'ipotetico attore/utente si trova a confrontarsi con

²⁹La dizione servizi sociali relazionali è utilizzata solo nel titolo dell'articolo cui faccio riferimento in questa sede. A conclusione dell'articolo si specifica che l'utilizzo della teoria relazionale consente di distinguere i servizi relazionali da quei servizi che fanno un uso strumentale della relazione, e si declinano anche una serie di caratteristiche distintive dei servizi relazionali, in maniera più articolata. In questa sede, riprendo alcuni dei tratti enunciati, che credo possano trovare diretta applicazione anche nei servizi sociali, sebbene questi si trovino a fare i conti anche con la gestione di relazioni "strumentali" poiché si agisce in un contesto di controllo, o più semplicemente perché ci sono persone che accedono ai servizi con l'obiettivo di stabilire una relazione strumentale.

delle relazioni, più o meno positive di persone che inter-agiscono tra loro e con lui, dando vita alla realtà sociale dentro cui scaturiscono i problemi e le eventuali soluzioni dei medesimi.

Per entrare nelle situazioni e riuscire ad avere un rapporto leale e di fiducia è necessario però “sbarazzarsi delle armi da difesa”, ovvero di quei meccanismi che vengono messi in atto per affermare la propria posizione o le proprie esigenze, come prioritarie rispetto a quelle dell’Altro.

Si tratta di una logica che deve abbandonare la «razionalità salariale», quella tipica del rapporto tra lavoratore e datore di lavoro ad esempio, per abbracciare la cosiddetta logica della «razionalità della cura» (Folgheraier, 2008, p.78)³⁰. Un esempio può essere quello della risposta all'aumentata richiesta di servizi domiciliari a favore della popolazione anziana, mediante sistemi di accreditamento dei servizi, che facendo riferimento a modelli di tipo medico-clinico, finiscono per fornire prestazioni standardizzate (in termini di tempi, tipologia e numero di mansioni), entro cui i bisogni devono collocarsi e trovare un loro spazio, secondo un principio inverso a quello della personalizzazione del servizio.

“Sbarazzarsi dei meccanismi di difesa” e pensarsi in relazione con l’Altro, significa dunque strutturare in maniera flessibile un servizio e offrire una maggiore disponibilità di tempo, tra trascorre assieme, tra portatore di bisogno e figura di sostegno.

Per coordinare queste transazioni e questo scambio è necessario utilizzare il principio della reciprocità, inteso non come “scambio di equivalenti”, bensì come ricerca di spazi in cui esercitare ruoli di utilità per l’Altro. Si tratta di una visione che niente può avere a che fare con i processi di formalizzazione e standardizzazione del prodotto, come citato prima in riferimento ad alcune forme di accreditamento dei servizi.

Questo discorso, mi consente di collegarmi ad un ulteriore elemento di definizione dei servizi sociali relazionali, che è l'attribuzione dei ruoli, che nella relazione di servizio, per come è stata fin qui configurata, non può avvenire in maniera rigidamente distinta. Sempre rimanendo nel campo dell'assistenza domiciliare, si pensi all'importanza della collaborazione effettiva della persona in un progetto di cura personale, piuttosto che di accompagnamento nello svolgimento di commissioni.

La flessibilità del ruolo è ciò che consente di realizzare una «costruzione congiunta di domanda ed offerta» (Laville, 1993), che mediante la relazioni tra i diversi protagonisti, interpreta sia i problemi sociali, sia le loro soluzioni. Su questo tema, è facile citare l’esempio delle organizzazioni di terzo settore, che coinvolgono nella loro base sociale soci prestatori,

³⁰Nel rapporto di lavoro ad esempio, di fronte alle esigenze del lavoratore il datore, animato dalla logica di mercato, può rispondere con meccanismi di difesa come la standardizzazione delle prestazioni o il contenimento dei costi. I lavoratori dal canto loro, possono agire forme di protesta o difesa, supportati da rappresentanze sindacali.

soci volontari e soci utenti (Stanzani, 2006, p.289). Tuttavia, data la realtà dei fenomeni associativi, che non sempre confermano nella pratica ciò che elencano nei loro atti fondativi, preferisco citare quei progetti che nella relazione di aiuto sono in grado di coinvolgere spontaneamente più attori, *multistakeholder*, che come direbbe Folgheraither si “sintonizzano” e fanno convergere i loro pensieri e le loro azioni sul medesimo fatto osservato.

Per riprendere il filo del discorso, sono stati fin’ora distinti gli elementi che caratterizzano i servizi relazionali e nello specifico *i servizi sociali* che si configurano come *relazionali*.

Abbiamo fin qui trattato gli aspetti principali, traendo i concetti di riferimento dalla sociologia relazionale. Tuttavia, il tema dei modelli teorici di social work ci riporta alla dimensione più operativa dei servizi sociali e alla metodologia utilizzata. Solo Folgheraither ha tentato fin ora di declinare la metodologia relazionale, nella sua pubblicazione *La logica sociale dell’aiuto* che esce nel 2011 con una nuova titolazione³¹. Nell’introduzione alla nuova edizione l’Autore afferma di aver rielaborato un testo universitario piuttosto che una guida operativa, sia per la fortissima validazione empirica che la metodologia relazionale ha già ottenuto³², grazie a operatori, «che forse senza studiare o prendere a riferimento il testo» hanno saputo far affiorare comunque dalla pratica l’intuizione relazionale alla base del libro; sia per una riconosciuta difficoltà ad ottenere riscontri positivi dagli attuali operatori, «chi è impegnato sul campo non sempre ha gradito questo testo». Una scommessa insomma, che punta ad arrivare più ai futuri operatori che non a quelli già impegnati sul campo, che, come dire, se sensibili ad una certa visione delle cose, dovrebbero far emergere da se stessi modalità di lavoro di tipo relazionale.

Muovendo da questa riflessione, si tenterà a questo punto di estrarre da alcuni modelli teorici gli elementi operativi utili a focalizzare ancora meglio, come la relazionalità possa giocare concretamente nel lavoro sociale e trovare congruenza con il paradigma relazionale. L’obiettivo non è tanto di classificare i *tipi ideali* di servizio (Stanzani 2006; Folgheraither 2005a), mediante lo schema Agil, che consente di visualizzare le quattro modalità di inclusione della relazione sociale, che caratterizza i servizi stessi (servizi “impersonali”, ad “interazione strategica”, a “relazionalità integrativa o vincolante”, a “relazionalità generativa”), ma bensì di individuare quegli elementi metodologici che includono la relazione sociale.

³¹“*Fondamenti di Metodologia Relazionale. La logica sociale dell’aiuto*”, Erickson, 2011

³²Si cita a questo proposito l’VIII Convegno Erickson tenutosi il 19 Novembre 2011, nel corso del quale sono stati effettuati workshop inerenti la metodologia relazionale e la tutela dei minori nell’ambito del tema che era dedicato alla “Qualità dell’integrazione scolastica e sociale”.

Storicamente, i modelli teorici di social work hanno percorso due strade: una di tipo scientifico finalizzata alla sistematizzazione della pratica, mediante gli strumenti forniti dalle altre scienze umane; l'altra di tipo pragmatico, volta ad accumulare esperienza e riflettere sui risultati.

I diversi modelli, hanno di volta in volta posto più l'accento più sull'una o l'altra forma di rielaborazione e negli ultimi anni, specialmente con l'analisi delle buone prassi è emersa l'esigenza di fare "teoria della pratica", termine riportato dal Dal Pra Ponticelli ⁽¹⁹⁸⁵⁾, con riferimento all'utilizzo del termine da parte degli autori anglosassoni.

La "teoria della pratica" è una teoria operativa e metodologica che si fonda principalmente su processi osservativo - induttivi, è il sapere che si ricava dalla descrizione e interpretazione della realtà operativa.

Quando invece ci si rivolge alla "teoria per la pratica", ci si colloca al livello normativo del sapere, cioè si costruiscono modelli di analisi e di intervento per la pratica attraverso un confronto con le teorie idiografiche delle scienze sociali.

1.4.1 L'influenza dei modelli psicotomici: il caso dell'indagine psico-sociale

I modelli psicotomici prendono spunto principalmente dalla psicoanalisi e pur differenziandosi in alcuni aspetti, partono dal presupposto che l'individuo ha una vita inconscia che influenza il suo rapporto con la realtà. Si fa riferimento a quei modelli che si caratterizzano per un'impostazione di tipo medico (presuppongono cioè l'esistenza di una patologia) e per un approccio di tipo individuale (Dal Pra Ponticelli, p.24). Questi modelli coprono un arco temporale che va dagli anni '20 agli anni '60, naturalmente con notevoli differenze. Inizialmente, si pone l'enfasi sui condizionamenti ambientali, successivamente, sullo studio della personalità umana (scuola diagnostica), fino a focalizzare l'attenzione sugli aspetti psicosociali della personalità. I modelli elaborati nel corso di tutti questi anni sono riconducibili a una prima fase, dominata dal *modello medico* (studio, diagnosi, e trattamento sono fasi mutate direttamente dal linguaggio tecnico). Maria Dal Pra Ponticelli (1985) ha tradotto per il servizio sociale questi modelli di origine anglosassone, rielaborandoli e coniugandoli con la pratica operativa nell'intento di individuare un percorso logico e scientifico, identificabile nel processo circolare prassi-teoria-prassi.

In questa fase il servizio sociale opera prevalentemente nella logica della "cura", della presa in carico di situazioni problematiche da risolvere (aspetto terapeutico), partendo dalla

premessa che gran parte delle situazioni di disagio, di devianza, ha origine in una condizione personale di incapacità, o impossibilità, a governare i cambiamenti e i problemi che si verificano nel corso della vita. Il metodo adottato inoltre per fare ricerca scientifica si fonda sull'isolamento delle variabili da osservare (Campanini, 1993, p.37).

Elaborazioni significative per il servizio sociale, sono i modelli di Florence Hollis (modello psico-sociale), Helen Perlman e William J. Reid (modello *problem solving*) e Carel Germain (modello ecologico esistenziale).

Entrando nei contenuti, dei modelli psicomodinamici, da subito è possibile osservare che vengono utilizzate per la gestione e l'impostazione del colloquio tra operatore ed utente le definizioni di "Io", "Es", Super io", "transfert" e "meccanismi di difesa". L'epistemologia che sta alla base della psicoanalisi si basa sul concetto di "energia"; Jay Haley in *Uno sguardo retrospettivo sulla terapia della famiglia* (1980, pp.11-25), afferma che nel passato si presupponeva di poter sviluppare una scienza dell'uomo studiandolo separatamente dai suoi simili e per spiegarne il perché, di determinati comportamenti era necessario postulare "qualcosa" all'interno della persona, istinti, pulsioni, o emozioni: un energia in pratica che spingeva l'individuo. Se poi questo comportamento era "patologico" o "problematico", bisognava concludere che c'era un "difetto" interno o che la persona stava vivendo dei conflitti tra bisogni e pulsioni.

Che cosa è possibile trarre ancora oggi dai modelli psicomodinamici, e in particolare quali elementi operativi consentono di generare relazioni sociali che non abbiano solo finalità strumentale?

Sicuramente una prima riflessione da fare, per alcuni forse banale, ma certamente non scontata, riguarda il fatto che il servizio sociale pur distanziandosi da un modello di tipo medico, non può fare a meno di integrarlo nella propria progettualità.

Pensiamo all'utilizzo della diagnosi psicologica della personalità: pur non rappresentando un fondamento per l'intervento del servizio sociale, come poteva essere nei primi modelli teorici di social work (scuola diagnostica, modello funzionale), essa rappresenta ancora oggi uno strumento concreto, che testimonia il mandato istituzionale del Servizio e si configura specialmente all'interno di quegli interventi realizzati in contesti di controllo e quindi di relazione con l'Autorità Giudiziaria. Faccio riferimento ad esempio alle richieste d'indagine psico-sociale che la Procura presso il Tribunale per i Minorenni può affidare ai servizi in una cornice di valutazione penale o civile (le richieste di indagine possono giungere ai servizi a seguito di intervento delle Forze dell'Ordine su un minore coinvolto ad esempio in atti perseguibili come fatti di reato, oppure possono giungere a seguito di intervento di altri

soggetti, Forze dell'Ordine ma anche figure sanitarie o scolastiche che attivano l'iter di segnalazione giudiziaria per problematiche sanitarie, scolastiche, familiari).

Si tratta di situazioni in cui solitamente il servizio sociale è chiamato a svolgere una valutazione sociale e psicologica avvalendosi di specifiche competenze sanitarie (psicologo, psicoterapeuta, neuropsichiatra infantile).

Ma facciamo un piccolo passo indietro. Tra lo sviluppo della Scuola Diagnostica (anni '20) e il Modello Problem Solving della Perlman (1957) si diffuse un Modello di Lavoro Psico-Sociale³³, che offrì una visione della personalità in interazione con l'ambiente in base ad un dinamismo interno, che la spinge a realizzarsi attraverso il rapporto con gli altri.

Se lo psicologo Otto Rank (che ebbe influenza sulla Scuola Funzionale in particolare su Ruth E. Smalley nel 1967) dette qualche speranza, al perenne conflitto interiore che l'individuo vive a seguito del "trauma della nascita", affermando che il clima di accettazione permette di allentare le difese ed esprimere i propri sentimenti, più avanti, nel Modello di intervento Psicosociale della Hollis, la personalità non solo fu osservata nelle sue potenzialità, ma nella situazione e nel contesto specifico in cui si sviluppa. Questo elemento è interessante per la nostra prassi, specialmente ritornando all'esempio del caso di richiesta d'indagine psicosociale di cui sopra. Il servizio sociale incaricato ha diverse possibilità: nello svolgimento dell'indagine (mediante valutazione disgiunta o congiunta con la componente sanitaria, ipotizziamo lo Psicologo); nella valutazione degli elementi (privilegiando aspetti individuali e/o ambientali, familiari), nell'esito del percorso attivato (che può concludersi con la valutazione, o può proseguire all'interno di un progetto di intervento). Come a dire, l'indagine può pensarsi come processo valutativo di tipo strumentale fine a se stesso o andare un pochino oltre. Può posizionarsi ad un livello di intervento che si configura in una cornice individualista, oppure più integrata con gli attori coinvolti.

Il Modello Psicosociale ci offre dunque la possibilità di ripensare lo sviluppo della personalità all'interno di un contesto di relazioni, sottolineando come anche l'azione sulle persone significative dell'ambiente dell'utente/cliente, significhi offrirgli delle risorse e un aiuto concreto. Il colloquio interno alla persona, su di sé e le risorse esistenti devono portare ad una decisione. Helen Perlman sosterebbe che l'obiettivo è di arrivare ad una modificazione del comportamento. Siamo ancora in una cornice medica, ma certamente nella Perlman c'è il tentativo di superare lo schema diagnostico, affermando una centralità della relazione di aiuto. Così intesa, la nostra indagine psico-sociale, pur continuando ad essere un intervento che nasce in una cornice giuridica (mandato istituzionale), che attiva da subito una valutazione

³³ Nel quale confluirono le idee dei neo-freudiani, il filone della psicologia umanista, le idee di psicologia sociale e sociologia del ruolo e le idee elaborate dal filone comportamentista orientato verso teorie più cognitive.

(fase di intervento) e che può vedere lavorare distintamente le componenti sociali e psicologiche (per scelta metodologica o per necessità strutturale), mette in gioco un processo di aiuto che è fatto di relazioni con il minore, con la famiglia e con tutte le componenti coinvolte. In questo processo i ruoli e le funzioni non sono sostituibili (lo psicologo non può intervenire al posto dell'assistente sociale e viceversa) e non sono comparabili (gli esiti di una valutazione fatta in un contesto relazionale non può essere paragonata a quella fatta in un altro contesto). Tuttavia è necessario superare questo livello di riflessione per chiedersi cosa i professionisti possono offrire l'uno all'altro e alla famiglia coinvolta nell'osservazione di quanto accaduto. Si tratta insomma, di mettersi in gioco con l'obiettivo di potenziare in uno specifico contesto relazionale, quegli elementi che a loro volta possono favorire scambi e relazioni, anche negli altri contesti esistenti.

1.4.2 Perché soffermarsi su Helen Perlman?

Con Helen Harris Perlman³⁴ si supera la dicotomia esistente a proposito di trattamento sociale diretto-indiretto, nel senso che l'azione centrata sull'individuo e quella diretta a mobilitare le risorse non sono distanti, ma agite in maniera unitaria dallo stesso operatore sociale che utilizza e interviene sulle risorse, nella misura in cui è riuscito ad entrare nel problema e a cogliere il nesso con le stesse. Il punto centrale è quello di lavorare con la persona “sul problema” e “sui rapporti” con la situazione e con le risorse esistenti. Il libro della Perlman al quale si fa riferimento si intitola *Relationship. The heart of helping people* del 1979.

Helen Perlman parte dal presupposto che la vita dell'individuo sia un continuo processo di soluzione dei problemi, che si realizza attraverso l'analisi delle situazioni, la riflessione e la scelta delle soluzioni possibili.

Questo processo si attua attraverso il continuo “colloquio interno” della persona che esamina i problemi in modo razionale, tenendo però anche conto dei sentimenti.

A un certo punto, tuttavia, si possono incontrare delle difficoltà che postulano la necessità di un aiuto, di un intervento esterno per far funzionare in modo corretto i meccanismi che

³⁴ Helen Harris Perlman (1906-2004) è morta all'età di 98 anni a Chicago dove ha studiato e iniziato la sua professione di *social worker*. Essa rappresenta una figura pionieristica nel lavoro sociale che ha arricchito con numerose pubblicazioni e contributi. Docente all'Università di Chicago, Helen Perlman è ricordata specialmente per la sua opera più celebre e utilizzata nelle scuole di servizio sociale ovvero *Social casework: a problem solving process*, pubblicato nel 1957 e tradotto in oltre 10 lingue. Il suo pensiero fu innovativo in quanto riuscì a staccarsi dalla sua stessa matrice psicanalitica, mettendo in discussione i percorsi terapeutici di lunga durata e credendo in interventi a breve termine, focalizzati su compiti specifici che riconoscevano maggiore autonomia e libertà alle persone assistite. La figura di Helen Perlman ha ricevuto gli onori di numerose associazioni internazionali, come la National Association of Social Work e il Council of Social Work Education e delle Università del Sud della Florida, del Minnesota e della Boston University.

regolano il processo di *problem-solving*. Difficoltà che possono collocarsi a livelli diversi. Si può assistere a situazioni di incapacità nella comprensione del problema, per eccessivo coinvolgimento emotivo (ansia); il formarsi di circoli viziosi per la persistenza di stereotipi verso soluzioni in passato risultate valide, ma non adeguate al problema attuale; incapacità nell'individuazione di soluzioni alternative (cristallizzazione); carenza di risorse e strumenti utili alla soluzione del problema o scarsa conoscenza degli stessi; resistenza al cambiamento.

L'assistente sociale deve tener conto di tali difficoltà e agire, avendo come obiettivo principale, quello di impegnare il soggetto alla *riflessione* e al *lavoro* sui propri sentimenti, sulle idee e i comportamenti, in relazione al problema e alle risorse.

Il processo di aiuto comprende tre operazioni essenziali: (i) il problema deve essere compreso; (ii) i sentimenti devono essere espressi, ripensati e chiariti; (iii) questo processo di riflessione deve portare alla modifica delle risposte comportamentali che la persona dà al suo problema.

Si tratta di un processo di apprendimento sociale, ovvero di apprendimento di nuovi modelli di comportamento per far fronte ad un problema. Con il modello centrato sul compito di William Reid e Laura Epstein (1972), il riferimento alle teorie cognitive (che già c'era in Perlman), in particolare a Beck, diventa esplicito e non si affrontano più le cause remote dei problemi, ma i fattori attuali che li causano. L'accento è posto su due aspetti interessanti che ritengo utile riportare: il primo concerne la reciprocità dei compiti, che qui è intesa come equa spartizione di impegno e responsabilità, più che come concetto dotato di qualche forma di relazionalità (nel senso del *refero*, muoversi in funzione dell'altro e con riferimento all'altro).

Il cambiamento è effettuato soprattutto attraverso azioni e compiti che il cliente e l'operatore intraprendono al di fuori del colloquio, in questo senso la reciprocità diventa impegno, responsabilità e peso spartito in due. Il secondo aspetto è quello della verifica e revisione dei compiti da parte dell'operatore all'interno del colloquio. Il tipo di colloquio al quale si fa riferimento è quello di Carkuff (1979), che si rifà proprio alla revisione dei compiti. Questo riferimento teorico, per altro, è molto utilizzato nella pratica, se si pensa alla fase del contratto e del progetto, che devono essere condivisi e stipulati di persona, prevedendo precise azioni.

In sintesi, soffermarsi su Helen Perlman può essere utile per due motivi. Il primo, riguarda il fatto che il modello della Perlman tende a superare lo schema diagnostico dei principali modelli psicomodinamici, rivalorizzando al massimo gli aspetti dell' "hic et nunc". Il secondo aspetto, riguarda la ricerca di cambiamenti e l'assunzione di decisioni, che nella prassi quotidiana rappresentano un elemento talora fin troppo preponderante. Perseguire cambiamenti continui non significa farli propri e neppure sviluppare intorno ad essi reale consapevolezza.

Se il modello della Perlman, allora, descrive ancora un processo d'aiuto fatto di relazioni asimmetriche e di distanza tra tecnico e situazione problematica, esso si rivela utile nel richiamare l'attenzione al momento presente e alle azioni concrete da poter mettere in pratica, entro i confini di una riflessione congiunta che investa, operatore e famiglia coinvolta.

In conclusione, i modelli psicodinamici possono offrire all'operatività del social work la distinzione importante tra processi terapeutici volti ad intervenire sulla personalità dell'utente/paziente, e processi di apprendimento sociale, nel senso specificato dalla Perlman, di apprendimento di nuovi modelli di comportamento per far fronte ad un problema. Nella pratica, questo conduce al tema del rapporto tra professionisti, in particolare psicologi e assistenti sociali che possono lavorare in maniera congiunta oppure in maniera individualista, seguendo le strade del tecnicismo che parallele avanzano, ma che con difficoltà trovano punti d'incontro.

1.4.3 I modelli sistemico-relazionali e l'utilizzo del colloquio di aiuto

Si è visto come in Reid ed Epstein ci fosse già un'attenzione alle relazioni sistemiche. Questo tuttavia, non consentiva ancora all'intervento sociale di superare i confini di un modello educativo, finalizzato ad insegnare all'utente adeguate modalità di soluzione dei problemi. All'interno del servizio sociale, il vero cambiamento si osservò pertanto con il tentativo di abbandonare il modello medico.

Questo avvenne quando iniziò a diffondersi il principio secondo cui utente e servizio sono due sistemi sociali in relazione.

Ci si sposta così verso una seconda fase di sviluppo dei modelli teorici (anni '70), in cui si assume la *teoria dei sistemi* come quadro esplicativo dei fenomeni stessi e si teorizzano interventi in una prospettiva unitaria e globale, dando origine a modelli orientati ad una visione integrata del servizio sociale (Perino, 2010).

Tra questi modelli definiti olistici o integrati si possono distinguere: il modello esistenziale formulato a partire dalle idee espresse da Gordon nel 1969 e riprese successivamente da Germain (1979); il modello unitario che è stato elaborato da Goldstein nel 1973; il modello integrato elaborato da Allen Pincus e Anna Minahan nel 1973. In Italia, lo sviluppo di un modello sistemico relazionale partì negli anni '80, facendo seguito alle riflessioni sulla teoria generale dei sistemi di Von Bertalanffy e delle sue applicazioni operative ai problemi familiari. Annamaria Campanini e Francesco Luppi furono i primi a proporre la costruzione di un modello teorico partendo da un valore centrale per il servizio sociale, ossia il rispetto della

persona umana nella sua dignità e libertà. Un valore tradotto in atteggiamenti quali l'accettazione e l'autodeterminazione. In questa nuova cornice teorica, l'assistente sociale deve porsi come strumento che introduce informazioni nuove, non sostituendosi mai alla persona e non offrendo modelli rigidi a cui adeguarsi, ma facilitando il cambiamento e la riorganizzazione del sistema stesso, rispettandone i tempi, le caratteristiche e le finalità. Inoltre, attraverso la neutralità, secondo questi Autori, l'operatore assume una posizione non giudicante che consente, pur nel rispetto del mandato istituzionale, il superamento di valutazioni legate a stereotipi che eludono il contesto relazionale in cui la persona è inserita.

A differenza dei modelli psicodinamici, l'epistemologia che sta alla base della teoria sistemica si fonda sul concetto d'informazione: il suo metodo di ricerca è costituito dall'analisi delle relazioni tra variabili, e operativamente questo si traduce in una relazione che considera la complessità e globalità della condizione della persona (Campanini, 2004).

L'approccio sistemico consente nella prassi di considerare l'incontro con l'utente-famiglia come se fosse un microcosmo, con la sua storia e i significati elaborati nella rete di rapporti che lo caratterizzano. Relazioni e interazioni tengono in piedi il sistema. Il concetto d'interazione consente di vedere l'interdipendenza delle parti e la reversibilità delle relazioni che comporta cambiamenti per tutto il sistema. Alla base dei processi interattivi, dei cosiddetti sistemi aperti, vi è poi il concetto di retroazione, di feedback, che favorisce il cambiamento a seconda dell'esito positivo o negativo.

Adottare questa chiave di lettura significava ragionare in termini nuovi, abbandonare la visione meccanicistica - causale dei fenomeni, per acquisire un'ottica che portasse a considerare i membri di una famiglia o di un gruppo sociale come elementi di un circuito di interazione, in cui il comportamento dell'uno influenza il comportamento degli altri (ma non ne è causa diretta). Alla base di questi modelli c'è la concezione del ruolo dell'operatore sociale come "agente di cambiamento" personale, familiare e sociale. L'obiettivo di cambiamento sostituisce gli obiettivi di cura del modello medico. L'assistente sociale, partendo dalla comprensione della dinamica sociale e psicologica in cui si trova il cliente, deve definire gli obiettivi di cambiamento da raggiungere e i mezzi per conseguirli. Questa definizione di obiettivi e mezzi è il *progetto d'intervento*. Il concetto di strategia³⁵ diventa una delle parole centrali di questi modelli. L'approccio sistemico mette in guardia inoltre dall'illusione di aver risolto una situazione, eliminando il sintomo; la mancata azione sugli schemi relazionali potrebbe cronicizzare ulteriormente la situazione.

³⁵ Il concetto di strategia fa riferimento all'operatività dell'assistente sociale, alla modalità con cui si cerca di affrontare e risolvere il problema in accordo e in collaborazione con l'utente stesso. Si tratta di un concetto che ha origine nella teoria della comunicazione proposta da Watzlawick, Beavin, Jakson (1971). La strategia si distingue dalle singole tattiche intese come modalità comunicative, tipi di colloquio e azioni sociali scelte.

Fatte queste premesse teoriche, è possibile chiedersi cosa possa offrire l'approccio sistemico in termini di relazionalità, e quali sono invece i rischi ai quali è necessario porre attenzione.

Per fare questo ho deciso di utilizzare lo strumento di social work che ha trovato maggiore approfondimento nella cornice sistemica, ovvero il colloquio di aiuto.

Come già accennato, il colloquio di aiuto è definito da Maria Teresa Zini e Stefania Miodini (1997), autrici di un testo di riferimento per molti assistenti sociali, quale «strumento per costruire un ponte metaforico con l'altro [...] uno spazio mentale e fisico, dove temporaneamente convivono due soggetti in interazione complementare (up-down), di cui uno è l'assistente sociale con la responsabilità della conduzione e *del controllo della relazione di aiuto*, e l'altro è l'utente» (ivi, p.25). Insieme, «operatore ed utente, costruiscono un processo dinamico che ha insite le potenzialità di una comunicazione paritaria *dal punto di vista delle persone*, modalità che nell'evolversi dell'intervento favorisce nell'utente l'acquisizione di nuovi apprendimenti».

Il colloquio si inserisce in un processo di valorizzazione che è finalizzato a sostenere l'utente in una posizione *up* per stimolare tutte le sue risorse e favorirne la responsabilità e l'autonomizzazione anche dalla relazione con il servizio stesso. Esso s'iscrive all'interno di un modello teorico che le stesse autrici precisano essere quello sistemico – relazionale, dal quale vengono riprese alcune idee di fondo³⁶. Come sottolineato dalle due autrici, la scelta dell'approccio sistemico - relazionale «permette di acquisire consapevolezza che ogni intervento (dell'assistente sociale) deve essere strategico e intenzionale, effettuato anche con il singolo, ma inserito nei suoi sistemi di riferimento socio affettivi» (ivi, p.28)

Concetti fondamentali di questa cornice teorico-operativa sono: (i) la *circolarità*, ossia la consapevolezza di diventare parte di un sistema interattivo aperto all'influenza reciproca, (ii) la neutralità come capacità di costruire alleanze temporanee e provvisorie e non creare invece coalizioni, (iii) l'ipotizzazione, ovvero la costruzione di ipotesi di lettura che sono un riferimento e non verità assolute, (iv) l'omeostasi/cambiamento come condizioni necessarie all'evoluzione familiare.

La pragmatica di Watzlawick sta alla base di tutte le indicazioni operative che vengono fornite per la conduzione di buoni colloqui che siano strategici, quindi che utilizzino consapevolmente il processo di influenzamento e alcune tattiche della comunicazione verbale

³⁶Il modello sistemico fu il primo modello di Terapia Breve Strategica applicata a vari disturbi psicologici. I padri fondatori furono Watzlawick, Milton Erickson, Haley. Numerose ricerche hanno confermato la validità dei protocolli operativi sperimentati con elevato tasso di efficacia ed efficienza di qualunque altra psicoterapia, su alcune forme rilevanti di patologie, quali i disturbi fobici ossessivi generalizzati e i disordini alimentari (Nardone, Watzlawick 1990, Nardone 1991, 1993, 1995, 1998, Watzlawick, Nardone 1997). Per ulteriori approfondimenti si rimanda al sito [www.centro di terapia strategica.org](http://www.centrodi-terapia-strategica.org).

e non verbale, come le domande circolari, le affermazioni “specchio”, le prescrizioni (mediante il contratto) e le “ristrutturazioni”.

Sebbene tale base teorica rappresenti certamente un punto di riferimento insostituibile (non si vuole qui mettere in discussione gli assunti teorici della pragmatica della comunicazione, né tantomeno la sua trasposizione nel social work, in quanto tale), è possibile individuare alcune criticità, specialmente alla luce dei grandi cambiamenti e rinnovamenti avvenuti all'interno dei servizi in questi anni.

La prima criticità riguarda la possibilità di considerare le relazioni comunicative come qualcosa di sostanzialmente controllabile, cadendo forse nell'errore di confondere l'utilizzo pur appropriato di una tecnica comunicativa, con la possibilità di controllo di una relazione, in cui, di fatto, entrano in gioco attori diversi che si muovono su livelli differenziati e sempre più tecnologici di comunicazione.

La seconda criticità si collega allo sviluppo delle competenze che le famiglie dimostrano sempre più di avere, rispetto alle quali è forse riduttivo prevedere che esse siano solo *potenzialmente* messe sullo stesso piano di chi detiene competenze tecniche. La pratica quotidiana è piena di esempi in cui le famiglie arrivano ai servizi dotate di maggiori informazioni di quelle possedute dagli operatori, utilizzano network di comunicazione rapida, dimostrando di non essere “inferiori”, sul piano delle competenze e non solo. Anche sul piano della negoziazione e dell'esercizio della propria posizione di diritto, le famiglie appaiono ben attrezzate (si pensi al ricorso non solo alle figure legali private verso le pubbliche amministrazioni e ad associazioni di categoria, ma anche alla stessa facoltà di accedere al difensore civico laddove previsto).

Pertanto la “potenzialità” di un rapporto paritario è fortemente presente nella pratica quotidiana ed è certamente più significativa e concreta rispetto al passato, sostenuta da una normativa che ha ampliato la partecipazione e il protagonismo delle famiglie. Per queste ragioni, forse anche la formazione stessa alla professione richiederebbe un utilizzo dello strumento del colloquio che parta da assunti diversi.

In conclusione, il colloquio di aiuto, come strumento d'azione e (per quello che qui interessa maggiormente) come strumento comunicativo inserito in un modello sistemico, mantiene di fatto una distanza relazionale tra due sistemi, mantenendo in ombra e in secondo piano il potenziale effetto emergente della relazione e il potenziale aumento di simmetria comunicativa basato sulle competenze reciproche.

Tale affermazione consente di approfondire quanto affermato da Donati, secondo il quale l'approccio sistemico non ha risolto il problema dell'asimmetria delle relazioni, perché

l'operatore rimane un sistema “esperto” di fronte ad un sistema patologico, pur nel riconoscimento delle relazioni in cui la persona è inserita.

Da ultimo, si fa qui cenno al concetto di “gioco relazionale”.

Zini e Miodini (1997) affermano l'importanza di scoprire i giochi relazionali ovvero l'insieme di regole familiari, che orientano il funzionamento di un nucleo e che se trasgredite provocano il cambiamento delle relazioni. Questo non significa tuttavia (come precisano le Autrici), che a ogni individuo non sia lasciata la possibilità di scegliere tra strategie diverse, all'interno dello stesso gioco (elemento che evita all'approccio sistemico di cadere in una forma di determinismo).

Si tratta di un concetto interessante, anche se nella pratica quotidiana e nella formazione degli assistenti sociali la ricerca di questi “giochi relazionali” può avere due distorsioni. La prima è di riportare l'attenzione a un modello di intervento esplorativo, quasi psicodinamico, che continui ad osservare e a concentrarsi sull'*insight* e sulle cause pregresse dei problemi; dunque spostando l'osservazione dall'individuo al “sistema famiglia”, ma senza cambiarne la sostanza. In secondo luogo, la “metafora del gioco” porta con sé gli elementi della “scaltrezza”, della furbizia che occorre esercitare “per vincere”. Si tratta di un elemento che può indurre a una certa diffidenza verso le famiglie e verso quelle regole ancora sconosciute. L'errore in cui è possibile cadere è quello di sentire costantemente la necessità di “scovare” chi stia “barando” all'interno della partita, e chi è bravo a mettere in difficoltà gli altri.

Come detto, in questa sede si ritiene utile evidenziare le ripercussioni operative che alcuni principi dell'approccio sistemico possono avere sui professionisti, ricordando che essi sono inseriti in contesti in cui anche l'organizzazione del Servizio ha una forte influenza. Basti pensare a tutta la mole di lavoro e progettualità economico-abitativa di cui i servizi sociali sono investiti e che richiedono la continua verifica dei “criteri” di accesso e di applicazione dei Regolamenti. Applicare regolamenti e verificare criteri significa porre costantemente l'attenzione agli elementi giusti, funzionanti e trasparenti di una famiglia, eliminando tutto ciò che non è evidente, chiaro e razionalmente coerente. Cosa vuol dire questo? Certamente che il concetto di gioco relazionale non si sposa proprio al meglio con la realtà, rischiando di inferire negativamente, proprio su quel “relazionale” che è insito nella sua stessa definizione.

A conclusione di questo paragrafo e dei modelli che hanno fatto la storia del social work, si riprendono le parole di Maria Dal Pra Ponticelli (1985), quando afferma che in ciascuno di essi sono rinvenibili elementi di stabilità, cioè principi e i valori del lavoro sociale, i quali dovrebbero trovare sviluppo con le modificazioni e gli adattamenti connessi alle evoluzioni storico-culturali. Non è possibile avvicinarsi ai singoli modelli pensando di poterne trovare

uno in grado di rappresentare la complessa realtà che l'assistente sociale deve affrontare, né si può pensare che un modello possa operare cambiamenti in qualsiasi situazione. Pertanto, sarebbe improprio e limitativo rifarsi nella pratica ad un solo modello operativo.

1.5 L'esercizio della riflessività nelle best practices

Nel 1983, D. Schön pubblica "*The reflective practitioner*" nel quale sviluppa la concezione della riflessione come chiave di volta del sapere di un professionista. Uno dei temi centrali della riflessione di Schön è il superamento della tradizionale scissione tra il pensare e l'agire, sapere e fare, decidere e attuare; egli giunge ad un concetto di apprendimento che trova il proprio fondamento nel concetto di *riflessione nel corso dell'azione*.

Da queste premesse teoriche, il social work ha tratto numerose indicazioni che si sono poi tradotte anche in termini operativi, come vedremo nel paragrafo che segue. Ma, può essere utile per ora focalizzare alcuni contenuti, che come si vedrà consentono di comprendere come l'approccio alle buone prassi privilegi proprio la fase processuale della relazione d'aiuto tra operatore e utente.

Ritornando al nostro Autore, egli indaga i processi di conoscenza e apprendimento in atto nel corso stesso dell'azione (la pratica professionale), pervenendo alla definizione di un agire di tipo riflessivo, che proprio a partire dall'incertezza e dall'ansietà ad esso connessa, può divenire generatore di nuova conoscenza. L'autore, da ciò, propone una nuova epistemologia della pratica professionale fondata, appunto, sulla "*riflessione nel corso dell'azione*". Secondo Schön, il professionista fa parte della situazione in cui deve intervenire e può comprenderla veramente, solo cercando di trasformarla in un'altra, comportandosi come uno sperimentatore. La pratica diventa una ricerca vera e propria nella quale le soluzioni vengono ipotizzate, sperimentate e valutate. La «riflessione nel corso dell'azione dipende dall'esperienza della sorpresa. Quando una prestazione intuitiva, spontanea, non produce altro che risultati attesi, allora tendiamo a non rifletterci sopra».

Ancora Schön afferma che l'operatore può "fermarsi e pensare", separando dunque il momento dell'azione dal momento della riflessione (*reflection on action*) oppure può riflettere *nel corso dell'azione*, determinando una modifica di quest'ultima durante il suo svolgimento (*reflection in action*). Nel primo caso, ci si riferisce a quell'attività retrospettiva di pensiero, che si sviluppa sulla pratica professionale, ma che si colloca esternamente a questa, ovvero in un momento diverso.

La riflessività è un processo *nel e del* tempo: una *postura mentale* precedente l'azione (L. Mortari, 2004, p.17) o durante l'azione (il «fermati e pensa» di H. Arendt).

In queste definizioni la riflessività nasce quindi dallo stupore e dalla sorpresa, ma in letteratura è possibile rinvenire differenti «molle» della riflessività, e non sempre generate da una spinta positiva. Secondo John. Dewey, filosofo pragmatico, non può esserci alcun processo riflessivo se non si realizza una condizione di disagio conoscitivo e di desiderio di superarlo (1976, p. 127).

Charles e Butler (2004), affermano che nel lavoro di tutti i giorni gli operatori sociali oscillerebbero tra il polo dell'«acquiescenza» e quello della riflessività. Nel primo caso, reagendo alle situazioni lavorative di fatica emotiva, burocratizzando le difficoltà e adottando il linguaggio e le procedure standardizzate del proprio ente, con l'intenzione di tenere le cose sotto controllo. Nel secondo caso, accettando l'incertezza della realtà quotidiana ed utilizzando l'esperienza per accrescere la propria capacità di agire sul piano organizzativo. L'oscillazione tra questi due poli, tenderebbe a mostrare, nella realtà dei fatti, che la maggior parte degli operatori non sono mai totalmente portavoce dei propri enti, né campioni di riflessività. Si tratta come spesso accade di dover trovare il giusto equilibrio per porsi in una relazione di servizio che si svolge a due livelli: quello della famiglia/utente e quello dell'organizzazione. Livelli, che hanno da una parte il significato della vicinanza e dell'accoglienza al bisogno e dall'altra quello del controllo dell'accesso alle prestazioni.

Tale analisi induce a pensare che l'attenzione verso i processi riflessivi, dovrebbe trovare interesse da entrambe le parti: gli operatori coinvolti e gli enti datori.

Come i due Autori affermano occorre evitare che la difficoltà del doppio mandato induca, come spesso si osserva, a situazioni di distacco in cui si finisce per parlare dei servizi o dei propri enti datori, come se «non si appartenesse ad essi».

Anche Folgheraiter (2008) nell'individuare le strategie principali per promuovere maggiore qualità nelle relazioni di servizio, individua tra gli altri obiettivi da perseguire (lavoro sociale di comunità e attribuzione di un nuovo ruolo all'utente e alle reti di fronteggiamento), quello di sviluppare una pratica professionale basata sulla riflessività, introdotta come elemento metodologico. Credo a tal proposito, che l'utilizzo di strumenti come le equipe di lavoro, la supervisione e intervizione, consentano agli operatori di interrogarsi sulle pratiche esercitate e mettere in discussione i propri habitus di lavoro. Naturalmente, ma forse non così scontato, è necessario un utilizzo metodologicamente strutturato di tali strumenti (per non cadere nell'ingenuo errore di creare luoghi formalmente identificati come strumenti, ma che, altro non sono che forme automatiche di trasmissione di informazioni dalla sede centrale

istituzionale dei servizi agli uffici e sedi periferiche). Si vedrà nel prossimo paragrafo come nell'approccio critico alle buone prassi, sia stato sviluppato il concetto di riflessività.

1.5.1 Critical best practice

Secondo Harry Ferguson³⁷ (2008) una definizione immutabile di buone prassi nel lavoro sociale non esiste, ne potrà mai esserci poiché va contestualizzata nel tempo e nello spazio; sebbene in ogni epoca si siano cercati standard per definire cosa andasse bene, la buona prassi è per l'Autore una costruzione sociale di un certo tempo e di un certo contesto, che va costantemente messa in discussione.

Fatta questa premessa, per Ferguson è possibile analizzare le buone pratiche, secondo una prospettiva critica, che significa utilizzare i concetti della sociologia critica³⁸ e mettere in discussione il negativismo della professione, a favore di quanto c'è di buono.

In quest'ottica la bontà della pratica non è tanto data dall'esito della stessa, quanto dall'esito dell'esplorazione dell'esperienza, detto in altri termini, una pratica si considera buona perché contiene la componente critica, gli operatori sociali hanno usato la capacità di riflettere criticamente. Un breve cenno tuttavia, per comprendere la portata del termine "critico" merita la prospettiva da cui tale termine trae origine che è quella del *radical social work*. Si tratta di un approccio, sviluppatosi negli anni '70 in Inghilterra in un momento fondamentale di passaggio da un social work assistenziale a un social work finalizzato a far emergere capacità e potenzialità delle persone, perseguendo obiettivi di giustizia sociale. Il lavoro sociale radicale, diffuso in molti Paesi occidentali come *antioppressivo* (Dominelli, 2002), poneva al centro della sua riflessione lo studio del potere nelle relazioni e delle strutture sociali sugli utenti³⁹. Il lavoro sociale pubblico era visto come strumento a vantaggio delle classi dominanti e del capitalismo. La pratica richiedeva una visione meno rigida dell'uso del

³⁷ Professore di social work alla University of the West of England e maggiore esponente del filone di *critical best practice*, Ferguson ha portato l'approccio di Giddens nel social work e ha espresso critiche nei confronti della pratica basata sulle evidenze empiriche *evidence-based practice*.

³⁸ La Teoria critica è associata al lavoro di Teodoro Adorno, Max Horkheimer e altri membri della Scuola di Francoforte degli anni '30 e '40 i quali a partire dagli studi di Freud sulle forze interne che agiscono sull'individuo, affermarono che per realizzare cambiamenti sociali era necessario comprendere entrambe le categorie di fattori: forze psichiche interne, e condizioni sociali ed economiche.

³⁹ Nei primi anni '70 questo pensiero e movimento reagiva al casework con la sua tendenza psicanalitica a ricondurre tutti i problemi a deficit individuali, considerato da molti un metodo per controllare poveri e oppressi. Nell'Approccio Antioppressivo l'idea centrale è di non contribuire inconsapevolmente alle dinamiche sociali, culturali ed economiche che creano povertà emarginazione e disuguaglianza. Alcuni individui risultano svantaggiati per il modo in cui la società è strutturata. Le discriminazioni operano a livello culturale, personale e strutturale, in maniera diretta o in forma più subdola attraverso il linguaggio e le norme culturali. Il potere di un gruppo su altri si esercita anche attraverso cose non dette e non fatte che tendono a mettere le cose a tacere, in un certo senso, appiattendole differenze e prevenendo il confronto sul nascere «l'uso del potere più efficace e più insidioso è quello che previene [...] il conflitto sul nascere» (Lukes, 2005 p.27)

potere⁴⁰ e aperta certamente a influenze antidiscriminatorie e antioppressive in senso post-moderno, ovvero aprendo gli occhi sull'ascolto dell'utente, sulla sua voce, i suoi linguaggi e il contesto (conoscenza situata), tenendo conto che ci sono anche tanti utenti *involontari* o tanti altri non aiutabili, se non mediante *un controllo rispettoso (ibidem)*. Dovendo sintetizzare contributi e criticità di questo approccio, esso lascia in eredità al social work il significato di non imporre all'utente le scelte degli operatori e di aiutarli a sviluppare progetti di vita (autodeterminazione), secondo valori di giustizia, equità, non discriminazione ed *empowerment*.

D'altro canto ci sono dei limiti: nel concreto le realtà sono complesse e superano il semplice schema *vittima-oppressore*, non è così facile distinguere chi sia l'uno o l'altro. Non è possibile ridurre i problemi della pratica ad una serie di scelte e di opzioni buone o cattive, valutando le situazioni in termini solo di poteri e diritti. Ci sono utenti non in grado di affrontare le responsabilità che finiscono per opprimere se stessi e gli altri, così come ci sono operatori che possono sbilanciarsi nell'uso del potere nelle relazioni, privando l'utente di possibilità autonome di soluzione e del "senso" di potercela fare.

Un altro limite di questa prospettiva si riscontra nella valutazione delle pratiche, quindi nell'utilizzo dei criteri antioppressivi per considerare buono un intervento. I rischi sono di porsi obiettivi irraggiungibili, date le risorse e dati anche i servizi formali in cui lavoriamo o di non riuscire a vedere ed esprimere i cambiamenti significativi a livello sociale e personale. Filtrato dei suoi elementi più radicali, l'approccio critico alle buone prassi si può considerare costruttivo (Parton e O'Byrne), nel senso che si tengono in considerazione i contesti specifici, ma anche i diversi punti di vista dei soggetti coinvolti; nel dare priorità e importanza ai modi di conoscenza delle situazioni e ai modi di definire e progettare soluzioni Cooper B.(2001). Fatta questa breve digressione, è necessario tornare alla definizione di approccio critico alle buone prassi che contiene un altro elemento fondamentale che è quello della riflessività, declinato in maniera più operativa rispetto a quanto descritto nel paragrafo precedente.

Prendere in esame buone pratiche secondo un'ottica critica, significa utilizzare in chiave riflessiva la metodologia, le conoscenze teoriche e i principi etici. Significa in pratica: (i) raccontare cosa pensano gli operatori quando ritengono di lavorare bene; (ii) quali ragionamenti portano alle decisioni; (iii) quali emozioni attraversano la relazione d'aiuto; (iv) come questi elementi diventano oggetto di consapevolezza. La riflessività è pertanto intesa come sguardo diretto a se stessi e le condizioni degli altri. Nel testo di Ferguson, tradotto da

⁴⁰ Sul tema dell'uso del potere Malcom Payne in *What is Professional social work?* (p121-174) identifica tre tipi di potere nel social work: legal power, personal influence, professional knowledge and skills. Essi possono essere utilizzati con i clienti direttamente o con alter persone, *for clients' benefit or disadvantage*.

Maria Luisa Raineri, vengono tracciate in conclusione alcune indicazioni operative per un social work critico riflessivo che ritengo utile sintetizzare e fa riferimento all'utilizzo dei dati empirici e delle ricerche di sfondo, all'utilizzo del linguaggio, della negoziazione e della fase di assessment (tabella 1.2).

Utilizzo di dati statistici e ricerche di sfondo	Base di comprensione contestuale delle specifiche situazioni. Si rifiuta un utilizzo prescrittivo delle singole metodologie e degli approcci basati sulle evidenze scientifiche.
Fase di assesment	Non si dà priorità alla raccolta dei dati obbligati dai protocolli. Non si cercano soluzioni certe, ma si stabilisce un nuovo modo di ragionare che tolleri la complessità, l'incertezza, l'ambiguità delle situazioni concrete invece di cercare semplificazioni illusorie e soluzioni considerate certe. Si chiede alla persona di partire dal racconto dalla sua storia, invece di partire dalla compilazione dei protocolli operativi.
Linguaggio	È necessario mettere in discussione eventuali ipotesi iniziali sul caso, se costruite mediante un linguaggio che può sottendere giudizi involontari come le espressioni "a rischio", "non collaborante", "non idonea". Si può tentare di decostruire tali definizioni sostituendole con altre che raccontino l'esperienza individuale della persona in maniera più produttiva (principio di decostruzione del modo in cui il linguaggio costruisce le idee). Quest'utilizzo del linguaggio deriva da una visione che lo pone come elemento che contribuisce a dare significato a quello che facciamo, influisce sui comportamenti e modella la stessa identità. Quello che si dice trasmette non solo un messaggio, ma il significato delle relazioni (analisi del parlato). Il coinvolgimento empatico riflessivo può consentire una valutazione migliore (es. non dare per scontato che il luogo migliore per la persona sola, coincida con l'immagine di un ambiente comunitario, poiché il benessere di una persona può dipendere più dal mantenimento delle autonomie che non dalla rimozione dei fattori di rischio).
Negoziazione	Significa tollerare l'incertezza, essere flessibili e aperti al riconoscimento delle relazioni di potere esistenti (es. del segretariato sociale su invio di altri servizi in cui occorre ridefinire il problema).

Tab. 1.2. Principali elementi per un social work critico riflessivo.

Fonte: Ferguson (2008). Rielaborazione di Vendemia.

Negoziazione e *assessment* sono come la base di un intervento competente. Occorre però dire che le tendenze attuali, vedono *l'assessment* sempre più concepito come griglia da compilare, relazione scritta che segue lo schema predisposto dal servizio e perde il suo essere parte di un processo interpersonale complesso. L'idea alla base di questa tendenza, è di raccogliere tutte le informazioni e di prendere in considerazione tutte le variabili possibili (questo è ancora più vero negli approcci basati *sull'evidenze-based*, ma tracce cospicue di questa tendenza è rinvenibile in tutti i servizi istituzionali).

Naturalmente si tratta di un'aspettativa poco utile e anche irrealistica, che tacitamente lascia intendere che da qualche parte esista una pratica professionale eccellente sotto il profilo oggettivo. Questa realtà *altra* spesso diventa anche il termine di paragone per valutare il

lavoro degli operatori. L'approccio critico riflessivo alle buone prassi, in ultima istanza è appunto finalizzata a rispondere a queste tendenze diffuse e a ridimensionare la preoccupazione degli operatori, di non essere all'altezza di tali aspettative (considerate irrealistiche). Insomma, come direbbe Bauman (2005), lo zelo dell'aggiornamento e la paura di essere carenti, rispetto ai protocolli operativi è antitetica ad un approccio creativo, in cui si negoziano le relazioni.

1.5.2 Tra individualismo e relazionalità: tracce di riflessività nelle teorie psicologiche di nuova generazione

Come si è visto, l'approccio critico emerso negli '70 in risposta alle "istituzioni totali" e totalizzanti che miravano a controllare la vita degli individui, come gli ospedali psichiatrici, ha scommesso sul lavoro di sviluppo della comunità che, di fronte ai problemi, si organizza in forme di mutuo aiuto. Compito dei servizi diventa quello di supportare le reti in questo percorso. Anche nell'approccio critico resta però aperta una distanza e un'aspettativa di risultato, da parte degli utenti verso gli operatori pubblici. D'altra parte, i servizi continuano a dare per scontata l'esistenza di reti di prossimità.

L'evoluzione del lavoro tecnico, riflesso di cambiamenti teorici e di nuovi scenari di welfare, offre strumenti che nel tempo cambiano le proprie finalità: dal prevalere di "progetti di aiuto" si passa ai piani che si concentrano sull'individuo. "Progetti educativi individualizzati" o "Progetti Assistenziali Individualizzati" sono i termini codificati anche dal legislatore (L328/00), e che per l'operatore non rappresentano solo delle griglie o dei progetti da compilare, ma esprimono un cambiamento di prospettiva: la necessità di riconoscere più aiuti a chi ne ha bisogno e la necessità di fornire aiuti non generici, ma calibrati sulle esigenze e caratteristiche delle persone.

L'affermazione di questo principio, il cui valore non viene messo in discussione sotto il profilo etico, comporta il riaffermarsi di una distanza: ancora una volta il rapporto tra operatore e utente non si è liberato da quella asimmetria che caratterizza i processi di relazione e comunicazione. E ancora una volta l'individualizzazione conquista la scena a discapito della personalizzazione e della relazionalità.

Si pone il problema allora di cercare costrutti teorici ed operativi che consentano di dare alle relazioni in giusto peso e una reale finalità.

Nel tentativo di trovare una risposta a questa esigenza e di dare anche concretezza a tale pensiero, credo possa essere utile prendere ad esempio alcune situazioni tipiche, per altro frequenti nei servizi, che sono quelle degli affidamenti familiari a nuclei o anche a comunità

che spesso falliscono e che decretano lo sgretolarsi di progetti che tanto parevano idonei per le caratteristiche del minore o per la condizione ambientale. I fallimenti possono essere dettati dall'interruzione del progetto (che determina il cambiamento di comunità o di famiglia), da un progetto che non termina mai (che pur dovendo essere temporaneo, accompagna i bambini fino al diciottesimo anno di età) o da un progetto che termina, ma che non trova nel rientro in famiglia una condizione soddisfacente di cura e accudimento. Si tratta di situazioni estreme naturalmente, le più drammatiche e purtroppo anche le più diffuse tra i vissuti di un operatore sociale, ma pur tuttavia esistenti. Il quesito allora è cosa fare, quali strumenti utilizzare per sviluppare un approccio che superi quelli tradizionali.

Per fare questo ho provato a ripensare alla situazione di una madre che dopo alcuni anni poté ristabilire una situazione di convivenza con i propri figli, dopo aver superato un problema di abuso alcolico, aver formalizzato la sua separazione dal marito e sostanzialmente ristabilito un equilibrio (apparente) di tutte le principali funzioni da lei svolte (di lavoro, di gestione della casa, di un nuovo legame sentimentale, di gestione dei figli). Poco tempo dopo l'avvio di questa nuova fase della vita e di recupero, gli educatori domiciliari osservarono una ripresa dell'abuso etilico e di problematiche economico-lavorative. In poco tempo, pur avendo introdotto cambiamenti significativi all'interno del sistema, le cose non funzionarono. E così anche la terapia prevalentemente centrata sul trattamento psicologico e farmacologico dell'abuso etilico, non ebbe esito prolungato.

Di seguito (tabella 1.3) ho provato a sintetizzare tale situazione ipotizzando un metodo di lavoro improntato ai tre modelli teorici prevalenti, fin qui trattati: quello psicodinamico, quello sistemico e il modello relazionale elaborato da Folgheraiter che ha tentato di applicare la sociologia relazionale di Pierpaolo Donati al social work.

Come si evince dallo schema la definizione del problema e dell'intervento assumono connotazione nettamente diverse. Ho provato ad ipotizzare in particolare che solo in un approccio relazionale sia imprescindibile lavorare sulla riflessività facendo riferimento ad alcuni costrutti psicologici che superano quelli di "giochi relazionali" del modello sistemico o delle "motivazioni inconsce" di quello psicodinamico.

Modelli di lavoro	Psicodinamico	Sistemico	Relazionale
Il problema è	L'abuso di alcol e di comportamenti aggressivi e conflittuali con il coniuge	La genitorialità e la relazione di coppia che esprimono disagio sintomatico	La relazione con se stessi e con le reti di prossimità
La causa del problema è	Mancato superamento nella vita intrapsichica della donna, di conflitti e mancato soddisfacimento di bisogni e pulsioni nella relazione con le figure di attaccamento più importanti, quindi il padre, la madre e i fratelli	Gli schemi di relazione e i giochi relazionali all'interno del sistema della coppia genitoriale (fase di distacco dal sistema familiare di origine)	La relazione con i propri pensieri e con le modalità di fronteggiamento intraprese (relazione tra se e gli altri)
Le reti familiari e sociali sono	Risorsa o carenza. In questo caso permettono che le cose accadano, non intervengono.	Sono sistemi di relazione che contribuiscono a mantenere un equilibrio problematico	Sono reti di fronteggiamento non scontate che hanno un loro livello di osservazione della situazione
Prima finalità dell'intervento	Eliminare/modificare il comportamento di abuso dell'alcol tramite terapia farmacologica e terapia psicologica individuale centrata sugli elementi psicodinamici interni	Introdurre strategicamente e mediante tattiche comunicative specifiche, processi informativi nuovi all'interno dei sistemi	Rigenerare le reti di fronteggiamento attorno al problema, potenziando il coping
Seconda finalità dell'intervento	Lavorare sui problemi economici abitativi e lavorativi che creano conflitto con assunzione di compiti diretti del servizio sociale	Introdurre nuovi sistemi formali o informali di sostegno	Il coping può essere potenziato solo agendo sugli schemi relazionali sociali e cognitivi
Risultato atteso	Eliminazione della patologia per modificare i comportamenti con effetti anche sulla relazione di coppia e con i figli	Dare nuovo equilibrio al sistema di coppia e genitoriale ponendolo in relazione con altri sistemi di supporto	Aiutare i diversi attori a prendere contatto con i propri pensieri e con la capacità di influire sulle relazioni. Caring e riflessività.
Il rapporto operatore famiglia	È terapeutico, la relazione è guidata dall'operatore esperto che introduce sull'individuo stimoli alla motivazione, e al superamento delle resistenze	È tra sistema famiglia e sistema agente di cambiamento che introduce nuove informazioni nel sistema famiglia	È reciprocatario, ovvero le parti sono impegnate a trovare uno spazio di utilità per l'altro

Tab. 1.3. Analisi di una situazione sociale secondo tre modelli teorici di riferimento.

Fonte: Studio di un caso da me trattato di allontanamento di minori dal contesto familiare, permeato da conflittualità e abuso etilico.

Credo che il passaggio a un modello di lavoro di tipo relazionale, senza in questa sede approfondire, per ragioni di tempo e spazio, tutto ciò che può andare a confluire sotto la dizione *di intervento di rete*, potrebbe trovare arricchimento operativo, da alcuni costrutti teorici della psicologia di nuova generazione, che superino i confini tratteggiati dai modelli psicodinamici e sistemici. Modelli che come detto, da una parte mirano a comprendere le ragioni più o meno cosce dei propri comportamenti e dall'altra a mediare le interazioni tra sistemi comunicanti. Nessuno di questi modelli però sembra soddisfare appieno quell'esigenza di riflessività sentita sia da parte di chi opera nei servizi, e sia nel lavoro a favore delle persone che a questi servizi accedono. Un incremento di riflessività, che, come già chiarito, avrebbe l'utilità di sviluppare relazioni che fanno riferimento l'una all'altra (*refero*) e si connettono tra loro stesse, affrontando i problemi non più in una cornice individualistica ma relazionale.

La riflessività consentirebbe di guadagnare un valore aggiunto nell'affrontare i problemi, riconoscendo gli elementi positivi e funzionanti della pratica e incrementando capitale sociale, ovvero relazioni più consapevoli e reciprocitarie. Quindi non solo relazioni che superano la singola criticità (per problemi abitativi, di alloggio, di reddito o educativi) ma che si fortificano e autoalimentano attraverso il contributo che ognuno può dare.

Tra i costrutti teorici, appartenenti alle teorie psicologiche cognitivo - comportamentali di nuova generazione credo ce ne siano alcuni, particolarmente interessanti. Interessanti perché dal mio punto di vista offrono qualcosa in più in termini operativi a quel tanto difficile e agognato "ma come faccio?" nelle difficoltà di tutti i giorni a mantenere fede e coerenza, ad un approccio davvero improntato alle relazioni.

Tra questi il primo che tratto è quello dell'assertività, che viene descritta come "qualità di chi è in grado di far valere le proprie opinioni e i propri diritti pur rispettando quelli degli altri" (definizione tratta da Zingarelli 1986).

Ma ciò che qui interessa è che tra i sei elementi caratterizzanti il comportamento assertivo un ruolo centrale è rappresentato dalla consapevolezza dei diritti della persona, inteso come principio universale che deve poter valere per se stessi e per gli altri. Questo implica "rispetto di sé e del proprio benessere in relazione a quello degli altri secondo un principio di reciprocità".

Nel costrutto dell'assertività il nucleo centrale è costituito dall'idea di libertà come capacità di affrontare i condizionamenti ambientali (con i suoi vincoli e le sue risorse) e di esprimersi mediante la comunicazione verbale e non verbale in maniera più consapevole.

Questo concetto può essere di grande interesse per conciliare quindi nella teoria e nella pratica di una tecnica comunicativa la necessità e l'opportunità di agire un servizio sociale fondato sui legami di reciprocità, da tradursi in co-responsabilità e co-progettualità.

Lo stesso contenuto dell'assertività, può essere analizzato in chiave sociologica, seguendo lo schema AGIL di Donati, comprendente: (i) i limiti e i vincoli entro cui sviluppare il proprio benessere senza andare a discapito degli altri (dimensione economica A), (ii) l'insieme dei diritti e dei bisogni che si traducono in obiettivi da raggiungere (G); (iii) l'integrazione di rapporti interpersonali costruttivi (I); (iv) l'insieme dei valori e delle convinzioni sociali che costituiscono il riferimento per valutare la realtà esterna (dimensione culturale L).

L'assertività è uno degli esempi che le teorie psicologiche di nuova generazione ci offrono accanto ad altri costrutti come quello di “schema mentale” utilizzato nella Schema Therapy di Jeffrey Young⁴¹ che non devono trarre in inganno, facendo pensare all'utilizzo di automatismi per “guidare” o addirittura controllare la relazione con l'*altro*. Al contrario la letteratura esistente in materia ci dice come gli schemi, le modalità agite dai soggetti sono intrinsecamente relazionali. Gli schemi mentali sono relazionali e si costruiscono sempre nella relazione con l'altro. Questo concetto è assolutamente innovativo se si pensa alle ripercussioni operative che può avere. Nella relazione operatore-utente una cosa è tentare di costruire relazioni più simmetriche partendo comunque dal presupposto che l'altro viva una condizione di disagio che ha origini, evoluzioni e prognosi individuali, introspettive, che dipendono cioè dal singolo (come negli approcci terapeutici psicodinamici ancora fortemente presenti tra gli operatori sanitari dei servizi). Diverso invece, è pensare di lavorare mediante progetti centrati sulla valorizzazione di esperienze relazionali significative, di un *empowerment* che nelle occasioni di incontro e di lavoro congiunto su determinati compiti, tra operatore e utente, possa dare concretezza a relazioni che evolvono. In questo approccio teorico, infatti, gli

⁴¹ La Schema Therapy è un nuovo sistema di psicoterapia che integra elementi di terapia cognitiva comportamentale, della Gestalt, della psicoanalisi, della teoria dell'attaccamento, della psicoterapia costruttivista, della psicoterapia focalizzata sulle emozioni, in un modello esplicativo chiaro ed esaustivo formulato dal Dr. Jeffrey Young. La Schema Therapy si è dimostrata particolarmente utile nel trattamento di ansia e depressione cronica, disturbi dell'alimentazione (anoressia, bulimia, disturbo da alimentazione incontrollata), difficili problemi di coppia, difficoltà di lunga data nel mantenere relazioni sentimentali soddisfacenti e nell'aiutare a prevenire la ricaduta nel disturbo da uso di sostanze. E' dimostrata, inoltre, la sua efficacia nel trattamento di pazienti con difficoltà complesse e con grande resistenza al cambiamento. Paragonata alla terapia cognitivo-comportamentale standard, la Schema Therapy attribuisce un maggior valore alle emozioni; enfatizza il rapporto terapeutico tra paziente e terapeuta come veicolo di cambiamento; assegna inoltre maggiore importanza all'analisi dei rapporti primari nell'infanzia come origine delle difficoltà attuali. Il focus è il concetto di “schema mal adattivo precoce”, ossia un tema costituito da ricordi, emozioni e sensazioni che viene elaborato lungo tutto l'arco della propria vita che genera dei comportamenti disfunzionali. Tuttavia, pur essendo fonte di sofferenza, gli schemi vengono mantenuti dalla persona in quanto rappresentano il conosciuto, il familiare a cui non ci si vuole distaccare. Lo schema mal adattivo precoce avrebbe origine secondo Young nei “bisogni universali” che ogni persona percepisce ma non sempre vede soddisfatti; la frustrazione di questi bisogni, soprattutto in giovane età, porta alla creazione dello schema mal adattivo precoce.

schemi vengono appresi nelle relazioni e in esse possono trovare sviluppo e cambiamento, attraverso il continuo esercizio nelle esperienze di vita . In esso non si cercano le cause passate ma si vive la relazione attuale, esistente. Senza entrare nel merito della psicoterapia, che ci condurrebbe ad un *frame* di *curing* (obiettivo della Schema Therapy, è insegnare al paziente come rafforzare un *mode* o stato emotivo, *dell'adulto sano* e dargli più spazio in modo da trovare modalità adattive di soddisfacimento dei propri bisogni più profondi), ciò che qui interessa sottolineare è il valore aggiunto in termini di relazioni che l'operatività può trarne. Tornando al caso esemplificato della madre che ristabilisce una relazione di convivenza con i figli minori, i concetti di *coping* e schema relazionale riportano l'attenzione all'evolversi nel tempo della relazione con le proprie emozioni e con le aspettative legate a sé e agli altri. La madre che pur aveva ottenuto cambiamenti di singole variabili (casa, lavoro, reddito, dipendenza) e che aveva attorno a sé nuove reti di sostegno (cooperativa sociale di cui faceva parte, colleghi, volontari), non aveva affrontato adeguatamente la relazione con gli altri (adulti, figli, operatori, amici), le emozioni che queste relazioni provocavano, e il fatto di vivere le relazioni non più come fini a se stesse o strumentali, ma come intrinsecamente connesse. Per dirla secondo i principi dell'approccio relazionale, l'unità agente non era stata aiutata a 'vedersi' e a 'pensarsi' *in relazione con e per* altre relazioni.

Così l'operatore dovrebbe lavorare per restituire a quel "sociale che è in atto" un certo grado di consapevolezza e relazionalità, che è «il nocciolo di quella pratica emancipativa quale il *social work* da sempre vuole essere» (Folgheraiter, 2011, p. 334).

Senza questo lavoro, difficilmente i *social worker* potranno davvero agire come catalizzatori di legami sociali e di relazioni che "funzionano" e che sono capaci di «produrre una positività relazionale all'interno del processo di *coping*, che porterà presto alla soluzione di un determinato problema comune». (Folgheraiter 2007, p.268).

CAPITOLO 2

CONTESTUALIZZARE I SERVIZI SOCIALI RELAZIONALI NELLA GOVERNANCE LOCALE

«L'unico modo per garantire servizi efficaci nelle
comunità emarginate è quello di mantenere dei contatti continui tra i fornitori dei servizi e
una comunità ben organizzata e informata,
grazie anche al sostegno
di operatori professionali altamente qualificati»
(Twelvetrees, 2006 p.202).

Nel capitolo precedente si è cercato di spiegare che cosa voglia dire operare nei servizi alla persona secondo le logiche del lavoro relazionale, e si è tentato di approfondire la dizione *di servizi (sociali) relazionali*. Sono stati presi in esame in particolare gli elementi metodologici ed è stato comparato il metodo di lavoro degli operatori, a seconda che esso si iscriva in una cornice di lavoro ad orientamento psicodinamico, sistemico e relazionale.

Ci sono però, ancora molte domande in sospeso. In particolare si tratta di comprendere come sia possibile realizzare il passaggio da un metodo di lavoro (finalizzato alla produzione di un servizio⁴²), ad una struttura organizzativa che si propone di realizzare uno stato di benessere più ampio, “eccedente” i beneficiari dei servizi stessi, e di interesse per tutta la comunità. Si è detto in precedenza che l’ente pubblico e le imprese di mercato non possono rispondere da sole ad obiettivi di benessere sociale, perché le regole del mercato e del controllo di spesa sono destinate ad “inquinare” la priorità del vivere nella comunità.

Del resto, anche i fenomeni associativi e in generale le realtà del terzo settore non sempre confermano nella pratica ciò che elencano nei loro atti fondativi in tema di sviluppo e radicamento nelle comunità locali, e pertanto anche la loro azione, se svolta in assenza di partnership forti, può risultare debole e allontanarsi dai suoi obiettivi principali (M. Golinelli, G. Scidà, 2006).

In questo capitolo pertanto, cercherò di dimostrare che accanto alla metodologia è necessaria anche una logica organizzativa che favorisca lo sviluppo di servizi relazionali, affinché chi

⁴²Nella definizione teorica adottata, secondo la sociologia relazionale, un servizio è concepito come “effetto emergente delle relazioni”.

opera all'interno di strutture amministrative pubbliche non sia destinato a muoversi solo tra le cosiddette «incombenze istituzionali (statuali) di regolazione e controllo, ad alta tassatività» (Donati; Folgheraiter). Il rischio, infatti, è quello di far crollare ogni buon progetto, rimanendo imbrigliati tra il legislatore, i decisori istituzionali di politica sociale e i destinatari dell'assistenza, con il compito di occuparsi delle situazioni più compromesse rispetto al dettato della legge, oppure economicamente più impegnative. Nei seguenti paragrafi ricostruirò il significato del concetto di governance locale e l'esistenza di cambiamenti morfogenetici in atto.

2.1 La *governance* locale, tra buon governo dei servizi e partecipazione

La tendenza al decentramento e il rafforzamento dei governi periferici ha moltiplicato gli attori coinvolti nelle fasi di progettazione e realizzazione delle politiche in Italia, come nel resto dei Paesi occidentali⁴³. Per questa ragione negli ultimi decenni nell'analisi delle politiche pubbliche non si può prescindere dalla *local governance*⁴⁴. Essa può interessare le singole funzioni svolte da ogni soggetto coinvolto, le caratteristiche di ognuno o i processi di differenziazione tra i soggetti stessi. La *governance* può essere studiata all'interno della dimensione politica, economica o sociale o ancora in maniera interdimensionale⁴⁵ (Tronca, 2006 p.295-337). Nata come teoria della direzione e del controllo della società da parte dello Stato, è andata caratterizzandosi, con forme alternative al controllo politico, mediante il mercato e l'auto-organizzazione orizzontale, caratterizzata da forme di cooperazione tra Stato e attori non statuali. All'interno di un approccio relazionale, la lente di ingrandimento è naturalmente posta sulle relazioni dal quale emerge il fenomeno stesso della *governance*.

Oltre ad interessare la progettazione e realizzazione delle politiche, le relazioni alla base della *governance* assumono la finalità di agire collettivamente sui problemi e i bisogni di una

⁴³ Non è possibile in questa sede approfondire le motivazioni che hanno condotto i sistemi politici ad un passaggio verso forme locali non solo di *government* ma di *governance*. E' necessario tuttavia considerare che tale fenomeno trova origine in fattori sociali sia di natura macro (come i processi d'integrazione europea), che micro (la crescente richiesta di partecipazione). In un documento del 2004 del Comitato delle Regioni dell'Unione Europea, scaricabile dal sito www.cor.europa.eu si dice che «I complicati processi di *governance* che si intrecciano tra Unione europea, Stati membri, Regioni ed Enti locali hanno come obiettivo fondamentale, proprio la promozione, la tutela e il soddisfacimento dei diritti individuali e collettivi, in un quadro di solidarietà collettiva e verso le generazioni future e di consapevolezza, dei doveri che l'Europa ha nei confronti della comunità mondiale» (Volume I. Studi CdR E-1/2004. Bruxelles, febbraio, 2004).

⁴⁴ Nel corso degli anni ottanta i politologi hanno iniziato a riferirsi alla *governance* come ad uno stile organizzativo, diverso dal *government*, ovvero dall'esercizio del potere verso forme di coordinamento e integrazione con i membri della società civile. Nella *governance* si sottolineano i principi della partecipazione, della responsabilità, della coerenza ed apertura. Secondo Lippi (2001) si tratta di «un metodo di governo che non si struttura intorno ad un centro istituzionale ma si configura piuttosto come processo fluido e decentrato di coordinamento tra attori che creano ed implementano delle politiche, nell'ambito di una struttura relazionale scarsamente o per nulla centralizzata».

⁴⁵ Per approfondimenti si vedano Rhodes (1996;1997;2000) e Mayntz (1999).

comunità⁴⁶. La logica sottostante è quella dell'*empowerment* del tessuto sociale le cui azioni si integrano con quelle del sistema amministrativo. Come afferma Alan Twelvetrees⁴⁷ (2006, p.204) l'enfasi sulla partnership tra pubblico e privato dipende dal riconoscimento di un dato di fondo, ovvero che «nessuna organizzazione è in grado di portare avanti da sola miglioramenti sostanziali in un contesto locale».

Per realizzare una *governance* che significhi un reale sviluppo di comunità, secondo l'Autore è necessario che esso sia sostenuto dall'ente pubblico, per ottenere una reale efficacia. La fiducia e i buoni rapporti sono poi fondamentali per un buon partneriato. Occorrono persone che siano determinate a usare il tempo, le risorse e le competenze in vista di obiettivi di comune interesse, «occorre che le persone interessate traggano soddisfazione dall'esperienza di creare qualcosa insieme» (ivi, p.202).

Integrazione tra enti pubblici e società civile, rapporti di fiducia e obiettivi comuni non sono però garanzia immediata di un'azione congiunta, e di un intervento tempestivo sui problemi. Un primo dilemma del lavoro di comunità è infatti legato alla necessità di garantire, da una parte, la promozione della partecipazione, e dall'altra all'esigenza di assumere decisioni. Come ricorda Porta (1999, p.271) il concetto di *governance*, sottolinea «frammentazione, eterogeneità ed incoerenza dei processi di decisione pubblica, dove l'autorità locale diviene un attore fra altri». Insomma, nei network tra soggetti pubblici e privati, il potere è disperso tra molti attori, e quindi è necessaria una buona cooperazione affinché si riesca ad avere una qualche efficacia decisionale. Ecco perché, è necessario adottare anche degli accorgimenti di metodo, affinché le persone possano realmente incontrarsi, all'interno di una periodicità favorevole alle relazioni, in cui ognuno possa esprimere le proprie idee e assumere decisioni⁴⁸.

⁴⁶Si veda a questo proposito la definizione di *governance* data dalla Regione Emilia Romagna come quel «processo con il quale vengono collettivamente risolti i problemi rispondendo ai bisogni di una comunità locale. Si ha una buona *governance* quando nella comunità sociale le azioni del governo (come strumento istituzionale), si integrano con quelle dei cittadini e le sostengono. La *governance* si attua con processi di democrazia attiva e si basa sull'integrazione di due ruoli distinti: quello di indirizzo programmatico (governo) e quello di gestione e fornitura di servizi (strutture operative ed amministrative). Un governo è strumento di buona *governance* quando applica principi, mutuati dalla nuova cultura imprenditoriale, per il coinvolgimento e la responsabilizzazione dei cittadini: centralità del cliente-cittadino, capacità di creare visioni condivise sulle prospettive di sviluppo, comportamenti amministrativi coerenti con tali visioni, definizione di risultati attesi e gestione snella per realizzarli, apprendimento continuo, apertura al mercato, partecipazione e non gerarchia, conferimento di responsabilità e potere alle varie componenti del sistema sociale, perseguendo federalismo, flessibilità ed apertura organizzativa». Tratto dal sito http://www.regione.emiliaromagna.it/wcm/autonomie/sezioni_home/documentazione/glossarioinprogress.htm.

⁴⁷Autore di numerosi libri e articoli pubblicati in Gran Bretagna e negli Stati Uniti, da oltre trent'anni si occupa di *community work* ed è National Manager per la «Community Development Foundation» in Galles. Ha collaborato con università e agenzie non governative. Nel 2010 nel corso del 2° Convegno Internazionale sui servizi sociali «la Qualità del Welfare» ha presentato il programma di sviluppo a favore di minori e famiglie adottato a Swansea nella seconda città del Galles meridionale per numero di abitanti.

⁴⁸Twelvetrees cita l'esempio dei comitati esecutivi di livello locale, che dovrebbero essere composti da non più di 10 persone che si riuniscono in plenarie ravvicinate nel tempo (2006, pp. 203-212)

Ogni iniziativa di partnership dovrebbe trovare posto in un quadro strategico più ampio, e ogni strategia di intervento locale andrebbe raccordata con tempi differenti e più dilatati possibile, rispetto alle normali forme di programmazione annuale. «Le partnership più efficaci sono quelle che si sono create a partire da buone relazioni tra un numero ristretto di rappresentanti di organizzazioni, nel corso di un periodo di tempo prolungato » (Folser e Berger, 1978).

A livello operativo questo principio dovrebbe trovare attuazione mediante un raccordo non solo tra i diversi attori, ma tra i diversi livelli di intervento, in particolare quello dell'erogazione dei servizi pubblici e quello dello sviluppo di comunità, all'interno di un approccio unitario. Mediante la combinazione di questi due livelli si può realmente intervenire a favore delle comunità locali. La visione adottata da Twelvetrees, inoltre, è quella che prevede che un buon lavoro di comunità sia dotata, fin dal suo avvio, di una strategia precisa di “uscita” o “avanzamento”, e di una buona capacità di “condizionare i programmi ordinari” che hanno obiettivi minimi specifici per chi versa in condizioni di maggior svantaggio sociale (per problemi di tipo economico, lavorativo, scolastico, abitativo ecc.). Per promuovere lo sviluppo della comunità e dare efficacia agli interventi, è quindi necessario che si stabilisca una relazione continua tra fornitori dei servizi (pubblici di primo livello) e la comunità, sostenuta nei suoi processi organizzativi e informativi da figure professionali qualificate (*ibidem*, p.202).

L'esistenza di una relazione continua tra gli attori, rimanda proprio ai due fondamentali assi (composti di strutture e processi) che rappresentano nell'ottica dello schema Agil come riformulato da Donati nel 1991, la specifica configurazione della *governance* (l'asse A-I del *religo* o del legame strutturale il quale identifica istituzioni, norme e risorse che consentono alle interazioni di verificarsi e l'asse G-L del *re-fero* o del riferimento di senso, composto di processi mediante i quali gli attori agiscono e manifestano i loro valori e le loro finalità).

Gli assunti fondamentali della *governance*, secondo l'approccio relazionale sono: (A) l'esistenza di una struttura reticolare che intende coordinare reciprocamente le proprie azioni (e che quindi presenta legami densi, con livelli di bassa distanza tra gli attori, e soggetti eterogenei); (G) l'obiettivo di attivare processi decisionali; (I) la definizione di una struttura organizzativa con ruoli determinati e, infine, (L) l'assunzione di principi di legittimazione⁴⁹, che rendano operativi i valori posti a fondamento della configurazione relazionale assunta (Tronca, 2006)

⁴⁹ Nel senso attribuito da Boltanski e Thévenot (1991), come «principi superiori comuni» che legittimano gli attori ad assumere decisioni.

Il concetto di *governance* assume pertanto la sua importanza in funzione di una logica che è attenta ai processi sociali e che si distanzia dall'adozione di politiche, valutate in base all'efficienza delle prestazioni prodotte. Ogni valutazione dovrebbe invece basarsi su un continuum di obiettivi, processi, *output* (produzione di beni) e *outcome* (inteso come impatto dei servizi sul benessere della comunità).

Per dirla alla Twelvetrees, ci si chiederà se l'*output* abbia dato vita all'effetto di lungo periodo desiderato. In una domanda: «Come un ente locale, o comunque un'istituzione pubblica, può elaborare una strategia atta a promuovere ed accompagnare lo sviluppo di comunità?» (ivi, p.213).

Secondo l'Autore citato poc'anzi, le istituzioni pubbliche possono dotarsi di strumenti, come le linee guida che devono essere al centro di una pianificazione comunitaria, in cui anche le diverse ramificazioni degli enti locali devono produrre prestazioni, rapportandosi alla comunità locale (si potrebbe dire, in una logica di intersettorialità).

Linee guida elaborate dall'Association of Metropolitan Authorities (1993)
<ul style="list-style-type: none"> • Far comprendere ai politici il contributo del lavoro di comunità al raggiungimento dei loro obiettivi • Approvare e divulgare una dichiarazione politica d'intenti di lavoro di sviluppo di comunità • Istituire nella pubblica amministrazione locale la figura di un funzionario con specifica competenza nella gestione, su tutti i livelli di questa strategia • Identificare le forme di lavoro di comunità già sperimentate da servizi afferenti l'ente • Verificare quali altre organizzazioni si occupano di lavoro di comunità • Individuare le comunità locali su cui andranno focalizzati almeno in fase iniziale, gli interventi • Intraprendere una prima valutazione dei loro bisogni • Definire i meccanismi organizzativi del nuovo progetto- ad esempio il ruolo e la composizione dei comitati di gestione locali – e assumere o reimpiegare lo staff del progetto • Istituire un sistema di monitoraggio e revisione

Tab. 2.1. Esempio di linee guida per una pianificazione comunitaria.

Fonte: Twelvetrees (2006, p.213).

L'esempio delle linee guida serve a focalizzare le azioni che devono essere compiute a livello locale da tutte le ramificazioni dell'ente pubblico, per realizzare una buona strategia di *community work*. Si tratta di affrontare e prendere in considerazione due elementi congiunti: il buon governo dei servizi e la partecipazione dei cittadini, verso la realizzazione di servizi integrati.

Nel corso della ricerca empirica, ci si chiederà pertanto se gli obiettivi realizzati dai progetti presi in esame (come *case study*), abbiano determinato un cambiamento tangibile, in termini

di soggettività delle famiglie, all'interno del contesto comunitario. E, se, il tipo di *governance* realizzato possa configurarsi secondo gli assunti dell'approccio relazionale.

Nelle pagine che seguono viene dapprima dedicata una parte teorica, tesa a focalizzare i riferimenti normativi sui quali poggia il governo locale dei servizi, seguita da un approfondimento su alcuni recenti strumenti che a ragion veduta, possono essere inseriti appieno nella realizzazione del lavoro di comunità, come sopra definito. La domanda che guida le mie analisi in questa prima parte è: «cosa è possibile reperire di simile alle linee guida inglesi citate dall'Autore, in riferimento al nostro contesto nazionale e regionale?»

2.2 Il governo dei servizi: i principi della sussidiarietà e la garanzia dei livelli essenziali

Con l'approvazione delle leggi costituzionali n. 1/99, n. 2/01 e n.3/01, l'intero assetto istituzionale italiano è stato profondamente innovato⁵⁰. A caratterizzare in senso collaborativo il modello di decentramento prescelto dal legislatore costituzionale del 2001 è il richiamo, nel nuovo testo dell'art. 118, commi 1 e 3 della Costituzione, al principio di sussidiarietà. Con riguardo alla concertazione all'interno del territorio regionale, va infine segnalata l'introduzione ad opera delle legge costituzionale n.3/01, dell'obbligo per i nuovi statuti regionali di disciplinare il Consiglio delle Autonomie Locali “quale organo di consultazione fra regione ed enti locali”⁵¹.

Questi riferimenti normativi hanno inciso profondamente sui processi di decentramento e di regionalizzazione delle funzioni amministrative. E' stato infatti modificato un sistema che in passato era per lo più basato su una struttura di controllo (non è più previsto infatti il controllo preventivo dello Stato sulle leggi regionali ad esempio, o il controllo delle Regioni sugli atti degli enti locali, articoli 125, comma 1 e artt. 127 e 130 del vecchio testo della Costituzione), a favore di un'unità giuridica ed economica che mantiene però la sua autonomia interna⁵².

Rispetto al principio di sussidiarietà (art.118, commi 1 e 3) esso è inteso sia in senso verticale, che si esprime con il favore per l'esercizio delle funzioni amministrative a vantaggio degli enti locali più vicini ai cittadini; sia in senso orizzontale, che esprime il favore per l'esercizio delle

⁵⁰Non si entra qui nel dettaglio di ogni singola legge, basti dire che alcune delle innovazioni più importanti verso la costruzione di un modello decentrato sono state introdotte con queste leggi (si pensi all'elezione diretta dei Presidenti di Regione, all'autonomia statutaria, regolamentare, legislativa e finanziaria con una soppressione dei controlli governativi sulle leggi regionali e sulle funzioni amministrative).

⁵¹Su questo tema da più parti in dottrina si è sottolineato la necessità di stabili sedi di concertazione a livello costituzionale quali ad esempio l'introduzione di una “camera” o “senato” delle regioni. Su questo tema, si veda Martines T. e Ruggeri A., Salzar C. (2002, p.130).

⁵²Sul tema “dell'interesse nazionale”, che secondo alcuni Autori resta il limite implicito a questa autonomia, si veda Barbera A. (2002)

attività di interesse generale da parte dei soggetti, singoli o associati, operanti nella società civile.

Il principio di sussidiarietà suscita particolare interesse, se si pensa che la modifica al Titolo V della Costituzione⁵³ attribuisce alle Regioni il potere legislativo esclusivo in due materie fondamentali del benessere, ovvero la salute e l'assistenza, riservando allo Stato la definizione dei livelli essenziali delle prestazioni da garantire su tutto il territorio nazionale a tutela dei diritti sociali⁵⁴.

A dire il vero, la storia del riconoscimento dei livelli essenziali ha intrapreso strade diverse; per i livelli essenziali di assistenza (definiti LEA), come è noto, si è avviata fin da subito la creazione di un "sistema di garanzia" (delle prestazioni e dei servizi che il Servizio Sanitario Nazionale è tenuto a fornire a tutti i cittadini, gratuitamente o dietro pagamento di una quota di partecipazione, con le risorse pubbliche raccolte con la fiscalità generale), monitorato mediante indicatori definiti⁵⁵.

I LEA sono stati ripartiti in tre macro aree: l'assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e lavoro, l'assistenza distrettuale, l'assistenza ospedaliera. La modifica del quadro costituzionale ha generato pertanto significativi cambiamenti nel sistema di *governance*, con la responsabilità per le Regioni di effettiva applicazione dei livelli essenziali nel proprio territorio, sulla base di forme di concertazione, i cosiddetti "patti per la salute" (accordi finanziari e programmatici triennali tra Stato e Regioni).

Ma che cosa è accaduto a livello sociale? La nozione dei livelli essenziali concernenti le prestazioni sociali (LIVEAS) ha fatto ingresso con la Legge n.328/2000⁵⁶, un anno prima della citata riforma costituzionale. E' utile ricordare che tale Legge ha consolidato lo sviluppo legislativo degli anni '90 orientato a superare approcci meramente assistenzialistici, focalizzati sulle situazioni problematiche, per assumere una prospettiva preventiva e promozionale lungo il percorso di vita di singoli soggetti, famiglie e comunità.

⁵³L'attuazione del Titolo V della Costituzione e in particolare del sistema regionale ordinario ha preso l'avvio nel 1970, anno nel quale si tennero le prime elezioni dei consigli regionali. Con i Decreti Legislativi 616-617-618 del 1977 lo Stato si impegnò a completare il trasferimento delle funzioni amministrative, che trovò nella "legge Bassanini" n. 59/97 una tappa importante nell'affermazione del principio di sussidiarietà (il Decreto Lgs 112/98 diede una bella spinta al conferimento di funzioni e compiti a regioni ed enti locali). Questo processo si badi, si è realizzato a "Costituzione invariata", ovvero a fronte all'impossibilità di riuscire a realizzare revisioni organiche della Costituzione, procedendo con una metodologia *sector by sector*, con modifiche settoriali.

⁵⁴ «Spetta allo Stato la determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale» (art.117 cost., lettera m)"

⁵⁵Basti qui dire che con il Decreto Ministeriale 12/12/2001 è stato introdotto un primo strumento di monitoraggio che investe tutti i livelli di assistenza e si esplica in termini di costo, attività, e risorse. A questo si affianca un altro sistema per la verifica del "mantenimento dei LEA" da parte di uno specifico Comitato. La metodologia di valutazione complessiva comprende un sistema di pesi che attribuisce ad ogni indicatore un peso di riferimento e assegna dei punteggi al livello raggiunto dalla regione nei confronti di standard nazionali. Per ogni ulteriore approfondimento si rimanda al sito del Ministero della Salute www.salute.gov.it/Programmazione-sanitaria-e-LEA

⁵⁶ Nota *Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali* la cui portata è storica in quanto per la prima volta è stata emanata una legge organica nazionale che ha posto ordine nel settore dei servizi sociali.

Dall’emanazione di questa normativa, il percorso di attuazione è stato tutt’altro che facile e fin da subito erano evidenti elementi di criticità (Ortigosa, 2002). Il concetto di «livello essenziale» pur essendo presente già da tempo nel nostro ordinamento sanitario (a partire dal D.Lgs. 30 dicembre 1992, n.502), ha dato origine ad un acceso dibattito, animato da alcune domande, quali: «Cosa può essere definito essenziale in ambito sociale?» e «Quali livelli essenziali sono effettivamente in grado di garantire le amministrazioni locali e i soggetti coinvolti in maniera sussidiaria?».

Sul termine “essenziale” (si veda Da Col P., 2003; Gualdani A., 2007) si sono affermati due diversi orientamenti. Il primo che ritiene *essenziale* ciò che è necessario, indispensabile a soddisfare un determinato e specifico bisogno sociale; il secondo che ritiene che *essenziale* significhi “minimo”, di base, compatibilmente con le risorse finanziarie. E’ evidente che un’interpretazione che ancora la definizione di essenzialità alla disponibilità di risorse economiche rischia di svilire completamente la portata del citato articolo n.117 della Costituzione, che svincola il godimento dei diritti alla salute, dalle risorse economiche. Per altro in sanità la logica della sostenibilità economica è stata scissa, almeno concettualmente (prevedendo forme gratuite o ticket per la sua fruibilità), da ciò che è stato ritenuto clinicamente appropriato per rispondere ai bisogni, dando all’essenzialità quel qualcosa in più del solo concetto di minimo “al di sotto del quale non si può andare”.

In questo dibattito è intervenuto anche un documento del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali (2004) con il titolo *Livelli essenziali delle prestazioni nel settore dell’assistenza*, in cui si afferma che «il nucleo essenziale del diritto ed il livello essenziale delle prestazioni non sono sinonimi [...] il livello essenziale è qualcosa di più rispetto al livello minimo del diritto».

Sebbene, la garanzia dei livelli essenziali dei diritti sociali non dovesse teoricamente essere inficiata dalla scarsità delle risorse economiche, in realtà le disposizioni legislative che hanno fatto seguito alla riforma costituzionale, a partire dalla Legge finanziaria del 2003, hanno confermato la natura finanziariamente vincolata delle prestazioni sociali, normalmente attraverso il rinvio ai limiti delle risorse del Fondo per le politiche sociali (Vecchiato, 2003, pp.95-105).

Pur di notevole portata, l’articolo 22 della legge 328 sui livelli essenziali si è limitata ad una mera elencazione delle misure e degli interventi⁵⁷, demandando alla pianificazione nazionale

⁵⁷ Si prevedono: (i) misure di contrasto alla povertà e di sostegno al reddito, (ii) le misure per favorire la vita autonoma a domicilio per persone dipendenti negli atti di vita quotidiana, (iii) interventi di sostegno per i minori in situazione di disagio; (iv) misure per il sostegno delle responsabilità familiari; (v) misure per il sostegno delle donne in difficoltà; (vi) integrazione delle persone disabili; (vii) interventi per persone anziane e disabili; (viii) prestazioni integrate di tipo socio-educativo per contrastare dipendenze da droghe e alcol e infine (ix) consulenza e informazioni per persone e famiglie nella fruizione dei

e regionale il compito di specificare requisiti e caratteristiche delle prestazioni essenziali. L'assenza di questa determinazione legislativa ha creato problemi tutt'altro che teorici, se si pensa all'impossibilità per gli aventi diritto di pretendere l'erogazione delle prestazioni necessarie a garantirne il godimento.

Si pensi ad esempio al caso di un diritto (educazione e istruzione) declinato con un LIVEAS che stabilisce che tutti i bambini fino ai tre anni, con genitori che rispondono a determinati requisiti (lavorativi e di reddito), abbiano accesso a servizi socio educativi, prevedendo forme di reclamo in caso di mancato rispetto del diritto di accesso. Si tratterebbe certamente di una grossa rivoluzione. Una rivoluzione che, di fatto, non è stata compiuta in Italia per creare un sistema uniforme, un modello omogeneo di welfare nazionale a garanzia dei diritti dei cittadini (Gualdani, 2007).

Da una parte, c'è chi sostiene che non sia possibile standardizzare le prestazioni sociali; dall'altra c'è chi invece ritiene che dietro questa posizione si celi il problema della penuria di risorse economiche destinate al sistema dei servizi sociali e il timore di non essere in grado economicamente di erogare prestazioni individuate attraverso dei livelli.

L'assenza di una normativa statale ha dato vita ad un diverso movimento nelle regioni italiane, tra chi ha ripreso con la normativa regionale l'articolo 22 della legge 328/00 (come Puglia legge 17/03, Calabria L.R. 23/03, Emilia Romagna L.R. 2/03, Piemonte L.R. 1/04, Toscana L.R. 41/05, Liguria LR. 12/06) e chi ha cercato di spingersi oltre rimandando specificatamente ai Piani regionali la definizione delle caratteristiche quantitative e qualitative dei servizi e delle prestazioni (Emilia Romagna e Liguria). Quello che qui interessa sottolineare è che, in questi casi, la normativa regionale identifica nel bisogno il criterio prioritario di definizione dei livelli essenziali delle prestazioni da garantire con il limite già accennato, delle risorse disponibili.

Un'altra proposta è quella di mettere in relazione le tre dimensioni principali: l'entità di finanziamento delle prestazioni per tipologia di bisogno, le modalità di erogazione e le modalità di valutazione dei risultati. In questo modo l'assistenza si configurerebbe come insieme di tre elementi interdipendenti: *input* e *output* (livelli di risposta al bisogno) e *outcome* inteso come tutela e promozione della cittadinanza sociale (Vecchiato e Bezze, 2003).

Dall'affermazione del diritto universalistico a "ricevere aiuto", alla realizzazione di tale principio sorgono numerosi ostacoli, e come si è vestito le riforme in essere da oltre 10 anni

servizi. Il quadro dei livelli si arricchisce per ogni sistema di welfare locale (comma 4, art.22) di: a) servizio sociale professionale e segretariato sociale; b) servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza; c) assistenza domiciliare; d) strutture residenziali e semiresidenziali per soggetti con fragilità sociali; e) centri di accoglienza residenziali o diurni di carattere comunitario.

non sono riuscite a promuovere cambiamenti significativi in tal senso. Nel frattempo, una nuova visione della popolazione che afferisce ai servizi è andata sviluppandosi: non più divisa in una maggioranza di persone “normalmente idonee” a svolgere tutti i compiti di vita e una minoranza che versa in situazioni di difficoltà e che può essere suddivisa in categorie precise, bensì un insieme unitario di persone che nel corso della vita possono incontrare difficoltà che richiedono assistenza, orientamento e sostegno. L’esposizione al rischio di povertà può coinvolgere in maniera trasversale⁵⁸; d’altra parte, queste stesse persone possono avere e offrire risorse in una logica di sussidiarietà reciproca.

2.2.1 Gli strumenti della programmazione

Come si evince dalla legge 328/2000 tra gli strumenti per favorire il riordino del sistema integrato di interventi e servizi sociali, il Governo predispone ogni tre anni il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali, mentre le Regioni adottano, attraverso forme di intese con i Comuni interessati, il Piano Regionale, «provvedendo in particolare all’integrazione sociosanitaria in coerenza con gli obiettivi del Piano sanitario regionale, nonché al coordinamento con le politiche dell’istruzione, della formazione professionale e del lavoro» (art. 18, comma 6). Per la promozione e il raggiungimento degli obiettivi di politica sociale, lo Stato inoltre ripartisce le risorse del Fondo nazionale per le politiche sociali.

La riforma avviata con la 328/2000 disegna le linee di un sistema che fa perno da una parte sui processi di programmazione (in questo ambito si configurano il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali, i Piani regionali, i Piani di zona e la realizzazione di un sistema informativo) e dall’altra sui processi amministrativi e organizzativi (rientrano in quest’ambito le forme di gestione dei servizi scelti dai Comuni e i processi di autorizzazione, accreditamento e riordino dei servizi). Al centro, un ruolo cosiddetto di “regia” (Ferrario, 2000) è assegnato ai Comuni non solo nel senso della gestione dei servizi ma della promozione delle risorse nella comunità locale. Lo strumento strategico adottato per il governo locale dei servizi sociali è il Piano di Zona (come previsto dall’art.19 della L.328/2000) che si configura come «strumento privilegiato per conseguire forme di integrazione fra i vari servizi, mediante l’analisi dei bisogni, la definizione delle priorità e delle risposte, l’integrazione delle risorse istituzionali e sociali, la gestione creativa flessibile e partecipata dei servizi»⁵⁹. La sua istituzione sancisce una tendenza già in atto negli enti locali testimoniata fra tutte dalla legge 285/97 (denominata «Promozione di diritti e opportunità per

⁵⁸ Con riferimento agli ultimi dati Istat sulla povertà, la perdita del reddito da lavoro, così come la nascita di un figlio, eventi di per sé ben differenti, rappresentano tuttavia motivo di cambiamento e incidenza sulla soglia di povertà assoluta e relativa.

⁵⁹ Cfr. Caritas Italiana e Fondazione Zancan, “Lo Stato è sociale: glossario”, *Servizi Sociali*, 3, 1007

infanzia ed adolescenza» che per prima nelle politiche sociali ha previsto quanto poi recepito nella legge di riforma, ovvero mettere attorno ad un tavolo tutti i soggetti interessati alla progettazione dei servizi, non solo Comuni e Asl ma soggetti operanti nella solidarietà sociale). Sul piano processuale infatti, il Piano di Zona viene adottato nell'ambito di una "riunione" speciale, oggetto di delibera, ovvero l'accordo di programma (art. 34 del testo Unico degli Enti Locali), che diventa proprio un momento di sintesi giuridica delle scelte condivise, rendendole operative sul territorio.

Il Piano di Zona assume pertanto valore sia nei suoi contenuti (linee e indirizzi di politica sociale), sia nel suo processo di costruzione attraverso la mobilitazione di diversi attori in contesti "affollati" e dinamici, tesi appunto a realizzare la famosa *governance*. È importante sottolineare che governare questo nuovo scenario implica diversi livelli di complessità; da un lato vi è la scelta di competenze e strumenti idonei, dall'altro la creazione di servizi che non possono essere realizzati tramite prestazioni rigidamente stabilite, ma che per perseguire obiettivi preventivi o promozionali, devono caratterizzarsi come «luoghi ove intrecciare relazioni e vivere esperienze, microsocietà dove vengono assolte molteplici funzioni» (Bobbio L., 1996)⁶⁰.

A questo proposito l'ultimo Piano di Zona triennale (2009-2011) per il Distretto di Parma, riferisce la partecipazione di oltre 200 persone ai tavoli tematici.

Se i piani di Zona rappresentano il momento di massima realizzazione del welfare distrettuale (sul quale fa perno la legge regionale 2/2003 che attua la 328/00 in Regione), nel 2008 il Piano sociale e sanitario regionale⁶¹ è intervenuto rinnovando la programmazione e incidendo sul ruolo dei vari attori della governance locale. In particolare, per quanto concerne il "livello intermedio" della programmazione ovvero quello provinciale⁶², i Profili di comunità e gli Atti triennali di indirizzo e coordinamento assumono un ruolo fondamentale e innovativo.

2.2.2 Profili di Comunità e sviluppo del capitale sociale nella Regione Emilia Romagna

Nei paragrafi precedenti è stato illustrato come siano necessarie più azioni e più soggetti per creare quelle condizioni necessarie ad uno sviluppo di comunità locale. Tra queste possibili azioni, la nostra Regione è stata recentemente interessata dalla produzione dei Profili di

⁶⁰Il tema è ben sviluppato in L. Bobbio, *La democrazia non abita a Gordio*, Angeli, Milano 1996, ove viene argomentato il passaggio da uno "stato piramide" a uno "stato rete".

⁶¹ Si tratta di uno strumento di programmazione delle politiche, previsto e disciplinato da due leggi di riforma del welfare regionale, rispettivamente le LL.RR. 2/2003 e 29/2004. Mediante tale strumento sono state normate e consolidate esperienze come l'istituzione del Fondo regionale per Non Autosufficienza, e l'accreditamento dei servizi socio-sanitari.

⁶² Il quale unisce nella Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria i Sindaci dell'Azienda Usl del territorio, il Presidente della Provincia o suo delegato, più altri componenti (per un massimo di 5) rappresentanti per ogni distretto (L.R. 19/94, art 11)

Comunità che paiono riflettere qualche cambiamento sui livelli di conoscenza e di riflessione dei soggetti coinvolti nella programmazione e gestione dei servizi (lo stesso strumento è già stato utilizzato anche da altre regioni italiane come il Trentino e la Toscana).

In un Rapporto di ricerca del 2009⁶³, a cura del “Servizio Programmazione e Sviluppo dei servizi sociali, Promozione sociale, Terzo settore e Servizio Civile” della Regione Emilia Romagna è contenuta l’analisi dei nuovi strumenti di programmazione sperimentati dai territori regionali nel 2009, seguendo il dettato del Piano sociale e sanitario regionale 2008-2010. I Profili di Comunità vengono pertanto concepiti come mezzi atti a definire “lo stato dell’arte” delle provincie stesse⁶⁴.

La *vision* che sta alla base di tale strumento è che la conoscenza della comunità sia un elemento qualificante il processo di programmazione. Esso vuole essere una lettura ragionata e partecipata dei bisogni di benessere e salute della popolazione, di individuazione delle criticità e priorità da considerare nella programmazione e nelle politiche sociali, socio – sanitarie e sanitarie. La sua realizzazione, si dice, ha consentito di dare vita anche ad un processo di scambio e partecipazione tra attori diversi. Sotto il profilo tecnico, si alimenta di fonti quantitative e qualitative. Il Profilo di Comunità ha visto in questa fase di sperimentazione della sua stesura, la suddivisione in tre parti finalizzate a descrivere: (i) “la comunità in cui viviamo”; (ii) i servizi, le risorse informali, la domanda espressa e domanda soddisfatta; (iii) l’analisi del territorio e delle principali tendenze e criticità (rielaborazione sintetica delle principali riflessioni emerse). Ogni territorio provinciale si è pertanto trovato di fronte alla necessità di raccogliere, secondo tale griglia, le informazioni necessarie. Le linee guida hanno voluto precisare che un aspetto essenziale nella definizione del Profilo di Comunità ai fini programmatori, è la *definizione della domanda* che assume significato di domanda potenziale con riferimento alla prima parte del Profilo (che include dati quali dati demografici, ambientali, di mobilità, socio-economici, lavorativi e così via) e di domanda espressa ed effettivamente accolta, con riferimento alla seconda parte del Profilo (che include servizi e risorse degli ambiti sociale, sanitario, educativo, abitativo, formativo, lavoristico, culturale, ricreativo).

⁶³Il Report di ricerca denominato *I nuovi strumenti della Programmazione Regionale* è stato curato da IRESS soc.coop. e pubblicato ad ottobre del 2009, è scaricabile dal sito <http://www.emiliaromagnasociale.it>

⁶⁴ Si tratta di una parte integrante dell’Atto di indirizzo e coordinamento, ovvero lo strumento attraverso il quale la Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria (che in genere corrisponde alla Provincia) esercita il proprio compito di indirizzo e coordinamento della programmazione distrettuale sociale e socio-sanitaria integrata (triennale). Funzione dell’Atto è di esprimere gli indirizzi e le priorità per i Piani di zona distrettuali per la salute e il benessere sociale. Gli indirizzi definiscono anche gli obiettivi da raggiungere in termini di equità, efficacia, riequilibrio territoriale. Il Profilo, quale parte integrante degli Indirizzi non contiene scelte di programmazione, ma a partire dall’analisi di dati quantitativi e qualitativi mira a identificare i punti rilevanti che la programmazione sociale e socio-sanitaria deve affrontare, i bisogni e le tendenze dello sviluppo demografico, sociale, economico, ambientale etc. di un dato territorio.

Nella seconda parte del Profilo, ed è questo l'aspetto che qui si vuole sottolineare, è prevista una sezione denominata *capitale sociale* che nelle linee guida può essere indagata «osservando alcuni fenomeni come per esempio l'uso delle strutture culturali e sportive per età; finalità delle associazioni e organizzazioni di volontariato; patti, protocolli, azioni di formazione e prevenzione, progetti e strumenti di contrasto/prevenzione della criminalità. Gli indicatori del capitale sociale fanno riferimento ad informazioni reperibili attraverso indagini ad hoc e solo in parte desumibili da dati disponibili – si dice nelle linee guida -, mentre una lettura del capitale sociale si rende opportuna per rispondere al seguente quesito generale: “quali risorse solidaristiche e fiduciarie mostra il nostro territorio”?» (p.18)

All'interno dei Profili (compilati da personale tecnico, qualche decina di persone per ognuno, appartenenti a Provincie, Aziende Usl, aziende Ospedaliere, Acer, Uffici scolastici), si fa una lettura delle comunità locali, mediante una trama di relazioni che ha coinvolto figure tecniche, politiche e di Terzo Settore. In realtà, il tema del capitale sociale è trattato con un apposito paragrafo o capitolo da otto profili su 10 (non lo fanno Ferrara e Forlì) e vengono presentati dati che originano da indagini molto diverse.

Ma come si è svolto, nello specifico, il confronto e la relazione con il Terzo Settore e con il concetto di capitale sociale?

Per la verità, dal rapporto si evince che solo 3 Provincie su 10 (Reggio Emilia, Piacenza e Forlì) sono riuscite a coinvolgere concretamente i rappresentanti del Terzo Settore e in quei casi la partecipazione ha significato soprattutto presentare i dati e raccogliere ulteriori suggerimenti o riflessioni per la lettura. Di seguito si sintetizzano alcuni degli elementi più significativi per ogni provincia, per poi provare a fare alcune considerazioni finali sul tema della *governance* e dei suoi strumenti di realizzazione e programmazione territoriale.

<p>Profilo di Comunità elaborato dalla provincia di Bologna e Imola</p>	<p>Nel Profilo di Comunità elaborato dalla provincia di Bologna (e Imola, i cui dati confluiscono nel medesimo rapporto) il capitale sociale è definito come indicatore del livello di ricchezza posseduto dalla società, grazie all'attivazione dei cittadini nel partecipare alla vita civile, nell'attenzione ad essa o nell'espressione di volontà di parteciparvi. (p176). Il concetto di capitale sociale elaborato, viene inteso a partire da uno studio fatto nel 2004⁶⁵, nel quale si analizzava il livello di fiducia dei cittadini nella società, ad esempio verso le istituzioni locali, i grandi soggetti economici, le piccole e medie imprese e la cooperazione sociale. Venivano inoltre presi in esami il coinvolgimento dei cittadini, in almeno una forma partecipativa e indicatori di fiducia verso gli altri e fiducia personale. Rispetto agli stili partecipati, venivano delineati quattro tipi di partecipazione</p>
--	---

⁶⁵ Svolto dalla società MedeC

		civile (i partecipativi moderni, tradizionalisti, individualisti, estraniati).
Profilo Comunità Modena	di di	Modena, segue lo schema della Regione e dedica in una sezione denominata ambito culturale e ricreativo in cui inserisce informazioni relative gli aspetti culturali e ricreativi derivante da un'indagine campionaria ⁶⁶ , in cui sono state misurate le abitudini e i consumi culturali (lettura quotidiani, uso di internet ecc.). In verità, il capitale sociale non viene esplorato approfonditamente, ma piuttosto si evince un'analisi strutturata sulle criticità, le tendenze e le ipotesi di lavoro sul territorio.
Profilo Comunità di Reggio Emilia	di	Reggio Emilia ha deciso invece di riprendere alcuni contenuti estratti da un evento realizzatosi presso la Camera di commercio di Reggio Emilia denominato "Le Componenti dello Sviluppo. Il Capitale sociale come fattore di competitività" (aprile,2007). Nel Profilo pertanto vengono riprese le definizioni teoriche di capitale naturale, capitale tecnico, capitale umano e capitale sociale, riprendendo per quest'ultimo le definizioni di Bourdieu («il capitale sociale è la somma delle risorse materiali o meno, che ciascun individuo o gruppo sociale ottiene grazie alla partecipazione a una rete di relazioni interpersonali basate su principi di reciprocità e mutuo riconoscimento»), Coleman («il capitale sociale risiede nella struttura di relazione tra agenti . Non può essere rinvenuto né negli agenti stessi, né nei mezzi fisici di produzione») e Putnam. Per quanto riguarda le elaborazioni locali, si fa riferimento agli indicatori di civismo e di sistema relazionale utilizzati per la misurazione del capitale sociale delle province italiane (dati Istat). Vengono aggiunti i dati sulle cooperative sociali, associazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale.
Profilo Comunità Ferrara	di di	Ferrara non effettua un approfondimento specifico sul tema del capitale sociale e sulle reti locali. Nel Profilo non è prevista la parte III inerente le tendenze e criticità del territorio
Profilo Comunità Ravenna	di di	Ravenna riporta i risultati di una ricerca condotta sul territorio nel mese di maggio 2008, mediante la realizzazione di 900 interviste telefoniche ad un campione rappresentativo della popolazione provinciale. Scopo della ricerca era quello di cogliere la valutazione dei cittadini sui servizi sanitari della provincia e del proprio distretto, la percezione di salute e di benessere, i principali comportamenti individuali correlati alla tutela e prevenzione della salute. Sulla base delle indicazioni per la costruzione del Profilo di Comunità, si è voluto cogliere anche la correlazione tra salute/benessere e una serie di aspetti della vita quotidiana che nell'insieme costituiscono il "capitale sociale" di una comunità. Le risposte ad alcune domande del questionario sono state raggruppate per costituire degli indicatori di capitale sociale (fiducia nelle istituzioni e negli altri, rispetto delle regole, senso civico, appartenenza, partecipazione e solidarietà). L'obiettivo è stato quello di individuare l'esistenza di una correlazione tra capitale sociale e percezione del benessere individuale e collettivo. Una volta calcolato l'indice, i cittadini sono stati divisi in tre gruppi a seconda

⁶⁶

		<p>della loro “dotazione di capitale sociale” (alta, media o bassa). E’ emerso che i valori più alti dell’indice di capitale sociale appartengono a fascia di età che va dai 55 ai 64 anni, per lo più lavoratori dipendenti e pensionati, con alta scolarità tendenzialmente preoccupati per il futuro in vari ambiti, a testimonianza dell’essere cittadini attivi e consapevoli. Sono state inoltre condotte delle interviste semi strutturate ad alcuni testimoni significativi (Dirigenti, operatori ecc...), al fine di far emergere gli aspetti distintivi della realtà di Ravenna e tracciarne un “Profilo”. Ciò ha permesso di integrare la descrizione “oggettiva e neutra” della realtà locale, ottenuta dai dati di fonti ufficiali (banche dati socio-demografiche, sanitarie e sociali), con le informazioni e le opinioni “soggettive” fornite dagli intervistati.</p> <p>I risultati hanno fatto emerge che le priorità d’azione sul territorio, riguardano la solitudine e l’isolamento sociale e il sostegno dei giovani, il gruppo d’età che pare più fragile e verso cui i servizi si sentono meno attrezzati⁶⁷.</p>
Profilo Comunità Parma	di di	<p>Per quanto concerne Parma viene fatta una premessa sulla necessità di dedicare indagini monografiche approfondite, come del resto la stessa Regione auspica, al fine di monitorare la “tenuta d’insieme” della, o meglio delle, comunità locali. Vengono considerati pertanto, come facenti parte di questa area i dati afferenti al cosiddetto “terzo settore”, ovverosia alle «tre tipologie di “impresa sociale”, organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, cooperative sociali» che lo compongono. Si afferma inoltre che non è conosciuta la consistenza di altre forme di volontariato, che si esprimono attraverso forme non riconosciute giuridicamente, ovvero parte del volontariato di matrice cattolica (che fa riferimento ad esempio alle Caritas o ad altre forme simili), di comitati locali e di movimenti di cittadini, ed infine di quel tipo di volontariato diffuso, “di prossimità”, che si svolge quotidianamente nei rapporti intrafamiliari e/o di vicinato. Il "capitale sociale diffuso", sicuramente più ampio di quello che ci viene indicato dai registri, andrebbe pertanto indagato ad hoc.</p>
Profilo Comunità Forlì e Cesena	di di	<p>Secondo il “Rapporto sull’economia della provincia di Forlì-Cesena 2006”, elaborato dal Centro studi Unioncamere, la provincia di Forlì e Cesena risulta essere 3° in Regione per capitale sociale, e l’associazionismo è il motore trainante nel territorio che riscontra un numero molto alto di associazioni (circa 700), e di volontari. Ma ciò che viene sottolineato nel Profilo è che la maggioranza dei soggetti sostiene il lavoro di rete, pur essendo in rete per la maggior parte solo con soggetti istituzionali del territorio (servizi sociali comunali e Ausl), mentre poche associazioni sono impegnate in progetti cooperativi, con altre associazioni o realtà del privato sociale. Emerge inoltre che la maggioranza delle associazioni sono rivolte principalmente all’erogazione dei servizi, mentre rimane marginale la priorità attribuita allo sviluppo delle relazioni sociali tra le persone coinvolte (volontari, utenti, familiari e la comunità nel suo insieme). Questo confermerebbe quanto</p>

67

Il Rapporto di ricerca completo è disponibile sul sito www.ausl.ra.it.

		sostenuto da alcuni Autori, ovvero che non è affatto scontato il contributo virtuoso del volontariato al capitale sociale (Donati e Colozzi 2006).
Profilo	di	Piacenza non tratta di capitale sociale nello specifico, ma effettua focus group con gli operatori e analisi SWOT per avere delle prime impressioni, sulla realtà territoriale e dei servizi e sulle principali problematiche da affrontare.
Comunità	di	
Piacenza		

Tab. 2.2. I Profili di Comunità, sezione dedicata al capitale sociale.

Fonte: Sito della Regione Emilia Romagna (www.regioneemiliaromagna.it). Pubblicazione avvenuta tra marzo 2008 e marzo 2009. Rielaborazione di Vendemia.

Come si evince da questa tabella di sintesi, il tema del capitale sociale, previsto dallo schema regionale, è trattato con un'apposita sezione da otto Profili su dieci (non lo fanno Ferrara e Forlì, oltre a Piacenza che diciamo ha solo avviato un certo percorso esplorativo). In alcuni casi vengono presentati dati che traggono origine da specifiche indagini condotte sul territorio; in altri, prendendo a riferimento ricerche realizzate da altri soggetti, come ad esempio quella di Unioncamere Emilia-Romagna⁶⁸. Se si considera questa differenziazione delle scelte adottate dai singoli territori, unita al fatto che la Regione non forniva né univoche definizioni operative degli indicatori, né le fonti, ci si rende facilmente conto di come fosse complesso con riferimento a questo ambito, giungere ad una lettura d'insieme delle principali evidenze. Viene sottolineato piuttosto che tutti i Profili, indipendentemente dai dati utilizzati, mirano ad evidenziare la *considerevole dotazione di capitale sociale* caratterizzante il proprio territorio, con riferimento ai dati sull'associazionismo, sul volontariato, sulla forte presenza di cooperative sociali, o risultati di *survey* su fiducia, valori, ecc.

Il Profilo di Comunità⁶⁹, come detto sopra non contiene scelte di programmazione, ma la qualifica.

Nel documento che fornisce le indicazioni di realizzazione del Profilo si specifica che «la valutazione dello scarto tra i bisogni rilevati e le risposte offerte non è oggetto del Profilo di Comunità» (p.3) Tale valutazione è svolta nell'atto di indirizzo e coordinamento, e pertanto a livello provinciale. È chiaro quindi che i livelli valutativi e decisionali vengono rimandati ad altri tavoli, specificatamente quelli politici.

⁶⁸Effettivamente, tutte le ricerche condotte in questi anni sul tema, posizionano sempre le province dell'Emilia-Romagna nella prima parte della "graduatoria", delle realtà territoriali più ricche di questa risorsa (si citano fonti ISTAT, CENSIS – UPI, Banca dei dati regionale).

⁶⁹Per il triennio 2009-2011 è stata prevista una fase di sperimentazione per la compilazione del Profilo di Comunità, per comprendere limiti e potenzialità della griglia contenuta nelle linee guida indicate dalla Regione.

Tuttavia lo stesso rapporto conclusivo, in relazione alla *governance locale* sottolinea alcuni aspetti sui quali lavorare, ovvero: (i) incrementare le sedi di confronto, più estese in termini di rappresentanza del contesto locale («Il futuro deve garantire un maggior confronto con i vari attori sociali Terzo settore, parti sociali, ecc., gli operatori locali, i cittadini stessi, cosa che in questa prima fase è stata realizzata e promossa solo in parte e per lo più con tempi molto ristretti » p.75); (ii) sviluppare negli attori del livello territoriale “intermedio” una maggiore consapevolezza del proprio ruolo; (iii) migliorare la lettura dei dati, cioè l’interpretazione, la capacità di connettere i dati e “farsi le domande giuste” per arrivare a definire le criticità del sistema locale, aggiungendo conoscenza empirica, capacità di lettura e prospettive differenziate.

Queste priorità consentirebbero di avere maggiore impatto su due aspetti: la reale partecipazione alla vita e allo sviluppo della comunità e la capacità di fornire elementi chiari, intellegibili, sintetici al livello politico, che è quello che in ultima istanza detta gli indirizzi di programmazione. Avere la forza, in sostanza, di guidare e fornire una base riconosciuta di conoscenza per orientare le risorse che la società locale mette in campo, nella programmazione del proprio sistema di servizi.

L’ipotesi operativa avanzata dalla Regione è che ove possibile, o dove non ancora presente, sia un soggetto istituzionale a svolgere nel contesto locale un ruolo di animazione territoriale, esercitando funzioni di “mediazione tecnico-organizzativa” fra vari soggetti istituzionali e non. Naturalmente per la Regione, nel nuovo sistema di *governance* locale, il livello territoriale “intermedio”, rappresentato politicamente dalla Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria, costituisce il “centro nevralgico” nello sviluppo delle politiche di welfare locali.

In conclusione: è stato fin qui illustrato il percorso intrapreso dalla Regione, mediante l’adozione di nuovi strumenti per potenziare la *governance* locale. E si è visto mediante l’analisi dei Profili come le diverse provincie si siano attivate per riflettere su se stesse, sulle proprie criticità e potenzialità. Muovendoci tuttavia all’interno di un paradigma relazionale, è possibile ritenere sufficiente questa analisi?

Credo di no. E credo che per riuscire ad effettuare un’analisi dell’impatto di questi strumenti e di questi indirizzi in chiave relazionale, occorrerebbe sapere come questi strumenti abbiano inciso sulle relazioni stabili, non finalizzate unicamente in senso strumentale (la produzione del Profilo o dell’Atto di Coordinamento), modificandole e portandole ad una nuova consapevolezza (di questo si fa solo cenno nel rapporto finale della Regione, alludendo solo al numero e tipo di soggetti più o meno coinvolti). Nel rapporto finale della Regione, si dice che il banco di prova circa l’utilità di questo strumento saranno i Piani di Zona, nella misura in cui

potranno utilizzare le informazioni contenute nei Profili e svilupparle nel lavoro distrettuale. Ancora una volta però, non si aggiungono informazioni ulteriori sul piano dei processi e su come “curare” (nel senso della *care*) le relazioni, specie quelle di integrazione e lavoro congiunto tra operatori sanitari e sociali e reti della società civile.

2.2.3 Quale ruolo per la famiglia nelle politiche sociali?

Il riconoscimento della partecipazione delle famiglie (anche in forma associata) nella progettazione e gestione del sistema dei servizi rappresenta, di certo, una delle indicazioni specifiche, più innovative presenti nella riforma dell’assistenza (legge 328/2000).

Come commenta Paolo Duret⁷⁰, «la famiglia è un’isola lambita dal diritto», che nel caso delle legge quadro viene ricoperta dalla previsione dell’articolo 16⁷¹, che si sforza di delineare per la prima volta una strategia complessiva di integrazione dell’istituzione familiare nel sistema di interventi e servizi. In particolare, la tutela dei «diritti di cittadinanza» della famiglia si realizza mediante il coinvolgimento dei contesti familiari riconosciuti, salvaguardati e attivati nelle loro potenzialità.

«Il sistema integrato di interventi e servizi sociali riconosce e sostiene il ruolo peculiare delle famiglie nella formazione e nella cura della persona, nella promozione del benessere e nel perseguimento della coesione sociale; sostiene e valorizza i molteplici compiti che le famiglie svolgono sia nei momenti critici e di disagio, sia nello sviluppo della vita quotidiana; sostiene la cooperazione, il mutuo-aiuto e l’associazionismo delle famiglie; valorizza il ruolo attivo delle famiglie nella formazione di proposte e progetti per l’offerta dei servizi e nella valutazione dei medesimi. Al fine di migliorare la qualità e l’efficienza degli interventi, gli operatori coinvolgono e responsabilizzano le persone e le famiglie nell’ambito dell’organizzazione dei servizi» (art.16, comma 1)

L’essenza della sussidiarietà orizzontale, asse portante della stessa legge, può essere colta proprio nella *valorizzazione di proposte e progetti e partecipazione alla valutazione degli stessi* in un rapporto “paritario”, quanto meno sul piano normativo, con gli operatori.

Nel tentativo di cogliere l’orientamento complessivo nei confronti della famiglia, la legge quadro in sintesi afferma che:

1. La famiglia è l’ambito in cui si può esperire uno stato di bisogno o disagio (art.1, c.1), in cui si possono verificare situazioni di emergenza (art.22, c.4), o dove possono nascere limitazioni che condizionano la qualità della vita di uno dei suoi membri (art. 24, c.1)
2. Essa è anche soggetto attivo nei processi di integrazione dei suoi membri (art.14, c.1), nell’assistenza ad anziani e disabili (art.15, c.1), nella formazione e nella cura delle

⁷⁰In Balboni E. – Baroni B. – Mattioni A. – Pastori G., Il sistema integrato dei Servizi Sociali, Giuffrè, 2002 p.106

⁷¹Denominato *Valorizzazione e sostegno delle responsabilità familiari*

persone, nello sviluppo della vita quotidiana, nel sostegno in situazioni critiche e nell'educazione (art.16, c.1).

3. La famiglia è inoltre esaltata come soggetto sociale, capace di esprimere iniziative e di organizzare forme di auto-mutuo aiuto (art.1, c.5), di solidarietà e di cooperazione, anche in maniera associata (artt. 1, 16 e 19), di contribuire alla coesione sociale (art. 16, c.1) e di attivare uno specifico servizio attraverso l'affidamento familiare.
4. Il coinvolgimento e la responsabilizzazione delle famiglie da parte degli operatori nell'ambito dell'organizzazione dei servizi, è auspicata al fine di migliorare l'efficienza e la qualità degli stessi (art. 16, c.1)
5. Esiste infine, una significativa insistenza nella normativa sul "modello familiare", a cui dovrebbero rifarsi le strutture di accoglienza (artt.9, c.1 e 22, c.2) .

Secondo alcuni Autori, l'intento del legislatore è quello di superare in sostanza una visione della famiglia come semplice "cornice" all'interno della quale strutturare gli interventi, senza ponderare i suoi fattori di rischio e le sue risorse (Regoliosi, 2001).

In questa direzione, le disposizioni contenute nell'articolo 16 indicherebbero un superamento, quanto meno ideale, dell'ottica di "categorizzazione degli interventi" (che nella prassi distingue tra servizi destinati agli anziani, ai disabili o ai minori, contemplando le più svariate e autoreferenziali "categorie sociali"). Un'altra novità della riforma, secondo Regoliosi, è quella del riferimento alle situazioni di "normalità" considerate per la prima volta come campo di azione delle politiche sociali; un concetto questo, che consentirebbe di considerare la famiglia e i suoi bisogni nelle normali transizioni che accompagnano la sua vita e quella dei suoi membri (Brienzi G., 2002).

Nell'ambito dello studio dei sistemi di welfare c'è inoltre chi sottolinea che la portata della norma stia nell'opporre ad un sistema tradizionalmente assistenzialista, lo sviluppo di un ambiente ricco di relazioni sociali che ponga le basi di un nuovo paradigma centrato sull'autonomia dei soggetti, sui legami sociali e sulle risorse del territorio, «che parta dalla famiglia e arrivi alla famiglia» (Bruno A.; Dente F., 2001).

A ben vedere, il rischio che si finisca per attribuire un ruolo ancora residuale alla famiglia e alle sue forme associative, appare ancora molto concreto e presente.

A sostegno delle *responsabilità familiari*, o come direbbe Donati delle *titolarità familiari*⁷², la legge quadro afferma che nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali

⁷² Invece di parlare di "responsabilità familiari" Donati propone di parlare di diritti e doveri della "titolarità familiare", che significa ricoprire il ruolo familiare da titolare di determinati diritti che «non sono sconti, agevolazioni o benefici assistenziali di welfare, ma sono intitolazioni a risorse che sono diritti promozionali delle libertà positive ad adempiere a quel ruolo [...] responsabilità familiare è una riformulazione dei vecchi termini di assistenza agli individui, a fronte dei carichi di lavoro familiari» (p.67)

alcune misure hanno priorità, in particolare: l'erogazione di assegni di cura e altri interventi a sostegno della maternità e paternità, le politiche di conciliazione, le prestazioni di aiuto domiciliare, i servizi di sollievo per affiancare chi più impegnato nella responsabilità del lavoro di cura, i servizi per l'affido familiare, prestiti sull'onore e agevolazioni tariffarie, titoli per l'acquisto di servizi sociali da soggetti accreditati, informazione e consulenza per promuovere la fruizione di servizi e iniziative di auto-aiuto. Queste misure rappresentano anche i livelli essenziali delle prestazioni sociali esigibili da parte delle famiglie, sotto forma di beni e servizi («nei limiti delle risorse del Fondo nazionale e delle risorse ordinarie già destinate dagli enti locali alla spesa sociale» art. 22, comma 2). Detto questo, si tratta di comprendere come questi strumenti consentano alle famiglie di esprimere non solo forme di libertà (di fruizione e scelta nell'accesso ai servizi), ma anche forme di partecipazione (con riferimento all'ambito della genitorialità, ci si potrebbe interrogare sui percorsi che consentono alle famiglie di approfondire i temi di maggior interesse per loro).

L'articolo 19 della legge 328 a questo proposito, affida ai Piani di Zona il compito di «favorire la formazione di sistemi locali di intervento fondati su servizi e prestazioni complementari e flessibili, stimolando in particolare le risorse locali di solidarietà e di auto-aiuto, nonché a responsabilizzare i cittadini nella programmazione e nella verifica dei servizi» (comma 2, lettera a).

Questo passaggio impone di spostare il campo di osservazione alla normativa regionale e locale. Dalla lettura della legge regionale dell'Emilia Romagna 12 marzo 2003 n. 2, per la verità, non emerge granché in termini di processi e modalità più specifiche che favoriscano la partecipazione delle famiglie. Ma è necessario, procedere per gradi.

Innanzitutto, le politiche familiari trovano collocazione nel sistema locale “dei servizi sociali a rete” che vengono definiti come «insieme di servizi ed interventi progettati e realizzati in maniera integrata e coordinata nei diversi settori che riguardano la vita sociale dai vari soggetti pubblici e privati» (articolo 5, comma 2). Si assiste pertanto ad una prima specificazione sulla configurazione che il *sistema integrato* assume a livello regionale⁷³, rispetto alla normativa nazionale.

Successivamente (articolo 8, comma 2), si dice che i comuni per qualificare gli interventi e facilitare i cittadini nella fruizione e partecipazione alle iniziative di promozione sociale, «promuovono azioni per la messa in rete e la razionalizzazione delle iniziative pubbliche e private presenti sul territorio». Per quanto concerne specificatamente le famiglie, la Regione

⁷³ Con riferimento a questo articolo, la definizione di servizi sociali “a rete” assume la forma grammaticale di un complemento di modo (retto dalla preposizione semplice “a”).

«programma i servizi valorizzando le risorse di solidarietà delle famiglie ed il principio di corresponsabilità dei genitori nei confronti dei figli» (art.9, comma 2, lettera a).

Nella legge regionale pertanto, come nella normativa nazionale, il Piano di Zona torna ad essere annoverato come strumento volto a realizzare i sistemi locali di intervento «*anche* attraverso il coinvolgimento delle risorse locali di solidarietà e di auto-aiuto, nonché a responsabilizzare i cittadini nella verifica dei servizi, al fine di una loro migliore programmazione» (articolo 29, comma 2, lettera a). Questi articoli tuttavia lasciano aperti numerosi dubbi, in particolare rispetto a quale livello di partecipazione le famiglie possano realmente esprimere a livello programmatico, progettuale e infine gestionale.

Di certo, come si evince dalla normativa i soggetti di Terzo Settore e le forme di auto-organizzazione della società civile riconosciute ad intervenire a livello programmatico sono le organizzazioni di volontariato, promozione sociale, cooperazione sociale e altri organismi non lucrativi di utilità sociale. Mentre, i soggetti privati a scopo di lucro operanti nel settore sociale possono intervenire nella gestione e offerta dei servizi.

Mah, che ne è dunque dei soggetti privati, gruppi familiari e associazioni non formalmente costituite, che pur non essendo *persone giuridiche*, hanno comunque soggettività giuridica, sotto il profilo normativo, e soggettività sociale sotto quello culturale?

Per rispondere a questa domanda, è necessario soffermarsi su un ultimo passaggio, all'interno del percorso intrapreso fino ad ora. L'esemplificazione che segue prende in considerazione il Distretto socio-sanitario di Parma.

Il Piano di Zona del Distretto di Parma (programma attuativo 2012) in tema di *responsabilità familiari*, fa emergere la voce e le riflessioni scaturite dai suoi gruppi di lavoro (denominati abitualmente “tavoli” e composti da operatori socio.-sanitari, scuola, Terzo Settore e associazionismo). La prima riflessione riguarda la progettazione a favore delle famiglie; dai gruppi emerge, infatti, la necessità di lavorare in modo innovativo e teso a sviluppare la dimensione dei gruppi più che concentrarsi su singoli interventi consulenziali (che rappresenta ancora la tradizione più consolidata). La seconda esigenza espressa riguarda i sistemi di valutazione.

Per i partecipanti è necessaria una mappa sempre aggiornata su ciò che si sta facendo e su chi sta compiendo determinate azioni, al fine di eliminare inutili sovrapposizioni e utilizzare al meglio le risorse. Obiettivo della valutazione deve essere l'*outcome* generato, potendo contare su dati quantitativi e qualitativi. Le ipotesi di lavoro formulate sono quelle di partire in *primis* «dai luoghi “già abitati” per una progettazione che amplifichi l'offerta» e finalizzare il lavoro con le famiglie ad una «contaminazione positiva di adulti e genitori».

Sotto il profilo operativo, questo pensiero si è tradotto nell'introduzione all'interno della progettualità del Centro per le Famiglie (primo intervento/progetto dell'attuativo 2012) di un nuovo intervento denominato "promozione dell'accoglienza e della solidarietà tra le famiglie": gli obiettivi specifici sono quelli di favorire (o "far emergere", in chiave relazionale) progetti di sviluppo di comunità, e di attivare forme di "solidarietà e mutualità" valorizzando le reti già esistenti sul territorio.

Come è noto, il Centro per le famiglie rappresenta un servizio in continuità che fornisce informazioni (anche tramite il sito "Informafamiglie" attivo su tutta la regione), counseling di coppia counseling genitoriale, mediazione familiare, adozione, affidamento.

Ma la vera novità che qui si vuole mettere in evidenza è rappresentata dalla *nuova finalità* di promozione della solidarietà che vede come attori stavolta non solo le associazioni (che è già un buon punto di partenza), ma anche i *laboratori compiti* e i *laboratori famiglia*⁷⁴ come esempi di partecipazione diretta della società civile.

Dal punto di vista finanziario, per la verità, queste progettualità rappresentano una parte molto minima dei finanziamenti disponibili complessivi che tra il 2010 e il 2012 hanno subito una forte riduzione⁷⁵.

In conclusione: a partire dalla legge 328/2000 e della sua applicazione in Emilia Romagna, sembra emergere la volontà di superare una visione assistenzialista, individualista, e categorizzante che ha portato in questi anni alla scomposizione della famiglia in categorie di bisogni e aree di servizio disgiunti. La puntualità normativa *deve cedere il passo* tuttavia a cambiamenti che consentano di realizzare pienamente un rapporto paritario tra istituzioni e soggetti della società civile. Ricorrendo alla programmazione locale, sono stati rintracciati due esempi di cambiamento rispetto all'approccio da adottare (si dice non più consulenza individuale, ma lavoro con i gruppi) e sui luoghi dai quali partire (quelli già "abitati"). A oltre dieci anni dalla legge quadro, la realizzazione di questi mutamenti che paiono ora più culturali che strutturali (nulla si aggiunge in più all'organizzazione esistente), danno chiara informazione di quanto ancora non sia stato realizzato, ma anche di quanto si stia muovendo in tal senso.

Nella normativa così analizzata, non emerge alcun ruolo di tipo programmatico da parte delle famiglie (quelle che già abitano i luoghi e già sono attive sul territorio), se non organizzate in

⁷⁴ Tali servizi, come si vedrà nel corso della ricerca empirica si configurano come servizi relazionali, fortemente centrati sulle relazioni familiari.

⁷⁵ Se nel 2010 l'area infanzia e adolescenza poteva contare su 4 milioni di euro circa, nel 2012 il finanziamento del piano attuativo è di meno di 2 milioni di euro divisi naturalmente sui vari target di riferimento; la spesa nell'area anziani invece ha subito un cambiamento opposto da 16 milioni a 24 milioni, con un incremento di 8 milioni a carico dei Comuni del Distretto, mentre il Fondo Regionale per Non Autosufficienza è rimasto invariato. In particolare sul Centro per le Famiglie il finanziamento della spesa previsto per il 2012 è stato di 69.000 euro. (dati tratti dal quadro riepilogativo del finanziamento della spesa -Attuativo 2012).

forme associative giuridicamente costituite e come si vedrà non sempre le cose sono così scontate.

I Piani di Zona consentono di stabilire un rapporto con i soggetti del Terzo Settore chiamati a svolgere un ruolo informativo, consultivo e talora (anche se con minore frequenza⁷⁶) attivo nelle decisioni e nelle valutazioni degli esiti. Tuttavia, sono in atto ricerche e studi⁷⁷ per migliorare i processi decisionali e superare un modello di lavoro basato unicamente su target tradizionali (il “tavolo di lavoro minori”, “il tavolo di lavoro per i disabili” ecc.), per due ragioni fondamentali: (i) la prima, è che si osserva come il lavoro basato su target di utenza, rappresenti un freno allo sviluppo di nuove progettazioni e all’inclusione di condizioni che non hanno proprietà istituzionale, ma che sono trasversali a numerosi servizi (e quindi ai tradizionali “tavoli di lavoro”): si pensi a temi come il “carico di lavoro femminile”, “le nuove povertà dei ceti medi”, “lo scarso potere giovanile”, “i conflitti di coppia” ecc. La seconda ragione, muove nella direzione di cercare il coinvolgimento anche di chi non esprime la sua condizione in una struttura associativa, ma che comunque rappresenta una voce importante: studenti, piuttosto che amministratori di condominio, o parrucchieri e negozianti, chiunque viva una condizione di interesse e motivazione per attivarsi e superarla. Questo però, pone dall’altra parte il problema della rappresentatività dei gruppi associativi, di chi ha esperienza di Piani di Zona da anni, dei comitati consultivi.

In un recente convegno sul Welfare di Comunità, la sociologa dott.ssa Vincenza Pellegrino, solleva inoltre un altro problema di metodo di lavoro a favore delle relazioni, che deve trovare differenziazione a seconda degli interlocutori: se i processi di negoziazione possono andare bene a suo parere, per chi ha sapere tecnico, questo non vale se si ha come interlocutori , giovani studenti, genitori o persone affette da disabilità psichica e pertanto la condizione di questi soggetti non è idonea a un tavolo tecnico, ad una stanza istituzionale. «Sono necessari appositi spazi, dove chi vive una condizione di disagio ma non ha ancora formulato una domanda abbia la possibilità di costruirsi delle idee sui problemi e sviluppare un pensiero collettivo ed emotivo, una digestione collettiva con le sue forme di elaborazione». Oltre la

⁷⁶ Faccio qui riferimento ad alcuni dati contenuti nei rapporti di ricerca realizzati dall’Osservatorio della partecipazione, della Regione Emilia Romagna, reperibili sul sito www.osservatoriopartecipazione.ervet.it. L’Osservatorio sta strutturando la valutazione di diversi livelli partecipativi a partire dal 2008, con l’intento di creare una base unitaria di informazione e guida dei processi partecipativi in tutta la Regione. Il tema della partecipazione democratica alla definizione delle scelte di vita pubblica è stata inoltre recente oggetto e di un nuovo vigore normativo, sulla scorta dei principi della nuova *governance* europea (La *governance* Europea - Libro Bianco). L’Emilia Romagna si è pertanto dotata di una legge regionale dedicata appositamente alle procedure di consultazione partecipazione (9 febbraio 2010, n.3) sulla scorta di altre esperienze, come in Umbria (4 dicembre 2006, n.16) e in Toscana (27 dicembre 2007, n.69).

⁷⁷ Si fa qui riferimento ad alcuni esempi di ricerche e buone prassi che sono state presentate nell’ambito di un convegno organizzato dalla Provincia di Parma dal titolo “Welfare di comunità: il contributo di tutti per un nuovo modello di benessere” tenutosi il 2, l’11 e il 26 ottobre, che ha visto tra i relatori docenti, responsabili della Regione e della Provincia e in particolare la Prof.ssa Vincenza Pellegrino (sociologa all’Università di Parma e Trieste) al cui intervento faccio riferimento in questa parte.

negoziazione vanno proposti processi diversi, e la proposta è che anche gli operatori diventino “curatori di processi” con una transizione a forme sperimentali a tavoli paralleli a quelli istituzionali che però abbiano la possibilità di elaborare e fornire idee (anche attraverso metodi qualitativi come i focus group).

In conclusione, le associazioni insieme ai soggetti che non sono formalmente strutturati ma abitano, vivono e creano i quartieri e le relazioni, devono poter mantenere aperti canali di comunicazione con i soggetti istituzionali per poter progettare e realizzare in prima persona quanto di interesse per quel gruppo o per quella collettività. Il riferimento culturale di sfondo sembra trovare naturale configurazione nel concetto di utilità sociale o interesse collettivo, che verrà in seguito approfondito.

Per una sussidiarietà che superi la necessità di rispondere solamente a principi di decentramento amministrativo e esternalizzazione dei costi dei servizi (come poteva configurarsi in una prospettiva di welfare mix), la proposta che emerge è pertanto quella di una visione societaria (Donati).

2.3 La partecipazione: il punto di vista di un laboratorio regionale sul lavoro di comunità

Sono stati fin qui trattati due strumenti per l'integrazione socio- sanitaria e per la programmazione, (come si vedrà i programmi di ambito provinciale e i Piani di Zona devono essere raccordati ed integrati sulla base delle indicazioni del Piano regionale) che dimostrano operativamente come attuare una progettualità che parte dalla comunità per offrirle supporto e valorizzazione. E' stata trattata fin qui, in buona sostanza, la parte di “lavoro per la comunità” o *social planning*, per poi soffermarci sul lavoro “con la comunità” mediante la testimonianza di un laboratorio regionale che ben rappresenta l'approccio del *community development*.

Fatto il punto sui principali elementi teorici che definiscono i processi di *governance* e di sviluppo di comunità, viene da chiedersi quale sia il punto di vista, la semantica prevalente, espressa da parte di chi opera quotidianamente sul territorio all'interno dei servizi alla persona.

Nell'ambito della programmazione regionale, negli ultimi anni è stato dato grande impulso ai territori nella riprogettazione complessiva dell'area dedicata al sistema dei servizi socio-educativi e sanitari ai bambini e alle famiglie⁷⁸. Tra i temi di grande attualità, al centro delle

⁷⁸ Con la Delibera di Giunta Regionale n.378/2010 la Regione ha attuato un finanziamento straordinario a favore degli Enti Locali per l'attuazione di un “Programma regionale per la promozione e la tutela dei diritti, la protezione e lo sviluppo dei soggetti in età evolutiva e il sostegno alla genitorialità” ai sensi della legge regionale n. 14/2008 sulle giovani generazioni.

indicazioni regionali, ci sono alcune “urgenze” legate alla complessità dell’essere famiglia oggi e alla necessità di ripensare e qualificare il sistema dei servizi e delle opportunità offerte. Finalità, queste, che si realizzano anche mediante percorsi riflessivi e di scambio tra professionisti, rispetto ai significati attribuiti al lavoro con le famiglie non solo in situazioni di urgenza e disagio conclamato, ma anche di promozione e prevenzione.

In tema di sviluppo di comunità, i principali elementi discorsivi espressi da operatori e soggetti di privato sociale direttamente coinvolti in un’iniziativa formativa promossa dalla Regione⁷⁹, sembrano ruotare attorno a tre dimensioni principali: (i) il raccordo tra la dimensione politica e tecnica negli enti locali, (ii) l’influenza del contesto culturale e (iii) la pari dignità tra soggetti istituzionali e soggetti di privato sociale (“lavorare con”, piuttosto che lavorare “per”).

Per quanto attiene la prima dimensione, il lavoro di comunità va sostenuto dal livello tecnico ma anche da quello politico e le situazioni tipiche che si possono verificare sono due: la prima in cui il livello politico adotta strumenti normativi affinché questo metodo di lavoro entri a far parte delle prassi operative (si cita l’esempio della città di Bologna che ha deliberato in Giunta, il lavoro di comunità come “facente parte” del lavoro del servizio sociale territoriale); la seconda, in cui il livello tecnico propone al livello politico un certo tipo di intervento (si cita il caso dei progetti sorti nel Distretto della Pianura Ovest di Bologna). La ricerca di un costante allineamento tra i due livelli, politico e tecnico, è considerato un presupposto irrinunciabile per poter avviare un lavoro di comunità.

Per quanto attiene l’influenza del contesto culturale, strettamente interrelato alla dimensione politica, il punto di fondo rappresenta la configurazione che si ha di una comunità con i suoi limiti che possono essere intesi in senso geografico (con criteri prioritari di residenza e permanenza sul territorio) oppure in senso “reticolare” (con la prevalenza di criteri di legame sociale e relazione tra le persone). La domanda che ci si pone è «Chi oggi è parte della comunità locale e chi è escluso dalla possibilità di fruire di opportunità e servizi?». La dimensione culturale prevalente è quella che consente all’interno dei progetti di comunità di superare criteri vincolanti per l’accesso, ad esempio, a determinate prestazioni o servizi, come la residenza in un certo distretto o quartiere o la cittadinanza, da un certo periodo di tempo.

⁷⁹ Nel corso del 2010, la Regione ha attivato un percorso formativo in forma di laboratori che ha visto la partecipazione di operatori e soggetti di privato sociale appartenenti ai 39 distretti socio-sanitari del territorio regionale. Tra i laboratori formativi-informativi (4 in tutto), 1 di questi era focalizzato sul tema del lavoro di comunità con le famiglie. Da precisare che il punto di vista espresso è in prevalenza dei professionisti socio-sanitari (educatori, psicologi, assistenti sociali), ma anche di rappresentanti del terzo settore. I contenuti riportati e le pagine indicate fanno riferimento all’analisi documentale delle Linee Guida prodotte dal Laboratorio. E’ possibile reperire il materiale informativo dal sito della Regione Emilia Romagna <http://www.regione.emilia-romagna.it>.

Un'ultima dimensione fondamentale è quella della parità tra soggetti attivi nella comunità ed Ente locale. Nelle parole qui sotto riportate, tratte dalle Linee di orientamento elaborate del Gruppo di discussione, si dice che «le interpretazioni della sussidiarietà sono diverse tra operatori e soggetti del privato sociale».

«I referenti dei servizi pubblici e quelli del privato sociale interpretano in modo diverso la sussidiarietà implicata dalla collaborazione che si attiva entro un intervento di comunità. In particolare, per questi ultimi la sussidiarietà implica la parità tra soggetti attivi della comunità locale ed Ente locale. Secondo questo punto di vista, espresso da referenti della cooperazione e del volontariato nel laboratorio non basta cioè un reciproco riconoscimento di competenze, ma è necessario un rapporto di pari dignità sul quale si giochi il mantenimento di rapporti collaborativi tra pubblico e terzo settore, e, più in generale, la vitalità stessa di un contesto locale».
(Tratto dal “Il Lavoro di Comunità con famiglie, bambini e adolescenti : linee di orientamento” - 2010)

La riflessione prodotta, che non esplicita il pensiero degli operatori ma lo rende in qualche modo desumibile (si dice infatti « non basta un reciproco riconoscimento di competenze», come a dire che non è sufficiente una parità che si gioca sul piano istituzionale e di ruolo), fa pensare ad una riflessione di fondo, che ha come conseguenza quella di una diversa interpretazione della sussidiarietà. La pari dignità chiesta dai soggetti di privato sociale, tolte le competenze, lascia immaginare una parità che si gioca sul piano delle idee e dell'espressione dei bisogni ritenuti prioritari da una comunità. La parità delle idee, se questa ipotesi fosse confermata, consentirebbe di garantire pari dignità ad ogni iniziativa, anche se lontana da quanto inizialmente immaginato o pianificato “per quella comunità” a livello istituzionale. La diversa interpretazione della sussidiarietà sembra pertanto giocare da una parte sull'idea che il reciproco riconoscimento di competenze sia solo di ruolo (più o meno formalizzato) e non anche di contenuti ed idee e dall'altra, sull'impossibilità di influenzare e cambiare i piani di sviluppo di comunità, previsti a livello istituzionale. Detto in altri termini: «non basta il riconoscimento delle competenze, se questo non si sostanzia anche in un rapporto di pari dignità, in cui le idee hanno uguale peso e valore nella possibilità di modificare le cose, lavorando “con”, ovvero, insieme, istituzioni e soggetti di privato sociale, piuttosto che “per” qualcosa che viene stabilito altrove al di fuori della relazione, e di una reale sussidiarietà tra le parti».

Agire in una logica di bottom-up significa partire proprio dalle situazioni concrete in cui le persone si trovano, senza prescindere dai desideri di quanti fanno parte della comunità e dal loro coinvolgimento. Il rischio di porre in secondo piano desideri e reale coinvolgimento, è possibile per l'appunto quanto si lavora tanto “per la comunità” (in un senso di advocacy e di soddisfacimento dei bisogni), distanziandosi progressivamente dal lavoro “con la comunità”.

«Se vogliamo realizzare un cambiamento che dipende da altri», afferma Twelvetrees, «occorre attenersi ad un principio base, ovvero quello di coinvolgere questi altri a pieno titolo, aiutandoli ad appropriarsi attivamente del progetto, sin dalle sue fasi iniziali» (ivi, p.119).

Sulla base di queste considerazioni ritengo necessario aggiungere altre due riflessioni.

La prima, deriva strettamente dall'adozione dall'approccio relazionale, che porta a dire che non è possibile lavorare insieme, ovvero lavorare "con", adottando una logica di tipo individualista in cui ognuno è alla fine impegnato a fare la propria parte, senza preoccupazione e riferimento al compito assunto dagli altri. In questo senso sarebbe opportuno ricordare di lavorare "con" gli altri, "per"- "chè", ovvero affinché, le relazioni possano crescere.

In secondo luogo, le linee di orientamento paiono un po' riduttive quando non chiariscono quali elementi del modello organizzativo dovrebbero supportare il lavoro di comunità e quando esso viene ridotto a "una modalità di lavoro" o un "pezzo" del lavoro delle figure professionali impegnate nei servizi. Si dice infatti: «Il lavoro di comunità dovrebbe essere una modalità di lavoro di vari servizi presenti nel territorio, sia del settore pubblico (servizi sociali e Centri per le Famiglie), che del privato sociale (Centri servizi per il volontariato, associazionismo, singoli cittadini ecc.). In particolare nella sfera pubblica, il lavoro di comunità dovrebbe essere supportato da specifici elementi del modello organizzativo: come tale costituire uno dei "pezzi" del lavoro delle figure professionali impegnate nei servizi» (p.5). Il lavoro di comunità in questo senso esige specifici luoghi, spazi e tempi e deve trovare in qualche modo integrazione nel lavoro di chi è impegnato nei servizi, magari mediante affiancamento di soggetti specificatamente dedicati, e non in maniera solo residuale.

Punti di attenzione (warning) – Lavoro di Comunità in Emilia Romagna

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Si conferma che oggi il lavoro di comunità comprende anche interventi che partono da esigenze di degrado urbano/sociale, sicurezza dei cittadini, conflittualità interculturale o intergenerazionale: dalle testimonianze dei partecipanti al laboratorio tuttavia sembrerebbero interventi poco diffusi nonostante l'esistenza delle problematiche indicate. A tale proposito si ribadisce la necessità che i politici rivolgano adeguata attenzione a questo tipo di disagio presente nei territori.• Fare lavoro di comunità oggi significa agire anche sulla cultura di un contesto per accrescerne l'accoglienza, per modificare la percezione di alcune questioni. La comunità accogliente sembra essere una delle principali finalità alla quale tendere.• Il coordinamento del lavoro di comunità, ossia chi tiene le redini, è un elemento strategico molto importante che può essere svolto dall'ente pubblico o con una gestione condivisa tra soggetti pubblici e del privato sociale (seppur più raramente può succedere che la gestione sia solo del privato sociale).• È necessario sostenere nel tempo la 'spinta' iniziale che solitamente caratterizza un lavoro di comunità, anche attraverso un'adeguata organizzazione• Criticità dei tempi: si concorda che occorra molto più tempo a 'lavorare con', piuttosto che a 'lavorare per', quindi si ribadisce la necessità di disponibilità di tempi lunghi e di continuità (qualche anno) per gli interventi di comunità.• Unanime è l'opinione che la condivisione di un progetto in tutte le sue fasi sia fondamentale per la riuscita del lavoro di comunità. Pertanto, la cura delle relazioni tra i soggetti coinvolti rappresenta un aspetto molto importante. Per i referenti del terzo settore questo significa relazioni paritarie tra tutti i soggetti coinvolti, anche se con ruoli diversi: secondo il punto di vista del terzo settore si tratta di un aspetto sul quale lavorare ancora molto in quanto non è scontato nelle relazioni con le istituzioni pubbliche.• E' importante che i politici partecipino ai processi attivati con il lavoro di comunità. Attenzione a spiegare e comunicare i risultati prodotti dal lavoro di comunità |
|--|

Tab. 2.3. Il lavoro di comunità. Punti di attenzione in Emilia Romagna. *Fonte: Assessorato alle Politiche Sociali della Regione ER e IRESS, Il Lavoro di Comunità con famiglie, bambini e adolescenti: Linee orientative 2010.*

2.4 L' utilità sociale della partecipazione plurale

E' già stato trattato in precedenza il tema della *governance* e dei principi peculiari che la caratterizzano come stile di governo: l'apertura, la partecipazione, la democrazia interna, la capacità di coinvolgere gli attori, sono solo alcuni degli elementi più importanti. Tutti questi aspetti hanno anche a che fare, secondo il sociologo francese Gadrey⁸⁰, anche con il tema dell' utilità sociale, attorno al quale si è creato un vero e proprio "laboratorio di ricerca", sia da parte della politica quanto del mondo associativo, con l'ambiziosa finalità, di arrivare a stabilirne i criteri di definizione e valutazione⁸¹. La connessione con il concetto di utilità sociale deriva pertanto dalla necessità di individuare dei criteri per poter stabilire quali e quanti sono i benefici apportati da parte delle associazioni, in più (rispetto alle imprese private), a favore dell'interesse generale, del bene comune e collettivo. Nella visione offerta da Gadrey, dunque l' utilità sociale va oltre l' utilità sociale interna (che il concetto di *governance* ben identifica), traendo origine da benefici collettivi che offrono migliore qualità di vita a soggetti collettivi o gruppi di "destinatari non immediati", mediante la fruizione di beni economici, sociali ed ambientali (come il costo inferiore di alcuni servizi o la fruizione di sistemi per la qualità ambientale). Due sono i benefici collettivi, richiamati da Gadrey, e ritenuti spesso cruciali per qualificare l' utilità sociale del terzo settore: il contributo alla riduzione dell'esclusione sociale e il contributo al capitale sociale, alla democrazia di prossimità e alla solidarietà locale, sostenuti dai valori o "grandeur" di uguaglianza e legame sociale. Pur senza entrare nel merito di ogni singolo bene, che richiederebbe un apposito approfondimento, basti qui dire che i criteri per giustificare le azioni come socialmente utili, richiamano allo sviluppo delle capabilities (capacità di azione autonoma), di sistemi di scambio locale e di dialogo partecipativo. In ordine a questo ultimo punto, Gadrey specifica che l' utilità sociale della partecipazione plurale sta nel giungere a processi decisionali; senza questo elemento, un dialogo tra più attori rischia di essere solo pseudo -partecipativo, creando dis-utilità, ovvero un dialogo sbilanciato e formale, che non si concentra sulle sfide, ma può cadere nella difesa di interessi corporativi e non tenere più conto dell'interesse generale complessivo.

⁸⁰Si veda Gadrey J., *Sull' utilità del Terzo Settore: una prospettiva storica e metodologica*, in «Sociologia e Politiche Sociali», vol. 10, 2/2007, p.101-120.

⁸¹Per la verità Gadrey chiarisce che non tutti i soggetti di Terzo Settore potrebbero essere interessati a determinare l' utilità sociale da essi prodotta, e non solo per via dei rischi di perdere agevolazioni fiscali, ma anche perché questa procedura potrebbe condurre all'introduzione di controlli pubblici, capaci di ridurre la ricchezza delle loro stesse mission. Insomma, secondo l'Autore il concetto di utilità sociale può rappresentare una convenzione, capace di giustificare nuove forme di regolazione nella produzione dei servizi, ma che difficilmente potrà avere una forma generale di consenso. Anzi, l'indeterminatezza del concetto di utilità sociale, richiede continua flessibilità e adattamento al contesto della società, salvo che si raggiunga l'ambizioso obiettivo di fare dell' utilità sociale uno strumento per l'affermazione di nuovi diritti.

Come valutare allora l'azione associativa, in ordine alla produzione di beni collettivi? Nella risposta dell'Autore, sono contenute diverse riflessioni che si possono riassumere: (i) nella consapevolezza che è difficile valutare gli effetti indiretti o impatti dei servizi in campo sociale in quanto è difficile isolare l'azione associativa da altre componenti economiche e sociali; (ii) nella convinzione che non solo gli effetti indiretti, forniscono le prove dell'utilità sociale, ma è necessaria una certa ponderazione con la valutazione dei risultati diretti.

Utilizzando un approccio valutativo che integra tecniche quantitative e qualitative, Gadrey indica un possibile percorso di analisi dell'utilità sociale che prevede 4 fasi oltre quella che egli definisce fase "0", che di seguito sintetizzo con le domande principali che le caratterizzano.

Fase 0	1° realtà di analisi	2° realtà di analisi	3 realtà di analisi	4° realtà di analisi
Quali sono i valori e gli obiettivi generali del progetto associativo?	Quali sono le attività svolte, (sequenze di azioni) e gli interventi distribuiti nel tempo, in relazione agli scopi associativi?	Quali sono le persone destinatarie di queste azioni?	Quali risorse, (volontarie e non), e quali partnership sono state attivate?	Qual è l'impatto che i risultati hanno sulla comunità?

Tab. 2.4. La valutazione dell'utilità sociale delle realtà di Terzo Settore.
Fonte: Gadrey .2007 (p.101-107).

Nel lavoro di analisi, l'Autore suggerisce che per fornire valutazioni convincenti il peso dei numeri (di interviste, di casi esemplari o di biografie) non sia l'unico indicatore valido, bensì quando si tratta di valutare dimensioni dell'utilità sociale come il legame, la stima, la socialità e la qualità della vita, gli indicatori qualitativi sono un indispensabile strumento.

2.5 Contestualizzare i processi di morfogenesi del welfare

Sono stati tratteggiati fino ad ora, alcuni passaggi salienti nella recente programmazione regionale e locale, che hanno messo in evidenza da una parte i principali condizionamenti in atto a livello normativo e dall'altra parte, sebbene in maniera molto circoscritta (e con riferimento specifico ai risultati emersi da alcuni tavoli di lavoro dei Piani di Zona del Distretto di Parma), le risposte dei soggetti direttamente coinvolti nelle politiche sociali.

In questo paragrafo si cercherà di dimostrare come (in parte) si siano poste le basi per la realizzazione di un welfare societario plurale, facendo riferimento ai principali contenuti di questa peculiare forma di welfare. Lo scopo è quello di contestualizzare i processi in atto a livello locale per poter meglio comprendere (mediante gli studi di caso, come si vedrà nel prossimo capitolo), il significato dell'adozione dei servizi sociali relazionali, come modello organizzativo e culturale prevalente.

La proposta di un welfare societario richiede la realizzazione di alcune condizioni, sia di natura strutturale che culturale⁸². Prima di approfondire questo punto tuttavia, è necessario fare un breve passo indietro, atto a focalizzare i principali contenuti del concetto di *welfare*.

Quando si parla di *welfare* è inevitabile imbattersi negli innumerevoli e talora controversi dibattiti che hanno animato questo tema e che hanno coinvolto professionalità molto diverse tra loro, politiche, giuridiche, economiche, psicologiche e sociali. Rinunciando, per motivi di tempo e spazio ad una disamina storica, è possibile focalizzare alcune dimensioni evolutive utilizzando le parole di Achille Ardigò⁸³, in quale faceva riferimento al concetto di *welfare state* come «fenomeno sociale la cui conoscenza critica e la comprensione delle cui differenze, variazioni, trasformazioni, nel tempo e nello spazio (delle società moderne) sono da perseguire, avendo riguardo ai sistemi sociali di riferimento, nelle situazioni storiche date» (Ardigò, 1981, p.2).

Egli indicava, come via privilegiata di lavoro, quella di contestualizzare e osservare i sistemi di sicurezza sociale all'interno dei mutamenti, delle trasformazioni e delle aspettative sociali.

Nel processo di crisi che investiva i sistemi di welfare, Ardigò scorgeva nella *rivoluzione culturale delle aspettative* la riduzione della presenza di Stato e Mercato a favore di «gruppi e movimenti collettivi in larga misura de istituzionalizzanti rispetto ai modelli organizzativi centralizzati [...]; a favore di un pluralismo vitale e non zoppo: tanto di esperienze associative

⁸² Con questo paragrafo non si ha la pretesa di trattare il tema in maniera approfondita ma solo di cogliere alcuni elementi significativi utili ad affrontare la fase di ricerca empirica e a trarne alcune conclusioni finali.

⁸³ Si fa qui riferimento al noto saggio *Introduzione all'analisi sociologica del welfare state e delle sue trasformazioni*, contenuto in M. La Rosa, E. Minardi, A. Montanari, "I servizi sociali tra programmazione e partecipazione", Franco Angeli Editore, Milano, 1981, pagg. 41 – 83 .

e gestionali, che di valori esistenziali e ideologico-politici, condivisi. Il tutto nella maggior duttilità e varietà possibile di nuovi rapporti fra privato e pubblico, con la speranza (e con l'avvertenza) che ciò non riconduca al ghetto, alla corporazione, alle logiche di mercato o allo stato assistenziale pre-beveridgiano». (*ibidem*).

Nelle parole dell'Autore, al centro della crisi del welfare state c'è l'ipotesi di un "neo-corporativismo", ovvero dell'incorporazione dei grandi interessi organizzati e contrapposti nei centri e processi di decisione dello Stato. Egli ha per questo tematizzato la crisi, come crisi di "scambio di transazione" tra sistema sociale e individui (mondi vitali), per cui occorrerebbe privilegiare l'attenzione verso i mondi vitali o sottosistemi e forme organizzate di privato sociale⁸⁴. Anche in fase valutativa delle politiche, Ardigò parlava della necessità di superare la *regressione* di un'impostazione basata su politiche finalizzate ad «assicurare fabbisogni essenziali per tutti, secondo misure standard assunte come naturali». Una valutazione che doveva superare nel suo impianto metodologico il confronto quantitativo tra le prestazioni di servizi e di consumi pubblici offerti da un dato sistema, per orientarsi verso variabili più "mobili", legate alle persone e alle loro abitudini.

Le parole di Ardigò consentono di andare al cuore del tema quando si parla di welfare state, e specialmente quando ne viene messa in discussione la traduzione operativa più diffusa in Italia, quella dello stato assistenziale o stato del benessere sociale, per cui lo Stato deve proteggere certi livelli di reddito, di alimentazione, salute, istruzione, sicurezza pubblica e abitazione, secondo modelli o principi standard.

Riprendendo Cesareo (1981), sappiamo che l'adozione del modello assistenziale in Italia, verso la fine degli anni '60, si è attuata in termini accentuati e spesso più marcati di quanto sia avvenuto altrove.

La crescita dei bisogni e il parallelo aumento dei servizi in risposta a questi bisogni, ha condotto ad una struttura "bulimica" di vita, di "iper-aspettative" verso la pubblica amministrazione, via via sempre meno soddisfatte.

⁸⁴Già nel 1840, Tocqueville intuisce l'organicità e la centralità dello stato assistenziale come modo di essere e di affermarsi dello Stato succeduto alla rivoluzione francese. Nel terzo libro della *Démocratie en Amérique*, Tocqueville scrive con anticipatrice sintesi: "Quasi tutte le istituzioni caritatevoli dell'antica Europa erano nelle mani di privati o di corporazioni; ora sono cadute tutte più o meno nella dipendenza del sovrano e, in molti paesi, sono rette da lui stesso." Dopo la rivoluzione francese, "lo stato ha intrapreso quasi da solo a dare il pane a quelli che hanno fame, soccorso e asilo agli ammalati, lavoro agli oziosi; esso è diventato il riparatore quasi unico di tutte le miserie. L'educazione, come la carità, è divenuta presso la maggior parte dei popoli dei nostri giorni un affare nazionale. Lo stato riceve, e spesso prende, il fanciullo dalle braccia della madre per affidarlo ai suoi agenti; [...] "L'uniformità regna negli studi come in tutto il resto; la diversità come la libertà, scompaiono ogni giorno. Insomma, lo Stato che sarà poi detto del benessere è la condizione genetica di quel "dispotismo amministrativo" che Tocqueville, come noto, vede per primo concretere con la sovranità popolare, e contro il quale addita la via dell'associazionismo di semplici cittadini anche in sostituzione dei declinanti poteri intermedi già arroccati attorno alle aristocrazie locali. La via tocquevilliana dell'associazionismo libero di privati cittadini in campo solidaristico sarà seguita, ma solo dalla metà dell'Ottocento in poi.

Donati (1999) parla a questo proposito di crisi del modello interventista in un'ottica che deve tenere insieme più aspetti, per comprendere limiti strutturali ed effetti perversi che lo stesso Stato sociale può generare⁸⁵.

Adottando un approccio di tipo relazionale, è dunque possibile aggiungere qualcosa in più rispetto al welfare e alla sua configurazione assistenziale; la crisi di questo sistema può essere letta come assenza di solidarietà nei sistemi di scambio tra pubblico e privato che nella loro interdipendenza presentano un *empasse*, un blocco rispetto a cosa sia “il bene comune” e come realizzarlo⁸⁶. Questo paradigma, detto anche della doppia contingenza consente di poter spiegare la crisi, fornendo indicazioni sulla necessità di ridurre l'asimmetria comunicativa nel sistema dei servizi, e di dare riconoscimento ai mondi vitali. Il modello di benessere perseguito è pertanto quello agito da tutti gli attori, in maniera responsabile e non passiva, mediante regole che favoriscano le soluzioni decentrate e negoziali e che diano spazio all'autonomia.

Un esempio concreto del riconoscimento e della valorizzazione dei mondi vitali è legato, ad esempio, allo sviluppo delle politiche sociali per la famiglia. Riconoscere il principio di cittadinanza della famiglia implica una svolta radicale nel modo di concepire il welfare state, e modifica le strutture portanti dell'intera organizzazione della società. Tali politiche, infatti, chiedono titolarità di cittadinanza non solo per gli individui (come tali o appartenenti a categorie sociali), ma per la famiglia come categoria intermedia, a favore della quale non operare solo in maniera assistenziale (per sgravarla dalle responsabilità familiari), ma per renderla autonoma (concretizzando il passaggio ad un rapporto sussidiario).

Recentemente, all'interno del Piano Nazionale per la Famiglia, approvato con Delibera del Consiglio dei Ministri il 7 giugno 2012, la famiglia è stata definita come «luogo di solidarietà relazionale fra coniugi e fra generazioni» che prevede politiche “esplicite” e “dirette” sui nuclei familiari, i quali sono considerati non più solo come risorse strumentali al raggiungimento di altri fini (di inclusione sociale o sviluppo demografico), ma come obiettivo a sé stante. Fare politiche esplicite e dirette significa, pertanto, sia realizzare interventi mirati alle persone come soggetti individuali di diritto (che non richiedono un riferimento al legame di coppia), sia interventi al nucleo⁸⁷.

⁸⁵ Per motivi di spazio non è possibile entrare nel merito delle motivazioni che hanno condotto alla crisi degli attuali modelli di welfare, basti qui dire che l'aumento della spesa pubblica e i forti squilibri in termini di equità economica ha incrementato disuguaglianze e povertà. A queste si aggiungano la peculiarità della crescita demografica e dell'invecchiamento della popolazione di questi anni.

⁸⁶ Donati propone la distinzione tra Teoremi e Paradigmi di crisi del Welfare State. I primi centrati più sull'individuazione dei nessi causali o correlazioni tra crisi e determinate variabili per lo più legate al rapporto tra pubblico e privato. I paradigmi invece sono orientati per lo più a dare indicazioni di politica sociale.

⁸⁷ Nel Piano si fa specifico riferimento ad interventi ad esempio di imposizione fiscale o di sostegno concesso in ragione del reddito familiare a favore di nuclei che richiedono l'"esistenza di un vincolo legale nella coppia di riferimento". Il motivo

La realizzazione di un welfare “familiare sostenibile e abilitante” è nelle finalità del Piano, basato su un principio guida che è quello della capacitazione o empowerment delle famiglie, anziché del mero assistenzialismo.

A fare da cornice a questa nuova visione della famiglia e del welfare, il Piano contiene un esplicito riferimento alla necessità di “non consumare” capitale sociale, inteso sia come legame interno (*bonding*) e di connessioni associative tra pari (*brindging*), sia di tipo reticolare fra attori sistemici che operano a differenti livelli.

In quest’ottica il principio del “miglioramento delle condizioni di vita” delle famiglie più bisognose cede il passo alla necessità di “incidere sulle capacità di vita”, e «attivare circuiti societari tra Stato, mercato, terzo settore, privato sociale e famiglie senza i quali», si dice, «diventa impossibile uscire dallo stato di bisogno».

Il Piano nazionale prevede diversi interventi che dovranno essere realizzati all’interno della programmazione regionale e locale. Tra gli altri, le agevolazioni per l’accesso alla casa di giovani coppie e il sostegno al lavoro di cura familiare con lo sviluppo sia della rete dei servizi per l’infanzia (come i nidi aziendali), che dei servizi per genitori e figli adolescenti, in affido o adozione; i tempi di cura (con un rafforzamento dei congedi familiari e parentali e una maggiore flessibilità lavorativa); il sostegno ai costi di educazione e al lavoro di cura.

Ma ciò che qui interessa sottolineare sono gli orientamenti culturali su cui si basano gli interventi e gli strumenti previsti tesi a dare concretezza ai cambiamenti prospettati.

Per quanto riguarda gli orientamenti, il Piano prevede che gli interventi alle famiglie, e quindi il *nuovo welfare*, sia improntato a supportare la domiciliarità (*domus oriented*), il sostegno ai carers (*family centred*) e allo sviluppo di una comunità attiva che sostenga questi nuclei (*community oriented*).

2.5.1 Una morfogenesi realizzata solo in parte

Se dovessimo focalizzare l’attuale processo di morfogenesi a livello regionale, potremmo dire che fino all’introduzione di nuovi strumenti, come il profilo di Comunità e l’Atto di indirizzo della Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria, l’enfasi è stata centrata per lungo tempo su strumenti operativi come i Piani di Zona, intesi come strumenti centrali nella gestione e organizzazione delle risorse, in attuazione delle priorità e degli indirizzi indicati a livello provinciale.

E’ chiaro, che lo sviluppo di comunità non possa che avvenire a livello locale, e l’introduzione di questi strumenti impone di ragionare a livello più ampio, cercando di

per cui il legame del matrimonio è ritenuto essenziale all’interno del Piano per questo tipo di interventi, è che esso pone degli obblighi reciproci e delle responsabilità, che in sua assenza sarebbero si dice «solo presupposti».

cogliere le connessioni sui mutamenti in atto. Nelle indicazioni fornite dalla Regione, l'enfasi viene posta sull'importanza dei processi, e quindi delle relazioni che si stabiliscono per riuscire ad esprimere un'analisi sulle risorse solidaristiche, piuttosto che sui livelli di benessere percepiti.

E' possibile a questo punto ricorrere alla metodologia dei cicli morfogenetici /morfostatici finalizzati a mostrare quali forme culturali e strutturali sono emerse nel tempo (Archer, 1998)⁸⁸.

Facendo riferimento a questa metodologia, è possibile presentare i tre momenti del processo di analisi, distinti in condizionamento strutturale e culturale, interazione sociale ed elaborazione (Fig.2.1)

E' possibile pertanto osservare che, in un arco di tempo abbastanza ristretto (2008-2011, T₁-T₄), si assiste ad una forte spinta culturale a favore della centralità delle relazioni familiari e comunitarie a livello nazionale, regionale e locale, mediante una serie di condizionamenti normativi. Al tempo T₂-T₃ le interazioni dei soggetti pubblici e di privato sociale direttamente coinvolti nelle politiche sociali producono una presa di coscienza circa la necessità di modificare il proprio *modus operandi*, in una logica che si distanzia da quella consulenziale e individuale, per aprirsi ad una "logica di gruppo", di connessione delle persone, dei bisogni e in particolare delle relazioni (la necessità di una connessione tra i servizi appare ormai una consapevolezza maturata da tempo). Morfogenesi culturale e strutturale non sembrano tuttavia viaggiare in parallelo, con un vuoto che di fatto permane a livello strutturale; il rischio, è un incremento della distanza tra quanto auspicato e desiderato in termini di cambiamento, e quanto nella realtà dei fatti realizzato. Nella tabella di seguito riportata, è possibile osservare che al tempo T₄ resta aperto il problema di come configurare un *modus operandi* diverso, poiché la spinta culturale non ha dato vita ad una struttura di lavoro che consenta alle famiglie e ai soggetti informali di partecipare concretamente ai cambiamenti in atto, in forma più ampia e di gruppo, come invece ci si auspicava. Al tempo T₄ gli strumenti della programmazione non hanno incrementato o modificato i rapporti con i gruppi familiari e informali del territorio.

⁸⁸ In estrema sintesi, questa metodologia è legata da una parte all'osservazione delle influenze causali che vengono esercitate dalle strutture sociali e culturali sull'interazione sociale e socio-culturale; dall'altra sull'esito delle interazioni sociali e socio-culturali che possono elaborare (morfogenesi) o riprodurre (morfostasi) le relazioni esistenti.

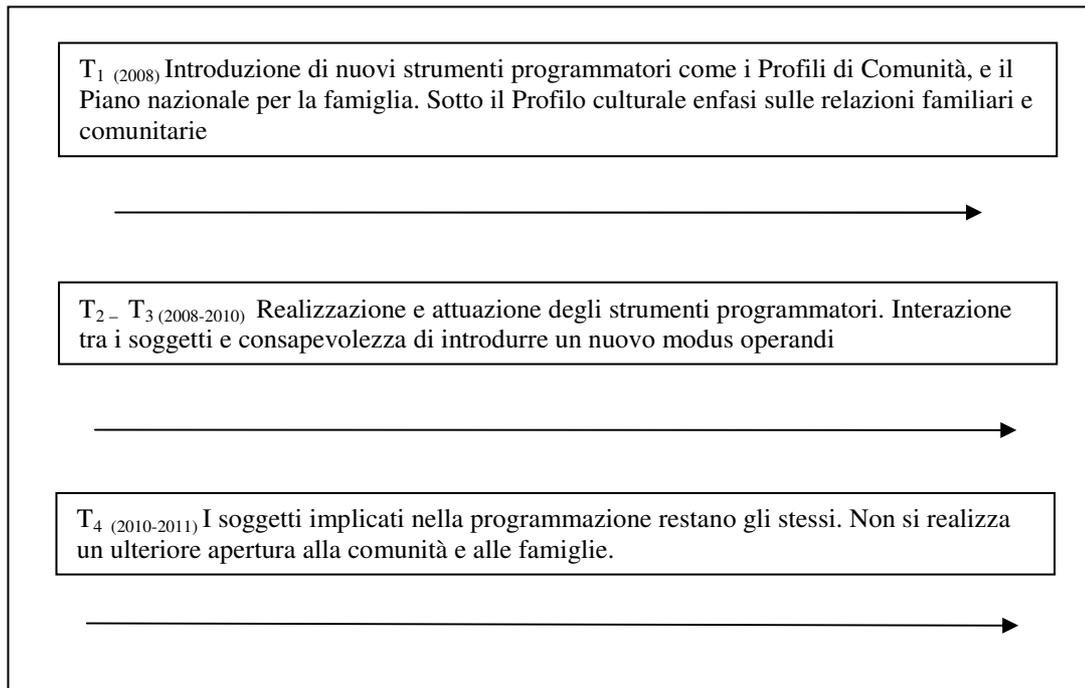


Fig. 2.1. Trasformazioni del welfare. Morfogenesi strutturale e culturale nella Regione Emilia Romagna.

A conclusione di questo capitolo, si cercherà pertanto di trarre alcune considerazioni finali sugli aspetti che potrebbero favorire la realizzazione di struttura organizzativa in grado di porre al centro le politiche per la famiglia e per un welfare di tipo societario.

Restano tuttavia da approfondire alcuni contenuti che i cambiamenti culturali in atto, sembrano portare con sé: mi riferisco allo sviluppo di comunità e al lavoro di rete.

2.6 Come lavorare con la rete: “To be...or not to be community oriented ?”

In questo paragrafo sono focalizzati i contenuti del lavoro con la comunità (mediante la metodologia del lavoro di rete), partendo da una delle definizioni più note e tradizionali di lavoro di comunità, ovvero quella di Twelvetrees . Secondo l’Autore si tratta di un «processo tramite il quale si aiutano le persone a migliorare la loro comunità di appartenenza attraverso iniziative collettive» con l’impiego generalmente di personale retribuito, accanto a risorse del territorio. Due sono i modelli di intervento più utilizzati: il primo va generalmente sotto il nome di *sviluppo di comunità*, e fa perno sulla neutralità degli operatori che agiscono a supporto di gruppi o iniziative esistenti o, che devono essere create *ex-novo*, con uno stile non direttivo ma a favore delle relazioni.

Il secondo modello è quello che prevede di *lavorare per la comunità* e si rifà alla pianificazione dei servizi (o come direbbero altri al «lavoro di rete»), in cui gli operatori agiscono affinché i servizi rispondano alle esigenze della comunità, mediante un'azione di collaborazione con soggetti politici e gestionali, per sensibilizzarli alle esigenze comunitarie e affiancarli nella qualificazione degli stessi.

Tra chi svolge lavoro di comunità, inoltre, ci saranno sempre persone retribuite e soggetti volontari che «rivendicano» il titolo di operatori di comunità. Secondo l'Autore, la differenza sta nel fatto che gli operatori dovrebbero essere «facilitatori» in senso tecnico, che lavorano per sviluppare la comunità attraverso una serie di attività professionali; i gruppi informali o i singoli volontari, invece, sviluppano la propria crescita, formazione e autogestione nella comunità, ottenendo cambiamenti in alcune condizioni materiali ma soprattutto agendo sul tessuto delle relazioni di fiducia. Il lavoro di comunità così descritto è, allo stesso tempo, un insieme di valori che hanno a che fare con la giustizia, il rispetto, la democrazia, l'empowerment e il miglioramento delle condizioni di vita. Dall'altra parte sono necessarie tecniche atte a sviluppare relazioni, comprendere il punto di vista altrui e, in taluni casi, agire a favore degli altri per aiutarli.

Il cambiamento di situazioni problematiche o condizioni materiali insoddisfacenti dovrebbe essere perseguito con un processo che metta i partecipanti (ossia i membri della comunità) in grado di controllarne al massimo tutti gli aspetti, fino ad acquisire capacità di prendere iniziativa autonoma a livello individuale e collettivo.

Se si pensa alla definizione di comunità, da quella americana con largo anticipo, fino alla nostra stagione di riforme (avviata nel '70 con l'istituzione delle regioni a statuto ordinario), si osserva come il concetto di comunità sia strettamente connesso a quello di "località".

Nel disegno di riforma che, con la legge 23 dicembre 1978 n. 833, istituiva il servizio sanitario nazionale la realizzazione dei Distretti costituiva la principale sfida, poichè si riteneva che in essi ci fossero le premesse per creare o ricreare rapporti sociali più stretti e per dare un senso al vivere insieme. Per come erano stati concepiti, i distretti non si sarebbero dovuti limitare ad una configurazione di servizi, ma realizzare luoghi di incontro e partecipazione della popolazione alla gestione stessa dei servizi. Un'immagine che pare quanto mai attuale e si ricollega alle recenti "case della salute", già prefigurate nei decenni scorsi (E.R. Martini, R. Sequi, 1997). A distanza di trent'anni da quella legge, la ricerca di luoghi e spazi ove realizzare forme di reciprocità e mutua assistenza non si è fermata, e anzi il desiderio di raggiungere questa meta è diventata talora estenuante. Le insidie per la verità

sono molte, ed ecco perchè forse è necessario comprendere quali implicazioni, quali mutamenti di mentalità sono necessari.

Folgheraiter (2011), su questo punto arriva al cuore della questione, mediante la definizione del lavoro sociale di comunità⁸⁹ che si realizza quando «una rete di fronteggiamento sovraordinata coglie il problema comune emergente da più reti, impegnate in singoli fronteggiamenti che pur non avendo alcun collegamento diretto tra loro, possono essere collegati da una similitudine in astratto, inerente il problema stesso o le finalità [...]. La rete sovraordinata, può essere composta anche da un numero ristretto di persone, che tuttavia identifica una finalità di natura collettiva» (p.510). Perchè si possa sviluppare un lavoro di comunità (o meglio realizzare lo sviluppo di comunità, *community development*), sono necessarie alcune condizioni che qui vengono sintetizzate come: (i) partecipazione della comunità; (ii) accompagnamento dei processi che favoriscono l'organizzazione di una comunità.

Per quanto concerne la partecipazione, la buona riuscita di qualsiasi progetto dipende dal coinvolgimento delle persone, messo alla prova dai tempi di realizzazione di un'idea. I rischi che si corrono sono quelli di veder vanificare risorse e sforzi impiegati, laddove manchi una reale presa di coscienza da parte della comunità del valore di quello che si sta facendo, degli impatti sul contesto e in alcuni casi della chiusura a gruppi limitati di persone che non rigenerano le relazioni.

Secondo Folgheraiter, la partecipazione richiede in primo luogo che le persone avvertano come proprie alcune necessità, ovvero sentano che ci sono dei problemi e delle possibilità che li coinvolge direttamente; «Un problema collettivo spesso non possiede un fatto percepibile cui ancorare la percezione e dal quale alimentarsi»(ivi, p. 515). La capacità attrattiva delle finalità sarebbe in questo modo inversamente proporzionale all'astrattezza dei problemi, così come percepiti dai membri della rete. In sintesi, più le finalità diventano ampie e astratte, più è difficile coinvolgere e rendere consapevoli le persone della loro influenza.

Questo principio, così come esposto, non può che apparire condivisibile anche se, a onore del vero, non consente di spiegare l'immobilismo delle persone di fronte a numerosi problemi concreti e quotidiani, che dovrebbe possedere grande capacità attrattiva e che tuttavia non genera attivazione collettiva.

Occorre pertanto aggiungere ulteriori elementi alla riflessione.

In un approccio di lavoro fondato sulle "risorse interne", in cui i progetti non sono "predeterminati" e gli aspetti tecnici seguono l'evoluzione sociale (e non viceversa), è stato

⁸⁹ Che può trovare ulteriori approfondimenti in Dominelli L. *Il Servizio Sociale. Una professione che cambia*, Trento, 2005, Erickson.

detto che il cambiamento avviene quando una comunità ne percepisce la necessità e quando si sviluppa la volontà e capacità di attuare i cambiamenti che sente desiderabili. La direzione viene stabilita internamente, piuttosto che esternamente. È chiaro che si tratta di un punto di partenza imprescindibile nel lavoro di comunità con cui occorre fare i conti. Ed è anche chiaro che entrano in gioco numerose variabili culturali, sociali e psicologiche che influiscono su quella determinata percezione dei problemi.

Ad aumentare la complessità, è il fatto che la percezione dei problemi potrebbe essere diversa tra professionisti e comunità nella quale si vuole agire; la divergenza degli obiettivi o l'esistenza di relazioni conflittuali possono ulteriormente influire sui livelli di partecipazione. I problemi potrebbero essere "diagnosticati" dai professionisti ma non "sentiti dalla gente"; oppure potrebbero crearsi situazioni di distanza rispetto ad un'idea tra soggetti pubblici e reti informali, sino ad un'aperta ostilità; o ancora, da ultimo, le persone potrebbero avvertire una necessità, condividerla con altri ma non essere ancora in grado di formulare un'idea dai contorni più definiti (ed eventualmente trovare un canale per elaborare una domanda).

La partecipazione è altresì legata teoricamente a quello che viene definito "senso di comunità"⁹⁰. Martini (1997) a questo proposito, riprende la definizione di McMillan (1976) per cui il senso di comunità è «un sentimento che i membri hanno di appartenere e di essere importanti gli uni per gli altri e per il gruppo, e una fiducia condivisa che i bisogni dei membri saranno soddisfatti dal loro impegno di essere insieme».

Gli elementi fondamentali che compongono questa definizione possono essere scomposti alla luce dello schema Agil come rielaborato da Donati (1991), atto a identificare le dimensioni relazionali del senso di comunità. Seguendo questa ipotesi, il senso di comunità potrebbe essere definito come l'esito di 4 processi: le relazioni di appartenenza (dimensione A), le relazioni di influenzamento e potere (dimensione G), le relazioni di integrazione e soddisfazione dei bisogni (dimensione I), le relazioni di connessione emotiva (L).

⁹⁰ Concetto ripreso anche in Folgheraiter (2011, p. 528)

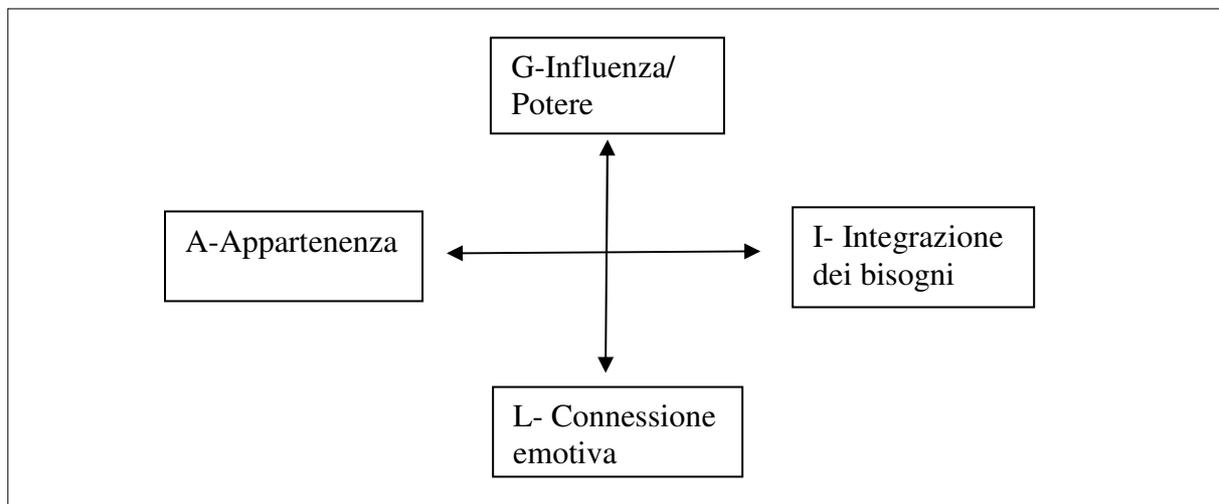


Fig. 2.2. Il concetto sociologico di “senso di comunità”.

Fonte: McMillan 1976. Rielaborazione di Vendemia secondo lo schema Agil (Donati, 1991).

Rispetto al concetto di appartenenza, lo sviluppo di questa dimensione è altamente relazionale ed è caratterizzata da uno specifico senso del "noi". Tanti sono i fattori necessari allo sviluppo di appartenenza: l'esistenza di confini di gruppi (fisici, linguistici, culturali ecc.), l'investimento affettivo, l'identificazione con il gruppo, in senso di sicurezza, la condivisione di un codice simbolico ecc. L'appartenenza al gruppo è poi a sua volta rinforzata dalla possibilità di soddisfare i bisogni. Naturalmente in un ottica di comunità si tratta di mantenere concentrata l'attenzione sulla prevalenza dei bisogni di natura collettiva, come l'aiuto reciproco, la stima e la fiducia. Occorrerà pertanto trovare regole organizzative in grado di canalizzare questo tipo di bisogni e arginare le spinte individualistiche (dimensione I).

La percezione della propria importanza e del proprio potere personale e di gruppo, inoltre, non potrà che realizzarsi quando gli individui vedranno concretamente che la propria azione può avere effetto sul contesto esterno, incentivarne dei meccanismi o ancora avviare processi di influenzamento. L'esistenza di un riscontro, positivo o negativo che sia, comunque osservabile e apprezzabile nei suoi contenuti, è un'elemento indispensabile per alimentare un'azione collettiva o anche solo per farla uscire dall'immobilismo. Si è detto sopra che spesso le persone restano paralizzate anche di fronte a numerosi problemi concreti e quotidiani. Questo accade, oltre che per tutti gli aspetti messi fin qui in evidenza, perché “all'immobilismo sociale” non è attribuito culturalmente e strutturalmente alcuna dotazione di senso precipua. Non esistono “luoghi” che attribuiscono significato e peso specifico agli effetti del “non fare”, del “non preoccuparsi per le cose comuni”. La semantica culturale prevalente è quella del “tutto resta uguale, fare o non fare hanno stesso peso, stesso valore”.

Roberto Saviano⁹¹ nella sua lettura socio-politica della realtà individua una matrice “mafiosa” in questo sentire comune, che appartiene alla cultura e alla storia di questi anni nel nostro Paese, fortunamente anche con numerosi esempi di “ribellione” a questo sentimento diffuso.

Del resto, la dimensione emotiva è molto importante e può esercitare tutta la sua forza quando le persone si sentono "emotivamente con", sentono di provare stati d'animo che riconoscono anche nelle altre persone, per cui agire in riferimento all'altro (torna qui il concetto di *refero* come delineato da Donati), diventa più facile, quanto agire per se stessi, poichè la dimensione del significato attribuito alle azioni è la medesima.

In conclusione, si è detto in precedenza che per favorire lo sviluppo di una comunità è necessario accompagnare i processi che ne favoriscano una certa organizzazione, adottando un modello di lavoro che al sapere tecnico affianchi il sapere pratico, valorizzando l'esperienza e orientando la propria azione in due direzioni parallele, ma anche diverse tra loro: (i) le azioni rivolte al cambiamento della struttura organizzativa dei soggetti istituzionali, per favorire condizioni di vita migliore e ridurre le fonti di stress (interne ed esterne); (ii) azioni più specifiche rivolte agli individui nel fronteggiare le situazioni problematiche o di stress. La finalità di questo modello di lavoro è ricondotta allo sviluppo delle competenze, un approccio che si distanzia dagli abituali modelli centrati sul disagio e sulla cura. Per le istituzioni si tratta di stabilire un nuovo rapporto con la comunità cedendo potere ai soggetti della società civile per la risoluzione dei problemi, l'accesso alle istituzioni e alle informazioni, e alla possibilità di aiutare gli altri. Per comprendere il principio di competenza, l'esempio più immediato è quello dei gruppi di mutuo aiuto, animati dall'intento di trasformare coloro che domandano aiuto, in persone in grado a loro volta di fornire qualcosa agli altri.

Tutti gli approfondimenti fin qui realizzati in tema di sviluppo di comunità fanno emergere la necessità di un cambiamento culturale radicale, supportato da strutture organizzative, che sappiano mettere insieme convergenza degli obiettivi e relazioni sociali. Senza questi caratteri, è impossibile fare un lavoro *community oriented* e forse vale la pena acquisirne consapevolezza e non far passare per comunitari, piani di sviluppo che di comunitario hanno solo un residuale consenso, ma non la percezione da parte delle persone che si tratti di qualcosa di importante, per cui vale la pena attivarsi.

Un'ultima osservazione sul piano delle professionità coinvolte in questo delicato lavoro, viene dal recente Piano Nazionale per la Famiglia. Esso, come detto in precedenza, mette al centro

⁹¹Celebre Autore di *Gomorra*, Mondadori, Milano, 2006.

il tema dello sviluppo di comunità con il richiamo alle istituzioni di svolgere un lavoro di sostegno a favore delle organizzazioni di terzo settore, nonché delle reti associative familiari.

Il Piano richiama in particolare la responsabilità di attivare programmi di *solidarietà tra famiglie*.

Per la promozione di “forme di alleanze tra famiglie”, si riconosce anche la necessità che all’interno di normative regionali e locali trovi spazio per gli operatori la possibilità di avere «autonomia e flessibilità nel lavoro sul campo, che consiste nel coordinamento delle iniziative da parte del mercato, del terzo settore, delle reti informali e della stessa famiglia » (p.6).

Per potenziare e sostenere le funzioni della famiglia secondo un principio di sussidiarietà, il Piano individua due strumenti: da una parte, sotto il profilo degli obiettivi da realizzare, è necessaria l’attivazione di «servizi sociali relazionali, come l’educazione dei figli, la mediazione familiare e l’assistenza domiciliare...» (p.7). Dall’altra parte, come garanzia dei diritti di cittadinanza della famiglia⁹², il Piano prevede che nella legislazione nazionale e regionale venga introdotto il principio secondo cui «le misure adottate devono contemplare degli strumenti adeguati volti a monitorare gli effetti degli interventi stessi»⁹³.

Come si è già detto in precedenza (paragrafo 2.1) in tema di *governance* e di relazioni che stanno alla base di tale modello, per agire collettivamente sui problemi e sui bisogni di una comunità è necessario l’esercizio di un ruolo “guida”⁹⁴ da parte degli enti pubblici e una capacità di prevedere strategie di valutazione continua, orientata ad azioni sempre nuove e flessibili.

Il lavoro di rete è la metodologia con cui può essere adottato lo sviluppo della comunità. La sua essenza relazionale si realizza nella reciproca utilità per gli operatori, da una parte, e per le reti, dall’altra, di trarre vantaggi in termini di conoscenza e risoluzione dei problemi.

Secondo Folgheraiter con l’inizio della «relazione di guida» la rete di fronteggiamento diviene *formale*⁹⁵, anche se questo grado di formalizzazione può attraversare diverse fasi di sviluppo, ed evolvere anche in relazione al ruolo che la guida svolge.

⁹² Che viene definita nel Piano come realizzazione di “una soggettività sociale avente propri diritti”.

⁹³ Per quanto concerne il monitoraggio e la valutazione delle misure adottate e dei servizi alla persona, si dice che è necessario rafforzare una cultura ancora limitata, talora assente. Il Piano propone in particolare un sistema di Valutazione di impatto familiare che si applica in particolare sulle materie tributarie, tariffarie e fiscali. Rispetto alle risorse per le politiche familiari, il piano però non contiene specifiche disponibilità rimandando alle decisioni di finanza pubblica, sulla base delle quali verrà definito il disegno di legge di stabilità. Ciò rappresenta un evidente limite alla realizzazione dei contenuti indicati.

⁹⁴ Il concetto di Guida trova origine nel metodo dell’indagine operativa nota come “analisi dei sistemi ODG, Osservazione-Diagnosi-Guida” come definito da Donati (1991, cap.5)

⁹⁵ Interessante è questo concetto di *formale*, che come spiega l’Autore non identifica relazioni professionali o strutturate in contrapposizione con quelle informali o spontanee, ma identifica una rete le cui relazioni diventano evidenti, assumono una forma, perché i diretti interessati ne assumono consapevolezza individuando al proprio interno anche dei facilitatori, oppure perché è l’operatore esterno che scorge in esso una forma. In questo senso il

Parlare di relazione tra servizi e terzo settore, significa parlare del rapporto tra soggetti pubblici e comunità locale e ancora più nel dettaglio, tra operatori e realtà della comunità locale, dai singoli volontari alle diverse organizzazioni informali. Tali rapporti, per essere funzionali, devono necessariamente basati su qualche forma di “regolazione” e contrattualizzazione, che fanno emergere numerose questioni in termini di controllo e di posizione degli eventuali destinatari finali (nei casi in cui vengono offerti servizi).

Secondo alcuni autori (Borghi, 2005; Bifulco e Vitale, 2005), l’idea di incorporare le dimensioni contrattuali nelle politiche sociali è senza dubbio dotata di forza attrattiva (Vitale, 2005) e frequentemente associata al concetto di “attivazione” che richiede una serie di condizioni istituzionali, affinché si realizzi la cittadinanza sociale intesa come reale autonomia, indipendenza e personalizzazione all’interno delle politiche socio-sanitarie. Dal modello dell’avente diritto, al modello dello scambio reciproco: è questa la prospettiva chiaramente auspicata⁹⁶ (Castel, 2004 p.84).

In un articolo di Tommaso Vitale (2005)⁹⁷, viene mostrato come un fattore discriminante nelle fasi di contrattualizzazione sia il ruolo esercitato dalla pubblica amministrazione a livello locale. Nella disamina dell’Autore, per la verità, l’interesse è centrato sul ruolo dei destinatari, rispetto all’utilizzo di dispositivi contrattuali specifici come i voucher (in particolare per l’assistenza domiciliare) e i budget di cura socio-sanitari (ci si riferisce ad uno studio di caso relativo l’ASL 2 di Caserta).

Senza entrare nello specifico della ricerca (che per altro si focalizza sul cittadino-consumatore di determinati servizi e della relazione asimmetrica che si realizza con i provider di tali prestazioni), quel che qui interessa mettere a fuoco è la posizione di chi è coinvolto progettualmente (singolo, nucleo familiare, gruppo informale) nel rapporto con l’amministrazione.

Si pensi, ad esempio, al rapporto che le APS (associazioni di promozione sociale, costituite al fine di svolgere attività di utilità sociale a favore di associati o terzi senza finalità di lucro) possono avere con gli enti pubblici, mediante la possibilità di fare convenzioni, remunerare i propri soci, gestire servizi e organizzare attività rivolte ai soci (legge 7 dicembre 2000 n. 383).

grado di formalizzazione di una rete dipende da «una crescente consapevolezza e dalla capacità di disporsi in un processo riflessivo che enfatizzi le potenzialità della rete come originale struttura interattiva» (ivi, p.606)

⁹⁶ Robert Castel afferma che “l’insieme dei dispositivi della protezione sociale sembra oggi attraversato da una tendenza all’individualizzazione, o alla personalizzazione, dal momento che punta a collegare la concessione di una prestazione alla considerazione della situazione specifica e della condotta personale dei beneficiari. Un modello contrattuale di scambi reciproci fra chi richiede risorse e chi le procura si sostituirebbe così, al limite, allo statuto incondizionato dell’avente diritto.”

⁹⁷ L’articolo presenta alcuni risultati intermedi della ricerca “Politiche attive e Piani dei servizi”, diretta dalla prof.ssa Ota de Leonardis (Università degli Studi di Milano – Bicocca) all’interno del progetto COFIN “Un piano dei servizi per il governo della città” coordinato dal prof. Francesco Karrer (Università di Roma “La Sapienza”).

Queste formule, consentono certamente ai servizi di esplicitare alcune funzioni in modo più efficiente, più libero da vincoli burocratici e più vicino ai luoghi di aggregazione implicati nello svolgimento delle attività.

E' chiaro che questa dimensione, molto tecnica e contrattualistica del rapporto istituzioni-società civile, rimanda ad una visione, per tornare al tema conclusivo di questo paragrafo, di un operatore che naturalmente non è onnisciente e si avvale insieme all'Ente, di strumenti che cerchino di creare le condizioni migliori affinché si lavori a favore delle relazioni nella comunità. Ci sono situazioni in cui l'operatore potrà coordinare direttamente iniziative e progetti, altre in cui la "competenza" andrà esercitata più opportunamente dai soggetti (organizzati o meno) *già leader*, già riconosciuti dal contesto di riferimento.

Il passaggio necessario (per un'azione *community oriented*) è quello di chiedersi fino a che punto le persone coinvolte in iniziative di sviluppo di comunità (che prevedono l'offerta di servizi o la realizzazione di eventi), siano realmente messi nelle condizioni di sviluppare la loro presenza, con la possibilità di incidere nella realizzazione dei processi di attivazione e contrattualizzazione.

Chiedersi se si stiano realizzando quelle forme di coordinamento e integrazione, come dovrebbe avvenire in una logica di *local governance*.

Il rischio, è che si configuri uno scenario già visto, ovvero che chi, alla fine, "fruisce" di un evento o ancor più di un'iniziativa e un servizio, si senta diverso dagli "altri" e adatti il proprio comportamento al contesto di vincoli e opportunità che gli sono offerti (Ranci Ortigosa, 2002 p.3), senza sentirsi anch'egli "competente" e capace di mettere in gioco qualcosa.

2.7 Conclusioni: dove si posizionano i progetti di comunità?

Una delle questioni cruciali dello sviluppo dei progetti di comunità è stabilirne la "collocazione", ovvero il posizionamento a livello ideativo, (trovare chi si occupa della progettazione), e spazio – temporale (degli spazi fisici e temporali di ascolto della comunità).

Gli enti locali hanno il mandato istituzionale di promuovere il benessere collettivo locale, sostenendo le reti di comunità. La difficoltà che subentra, tuttavia, è quella di applicare questo principio e riconoscere all'interno dei servizi tradizionali alla persona, spazi e luoghi dedicati.

Come si è visto il livello programmatico, dei Piani di Zona, ha consentito di dare stabilità a molti progetti in essere, ma non ha realizzato grandi occasioni di movimento verso progetti e forme di collaborazione innovative.

In alcuni casi, la partecipazione del terzo settore alla programmazione ha deluso le aspettative delle stesse associazioni⁹⁸ a causa dell'attribuzione di un ruolo, ridotto alla sola funzione informativa (Cicoletti, Angiari, Ghetti, 2009). La differenza dei linguaggi e dei metodi adottati dall'ente pubblico, titolare del processo programmatico, può creare distanza con chi è impegnato sul campo. Un aspetto che può influire sulle relazioni stesse tra gli attori, è la «mancanza di un collegamento diretto tra il problema, di cui un'organizzazione di terzo settore può occuparsi, e il possibile spazio di intervento rispetto a quel determinato campo».

Il processo programmatico, pertanto, andrebbe rafforzato e affiancato da ulteriori azioni per creare quegli "spazi altri" non definibili a priori, ma nei quali possono trovarsi i semi dello sviluppo comunitario e germogliare formule progettuali nuove.

Nella dimensione temporale che va dalla nascita dei legami (tempo T_1 o esistenza della realtà informale) alla costituzione dei gruppi (tempo T_2), solo il riconoscimento esterno, nello specifico istituzionale e dei suoi operatori, può dare forma ed evidenza (come dice) a queste formazioni sociali (Folgheraiter, 2010).

I progetti di comunità pertanto possono intrecciarsi con la programmazione dei Piani Zona, e come vedremo uno degli studi di caso presi in esame (il progetto "Laboratorio Compiti") né è un esempio. Esso non nasce dalla programmazione, bensì dal Bilancio Partecipativo.

Il suo destino è quello di confluire prima all'interno di una specifica Agenzia del Comune e successivamente in un Servizio denominato Famiglia, (diverso dai servizi sociali, e anche dal Centro per le Famiglie).

Come vedremo, la scelta di attribuire il coordinamento del progetto ad un'associazione di promozione sociale è stata la sua forza e anche lo strumento mediante il quale preservare la coerenza con le finalità individuate e l'identità del gruppo.

La scelta *politica* di dare al progetto quel posizionamento strutturale non è stato un elemento di secondo piano, e come vedremo ha dato origine a risultati inaspettati.

Basti qui anticipare che la distanza assunta dai servizi sociali e dai servizi educativi, in quanto il progetto non aveva priorità socio-assistenziali specifiche né scolastiche, si è tradotta ad un certo punto in un avvicinamento, compiuto dal basso.

⁹⁸ Si fa qui riferimento ad una Ricerca condotta dall'Istituto per la ricerca sociale (Irs), tesa a ricostruire l'esperienza del volontariato lombardo, ricostruendone la partecipazione ai Piani di zona delle prime due triennali di programmazione. E' possibile reperire l'articolo sulla rivista Prospettive Sociali e Sanitarie n 18/2009, pag. 8-10.

Ci sono stati momenti in cui le relazioni si sono rese necessarie gli uni per gli altri, e si sono aperti canali operativi e comunicativi utili al progetto stesso, sebbene non previsti o programmati (e forse inizialmente neppure favoriti strategicamente).

Uscendo dallo specifico caso, la Provincia di Trento, in questi anni ha dimostrato di avere una storia più radicata di servizi sociali di comunità, dimostrando che è possibile progettare politiche che siano *sociali e per le famiglie*, senza necessariamente far deragliare i progetti verso l'assistenzialismo. Le due azioni, socio-assistenziale e di sviluppo comunitario non possono essere fuse insieme, non sono la stessa cosa e mai potranno esserlo; esse però, devono viaggiare su binari paralleli e l'una operare a favore dell'altra, affinché le problematiche assistenziali possano essere gestite con minore intensità e lo sviluppo delle reti di prossimità possa trovare il giusto rinforzo e sostegno.

La riflessione che occorre fare in maniera seria, credo, è sui tempi che queste due azioni richiedono. I tempi dei servizi sociali si giocano in parte su bisogni che richiedono urgente soddisfazione; del resto quando ci sono sfratti esecutivi, o situazioni pregiudizievoli per le persone, tutto il resto deve passare in secondo piano la necessità è di dare una risposta ad un bisogno di prima necessità.

I tempi dello sviluppo di comunità si giocano invece su una dimensione più ampia che deve favorire le relazioni, creare quelle pre-condizioni atte ad alleviare o prevenire le urgenze e ci possono volere anni.

E' a questo punto che lavoro di comunità e intervento sociale devono essere in grado di progettare insieme, rendendo note quelle che sono le necessità registrate all'interno dei servizi e rimanendo strettamente a fianco delle reti esistenti, per trovarne un supporto, oppure per alimentare a propria volta quelle stesse reti.

In conclusione, credo che il lavoro di comunità possa essere svolto all'interno del servizio sociale che *diventa relazionale*: concretamente questo potrebbe voler dire, ad esempio, non ridurre e subordinare i progetti alla priorità delle "logiche interne di servizio" (produrre report e dati, eventi visibili, e grandi azioni), concentrandosi sull'esistente, sul rafforzamento dei gruppi esistenti e sull'affiancamento degli stessi.

PARTE SECONDA

Configurazioni empiriche dei servizi attraverso lo studio di caso

CAPITOLO 3

LA RICERCA EMPIRICA

Com'è stato illustrato nella prima parte teorica, i servizi relazionali sono il prodotto emergente della relazione fra persone che aspirano a godere dei beni comuni che da essa scaturiscono. Il *medium* della relazione può assumere una configurazione sussidiaria, ove si realizzi una riflessività orientata a rivedere il senso delle proprie azioni, *reinvestendolo* costantemente nella pratica quotidiana. Quest'orientamento teorico rappresenta la lente mediante la quale, si cercherà di mettere a fuoco alcuni progetti di sviluppo della comunità realizzati nella città di Parma, ritenuti interessanti ai fini della ricerca.

3.1 Il contesto di riferimento: cambiamenti nelle politiche familiari della Regione Emilia Romagna

La Regione Emilia-Romagna ha sviluppato in questi anni una serie di politiche che si caratterizzano per una pluralità d'interventi di sostegno alle funzioni familiari e genitoriali. Il presupposto di questa concezione poggia sull'idea che non sia individuabile un'unica area di sostegno alle responsabilità familiari, ma che debba essere composto, armonizzato e sviluppato un quadro articolato di azioni che supportino la famiglia in tutte le dimensioni di vita. Alle politiche per l'infanzia, l'adolescenza e la famiglia contribuiscono pertanto tutti gli assessorati della Regione. La dimensione familiare è sostenuta in diversi atti normativi⁹⁹, a partire dal nuovo Statuto regionale che all'art. 9 «riconosce e valorizza la funzione delle formazioni sociali e lo specifico ruolo sociale proprio della famiglia, promuovendo le condizioni per il suo efficace svolgimento». Oltre ai servizi socio-educativi più tradizionali come i nidi d'infanzia, quelli integrativi (spazi bimbi e centri per bambini e genitori) e quelli più recenti definiti sperimentali (le educatrici familiari e domiciliari), caratterizzati da una maggiore personalizzazione della proposta educativa, altre progettualità realizzate da

⁹⁹ Si rimanda alla sezione sul ruolo esercitato dalla famiglie nelle politiche sociali (§ 2.2.4).

associazioni e gruppi familiari si sono inseriti pienamente in questa offerta differenziata di opportunità per andare incontro alle nuove richieste espresse da parte delle famiglie di natura culturale, organizzativa ed educativa¹⁰⁰. Occorre tenere in considerazione, del resto, che nel corso dell'ultimo ventennio la situazione sociale complessiva della Regione è profondamente cambiata: si assiste ad un aumento dell'instabilità coniugale e a profonde trasformazioni delle forme familiari; ad un calo delle nascite¹⁰¹; all'aumento del tasso di attività della popolazione femminile e alle famigerate conseguenze di questi fenomeni, sui modelli di divisione del lavoro domestico e di cura. La contrazione dei nuclei familiari ha visto salire in particolare il numero di famiglie monogenitoriali che tra il 2002 e il 2010 è passata dal 34,7% dei nuclei al 38,5%; un andamento inverso invece, ha avuto la tipologia familiare della coppia con figli passata dal 53,9% al 49,4% (dati ISTAT 2010). Le famiglie con un solo genitore, per lo più di sesso femminile, sono un fenomeno in crescita in tutti i paesi occidentali con la conseguenza di una particolare esposizione al rischio di svantaggio economico e di povertà. A fronte di un tasso di occupazione alto per le donne (oltre l'obiettivo del Consiglio Europeo di Barcellona del 2002) molto più che per gli uomini, resta la difficoltà di dover gestire le interferenze e il potenziale conflitto tra le due forme di lavoro, retribuito e domestico. La maggiore intensità dei bisogni e la richiesta di una più ampia gamma di tipologie di prestazioni evidenziano l'intensità delle problematiche dell'attività di cura, realizzate nel contesto affettivo privilegiato, che è la famiglia. Il lavoro di cura, concetto che ci proviene dalla cultura anglosassone, va per altro ben oltre lo svolgimento di sole funzioni assistenziali, privilegiando l'investimento relazionale, la presa in carico dei bisogni e lo scambio di affettività. Come vedremo nei *case study* presi in esame, i progetti realizzati vanno proprio nella direzione di ampliare le reti di sostegno attorno ad alcune funzioni quotidiane. In questo senso è possibile affermare che l'analisi dei progetti che segue, pur essendo riferita allo specifico territorio parmigiano, si inserisce all'interno dei cambiamenti e delle tendenze espresse a livello regionale.

¹⁰⁰ A questo proposito Nadia Tarroni ha condotto un'interessante indagine sui servizi per la prima infanzia e le forme di autogestione da parte di un gruppo di famiglie della Provincia di Reggio Emilia contenuta in «Sociologia e Politiche Sociali», Vol. 10, 3/2007, p.121-142.

¹⁰¹ Secondo l'8° rapporto Cedap nel 2010 per la prima volta si è registrato un lieve calo delle nascite che non avveniva dal 1995 e le proiezioni per il futuro sono in questa direzione.

3.2 Il “modello Parma”: dai fatti di cronaca della città, ai progetti “a misura di famiglia”

La storia della città di Parma nell'ultimo anno trascorso (2011-2012), è stato ricco di avvenimenti che hanno riempito la cronaca dei principali quotidiani locali e nazionali, in particolare con le elezioni amministrative (maggio 2012). Come noto, nel mese di ottobre 2011 prima con la Dott.ssa Cancellieri (successivamente nominata Ministro degli Interni del Governo Monti) e a novembre con un'altra figura nota in città, è stato avviato il commissariamento dell'amministrazione pubblica, dopo che era stato decretato lo scioglimento del Consiglio Comunale (D.P.R. 23.11.2011).

Un commissariamento, che si è protratto fino allo svolgimento delle consultazioni elettorali di maggio. Prima di proseguire tuttavia, è necessario aprire una breve parentesi. Non si tratta in questa sezione di fare una mera “cronaca” degli eventi che hanno caratterizzato il contesto socio-politico, della realtà studiata, quanto piuttosto di offrire una cornice con gli eventi più importanti, ritenuti basilari per comprendere i processi di *morfogenesi* della macchina amministrativa e organizzativa che, in questo contesto, ha continuato a lavorare per attuare politiche familiari. Tali processi saranno inoltre approfonditi nel prossimo capitolo, con riferimento alla metodologia dei cicli morfogenetici/morfostatici, finalizzati a mostrare quali forme culturali e strutturali emergano col tempo in un'organizzazione (Archer, 1998).

Ma tornando al contesto analizzato, è possibile configurare nella relazione del Commissario Straordinario al termine del suo mandato, la descrizione complessiva dello stato in cui la città è venuta a trovarsi: la relazione ripercorre le problematiche economico-finanziarie (non del tutto avulse dal contesto nazionale) e riguardanti in particolare le società partecipate, e gli interventi strutturali necessari, per riuscire a recuperare e risanare la situazione debitoria e per avviare percorsi futuri di *sana e organizzata gestione*.

Come si evince dalla Delibera di approvazione conclusiva della relazione del Commissario Straordinario (Deliberazione del Commissario Straordinario N.483/2012 del 18.05.2012), l'attività è stata finalizzata a rimuovere tutte le situazioni e condizioni di difficoltà operative nelle quali si è trovato il Comune di Parma «che reclamava azioni fortemente pianificatrici idonee a ristabilire condizioni di vita corrette e impostate su criteri di legittimità».

Fin dai primi giorni dell'insediamento, è stato evidente al collegio commissariale che i problemi da affrontare erano molto complessi, poiché gli elementi critici coinvolgevano tutti i fattori produttivi dell'ente e del sistema delle partecipate «in un clima politico e amministrativo viziato da anni di *degenerazione etica* che ha coinvolto i processi, l'organizzazione e la cultura amministrativa dell'ente» (Relazione Commissariale, p.5).

Svuotamento del principio di responsabilità, decentramento e prevalenza di interessi di parte, di «cittadini singoli, categorie, imprese» hanno portato al degrado della funzione amministrativa volta al pubblico interesse e ad una destrutturazione organizzativa e funzionale. In termini di legge, una violazione reiterata della divisione dei poteri prevista dal D.Lgs 267/2000 e dal D.lgs 165/2001. Inutile dire, che tale atteggiamento non poteva che condurre la macchina comunale a una situazione finanziaria e debitoria fuori controllo, i cui fatti penali della primavera-estate del 2011 rappresentato lo sconcertante epilogo di «un generale appiattimento», secondo la relazione commissariale, «di un *modus operandi* deviato da anni, dalle ordinarie dinamiche gestionali». Lo sviluppo di tale situazione viene collocata temporalmente tra il 2007-2010, quando si è assistito ad una proliferazione di centri di gestione finanziari autonomi e talora divergenti. Questo, concretamente, ha significato l'assunzione di potere oltre modo consentito e fuori da una visione unitaria, di singoli soggetti, Assessori e Centri di Amministrazione delle singole aziende. Come a dire, che ognuno di questi attori viaggiava su un proprio binario, senza guardare ai collegamenti necessari per proseguire il viaggio e agli ostacoli da evitare, per non essere travolti drammaticamente. Al bilancio del Comune, non rimaneva che assorbire le perdite del sistema, o i maggiori costi non programmati, nei singoli assessorati.

A questo punto della relazione commissariale, gli eventi narrati e la lettura che ne fa il Commissario riconducono ad un'azione politica che nella sua dimensione culturale, è stata penetrata da una logica individualista e settoriale. I maggiori fallimenti e la poca credibilità degli attori politici ruota attorno a questo senso di potere, che basta a sé stesso e non ha bisogno di legami, di collegamenti interni. Si tratta di una logica decisamente “anti-relazionale” che ha visto il suo epilogo di recente, ma che purtroppo ha alimentato radici forti, costituite da *modus operandi* che richiederanno tempo per trovare un nuovo significato e un cambiamento reale..

Proseguendo, la relazione commissariale evidenzia che in termini economici, si è giunti: (i) ad un ricorso estenuante all'indebitamento, (ii) all'incontrollabilità della spesa corrente e (iii) al soddisfacimento di ogni nuovo e possibile investimento, anche a fronte degli alti rischi di inesigibilità dei soldi necessari a tali manovre. Così che, gli elementi di maggiore criticità da rimuovere hanno interessato da subito e in via prioritaria¹⁰² la macrostruttura dell'ente (troppi livelli organizzativi e troppe posizioni organizzative, assunte negli anni e in posizione spesso ambigua rispetto alle funzioni dei dirigenti; così come, molte funzioni sono state smembrate per creare più strutture, si pensi alla Gestione del Personale e del Bilancio che vengono

¹⁰² Occorre precisare a tal proposito che cambiamenti effettivi e sostanziali si sono resi possibili in realtà solo alla fine del 2012, con la nuova amministrazione che si è insediata.

ulteriormente suddivise al loro interno), e la situazione finanziaria complessiva interna ma anche esterna dovuta ai cambiamenti più generali.

Tra i due e i quattro anni, il tempo necessario secondo la Relazione per superare tutte le potenziali passività che porterebbero ad un dissesto finanziario, generato in particolare da due fattori (da leggere all'interno della situazione complessiva): (i) le potenziali passività generate da una mancata programmazione finanziaria, che hanno alimentato contenziosi con le controparti sia pubbliche che private (nella relazione si contano più di venti contenziosi possibili), oltre alle passività che potrebbero emergere dal fallimento o dai processi liquidatori di alcune società partecipate; (ii) l'inesigibilità di residui attivi in conto capitale, che rischiano di risultare nel tempo compromessi dalla generalizzata e crescente crisi dei mercati immobiliari e di quello delle costruzioni. Per questa complessa situazione, la gestione del Commissario ha previsto tra gli altri interventi, l'uscita del Comune dal mercato dell'edilizia (a fronte del progetto di *housing sociale* previsto), la razionalizzazione delle società partecipate, delle spese di personale, dei servizi educativi e del welfare (questi ultimi rappresentano il secondo e terzo centro di costo del Comune).

Venendo proprio alle spese per i servizi educativi e di welfare, i principali interventi hanno riguardato la revisione dei costi legati al quoziente Parma e il congelamento dell'apertura di nuovi servizi, nonché un intervento sugli strumenti regolamentari di erogazione di sussidi a favore delle famiglie. La modifica dei regolamenti in materia di erogazione di contributi nell'area welfare è finalizzata nella relazione commissariale «a ripristinare principi di equità, efficacia, trasparenza ed economicità»¹⁰³.

La gestione commissariale si è pertanto trovata a predisporre un «bilancio di rigore», penalizzato dalla diminuzione dei trasferimenti nazionali e regionali per le politiche sociali e socio-sanitarie, ma anche investito della *responsabilità di garantire il mantenimento della rete dei servizi e la qualificazione degli stessi*. Il primo degli obiettivi posti con il bilancio di previsione 2012-2014 è stato quello di garantire i servizi alla persona, mantenendo la spesa consolidata ed ottenendo risparmi con una razionalizzazione dei contratti in essere e una ridefinizione delle tariffe per i servizi, acquisiti tramite convenzione.

Il perseguimento di maggiore equità tra i cittadini, rispetto all'accesso e alla fruizione delle misure economiche, è avvenuto come detto sopra, mediante alcuni interventi di modifica ai regolamenti di accesso agli assegni di cura per anziani e adulti, persone affette da disabilità, e affidamento dei minori. A fronte, di una riduzione dei trasferimenti regionali (del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza e del Fondo sociale locale per l'anno 2012), il Comitato

¹⁰³ Delibere: AC112/2011, AC 113/2011, AC 114/2011, AC 47/2012, AC 48/2012, AC 55/2012, AC233/2012.

di Distretto ha operato per definire le priorità e razionalizzare l'impiego delle risorse, avvalendosi del supporto tecnico dei tavoli tematici dei Piani di Zona e predisponendo il Piano Attuativo 2012, che comprende 62 progetti nelle aree tematiche dell'infanzia e adolescenza, disabilità, giovani, anziani, immigrazione, povertà ed esclusione sociale, dipendenze e salute mentale.

Le linee di sviluppo delle politiche di welfare dell'azione commissariale ha toccato i seguenti punti: (i) i servizi per la popolazione anziana; (ii) le azioni di contrasto per la povertà; (iii) le politiche per persone con disabilità; (iv) le politiche per la famiglia; (v) le azioni contro la violenza alle donne.

Rispetto alla popolazione anziana non si è proceduto alla creazione del complesso abitativo, noto come *Welfare Community Center*, ovvero strutture di carattere pubblico e privato finalizzate ad integrare i servizi residenziali e semiresidenziali per anziani, ma anche per adulti e minori. L'azione intrapresa pertanto, è stata finalizzata a potenziare la rete esistente ed aumentare il numero di posti di casa protetta mediante il sistema dell'accreditamento dei servizi.

Nella tabella che segue (Tab.1), ho riportato schematicamente alcune delle misure implementate o mantenute alle quali la relazione commissariale fa riferimento. Ho provato a distinguere i trasferimenti monetari *in cash* nei quali la libertà è massima, dai trasferimenti *in kind*, ovvero le prestazioni di servizio in cui esistono limiti imposti alla libertà di scelta. Tra questi principali dispositivi o modelli vi sono anche casi di voucher che presentano una costituzione mista tra la libertà di scelta assoluta (garantita dai trasferimenti monetari) e un vincolo di destinazione (connesso alle prestazioni di servizio).

La tabella mostra come l'azione commissariale abbia dato continuità alle azioni già intraprese, alcune delle quali possono essere inserite in una cornice di welfare societario: in esse è possibile scorgere la realizzazione del diritto di cittadinanza delle famiglie contro una visione riduttiva ed *economicistica* tipica delle ideologie neomercantile e welfarista che hanno dominato nell'ultimo secolo, definite *lib/lab*¹⁰⁴ (Donati, 1998).

Tali azioni si inseriscono in un *modello di strategia familiare*, riprendendo una definizione utilizzata da Giovanni Bursi e altri autori (1999), che trova le sue origini nelle linee di

¹⁰⁴ Nel visione di Donati l'affermazione di queste due ideologie (nell'Europa dell'ultimo secolo) ha avuto come conseguenza quella di assorbire la Famiglia nel quadro dei problemi redistributivi della società, dando agli interventi di sostegno una connotazione meramente assistenziale e considerando i membri delle famiglie secondo la loro utilità individuale nella redistribuzione delle risorse. Tale assetto non riconosce la natura sovra-funzionale e civilizzatrice della Famiglia in quanto tale.

indirizzo “La famiglia al centro del welfare di comunità” redatte nel 2008 dal Comune (Agenzia, Comitato scientifico, Consulta comunale delle associazioni familiari).

In tale documento si affermano principi e valori che paiono distanti anni luce dal concomitante degrado etico nella gestione della *cosa pubblica*, contrapponendo l’affermazione di una massiccia politica familiare fitta di eventi, progetti, e azioni che dal 2007 (con la nascita dell’Agenzia per la Famiglia) ad oggi, ha trovato ampia diffusione sul territorio.

Come vedremo nei prossimi paragrafi, l’azione amministrativa si è focalizzata negli ultimi anni sul sostegno ai nuclei familiari con figli e sull’affermazione di una piena soggettività, volta a realizzare relazioni capacitanti e di appartenenza. Stabilire, se si sia trattato di uno *slogan politico utile ai propri interessi* nelle intenzioni degli amministratori, non è certo la finalità di questa ricerca, anche se, oggi, con il senno di poi, tali *slogan* risultano un po’ ingombranti, specialmente per chi si è distinto nettamente da essi e ha assunto con impegno e dedizione questa *mission*. Quello che qui, interessa sottolineare è piuttosto un altro dato, ovvero che in questo tipo di contesto hanno operato parallelamente e senza incontrarsi per lungo tempo, (vedremo in seguito in che termini) servizi sociali e nuovi “progetti familiari”. Questi ultimi sono stati chiaramente distinti dalla normale offerta di “servizi” (dove per servizi, l’implicito assunto culturale è il riferimento a ciò che si offre in condizione di disagio, ad opera prevalentemente dei servizi sociali). La situazione attuale, economica e socio culturale, richiede una necessaria integrazione di forze e lo studio di caso ci consentirà di osservare quali mutamenti stiano avvenendo. Prima di procedere in tal senso però, vengono di seguito illustrati, alcuni dei principali dispositivi di politica familiare adottati in questi anni (tabella 1.1).

Configurazioni	Welfare lib	Welfare lab	Welfare Societario
<i>Azioni intraprese dall'azione commissariale - Area Servizi sociali e Welfare</i>	<i>Azioni di empowerment della libertà di scelta dell'utente (a prevalenza lib)</i>	<i>Azioni di garanzia di equità delle condizioni di partenza rispetto alla scelta di servizi (a prevalenza lab)</i>	<i>Azioni relazionali Nuova sintesi lib/lab</i>
Popolazione anziana	Minimo Garantito Sconti sui consumi Riduzioni costi abbonamenti, trasporti ecc.	Assegni cura e assegni sociali	Incremento di posti residenziali accreditati; voucher per assistenza domiciliare
Contrasto Povertà	Sconti Consumi (bollette) Sussidi di mantenimento Esenzioni Ticket sanitari Pronti Cassa	Servizi Bassa soglia realizzati con Caritas (mensa, dormitorio).	+ 194.000 euro destinati al Progetto “ Povertà una questione di diritti” finanziato da Cariparma, per azioni intersettoriali
Politiche Disabilità	Assistenza economica previste anche per le altre fasce di popolazione (sussidi, sconti sulle bollette ecc...)	Inserimento Lavorativo Integrazione scolastica (reperimento finanziamenti presso Fondazione. Cariparma) Assistenza domiciliare ai minori (contratto di Servizio con NPI) Servizio Trasporto con Assistenza Pubblica (riorganizzazione). Assegni di cura e di sostegno	Istituzione del coordinamento intersettoriale per le politiche a favore della disabilità. Servizi di Aiuto alla Persona (mediante volontari e servizio civile)
Politiche per la famiglia	Assegni INPS per maternità e famiglie numerose Fondo Nuovi Nati (dal 2012) Esenzioni ticket sanitari Contributi del Servizio Sociale	Buoni Libro Borse studio Quoziente Parma Rette agevolate scolastiche Agevolazioni abitative Parma Family Card	Informa famiglie Progetto Laboratorio Compiti (con riduzione di risorse del 20%) Laboratori famiglia Parma Family Friendly Bando “Famiglie insieme in Quartiere” Family Audit Rinnovo Protocollo con Forum Associazioni familiari Roma
Politiche contro la violenza alle donne			Rinnovata convenzione con il Centro Antiviolenza

Tab.3.1. Dispositivi di politica sociale nel passaggio tra la vecchia e nuova amministrazione locale, distinti secondo le logiche di welfare a prevalenza lib, lab o relazionali (societarie).

Fonte: relazione del Commissario straordinario del Comune di Parma (2012). Rielaborazione di Vendemia.

3.2.1 I progetti *Family Friendly*

A febbraio del 2011, Parma ha ospitato il lavoro del Network Europeo delle Città per la Famiglia¹⁰⁵, all'interno del quale sono state presentate le principali misure adottate dall'amministrazione, rispettivamente "Parma Family Friendly", "Parma Family Card" e il "Family Audit".

Il progetto *Family Friendly*, rientra tra quei progetti che l'amministrazione comunale ha adottato per raggiungere l'obiettivo di rendere Parma "una città a misura di famiglia".

In particolare, con l'adesione al progetto, i pubblici esercizi di Parma si fanno "a misura di famiglia", caratterizzandosi come locali attenti alle esigenze dei bambini, delle mamme e dei genitori in generale¹⁰⁶. Il locale Consorzio delle attività commerciali è stato a tal fine incaricato di promuovere e diffondere i contenuti del progetto, raccogliere le adesioni e avviare una campagna pubblicitaria. L'assegnazione del marchio di qualità, si basa su tre principi: (i) *la volontarietà* (che si concretizza in un'apposita domanda da inoltrare al Comune nella quale si sottoscrive un "impegno a favore delle famiglie"); (ii) *l'autovalutazione* (il titolare dell'esercizio compila la scheda di autovalutazione, auto-assegnandosi il punteggio previsto per i requisiti in proprio possesso, divisi in obbligatori e facoltativi); infine (iii) *la verifica di un terzo indipendente*. Questo primo dispositivo, insieme alla *Family Card*, risponde alla necessità di diffondere lo sviluppo di un contesto produttivo e di consumi che in qualche modo, metta le famiglie in condizioni migliori e più vantaggiose per adempiere ai propri compiti.

Con la *Parma Family Card*, è stato introdotto a partire dal 2009 uno sistema di sostegno alle famiglie con figli, per aiutarle «a far fronte agli impegni economici necessari a garantire serenità e benessere ai propri componenti». Nel corso del primo anno, si è partiti con una carta ricaricabile per coloro che avevano tre figli a carico, o un figlio disabile minore di 26 anni, le famiglie affidatarie e le famiglie dei dipendenti comunali con figli. Tra il 2009 e il 2011 il progetto è entrato a regime estendendo tale diritto a tutte le famiglie, con almeno un figlio di età inferiore a 26 anni. Per l'accesso alla *Family Card* non sono previsti limiti di

¹⁰⁵ Il Network Europeo delle Città per la Famiglia è nato nel 2009, cofinanziato dal Programma *Europe for Citizen* dell'Unione Europea, per attivare un confronto tra realtà europee, che condividono un approccio sussidiario nei servizi alla persona, superando logiche di mero assistenzialismo, e valorizzando il ruolo sociale della famiglia. Si tratta di un laboratorio di esperienze al quale hanno aderito oltre a Parma tre municipalità estere simili per dimensioni e caratteristiche: i comuni di Szeged in Ungheria, Trollhattan in Svezia, e Yambol in Bulgaria. Fin dall'inizio dell'attività, è stata condivisa una forte finalità pratica, che conducesse dall'analisi delle politiche per la famiglia e a proposte concrete di tutela e sostegno, di impatto sui regimi tariffari, contributivi e retributivi dei servizi alla persona. Punto di congiunzione fondamentale è il Manifesto del Network Europeo delle Città per la Famiglia. Il 21.05.2010 sempre a Parma è stato firmato l'Atto costitutivo del network italiano di città per la famiglia. Parma è stata tra i Comuni fondatori insieme a Bari, Roma, Varese. E' possibile reperire informazioni sul sito <http://www.cittaperlafamiglia.it>, anche se le informazioni terminano a febbraio del 2011.

¹⁰⁶ Per la realizzazione del progetto nelle attività dei pubblici esercizi, è stata sottoscritta una convenzione (n.16594 del 5/04/2012), con la quale sono stati disciplinati i rapporti con il Consorzio Ge.C.C. (Consorzio Gestione Centro Città Parma costituito al 60% dal Comune di Parma e per il restante 40%, suddiviso in uguali quote, dalle locali CCIAA, Ascom, Confesercenti e Consorzio Parma Centro, il consorzio che unisce gli aderenti ai Centri Commercianti Naturali).

reddito (aggiorna al 2012). Con questo dispositivo, è stato attivato un sistema di pagamento, un mezzo per fruire di agevolazioni e sconti concessi da imprese e attività del territorio.

Con il *Family Audit* infine, è stato introdotto uno strumento di management che consente alle organizzazioni di sviluppare, attraverso una logica di partecipazione e di coinvolgimento dei lavoratori, una migliore conciliazione tra vita familiare e vita lavorativa. Nel 2010 la Provincia autonoma di Trento dopo un'iniziale sperimentazione, ha adottato lo standard *Family Audit* che, successivamente, ha trovato possibilità di estensione a livello nazionale (con riferimento al protocollo siglato a seguito della Conferenza Nazionale della Famiglia tenutasi a Milano nel 2010). In tale cornice si è inserita anche l'azione del comune di Parma, prima organizzazione non trentina su scala nazionale, ad aver sperimentato lo *standard* famiglia all'interno della propria organizzazione.

Il tema della conciliazione diventa quindi un altro punto strategico di un'azione sinergica finalizzata a tutelare i tempi di vita e di cura delle famiglie.

3.2.2 I Laboratori Famiglia

Tra il 2007 e il 2011 l'amministrazione ha visto istituito tra i suoi uffici anche l'"Ufficio Progetto Parma" con sede presso l'Agenzia per la Famiglia (nominata dal Sindaco), deputato al coordinamento del "Progetto Laboratorio Famiglia" (con la presenza di una figura professionale appartenente al Forum Nazionale per le Associazioni familiari¹⁰⁷). Tale progetto ha consentito di portare all'apertura sul territorio di tre laboratori aperti alle famiglie, co-gestite mediante convenzione con associazioni di volontariato e promozione sociale (esiste inoltre un quarto laboratorio speciale presso l'istituto penitenziario di Parma). I laboratori sono stati avviati nella primavera del 2009, con uno stanziamento triennale.

¹⁰⁷ Il Forum Nazionale delle Associazioni Familiari nasce nel 1992 con l'obiettivo di portare all'attenzione del dibattito culturale e politico italiano la famiglia come soggetto sociale. Dal 1996 il Forum interloquisce stabilmente con Governo, Parlamento e partiti politici e partecipa, con ruolo istituzionale, ai tavoli di consultazione che vengono istituiti presso vari ministeri. La struttura organizzativa prevede articolazioni a livello regionale e locale. La sede regionale per l'Emilia Romagna è a Bologna, e riunisce 34 associazioni e 6 Forum locali. Il Patto che fonda questa associazione (detto Patto Associativo) trae le sue origini dalla richiesta formulata dal Sinodo dei Vescovi riunito a Roma nel 1980 sul tema «I compiti della famiglia cristiana nel mondo di oggi». Papa Giovanni Paolo II, nell'esortazione apostolica «Familiaris consortio», [22 novembre 1981], al n. 46 accolse tale richiesta del Sinodo e, il 22 ottobre 1983, presentò la suddetta «Carta dei diritti della famiglia» facendo «appello a tutti gli stati, alle organizzazioni internazionali e a tutte le istituzioni e persone interessate, perchè rispettassero questi diritti ed assicurassero il loro effettivo riconoscimento e la loro osservanza.» Tale documento mirava a presentare a tutti, fossero essi cristiani o no, una formulazione dei fondamentali diritti inerenti la famiglia, quale società naturale e universale. Il Forum Nazionale nasce quindi con gli obiettivi di promuovere i valori e dei diritti della famiglia come "società naturale fondata sul matrimonio", sostenere la partecipazione attiva e responsabile delle famiglie alla vita culturale, sociale e politica, alle iniziative di promozione umana e dei servizi alla persona, attraverso le loro forme associative, promuovere politiche familiari che tutelino e sostengano le funzioni della famiglia e i suoi diritti, secondo quanto indicato dalla Carta dei diritti della famiglia, della Santa Sede (1983).

Nello specifico, il progetto Laboratorio Famiglia è attualmente co-gestito da 5 associazioni familiari¹⁰⁸ che operano al fianco dell'amministrazione comunale e con il supporto del Forum delle associazioni familiari e del Centro servizi di volontariato di Parma. Le associazioni operano all'interno di laboratori che svolgono numerose iniziative formative, ricreative (laboratori di cucina, musica, creatività, scambi linguistici e culturali ecc..) culturali e di animazione dei quartieri. Il frame culturale prevalente è quello dell'integrazione delle diversità, della libera espressione e dell'auto-autorganizzazione (in uno dei laboratori un gruppo di aderenti si è costituito in associazione). Le proposte dei laboratori famiglia hanno come finalità la promozione delle relazioni tra nuclei familiari, la realizzazione di esperienze di prossimità e il protagonismo. L'elemento innovativo è rappresentato dalla modalità operativa "laboratoriale" ovvero basata su un metodo di pensiero e scelta delle attività che presuppone il coinvolgimento delle famiglie, non più considerate solo come destinatarie del progetto ma co-autrici delle iniziative. Tra le tante attività, vengono organizzate oltre a feste ed eventi aperti al quartiere, attività settimanali di apprendimento della lingua italiana, corsi di espressività, cucito e tanto altro.

Come vedremo i laboratori famiglia hanno aderito al progetto "Laboratori Compiti" aprendo i propri spazi alla gestione da parte di altre associazioni che di fatto hanno ampliato la rete di connessione su tutta la città.

3.3 Primo Case Study: il progetto Laboratorio Compiti in una città in cui le relazioni ripensano se stesse

In questa prima parte, sono stati presentati in maniera sintetica i principali progetti di politica familiare, che pongono le basi per un ripensamento culturale delle normali relazioni di servizio: esse, in un'ottica nuova, non trovano più nel soggetto politico il principale interlocutore e decisore, bensì vedono sei soggetti della comunità locale, le famiglie *in primis*, la possibilità di ideare e gestire al meglio i compiti familiari mediante l'utilizzo di dispositivi individuali (come può essere la *Parma Family Card*) e dispositivi di tipo comunitario (il progetto "Laboratori Compiti" e il bando "Famiglie insieme in Quartiere"). A questo punto però, è necessario chiedersi se le relazioni attivate si stiano muovendo in un'ottica riflessiva sul proprio modo di operare e sulle nuove relazioni eventualmente generate all'interno dei progetti. Attraverso la metodologia del case study¹⁰⁹, si cercherà di comprendere se le

¹⁰⁸ Rispettivamente: Famiglia Più, Compagnia In...stabile, Solidarietà, Azione per Famiglie Nuove, Associazione LiberaMente.

¹⁰⁹ Il termine *case study* è utilizzato con riferimento a Robert Yin (2003) e altri autori (si veda Stake, R. 1995). Questo strumento di indagine studia il fenomeno nel suo contesto di vita assumendo varie tipologie (etnografica, valutativa, educativa, nella ricerca azione) e mantenendo alcuni elementi costanti come la raccolta di tutti i punti di vista coinvolti, l'incrocio dei dati e la discussione degli stessi, assumendone la responsabilità dell'interpretazione che si sta fornendo. Lo

famiglie coinvolte hanno sviluppato soggettività sociale e attraverso quali processi riflessivi, stanno ottenendo i propri risultati.

3.3.1 Origini del progetto e finalità

La proposta di progetto del Laboratorio Compiti è stata avanzata *formalmente* dalla Consulta delle Associazioni Familiari¹¹⁰ nell'ambito del Bilancio Partecipativo 2009 del Comune di Parma. Si tratta di un'idea votata dai cittadini e accolta dall'amministrazione comunale, che prende avvio dall'esperienza diretta dell'attuale Associazione Capofila¹¹¹ (e titolare del Coordinamento del progetto), sul tema dell'accompagnamento educativo dei bambini, in particolare nell'età della scuola primaria. Nelle parole della Referente del progetto si coglie come questo primo passaggio formale sia stato preceduto in realtà da altri momenti di riflessione.

«Se ripenso alla stesura del progetto mi rendo conto che non esiste solo un punto “1” ovvero la prima versione del progetto...ma anche un punto “0” , una versione ancora antecedente che mi riporta alla decisione di aprire, come Associazione, un momento di laboratorio e aiuto nei compiti che suscitò grande interesse e adesione, i genitori e i bambini arrivavano numerosi, non ci aspettavamo, data anche la stagione, così tante richieste e invece fu per noi una grande sorpresa e un grande stimolo a pensare a qualcosa di più ampio».

Questo ricordo, trova riscontro quando nel testo del progetto si legge che:

«sul territorio di Parma, sono state fatte piccole interviste ai genitori su cosa ritenevano fosse necessario per il benessere dei loro figli. E' risultato prioritario il supporto scolastico, in particolare segnalato da famiglie di recente immigrazione».

Il progetto si è pertanto focalizzato sui bambini con un percorso difficoltoso, ma anche sulla possibilità rivolta ai genitori, in particolare stranieri, di sperimentarsi mettendo a disposizione

studio di caso rappresenta uno strumento per approfondire lo studio di un processo, piuttosto che i suoi singoli prodotti e la comprensione di un contesto piuttosto che le sue variabili specifiche.

¹¹⁰ La Consulta delle Associazioni Familiari è un organismo comunale presieduto dall'attuale Assessore alle politiche sociali. Essa si è costituita nel 2004 con lo scopo di promuovere e favorire la coesione sociale e la solidarietà tra le famiglie per valorizzarle come portatrici di valori, saperi, risorse e renderle protagoniste delle scelte che le riguardano, anche attraverso la costruzione di relazioni organiche con le associazioni che, a vario titolo, operano a loro favore. Tale organismo si configura quale strumento organico di collaborazione delle associazioni con l'Amministrazione pubblica. Con Delibera della Giunta Comunale (n.1675 del 28.12.2004) sono definite le finalità statuarie nonché i requisiti associativi, che richiedono ai soggetti interessati di essere formalmente costituiti, autonomi, senza fini di lucro, e caratterizzati dai principi di democraticità e gratuità delle cariche associative. Sede legale e sede operativa devono essere situate a Parma come criterio vincolante.

¹¹¹ «Per associazione capofila si intende l'associazione che in prima persona gestisce e conduce le attività del progetto e collabora con le associazioni affiliate [...] ad essa spetta la cura della qualità del progetto nonché la cura delle relazioni, delle sinergie con i territori (lavoro di comunità) e fra le diverse sedi per i compiti che si attiveranno a supporto delle famiglie» (art.2- art.7 della convenzione tra Comune, associazione Liberamente e Forum Solidarietà)

le loro stesse risorse. Da una prima mappatura delle realtà esistenti sul territorio, erano attive solo alcune esperienze di aiuto nei compiti che, di fatto, non coprivano la richiesta effettiva.

L'idea originaria del progetto è ben raffigurata da una riflessione, che i promotori hanno fatto propria, tratta dal libro «*I compiti a casa. Genitori, figli, insegnanti: a ciascuno il suo ruolo*» di Philippe Meirieu¹¹², noto pedagogista francese, che afferma «Non si insisterà mai abbastanza sul fatto che qualsiasi rinvio sistematico allo studio a casa, è in realtà un rinvio alle ineguaglianze sociali e familiari degli studenti» .

La finalità dichiarata è di «implementare l'alleanza tra famiglie, scuola e territorio [...] il progetto vorrebbe affiancarsi alle famiglie della nostra comunità, poiché ritiene che l'investimento profuso dai genitori nella scolarità dei figli, l'interesse per i loro studi e le strategie adottate per aiutarli nel lavoro quotidiano e nella crescita individuale, sono elementi fondamentali e determinanti per il benessere delle famiglie e dei piccoli cittadini [...].I benefici attesi per le famiglie e i ragazzi sono indirizzati all'area della prevenzione e del sostegno alla genitorialità con l'obiettivo finale di migliorare il rendimento scolastico» .

Nelle parole dei volontari impegnati oggi sul campo, vengono sottolineati anche altri aspetti inerenti il rapporto con i quartieri della città, la necessità di trovare forme di convivenza tra etnie diverse e l'importanza di alimentare le competenze dei bambini.

«Da una parte ha senso, di essere di supporto...alle famiglie e dall'altra parte al quartiere, ma non solo come concetto di assistenza ma di risorsa, affinché il quartiere possa sentire suo questo spazio e interagire... chiaramente questo è un lavoro a lunga programmazione,...tu devi entrare nel quartiere con le tue risorse eh...poi sperare perchè comunque non è una certezza, però sperare che le persone del quartiere siano attratte dai progetti e diventino loro stessi parte attiva» (Referente per Azione per Famiglie Nuove).

«Ci sembrava importante dare una testimonianza di convivenza ...in questo quartiere, ci siamo fatti un po' forza, i volontari si sono rafforzati e quindi siamo riusciti a cominciare qua, questa insomma è un po' la genesi» (Referente Comunità di S. Egidio).

«Rispetto ai compiti, a volte i bambini, non riescono ad affrontare il linguaggio dei libri e quindi lasciano andare ma sono bambini intelligenti che hanno delle capacità, ed è un peccato, poiché se aiutati riescono a dare molto» (Referente sezione Unicef).

Sulla base di questi principi, il Progetto si pone come strumento di potenziamento delle relazioni sociali primarie e ponte comunicativo all'interno dei processi di socializzazione secondaria. Questo il *frame culturale* di partenza dal quale prende avvio l'idea del Progetto.

¹¹² Nel testo menzionato, Philippe Meirieu, oggi docente presso l'Università Lumière di Lione, si rivolge agli studenti, ai genitori e agli educatori di tutte le classi e colloca il problema nel complesso delle questioni che attualmente attraversano la scuola affermando che dal punto di vista didattico i compiti a casa non possono sostituire l'apprendimento istituzionale; l'abitudine degli insegnanti di appoggiarsi ai compiti di fatto potenzia le disuguaglianze di partenza degli studenti che vengono sovraccaricati con altre ore di studio, quando già gli orari scolastici sono sempre più lunghi; disattenzioni e malintesi nella loro formulazione finiscono per rendere inutili gli sforzi di tutti, ragazzi, genitori, insegnanti e creare condizioni di conflitto e disaffezione al sistema di apprendimento.

3.3.2 Tracce di riflessività nelle due versioni progettuali e ipotesi

Tra la prima stesura e la versione definitiva del progetto sono intercorsi numerosi cambiamenti e pur lasciando inalterate le finalità generali, è stato necessario rielaborare l'idea iniziale, in ordine ad una serie di elementi: il primo aspetto riguardava la valorizzazione del volontariato, obiettivo irrinunciabile ma al contempo di difficile attuazione all'interno delle istituzioni scolastiche, le cui attività interne richiedono necessariamente la presenza di figure professionali retribuite. A tal proposito nella prima versione del Progetto si diceva che:

«Si individueranno i territori carenti di aiuto alle famiglie per il sostegno extra-scolastico ai compiti. Si individueranno i poli scolastici (o eventualmente altri spazi adeguati), in cui sarà possibile, in accordo con i servizi educativi territoriali, attivare momenti di incontro settimanali per aiutare i ragazzi nello svolgimento dei compiti e per coinvolgere le loro famiglie nel loro iter scolastico [...]. Identificate le sedi (si ritengono ipoteticamente più adatte le scuole), le Associazioni Familiari metteranno a disposizione delle famiglie e dei bambini, delle figure competenti che possano aiutare nell'apprendimento e nella motivazione allo studio. Ciò avverrà per cinque volte alla settimana dedicando tre ore a volta. Il progetto si articolerà in tre annualità [...] rispetto al personale qualificato si pensa a quattro persone per polo scolastico per 5 volte a settimana per 35 settimane, pari al periodo scolastico»¹¹³.

La ricerca di personale professionale non solo avrebbe gravato in maniera eccessiva sulle risorse economiche disponibili, ma avrebbe inficiato uno degli stessi obiettivi ovvero la diffusione sul territorio dei laboratori: il numero dei punti attivabili, sarebbe stato molto ridotto.

Un altro elemento riguarda la responsabilizzazione diretta delle singole associazioni di volontariato nella gestione dei laboratori, da esplicarsi più appropriatamente nei contesti e nei luoghi più vicini alle stesse associazioni e ai possibili aderenti.

L'ultima ragione, infine, che ha determinato un mutamento nella stesura originaria del Progetto è stata di tenere distinta la finalità del sostegno alla famiglia dalla finalità educativa scolastica, volendo offrire qualcosa "in più" e di "diverso" rispetto al sistema educativo.

Questi cambiamenti introducono orientamenti strutturali e culturali che possono essere sintetizzati con le seguenti scelte operative: (i) la localizzazione dei punti di laboratorio, (ii) i volontari quali figure educative principali (con la conseguente attivazione anche di altri partners per la ricerca di volontari, come il Centro Servizi per il Volontariato, da ora Forum Solidarietà), (iii) lo svolgimento della funzione educativa e la disponibilità in termini di presenza settimanale sul territorio.

¹¹³ E' possibile scaricare il testo per intero al sito www.bilanciopartecipativo.comune.parma.it

Rispetto alla funzione educativa, nella prima stesura del progetto, si leggeva: «La parte educativa che vogliamo privilegiare è quella cognitiva, perché riteniamo che la conoscenza fornisce all'individuo strumenti importantissimi al suo benessere e alla capacità individuale di connettersi in armonia al resto della società. Non intendiamo, però, trascurare la parte educativa, riguardante la crescita sociale dell'individuo: la giusta conoscenza dei doveri e dei diritti, la consapevolezza delle regole sociali, la corretta comunicazione con i pari e gli adulti».

Nel testo definitivo, l'orientamento educativo adottato è invece, la *modalità dello studio insieme* «per motivare, sostenere e accompagnare i propri figli con l'obiettivo di farli crescere e renderli autonomi. A latere dell'attività didattica e di socializzazione l'incontro con le famiglie intercettate sarà finalizzato a sostenerle e accompagnarle nello svolgimento della loro funzione educativa».

Come si evince dal testo, l'attenzione inizialmente centrata sui bambini intesi come singoli individui è stata superata da una visione comunitaria in cui l'appartenenza al gruppo dei pari e delle famiglie coinvolte, determina la peculiarità di questa esperienza.

E' rimasta inalterata e anzi, in questa fase di sviluppo del progetto rappresenta una finalità nella quale investire maggiormente, quella del coinvolgimento delle famiglie che già nella prima stesura del Progetto trovava declinazione anche in merito alla forma da assumere, si diceva infatti:

«sono previsti incontri periodici con le famiglie, atti ad approfondire l'argomento e l'importanza della modalità dello studio con i propri figli al fine di motivarli, sostenerli e accompagnarli con l'obiettivo di farli crescere e renderli autonomi [...]. Il progetto si muove nell'ottica di avvicinare le famiglie agli interessi dei loro figli, in un clima disteso e informale, in modo da aiutarli favorendo una comunicazione fluida. In tal senso si incoraggeranno i famigliari ad essere presenti, quando potranno, per aiutare il gruppo mettendo in gioco le loro specifiche competenze. Perché possa avvenire ciò, con la dovuta copertura assicurativa, i genitori che saranno interessati saranno iscritti come volontari alle associazioni di riferimento».

Per quanto concerne i requisiti di accesso da parte delle associazioni al Progetto, sono stati mantenuti principi flessibili per favorire al massimo lo scambio di esperienze, ma anche il rispetto della cultura associativa propria di ogni soggetto coinvolto. I requisiti di adesione, benché il testo non li preveda esplicitamente, possono essere così sintetizzati,: (i) disponibilità a fornire sostegno alle famiglie, che passa attraverso l'attività dei compiti; (ii) cogliere e supportare eventuali bisogni famigliari, attraverso il rinforzo didattico che consenta ai

bambini di migliorare il proprio inserimento sociale, familiare e con i coetanei; (iii) attivare volontari che svolgano gratuitamente il loro servizio; (iv) poter accedere al solo rimborso delle spese per associazioni e aderenti (per spostamenti e materiali).

Non sono invece previsti requisiti formali rispetto alla natura giuridica del soggetto, che può essere associazione di volontariato, o di promozione sociale; non sono fatte preclusioni inoltre, all'adesione di singoli volontari che possono diventare essi stessi, in forma auto-regolata all'interno, gestori di una sede di laboratorio.

Anche rispetto allo svolgimento delle attività e al tipo di metodo adottato, ogni associazione o gruppo di volontari è libero di scegliere il tipo di giochi, le iniziative, i corsi e i laboratori espressivi.

Questi elementi di flessibilità, insieme alle modifiche apportate al progetto, consentono di affermare che la realizzazione iniziale sia avvenuta all'interno di un processo riflessivo e di rimessa in discussione dei propri assunti di partenza. Occorrerà tuttavia comprendere se tale riflessività può intendersi nel senso attribuito dalla teoria relazionale, come forma di «apprendimento messo in atto tenendo conto degli effetti della propria azione e re-introducendo le conseguenze del proprio agire (*self-steering*) nella definizione del progetto complessivo» (Donati, 2003, p.6). In altri termini si tratterà di verificare, in sede di analisi dei risultati, se le nuove dimensioni del progetto si stiano sviluppando pienamente.

Un'ultima riflessione, circa il rapporto tra amministrazione comunale e società civile, è a questo punto doverosa.

Con la stipulazione della convenzione tra amministrazione e terzo settore, si è realizzata una contrattazione che ha lasciato ampio spazio a una progettazione autonoma e flessibile, accolta in una dimensione istituzionale di servizio rivolta non a un singolo bisogno (come sarebbe potuto accadere convogliando il progetto verso il Settore educativo del Comune), ma alla famiglia nel suo complesso dando specificità al progetto stesso. Questa condizione strutturale ha consentito di creare una piattaforma sulla quale sviluppare relazioni non certo scontate e facili da definirsi a priori; una piattaforma, che richiede costante disponibilità a condividere obiettivi e strategie proprio partendo dalle esigenze dei soggetti coinvolti.

L'utilizzo dello schema Agil di Donati (1991) consente di visualizzare le principali dimensioni o sfide relazionali che il Progetto deve affrontare (tabella 3.2).

A- Strumenti Attività volontaria delle Rete	G- Scopi Benessere delle famiglie
I- Norme Integrazione nella comunità locale	L- Valori Alleanza tra famiglie, scuole, territorio

Tab. 3.2. Le sfide relazionali del progetto” Laboratorio Compiti”.

3.3.3 La costruzione della rete: le associazioni familiari e i suoi volontari

La costruzione della rete che sostiene il progetto ha attraversato diverse fasi di sviluppo, in particolare nel corso del 2010 sono state “mappate” sul territorio, da parte di Forum Solidarietà, le iniziative educative già esistenti e anche le aree più carenti. Sono stati sentiti tutti i soggetti (associazioni e non) che potevano fornire aiuto mediante l'offerta di sedi operative, volontari, o altri tipi di supporto (animazione, materiali, mediazione linguistica), fino alla disponibilità di gestione dei laboratori stessi.

La mappatura realizzata conta 284 soggetti e per ogni quartiere sono state individuate parrocchie, centri per l'infanzia, centri giochi, centri aggregativi, associazioni e cooperative: soggetti, che avevano tra le finalità principali quella di occuparsi di bambini della scuola elementare e media, operativi non solo sui singoli quartieri ma sull'intera città.

Il rapporto di partenariato, per l'elaborazione progettuale, si è sviluppato all'interno di una logica sussidiaria, partita dagli aderenti alle associazioni no profit¹¹⁴ riunite nella Consulta, e rimessa al voto dei cittadini, previo parere tecnico di fattibilità da parte dell'amministrazione pubblica. È da notare, che il Comune di Parma ha delegato un'apposita Agenzia

¹¹⁴ Con riferimento ai dati aggiornati ad ottobre 2010, fanno parte della Consulta delle Associazioni Familiari 7 delle associazioni direttamente coinvolte nella gestione dei Laboratori.

I soggetti coinvolti nel progetto appartengono all'universo del mondo no profit disciplinato dal normativa nazionale e regionale di settore che li vede distinti in Associazioni Di Volontariato e Associazioni di Promozione Sociale. Per quanto concerne il Volontariato, i riferimenti normativi dopo la Legge quadro n.266 del 1991, sono la Legge Regionale n.163/2005 (abrogativa della n.37/1996) e la Carta dei Valori del Volontariato.

Per quanto attiene le associazioni di promozione sociale è stata introdotta dalla legge n.383 del 2000, la possibilità, ferma restando la prevalenza delle attività prestate in forma volontaria, libera e gratuita dagli associati, di assumere in caso di necessità lavoratori dipendenti o avvalersi di prestazioni di lavoro autonomo anche ricorrendo ai propri associati (differenziandosi così dalle organizzazioni di volontariato). Per le APS è stata prevista inoltre l'istituzione non solo su base regionale e provinciale ma anche nazionale, degli appositi registri (Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n.471/2001). La Legge Regionale n.34 del 2002 che ha istituito tali registri, prevede la facoltà per i Comuni di istituire registri comunali sul territorio.

(successivamente Servizio Famiglia¹¹⁵), per la gestione dei progetti di sviluppo a favore della Famiglia, insieme ad altri attori della comunità.

Complessivamente, i partners del progetto “Laboratorio Compiti” sono l’associazione Capofila, Forum Solidarietà (Centro servizi per il volontariato provinciale), la Consulta Comunale delle Associazioni Familiari, il Forum Nazionale delle Associazioni Familiari e le singole realtà associative. A seguito della fase di elaborazione e approvazione del progetto mediante il Bilancio Partecipativo, si è giunti all’avvio dei lavori e dunque alla fase esecutiva in cui l’associazione Capofila ha assunto il ruolo di coordinamento e insieme a Forum Solidarietà ha strutturato la propria attività. Di seguito è riportato uno schema riassuntivo della struttura del Progetto.

¹¹⁵ Con il Commissariamento dell’amministrazione comunale di Parma, iniziato ad ottobre 2011, è venuta meno anche l’Agenzia per la Famiglia che era nata con delega diretta da parte Sindaco. All’interno del Settore Servizi alla Persona, è stato mantenuto un Servizio denominato “Servizio Famiglia”.

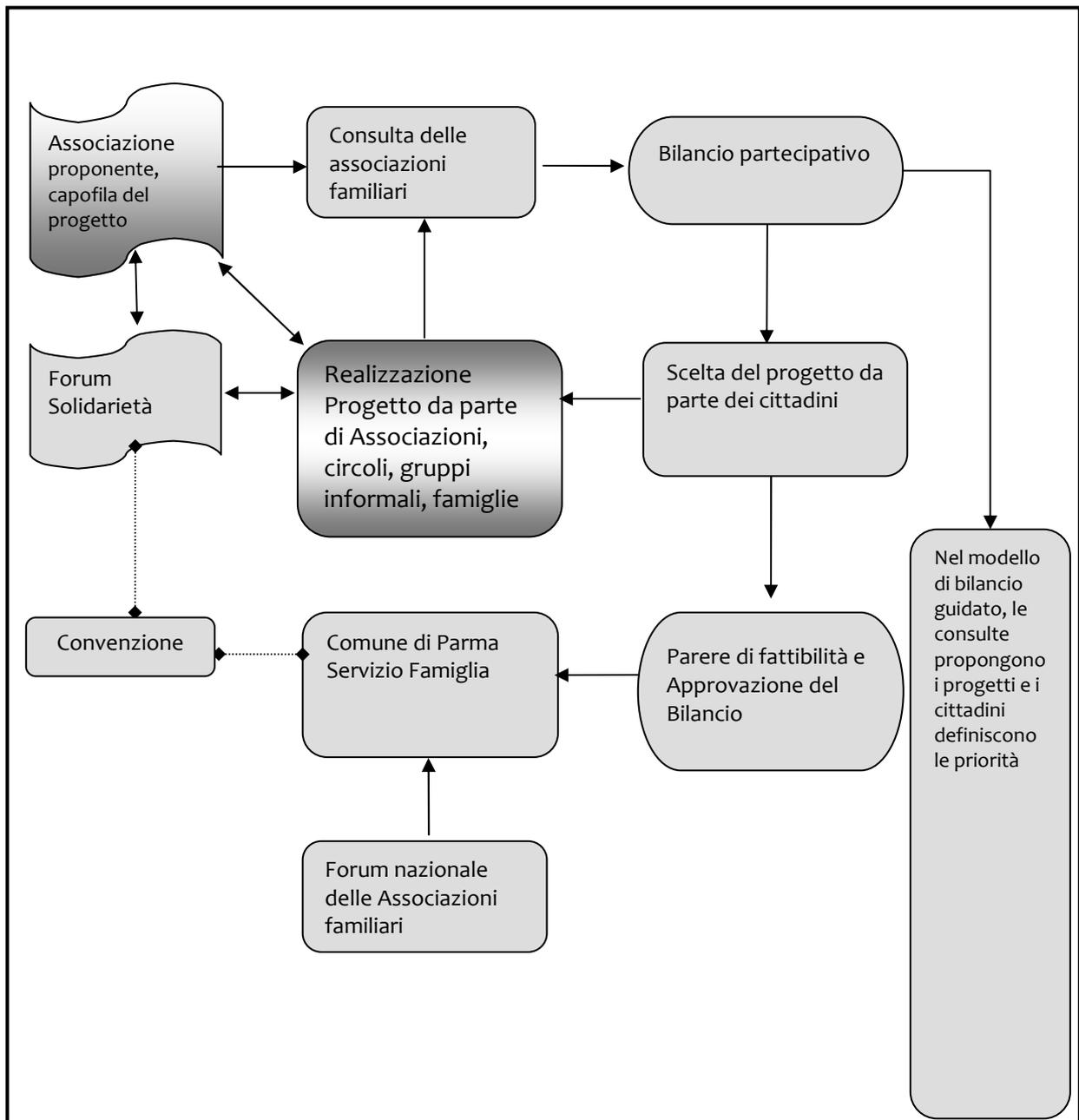


Fig. 3.1. - Struttura organizzativa e soggetti impegnati nell'attuazione del progetto "Laboratorio Compiti".

3.3.4 Stato attuale del progetto tra vincoli e risorse disponibili

I laboratori compiti nascono laddove le associazioni si rendono disponibili ad iniziare tale attività o a offrire il proprio aiuto. La condivisione degli spazi è pubblica e vede l'incrocio di più realtà associative e di tante famiglie, ma soprattutto bambini che poco alla volta stanno appropriandosi di questi spazi. Nelle parole di alcuni dei referenti dei laboratori l'incontro con la rete ha introdotto nuove conoscenze, abbattuto false credenze e incrementato la relazione esistente.

«L'incontro con la rete può essere incidentale ma ciò non toglie che la collaborazione e la conoscenza di altre associazioni, sia una vera e propria scoperta specialmente per abbattere alcune credenze» (S. Egidio).

«Siamo rimasti positivamente colpiti da alcune associazioni che immaginavamo come realtà diverse, con schemi di intervento più rigidi, mentre invece si sono rivelate aperte alla condivisione di principi e metodi, siamo più simili di quanto pensassimo» (CNGEI).

Rispetto allo sviluppo della rete, esso è andato certamente oltre le previsioni iniziali¹¹⁶ e lo confermano i dati che contano 2 livelli di sviluppo della rete:

- (I) 1° livello di rete costituita da 19 associazioni e 3 Laboratori Famiglia, che gestiscono direttamente 13 punti di Laboratorio (dati al 31.12.2012).
- (II) 2° livello di rete costituita da associazioni, parrocchie, cooperative, singoli soggetti che non gestiscono direttamente i laboratori compiti, ma forniscono altri supporti quali: condivisione dello spazio, materiali, servizi di mediazione e traduzione, animazione feste ecc...

Rispetto alla presenza sui quartieri è stato possibile per ora raggiungere 8 dei 13 quartieri della città, arrivando pertanto ad una buona copertura del territorio, sebbene le richieste da parte delle famiglie siano sempre in aumento, in taluni casi entrando in vere e proprie liste d'attesa.

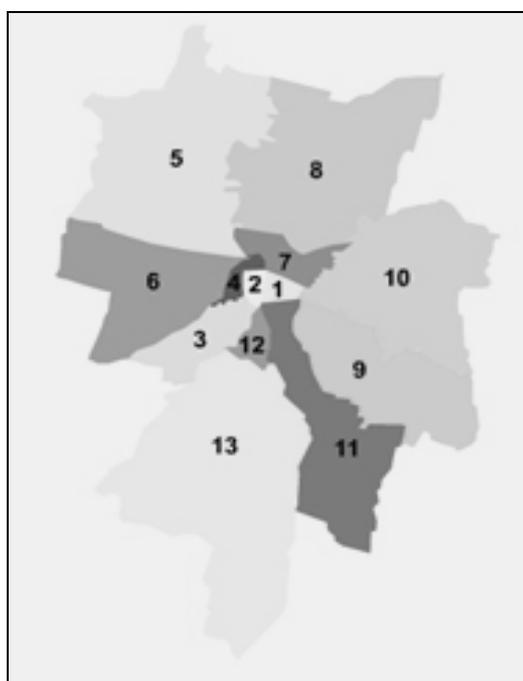


Fig.3.2 I quartieri della città. I punti compiti non sono ancora diffusi sui quartieri 3,4,6 (est), 13 e 9 (sud ovest della città).

¹¹⁶ «Andare oltre un numero di otto punti compiti sulla città? Non l'avremmo mai pensato, era un obiettivo ambizioso ma mai avremmo pensato di raggiungerlo e superarlo di gran lunga!» (Coordinatrice del progetto)

Nei quartieri in cui sono già stati attivati laboratori, i dati di bambini stranieri residenti sono abbastanza significativi in termini percentuali (attorno al 20%); si tratta di bambini di età compresa tra i 5 e i 9 anni (dati statistici al 2009, confermati anche dai dati dei bimbi 0-4 anni potenziali prossimi fruitori). Tra i quartieri per ora esclusi da questa esperienza, 2 (S. Pancrazio e Molinetto), sono quelli che presentano percentuali assimilabili di bambini stranieri, ovvero tra il 15 e 17%.

Cito questi dati¹¹⁷, perché come si vedrà, le esperienze fin ora osservate offrono una presenza massiccia di bambini stranieri nei Laboratori (tabella 3.3, Fig. 3.3).

Bambini che frequentano i Laboratori	%	Provenienza
68	27	Italia
10	4	Altro stato europeo
55	22	Nord Africa
55	22	Africa Subsahariana
13	5	Medio Oriente
39	15	Estremo Oriente
12	5	Composizione Mista
TOTALE	100,0	
252		

Tab.3.3. Aree di provenienza dei bambini iscritti ai laboratori compiti.

Fonte: report semestrale curato dalla coordinatrice del progetto (aggiornato al 31.12.2012).

¹¹⁷ Altri 4 quartieri della città, nella zona storica centrale, Oltretorrente, Parma Centro, Pablo e S.Leonardo hanno le percentuali più alte di residenti stranieri sul totale dei residenti del quartiere (tra il 22 e il 18%) con un 36,8 % di bambini tra i 5-9 anni in Oltretorrente, seguito dagli altri quartieri sopra menzionati (dati statistici al 2009).

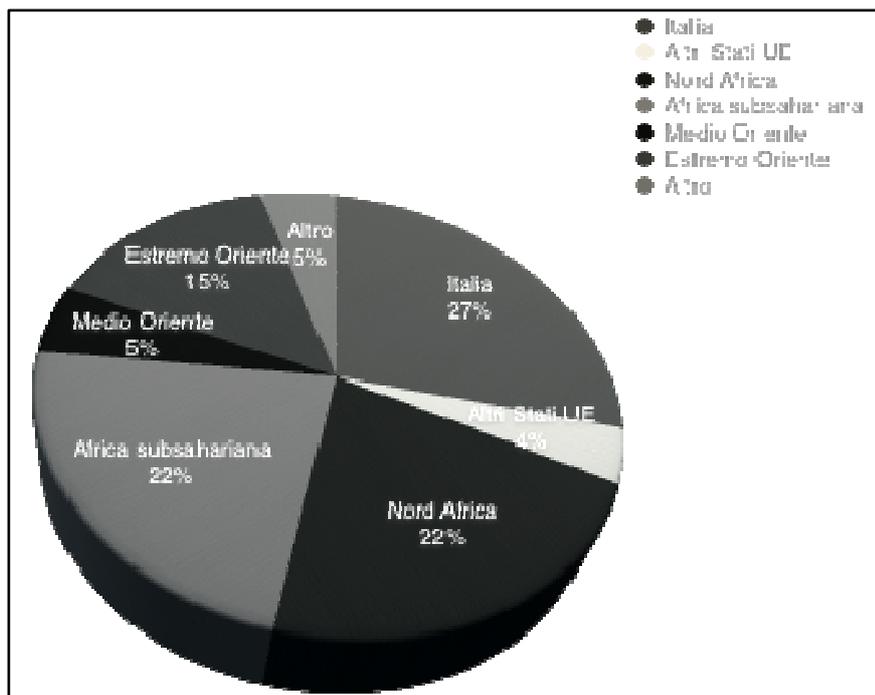


Fig. 3.3 Rappresentazione grafica dei bambini iscritti ai laboratori compiti.

Fonte: report semestrale curato dalla coordinatrice del progetto (aggiornato al 31.12.2012).

In merito a quest'aspetto, una delle Referenti associative afferma che:

«Il gruppo era pronto a questo tipo di accoglienza, conoscendo comunque la storia del quartiere [...] numerosi bambini che sono nati in Italia, sono italiani di fatto, quindi questa multi etnicità è una condizione naturale, che non esprime un problema o una mancanza».

Incrementare la presenza di bambini italiani non è un obiettivo specifico del Progetto; né l'assenza o il numero ridotto sono considerati aspetti problematici perché le famiglie aderenti seppur multietniche e differenziate al loro interno sono, secondo i referenti associativi, famiglie con bambini nati in Italia che si sentono italiani, spesso alla ricerca di un riconoscimento esterno di tale identità. Secondo i referenti, è necessario cercare di cambiare l'immagine più classica che si ha della famiglia italiana, quella priva di colori e di differenze etniche. La questione dell'impatto dei laboratori sulla popolazione di famiglie con bambini in età scolare, andrebbe pertanto affrontata in termini più ampi e di raggiungimento del reale bisogno dei nuclei, indipendentemente dalla tipologia.

Alcune regole concorrono, inoltre, a definire il numero massimo di bambini ospitati presso le associazioni: la prima, inerente il rapporto educativo adulti-bambini (preferibilmente 1 adulto su 3-4 bambini) e la seconda inerente il numero massimo di persone ospitabili presso le

diverse sedi. Come vedremo nel capitolo 4, i monitoraggi dell'attività del progetto mostrano un andamento crescente in termini numerici in tutti i principali indicatori (numero di volontari, numero di punti compiti, numero di bambini, numero di famiglie intercettate, numero di iniziative svolte ecc..).

3.3.5 Le Famiglie coinvolte: come osservare la loro partecipazione?

Si è parlato fin qui delle associazioni (familiari e non) e dei soggetti di privato sociale che a vario titolo sono entrati a far parte della rete ottenendo risultati crescenti in termini d'iniziativa proposte, volontari attivati e bambini accolti. Si è visto, finora, che la Consulta delle associazioni familiari si è fatta portavoce¹¹⁸ delle riflessioni scaturite da un soggetto di *rappresentanza delle famiglie* ovvero l'associazione capofila. Resta però da comprendere in che modo le famiglie possano diventare protagoniste del Progetto e se esistano spazi e tempi (relazionali), nei quali poter esprimere un contributo influenzando anche i processi decisionali. Si tratta di capire, in buona sostanza, se si stia realizzando quel processo di assunzione di soggettività da parte delle famiglie coinvolte, all'interno delle reti associative aderenti.

Metodologicamente parlando, l'iniziale raccolta dei dati (analisi documentale) avviata a marzo 2011, ha reso difficoltoso *quantificare* le relazioni esistenti e i suoi contenuti.

Il nucleo tematico centrale dei monitoraggi ruotava per lo più attorno alla possibilità che i genitori dei bambini accolti si fermassero durante le attività, senza andare oltre ed entrare nel vivo dei rapporti creati e dei contenuti condivisi.

E' in questa fase che la ricerca ha assunto la dimensione della *ricerca-azione o ricerca intervento*, finalizzata a migliorare la definizione operativa degli indicatori, inerenti il rapporto tra volontari e familiari. Accanto a questa priorità, si è cercato anche di ampliare la mappatura esistente dei volontari attivi e la qualità delle relazioni interne. Il risultato di questo lavoro ha condotto all'utilizzo (dal secondo semestre di attività), di una griglia aggiuntiva rispetto al report tradizionalmente utilizzato (tale griglia rifinita più volte è riportata nella parte D in Appendice).

I cambiamenti più importanti hanno riguardato il passaggio dal concetto di *Adulti coinvolti*, che poneva la presenza fisica nei laboratori alla base della relazione famiglie-volontari, all'utilizzo dell'indicatore *Famiglie intercettate*. Questo cambiamento, che in apparenza può sembrare solo di ordine metodologico del sistema di monitoraggio, corrisponde in realtà

¹¹⁸ Nel senso di "guida" secondo il modello del Bilancio partecipato.

all'esigenza più volte esplicitata dai volontari *di raccontare* perché, e secondo quali criteri ritenevano di aver stabilito un rapporto *importante* con le famiglie, testimonianza di un loro maggior coinvolgimento e protagonismo nei quartieri. Si tratta di un cambiamento ancora in fase di elaborazione per i volontari, che sono risorse non specializzate, chiamate a svolgere un altro sforzo riflessivo, nell'osservare le proprie pratiche e poterle mettere in discussione. Di seguito, sono riportate le principali modifiche apportate al sistema di monitoraggio del progetto.

G- Scopi Benessere delle famiglie	
Indicatori di Risultato dei primi Report di attività (monitoraggio) dei singoli Laboratori Compiti.	Cambiamenti introdotti nell'ultimo semestre (dal 30.06.2012)
-N.Adulti coinvolti - N. di madri, padri, nonni o altro (grado di parentela) - Atteggiamento degli adulti nei confronti dell'attività N. Adulti che permangono al laboratorio e 1.contribuiscono in maniera attiva, 2.solo per socializzare tra loro, 3. per cercare supporto, 4. assumendo ruolo educativo. N. Adulti che non permangono -Tipologia dei temi di maggior confronto/scambio	-Numero Totale di famiglie intercettate -N. di madri, padri, nonni o altro (grado di parentela) -N. familiari che si impegnano direttamente a sostegno delle attività del punto compiti -N. Richieste di affiancamento/colloqui con gli insegnanti -N. richieste di supporto psico-sociale -Confronto su questioni relative l'educazione dei figli (molto, poco abbastanza, per nulla) -Partecipazione a momenti di socializzazione con volontari e altri genitori (molto, poco, abbastanza, per nulla) -Tipologia dei temi di maggior confronto/scambio

Tab.3.4. Indicatori di risultato nel sistema di monitoraggio del Progetto "Laboratorio Compiti"

All'interno dei monitoraggi sono rimaste invariate invece alcune informazioni già rilevate sui volontari: come la loro numerosità e divisione per genere ed età, una descrizione discorsiva della qualità delle relazioni instaurate nel gruppo, del clima, e delle collaborazioni esterne. Oltre a questo lavoro, inerente per lo più l'aspetto dei monitoraggi (che introduce un cambiamento di metodo, ma anche di osservazione di quello che accade nei laboratori), *decisamente work in progress*, si è cercato di far emergere, ciò che ad una prima analisi documentale appariva difficile da cogliere, ovvero il tessuto di relazioni esistenti con le famiglie coinvolte nel progetto, mediante l'utilizzo di tecniche quantitative e qualitative, come descritte nei paragrafi che seguono.

3.4 Metodologia utilizzata: la scelta delle tecniche qualitative dopo una survey

L'adozione di tecniche qualitative d'indagine è stata una scelta naturale legata in parte all'utilizzo dello studio di caso, non adatto ad una generalizzazione dei risultati ottenuti e, dall'altra, alla mia posizione intrinsecamente interna al contesto studiato.

Bryman e Burgess (1994) hanno sostenuto che nella ricerca qualitativa più che di "metodi" o di "fasi", sia necessario parlare di processo di ricerca che non può essere ridotto a tecniche particolari né ad una successione di stadi ma a qualcosa di dinamico, che leghi insieme problemi, teorie e modelli; di conseguenza «il processo di ricerca non è una ben definita sequenza di procedure che seguono un nitido disegno, ma una confusa interazione tra il mondo concettuale e il mondo empirico, dove deduzione e induzione si realizzano nello stesso tempo» (Corbetta, 1999 p.365).

Le scelte e le azioni che andrò pertanto a descrivere, in linea con questa prospettiva, verranno trattate separatamente al fine di descrivere con maggiore chiarezza gli interventi svolti; come si vedrà, esse sono strettamente legate in realtà sotto il profilo temporale e di elaborazione.

All'interno delle principali categorie d'indagine (osservare, interrogare, leggere), una delle prime azioni che ho dovuto mettere in campo e che ho ripetuto nel corso di tutta la ricerca, è stata quella di chiarire il mio ruolo di osservatore e in particolare gli obiettivi perseguiti. Ho pertanto condotto la ricerca come *overt research* assumendo un ruolo, come lo classificherebbe Habert Gans, *participant*; un altro termine che sento vicino a questa mia esperienza, è quello utilizzato da Ferdinando Fava (1987) quando, riferendo del suo lungo e intenso lavoro di ricerca presso il quartiere Zen di Palermo, afferma di essersi sentito *implicato dalla gente del posto*. Come dire che il processo di coinvolgimento sia partito più dal modo in cui i diversi attori lo hanno reso presente e coinvolto, che non dai suoi stessi atteggiamenti di interesse e partecipazione alla vita del luogo. L'implicazione, del resto, è tematizzata in psicologia come gioco relazionale, all'interno della quale si manifestano diversi livelli di coinvolgimento e reciprocità.

I processi di legittimazione del ruolo inoltre richiedono negoziazione, e anche nel mio caso è stato necessario mediare le scelte operative con i due Responsabili di Servizio che si sono succeduti, il personale amministrativo e le singole associazioni e gruppi, che strada facendo si sono uniti alla rete dello studio di caso analizzato.

L'appartenenza ad un contesto universitario a valenza regionale e la centralità delle relazioni familiari nella tematica studiata, inoltre, mi hanno consentito di "dissimulare" abbastanza facilmente (nel senso di porre in secondo piano) il ruolo professionale di assistente sociale

svolto fino a quel momento (la chiarezza degli obiettivi di ricerca mi hanno consentito di poter uscire dall'esercizio del ruolo professionale e allo stesso tempo di non essere identificata all'esterno con tale ruolo).

È stato pertanto possibile fare il lavoro di ricerca, reinvestendo le conoscenze e le competenze acquisite negli anni di lavoro professionale sul territorio, per mediare e facilitare queste nuove relazioni.

Rispetto alle resistenze incontrate, esse sono legate per lo più a due aspetti: l'idea di un uso statistico dei dati rilevati (falsa aspettativa) e l'uso del concetto sociologico di "servizio" sentito distante da parte della realtà studiata. Il timore di una lettura statistica dell'esperienza è stata tuttavia ampiamente superata proprio grazie all'utilizzo delle tecniche qualitative. Per quanto concerne invece il concetto sociologico di "servizio", nel corso di tutta la ricerca, e specialmente nei focus group, tale distanza ha trovato ulteriore conferma.

La presenza di "resistenze" da parte degli informatori è stata ampiamente concettualizzata come un "inciampo" metodologico, che trae origine «... nel fatto che il linguaggio sociologico porti con sé una pretesa di definizione della realtà (quella fornita dalle sue categorie analitiche) non necessariamente coincidente con le categorie del linguaggio comune; chiedendo ad un attore sociale di collaborare all'indagine, si apre inevitabilmente la porta all'emergere di distinzioni e di scarti tra (almeno) due definizioni della realtà non necessariamente congruenti» (Ranci, 1998, p.40). Questa descrizione rispecchia perfettamente quanto avvenuto con il concetto di "servizio" iscritto prevalentemente in una cornice di aspettative culturali legate all'assistenzialismo e al disagio, nei quali i volontari non potevano certo riconoscersi.

Come vedremo, la tecnica di osservazione partecipante è stata inclusa per potenziare le capacità di «osservare come si sta osservando e come si sta interpretando e includendo la relazione con l'attore sociale, dentro il campo di osservazione del ricercatore, in modo da evidenziare le dinamiche relazionali, attraverso cui la distanza emerge e contribuisce alla costruzione dell'oggetto d'indagine» (Ranci, 1998 p.50).

3.4.1 Un Database dal quale partire

La costruzione di un breve questionario da sottoporre ai volontari è avvenuta in una fase successiva all'analisi di sfondo del progetto e alle interviste preliminari non strutturate ai referenti dei singoli laboratori compiti, della Coordinatrice e del Responsabile comunale. La definizione delle domande è avvenuta partendo dai concetti più vicini e ritenuti rilevanti dal

target di riferimento. La gamma di risposte previste invece, rispecchia la generalità delle opinioni emerse durante i primi rilievi.

Rispetto alla relazione tra questionario e focus group si ritiene utile fare alcune precisazioni.

Come afferma Corrao (2009), per molto tempo la tecnica qualitativa del focus group è stata utilizzata nelle fasi esplorative e preliminari di ricerche standard. L'acquisizione di familiarità con il fenomeno oggetto di studio è stato all'origine di numerose ricerche condotte mediante tale tecnica, da sottoporre successivamente a controllo empirico con un'indagine di tipo *survey* (Corrao, 2009, p.41). Il rapporto pertanto tra *survey* e *focus group* si è spesso caratterizzato per un legame di tipo strumentale, in cui i risultati dei focus venivano utilizzati per la costruzione del questionario e la verifica dei risultati emersi.

La stessa Corrao evidenzia però che negli ultimi anni, si è fatto un uso più indipendente dei focus, considerando le informazioni che tale tecnica rileva già valide di per sé, senza necessità di ulteriore convalida tramite *survey* (Morgan 1988, 10-11, p.25); in alcuni casi, i focus si sono rivelati utili proprio in una fase successiva al questionario.

In linea con questo orientamento, che incontrava anche le esigenze dei referenti di approfondire alcuni dati, ho valutato utile adottare lo strumento del questionario per cercare di costruire una piattaforma di informazioni da integrare nella sua interpretazione, mediante focus group. L'ipotesi condivisa con il coordinamento del progetto è stata quella di ampliare alcuni dati posseduti solamente in maniera aggregata.

Di seguito pertanto verrà illustrata una sintetica analisi statistica dei principali dati rilevati, con la precisazione che essi non hanno alcuna pretesa di essere generalizzati.

L'indagine condotta tramite questionario contiene 24 domande, che possono essere così accorpate:

A] - Variabili strutturali (domanda 1-6), quali genere, età, nazionalità, situazione occupazionale;

B] - Attività di volontariato (domanda 7-10), con domande relative la scelta di essere socio, l'ambito prevalente e la dimensione temporale dell'attività di volontariato;

C] - Relazioni con il Progetto, con gli altri volontari e tutti gli *stakeholder* coinvolti direttamente o indirettamente (domanda 11-15 e domanda 18);

D] - Relazioni con le famiglie (domanda 16-17 e 19-24).

Una domanda conclusiva, riguarda le prospettive che secondo i volontari dovrebbero essere ampliate per potenziare il coinvolgimento delle famiglie.

I questionari sono stati consegnati a mano o inviati tramite contatto telematico (ne sono stati consegnati 70, come da Report al 30.06.2011 sul dato dei volontari attivi). Il ritorno è stato di 43 questionari (il 60% circa) che sono stati rilevati tra il 1.10.2011 e il 31.12.2011¹¹⁹.

Venendo ai dati raccolti, lo studio ha raggiunto i volontari di 11 associazioni per un totale di 43 volontari su 71. Di questi, 23 volontari appartengono ad associazioni che hanno stabilito relazioni di “cogestione” del Progetto con i Laboratori Famiglia e altri 20 volontari fanno parte di associazioni o gruppi informali, non legati ai Laboratori Famiglia.

L’analisi finalizzata a fornire una fotografia più specifica e particolareggiata delle relazioni che i volontari hanno stabilito “dall’inizio”, “per” e “a favore” dello stesso progetto, viene svolta riportando le tabelle che incrociano alcune variabili più significative.

Come già accennato, tale campione non ha alcuna pretesa di rappresentatività e di significatività statistica, bensì consentirà di individuare alcuni elementi meglio approfonditi nel corso delle rilevazioni qualitative.

Il campione preso in esame è composto da 26 femmine e 17 maschi, e la stratificazione per fasce di età risulta abbastanza omogenea con una lieve maggiore presenza dei giovani e degli adulti entro i 41 anni (Tabella 3.5).

Tab.3.5. Genere e classe di età'	Campione	Fascia di età (ricodificata)			
	% di colonna	fino a 28 anni	29-41 anni	42-54 anni	oltre 55 anni
Maschio	17	6	5	4	2
	39,5%	46,2%	45,5%	40,0%	22,2%
Femmina	26	7	6	6	7
	60,5%	53,8%	54,5%	60,0%	77,8%
Totale	43	13	11	10	9
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Rispetto alla scolarità almeno metà del campione ha un diploma di scuola superiore e tutti i rispondenti sono di nazionalità italiana. Per quanto concerne l’occupazione c’è una leggera prevalenza di persone non attive (sotto il profilo occupazionale), perché studenti o pensionati (Tabelle 3.6 e 3.7)

¹¹⁹ Il mancato ritorno di tutti i questionari (che comunque rappresenterebbe un numero statisticamente esiguo, poiché al di sotto di 100) può essere imputato a tanti fattori. L’ipotesi che ho maturato è che né l’eccessiva flessibilità del coordinamento interno dei singoli gruppi (magari di giovane costituzione), né la stabilizzazione su attività consolidate per i gruppi di più lunga data, generalmente abbiano favorito la partecipazione. Si tratta forse di elementi di rigidità del *modus operandi* assunto nelle due forme “estreme”. Questo è emerso anche nella composizione dei gruppi che hanno partecipato ai focus.

Tab.3.6. Titolo di studio	N	% di colonna
Licenza Media	9	20,9
Diploma Professionale	1	2,3
Diploma superiore	23	53,5
Laurea (3 anni)	3	7,0
Laurea Specialistica, Magistrale (5 anni)	4	9,3
Post-Laurea	3	7,0
Totale	43	100,0

Tab.3.7. Occupazione	N	% di colonna
Studente	13	30,2
Disoccupato	2	4,7
Occupato Part-time	5	11,6
Occupato Tempo pieno	14	32,6
Pensionato	9	20,9
Totale	43	100,0

Rispetto al tipo di professione, chi lavora a tempo pieno o part-time svolge funzioni prevalentemente amministrative, mentre chi è in pensione proviene per lo più da un'esperienza di insegnamento.

Le Associazioni fanno da riferimento e sono le strutture organizzative prevalenti in cui i volontari (34 su 43) operano; si tratta tuttavia di una relazione abbastanza flessibile, in quanto solo una parte (20 su 43) ha effettuato la scelta di diventare socio (Tabella 3.8).

Tab.3.8. Che tipo di volontario è? [somma citazioni]	N	% di colonna
Socio Associazione	20	46,5
Non Socio c/o Associazione	14	32,6
Gruppo informale	5	11,6
Nessun Gruppo specifico	3	7,0
Altro	1	2,3
Totale	43	100,0

La decisione di entrare in un'associazione a pieno titolo registra nuove presenze tra coloro che svolgono attività circa 6-12 mesi come dimostra la tabella sottostante (tabella 3.9). In questo

stesso arco di tempo si concentra l'esperienza complessiva della metà dei volontari intervistati.

Tab. 3.9. Tipo di volontario e tempo di attività	N	Tempo di attività			
		6-12 mesi	1-3 anni	3-10 anni	Oltre 10 anni
Socio associazione	20	11	4	2	3
Non socio c/o Associazione	14	4	4	1	5
Gruppo informale	5	4	0	0	1
Nessun Gruppo specifico	3	2	0	1	0
Altro	1	1	0	0	0
Totale	43	22	8	4	9

Tra i volontari che hanno cominciato più recentemente inoltre, 15 persone su 22 hanno iniziato per la prima volta questa esperienza mediante il progetto "Laboratorio Compiti". Tale dato consente di individuare all'interno del campione rispondente (43 persone su 71, il 60% circa) la generatività del progetto stesso che corrisponde grosso modo ad un terzo degli intervistati come mostra la tabella 3.10.

Tab. 3.10. Tempo di attività di volontariato e avvio con il Progetto	N	Tempo di attività			
		6-12 mesi	1-3 anni	3-10 anni	Oltre 10 anni
Si, il progetto è la mia prima esperienza di volontariato.	15	15	0	0	0
No, il progetto non è la prima esperienza .	28	7	8	4	9
Totale	43	22	8	4	9

Per quanto riguarda la diffusione del progetto, la grande maggioranza dei rispondenti dichiara di essere venuto a conoscenza dell'iniziativa tramite la propria rete di contatti, che include amici, colleghi, luoghi di culto, e l'associazione di cui già si faceva parte, talora anche tramite proposta diretta dell'Associazione Capofila. (Tabella 3.11).

Tab.3.11. Come è venuto a conoscenza del Progetto? [somma citazioni]	N	% di colonna
Invito del Coordinamento	8	18,6
Mediante Associazione	7	16,3
Forum Solidarietà	2	4,7
Pubblicità	2	4,7
Invito di conoscenti	23	53,5
Altro	1	2,3
Totale	43	100

Si entra, con questa domanda, nella terza dimensione esplorata, ovvero quella della genesi delle relazioni all'interno del progetto e delle evoluzioni che ci sono state con gli altri volontari e *stakeholders* coinvolti (Dimensione C).

La Tabella 3.12 mostra che la scelta di partecipare è legata in prima battuta allo svolgimento delle attività scolastiche pomeridiane, che si lega strettamente anche a motivazioni di carattere interiore, in altre parole *fare un'esperienza nuova e mettere in gioco le proprie competenze*. Sostenere il rapporto con i genitori e vivere momenti di convivialità è una motivazione presente, ma che segue quelle di carattere interiore e individuale. Si precisa inoltre, che a fronte della possibilità di aggiungere ulteriori motivazioni, (mediante apposito spazio denominato “altro”) non sono emersi elementi ulteriori.

Tab.3.12. Quali motivazioni si avvicinano alla sua scelta di partecipare al Progetto? (più risposte consentite)	N	% di colonna
Fare un'esperienza nuova	16	19,5
Sostenere i genitori nel rapporto con i figli	11	13,4
Aiutare a fare i compiti	35	42,7
Vivere convivialità con altre famiglie	5	6,1
Mettersi in gioco	12	14,6
Altro	3	3,7
Totale risposte	82	100

Le motivazioni dei volontari possono essere meglio comprese prendendo in considerazione i bisogni, ai quali ritengono che questo progetto possa rispondere. Dalla tabella 3.13 si evince che l'aiuto nei compiti risponde non semplicemente al bisogno di sostenere la scolarizzazione, bensì di offrire ai bambini la possibilità di sperimentare situazioni educative e socializzanti attraverso lo svolgimento dei compiti e l'apprendimento. Le attività scolastiche non rappresentano in questo senso il “fine”, ma il mezzo per accedere ad esperienze relazionali

stimolanti, che consentano ai bambini e ai genitori di appropriarsi maggiormente degli spazi del territorio. In questa scala di priorità dei bisogni, l'apprendimento della lingua italiana e la possibilità di avere un servizio diurno per i figli sono altrettanto significative ma, ad un secondo livello rispetto agli altri bisogni.

Tab. 3.13. A quali bisogni ritiene sia possibile dare maggiore risposta attraverso le attività del Progetto? <i>(più risposte consentite)</i>	N	% di colonna
Necessità di Servizi diurni	9	12,7
Apprendimento della lingua italiana	11	15,5
Complessità dei compiti scolastici	20	28,2
Offrire esperienze educative e di socializzazione	18	25,4
Inserimento di bambini e genitori nel territorio	13	18,3
Totale	71	100

Per quanto concerne le relazioni dei volontari con gli altri soggetti coinvolti nel progetto (tabella 3.14), le modalità che si presentano con maggiore frequenza sono ai due estremi, la modalità 1 “Tutte le settimane”, in relazione al gruppo di appartenenza e alle famiglie coinvolte (rispettivamente 34 e 19 volontari indicano questa frequenza) e la modalità 5 “Mai” (che va da 24 a 35 rispondenti) con riferimento alla relazione con responsabili, servizi, insegnanti e altri; tra queste si posiziona la modalità 2 (“Una o più volte al mese”), che identifica i rapporti con la Coordinatrice del progetto per 20 volontari su 43 (dato che trova ampliamento nelle tabelle successive).

La sola analisi dei valori modali, non consente però di cogliere l'intensità e il tempo dedicato alle relazioni. Per questo è utile affrontare le due dimensioni, separatamente. Per quanto concerne la dimensione temporale, i contatti con i volontari del proprio gruppo avvengono tutte le settimane per 34 rispondenti (più 8 rispondenti che dichiarano contatti una o più volte al mese), aspetto questo, che testimonia la costante presenza alle attività del progetto. Si tratta di una presenza non offerta solamente alle esigenze dei bambini, ma che trova ulteriore sviluppo nei contatti mantenuti con le famiglie che (per 19 rispondenti) avvengono tutte le settimane o una o più volte al mese (per altri 10), collocandosi su una posizione di alta frequenza.

Tab. 3.14. Qual è stata la frequenza delle relazioni fino ad oggi all'interno del progetto?	N/V.A	1-Tutte le settimane	2-Una o più volte al mese	3-Una volta ogni due tre mesi	4-In una due occasioni all'anno	5-Mai	Valore Modale
Con i volontari del gruppo	43	34	8	0	1	0	1
Con le famiglie	43	19	10	2	2	10	1
Con i volontari di altre associazioni	43	2	5	8	10	18	5
Con la Coordinatrice	43	3	20	6	2	12	2
Con i Responsabili Comunali	43	1	1	3	14	24	5
Con i servizi socio sanitari	43	0	2	1	5	35	5
Con gli insegnanti	43	1	5	5	2	30	5
Con altri soggetti	43	2	3	0	9	29	5

Nell'arco di un'annualità si osserva la crescita delle relazioni, ma in modo particolare quelle con i volontari delle altre associazioni e con i responsabili comunali (18 e 17 rispondenti in totale sommando i valori 3 e 4, dichiarano di avere relazioni con simile frequenza). Un altro dato significativo in crescita è la relazione tra i volontari e la coordinatrice del progetto che si attesta su valori alti (e superando il rapporto con i singoli Referenti dei laboratori). Il dato più alto invece rispetto all'assenza di relazioni riguarda in particolare il rapporto con insegnanti, servizi sociali e altri soggetti. In parte, tale assenza potrebbe essere spiegata dalla funzione di filtro svolta dai referenti dei Laboratori (sarebbe tuttavia necessaria un'ulteriore indagine di approfondimento per spiegarne più diffusamente le motivazioni).

Anche se non è possibile dimostrare un rapporto significativo tra il tipo di relazioni stabilite e il periodo attività (dato il numero esiguo di casi rilevati), le relazioni "esterne" con altre associazioni e con i responsabili comunali crescono proprio in un arco temporale più ampio. Al fine di dare maggior contenuto ai possibili contatti stabiliti dai volontari con gli altri *stakeholders* del territorio, è stato chiesto loro di specificare se fossero stati direttamente contattati o comunque coinvolti da altri soggetti, genitori e insegnanti con richieste specifiche inerenti il progetto, sebbene la funzione di filtro sia svolta principalmente dalla Coordinatrice e dai Referenti. In effetti, la maggior parte dei rispondenti dichiara di aver fornito, su richiesta, informazioni e comunicazioni inerenti l'inserimento di nuovi bambini (il 60 %, 28 e 26 rispondenti su 43). Tale attività solitamente trova un collegamento sempre con la coordinatrice, ma l'aspetto che qui interessa sottolineare è il grado significativo di partecipazione dei volontari all'attività di coordinamento del progetto stesso.

Oltre alla frequenza delle relazioni, i volontari sono stati interrogati sulle modalità di incontro privilegiate sia all'interno che all'esterno dei gruppi, ovvero con le famiglie aderenti al progetto. Per quanto riguarda le relazioni interne (tabella 3.15), la riunione programmata è

risultata molto utilizzata tra i volontari. Anche i momenti informali ovvero quelli ritagliati all'interno delle attività, o tra un'attività e l'altra, assumono importanza per 22 rispondenti.

Tab.3.15. Quali modalità ha utilizzato per confrontarsi con gli altri volontari? <i>(più risposte consentite)</i>	N.	V.A.	% di colonna
Riunione programmata	31	43	47%
Confronto interno al gruppo di tipo informale	22	43	33,3%
Riunioni di coordinamento con altre associazioni	13	43	19,7%

Dei rispondenti, inoltre 27 dichiarano di avere momenti di confronto informale e non programmato con i genitori dei bambini, dato che conferma ed amplia quello relativo la frequenza delle relazioni (riportata in Tabella 3.16).

Tab.3.16. Quali modalità ha utilizzato per confrontarsi con i familiari? <i>(più risposte consentite)</i>	N.	V.A.	% di colonna
Incontro programmato	5	30	12,8%
Confronto verbale non programmato	27	30	69,2%
Comunicazione mediante diario o altri strumenti	7	30	17,9%

Rispetto all'informalità dei legami i focus consentiranno di evidenziare (qui anticipo solo brevemente) il beneficio avvertito da tutti i soggetti coinvolti, basato precipuamente sull'assenza di vincoli o obblighi "prestazionali". I volontari, infatti, non sentono di dover produrre un servizio educativo (anche se hanno ruolo educativo) così come, i genitori coinvolti non sentono di dover rispondere a richieste istituzionali (che implicano determinate competenze e l'esecuzione di atti definiti altrove, in ambito scolastico, comunale ecc...). Tutti, volontari e famiglie, sono invece spronati a vivere e affrontare le esigenze familiari in un contesto allargato di relazioni.

Con questa domanda si entra nella quarta ed ultima dimensione esplorata, ovvero la relazione con le famiglie (dimensione D).

Coinvolgere i genitori o gli adulti di riferimento dei bambini non è sempre cosa facile (per 26 volontari, ovvero il 60 % dei rispondenti la relazione può effettivamente incontrare delle difficoltà), e tra le principali motivazioni (tabella 3.17) c'è lo svolgimento per i genitori di altri compiti inerenti il lavoro e la gestione della casa e della spesa (molti laboratori sono

aperti in giorni ed orari facilitanti, come il sabato, che può rappresentare un momento utile ai genitori in tal senso). Oltre a questo, una parte dei rispondenti riconosce anche *la difficoltà di rendere consapevoli i genitori che sono parte attiva del progetto* (modalità 2 scelta da 12 rispondenti su 43).

Tab.3.17. Quali sono le principali motivazioni di ostacolo al coinvolgimento dei genitori nelle attività? <i>(più risposte consentite)</i>	N	% di colonna
Mancanza mezzi linguistici	8	18,6
Consapevolezza dei genitori	12	27,9
Gestione di altri figli	5	11,6
Altri compiti (lavoro, compiti domestici...)	18	41,9
Totale	43	100

Il rapporto con le famiglie passa attraverso una serie di azioni e in particolare è stato chiesto ai volontari di esprimere la loro percezione rispetto allo svolgimento di alcune attività, che corrispondono sia a funzioni “recettive”, che aderiscono ad alcune necessità di genitori e adulti di riferimento, sia a funzioni “attive”, ovvero a richieste che vengono loro rivolte. In generale, come mostra la tabella 3.18, è possibile dire che c’è stata una distribuzione omogenea tra valori positivi (abbastanza e molto) e valori negativi (poco e pochissimo). Aver dato informazioni, invitato i familiari ad altre iniziative, condiviso accordi e valutazioni inerenti il bambino, e ascoltato particolari esigenze e richieste dei genitori, sono attività che oltre il 60% dei rispondenti ritiene di aver svolto “abbastanza” , “molto” “moltissimo” (il numero varia tra 26 e 32 rispondenti sommando i valori). Leggermente inferiore la richiesta di portare materiali fondamentali (20 persone su 43). Queste attività nell’insieme sono quelle che definisco *funzioni recettive*..

Tra le azioni che i rispondenti ritengono invece di aver svolto, poco e molto poco (con valori che corrispondono ai 25 e 27 rispondenti, ovvero al di sotto ed entro il 60 % circa), ci sono il coinvolgimento delle famiglie nei compiti, la richiesta di aiuto per lo svolgimento di attività e gli scambi di informazione sulla propria storia familiare, personale o professionale (*funzioni attive*). Oltre a queste attività trova valore basso anche la condivisione di spazi, che potrebbe verosimilmente rappresentare una motivazione che fa da sfondo alle altre.

Tab. 3.18. Da 1 pochissimo a 5 moltissimo quanto ritiene di aver svolto queste attività con le famiglie?	N/ V.A	1-Pochissimo	2-Poco	3-Abbastanza	4-Molto	5-Moltissimo	Valore Modale
Informazioni	43	7	9	14	11	2	3
Coinvolgimento nei compiti	42	18	7	9	6	2	1
Condivisione di accordi inerenti il bambino	43	8	4	16	12	3	3
Condivisione di valutazioni	43	5	6	13	16	3	4
Scambi sulla propria storia personale, familiare, professionale	42	14	11	9	7	1	1
Condivisione di spazi	42	11	16	9	5	1	2
Richiesta di Aiuto per lo svolgimento di attività	42	14	13	13	1	1	1
Richiesta di portare materiali	42	9	13	10	6	4	2
Invito ad altre iniziative	42	8	6	15	10	3	3
Ascolto di particolari esigenze o problemi	42	10	5	10	12	6	4

Rispetto alle prospettive future la maggior parte dei rispondenti è a conoscenza di relazioni tra le famiglie che avvengono anche al di fuori dei laboratori, così come molti bambini sono arrivati attraverso quelli che già frequentavano. Esiste pertanto una rete in movimento che va ulteriormente supportata mediante alcune iniziative. In particolare, la tabella 3.19 mostra che tra le misure scelte con maggiore frequenza da parte dei rispondenti c'è l'incremento degli scambi quotidiani e la rimozione di ostacoli concreti alla partecipazione (come la sistemazione degli spazi o la riorganizzazione in funzione dei bambini di diversa età).

Tab.3.19. Quali tra queste iniziative potrebbero potenziare il coinvolgimento delle famiglie? <i>(più risposte consentite)</i>	N	% di colonna
Incontri e momenti formativi	15	21,24
Supporto per favorire partecipazione	19	27,1
Momenti programmati di incontro al Laboratorio	16	22,9
Scambi quotidiani più frequenti	20	28,6
Totale	70	100

3.4.2 Osservazione partecipante e diario etnografico

Per conoscere i volontari e le famiglie coinvolte nel Progetto è stato necessario entrare a fare parte del loro mondo, da una parte facendo comprendere il mio ruolo e le finalità della ricerca, dall'altra cercando di capire i processi che consentivano ai volontari di vivere un'esperienza diversa dalle precedenti, e alle famiglie di percepirsi non solo come fruitori di un servizio ma co-produttori del progetto stesso.

Come ricorda Silverman (2008) l'osservazione partecipante¹²⁰ è una tecnica di ricerca qualitativa che prevede una partecipazione personale agli eventi, piuttosto che una pura osservazione esterna. L'ambizione, è quella di ricostruire dall'interno il profilo culturale della società osservata che solitamente emerge dalle rappresentazioni condivise delle persone, che di quella cultura sono parte. Silverman e altri (si veda Cardano 2001) pongono l'accento sulla responsabilità di tradurre in concrete operazioni di ricerca il lavoro sul campo, coniugando sensibilità metodologica e obiettività dell'itinerario seguito nel proprio resoconto.

In Corbetta (1999, p.368) l'osservazione partecipante è definita come una strategia di ricerca nella quale «il ricercatore si inserisce a) in maniera diretta e b) per un periodo di tempo relativamente lungo in un determinato gruppo sociale c) preso nel suo ambiente naturale, d) instaurando un rapporto di interazione personale con i suoi membri, e) allo scopo di descriverne le azioni e di comprenderne, mediante un processo di immedesimazione, le motivazioni».

La sequenza delle scelte metodologiche cui è chiamato chi osserva, si configura come «flusso irregolare di decisioni, sollecitate da mutevole configurazione degli eventi che si succedono sul campo» (Cardano, 1997, 50).

In questo *flusso di decisioni*, ho ritenuto necessario condurre la mia osservazione partecipante in maniera 'scoperta' dando a questa scelta una doppia valenza: da una parte, quella di non dissimulare l'identità di ricercatore e dall'altra quella di non compromettere l'identità di assistente sociale, che se 'scoperta per caso' avrebbe potuto generare situazioni paradossali e rappresentazioni errate (di chi dall'esterno entra non per fare ricerca o osservazione, ma per fare interventi di servizio sociale volti a modificare o indirizzare la realtà verso altre direzioni

¹²⁰ Tecnica che nasce nella ricerca antropologica e la genesi dei suoi principi fondamentali è rinvenuta nell'*Introduzione ad Argonauti del Pacifico Occidentale* di Malinowski (1973), libro della genesi dell'antropologia moderna secondo Van Maanen (1988, 10) che mette definitivamente in crisi il modello tradizionale dell'antropologia ottocentesca (che vedeva i nativi come selvaggi primitivi da educare alla civiltà occidentale) introducendo l'obiettivo «di afferrare il punto di vista dell'indigeno, il suo rapporto con la vita, per rendersi conto della sua visione del suo mondo» (Malinowski 1922; trad. it. 1973, 49). Dall'antropologia alla sociologia e dallo studio delle società primitive alle società moderne, questo approccio e modello fu ripreso in modo particolare negli anni '20 e '30 dalla Scuola di Chicago sotto la guida di Robert Ezra Park che realizzò i noti studi sui fenomeni della devianza e della marginalità con esperienze di ricerca che hanno certamente arricchito il modello iniziale, lasciandone però inalterate le caratteristiche di fondo come la residenza in loco dello studioso, la sua condivisione di vita dei soggetti studiati, l'osservazione nell'ambiente naturale dell'interazione sociale, l'uso di personaggi chiave come informatori.

ed obiettivi). Spiegare con chiarezza il mio ruolo mi ha consentito di presenziare in numerose situazioni sociali, non confondendomi con un volontario o un operatore e potendo condurre osservazione non offuscata da altre finalità, se non l'osservazione stessa. Il ruolo di ricercatore per la verità è stato accolto molto positivamente e con curiosità dai volontari, facilitando anche la relazione con le famiglie.

L'esito dell'osservazione partecipante è pertanto contenuta in un diario redatto tra ottobre 2011 e maggio 2012: esso contiene il lavoro svolto nel corso di 8 mesi, durante i quali sono stati effettuati anche i focus group e le interviste in profondità. Nel diario sono stati registrati, solitamente in forma narrativa sia gli elementi più descrittivi (eventi, spazi d'incontro, tempi, azioni e regole di interazione), che le categorizzazioni sociologiche di ciò che stava avvenendo come l'assunzione dei ruoli, lo stile della leadership e i processi in atto. Naturalmente, ho proceduto alla registrazione anche delle emozioni percepite dalla sottoscritta durante gli incontri (resistenza, accoglienza, accettazione, agio o disagio ecc...).

Nel corso dei lavori non è stato facile cogliere il punto di vista dei membri del progetto, le abitudini e tutti quegli elementi impliciti dell'interazione sociale.

Immergersi nel contesto sociale studiato significa vivere *come* e *con* le persone oggetto di studio, condividendone quotidianità, interrogandole e scoprendone le concezioni del mondo e le motivazioni all'agire, al fine di svilupparne una «visione dal di dentro» che è presupposto per la comprensione.

I principi guida che ho cercato di adottare sono pertanto due: (i) il primo riguarda l'immedesimazione nelle vite degli attori coinvolti, come mezzo per comprenderne il loro punto di vista; (ii) il secondo principio prevede la partecipazione alla quotidianità, in un'interazione continua e diretta con i soggetti studiati.

Detto questo, il materiale raccolto è stato molteplice e pertanto ho cercato di sintetizzare in questa parte solo quello necessario a completare e integrare le osservazioni raccolte mediante gli altri strumenti di ricerca, facendo quindi una scelta tra i contenuti ed escludendo quelli che già emergeranno mediante l'utilizzo di altre tecniche.

Spazio e tempo delle relazioni sono stati gli assi portanti delle mie osservazioni. All'interno di queste due dimensioni sono stati osservati il clima organizzativo e la leadership (mediante la partecipazione alle equipe mensili tra volontari) e gli elementi ricorrenti nelle relazioni tra volontari e famiglie (mediante la presenza presso i momenti di laboratorio), come di seguito sintetizzato.

D) Clima organizzativo e Leadership

I momenti di partecipazione alle equipe mensili sono stati momenti molto coinvolgenti, durante i quali sono entrata pienamente a far parte del gruppo in un clima accogliente e favorevole per diverse ragioni. Nel corso delle riunioni in primo luogo è capitato sovente un giro di tavolo di presentazione o di aggiornamento sulla propria esperienza e solitamente questi momenti hanno fatto in modo non solo di valorizzare le differenze, ma di trovare elementi comuni o di confronto e discussione, oltre la scaletta degli argomenti da trattare. Tali momenti, hanno sempre consentito a tutti di intervenire e dare il proprio contributo. Un aspetto peculiare, registrato nel corso di queste riunioni, è il livello di ascolto e d'interesse verso gli argomenti trattati. Il racconto dei nuovi aderenti al progetto, ma anche dei pionieri seppur ripetuto in alcune parti, conteneva sempre elementi nuovi, di interesse e apprendimento per tutti. La posizione del gruppo in forma circolare, l'alternanza tra gli stimoli proposti dalla coordinatrice e gli interventi realizzati dai volontari è avvenuta solitamente nel rispetto dei turni e senza particolari sovrapposizioni. A caratterizzare la bontà del clima (elemento processuale) sono stati non solo i momenti piacevoli, ma anche quelli di acceso confronto, o di grave preoccupazione. Penso, in particolare, ad alcune occasioni in cui era necessario fare scelte operative comuni nei laboratori, come la realizzazione di feste connotate da finalità religiosa, piuttosto che l'acquisto di alcuni beni di uso comune, o ancora l'organizzazione di aiuti e iniziative a seguito del terremoto. I pareri sono stati talora discordanti, ma in maniera sempre molto rispettosa sono state prese le decisioni. Certamente, il clima che si è costruito è stato favorito anche dalle modalità di gestione della leadership da parte della coordinatrice, che ha impostato un metodo di lavoro atto a favorire sempre una comunicazione aperta e reciproca con i soggetti della rete. La creazione di una mailing list tra tutti i soggetti aderenti ha favorito la diffusione di informazioni, iniziative ed eventi, che vanno oltre gli stessi laboratori. All'interno dei diversi gruppi, inoltre, le informazioni non sono filtrate e inviate solamente dai Referenti (fatta eccezione per pochi gruppi), ma nella maggior parte dei casi più volontari di ogni gruppo sono coinvolti direttamente nelle comunicazioni e hanno possibilità di replica. Questi aspetti caratterizzano le comunicazioni in maniera non gerarchica e verticistica, bensì paritaria e co-responsabile.

Ogni incontro viene inoltre preparato mediante alcuni accorgimenti che fanno parte delle regole organizzative, ma anche degli assunti taciti del gruppo: la decisione congiunta di un ordine del giorno che può arricchirsi dei contributi di tutti; la stesura di un verbale compilato dalla coordinatrice e distribuito a tutti; l'appello dei presenti durante le riunioni e la 'gestione'

delle assenze sempre motivate all'intero gruppo; la suddivisione (tacita) del tempo di riunione in due parti, quella delle comunicazioni e quella della discussione.

La fiducia mostrata nel gruppo, la grande capacità di reagire alle difficoltà e la sottolineatura della dimensione di gruppo con frasi come «allora cosa decidiamo come gruppo?», o «ricordate che il gruppo ha deciso di...», hanno certamente favorito l'affermazione di una leadership costantemente orientata allo scopo comune. A questo proposito, ricordo la difficoltà vissuta ed espressa da una delle referenti all'avvio del proprio laboratorio, inattivo da diversi mesi: di fronte a quello sfogo il gruppo è stato esortato dalla coordinatrice a pensare che l'avvio di quel laboratorio potesse essere una punta di orgoglio per tutti, non solo per le persone direttamente coinvolte. Di fatto, questo ha spronato comportamenti partecipativi e di aiuto concreto, mantenuti anche nel tempo. La leadership, intesa come processo di influenza, attivazione, facilitazione e riferimento valoriale, può dirsi agita con uno stile autorevole, direttivo nell'utilizzo di alcuni strumenti e democratico nel processo di assunzione delle decisioni. Rispetto a questo ultimo punto, si può citare l'esempio del processo di approvazione del Vademecum «che contiene un insieme di indicazioni condivise dalla Rete delle associazioni aderenti al progetto che vengono assunte come riferimento e formalizzate (con provvedimento dirigenziale del Comune) a favore di tutti». Il Vademecum, che rappresenta l'insieme delle principali regole di gestione sia interne, del gruppo di volontari, che esterne, delle relazioni con le famiglie, è stato approvato in maniera partecipata mediante numerose equipe di confronto in cui sono stati aggiunti, strada facendo, i contenuti. L'esito finale, per la verità, è quella di un documento prevalentemente volto alla tutela di aspetti formali (la sicurezza, gli alimenti, gli spazi, l'assicurazione ecc...), tuttavia ciò che qui preme sottolineare è il processo di corresponsabilità mediante il quale è stato raggiunto il risultato stesso.

Infine, per quanto concerne i tempi e gli spazi di relazione, come anticipato in precedenza, la continuità del metodo di lavoro (riunioni periodiche costanti, con una buona presenza dei gruppi) e la turnazione delle riunioni presso le diverse sedi associative, hanno assunto implicitamente un significato importante: quello della conoscenza, dell'accoglienza e della responsabilità reciproca rispetto agli impegni presi. Durante i mesi di osservazione partecipante la riflessività del gruppo si è focalizzata pertanto sulle modalità operative da adottare all'interno dei gruppi e nelle relazioni con i soggetti esterni. La tabella 3.20 mostra alcune 'domande guida' che sono state affrontate nel corso delle riunioni periodiche e che testimoniano l'interesse dei volontari a mantenere vivo il progetto e ad alimentarlo, mettendo

in discussione le proprie modalità operative mediante il confronto interno ed esterno con i servizi.

I EQUIPE	II EQUIPE	III EQUIPE	IV EQUIPE
Come possiamo aiutare uno dei gruppi ad avviare il proprio laboratorio? (Azione: invio di nuove famiglie, contatti con i servizi comunali)	Come possiamo migliorare le relazioni con le famiglie? (Azione: confronto tra gruppi sulle diverse esperienze)	E' possibile migliorare la comunicazione tra noi e i servizi sociali, educativi ecc...? (Azione: organizzazione di una riunione)	Quali sono per noi le regole più importanti per la gestione dei laboratori? (Azione: approvazione di un Vademecum)

Tab. 3.20. Principali domande riflessive affrontate nel corso delle equipe mensili del progetto "Laboratorio Compiti"

II) Pratiche ricorrenti nelle relazioni tra volontari e famiglie

Lo sviluppo di pratiche di accoglienza nella relazione con le famiglie è stato uno dei primi tasselli che i volontari hanno cercato di inserire all'interno della loro azione. Alcuni di essi riflettono su metodologie ed esperienze passate che trovano in questo progetto un cambiamento, nella direzione di un nuovo approccio da sviluppare.

« Con questa esperienza abbiamo cambiato il nostro modo di operare, nell'altro Laboratorio attivo da tanti anni c'è sempre stata l'abitudine per i volontari di andare a prendere a casa i bambini e di riaccompagnarli. Parliamo di famiglie con soglie di disagio abbastanza alte, che mediante le visite a domicilio potevamo conoscere meglio conquistando la loro fiducia...[...] Con questo secondo Laboratorio abbiamo dovuto cambiare metodo, l'assenza di risorse ha inciso molto. Diciamo che noi facciamo i compiti però la nostra idea è di essere un sostegno in generale alla famiglia, nel proseguimento delle attività dovremo capire come riuscire a fare qualcosa di più...ad essere più vicini alle famiglie...perché qui per motivi di spazio e di numerosità dei bambini non abbiamo modo di stabilire molti contatti» (S.Egidio)

«I bambini arrivano tutti con i genitori e a parte i saluti solitamente ci dicono se il bambino è un po' arrabbiato o altro e quando li vengono a riprendere abbiamo qualche genitore che si ferma e in realtà fa anche il laboratorio con noi; il genitori di ... l'ultima volta si è fermato e ci ha aiutati a preparare un cartellone» (Portos)

Generalmente, le pratiche che ho potuto osservare in tutti i laboratori riguardano il confronto sul progetto educativo per il bambino e la partecipazione a momenti di festa e di convivialità. Le attenzioni che i volontari dedicano ai genitori sono molte e le famiglie sembrano apprezzare i luoghi e i momenti finalizzati a trascorrere del tempo insieme.

Non sempre tuttavia è facile gestire i tempi, specie quando i bambini finiscono i compiti, e non sono state programmate iniziative specifiche. La difficoltà sembra essere orientata alla divisione dei compiti tra i vari adulti presenti (genitori, volontari): non emergono difficoltà tra volontari e genitori nel trattare gli aspetti educativi, ma quando si tratta di organizzare momenti di gioco o di animazione congiunta, non sempre i volontari si sentono in grado di

chiedere alla famiglie di “fare delle cose”, così come alcune mamme mi riferiscono (sottovoce) nel corso di un’intervista che vorrebbero proporre dei giochi, ma «non sanno se possono o non sanno come fare». Naturalmente, questo è un esempio di quanto osservato in alcuni laboratori, ma non è possibile generalizzare tali osservazioni.

La relazione con le famiglie ha trovato sino ad oggi, strutturazione molto flessibile che varia secondo le esperienze e che, come vedremo, mediante le interviste, trova in un rapporto di fiducia una fonte importante da alimentare continuamente.

Nel corso delle mie osservazioni in generale ho potuto vedere, come le famiglie abbiano libero accesso agli spazi e si muovano in maniera molto autonoma e serena, dimostrando familiarità con gli ambienti e conoscenza con i volontari presenti, che salutano spesso con grandi dimostrazioni di affetto (abbracci, sorrisi). Alcuni di essi, si fermano accanto ai figli e gli altri bambini, assumendo da subito un ruolo educativo, conducendo lo svolgimento dei compiti e chiedendo aiuto agli altri volontari in caso di difficoltà.

Il rapporto con le famiglie è un elemento che si lega anche al rapporto con il quartiere e il territorio, in cui alcuni dei gruppi sentono di essere radicati e altri, invece, auspicano di poter realizzare condizioni che facilitino una generale riappropriazione degli spazi da parte di tutti, in un’ottica sussidiaria:

«Da una parte ha senso, di essere di supporto al market e alle famiglie e dall'altra parte al quartiere, ma non solo come concetto di assistenza ma di risorsa che il quartiere possa sentire suo questo spazio e interagire chiaramente questo è un lavoro a lunga programmazione, cioè..nel senso tu devi entrare nel quartiere con le tue risorse eh...poi sperare perchè comunque non è una certezza, però sperare che comunque le persone del quartiere siano attratte dai progetti e diventino loro stessi parte attiva» (un Referente)

Oltre alla relazione interna famiglie-volontari, l’altra dimensione che approfondirò successivamente è il rapporto tra le famiglie, un capitale che si costruisce e che può, una volta consolidato, essere portato anche all’esterno di questo particolare contesto educativo. Un rapporto che prende avvio mediante legami di amicizia, di afferenza e conoscenza di altri progetti (in un caso, il laboratorio sorge all’interno di un Laboratorio Famiglia nato dall’esperienza di un Market Sociale), oppure mediante l’invio dei servizi sociali.

3.4.3 I focus Group con i volontari

Sotto il profilo metodologico è stato utilizzato il *focus group*, inteso come «tecnica di rilevazione basata sulla discussione tra un piccolo gruppo alla presenza di uno o più moderatori, focalizzata su un argomento che si vuole indagare in profondità» (Corrao, 2009, p. 25). Questa tecnica è stata utilizzata con alcuni volontari delle associazioni e gruppi

aderenti al progetto “Laboratorio Compiti” dopo aver somministrato un breve questionario, inserito all’interno del lavoro di costruzione di un database sui volontari attivi.

Il questionario oltre a fornire alcune prime informazioni in merito al livello di partecipazione al progetto, consentiva di ottenere l’autorizzazione e i dati personali, dei volontari interessati a partecipare ad ulteriori fasi di ricerca.

Dei 70 questionari consegnati a mano, ne sono pervenuti 43.

Fra questi, in 28 casi è stata manifestata la disponibilità a partecipare a successivi momenti di incontro. Ho diviso pertanto i volontari in due liste e i criteri applicati nella scelta dei volontari da inserire nelle liste è stata di massima diversificazione delle appartenenze ad associazioni e gruppi informali di provenienza, tenuto conto anche dell’età, della scolarità e del tempo dedicato all’attività di volontariato.

Il disegno di ricerca utilizzato può dirsi *descrittivo esplorativo*, prevedendo infatti la comparazione tra gruppi diversi, anche se, a fronte dei quattro focus comparativi previsti è stato possibile realizzarne solo due.

L’obiettivo, è stato quello di focalizzare le relazioni (associative e familiari) che si stabiliscono quando si svolge un’attività di volontariato con i bambini in particolare della scuola primaria, offrendo al tempo stesso un servizio. L’attenzione al *bambino* e *alla famiglia* e al concetto di *servizio* erano i due poli di riferimento.

La conduzione ha previsto l’utilizzo di una traccia «strutturata» (Acocella I., 2008, p 119), articolata in una serie di domande (di apertura, transizione chiave e chiusura). E’ stato inoltre previsto l’utilizzo di una storia/stimolo per facilitare il confronto e la discussione, l’utilizzo di tabelle di sintesi e tutti i dialoghi sono stati audio e video registrati.

Nella fase di analisi del materiale informativo si è partiti dalle impressioni annotate a caldo, contenenti le osservazioni sui partecipanti, il tono prevalente della discussione, l’adesione ai compiti (stimoli e discussione autonoma), il ruolo del moderatore.

Essendo possibili vari livelli di analisi del materiale informativo¹²¹ (Cataldi, 2009), la prima decisione è stata quella di una trascrizione integrale delle registrazioni, riportando tutti gli interventi nel linguaggio originale che consentisse di condividere l’analisi anche con la referente del progetto, che ha partecipato attivamente all’interno dei focus group in veste di *recorder*.

Sotto il profilo delle dinamiche relazionali, entrambi i gruppi sono stati introdotti al tema del focus, con una domanda circa le motivazioni legate all’attività di volontariato con i bambini:

¹²¹In relazione alle risorse e agli obiettivi di ricerca, nonché al modo in cui si intende utilizzare i risultati, si può andare da un livello minimo di analisi, finalizzato a descrivere le informazioni emerse integrandole con citazioni e trascrizioni, ad un livello più rigoroso, che prevede l’utilizzo di griglie e di analisi statistica.

con rispetto dei turni tutti i partecipanti sono intervenuti avviando la conversazione. Il clima creato può essere definito confidenziale, anche se, non è stato raggiunto un grado alto di discussione auto diretta da parte dei soggetti.

In entrambi i gruppi non sono emerse inoltre figure leader, sebbene alcune persone siano intervenute con interventi significativi per frequenza e livello di approfondimento.

3.4.4 Dalle note metodologiche all'analisi ermeneutica

I focus group hanno coinvolto i volontari di cinque associazioni aderenti al progetto per un totale di 15 partecipanti.

La prima domanda di stimolo ha dato origine ad una serie di interventi in cui la semantica prevalente ruotava attorno a fattori personali ed emotivi e all'utilità prodotta verso l'*Altro*.

Nelle loro costruzioni discorsive, i volontari hanno affermato che all'origine della loro scelta ci sono diversi gli elementi: buona volontà e istinto; predisposizione e desiderio nascosto; casualità (che fa, sì, che si cominci); passione e riscontro di una grande necessità ("ci sono ragazzi che non sanno la lingua, non sanno esprimersi, ci sono bisogni molto forti e problematici"); il fascino per i bambini stranieri e le loro abilità; la passione per l'insegnamento di un metodo; l'egoismo ("nel senso di provare piacere e di ricevere più che dare"); avere tempo, stare bene ed essere felici; mettere in gioco l'impegno e la responsabilità (di volontari e bambini); poter essere un tramite e un facilitatore; l'interesse alla Persona; il desiderio di far qualcosa e di essere utile a qualcuno; il desiderio di essere utile a quei genitori che con umiltà e intelligenza chiedono aiuto; realizzare uno scambio nel quale il ragazzo può trovare alimento.

Ricevere affezione da parte dei bambini e "giocarsi reciprocamente" nell'impegno in questa attività, sono alcune delle motivazioni che tutti i volontari esprimono.

C'è consapevolezza da parte dei volontari di poter realizzare un loro bisogno di felicità e di benessere solo nella relazione con l'*Altro*.

Il tempo poi, scandisce l'origine e la forma delle motivazioni che spingono a fare questa scelta: ci sono delle casualità che fanno sì che si cominci (un tempo istintivo e improvviso), o delle fasi della vita (dall'adolescenza alla maturità) che riaccendono motivazioni già vissute o fanno scattare una molla interiore, già esistente.

«Quando si riesce a fare un bilancio diverso della vita di quello che si è vissuto fino a quel momento, ...con una consapevolezza e una maturità diversa si è accesa quella luce e mi son chiesto quando davvero sono state felice nella mia vita? » (N5-FG.2)

Solo pochi volontari inoltre sono riusciti a condividere con il gruppo alcune emozioni forti, legate alle origini della loro scelta. Alcuni di essi hanno rievocato i sentimenti di felicità e appagamento provati nell'infanzia e nella vita familiare (con il desiderio di condividere con altri quanto ricevuto). Altri, la contrapposizione ad un ambiente familiare severo e lo scontro costante con un modello educativo improntato al raggiungimento di prestazioni sempre più elevate, permeate da messaggi di *doverizzazione*, come «devi studiare» e «devi essere all'altezza».

In uno dei due gruppi in particolare, la discussione ha reso esplicito il legame tra i ricordi e gli stati emotivi e l'attuale concettualizzazione del ruolo esercitato in questo specifico contesto (figura 3.4).

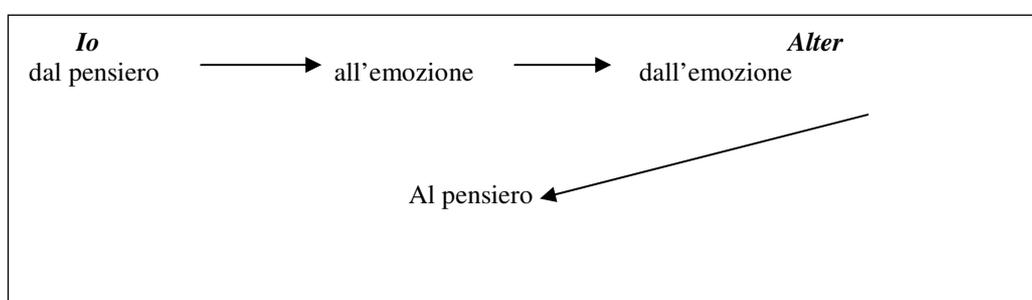


Fig.3.4. Dinamica del gruppo nel corso del 1° focus group realizzato.

Fonte: Registrazione dell'intervento della Coordinatrice del Progetto. Rielaborazione di Vendemia

La parola *scambio* è comparsa fin dai primi interventi, assumendo due declinazioni peculiari nella dimensione del dare e del ricevere: da una parte, è stato riconosciuto con lieve imbarazzo che nell'essere utili a qualcuno c'è un pizzico di *egoismo* «non è semplicemente un atto di pura generosità»; dare, è star bene e trarre beneficio per se stessi; dall'altra, è stato riconosciuto come la relazione di scambio superi il momento del fare (fare i compiti, giocare, ecc..) connotandosi di grandi emozioni. In uno dei gruppi è emerso inoltre come sia importante tenere fede all'impegno preso poiché un'interruzione, possibile visto che si tratta di attività volontaria, ha ripercussioni sia sulla relazione con i bambini, che con gli altri volontari.

«Siamo tutti volontari e può capitare che per motivi vari ci sia la necessità di interrompere, però il rapporto con un bambino non si può interrompere, per cui in qualche modo occorre mantenerlo vivo» (N1-FG.1)

Nell'esprimere le loro motivazioni, i volontari hanno raccontato quello che per loro è l'incontro di tre voci: quella del bambino che sembra dire « a me...mi servi tu!»; quella del genitore, che riconosce la difficoltà per i propri figli, di confrontarsi con una realtà sempre più

complessa e per questo sembra dire «trovo il metodo per poterlo aiutare»; e infine, la voce dei volontari stessi che dicono «ti accompagno nella conoscenza».

Il ruolo che i volontari sentono di avere è pertanto quello di essere dei *facilitatori*, di offrire delle opportunità e delle conoscenze che passano attraverso l'esempio e la condivisione di esperienze.

Qualcuno dice che se una volta *c'era il famoso cortile, la famiglia era il cortile*, dove tutti quanti i bambini del vicinato si riunivano, magari anche senza la presenza fisica di una mamma (che udiva da lontano le voci dei bambini) adesso questo non si vede più, se non forse nelle comunità straniere, che hanno ancora questa sensazione di vivere in una famiglia allargata.

L'intreccio tra motivazioni e bisogni che le famiglie esprimono è pertanto un elemento che emerge in entrambi i gruppi: i volontari affermano che le necessità, alle quali più sovente si trovano a dover rispondere, vanno da interventi urgenti di prima alfabetizzazione, e apprendimento della lingua per i minori stranieri appena arrivati in Italia, a situazioni nelle quali la scolarizzazione è un mezzo per alimentare relazioni improntate al rispetto verso gli altri e l'ambiente circostante, nonché all'impegno, come investimento per ottenere risultati.

Con una domanda di transizione è stato successivamente introdotto il tema del rapporto *con gli Altri*, in questo caso volontari e genitori.

Rispetto alla collaborazione tra volontari, emergono vissuti molto differenti, sui quali influiscono i processi costitutivi, il gruppo stesso, ma anche le scelte operative e il metodo di lavoro.

Sono presenti pertanto gruppi allargati che vivevano e hanno ulteriormente alimentato esperienze di amicizia, integrando al loro interno anche componenti della famiglia (coniugi, compagni, figli, ecc); gruppi che non erano tali e che si sono organizzati anche in forme ristrette (di due tre persone), per adottare un certo metodo di lavoro; e infine, gruppi di volontari che sentono di vivere ancora in una dimensione molto individualizzata, perché non si sono realizzate forme concrete di condivisione. Ogni realtà in questo senso va singolarmente analizzata, anche se, i movimenti interni della maggior parte delle associazioni sono caratterizzati da modelli di integrazione tra volontari (e quindi volti ad un superamento di una relazione privilegiata solo con il referente).

I volontari appartenenti a gruppi già forti al loro interno, suggeriscono che per creare tale dimensione è necessario condividere le finalità, ma anche sviluppare senso di appartenenza, fermandosi a parlare al termine dei momenti di Laboratorio ed esercitandosi *riflessivamente* su come sia avvenuta la relazione con i bambini e con le loro capacità. Il processo di

conoscenza e delle esperienze altrui è il primo passo per potersi integrare e sostenere nel momento del bisogno.

«Non c'è chi fa di più e chi fa meno, ci sono i talenti, c'è chi sa fare delle cose che altre, ma c'è di bello che se c'è un bambino che ha un problema sappiamo tra noi chi per esperienza chi per altro può risolverlo...» (N3-FG.2)

«Giocare in gruppo vuol dire mettere in gioco le competenze, ognuno mette qualcosa, chi ha più abilità riesce a dare qualcosa in più in quel particolare momento questo i bambini lo sanno hanno bisogno che venga detto, sanno che se hanno bisogno di quella cosa vanno da quella persona e trovano qualcuno che si mette al loro pari per mettersi in gioco...» (N2-FG.1)

I volontari hanno affermato come i bambini siano di insegnamento, con quella loro capacità di comprendere, in maniera quasi intuitiva e diretta, senza bisogno di esplicitarlo, a chi fare riferimento e a chi potersi affidare.

Questa sottolineatura ha introdotto un tema, che è quello del difficile rapporto *tra adulti, tra pari*, che è emerso in entrambi i focus group, ma è stato approfondito in particolar modo in uno dei due.

«Io ho condotto per un sacco di anni gruppi di amici e amiche..ho accompagnato adulti nei percorsi e pur condividendo tante cose, non è possibile condurre un gruppo di adulti che non hanno tempo, non si impegnano... ad un certo punto ho detto basta, con gli adulti non riesco più a relazionarmi, mentre con i bambini ...» (N4-FG.2)

«Oggi avere delle relazioni con i nostri pari generazionali è diventata una cosa difficilissima in realtà e sempre più evidente che siamo milioni di persone sole o più semplicemente è molto difficile trarre soddisfazione dalle relazioni, noi siamo esseri che viviamo di soddisfazioni...Si come diceva N4 ci sono delle sovrastrutture negli adulti...» (N5-FG.2)

«Difficilmente con gli adulti riesci a essere alla pari... e questa non vuole essere una fuga, fuggo da una relazione più complicata e impegnativa come quella adulta, e mi rifugio in quella bambina più immediata...probabilmente è andare su un *isola* rilassarsi un attimo e poi tornare sulla relazione adulta che è quella che ci prende tutta la vita...» (N3-FG.2)

Mancanza di tempo, mancanza d'impegno, sovrastrutture (mentali e personali), assenza di soddisfazioni e difficoltà di porsi sullo stesso piano, rendono difficile il rapporto.

Si badi bene, che in questa situazione i volontari fanno riferimento *all'Altro generalizzato*, non citano altri volontari, né i genitori delle famiglie incontrate, ma le relazioni generalmente vissute in tutti gli altri contesti di vita. Il momento dei laboratori sembra pertanto *sollevare temporaneamente* da altre relazioni più faticose.

Alla domanda, «*che cosa è difficile chiedere all'Altro?*» la risposta contiene in sé i valori della lealtà e della sincerità; la messa in gioco delle emozioni; la capacità di affrontarle, contro la paura del giudizio degli altri.

«Sincerità e lealtà sono difficili da trovare (N3), difficilmente una persona sensibile si apre mette in gioco le...emozioni e (N5)... così ricevi la maschera (N1); tante volte ti sembra di porgere la tua mano e poi vedere la tua mano che scivola, è una cosa che i bambini non hanno...è molto difficile entrare in relazione con persone che la pensano come te, ma non perchè sono uguali a te perchè ci vuole un'onda di pensiero che abbia una strada con interessi comuni, perchè poi la diversità unisce è vero, però se tu non fai una strada con interessi comuni, la tua strada diventa un binario parallelo che non si incontra,... oggi più di prima ho difficoltà ad accogliere nella mia ristretta cerchia di amicizie persone nuove...» (N5-FG.2)

«La solitudine dell'adulto è solitudine dell'emozione, l'incapacità di mettersi in gioco, di lasciarsi andare, di sbagliare e di fregarsene [...] del giudizio degli altri, questo controllo dell'emozioni che genera solitudine, non sono gli altri che ti isolano ma sei tu che ti isoli, hai paura del giudizio degli altri...» (N4-FG.2)

Per quanto concerne il rapporto con i nuclei familiari e le persone che afferiscono al progetto, la relazione sembra costruirsi attorno all'esercizio del ruolo genitoriale, (nel senso più ampio del *caring*, che consente al volontario giovane di "essere il fratello maggiore" o del volontario più anziano "di essere nonno, zio o genitore vicario" di quel bambino). Assumere ruolo genitoriale o familiare consente di rapportarsi agli adulti di riferimento sempre come "famiglie", come adulti nel ruolo di genitori, superando le difficoltà delle relazioni con *Alter* o meglio dell'Adulto che c'è in *Alter*.

Quest'approccio consente di ottenere risultati positivi nella relazione con le famiglie che, pur in condizioni difficoltà e problematiche sociali importanti, partecipano ad esperienze positive per i loro figli, con continuità.

Da esplorare però, restano ancora gli effetti di una partecipazione attiva che consenta a questi genitori, per le loro possibilità, di portare avanti essi stessi in qualche modo parti del progetto, facendolo proprio.

La strategia di scommettere sul senso della famiglia sembra fino ad oggi aver funzionato, il progetto prosegue e bambini, famiglie e volontari ne traggono beneficio. Resta da capire e da esplorare se questo beneficio incide, sta incidendo o inciderà a lungo termine, *sull'essere Adulto* e sulla qualità delle relazioni in tal senso.

Per qualche volontario questo tipo di progetto rappresenta una sorta di fattore protettivo verso le problematiche complesse (di bambini e adulti); per altri volontari invece i problemi più gravi vanno affrontati da *strutture organizzate anche a livello di spesa economica*; la parola servizi o servizi sociali non è stata citata, ma il riferimento è chiaro e verrà ripreso più avanti con la storia/stimolo letta nel corso del focus.

Fino a che punto è possibile entrare nella vita delle famiglie che si incontrano? Si chiede qualcuno.

«Fino a che punto possiamo spingerci nella vita privata dei ragazzi? Fino a che punto ti puoi far coinvolgere emotivamente?», accade infatti che «a volte vengono fuori delle cose... da un desiderio forte di confidarsi, qualche volta si intuiscono, qualche volta si sanno perché la scuola ti informa» (N4-FG.1)

Naturalmente, su un tema così complesso non c'è una risposta univoca, anche se viene sottolineata la distinzione tra la natura del proprio ruolo e quella di ruoli professionali o tecnici che, come vedremo, viene ripresa durante la lettura della di una storia/stimolo.

«È sufficiente direi, a mio giudizio la presenza di una persona che da un certo esempio, un certo modo, anche perché spesso non abbiamo le capacità e non abbiamo il titolo, quindi è già secondo me molto importante questo lavoro che si fa...senza entrare nel vivo delle problematiche [...] facendo il nostro lavoro e dimostrando il nostro interesse alla persona, nel senso che il ragazzo capisce subito se la persona che ha a fianco gli vuole bene a quel ragazzo» (N4-FG.1)

« Mi è capitato che una mamma mi abbia chiesto di parlarle in separata sede e sono venute fuori delle dinamiche che io avevo già capito, anche se non ho nessuna competenza, per cui non sia mai.. sostituirsi a una figura professionale! Lei è scoppiata a piangere e io ho cercato di darle un sostegno come persona, qualche consiglio ma non nel senso "fai come ti dico io"...secondo me viene naturale nell'ambito del volontariato e poi ancora di più con i bambini che si intreccino delle

relazioni umane che giustamente ti coinvolgono ed è impossibile che non sia così, perché non siamo delle macchine» (N2-FG.1)

Rispetto alla descrizione del progetto “Laboratorio Compiti” per immagini, parole o esperienze i volontari tratteggiano i seguenti elementi:

- Bambini, genitori e volontari che ballano insieme (ci si riferisce ad un’esperienza vissuta)
- Operosità di mamme, bambini, volontari
- Un rito di passaggio
- Non è un'altra scuola è un ambiente diverso anche se si fanno i compiti, si studia, ci si mette di fronte alle difficoltà.
- Un puzzle dove tante tessere in modo più o meno complicato trovano il modo un incastro
- Aiutare questi bambini ad integrarsi e a socializzare, perché è vero che loro vengono perché hanno una problematica dei compiti, ma in realtà i compiti nascono qualcos’altro, una difficoltà che per lo straniero può essere la lingua, per un altro la mancanza di un
- Un focolare di fratellanza
- Un modo per le mamme di incontrarsi
- Volontà di darsi una mano
- Un grido di allarme, il campanello che i bambini danno alla tua adultità
- E' un gioco di regole/ non regole
- Un modo per aiutare i genitori quando non sanno come rapportarsi e come giocare con il bambino
- Un’esperienza in cui bambini più grandi aiutano i piccoli
- Un luogo di confronto che non è facile e non sempre se ne esce bene; la parola confronto da anche l’idea che se il bambino non vuole devi provarci e continuare a lavorarci, così il volontario deve cercare di portare avanti sempre anche nelle difficoltà le cose, questo è l’insegnamento che si può dare ai bambini.

Tabella 3.21. Sintesi delle risposte alla domanda “Come descrivereste per immagini, parole esperienze, il laboratorio Compiti?”.

Infine, nell’ultima parte dei focus l’utilizzo di una storia/stimolo ha avuto come obiettivo quello di capire il significato della parola *famiglia* e delle relazioni tra ruoli istituzionali e non, prendendo ad esempio la storia di un bambino e la sua famiglia attorno al quale ruotano volontari, educatori, e assistenti sociali.

Per la maggior parte dei volontari la storia letta è molto simile a quella di tanti bambini che afferiscono ai laboratori; si tratta di storie che dimostrano in genere le grandi potenzialità che hanno le reti più prossime a supportare le famiglie, anche con gravi problemi.

Il Laboratorio Compiti può diventare una forma per trovare un “proprio spazio di comunicazione” (secondo un volontario che cita l’esempio di una madre che prepara una torta da mangiare insieme, al di fuori della *normale abitudine* di festeggiare i compleanni) così come la mamma di *Francesco* (nella storia letta) si è sentita accolta e ha trovato uno spazio in cui portare se stessa e in cui poter offrire qualcosa di sé.

«il gruppo ti serve per spalmare quelle che sono le difficoltà, diluirle...nel senso di si viverle in maniera più semplice e naturale,... dev'essere fatto un lavoro in cui tutte le parti ci entrano in proprio, l'educatore, la famiglia, il volontario, la mamma il papà, l'assistente sociale, il bambino... nel senso che il gruppo fa forza e le problematiche vanno a calare, e in questo caso non hai più un livello 100 ma 40» (N2-FG.2)

« Secondo me la storia di Francesco fotografa una realtà, cioè né la scuola, né i servizi educativi, le istituzioni, il comune hanno i mezzi per andare incontro alle criticità che ci sono, per cui è prezioso l'aiuto dei volontari che lo fanno per passione, per convinzione, affezionandosi ai bambini e creando le relazioni e il rapporto con le famiglie» (N1-FG.1)

«L'aspetto meno tecnico secondo me aiuta di più il ragazzino, si trova di fronte ad una persona disinteressata, nel senso che non c'è un ruolo preciso, dove lui potrebbe sentire un certo distacco, mentre con il volontario ha un rapporto più, come dire un pochino più personale» (N4-FG.1)

«Emerge la carenza di chi deve stare vicino alle famiglie, lo Stato non c'è» (N1-FG.2)

«io tante storie dei bambini non le so e non mi interessano, io vado con passione, con la passione porto, in quel senso, quindi il sostegno che ha trovato quel bambino Francesco è quello, la passione, l'onestà di intenti, io ti aiuto, poi se so i tuoi problemi, mi regolo di conseguenza, però io a volte preferisco non sapere per non avere condizionamenti, perchè poi dopo parto con quello che ho studiato che so...e quindi mi faccio domande, "cos'ha quello?...no forse.." e allora non sono più una volontaria..che ruolo ho? .che poi il tuo essere te stesso la tua compassione è la terapia tante volte, la passione di donare te stesso così semplicemente... e poi ci sono quei meccanismi talmente sottili e profondi che sbloccano i bambini su quelle situazioni, si è sentito importante per qualcuno, e quindi magari trova giovamento» (N4-FG.2)

In queste testimonianze – ed in particolare nell'ultima - si comprende il senso profondo della distanza, ma anche dell'utilità, di due ruoli che hanno significato diverso e ben specifico nelle aspettative: quella del tecnico, che lavora prevalentemente con strumenti di valutazione e intervento, e quella del volontario che (pur avvalendosi di conoscenze e competenze professionali, in virtù del proprio lavoro o di altre esperienze) si pone come priorità quella di affiancare, di "stare con" le persone ed esprimere le proprie passioni per alimentare rapporti positivi. In questo contesto la parola *servizio* evoca più qualcosa di istituzionale e prestazionale, che non un luogo di prossimità (come descritto nel capitolo 1). O meglio, non esiste un riconoscimento nella definizione teorica di *servizi relazionali* che è stata trattata meglio in precedenza e presa a riferimento.

Per quanto riguarda il fondamento del "valore famiglia", i volontari hanno fatto riferimento a elementi simbolici diversi. La finalità di quest'ultima stimolazione era di comprendere quali aspetti consentissero alla famiglia di essere intesa come valore. Le posizioni assunte sono le seguenti:

- 2 La famiglia è Unione, è radice, è vita, è essere se stessi incondizionatamente, è dare e avere, è la normalità (talmente naturale che non richiede di essere discussa), è quel posto che ti fa sentire importante, è terreno fertile per coltivare un seme
- 3 E' la sorgente, il torrente e il letto dove questo seme che è nato, è accompagnato con tutte le tortuosità, le pietre, i ciotoli, il tratto galleggiante la discesa la cascata, fino ad arrivare nel grande mare che è la vita
- 4 E' necessario riuscire a emanciparsi dalla famiglia con quello che di positivo o negativo che si è vissuto, riuscire a fare una vita diversa,
- 5 Nella famiglia che formiamo portiamo il nostra bagaglio precedente per cui se quello è stato negativo rischiamo di portare anche nella nostra vita quei problemi
- 6 La famiglia non sempre c'è
- 7 Tanti problemi nascono proprio all'interno che ci rovinano molto spesso la vita
- 8 Non è così fondamentale, ognuno fa un percorso individuale
- 9 Certe malattie nascono da questioni familiari

Tabella 3.22. Sintesi delle risposte alla domanda: "Quali aspetti difendere della famiglia?".

3.4.5 Le interviste in profondità con le famiglie coinvolte

L'analisi delle interviste in profondità alle famiglie coinvolte nel progetto rappresenta la fase conclusiva dell'esplorazione. Dopo le interviste preliminari non strutturate ai referenti dei Laboratori e gli approfondimenti realizzati nel corso dei focus group, è necessario ascoltare la voce delle famiglie che stanno assumendo a vari livelli un ruolo all'interno del progetto. È certamente prematuro parlare di una soggettività attiva piena, ma indubbiamente ci sono dei movimenti che stanno producendo benefici, ampliando le relazioni (nella maggior parte delle testimonianze raccolte) e spingendo alcune famiglie a gestire direttamente i laboratori, mossi dalla condivisione della *mission* generale del progetto, e da obiettivi relativi al contesto specifico di appartenenza.

Sebbene l'intervista non consenta di realizzare quella immersione profonda nella realtà sociale, che il ricercatore può compiere con l'osservazione partecipante, l'obiettivo di fondo resta comunque quello di accedere alla prospettiva del soggetto studiato, coglierne le interpretazioni, i suoi sentimenti e i motivi delle sue azioni (Corbetta, p.405). Le interviste faccia a faccia in una relazione a due, talora a tre, se presenti entrambi i coniugi oppure uno dei genitori e un figlio, richiedono la creazione di uno specifico spazio di ascolto e di accoglienza. E' utile dunque ricavare uno spazio dedicato, a latere delle attività in corso, senza che le stesse vengano interrotte e nel rispetto degli accordi stipulati precedentemente l'incontro.

Una presentazione preliminare alla famiglia da parte del referente di Laboratorio, degli scopi e della tipologia di ricerca, è stata necessaria a favorire la creazione di un clima di interesse e fiducia. Rassicurare gli intervistati sul fatto che non occorre essere esperti per rispondere, ma che anzi proprio il caso specifico e il particolare punto di vista erano interessanti, ai fini della ricerca, è stato utile a far abbassare le difese emotive o a far decantare immagini artificiali di sé.

Sotto il profilo metodologico, la costruzione di una traccia strutturata di domande, ha lasciato spazio ad un ordine e ad una formulazione abbastanza libera, adattata nelle modalità alle esigenze degli stessi interlocutori. Lo stile comunicativo è stato pertanto improntato alla confidenzialità, non irrigidita sulla soddisfazione delle attese (dei risultati di ricerca), bensì orientata continuamente ai significati e alle dimensioni esplorate dall'interlocutore, anche al di fuori della scaletta. Prime di entrare dunque nel merito delle interviste, ritengo utile aggiungere alcune considerazioni.

Il primo contatto con chi "rilascia l'intervista" può generare in quest'ultimo un certo imbarazzo, specie se è la prima volta; d'altro canto far leva sulla ricchezza che la singola

esperienza contiene può spronare l'intervistato a riflettere su aspetti toccati in precedenza solo superficialmente e ad esprimere pareri e osservazioni, dei quali non aveva piena consapevolezza, fino a quel momento. La conversazione può trovare modulazione differenziata anche in relazione alla lingua utilizzata, o a singole parole, per incontrare le esigenze di un genitore straniero ad esempio. In tal caso una maggiore distanza dalla traccia ipotizzata, può essere utile per la reale comprensione dei significati attribuiti ai temi da parte dell'interlocutore.

L'esperienza professionale di colloqui di servizio sociale, come ne mio caso, può senz'altro favorire l'impostazione e la realizzazione di un'intervista in profondità. L'intervista come il colloquio di servizio sociale persegue un obiettivo chiaro, utilizza un metodo di lavoro (traccia più o meno strutturata e piano di analisi dei dati rilevati) e si configura in un paradigma teorico di riferimento (nello studio di caso trattato, di tipo relazionale). Esso è improntato all'ascolto, all'empatia, alla sensibilità verso le reazioni emotive e le impressioni suscitate nell'interlocutore. La stessa costruzione delle domande è parimente strategica nella misura in cui cerca di favorire la circolarità¹²² delle informazioni, focalizzandosi sugli aspetti dinamici e relazionali del tema esplorato. Oltre a questi aspetti di similarità, sono però anche delle differenze.

Rispetto al colloquio di servizio sociale, l'intervista qualitativa non ha finalità e non utilizza strategie di cambiamento, non mira alla soluzione di un problema e soprattutto si inserisce in una relazione che non è di aiuto, ne tanto meno asimmetrica a favore del ricercatore (up-down), anzi. L'intervista qualitativa, entro un paradigma interpretativo e relazionale, consente di far emergere il potenziale espresso dall'interlocutore, ritenendolo il maggiore esperto della situazione vissuta e in grado, mediante l'interazione con il ricercatore, di ricostruire la sua realtà pervenendo così a quella "visione dal di dentro".

Howard Schwartz e Jerry Jacobs (in Dal Lago A., 1987, p.38) a proposito del paradigma interpretativo, citano un elemento che è possibile ritrovare anche come fase del lavoro sociale che è la "definizione della situazione" o domanda/problema come declinata più sovente. Essi affermano che «la sola "vera" realtà sociale è quella vista dall'interno [...] se si vogliono comprendere i fenomeni sociali, è necessario che il ricercatore scopra "la definizione della situazione" data dall'attore, cioè la sua percezione e la sua interpretazione della realtà, e il

¹²² Il principio di circolarità, insieme a quello di ipotizzazione e neutralità, rappresentano la base tecnica di conduzione dei colloqui di servizio sociale, cui fa largo riferimento l'approccio sistemico, per individuare i patterns relazionali dominanti e scoprire il sistema di funzionamento familiare. In questa sede il principio di circolarità è utilizzato solo in riferimento all'utilità di adottare domande che siano focalizzate sui rapporti, sui mutamenti e sulle differenze vissute nell'ambito dell'adesione al Progetto studiato. Vengono meno invece tutti i riferimenti ad un tipo di "investigazione" di tipo asimmetrica, in cui le strategie dell'influenzamento e della negoziazione sono utilizzate per produrre un cambiamento nella persona, in relazione ad una particolare condizione problematica.

rapporto di entrambe con il suo comportamento [...]. In questa prospettiva i significati sociali (che orientano il comportamento) non si esauriscono nelle attività, istituzioni, o oggetti sociali in quanto tali».

Avvicinarsi alle famiglie coinvolte nel Progetto ha richiesto una adattamento dello schema di interviste ipotizzate in un primo momento¹²³, e pertanto è stato possibile intervistare 9 famiglie afferenti un unico Laboratorio Compiti inserito all'interno di un Laboratorio Famiglia, e 4 mamme che da poco tempo partecipano attivamente ad un Laboratorio Compiti, in una frazione della città. Ho avuto modo inoltre di conoscere alcuni genitori con i quali stabilire contatti informali, in particolare nel corso di due occasioni di festa realizzate in città, una in un parco della zona centrale ove è presente un Centro Giochi *Gommaland* e una festa realizzata presso la sede di una delle giovani associazioni coinvolte. L'obiettivo in quel caso era proprio dare visibilità al nuovo laboratorio compiti, farlo conoscere a tutti i bambini e famiglie degli altri laboratori e nuclei del quartiere che non afferiscono ancora a questo Progetto, mediante l'invito di chi già inserito.

3.4.6 Le famiglie verso un modello di rete

Le testimonianze raccolte, da alcuni familiari (mamme e papà) coinvolti in varia misura all'interno del progetto, si sono focalizzate su alcuni elementi principali:

(i) sul senso del progetto

Dalle parole dei genitori intervistati emerge con chiarezza che il senso del progetto risiede “nelle relazioni”, che in una logica generativa vede crescere in particolare le modalità con cui le stesse si evolvono. La prossimità e la caparbieta nel mantenere vivi i legami, sembrano essere i valori maggiormente apprezzati. Per qualcuno il laboratorio è un punto di riferimento e sollievo dai problemi quotidiani. A tutti i genitori intervistati è stato chiesto “se” avessero modo di fermarsi presso i laboratori ed eventualmente con quali modalità, ipotizzando inizialmente che si trattasse del criterio principale per discernere il livello di partecipazione al progetto. Come mostrano le interviste e come di seguito si comprenderà, il fatto di fermarsi durante lo svolgimento dell'attività dei compiti rappresenta solo una delle modalità di realizzare la partecipazione, ma non l'unica e non sempre possibile, non solo per l'esistenza o meno di luoghi idonei, ma per le esigenze dei bambini stessi, che “rivendicano” nei confronti dei genitori degli spazi di autonomia. Nelle parole dei genitori, il senso della loro

¹²³ Come già accennato, la forte autonomia organizzativa e gestionale dei singoli gruppi e associazioni ha reso indispensabile di volta in volta concordare interviste e visite presso i Laboratori con i singoli Referenti, trattandosi di modalità da gestire direttamente con loro. L'andamento delle attività, il tipo di ruolo esercitato dal Referente, in relazione alle famiglie, lo spostamento degli appuntamenti fissati, sono tutti fattori che, sommati alla scarsità di tempo della sottoscritta, hanno inciso sul numero e sulle famiglie da intervistare, afferenti il progetto.

partecipazione si è realizzata costruendo attorno a se nuove reti amicali e di vicinato, che sono diventate più forti, che hanno maggiori scambi, e che hanno consentito di vivere esperienze altrimenti non possibili. Partecipare significa inoltre affrontare i problemi dei figli, dare delle regole e non *scappare dalla realtà*.

«solitamente non mi fermo al Laboratorio, cioè con i ragazzi parliamo sempre sono molto carini e mi dicono tutto anche di come è andata se ci sono delle cose da fare o mi danno delle informazioni, quindi diciamo che ci fermiamo sempre un po' anche a fare due chiacchiere, però no, stare dentro con la bambina a fare i compiti o altro no...Ho partecipato, con mio marito, a delle feste molto belle, sono venuta con tutte e due le bambine e siamo stati in compagnia, quello è stato un bel momento per stare insieme, poi i bambini si divertivano e noi avevamo un momento diverso». (N2 una mamma).

«Ho avuto e ho un'esperienza un po' bruttina con mia figlia, perché essendo molto brava a scuola, praticamente ho scoperto che altri compagni della classe la ricattavano e le dicevano: "siamo tuoi amici solo se ci fai i compiti, o solo se mi fai copiare quella cosa...". Insomma, io me ne sono accorta perché mia figlia non ha un'amica del cuore, non ha nessun rapporto forte con un'amica o un amico, è possibile? Ad un certo punto volevo cambiarle classe, ci avevo pensato, ne ho parlato alle insegnanti e loro non mi hanno detto parliamone, affrontiamolo, ma "capiremmo se volesse fare questa scelta". Questo per dire, che mia figlia ha avuto benefici venendo qui sia nel rapporto con i compagni, sia con le figure adulte che si prodigano, fanno di tutto». (N3 una mamma).

«Cosa potrei fare io per il laboratorio? Rispettare le regole, partecipare alle iniziative, venire alle riunioni, insomma secondo me è giusto partecipare visto che mio figlio viene qui, perché a volte si sa tra bambini c'è quello con più o meno regole ed è giusto confrontarsi e che tutti i genitori siano consapevoli che dei limiti devono esserci e anche i bambini a volte vanno ripresi e anche noi dobbiamo essere più d'accordo. Poi non sono assolutamente razzista ho amici di tutte le etnie, mio figlio per dirle, a scuola è con altri 5 parmigiani, gli altri 15-16 sono stranieri, immigrati insomma ormai le classi sono tutte così, quindi se anche qui ci sono differenze non c'è niente di strano. Solo a volte ci sono genitori che li lasciano più liberi, senza regole, allora quello non va bene bisogna che siamo noi per primi. Qualcuno a volte mi ha detto "eh ma lo mandi là, ci sono molti stranieri, cosa imparano..." insomma e io gli ho risposto: "*ma guardate che questa è la realtà e noi dobbiamo aiutare i nostri figli a viverla non a scappare*". (N4 un papà).

«Quando veniamo ci fermiamo sempre con gli operatori e anche con gli altri genitori, per noi è un ambiente familiare, ormai ci appartiene, speriamo proprio che il Comune non tolga questo spazio sarebbe davvero un peccato. Certo, non è che facciamo noi i compiti con i bambini, perché è proprio uno spazio loro, poi davvero noi a dire il vero facciamo fatica a seguirli, non si capisce niente, il metodo,... cambiano sempre ed è diverso da come facevamo noi, a volte è nostro figlio che ci dice a noi come fare. Quando il bambino sta qui, per quella oretta, approfittiamo per fare spesa, un giro, finire le commissioni, solo la domenica ci si riposa». (N5 mamma e papà).

«Mah forse, la vicinanza, l'affetto, mi sono sentita supportata, avevo bisogno insomma anche di questo»(N8 una mamma sola)

«Uno spazio come questo consente a noi e i bambini di avere sollievo dai problemi quotidiani, noi siamo soli qui a Parma, quindi questo è un punto di riferimento per noi». (N9 un papà).

(ii) sul valore aggiunto del progetto in termini di "apprendimento e di ricchezza"

acquisita nelle relazioni interne («che cosa può dire di aver imparato nella relazione con i volontari?»)

Acquisire competenza riflessiva richiede esercizio e tempo per ripensare le relazioni che si sono costruite; nell'ambito delle interviste, molti genitori mi hanno espresso la carenza, la mancanza di abitudine ad esercitarsi in questo senso, ringraziandomi dello stimolo offerto che gli ha consentito di ripensare quanto vissuto negli ultimi mesi oppure nell'ultimo anno in termini di relazioni. Stimolati a ripensare il rapporto con i volontari, le famiglie esprimono identificazione nel ruolo assunto da queste persone, oltre che ammirazione e desiderio di poter fare altrettanto.

«Beh, vorrei avere la loro tranquillità, la loro calma e poi ho visto che con i bambini serve anche per dare delle regole e per farsi rispettare [...] A me piace fare le feste, sì perché no, anche aiutare se sono capace, non so se posso fare molto non sono come loro, ma se avessero bisogno lo farei poi sono tutti volontari loro, è davvero da apprezzare non so come facciano». (N2 una mamma italiana).

«Loro sono davvero molto bravi e competenti, poi davvero è ammirevole che siano molti i volontari, tutti ragazzi motivati anche a me è venuta voglia di fare delle cose a vedere loro, uno dei volontari lo conosco da bambino quindi sono contenta e tranquilla in questo ambiente che è sempre molto familiare, ecco si direi che la familiarità è la cosa bella». (N3 mamma italiana).

«L'ambiente è familiare questo bisogna dirlo, perché i ragazzi son sempre disponibili sono bravi attenti, insomma nulla da dire [...] poi, diciamo che anch'io come mio figlio, facciamo fatica a dare confidenza subito, a fidarci, poi una volta conosciute le persone nessun problema; quindi con loro, si vede proprio un modo di fare subito amichevole di fiducia ecco, mi son trovato bene per questo». (N4 papà).

«Io (mamma) rimango sempre stupita, perché loro hanno sempre il sorriso sulla bocca, sono sempre gentili, ti accolgono come a casa e poi sono volontari, tutte persone che insomma hanno le loro cose però vengono qui; io, devo dire che vedendo tutto questo, avrei proprio voglia di farlo anch'io, certo per quello che so fare. Comunque, la cosa che apprezzo tanto è che loro anche se riprendono i bambini lo fanno sempre con garbo, sanno sgridarli, insegnargli nel modo giusto, questo mi ha colpito molto. Mi colpisce come si comportano, ma non so noi (sguardo rivolto al marito) non siamo così o non ci riusciamo, cioè a casa ci sono sempre tensioni, problemi, cose a cui pensare non so..essere come loro...». (N5 mamma e papà).

«Beh, vorrei avere quella serenità, io lavoro con le persone anziane e non è sempre facile, avere pazienza insomma capisco che quando hai a che fare con gli altri è difficile anche se con i bambini forse è meglio». (N6 una mamma africana).

«Dolcezza, pazienza, professionalità, sì, queste sono le parole che mi vengono in mente pensando a questo laboratorio e alle attività che si fanno per i bambini, che vengono davvero seguiti». (N8 una mamma sola con due bimbi).

(iii) sul tipo di relazioni sociali innescate all'interno e all'esterno del progetto

Le relazioni per essere capacitanti devono generare cambiamenti da reinvestire nella vita quotidiana, nelle difficoltà e negli ostacoli da affrontare ogni giorno. I genitori intervistati hanno necessità di aiutarsi, per conciliare i differenti ruoli e gli impegni lavorativi che (forse può sembrare banale dirlo) ma tolgono tempo e spazio alla possibilità di incontrarsi.

«Conosco in particolare il mio connazionale e mi saluto con tutti, non ho amicizie in più, però con questo che conosco adesso ci vediamo di più la domenica stiamo insieme ormai i bambini sono abituati a giocare insieme». (N1 papà di origine marocchina).

«Ma diciamo che i rapporti più stretti ce li ho con la mia vicina con lei si ci vediamo di più adesso e abbiamo più occasione di fare cose insieme e aiutarci praticamente tutti i giorni, una volta per una cosa una volta un'altra». (N2 una mamma italiana).

«Siamo venuti alle feste, ad esempio a Natale e quella della castagna che è stata bella, poi abbiamo partecipato alle riunioni mi sembra due, con tutti i genitori e lì è stato utile perché abbiamo parlato dei bambini e anche delle regole di comportamento, perché sa i miei bambini sono bravi ma quando stanno tutti insieme possono disturbare creare problemi quindi è giusto parlarne». (N3 mamma italiana).

«Nell'accompagnare i bambini al laboratorio spesso capita che ci turniamo, se uno lavora o se l'altro ha bisogno, è capitato spesso, insomma [...] solitamente ci fermiamo a parlare con i volontari, gli operatori e gli altri genitori, stiamo qui prendiamo un caffè, ormai è un'abitudine sì anche perché qui c'è un po' di spazio quindi si può, poi è chiaro che durante l'attività dei compiti in sé loro sono molto bravi, noi non rimaniamo». (N4 un papà).

«Le feste sono molto belle, ricordo quella della castagna e di Natale, abbiamo giocato a tombola ho giocato anch'io, che ridere mi è piaciuto! [...] Lavorando e facendo i turni mi fermo poco ai Laboratori, non conosco molte persone qui, spero però di conoscere altre famiglie, per ora ci salutiamo solo questo». (N6 mamma africana).

«Il momento del Laboratorio è un momento davvero autonomo e di mia figlia, a volte si cerca di allontanarsi velocemente proprio perché il tempo a disposizione è poco e perché così i bambini mantengono l'abitudine di entrare in maniera più ordinata. Certo a volte è un peccato perché ci si incontra poco con altri genitori, facendo così, però poi capita ad esempio che

ci fermiamo all'uscita. Comunque avendo un figlio piccolo e turnandomi con mio marito per tenerlo, poter avere un centro come questo è una grande utilità. [...], per adesso non si sono create altre amicizie, piuttosto mi piacerebbe conoscere di più i volontari, anzi forse lo proporrò magari anche per imparare...chissà un giorno, mi piacerebbe, però sì, abbiamo avuto poche occasioni di confrontarci». (N7 mamma italiana).

«Noi non riusciremmo a partecipare direttamente ad organizzare le attività piuttosto che altro, abbiamo limiti lavorativi e familiari, perché siamo soli, ma certamente partecipiamo alle riunioni per discutere anche con gli altri genitori delle regole e di tutto quello che si può organizzare per i nostri figli per dargli delle occasioni». (N9 un papà).

(iv) sul benessere generale del bambino (e della famiglia)

Il benessere è un obiettivo decisamente raggiunto nella voce di tutti gli intervistati e sebbene tali interviste non abbiano alcuna pretesa di generalizzazione, il dato comunque che emerge e ritorna anche nel corso delle osservazioni partecipanti, è l'emozione di genitori e bambini nel descrivere un'esperienza che ha assunto significati spesso molto profondi, anche perché legati a storie e vicende personali difficili, di solitudine (il caso del genitore solo) o di problematiche specifiche dei figli legate a disturbi dell'apprendimento, che influiscono anche sulla socializzazione di tutto il nucleo familiare. Questi adulti, spesso impreparati e poco supportati, si sentono genitori incapaci, fallimentari, vivono stati di ansia e sensi di colpa perché sentono di non aver garantito ai figli il massimo per essere accettati, per inserirsi nei gruppi; loro stessi, si sentono lontani dagli altri genitori e alimentano un circolo vizioso di isolamento. L'inserimento di questi bambini in un contesto non scolastico, permeato da relazioni volontarie e differenziate (mette insieme bambini di età diverse che esprimono anche competenze diverse) aiuta i figli, ma anche i genitori a uscire dal loro abituale vissuto di "inferiorità" e "colpa". Quello che sto qui cercando di descrivere è quello che, accanto alle affermazioni sotto riportate, i genitori mi hanno comunicato con momenti di commozione, di esitazione, di silenzio prolungato.

«Quello che è importante secondo me, è che qui la bambina sta con gli altri, lei cerca molto gli altri bambini, noi non abbiamo altri figli o altre persone della famiglia e a lei piace molto stare in compagnia, la mattina al sabato mi dice subito appena sveglia: "papà dai, che devo andare a fare i compiti" e magari è ancora presto, ma ci viene volentieri[...] poi quello che secondo me è più importante è qui i bambini possono *concorrere* con altri bambini, vogliono far veder che ci riescono, cercano di fare meglio degli altri e così diventa un gioco ed è molto diverso da casa, e da scuola... perché a casa la bambina si distrae, poi corre da una parte all'altra, insomma con la mamma fa molta più fatica, e ci mette tanto tempo, mentre venire qui per lei è come giocare e non è pesante, poi è in prima elementare è ancora piccola». (N1 papà di origine marocchina).

«Quando la bambina viene al centro, queste permette di alleggerire molte tensioni, con la bambina è così hanno una montagna di cose da fare, un programma che io non capisco perché sia così...e non è facile si scatenano delle dinamiche per cui andiamo a litigare, ci si innervolisce anche io non riesco [...] poi qui è tutto diverso dalla scuola, hanno un'altra sensibilità, sono molto bravi e danno una spinta a fare tante iniziative, quando vieni qui ti accolgono sempre con il sorriso, sono sempre gentili, insomma c'è un ambiente molto bello io sono contenta anche del rapporto con loro». (N2 una mamma italiana).

«Questa è un'esperienza diversa dalla scuola, poi io non sono molto contenta della scuola per niente, poi c'è anche da dire che i miei figli hanno caratteri diversi [...], è bello perché c'è la possibilità per i bambini di aiutarsi, a mia figlia che è davvero brava, ma non lo dico io anzi ho avuto anche problemi per questo, piace aiutare anche i più piccoli, quindi finisce i suoi compiti aiuta anche gli altri bambini, mentre a casa con il fratello non fa così è più facile che si prendano in giro che inizino a litigare, quindi mi piace questo centro perché da una possibilità che altrimenti non potrebbero avere. Sto pensando di fargli frequentare anche il Laboratorio estivo». (N3 mamma italiana).

«Direi che mio figlio è migliorato soprattutto per il carattere proprio perché è timido e quindi ha bisogno di stare con gli altri, poi quando è qui si aiuta molto con gli altri bambini, insomma hanno la sensazione di essere più autonomi». (N4 un papà italiano).

«A noi questo ambiente piace perché ci sono le regole che sono in linea con quello che noi vogliamo per nostro figlio (mamma), cioè se una cosa non è in linea allora la evitiamo, deve essere in un certo modo, con una certa serietà. Mio figlio, il suo difetto, è farsi trascinare dagli altri. Tutti (papà) si fanno trascinare a quell'età. Comunque (mamma), io penso che qui è molto meglio della scuola e possiamo seguirli di più anche noi». (N5 mamma e papà).

«La bambina sicuramente prova di più a fare le cose da sola, non si scoraggia subito, le piace molto stare con gli altri e poi confrontarsi con bambini anche di altre età è un vantaggio. Poi l'esperienza della scuola è abbastanza difficile perché forse anche le maestre fanno fatica con 26 bambini a gestire i caratteri più forti che di fatto, adesso, nelle classi prevalgono e le insegnanti chiedono il nostro aiuto, ma poi succede che chi si attiva sono i genitori dei bambini più seguiti, quindi insomma un circolo vizioso che non si riesce a rompere, questo per dire che il contatto con le regole a scuola è difficile, per tutti credo, e quindi almeno in un ambiente così invece è maggiore, poi ovviamente sono numericamente inferiori [...] mia figlia ha imparato il senso dell'autonomia e del riuscire a fare da sola, è un po' una sfida! E così anche noi a casa abbiamo iniziato a pretendere quella autonomia conquistata, perché a volte un genitore non capisce se le richieste di aiuto sono più per noia e per pigrizia o per reale disagio, insomma non è facile distinguerlo». (N7 una mamma italiana).

Una nota sull'accesso al progetto, conferma e consente di spiegare meglio un dato già rilevato nel corso della *survey* sull'accesso dei volontari a quest'esperienza, ovvero la mediazione della rete di conoscenze, che crea un canale privilegiato e di legame fiduciario. Alcune famiglie sono arrivate tramite l'invito di conoscenti, genitori di altri bambini compagni di classe del proprio figlio o anche mediante pubblicità cartacea o via internet. Poco importa, tuttavia, se si tratta di vie informali o formali, poiché la molla che ha fatto scattare poi la decisione di partecipare è proprio, nella maggior parte dei casi, una conoscenza che nel corso del tempo si è approfondita. In questo senso la soggettività delle famiglie ne esce più forte e si moltiplicano le esperienze di socialità e di familiarità, che altrimenti non si sarebbero realizzate.

«Sono venuto a conoscenza di questo centro attraverso un mio connazionale che era già venuto anche se suo figlio è più grande, mi ha detto guarda c'è questo posto dove i bambini stanno insieme, stanno bene, fanno i compiti e giocano un po', allora mi è piaciuto l'idea e anche a mia moglie. (N1 papà di origine marocchina)

«Una mia vicina di casa portava qui la figlia e allora mi ha detto com'era il centro e ho fatto domanda per vedere se c'era posto e poi mi è piaciuto». (N2 mamma italiana)

«Siamo venuti alla festa di inaugurazione del Laboratorio Famiglia, quindi proprio quando ha aperto, ci è piaciuto molto, insomma una cosa un po' diversa libera e poi bella anche come struttura, poi ho provato a chiedere, loro volevano venirci però non sapevo bene anche perché diciamo loro sono dei bravi bambini, vanno bene a scuola, responsabili, insomma all'inizio mi sembrava quasi di togliere il posto a qualcun altro, però poi abbiamo fatto il colloquio, il posto c'era per iscriverli e allora ho detto perché no». (N3 mamma italiana)

«Ho trovato un volantino nella posta, poi si mi sembra avessi visto delle pubblicità e quindi siamo venuti a vedere il posto, poi nella stessa classe di figlio in tre o in quattro eravamo tutti interessati a venire e quindi ci siamo uniti, ci sono altri compagni che vengono». (N4 papà italiano)

«Attraverso un volantino all'inizio, siamo venuti all'inaugurazione e poi siamo stati noi a darne informazione a scuola, non sono state le insegnanti a dircelo. Attraverso di noi sono arrivati anche altri compagni della classe di mio figlio. Poi diamo sempre informazioni, anche ad altri genitori che incontriamo, diciamo sempre che questo Centro funziona bene, perché davvero siamo contenti». (N5 mamma e papà italiani)

«Attraverso i servizi sociali che mi hanno detto che c'era questo centro e si sono stata molto contenta, mio figlio viene due volte alla settimana e ha iniziato ad ottobre». (N6 mamma africana)

«Ho ricevuto un'informativa tramite internet, una newsletter perchè sono iscritta al portale Informafamiglie» (N7 mamma italiana)

(v) sull'apertura apertura verso la comunità locale

Dall'inizio del progetto sono state svolte numerose iniziative sul territorio e nei quartieri per ampliare la partecipazione e radicare la presenza dei laboratori. A queste si sommano le iniziative proprie dei Laboratori Famiglia (ai quali alcuni di questi genitori aderiscono).

Le due feste organizzate dai Laboratori Compiti, alle quali ho partecipato, rappresentano pertanto solo un esempio molto ridotto di una serie di iniziative di portata decisamente più ampia. Ritengo comunque utile riportare alcune brevi osservazioni. La prima festa svolta in un parco cittadino ha visto una presenza massiccia di bambini appartenenti a tutti i laboratori della città. Il Centro Giochi Gommaland è uno spazio che offre giochi di gomma per bambini molto piccoli e per i più grandi. La modalità con cui è avvenuta la messa a disposizione degli spazi è stata improntata a facilitare al massimo la partecipazione e ha animato grande disponibilità dei soggetti coinvolti (dal Centro giochi, alla panetteria che ha fornito la merenda, tutti si sono resi disponibili sotto il profilo organizzativo ed economico a favorire l'iniziativa). L'occasione è stata utile per consentire ai volontari di conoscere nuovi gruppi arrivati, in particolare una delle ultime associazioni entrate nella rete. Tra il primo e il secondo evento organizzato (presso una delle sedi associative) credo si sia realizzato il cambiamento più significativo in termini di adesione e partecipazione non solo dei bambini, ma anche delle famiglie. Al secondo evento non hanno partecipato solo le mamme (presenti in maniera prevalente alla prima festa), ma anche alcuni papà e nuclei familiari con bimbi più piccoli italiani e stranieri. Da notare inoltre, che il secondo evento è stato organizzato presso il salone di una Chiesa, un contesto decisamente più caratterizzato, che comunque non ha impedito la partecipazione di numerose famiglie straniere.

Cercando di ragionare in termini di beni relazionali prodotti, non vi è dubbio che il progetto "Laboratorio Compiti" abbia generato nuove relazioni sociali, che l'iniziativa si stata assunta anche da parte di altri *stakeholders* (la panetteria e un centro giochi cittadino vogliono rappresentare solo un esempio minimo delle relazioni che si intrecciano e si attivano anche indirettamente "a favore" delle relazioni e "per le relazioni"), e che ci sia stato coinvolgimento della comunità locale.

Se la relazionalità esterna sembra assumere valore positivo anche mediante queste iniziative, da esplorare e forse potenziare resta il livello di partecipazione non solo agli ambiti di

gestione delle iniziative o dei laboratori (fermarsi o meno ai laboratori è solo un aspetto) ma anche ai processi di valutazione, progettazione, e gestione dell'intera iniziativa¹²⁴.

3.5 Secondo Case Study: Il progetto “La famiglia insieme in quartiere”

“Famiglie insieme in quartiere” nasce con la volontà di costruire un welfare sussidiario, «mediante progetti che portino all'attivazione di concrete esperienze di collaborazione anche fra realtà diverse del territorio, nonché a sviluppare percorsi di conoscenza, esperienza, crescita, scoperta del valore dell'amicizia, della solidarietà e dell'accoglienza [...] i progetti devono essere finalizzati a costruire percorsi di collaborazione tra le famiglie, secondo la logica della promozione di pratiche di cittadinanza attiva e di relazioni di auto-mutuo aiuto» (p.1 del Bando)¹²⁵.

Nella definizione dei progetti, trovano ampio spazio le azioni orientate a: (i) promuovere forme di aggregazione, sostegno, scambio, mutuo-aiuto (con similitudine al modello “banche del tempo”); (ii) integrazione intergenerazionale e tra famiglie di diversa nazionalità; (iii) forme di collaborazione per attività “salva-tempo”, anche nell'ottica della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle famiglie.

Con questi riferimenti si vuole «accompagnare l'impegno quotidiano delle famiglie attraverso il coordinamento e il sostegno a progetti di rete, sussidiari alla stessa, condivisi e partecipati da più attori sociali affinché a Parma si consolidi un welfare di comunità introno alla famiglia, tali fini sono perseguiti anche attraverso l'offerta di occasioni strutturate».

I destinatari sono le famiglie *in senso anagrafico*, e con questa definizione si esprime la volontà di comprendere tutti i nuclei realmente costituiti e presenti sul territorio.

L'ambito territoriale privilegiato è quello del “quartiere”, al quale i nuclei famigliari proponenti devono appartenere (con la clausola di un minimo di sei distinti nuclei familiari dello stesso quartiere).

¹²⁴ A.Bassi (2011) nell'ambito di un'indagine empirica svolta nell'ambito del programma di ricerca il *Valore Sociale Aggiunto del terzo Settore: come misurare la produzione di beni relazionali* dell'Unità di ricerca dell'Università di Bologna all'interno del PRIN 2007 dal titolo *Reti societarie, capitale sociale e valorizzazione dei beni pubblici*, distingue 13 Indici di Relazionalità Interna tra i quali compaiono anche il Monitor (Grado di partecipazione al processo di valutazione dei servizi), l'indice di Strategy (il grado di coinvolgimento di stakeholder esterni) e l'Users (grado di coinvolgimento degli utenti nel processo di erogazione dei servizi). La relazionalità esterna invece verrebbe a comporsi della Generatività associativa (capacità di gemmare altri soggetti di terzo settore a livelli diversi di formalità informalità) dell'Apertura ((capacità di realizzare iniziative non solo per i propri associati o componenti ma ad un pubblico più ampio esterno alla compagnie associativa), la qualità della progettazione (adozione del progetto nei Piani di Zona, o da parte di altre OTS per le caratteristiche innovative).

¹²⁵ Il Bando ha visto il suo primo anno di realizzazione tra il 2011 e il 2012, con scadenza per la presentazione delle domande in data 06.06.2011. I riferimenti normativi sono l'articolo 118 della costituzione che da pieno riconoscimento e attuazione al principio di sussidiarietà orizzontale e verticale in particolare il comma 4; la legge 383 del 2000 che riconosce il valore sociale dell'associazionismo liberamente costituito e delle sue molteplici attività come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, la legge 34 del 2002 e la legge regionale n.2 del 2003.

Sotto il profilo temporale inoltre, le iniziative contenute nei progetti devono avere carattere di continuità e distribuirsi possibilmente lungo l'arco di dodici mesi (2011-2012).

La relazione tra le famiglie proponenti e l'amministrazione è mediata da un Bando finalizzato all'attribuzione di risorse economiche¹²⁶ per la copertura delle spese di realizzazione dei progetti stessi. Il Bando rappresenta uno strumento per l'amministrazione di valorizzazione e sostenere il protagonismo familiare, che solo in fase molto recente sta dando i suoi primi risultati (i progetti attivi, nel corso di questa trattazione, scadranno a dicembre 2012). Come appare ormai chiaro, la logica che sta alla base del progetto è quella di realizzare un welfare sussidiario mediante la sperimentazione di forme nuove di stimolo e coinvolgimento della risorsa familiare: il bando utilizzato in questa forma assume carattere sperimentale e punta a stimolare il protagonismo dei cittadini, sostenendo funzioni di aiuto da famiglia a famiglia.

L'utilizzo dello schema Agil di Donati (1991) consente di visualizzare le principali dimensioni o sfide relazionali che il Progetto deve affrontare (tabella 3.23).

<p>A- Strumenti</p> <p>Bando, per l'anno 2011 di 75.000,00 euro con contributo non superiore a 5000,00 euro a progetto.</p> <p><i>Priorità di valutazione dei progetti:</i></p> <p>1. equa distribuzione dei progetti in ambito territoriale (comunale).</p> <p>2. Innovazione esperienze.</p> <p><i>Criteri per assegnazione punteggio:</i></p> <p>4 punti per numerosità <i>persone coinvolte</i>;</p> <p>2 punti coerenza progetti con obiettivi;</p> <p>2 punti innovazione;</p> <p>1 punto per sostenibilità;</p> <p>1 punto per replicabilità;</p>	<p>G- Scopi</p> <p>1. Avviare percorsi di conoscenza e collaborazione tra realtà diverse del territorio.</p> <p>2. Ampliare le reti informali di primo aiuto e reti di prossimità.</p> <p>5. Sviluppo di pratiche di cittadinanza attiva.</p> <p>6 Relazioni di mutuo aiuto (ad esempio collaborazione per attività "salva - tempo" nell'ottica della conciliazione tempi di vita e di lavoro).</p> <p>7. Progetti con obiettivi di bene comune a favore della comunità.</p>
<p>I- Norme</p> <p>Sviluppo di welfare sussidiario.</p> <p>Integrazione intergenerazionale e tra famiglie di diverse nazionalità.</p> <p>Presenza di un numero minimo di 6 nuclei famigliari.</p> <p>Appartenenza dei nuclei allo stesso quartiere.</p> <p>Continuità del progetto nei 12 mesi.</p> <p>Integrazione di risorse economiche e volontarie.</p>	<p>L- Valori</p> <p>La Famiglia è soggetto attivo.</p> <p>La famiglia svolge funzioni primarie di cura.</p> <p>La Famiglia è soggetto comunitario e non somma di individui da assistere nei loro bisogni.</p> <p>La città riconosce i diritti e gli spazi della famiglia.</p> <p>La città deve "farsi a misura di" famiglie.</p> <p>La comunità riconosce la famiglia come soggetto con funzioni sociali importanti. La comunità diventa "amica della famiglia".</p> <p>Amicizia, solidarietà e accoglienza.</p>

Tab.1.23. Il Bando sperimentale "Famiglie insieme in Quartiere". Quattro dimensioni analitiche secondo lo schema Agil di Donati (1991).

¹²⁶ Le risorse previste per il primo anno, sono in misura non superiore ai 5000,00 euro per ogni progetto.

3.5.1 Le fasi del Progetto

Per realizzare politiche familiari basate sul principio di sussidiarietà orizzontale, l'amministrazione comunale, attraverso l'Agenzia per la Famiglia (poi diventato Servizio Famiglia), ha cercato di sviluppare condizioni favorevoli alla diffusione sul territorio del concetto di famiglia come risorsa attiva della comunità e titolare di nuove forme di cittadinanza.

Le iniziative condotte da parte dell'amministrazione si sono orientate da una parte, alla promozione dei diritti delle famiglie (advocacy) e dall'altra all'auto-organizzazione di servizi utili alla vita quotidiana delle famiglie stesse, responsabilizzandole ma dotandole anche di strumenti per rispondere in maniera flessibile alle proprie esigenze. Un modo mediante il quale far esercitare concretamente la cittadinanza societaria delle famiglie (Donati, 1993, p.8).

Sebbene il progetto "Famiglie in quartiere", sia entrato concretamente nella sua operatività nel corso dell'ultimo anno (2012), è possibile discernere alcune fasi di azione:

(I) Sensibilizzazione e costruzione di un frame culturale

In questa fase rientrano una serie di iniziative (convegni e sensibilizzazione sul territorio) che in attuazione alla Legge Quadro 328/2000 art.16 (*Valorizzazione e sostegno delle responsabilità familiari*), agli orientamenti europei, e ai movimenti a livello nazionale (l'adozione da parte della Provincia autonoma di Trento nel 2007 di uno specifico Piano di politiche familiari, seguita da Verona, e da Parma che istituisce un'apposita Agenzia per la Famiglia), assumono come target privilegiato di riferimento la *famiglia*, mediante iniziative e i cosiddetti marchi di certificazione del "Fit Family", ovvero del benessere familiare. Tra i principali eventi (ai quali ho avuto modo di partecipare) è possibile ricordare:

- (Novembre 2008) Il convegno "*La sfida di una città a misura di famiglia. Politiche locali e welfare sussidiario*" in cui sono state presentate le linee di indirizzo "*Parma una città a misura di famiglia. La famiglia al centro del Welfare di Comunità*", approvate con la Delibera di Giunta n.1523 del 5.11.2008.
- (Febbraio 2011) Il "*4° Evento del network europeo città per la famiglia*", che ha prodotto l'elaborazione di un documento programmatico, quale il "*Manifesto del Network Europeo delle Città per la Famiglia*" (mediante il quale ci si propone di promuovere la famiglia come risorsa, sviluppare relazioni sociali tra i soggetti del mondo associativo e imprenditoriale per assumersi responsabilità nei confronti della

Famiglia, sviluppare equità familiare, sostenerne l'assolvimento dei compiti principali).

- (Settembre 2010) Agli Eventi sopra riportati, si intersecano altri momenti di riflessione e confronto, quali il Convegno Europeo “*Family Policies in Europe: Best practices, Partnership and Governance*” .

Si è così avviato un processo di sensibilizzazione e diffusione di una cultura basata sull'espressione dei legami familiari, come veicolo di esercizio delle responsabilità e di raggiungimento del benessere. «Una sussidiarietà reciproca, non solo come valore meritorio e umanisticamente fondato: non si tratta solo di gonfiare a fini politici o economici i “palloncini” dei valori per abbellire le città. Si tratta molto più sobriamente di riflettere su un tessuto urbano coeso, solidale, inclusivo e produttivo di un generale benessere in tutte le sue dimensioni [...]. Per produrre più città e una città con più qualità, non basta che l'economia funzioni e produca ricchezza; la politica più regole, redistribuzioni e infrastrutture; la famiglia più figli; la società civile più civismo: tutto ciò è necessario, ma non sufficiente. Occorre che ognuna di queste sfere, nel produrre il suo “bene”, operi riflessivamente in modo tale che ogni altra, possa fare bene la sua parte. Solo così, sussidiariamente, si genera più città». (Prandini, Convegno 21 novembre 2008). In quest'ottica, presero il via i progetti *Family Friendly, Audit, e Card*, i Laboratori Famiglia e le misure di tariffazione agevolata.

(II) Azioni volte all'avvio della progettazione

La partecipazione al Bando ha previsto la presentazione della domanda corredata da un “Patto tra le famiglie” e una scheda di descrizione del progetto.

L'amministrazione ha svolto in questa fase un ruolo consulenziale, legato per lo più alle modalità di attuazione dei progetti finanziati e dei necessari atti alla rendicontazione economica e all'ottenimento del contributo. Ciò significa che ogni gruppo si è adoperato autonomamente per la scelta del proprio referente e del metodo di lavoro, nonché della distribuzione dei compiti necessari. La Referente amministrativa parla a questo proposito dell'adozione di una «comunicazione veloce tra amministrazione e famiglie», spesso telefonica finalizzata a dare informazioni e supporti tempestivi, ma non strutturati e coordinati “dall'alto”.

(II) Attivazione e primi monitoraggi dei progetti in essere

Si è visto fin qui come il Bando “Famiglie in Quartiere” s'inserisce in uno specifico *frame* culturale e accanto a numerose altre azioni; è possibile pertanto a questo punto approfondirne

brevemente i primi riscontri (rilevati mediante intervista al Responsabile del servizio Famiglia e alla Referente Comunale del progetto).

I progetti attivati sono otto¹²⁷, e sostanziali differenze caratterizzano le esperienze. La Referente amministrativa, riferisce che si tratta di famiglie che nel loro racconto hanno spesso già maturato iniziative di auto-mutuo aiuto, legate da un rapporto di conoscenza più o meno profondo. Per alcune di esse, il progetto ha rappresentato l'opportunità di realizzare un'idea o un desiderio già presente. Tra le famiglie, ci sono gruppi legati alla scuola, che hanno attivato progetti avvalendosi anche di educatori professionali o altre figure coinvolte per realizzare attività creative e ludiche; altri, invece hanno deciso di utilizzare minori risorse economiche e maggiori competenze dei soggetti coinvolti, sviluppando la propria "competenza creativa".

La Referente cita l'acquisto di materiali di gioco e socializzazione da donare alla scuola come esempio di logica sussidiaria, in cui l'azione delle famiglie è stata unicamente finalizzata al benessere di altre famiglie e bambini (data l'imminente uscita *dei propri* figli dal ciclo di formazione primaria).

«Un lascito simbolico, dell'esperienza di solidarietà e collaborazione, da trasmettere anche ad altre famiglie» (Referente progettuale)

In altri due progetti, in una frazione periferica della città, il finanziamento è stato utilizzato per attivare due tipi di attività ricreative pomeridiane per bambini piccoli e per adolescenti; sono stati acquistati anche in questo caso materiali che, utilizzati di concerto con la parrocchia e un circolo locale, servono a realizzare l'animazione di queste due fasce di età, sfruttando le risorse che i genitori possono offrire, in base alle loro competenze, professionalità e passioni.

Le famiglie che fino ad oggi hanno aderito non appartengono a gruppi associativi o comunque strutturati, bensì la natura della loro relazione è strettamente informale, legata ad amicizie e conoscenze per lo più instaurate nella fase di prima scolarizzazione dei figli. Nelle parole dei referenti del progetto, il gruppo più strutturato è quello rappresentato da un insieme di mamme e papà che hanno proposto il progetto "Bibliomondo" per riuscire a dare continuità all'apertura pubblica, di una biblioteca situata presso un istituto comprensivo scolastico di uno dei quartieri della città. Si tratta di una biblioteca aperta nel 2000, grazie all'assegnazione di un fondo ministeriale che negli anni ha trovato forte ridimensionamento, fino a non poter più garantire le spese per il personale e una regolare apertura. Avvalendosi delle risorse stanziare dal Bando questo gruppo di famiglie ha potuto potenziare e strutturare la propria attività volontaria, occupandosi di catalogare, riordinare, gestire e, soprattutto, inventarsi nuovi laboratori e proposte ed eventi rivolti a tutta la comunità per fare della biblioteca un

¹²⁷ 7 proposte sono state accolte e attivate tra settembre e gennaio 2012 e 1 avviata nel corso dell'estate 2012.

luogo attivo e vitale. Una decina di famiglie, mamme e papà, che si danno il cambio tra gli scaffali, e grazie ai quali lo spazio coloratissimo e accogliente della «Baia del re» (questo il nome) può aprire le porte ad adulti e ragazzi un paio d'ore tutti i pomeriggi della settimana. Attorno a queste famiglie, si riscontra anche la presenza di altri soggetti, come associazioni e istituzioni. In un'intervista rilasciata alcuni mesi fa ad un quotidiano locale¹²⁸, una delle volontarie afferma «Noi siamo tutti volontari... è impegnativo, certo, ma siamo in tanti, e con una turnazione sensata si riesce a gestire il tutto senza troppi sacrifici. Ci piace l'idea di dare un esempio di impegno civico ai nostri figli, e questa iniziativa ci permette di investire del tempo in un progetto utile alla comunità. La verità è che ci riteniamo fortunati: nessuno di noi è un bibliotecario, ma siamo tutti amanti dei libri e dei bambini».

Il finanziamento di questo progetto è un esempio molto chiaro di una sussidiarietà orizzontale che si era già attivata spontaneamente e che mediante queste risorse istituzionali aggiuntive ha potuto trovare ulteriore sviluppo e continuità.

Molti di questi progetti pertanto hanno consentito di creare una *partnership* fra famiglie, istituzioni scolastiche e amministrative. Le verifiche effettuate fino ad oggi, hanno consentito di introdurre alcune stimolazioni finalizzate ad attivare nelle famiglie processi riflessivi, di rielaborazione dell'esperienza e di rilancio della stessa verso l'esterno. Un elemento osservato specie in fase di avvio delle attività, era la difficoltà dei gruppi familiari a pensare di aprirsi ad altri e rigenerarsi favorendo l'inserimento di nuovi nuclei, spesso più isolati e più in difficoltà a prendere parte alle iniziative. La Referente comunale del progetto, riporta le parole di una mamma che stimolata in tal senso affermava: «sì,...pensandoci bene ho in mente altre famiglie, che forse sono più in difficoltà e che potrebbero essere coinvolte, so che ci sono intorno a noi...vedremo come fare». Si tratta di una difficoltà di cui i referenti amministrativi hanno avuto da subito piena consapevolezza, e rispetto alla quale hanno introdotto momenti di riflessione e confronto finalizzati ad un'attivazione in tal senso.

«Il nostro sogno è che ci possa essere un risultato di questo tipo, ovvero che i rapporti possano essere basati sulla fiducia e sull'informalità e per questo è necessaria l'attivazione di progetti che partano dal basso e che vengano accompagnati sul come fare passi in avanti, ...sul come riflettere...sui cambiamenti possibili» (la Referente).

Nella parte che segue, si cercherà di comprendere se le famiglie coinvolte nel progetto stiano sviluppando soggettività sociale e protagonismo attraverso l'assunzione di consapevolezza del ruolo da essi esercitato nei quartieri. Questo ci porterebbe a dire qualcosa di più dell'esito del progetto in quanto tale, e quindi qualcosa di più in termini di impatto sulla comunità locale.

¹²⁸Gazzetta di Parma del 31.10.2011

Analizzando il progetto in chiave sociologica (secondo lo schema Agil, tabella 3.22), le ipotesi di partenza sono: la realizzazione di azioni congiunte e condivise tra famiglie (dimensione A); finalizzate alla realizzazione di una cittadinanza attiva (dimensione G); mediante una presenza continuativa sul territorio e integrata con le realtà esistenti (dimensione I); per la diffusione di una cultura di solidarietà e mutuo aiuto.

A-Strumenti Azioni congiunte e condivise tra famiglie	G- Scopi Cittadinanza attiva
I- Norme Integrazione nella comunità locale	L- Valori Cultura della solidarietà e del mutuo aiuto

Tab.3.24 Le sfide relazionali del Bando “Famiglie insieme in quartiere”

3.5.2 Il racconto degli 8 progetti nella parole di chi li ha realizzati

Nelle pagine seguenti gli 8 progetti attivati vengono brevemente descritti in forma narrativa, sulla base dell’analisi documentale dei materiali raccolti¹²⁹ e di un’intervista di gruppo¹³⁰ condotta insieme alla referente amministrativa del progetto. Sotto il profilo metodologico il mio ruolo è stato da subito esplicitato a tutti i gruppi familiari con la finalità di dare supporto metodologico alla fase valutativa dei progetti (realizzata mediante analisi swot).

1) Progetto “Tana Liberi Tutti”.

Questo progetto denominato “Tana Liberi Tutti” ha visto coinvolte 9 famiglie firmatarie e 12 bambini di scuola elementare e materna. Tra le azioni previste, sono state realizzate attività di laboratorio creativo (con personale retribuito, presso i locali di un’associazione di volontariato), ma anche forme di cooperazione tra le famiglie per l’accompagnamento dei

¹²⁹ In particolare si fa riferimento a: relazioni di avvio attività (la cui stesura è avvenuta sulla base di una traccia fornita dall’amministrazione); relazioni di rendicontazione dell’attività inerente il primo semestre; verbali di riunioni, e moduli contenuti i “patti di alleanza tra famiglie” compilati dai referenti dei gruppi come richiesto dal bando. Da ultimo, un articolo di giornale tratto da un quotidiano locale, su uno dei gruppi attivati. Naturalmente per la parte ricostruttiva del progetto sono stati utilizzati altri materiali quali il Bando e le delibere di Giunta.

¹³⁰ In questo caso, l’intervista di gruppo è finalizzata a raccogliere risposte individuali da ciascuno dei singoli partecipanti in relazione al progetto in essere, e al possibile contributo per la realizzazione del successivo evento programmato. A latere, è presente anche l’obiettivo di mettere in rete le diverse esperienze e facilitare la conoscenza tra i partecipanti. Alla luce delle finalità perseguite e delle modalità di conduzione scelta, questo tipo di intervista differisce notevolmente dalla tecnica dei focus group intesi come discussione tra un gruppo di persone in cui la rilevazione è basata e focalizzata sull’interazione tra i partecipanti. Secondo Corrao (2000, pp 14-17) l’intervista di gruppo o intervista “collettiva” (Trentini, 1995, p 30-32) si distingue dai focus group come riportato anche da altri Autori (Dawson et a. [1993:7]; Morgan [1988:9-10] Fideli e Marradi [1996:72]). Su questo stesso tema, Corbetta (1999, p.422) offre invece una visione unitaria di focus group e interviste di gruppo, classificandole in un unico caso particolare dell’intervista qualitativa. Egli afferma che: «le interviste di gruppo furono proposte per la prima volta in maniera organica nella ricerca sociale da Merton, Fiske e Kendall [1956] i quali coniarono il termine *focused interview* (dal quale derivò poi focus group: intervista mirata e gruppo mirato)».

bambini a scuola o per la realizzazione di attività, a turno presso i rispettivi domicili, a cura di un'educatrice (per alcuni giorni alla settimana).

L'adesione al bando nasce da «una solida rete di amicizia e sostegno di una serie di famiglie che per motivi legati anche alla frequentazione dei medesimi asili nido e scuole ha voluto impegnarsi cogliendo l'opportunità offerta dall'ente» (tratto dalla scheda progettuale).

La relazione tra amministrazione e famiglie è stata da subito connotata da una scelta importante da parte dell'ente, ovvero quella di applicare con maggiore flessibilità il criterio di appartenenza delle famiglie, allo stesso quartiere.

In una prima versione di avvio attività, le famiglie infatti segnalavano: « per rispondere ai requisiti del bando abbiamo dovuto sacrificare l'adesione di altre famiglie che pur frequentando le medesime scuole non appartenevano al medesimo quartiere e così non hanno potuto contribuire a sostegno della rete, ne beneficiare dell'opportunità». Successivamente, nella relazione di rendicontazione si coglie questo processo e il senso di una sussidiarietà basata su un rapporto di fiducia e autonomia laddove si legge: «abbiamo percepito lo spirito di fiducia da parte dell'ente sia nel momento della progettazione che in itinere, sia nel rapporto con gli uffici per cercare soluzioni idonee a problemi burocratici, sia nel momento del sopralluogo finale» e ancora « si è avuta la partecipazione anche delle famiglie al di fuori del quartiere grazie alla flessibilità del bando (molto apprezzata) e si è potuto così ampliare l'idea del mutuo aiuto».

Questo progetto in sostanza ha mobilitato da una parte, risorse educative retribuite che hanno fornito il necessario supporto per coordinare le azioni e le necessità di tante famiglie, e per svolgere i laboratori creativi; dall'altra parte, è stata messa in campo un'attività volontaria da parte dei genitori specie per l'accompagnamento dei figli e di altri bambini a scuola, e ad altre attività con una disponibilità a rotazione tra tutti i genitori coinvolti. Uno dei referenti descrive l'esercizio della sussidiarietà come utilizzo dei beni comuni a favore delle relazioni, specie quelle con difficoltà al proprio interno, valorizzando l'apertura del gruppo a famiglie con difficoltà.

«La nostra attività di mutuo aiuto si è realizzata nel recupero dei bimbi a scuola e nel successivo accompagnamento a casa, che è avvenuta attraverso una turnazione; gli aspetti più positivi sono stati la possibilità di aprire il gruppo a due famiglie in difficoltà in particolare una mamma che aveva numerosi problemi e l'abbiamo aiutata...mentre il secondo aspetto riguarda la possibilità di aver avuto accesso a degli spazi nel quartiere, è stato bello usufruirne, essere ospitati da una scuola avere questa possibilità anche se ci sono sicuramente cose da migliorare» .

2-3) Progetti “È il tempo dei ragazzi” e “Condividere per moltiplicare”, come esempi di progettazione partecipata all’interno di un condominio solidale.

Il progetto “È il tempo dei ragazzi” è stato realizzato in una frazione della città da parte di un gruppo di famiglie, due delle quali nel corso del 2011 hanno dato vita ad un “condominio solidale”, supportate da altre famiglie appartenenti ad un’associazione di promozione sociale che unisce in sé esperienze di condomini solidali, gruppi di condivisione e comunità territoriali¹³¹. I locali del condominio solidale (Corte Solidale Anna Micheli) sono stati pertanto aperti al territorio prevedendo in particolare l’organizzazione di un momento settimanale di tipo aggregativo per adulti e ragazzi, solitamente nel giorno del sabato pomeriggio. L’attività ha previsto la presenza volontaria e gratuita dei genitori nella gestione dello spazio e nella proposta di attività (che si sono svolte tra ottobre 2012 e giugno 2012).

La logica che ha animato questo progetto è stata quella dell’apertura e dell’intreccio con il territorio ove questa recente esperienza comunitaria è stata avvitata; la finalità è quella di far diventare la Corte «luogo di gioco e relazione per bambini e ragazzi. Un’occasione per avviare o consolidare rapporti tra le famiglie di uno stesso quartiere che si colloca inoltre subito dopo la maggior parte dei gruppi di catechismo, fissati per il primo pomeriggio del sabato assicurando a famiglie e ragazzi la possibilità di proseguire insieme la giornata. Dall’altra parte si offre ai genitori l’opportunità di ritagliarsi tempo libero contando sull’aiuto di altri genitori, che a turno assicurano una presenza di sorveglianza educativa» (tratto dalla relazione avvio attività).

Lo stesso gruppo ha partecipato al Bando sviluppando un altro progetto, che si inserisce nella *vision* complessiva di protagonismo e soggettività sul territorio, che è il progetto denominato “Condividere per moltiplicare” che ha previsto la realizzazione di due azioni: la condivisione di beni materiali (e lo scambio di vestiti, libri e altro) e la condivisione di competenze mediante la realizzazione di laboratori gestiti dai genitori (cucina, orto).

Il primo progetto ha visto otto famiglie firmatarie (sei in più rispetto ai soli abitanti della Corte solidale proponenti iniziali della partecipazione al Bando), mentre il secondo ha

¹³¹ Si tratta di Mondo di Comunità e Famiglia (MCF), sorta nel 2003, è l’associazione di promozione sociale che a livello nazionale collega le diverse esperienze e realtà regionali, come quella dell’Emilia Romagna, presente dal 2006 attraverso l’Associazione di Comunità e Famiglie (ACF) iscritta all’albo delle associazioni di volontariato regionale. Essa rappresenta l’interfaccia giuridica che si pone come garante tra i proprietari di un’immobile, le amministrazioni pubbliche, le autorità ecclesiastiche e le persone che vogliono realizzare il proprio progetto di vita condivisa, mediante la stipula di contratti sui beni che vengono poi affidati alle famiglie. I condomini solidali sono comunità di comunità, ovvero famiglie che riconoscendo di non bastare a se stesse decidono di vivere in maniera solidale in un rapporto di vicinato e di scambio non rinunciando naturalmente alla propria autonomia abitativa e di vita. Oltre a queste esperienze, l’associazione ACF raggruppa esperienze di comunità territoriali e co-housing. In provincia di Parma è sorto un progetto di co-housing denominato Ecosol che coinvolge tredici famiglie, che hanno scelto e progettato le loro abitazioni, realizzato luoghi comuni di abitazione, aderito a gruppi di acquisto solidale e organizzato attività comuni di gestione dei bambini e delle diverse esigenze familiari. Esperienze simili sono presenti in Regione a Bologna e Rimini, per approfondimenti si veda il sito <http://www.er-comunitaefamiglia.org/>.

aggiunto un' ulteriore famiglia firmataria (per un totale di 9). Tutti i partecipanti alle iniziative svolte sono stati inoltre invitati a lasciare il proprio nominativo al fine di essere inseriti in una *mailing list* ove poter inviare i programmi di altre iniziative. Un dato interessante è che ad oggi, si contano circa 40 nominativi. Altri indicatori di risultato sono l'utilizzo delle risorse economiche del Bando solo per le spese di materiale, coordinamento e *forfeit*, mentre non sono state utilizzate risorse economiche per personale educativo. Tutti i turni e le attività sono state svolte gratuitamente dai genitori.

Nella rendicontazione dell'attività del primo semestre si dice inoltre che «grazie al progetto, la ricorrenza del carnevale ha accolto in una sola festa, le realtà del paese che fino all'anno scorso organizzavano tre differenti momenti (parrocchia, circolo ARCI, associazione amici di Panocchia)».

Si tratta pertanto di progettualità che si sono avviate all'interno di un contesto di relazioni già orientato da finalità solidaristiche e sussidiarie. Quello che emerge con grande evidenza è la risposta della comunità locale che ha colto, in questo spazio fisico e relazionale, le potenzialità per realizzare idee e fare cose insieme. In quest'esperienza fare parte del gruppo assume il doppio significato dell'appartenenza alla corte solidale e alla comunità, in un intreccio di relazioni che consentono di realizzare servizi che definirei a tutti gli effetti *relazionali*. Come vedremo nei risultati di ricerca, mantenere insieme una rete così ampia richiede con molta consapevolezza anche un ruolo di coordinamento forte, che le famiglie chiedono possa essere supportato dall'ente.

4) Progetto “Insieme andata e ritorno”.

Il progetto ha avuto inizio ad ottobre 2011 e ha visto coinvolte 6 famiglie, 7 bambini di scuola elementare e un operatore di una cooperativa, costituita di studenti universitari lavoratori.

Nella relazione di avvio attività si legge che lo scopo è quello di «supportare le famiglie nella gestione dei tempi di conciliazione scuola/lavoro, impiegando un operatore con l'incarico di accompagnare i bambini delle famiglie che hanno sottoscritto il progetto, nel percorso da casa a scuola e proponendo anche attività ludiche e di socializzazione negli spazi possibili (in attesa del rientro a casa)».

Nella relazione di rendicontazione si legge che «il progetto ha impiegato un po' di tempo per concretizzarsi a causa della conciliazione dei molteplici impegni che i bambini hanno durante la settimana, dopo l'orario dell'uscita da scuola. Bisognava trovare due o tre pomeriggi dove i bambini “fossero sciolti” da impegni di sport o studio e potessero dedicarsi al puro e semplice gioco. La persona assunta (presente un giorno o due a settimana) a volte affiancata da una

mamma, si è occupata della ripresa dei bambini a scuola e dell'accompagnamento presso la casa di una delle famiglie aderenti al progetto con una certa turnazione. Qui i bambini avevano la possibilità di fare merenda e giocare insieme, alla presenza dei genitori». In fase successiva, il gruppo ha deciso di aprirsi al quartiere e alla scuola rendendosi più visibile e integrando il progetto con ulteriori momenti di incontro pomeridiano, aperto a tutti i bambini del quartiere e della scuola. A tal proposito, uno dei referenti afferma:

«Abbiamo deciso di coinvolgere Tam Tam¹³² e abbiamo pianificato insieme la realizzazione di 6 laboratori presso la scuola frequentata dai bambini. Per esempio un laboratorio di arabo in cui è stata coinvolta un'associazione di volontariato (con la presenza di 15-25 bambini, a seconda delle iniziative)».

Sono state realizzate inoltre 4 giornate di laboratori a scuola (aperti a più classi) con Benedetto Tudino (regista, direttore artistico, formatore nelle scuole, teatro).

In questo progetto, a differenza degli altri la maggior parte delle risorse economiche ottenute mediante il Bando sono state utilizzate per il personale retribuito; questo d'altronde, ha consentito di aprire il gruppo ad altri bambini appartenenti alla medesima scuola e al quartiere, con una ricaduta diretta e positiva sulla comunità e dando un valore aggiuntivo al progetto. Lo stesso referente afferma:

«La nascita del nostro progetto è avvenuta in un contesto in cui non esisteva un gruppo, c'erano delle conoscenze, ma il gruppo si è dovuto creare e costituire. La mia sensazione è che nel nostro quartiere ci siano tante iniziative ma un po' disperse, non legate tra loro. Abbiamo iniziato facendo soprattutto la turnazione nei tragitti di accompagnamento a scuola, ma è stato molto complesso organizzare tutto e ci siamo riusciti solo per un giorno alla settimana...alla fine se dovessi dire che si è trattato di un risparmio di tempo per le famiglie, forse non posso dirlo, questa turnazione molto limitata non è riuscita ad andare oltre...e in questo senso c'è stato un "ri-orientamento" del progetto e dei suoi contenuti, volevamo dare un senso alle cose e ad esempio l'attivazione di un educatore ha avuto l'obiettivo di dare ai nostri figli la possibilità di sperimentare un tempo di relazioni diverso, differente da quello con i genitori o con gli insegnanti, che li stimolasse nelle attività. Sono stati avviati poi tanti Laboratori esterni con un'associazione, aperti alla scuola e ad altri bambini».

Le iniziative realizzate indubbiamente hanno superato i confini del gruppo nascente, tuttavia questo referente, genitore attivo nell'esperienza, afferma anche che la maggior soddisfazione è stata realizzata nelle relazioni interne dove avviene "alla prova dei fatti" il coinvolgimento in prima persona di chi si sente parte del gruppo.

«...se devo dirla tutta, il risultato più bello di questo progetto è stata la quotidianità "spiccia"...fino a quando si resta confinati nella pura socialità è meglio, perché quando coinvolgi o ti trovi coinvolto in cose troppo strutturate è più complesso (vedi ad esempio tutto l'ingranaggio per il conto corrente, il pagamento della persona ecc.)...nelle cose quotidiane, nell'aiuto tra noi...è lì che sei costretto a fare delle cose...essere coinvolti e fare insieme in quel momento, non è detto che tanti laboratori diano coinvolgimento delle persone ».

¹³² Si tratta di un'associazione di genitori particolarmente attivi, legati ad un istituto scolastico della città e in particolare ad una delle insegnanti promotrici che si adopera a favore di bambini e famiglie della scuola stessa. L'associazione già incontrata nel progetto Laboratorio Compiti è rimasto nel tempo un gruppo informale e non un'associazione formalmente costituita.

5) Progetto “Genitori organizzati”.

Questo progetto nasce dall’idea di sei famiglie con figli coetanei che frequentano la stessa scuola e svolgono attività pomeridiane nel quartiere. Il sentirsi parte di un gruppo è stato il primo passo importante da realizzare. Uno dei genitori coinvolti afferma che:

«...c’erano già delle collaborazioni per gli impegni quotidiani, gli accompagnamenti, lo sport, il catechismo ma non eravamo un gruppo, anche se i nostri figli facevano le stesse cose...a un certo punto ognuno di noi ha dovuto tirare fuori delle idee, la conoscenza è diventata amicizia nel tempo, ma prima era solo “esterna” alla scuola».

L’appartenenza alla medesima realtà scolastica, come nel progetto precedente, rappresenta un punto di partenza importante per sviluppare ulteriormente le relazioni, sia all’interno che all’esterno della scuola. Tra le iniziative organizzate rientrano, ad esempio, la partecipazione di bambini e adulti ad un corso di pittura con un esperto retribuito e l’organizzazione del pranzo domenicale presso i locali della cooperativa ove si svolgeva il corso. Nella relazione d’inizio attività, si legge a tal proposito:

«per consolidare la serenità e favorire le relazioni interpersonali c’è l’intenzione di pranzare tutti insieme, come occasione che ci permetterà di trascorrere un tempo qualitativamente migliore con le famiglie del quartiere [...] la collaborazione inoltre con le realtà presenti sul territorio e il fatto di vivere il quartiere in prima persona all’interno degli spazi che offre, contribuiranno a consolidare il nostro quotidiano in maniera positiva».

In effetti, il progetto si è realizzato e articolato dedicando tempo e spazio ai momenti conviviali tra le famiglie.

Come nel progetto precedente, il forte legame con la scuola e la presenza massiccia di genitori “organizzati” ha fatto sì, che il progetto si sviluppasse ulteriormente prevedendo la realizzazione di laboratori creativi (e la creazione di burattini) con l’attivazione, presso le classi frequentate dai bambini, di una cooperativa sociale esperta in quest’ambito.

In questo caso, la scuola è diventata nella seconda parte del progetto il reale fulcro delle attività, ospitando gli incontri dei genitori coinvolti e i momenti di confronto sulle decisioni da prendere. E’ importante sottolineare che la scuola non è mai intervenuta nelle scelte realizzate dai genitori coinvolti, ma loro stessi hanno deciso di fare qualcosa prima per i loro figli e poi per gli altri ragazzi della scuola. L’ultima azione progettuale, che si è avvalsa delle risorse economiche fornite dal Bando, è stata quella di acquistare panche e tavoli per il giardino scolastico al fine di svolgere attività all’aperto (classi all’aperto). Questo progetto, si è pertanto realizzato impiegando gran parte delle risorse economiche per spese di materiali, aggregazione e spese per il personale dei laboratori.: tale aspetto tuttavia, non impedisce di

affermare che non si tratti di realtà sussidiaria, nata e sviluppata dalle relazioni tra famiglie che hanno potenziato i legami interni, aprendosi però anche all'esterno. I servizi prodotti, in questo senso sono stati servizi che possono definirsi *relazionali* realizzati e fruiti all'interno di una dimensione più ampia, di quella originaria (delle famiglie firmatarie).

6) Progetto “Bambini e internet”.

Il progetto è stato promosso da genitori che per professione e interessi sono altamente coinvolti in temi educativi e di prevenzione; essi hanno messo a disposizione le proprie competenze, il proprio lavoro e molto tempo volontario a disposizione di tutta la scuola. Questo progetto rispetto agli altri, assume una connotazione più tecnica nel senso che si focalizza su un tema preciso, che è quello dell'utilizzo di internet da parte dei ragazzi e del ruolo svolto da genitori e insegnanti. Le azioni previste sono state 4 e si sono svolte all'interno di un istituto per gli alunni della scuola media, prevedendo una scansione operativa di ricerca-azione composta di tre atti: (i) la realizzazione di un questionario per alunni, genitori e insegnanti sull'utilizzo di internet; (ii) la valutazione di interventi atti a migliorarne l'uso a scuola; (iii) la realizzazione di un vademecum (come lascito per insegnanti e genitori) e, da ultimo (iv) l'affiancamento ad alcune classi di ragazzi, scelte poiché particolarmente sensibili a problematiche legate l'utilizzo di internet¹³³. Le caratteristiche di questo progetto sono decisamente peculiari e certo richiederebbero un'analisi approfondita dei processi che hanno condotto le famiglie promotrici a lavorare insieme per se e per gli altri soggetti (genitori, insegnanti, alunni) coinvolti. Basti qui dire, che questo progetto rispetto agli altri si caratterizza per il perseguimento di un obiettivo di bene comune e di qualità dei percorsi educativi (più sul versante di una cittadinanza attiva). Esso si inserisce all'interno di un'iniziativa più ampia volta al monitoraggio dell'uso di internet all'interno delle scuole coinvolte. L'adesione al Bando tuttavia ha consentito al gruppo volontario (costituito di membri del Consiglio d'Istituto, dirigente, rappresentanti di classe e docenti e genitori) di strutturare meglio il lavoro di ricerca azione, avvalendosi in fase esecutiva (elaborazione questionari, affiancamento alle classi, interventi di insegnamento dello strumento informatico), di tutte le competenze a disposizione sulle problematiche di dipendenza da internet. Da precisare, comunque che le spese relative il personale utilizzato non hanno superato la metà del budget assegnato, segno di un grande lavoro volontario da parte del gruppo in ragione della professionalità messa in campo. Uno dei referenti intravede in questo

¹³³ Le azioni 3 e 4 sono ancora in fase di attuazione

progetto la possibilità di sfruttare i cambiamenti che avvengono all'interno delle scuole, per portare delle idee dal basso, e valorizzare il ruolo dei genitori, egli infatti afferma che:

«Gli stili di gestione scolastica sono molto diversi tra i dirigenti, anche se il recente cambiamento di tanti dirigenti scolastici in città segna forse la possibilità, se sapremo sfruttarla di cambiare le logiche prevalenti, quelle ad esempio che ritengono che i genitori debbano rimanere fuori dalle scuole, e non devono avere parola sugli aspetti scolastici»

Come appare evidente, questo progetto ha superato sia i confini del gruppo che si è costituito, sia i confini del quartiere trovando nell'Istituto scolastico in questione (che accoglie famiglie di diverso quartiere), un punto di riferimento fondamentale. L'auspicio dei promotori è che questo tipo di progetto «diventi in forma stabile un progetto della scuola», realizzando così in maniera più ampia un rapporto di sussidiarietà tra famiglie e istituzioni scolastiche.

«La valenza di questi progetti sta nell'aver ognuno realizzato scopi precisi nel contesto più vicino...anche se il criterio del quartiere non è sempre un criterio chiaro perché c'è chi si è attivato non vivendo nel quartiere, ma decidendo di spendersi a favore di quella realtà in quel quartiere (a onor del vero in ragione della professione svolta)»

7) Progetto “Lavoriamo e stiamo insieme”.

Con questo progetto sono state realizzate 3 azioni da parte delle 7 famiglie coinvolte : (i) la realizzazione di un corso di chitarra aperto alle diverse fasce di età dei bambini inseriti nel progetto, da realizzarsi tra giugno e luglio 2012; (ii) la gestione durante il periodo estivo di un mini campo, facendo riscoprire attività manuali e i mestieri che non si conoscono (falegnameria, sartoria, cucina) e infine (iii) un laboratorio in lingua inglese. Per alcune delle attività il gruppo si è avvalso dei locali di un salone parrocchiale.

Nelle parole di una delle mamme referenti, l'importanza di questo progetto sta nell'aver creato uno spazio di aiuto per una problematica vissuta dalle famiglie aderenti, ovvero quella di non essere originari di Parma e di non avere pertanto reti familiari o amicali in città.

«La nostra problematica è che siamo tutte famiglie *non di Parma*, non abbiamo appoggi specialmente educativi e volevamo seguire lo stesso approccio con i nostri figli».

Si tratta pertanto di un punto di partenza per queste famiglie, il cui desiderio è che i bambini possano essere circondati da più adulti di riferimento dai quali trovare aiuto e supporto. Allo stesso tempo per i genitori, avere un gruppo di riferimento significa non sentirsi soli come adulti.

Per questo gruppo, come per le famiglie appartenenti al condominio solidale, emerge un forte bisogno di coordinamento da parte dell'ente nelle iniziative in corso e nel prevedere quelle future. Le famiglie chiedono all'ente di mettere in campo le competenze tecniche ed educative

necessarie, affinché il gruppo possa rinforzarsi nel perseguimento dei propri obiettivi. Anche in questo caso, il legame e le aspettative che legano famiglie ed ente rispecchiano un rapporto sussidiario e l'assunzione di una piena consapevolezza da parte delle famiglie della propria soggettività sociale.

8) Progetto “Bibliomondo”.

Di questo progetto si è già fatto cenno in precedenza. La forza di questa proposta è data dalla tenacia di un numero decisamente importante di famiglie (ben 12 nuclei, il numero più alto registrato tra i progetti) che ha proseguito l'iniziativa già intrapresa da tempo, di gestione di una biblioteca scolastica altrimenti destinata a chiusura definitiva. Avvalendosi delle risorse stanziare dal Bando, questo gruppo di famiglie ha potuto potenziare e strutturare la propria attività volontaria, occupandosi di catalogare, riordinare, gestire e, soprattutto inventarsi nuovi laboratori ed eventi rivolti a tutta la comunità, per fare della biblioteca un luogo attivo e vitale. La biblioteca è in grado di offrire un'apertura cinque giorni settimanali per due ore al giorno; è stato inoltre allestito uno spazio per i bambini più piccoli e per le mamme che in questo modo, possono trovare un luogo di riferimento non solo per la lettura, ma più in generale per condividere momenti in compagnia. Rispetto ai ragazzi delle scuole medie, la biblioteca ha inoltre utilizzato quale criterio di scelta nell'acquisto dei libri, i titoli maggiormente richiesti dai ragazzi favorendo così un dialogo diretto con loro, non solo sui loro bisogni ma anche sulle loro preferenze. Tutti questi aspetti naturalmente rendono molto diversa questa biblioteca da altre esperienze presenti in città.

Anche questo progetto, come altri, si inserisce decisamente in un obiettivo più ampio di sviluppo di comunità, basato essenzialmente sulla collaborazione tra famiglie e sulla loro presenza volontaria all'interno della sede. Mediante questo tipo d'iniziativa si realizza una cittadinanza attiva, basata prevalentemente su risorse volontarie e finalizzata al bene comune. Nelle parole della referente del progetto si coglie la soddisfazione raggiunta nell'essere riusciti a stabilire con l'amministrazione un “rapporto alla pari” che consente di “presidiare” il territorio con le proprie competenze.

«Nella gestione della biblioteca il gruppo originario ha perso alcuni suoi componenti, ma ha acquistato altre persone. L'altro aspetto che abbiamo notato è il fatto che più persone hanno iniziato a fare proposte concrete, sono venuti da noi, hanno trovato nella biblioteca uno spazio dove poter proporre la propria idea o iniziativa, la biblioteca adesso è sentita come luogo dove possono accadere delle cose [...] se non avessimo fatto questo Bando non saremmo stati coinvolti in altre iniziative di comunità. Non saremmo riusciti a risolvere tanti problemi: in un caso ad esempio si è stabilita una collaborazione proficua con una società sportiva che ha consentito di risolvere difficoltà organizzative che altrimenti avrebbero compromesso l'attività preziosa nel quartiere [...] c'è la possibilità che il nostro gruppo si costituisca come associazione, speriamo di non aver sbagliato...in ogni modo la nostra forza ci ha consentito di farci ascoltare, ci siamo imposti e oggi posso dire di sentire che sediamo accanto al Comune, in un “rapporto alla pari” ove l'istituzione non è né l'unico interlocutore

né l'unico esperto, ma ci affianchiamo. Non avendo più le circoscrizioni di quartiere abbiamo dovuto recuperare inoltre (nelle attività del nostro territorio) i vecchi presidenti e se ci pensiamo la loro funzione è preziosissima, i luoghi da cui arrivano le istanze dei cittadini non ci sono più (con l'abolizione delle circoscrizioni di quartiere) e per questo ci sarà sempre più bisogno di chi presidia il territorio e i bisogni e non possono essere solo osservati dai soggetti istituzionali».

3.5.3 I canali informativi: note conclusive dell'intervista di gruppo

All'interno dell'intervista e di alcuni momenti di discussione è emerso più volte il tema dei canali informativi per diffondere iniziative a favore delle famiglie. La maggior parte dei referenti presenti ricorda che i canali di comunicazione informale sono stati quelli più efficaci, e qualcuno ironicamente parla del connubio tra la propria idea e la "casualità" di un incontro. Proprio l'informazione e i livelli di partecipazione delle persone, sono a parere del gruppo elementi inscindibili. Non ci può essere buona progettazione, senza adeguata informazione. La questione dei canali informativi rimanda per altro al tema della relazione tra famiglie ed Ente pubblico: la richiesta delle famiglie è quella di migliorare i canali informativi e di far sì, che la relazione con l'amministrazione serva per velocizzare le procedure atte a realizzare *bene comune*, come ad esempio il rilascio di autorizzazioni per l'utilizzo di sale pubbliche. La richiesta delle famiglie nei confronti dell'amministrazione è quella di essere "affiancati nelle competenze", nel rispetto del ruolo assunto da ogni soggetto.

L'intervista di gruppo è infine terminata con una richiesta da parte dei referenti istituzionali alle famiglie: quella di assumersi responsabilità verso la comunità e verso l'ente, diventando *interlocutori stabili dell'amministrazione*. Questa richiesta ha avuto un doppio effetto: da una parte, quello di far emergere apprezzamento e adesione, delle famiglie che sentono di avere finalmente la possibilità di diventare soggetto autorevole a parlare dei problemi del territorio, e fare lettura dei bisogni (alcuni affermano che sono i cittadini che in *primis* avvertono i bisogni); dall'altra, con un certo *effetto sorpresa* la richiesta di valorizzazione maggiormente anche le competenze dell'Ente, dei progetti e dei tecnici che vi lavorano, talora "svalutati", "non resi visibili" all'esterno, o forse poco impiegati per quel necessario affiancamento tecnico di cui si sente la necessità. Un referente a tal proposito afferma: «ci sono competenze che noi come famiglie non potremo mai avere, non capisco come possiamo essere chiamate protagoniste e in che senso» specificando successivamente che: « il *protagonismo delle famiglie* non va confuso con *la rappresentanza* in senso politico, ovvero con la rappresentanza di un genere di famiglie troppo ampio» perché, egli afferma «noi famiglie non ci sentiamo così».

E' chiaro che la posizione assunta in questo caso trova congruenza anche con il tipo di sviluppo della propria identità progettuale e della natura del gruppo: il senso di autorevolezza è più forte in chi ha già sviluppato molta esperienza e riconoscimenti sul territorio, mentre è meno presente in chi ha realizzato azioni più piccole di mutuo aiuto, per certi aspetti meno rivolte verso l'esterno. Il termine "protagonismo" pertanto evoca in alcuni casi la semantica forse più comune, ovvero quella che ha animato tante iniziative di *advocacy* da parte delle famiglie e dei cittadini. Si tratterà pertanto di capire se e in che misura è possibile incidere per la diffusione di una semantica diversa, Donati (2003) direbbe di "via civile" che si contrappone alla rappresentanza o "via politica" come modalità di azione prioritaria per la realizzazione di una configurazione plurale di società, in cui gli attori sono consapevoli che il loro protagonismo è parte della loro stessa crescita auto-organizzativa (e quindi può trovare strade ben diverse dalla rappresentanza politica, sebbene sia la forma forse più diffusa).

CAPITOLO 4

I RISULTATI DELLA RICERCA

4.1 Evoluzioni ed elementi di relazionalità prodotta dal Progetto “Laboratorio Compiti”

Il progetto “Laboratorio Compiti” (si veda il capitolo 3 per lo studio empirico) nasce dalla volontà di superare le ineguaglianze sociali e familiari, e gli effetti negativi o limitanti di una scolarizzazione primaria, giocata all’interno di percorsi circoscritti ad un ristretto ambito di relazioni. Per fare questo, si è deciso di puntare sulla creazione e il potenziamento delle risorse di quartiere, nei luoghi più vicini alle famiglie.

La genesi del progetto è accompagnata nella sua fase originaria, da momenti di confronto tra associazionismo e amministrazione che hanno portato a dei cambiamenti nelle ipotesi iniziali di sviluppo (figura 1). Per uno studio analitico del caso, le ipotesi sono state scomposte nelle quattro dimensioni relazionali del progetto (secondo lo schema Agil). I laboratori compiti (che del progetto sono i servizi prodotti) sono stati pertanto analizzati, in chiave sociologica, come relazioni che necessitano di 4 prerequisiti: essere realizzati da persone e famiglie volontarie che mettono in gioco il proprio tempo e le proprie competenze (dimensione A); avere come finalità prevalente il sostegno alle famiglie nello svolgimento dei compiti di vita quotidiana per il raggiungimento di un generale benessere (dimensione G); sviluppare regole interne e di integrazione nel territorio tali da offrire la maggiore vicinanza possibile alle famiglie, mediante una presenza nei luoghi più diffusi (circoli, associazioni, parrocchie) e un’integrazione con tutti i soggetti della comunità, formali e informali (si tratta della dimensione I); far prevalere una cultura di base orientata all’educazione sociale (educazione civica, ambientale e d’integrazione delle diverse etnie), piuttosto che al solo apprendimento scolastico (dimensione L).

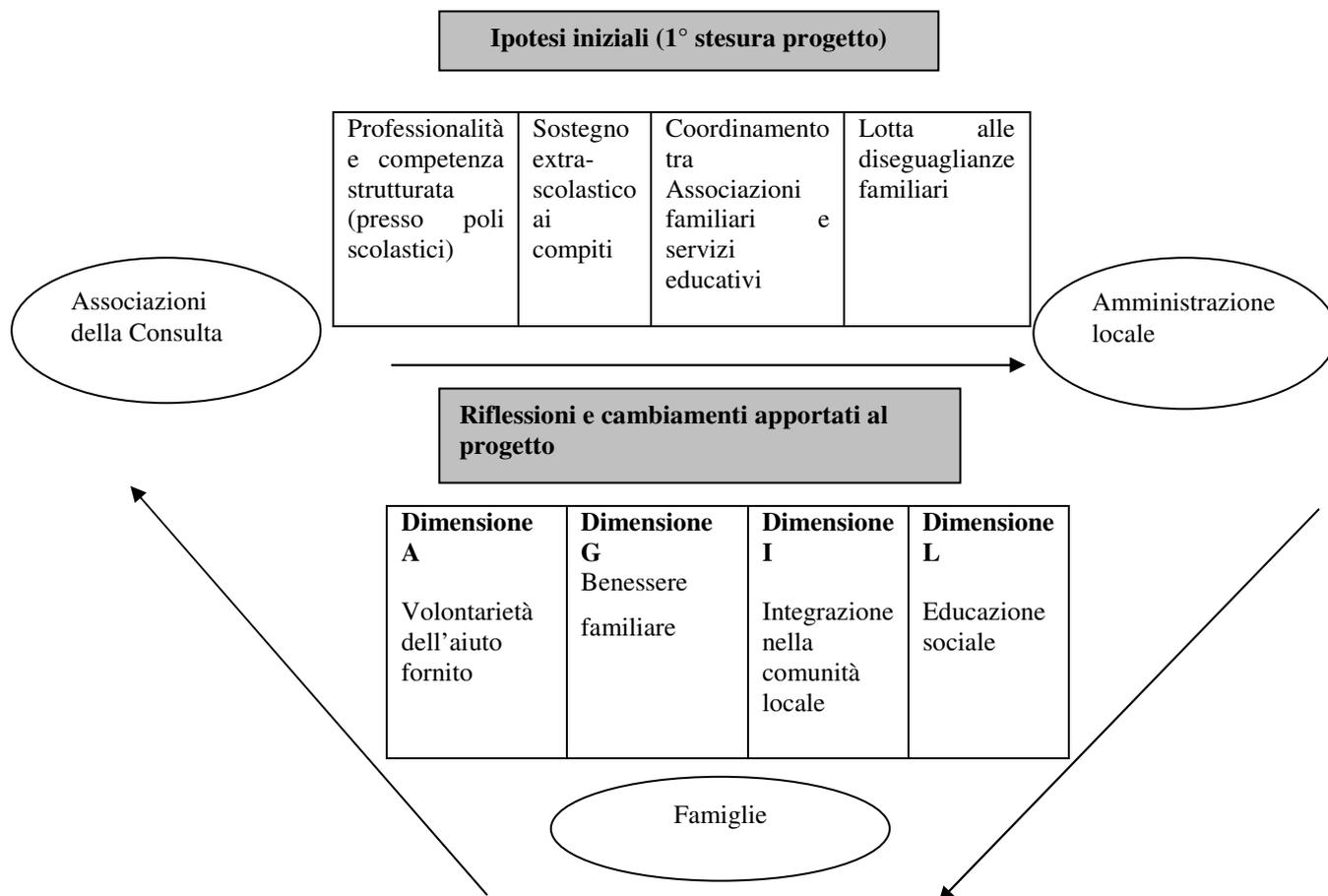


Fig. 4.1. Elaborazione del progetto Laboratorio Compiti. Tracce di riflessività.

La quattro dimensioni relazionali dei laboratori possono essere scomposte a loro volta in una serie di indicatori di risultato di carattere qualitativo e quantitativo. Nel corso della ricerca, una delle esigenze maturate da parte del gruppo dei referenti di laboratorio è stata propria quella di riuscire a fare emergere gli aspetti qualitativi delle relazioni in essere, che non riuscivano in sede di rendicontazione a trovare un giusto spazio. La costruzione degli indicatori riportata nella tabella 4.1. è frutto del lavoro preliminare effettuato nell'ambito della ricerca.

Dimensioni relazionali dei Laboratori	Indicatori di risultato
Dimensione A Aiuto volontario in Rete	<ul style="list-style-type: none"> • Numero dei volontari sul totale dei soggetti coinvolti nel Progetto. • Numero dei punti di accesso alla Rete dei laboratori. • Tipologia dei volontari coinvolti (informali, soci). • Tipologia di attività svolte (di sostegno o di gestione dei laboratori).
Dimensione G Benessere delle famiglie	<ul style="list-style-type: none"> • Numero e tipologia delle attività di sostegno educativo (frequenza dell'aiuto ai compiti, informazione sulle opportunità dei laboratori, attività ricreative per i bambini). • Supporto nello svolgimento di funzioni genitoriali (momenti formativi/ informativi). • <i>Generatività</i> del progetto. Forme di auto-organizzazione da parte delle famiglie. • Qualità delle relazioni
Dimensione I Integrazione nella comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza nei quartieri • Numero e tipologia di soggetti coinvolti • Tipologia dell'aiuto fornito • Coordinamento con altri servizi (sociali, educativi)
Dimensione L Educazione Sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizzazione delle famiglie verso temi di natura civica, ambientale e culturale. • Partecipazione a gite e giornate comunitarie. • Partecipazione a eventi benefici a favore della comunità.

Tabella 4.1. Le sfide dei Laboratori (dimensioni relazionali) e gli indicatori di risultato.

Le analisi riportate nei paragrafi successivi consentiranno di dire se, i cambiamenti alle ipotesi iniziali del progetto siano stati realizzati, e le aspettative verso i laboratori soddisfatte. In particolare l'attenzione sarà posta sui *processi* che hanno consentito di raggiungere i risultati auspicati.

Nella tabella 4.2 è riportato il monitoraggio dell'attività¹³⁴, che consente di far emergere i principali esiti in termini di coinvolgimento dei bambini, dei volontari, della rete attiva e delle iniziative educative che complessivamente caratterizzano la dimensione delle risorse impiegate (A), e quella della cultura di base orientata a creare un sistema educativo che vada oltre quello dell'apprendimento scolastico (L).

¹³⁴ Si fa qui riferimento ai "Report del lavoro di rete tra organizzazioni aderenti" semestrali, compilati dalla coordinatrice del progetto sulla base delle "schede di monitoraggio attività di supporto ai compiti" compilate da ogni referente di punto compiti.

Report Attività del progetto Laboratorio Compiti	1° semestre Giugno 2011	2° semestre Dicembre 2011	3° semestre Giugno 2012	4° semestre Dicembre 2012
Punti Compiti attivi	12	12	13	13
Totale delle aperture settimanali dei laboratori compiti ¹³⁵	16	18	22	22
Soggetti gestori	14 (12 associazioni, 1 Coop, 1 oratorio).	15 (12 associazioni, 1 Coop, 1 oratorio, 1 Circolo).	19 (14 associazioni, 1 Coop., 2 Circolo, 1 oratorio, 1 gruppo familiare).	19
Bambini Iscritti alla scuola primaria ¹³⁶	138	143	193	188
Volontari	70	71	95	117
Alcuni esempi di delle attività svolte insieme ai Soggetti sostenitori del Progetto ¹³⁷	Traduzione materiale promozionale e calendario.	Pubblicazione Libro Punti Compiti. Eventi benefici come “Rigiocattolo” (riciclo di giochi)	Attivazione di tutta la Rete per iniziative di sostegno alle popolazioni colpite dal terremoto ¹³⁸ .	Proseguo iniziative pro zone terremotate e “Rigiocattolo”
Alcuni Esempi di Partecipazione ad Eventi e Manifestazioni cittadine	“Giochi senza quartiere”; Settimana “W la Famiglia”.	Festa inizio anno, iniziative come “Asino chi legge” e “La Casa dei Bimbi”.	Festa inizio anno, una gita per i bambini dei punti compiti e familiarizzanti, partecipazione alla Rivista “Città dei bambini”.	Proseguo partecipazione Rivista. Organizzazione feste di quartiere
Adulti coinvolti ¹³⁹	57	156 (famiglie intercettate)	165	201

Tabella 4.2. Monitoraggio delle attività. Fonte: report semestrali elaborati dalla Coordinatrice del progetto.

Come si evince dalla tabella 4.2, generalmente tutti i dati di attività dei laboratori sono in crescita. Per quanto attiene la tipologia di volontari coinvolti, le attività svolte e la filiera dei contatti della Rete, si rimanda al paragrafo 3.4.1 (tabelle 3.5 -3.11).

¹³⁵Tra i punti compiti sono aumentati quelli che hanno fornito 2 o più aperture (in un caso 4).

¹³⁶A cui vanno aggiunti 26 bambini di scuola secondaria e 5 di materna nel primo periodo (tot. 169); 49 di scuola secondaria e 2 di scuola materna nel secondo periodo (tot.194); 49 di scuola secondaria e 2 di scuola dell’infanzia (tot. 244) nel terzo periodo preso in esame. Infine, 48 di scuola secondaria e 12 (tra scuola dell’infanzia e materna) nel quarto periodo.

¹³⁷ Per necessità di sintesi, non si riporta il dato numerico e la tipologia di sostenitori (da associazioni a singoli soggetti), contenuti nel dettaglio nei Report, bensì si citano solo alcuni esempi delle attività che hanno consentito di “fare Rete” e di “diffondere la Rete” sul territorio.

¹³⁸ Quest’attività risulta tutt’ora in corso.

¹³⁹ Dal secondo semestre è stato introdotto l’indicatore “Famiglie intercettate” con l’obiettivo di approfondire meglio i contenuti delle relazioni che andavano realizzandosi con i familiari dei bambini, andando oltre il criterio della sola permanenza fisica presso i Laboratori, ma prendendo in considerazione anche tanti altri momenti di scambio, accoglienza e supporto.

Ciò che qui interessa invece approfondire è la dimensione delle relazioni che si sono stabilite per mezzo dei laboratori.

4.1.2 Tempo e forma delle relazioni

La tabella 4.3 mostra come i volontari dei laboratori dichiarino in 29 casi su 43, di avere momenti di scambio prevalentemente settimanali con le famiglie coinvolte nel progetto, posizionandosi su una frequenza alta delle relazioni¹⁴⁰.

Tab. 4.3. Frequenza delle relazioni (ricodificata)	Alta (comprende i valori 1-2)	Media (comprende i valori 3-4)	Assente (comprende il valore 5)
Con i volontari del gruppo	42	1	-
Con le famiglie	29	4	10
Con i volontari di altre associazioni	7	18	18
Con la Coordinatrice	23	8	12
Con i Responsabili Comunali	2	17	24
Con i servizi socio sanitari	6	7	30
Con gli insegnanti	5	9	29
Con altri soggetti	3	5	35

La natura di tali incontri non rientra in una logica di programmazione, bensì in un rapporto prevalentemente di tipo informale, che è utilizzato dalla maggior parte dei volontari rispondenti. Emerge, in buona sostanza, che i volontari abbiano mantenuto rapporti continuativi di tipo informale, non prevedendo per ora (nella maggior parte dei casi) forme strutturate di coordinamento con le famiglie.

Questo *modus operandi*, funzionale all'avvio dei legami, mostra qualche carenza di fronte alle azioni che richiedono un coordinamento interno, come ad esempio la distribuzione dei compiti tra volontari e familiari per organizzare un evento; la condivisione di uno spazio per animare insieme un'attività educativa o scolastica; una conoscenza basata su un rapporto reciprocitario (in cui anche la famiglia conosce meglio il volontario). Le attività realizzate, infatti, ruotano prevalentemente attorno ad azioni di *offerta* verso l'esterno e meno ad azioni di *scambio* giocate su un livello paritario.

Come si evince dalla tabella 4.4 (che fa riferimento sempre all'osservatorio dei volontari), i valori modali si concentrano attorno alle informazioni *fornite*, agli accordi inerenti *l'accoglienza e il supporto* al bambino, la *valutazione* dell'esperienza, *l'ascolto* di particolari esigenze.

¹⁴⁰ Ricordo che i valori utilizzati nella *survey* sottoposta ai volontari sono: 1. tutte le settimane; 2. Una o più volte al mese; 3. Una volta ogni due tre mesi; 4. In una o due occasioni l'anno; 5. Mai.

Tabella 4.4. Attività svolte con le famiglie	Informazioni	Coinvolgimento nei compiti	Condivisione di accordi inerenti il bambino	Condivisione di valutazioni	Scambi sulla propria storia personale, familiare, professionale	Condivisione di spazi	Richiesta di Aiuto per lo svolgimento di attività	Richiesta di portare materiali	Invito ad altre iniziative	Ascolto di particolari esigenze o problemi
Valori modali	3	1	3	4	1	2	1	2	3	4
Totale rispondenti	43	42	43	43	42	42	42	42	42	42

Con la realizzazione dei focus group, queste prime informazioni sui tempi e modi delle relazioni agite all'interno dei laboratori sono state iscritte in un *frame* culturale che fa leva sull'assenza di "vincoli prestazionali". I nuclei tematici prevalenti della dimensione culturale possono essere così sintetizzati:

I) Facilitare le relazioni. Far prevalere la dimensione delle emozioni positive per migliorare la collaborazione.

L'aiuto offerto nei laboratori è legato a motivazioni interiori volte a facilitare le relazioni (il volontario si sente *facilitatore* e chi fruisce, di questo servizio, vede il volontario come persona *familiare*).

La sfera emozionale e i rapporti fiduciosi sono spesso alla base della scelta di aderire al progetto. La rete di contatti personali e l'invito di conoscenti e amici è spesso veicolo privilegiato di scelta e di partecipazione ad uno dei laboratori. Questo discorso vale per i volontari già attivi ma anche per le famiglie che aderiscono.

Dall'osservatorio dei volontari, inoltre, emerge che la "molla", ossia la strategia necessaria ad avviare un processo collaborativo, prevede due azioni: (i) *sviluppare senso di appartenenza*, ritagliandosi momenti di confronto tra le attività ed esercitandosi *riflessivamente* su come sia avvenuta la relazione con i bambini e con il proprio modo di porsi e di mettersi in gioco; (ii) *fare conoscenza e interessarsi alle esperienze e capacità altrui*, in modo da potersi integrare e sostenere nel momento del bisogno.

II) Agire un ruolo familiare e non tecnico

Le relazioni che si generano tra volontari e famiglie poggiano su un elemento che accomuna tutti: essere genitori, figli, fratelli o sorelle, zii e nonni. Essere riconosciuti per il ruolo familiare esercitato consente avvicinamento, identificazione e partecipazione. Gli effetti

benefici di questa dinamica alla *relazione adulta* è data dai livelli di fiducia realizzati che consentono di condividere e realizzare un progetto per il bambino, e in alcuni casi conciliare le esigenze delle famiglie con aiuti reciproci (per gli accompagnamenti ai laboratori, per lo scambio tra famiglie di maggiori attenzioni e aiuti, per le relazioni stabilite con altri servizi). I ruoli tecnici e professionali esercitati all'interno delle istituzioni amministrative, sanitarie e scolastiche sono ritenuti indispensabili per affrontare i problemi di una certa gravità ed intensità, poiché in grado di operare con quel distacco che dà la precedenza ai momenti della valutazione e del ragionamento sulle situazioni. Atteggiamenti che si differenziano da quelli più spontaneistici e passionali dei volontari. La differenza tra il ruolo dei volontari e quello dei tecnici passa attraverso un momento fondamentale che è quello informativo (conoscitivo), prevalentemente informale per i primi, e basato invece su procedure e passaggi formali per i secondi.

I laboratori compiti si differenziano dai servizi educativi diurni poiché gli obiettivi non sono definiti all'esterno dell'esperienza, e perché non ci sono vincoli o obblighi prestazionali; così, anche i genitori non vengono mai "richiamati" a svolgere meglio i propri compiti genitoriali, bensì a dividerli con un gruppo più allargato di persone.

Questi concetti vengono ulteriormente approfonditi nel paragrafo 4.4.

III) Affermare il valore della famiglia con consapevolezza

Nel promuovere il valore della famiglia vi sono due declinazioni possibili. Una più "evocativa", che comporta l'idea che difendere la famiglia sia fondamentale perché rappresenta la storia e le origini di una persona; un'altra, più "pragmatica", che riconosce le difficoltà, "le malattie" che nascono in famiglia e che vengono "trasmesse" all'interno delle relazioni stesse, dalle quali occorre emanciparsi per trovare la propria strada. Riuscire a sviluppare percorsi di consapevolezza, di ciò che di buono e di cattivo si porta nel proprio bagaglio esperienziale, sembra essere l'obiettivo da perseguire per poter elaborare una migliore visione di se stessi come individui e come famiglie. La "consapevolezza" è l'elemento che ritorna spesso nelle ricostruzioni discorsive dei volontari e anche delle famiglie intervistate. Essa rappresenta sia la spinta ad andare oltre, che l'ostacolo spesso frapposto ad una partecipazione attiva.

Questa struttura culturale con le caratteristiche fin qui descritte ha un doppio effetto; da una parte, potenziare la realizzazione di *servizi relazionali* orientati al benessere generale delle famiglie in maniera spontanea, e dall'altra quella di diventare un possibile freno ad un

maggior *empowerment* delle famiglie stesse, che ‘bloccate’ alla consapevolezza dei propri limiti, contribuiscono in misura minore rispetto al loro potenziale.

4.1.3 I processi di sviluppo nelle dimensioni A-I e G-L

È necessario, a questo punto, chiarire quali strategie siano state messe in atto per passare concretamente dalle ipotesi iniziali ai nuovi obiettivi di progetto. Detto in altri termini, quali processi abbiano sostenuto il cambiamento e in quale misura possano dirsi raggiunti i nuovi obiettivi fissati. I dati di report dimostrano che il progetto ha affrontato una crescita costante, e questo risultato è dovuto ad una serie di azioni che sono state messe in atto e che hanno previsto strategie specifiche, in ordine alla costruzione della rete associativa nei quartieri (dimensione A-I dello schema agil), e al sostegno delle famiglie nei suoi compiti fondamentali (G-L). Di seguito, tali strategie verranno meglio descritte (tabella 4.5).

Asse A- I	Asse G-L
<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca continua di volontari • Stile di coordinamento • Istituzione tavoli di lavoro mensili • Definizione delle regole interne 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento delle aperture settimanali • Stile operativo improntato all'accoglienza e alla flessibilità • Formazione sulle principali forme di disturbo dell'apprendimento • Attivazione di azioni di affiancamento (accompagnamento, riunioni con insegnanti, mediazione con altri uffici)

Tabella 4.5. Le principali strategie adottate nel raggiungimento degli obiettivi del progetto

I) **La continua ricerca e reperimento di volontari**

Il lavoro del coordinamento (asse A-I) va nella direzione di mantenere sempre un contatto con il Centro Servizi per il Volontariato, le associazioni attive e quelle sostenitrici; la diffusione del progetto sul territorio ha inoltre favorito il contatto diretto tra le singole persone interessate e il progetto. Come sottolineato dalla coordinatrice, la *ricerca* di volontari è un processo *sempre in atto*, che non può arrestarsi.

«Nel periodo preso in esame l'attività nei punti compiti si è ulteriormente consolidata e rinforzata ed inoltre sono stati aperti tre nuovi punti compiti (TAM TAM – Leda-Legambiente – AVIS San Prospero). Ovviamente questo sforzo si è potuto concretizzare aumentando il numero dei volontari disponibili e migliorandone l'organizzazione. Dal punto di vista delle associazioni questo ha comportato un notevole sforzo attuato in collaborazione col coordinamento, sia tramite la ricerca volontari di Forum solidarietà, sia grazie alla libera offerta di persone che hanno contattato direttamente il coordinamento dopo essere venuti a conoscenza del Progetto Laboratorio compiti attraverso i canali informativi utilizzati (volantini,pagine

web, giornali, bollettini informativi di diverso genere, ecc.). Si deve comunque segnalare che aumentando, come detto, il numero dei punti compiti attivi, *va contemporaneamente aumentando la necessità di volontari coinvolti e pertanto questo genere di ricerca è sempre in atto.* (Report del 30.06.2012)».

La ricerca di volontari può trovare alimento anche mediante la partecipazione negli eventi cittadini e in tutte le occasioni di incontro con la realtà locale, adottando quindi una strategia che è di lavoro interno alla rete già costituita, ma anche esterno alla comunità locale.

II) Lo stile di coordinamento «un sostegno non invasivo che consente di rimanere «se stessi»

Lo stile di coordinamento è un elemento che è stato oggetto di riflessione e condivisione da parte degli aderenti alla rete, che ha espresso, come si evince anche dai Report, «apprezzamento per la disponibilità di avere un sostegno non invasivo, ma presente, reale e tangibile alla propria opera da parte del coordinamento e delle istituzioni».

Lo stile di coordinamento si inserisce in una struttura organizzativa in cui le decisioni vengono prese in sede di coordinamento (equipe mensile), con alcune regole ben definite.

III) Istituzione dei tavoli di lavoro a cadenza mensile

Fin dal suo avvio, il progetto ha previsto la realizzazione di tavoli di lavoro a cadenza mensile, finalizzati a coordinare l'incontro tra tutti i referenti dei punti compiti attivi¹⁴¹. Si è trattato fin da subito di momenti di confronto e riflessione che sono andati oltre l'organizzazione delle attività pratiche da svolgere, rappresentando un momento di conoscenza e ulteriore collaborazione tra associazioni e gruppi che spesso non si conoscevano fra loro. Nei tavoli di lavoro sono state prese tutte le principali decisioni «in maniera condivisa, resa possibile dall'apporto di realtà diverse con competenze e risorse differenti» (Report 31.12.2011).

Durante queste equipe mensili, la coordinatrice del progetto presenta gli argomenti all'ordine del giorno (ogni soggetto può proporre l'ordine del giorno e i suoi contenuti), verbalizza e conduce la discussione. Le decisioni solitamente vengono prese in maniera con-divisa e co-ordinata¹⁴², ovvero vengono prese dopo la discussione assembleare, solitamente in piena condivisione di tutti i membri; i soggetti dell'assemblea formulano le decisioni e stabiliscono

¹⁴¹ Da precisare è che abitualmente partecipano ai tavoli i referenti dei laboratori ma anche (per esigenze o scelte dirette) altri volontari coinvolti. Non è preclusa la partecipazione delle famiglie, anche se fino ad oggi non si sono realizzate forme di adesione diretta.

¹⁴² Ci si riferisce a due dei cinque stili decisionali individuati nel 1981 da Heller e Willpert, che descrivono situazioni organizzative che vanno da un massimo di accentramento delle decisioni ad un minimo di accentramento delle decisioni riprendendo la classificazione di Likert (1961).

gli aspetti da implementare, comprendenti l'uso delle risorse di progetto gestite dal coordinamento. La vicinanza "fisica" di queste riunioni nel tempo (cadenza mensile) e nello spazio (presso le singole sedi associative a rotazione), rappresenta un elemento facilitante le relazioni e la nascita di collaborazioni esterne alla stessa attività dei laboratori, sia nell'attività ordinaria (si cita a titolo esemplificativo forme di collaborazione per fornire animazione presso altre associazioni diverse da quelle di appartenenza) che in situazioni straordinarie, come nel caso del terremoto. Le associazioni aderenti hanno partecipato a numerose iniziative non più come singole associazioni, ma come Rete dei Laboratori Compiti, varcando gli abituali confini territoriali e associativi.

«A seguito del terremoto il tavolo di lavoro si è attivato nel suo insieme in iniziative di sostegno alle popolazioni coinvolte, con il Comune di Parma e in collaborazione con Forum Solidarietà con particolare attenzione a famiglie e bambini; iniziative da tutti volute come *comuni alla Rete* delle associazioni aderenti al Progetto Laboratorio compiti, e come tali presentate e realizzate. Il coordinamento si è reso disponibile a livello volontariato per tutto quanto di sua competenza» (Report del 30.06.2012).

La forte autonomia interna lasciata ai singoli gruppi e alle associazioni, potrebbe evolvere in una *moltiplicazione* dei luoghi di *coordinamento*, dando la possibilità a tutti i volontari e in alcuni casi anche alle famiglie di partecipare "orizzontalmente" ai processi decisionali. Si fa qui riferimento al modello sperimentato da un Laboratorio, che prevede circa 4 incontri all'anno con tutti i genitori coinvolti in un processo di verifica, organizzazione e gestione delle attività.

Oltre alle attività assembleari, mediante i focus group e i questionari è emerso che ogni volontario della rete svolge una funzione di filtro rispetto al progetto (informazioni, accesso, ascolto dei bisogni), andando ben oltre le aspettative di impegno sulle singole attività ricreative, ludiche o scolastiche dei laboratori.

IV) La definizione delle regole interne

A dimostrazione del fatto che i tavoli di lavoro sono stati anche un'occasione di esercizio interno ed esterno della riflessività della Rete, il lavoro si è concentrato nell'ultimo anno su due fronti: la costruzione di un vademecum sulle principali regole di comportamento condivise, e la produzione di un libretto informativo sul primo anno di attività diffuso nelle scuole e presso le associazioni.

Queste regole interne, tuttavia, pur inquadrando meglio il ruolo dei Referenti di laboratorio, non hanno approfondito l'organizzazione dei singoli gruppi in virtù dell'autonomia e delle differenze esistenti tra le diverse formazioni. Parlare pertanto di regole interne ha significato

finora fermarsi prevalentemente ad un secondo livello di organizzazione, senza entrare nel primo livello, quello più vicino alle famiglie stesse.

La realizzazione del benessere familiare basato su una cultura del sostegno alla famiglia nei suoi compiti fondamentali, dell'alleanza con le risorse del territorio e di una più ampia educazione sociale (civica, ambientale, e dell'integrazione), ha trovato applicazione nei laboratori in una serie di strategie (asse G-L), di seguito riportate.

(I) Incremento delle aperture settimanali

I laboratori compiti con un'apertura settimanale sono calati da 10 a 7 nell'arco di un anno, quindi altre associazioni hanno incrementato la loro presenza. Si tratta di un cambiamento avvenuto dal "basso", ovvero dalla forte adesione all'iniziativa da parte dei bambini e al tempo stesso anche dalla possibilità di modificare i gruppi di volontari dividendosi in più unità.

(II) Il mantenimento di uno stile operativo accogliente

Il progetto ha sempre mantenuto uno stile di accoglienza e ascolto delle famiglie, facilitando ove necessario anche l'afferenza da un punto compiti ad un altro, in relazione all'appartenenza al quartiere o alla disponibilità di ricevere nuovi ingressi. Pur mantenendo un criterio di afferenza territoriale, si è potuto stabilire relazioni non vincolanti, che hanno consentito di mantenere aperta la comunicazione con le famiglie intercettate.

«L'attività ha mantenuto la caratteristica dell'offerta di luoghi di incontro fra famiglie, bambini e volontari con l'attività prioritaria del sostegno ai compiti, ma con una forte attenzione alla famiglia ed alle figure educative che stanno dietro al bambino stesso. Le modalità operative si differenziano nei diversi Punti compiti a seconda delle associazioni coinvolte, ma comune rimane l'ascolto, il sostegno e l'attenzione ai partecipanti, la creazione di momenti di socializzazione e scambio, in un clima disteso che continua ad essere generalmente molto apprezzato (31.12.2011)»

(III) Attivazione di nuove azioni di affiancamento alle famiglie

L'affiancamento alle famiglie passa non solo attraverso i compiti e i momenti di socializzazione, ma anche attraverso azioni di aiuto che in questi 18 mesi hanno trovato sempre maggiore articolazione. Sebbene sia difficile quantificare esattamente la portata di tali azioni, che non hanno ancora trovato specifico conteggio, vengono segnalati dai referenti dei punti compiti interventi di affiancamento «nel colloquio con gli insegnanti dei bambini, nella richiesta di accompagnamento per certificazioni scolastiche e nell'attenzione verso problemi cognitivi e di attenzione del bambino, di apprendimento del linguaggio scritto e letto, e situazioni di disagio familiare» (Report al 30.06.2012).

Queste azioni, nate sempre dal basso e per lo più dal rapporto con le famiglie, hanno portato a sviluppare e approfondire le relazioni con i Servizi del Comune (Servizi Sociali, Centro per le famiglie, servizi educativi e servizio biblioteche, che hanno chiesto di partecipare ad uno dei tavoli di lavoro nel corso del 2012). Si sono inoltre concretizzate e sviluppate collaborazioni con 3 istituti scolastici della città. È stata infine realizzata una cooperazione con l'Associazione Italiana Dislessia che oltre a fornire indicazioni ai volontari e a rendersi disponibile quale consulente in caso di bisogno, ha tenuto un incontro formativo dedicato sul tema nel mese di giugno del 2012.

4.1.4 La soggettività delle famiglie: un obiettivo raggiunto in parte

Lo studio di caso ha dimostrato, come sovente avviene quando si parla di famiglie e di progetti ad esse dedicati, che non esistono modelli predefiniti di adesione o partecipazione che ne qualificano la soggettività. A questo proposito, la parte qualitativa di ricerca (in tema di soggettività delle famiglie si rimanda in particolare ai paragrafi 3.4.4 e 3.4.5), ha permesso di far emergere come la prossimità delle relazioni e la *caparbità* nel mantenere vivi i legami, siano i valori di base e quelli più apprezzati da tutti i partecipanti. Nelle interviste, ma anche nei focus group effettuati con i volontari dei laboratori, è emerso che per tutti i soggetti coinvolti assume priorità l'esercizio di un ruolo che viene definito "familiare" e che consente a bambini e genitori di sentirsi parte di un contesto, in cui le relazioni sono basate sulla fiducia e il rispetto.

Le famiglie intervistate esprimono identificazione nel ruolo assunto da chi si pone come "guida" all'interno dei laboratori, andando oltre la funzione scolastica e dando alle iniziative intraprese i contorni di un'azione educativa complessiva, che riguarda il benessere e che rende tutti responsabili. Molti genitori (alcuni dei quali con evidenti carenze ed inviati ai laboratori da parte dei servizi sociali), pur sentendosi ancora troppo "poco competenti verso l'educazione dei figli" guardano con ammirazione gli altri volontari già attivi ed esprimono il desiderio di poter fare altrettanto.

Tutti i genitori intervistati hanno affermato di "sentirsi partecipi" dei laboratori e di aver creato attorno a sé nuove reti amicali e di vicinato, che sono diventate più forti, animate da maggiori scambi, e che hanno consentito di vivere esperienze altrimenti non possibili.

Nello specifico, secondo gli intervistati il progetto ha portato alcuni cambiamenti nella vita quotidiana: la turnazione nell'accompagnamento dei figli a scuola o presso il laboratorio (e la conciliazione con impegni lavorativi), alcune forme di auto-organizzazione (la domenica e in occasioni di feste), di mutuo supporto sulle questioni educative (informalmente o anche nelle

riunioni con altri genitori del gruppo, ove previste dal referente/coordinatore) e di affiancamento nelle relazioni con altri servizi/istituzioni (scuola, neuropsichiatria infantile).

Il canale privilegiato di accesso al progetto (che ha trovato riscontro in tutte le fasi della ricerca), è quello della rete di conoscenze che alimenta la partecipazione e favorisce la creazione di un legame fiduciario anche per le famiglie più in difficoltà, o inviate ai laboratori da parte dei servizi sociali. L'informazione pertanto sembra funzionare pienamente ai fini dell'accesso e della partecipazione.

Su questo ultimo punto in particolare, emergono dalle interviste effettuate livelli diversi: (i) l'adesione dei genitori alle iniziative proposte da parte dei volontari; (ii) micro-azioni a favore del gruppo di bambini e famiglie svolte dai volontari insieme ad alcuni genitori (che forniscono forme di aiuto e si confrontano con gli altri genitori quotidianamente); (iii) gestione diretta delle attività (situazione che si verifica in maniera più strutturata in 2 laboratori su 10).

La soggettività delle famiglie, pertanto, può confluire in queste tre forme di partecipazione in relazione alle strategie utilizzate. In particolare, laddove sono stati previsti momenti di riunione a cadenza periodica con le famiglie e forme di accompagnamento nel rapporto con altri servizi, si osserva un aumento della soggettività espressa.

4.1.5 Un esempio di sviluppo del progetto

In questo paragrafo sono riportate le parole di alcune mamme attive nella gestione di un punto compiti che si inserisce nella Rete dei Laboratori e sorge in una frazione della città.

Il “punto compiti” è stato avviato in un territorio nel quale è incrementata negli ultimi 10 anni la costruzione di abitazioni, e molte famiglie di nuova costituzione si sono trasferite in questa zona della città quale punto nevralgico per potersi spostare verso Parma o Reggio Emilia per lavoro. La scuola qui presente accoglie solo 5 sezioni elementari, mentre la parrocchia della zona - nelle parole di queste mamme - non è mai stata un punto di riferimento per attività di supporto scolastico o semplicemente di socializzazione per le famiglie, venendo così a mancare sul territorio un elemento strutturale importante per alimentare le relazioni. L'arrivo in questa zona di numerose famiglie straniere, ha ulteriormente incrementato la necessità di luoghi di aggregazione, integrazione e conoscenza. Il senso di smarrimento e scarsa appartenenza al territorio hanno fatto emergere, da parte di alcune famiglie, una richiesta forte di aiuto pomeridiano accolta dalla scuola insieme ai servizi sociali del Comune. In questo specifico caso, i canali istituzionali hanno saputo cogliere e ascoltare la necessità, emersa dalle famiglie, di non realizzare semplicemente un “dopo-scuola”, ma di riattivare le

relazioni sociali in un ambiente che pareva “sfilacciato” e impoverito nei legami. La creazione di un laboratorio è parsa pertanto la giusta risposta a quel bisogno di “ritrovarsi” tra famiglie e di avere maggiori occasioni di scambio. Questo laboratorio rappresenta in termini relazionali lo *sviluppo massimo del progetto*, in cui lo stesso si configura come effetto emergente delle relazioni (più o meno forti) tra famiglie, che decidono di investire direttamente tempo ed energie a favore del benessere generale della comunità. Le mamme della scuola maggiormente motivate in questa azione, sono pertanto diventate protagoniste principali delle attività stesse, pur rimanendo in capo ad un referente di un’associazione il ruolo di coordinamento. Di seguito, sono riportate le parole di una delle mamme intervistate.

«Rispetto alla mia motivazione, mi piace molto vedere i bambini riuniti, farli stare insieme per me è una cosa bellissima. Per cui per me la motivazione è aiutare i bambini a fare i compiti perché sono esperienze che fanno star bene. La mia motivazione *pensandoci* non è tanto individuale, cioè sicuramente fa stare bene anche me, ma vedo le mie motivazioni proiettate verso l’esterno, sento che devo dare aiuto a chi ha bisogno. Infatti, per me il progetto risponde principalmente all’obiettivo di mettere insieme, famiglie e bambini nel territorio dove si vive. In questa realtà a scuola ci sono quasi più stranieri che italiani, ma non si tratta solo di mettere insieme quelli, ...certo anche quelli, ma anche molti italiani. Da quando ho iniziato questa esperienza, qualcosa è cambiato, all’uscita dalla scuola non ci si scambia più solo un veloce “ciao”, ma ci si ferma, ci si chiede se ci si incontrerà al laboratorio, cosa si farà, lo scambio tra noi mamme è aumentato per me, ci sono delle cose di cui parlare, alle quali pensare, ci sono motivazioni e occasioni in più per fermarsi e creare...insieme. Noi ci conoscevamo già tra mamme, ma questa esperienza ha aumentato le possibilità di stare insieme e fare per noi, i nostri figli e per gli altri che frequentano. All’interno del gruppo è importante che ci sia un referente, che prenda le iscrizioni che tenga le informazioni, e le faccia girare... Poi però anche noi siamo punti della rete, anche se io non ho altre persone da invitare e non so come si fa ad incrementare i volontari, si in effetti questo è un problema. Tra l’altro abbiamo già il numero massimo di bambini e non possiamo prenderne di più e questo un po’ forse limita l’accesso ad altre famiglie...Rispetto alle idee per il futuro ci sarebbe quella di incrementare la frequenza settimanale e di fare feste di compleanno e altre iniziative per attirare altri genitori.» (N1)

Gli elementi emotivi della sorpresa e dello stupore accompagnano il processo riflessivo di questa esperienza, in assenza dei quali sarebbe difficile comprendere il reale significato dell’iniziativa sul benessere familiare e collettivo. La motivazione individuale, infatti, sembra lasciare ampio spazio nelle parole di queste mamme ad una motivazione *comune*, che solo insieme può essere alimentata e solo nella relazione trova soddisfazione.

«Sono stata coinvolta dalla maestra che ci ha presentato l’iniziativa, io all’inizio vedo sempre il negativo delle cose ed ero un po’ titubante e forse anche *le informazioni all’inizio erano confuse o noi non riuscivamo bene a capirle*. All’inizio ho percepito che si trattasse di un’iniziativa solo per l’integrazione dei bambini, specie stranieri, ma poi ho capito, venendo e provando a partecipare attivamente che non è solo un luogo di integrazione con cultura diverse...e mi sono *sorpresa* in positivo, è un’esperienza per tutti, non solo per i bambini, ma anche per noi che siamo mamme e volontarie con altri bambini, è un modo per stare insieme. Anche i bambini percepiscono la grande diversità dall’ambiente scolastico, qui non si è costretti è qualcosa...e si è liberi di venire. Occorre poi dire, che in una frazione così piccola, si vivono anche gli aspetti negativi, del vivere le cose ad esempio subito con giudizio ed etichetta, facile immaginare questo posto come luogo per chi ha disagio per chi ha problemi. Certo, di bambini con difficoltà ce ne sono, ma chi non ne ha, il punto è che questo non è un posto per chi ha problemi questo è un posto per tutti per stare insieme, fare compiti, condividere cose preoccupazioni, racconti di tutti i giorni. La mia molla è stata la maestra che viene e partecipa al Laboratorio. La presenza anche di altre maestre potrebbe dare esempio e autorevolezza all’esperienza anche perché a volte anche noi abbiamo limiti! Il nostro gruppo di mamme si conosce dall’asilo, le difficoltà sono legate a chi non partecipa a chi non si impegna e su questo non so come si possa trasmettere l’iniziativa ad altri. All’inizio è stato presentato forse con informazioni poco chiare, con anche una sorta di obbligo a fermarsi ma pensiamo alla

situazione paradossale di mamme straniere che hanno 3-4 figli: se loro si fermassero con i loro figli, tutti, avremmo già riempito il Laboratorio e allora sì, che diventerebbe un luogo ristretto, un progetto per *Altri*, insomma ci vuole equilibrio e dovremo capire come inserire altre famiglie in maniera giusta. La difficoltà più grossa è quando la gente non si interessa...oppure quando ci sono difficoltà linguistiche. Questi sono i due elementi secondo me più problematici...e a volte ci sono barriere culturali, la gente ha bisogno di parlare di essere *tranquillizzata*.(N2)».

Nelle parole sopra riportate, il raggiungimento del benessere è rapportato alla *relazione con gli Altri* e non alla *relazione per gli Altri*, cioè ad una serie di azioni svolte a favore di persone estranee, verso le quali viene reso un servizio. Le mamme intervistate auspicano che tutte le persone in quella piccola frazione possano aderire alle attività realizzate con l'obiettivo di poter costruire qualcosa insieme. Nelle parole che seguono viene evocata una consuetudine ritrovata, ovvero quella di fare insieme i compiti e vivere la dimensione della "casa", che pur non configurandosi più nell'abitazione dell'uno e o dell'altro, trova nel Laboratorio una nuova formula.

«Ho conosciuto il progetto a scuola, ed ero titubante, mio figlio non aveva mai partecipato ad attività di doposcuola e all'inizio non voleva venire, aveva fatto solo attività sportive, pensava che questo posto fosse per chi va male a scuola, per chi ha dei problemi, invece dopo sull'esempio anche di altri compagni che sono bravi si è convinto e ci viene molto volentieri. Per me il sabato era difficile fare i compiti con lui, adesso invece è contento di farli, quindi tra le mie motivazioni, ci sono senz'altro quella di fare un'esperienza nuova e i compiti. Anche tra noi mamme ci conoscevamo, ma mai era capitato che si andasse a casa dell'una o dell'altra a fare i compiti, nel tempo questa abitudine che da piccole noi avevamo si è persa. Ci si lamenta tanto, ma poi c'è la mentalità del disinteresse. Molte persone vivono a Parma, e qui ci vengono solo a dormire, *non si vive la casa*. E la parrocchia o altro non offrono nulla. Bisogna venire per capire, le informazioni non bastano...onestamente non so come incrementare la presenza di volontari, ma credo che per attirare persone bisogna partecipare e appassionarsi». (N3)

Queste testimonianze dicono molto sul senso di responsabilità, passione e motivazione all'*Altro*, necessari per comprendere il senso dell'iniziativa; allo stesso tempo, dicono molto anche della difficoltà di attivare altri genitori e di mantenere un'apertura verso l'esterno.

Riuscire a rigenerare i legami e attivare nuove persone all'interno dei laboratori è, come si è visto, un obiettivo sempre presente, una difficoltà da superare e in definitiva la sfida stessa del progetto. In conclusione, è stato possibile isolare solo pochi casi all'interno del progetto (a questo va aggiunto un altro punto compiti gestito da un gruppo di genitori costituitosi in ambito scolastico), che dimostrano una soggettività piena delle famiglie.

4.1.6 Elementi di morfogenesi del progetto “Laboratorio Compiti

L’analisi conclusiva del progetto “Laboratorio Compiti” secondo la metodologia dei cicli morfogenetici/morfostatici (Archer,1998), consente di focalizzare i passaggi di seguito indicati (figura 4.2).

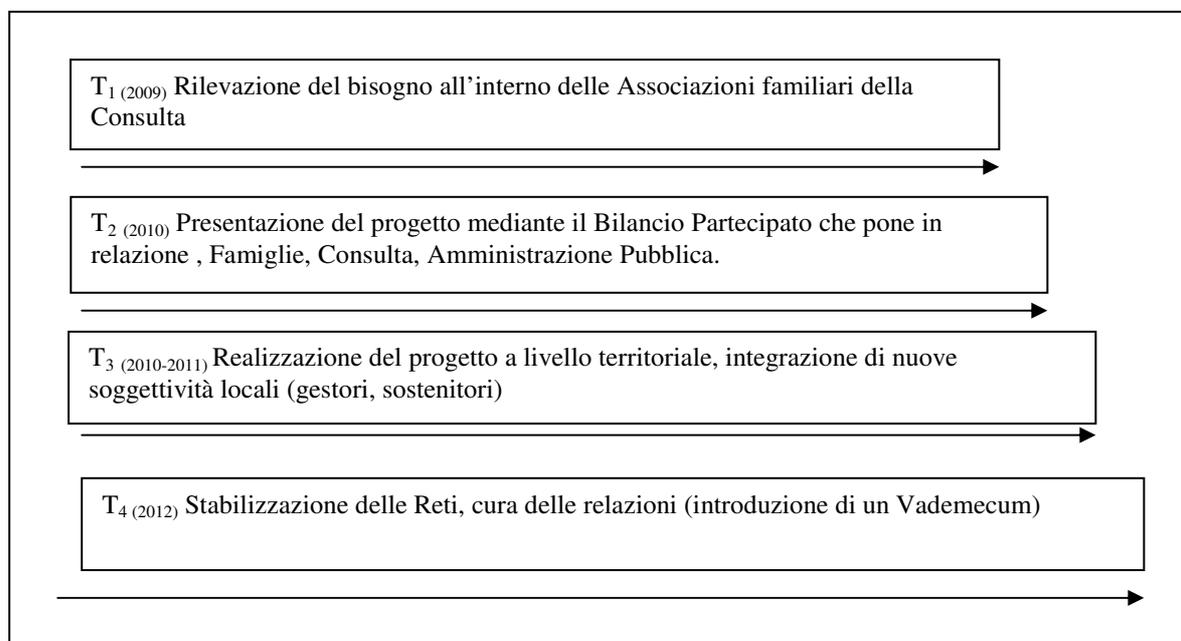


Fig. 4.2 - Morfogenesi del progetto Laboratorio Compiti

Al tempo T1 il progetto ha subito una prima elaborazione all’interno della Consulta delle associazioni familiari, insieme al soggetto proponente.

Questa fase risente di una questione di fondo, che necessita di un accordo tra tutte le parti coinvolte, ovvero la realizzazione di un servizio per la comunità che deve decidere se orientarsi verso un lavoro più legato al supporto familiare, educativo o assistenziale. Il passaggio da un obiettivo più centrato sulle *skills e sulle competenze cognitive* a un obiettivo di educazione sociale, iscrive il progetto in una cornice di lavoro centrata sulle buone relazioni, che partono dalla famiglia.

Come si evince nella tabella 4.13, è solo nel tempo T3 che si può cogliere la forza di generare una struttura reticolare diffusa sul territorio che supera i confini delle associazioni fondatrici del progetto. In questa fase, nuovi soggetti che pure non hanno risorse o forze sufficienti per avviare una gestione dell’iniziativa, decidono di contribuire con le loro competenze mettendo a disposizione locali, beni, supporti di vario genere. Occorre però attendere la fase successiva, per iniziare a cogliere forme di riflessività che portano a: (i) la produzione di uno strumento regolativo teso a rafforzare l’identità della struttura reticolare; (ii) la nascita di 2 punti compiti

gestiti da gruppi familiari ; (iii) il rafforzamento del legame con i servizi educativi e i servizi sociali. Quest'ultimo passaggio, in particolare, consente di configurare in due situazioni un ruolo dei servizi sociali che Folgheraither (2005) definirebbe *meta-relazionali o supervisionali*.

Tra la fase di avvio e la sua realizzazione a livello territoriale inoltre, il progetto ha consentito ad altri sette soggetti (ADV, APS e gruppi informali) di inserirsi nella rete e creare il proprio laboratorio compiti. Questi soggetti rappresentano *la generatività* del progetto stesso, che alle iniziali associazioni appartenenti alla Consulta, ha visto affiancarsi numerosi altri soggetti non appartenenti a questo organismo. Ai soggetti gestori di laboratorio, se ne affiancano poi tanti altri, come abbiamo visto, che confluiscono in una rete di secondo livello, di “sostenitori”.

Per una visione ancora più approfondita della *generatività* del progetto è possibile sommare a questo dato anche quello relativo il tipo di esperienza dei volontari, alcuni dei quali, come si è visto, hanno scelto di iniziare a fare volontariato proprio con questo progetto (il dato rilevato mediante il questionario indica 15 “nuove leve”, non significative statisticamente, ma molto importante).

4.1.7 Considerazioni conclusive

In estrema sintesi, questo studio di caso ha fatto emergere un raggiungimento parziale degli obiettivi che si sviluppano sull'asse dei legami strutturali (A-I) e su quelli delle relazioni di senso (G-L). In particolare, non è emerso all'interno dei singoli gruppi un modello organizzativo interno e uno stile di coordinamento (come quello centrale) sufficientemente forti da adottare strategie strutturate di coinvolgimento dei familiari intercettati (asse A-I). In secondo luogo, prevale tra i volontari un *frame culturale* centrato sull'assenza di "obblighi prestazionali", che se da una parte supporta le relazioni informali e fiduciarie, dall'altra rischia di diventare un elemento di blocco a relazioni maggiormente paritarie.

Nella tabella 4.6 ipotizzo alcune delle strategie da seguire per un ulteriore sviluppo del progetto.

Tab. 4.6. Strategie da potenziare per un miglior raggiungimento degli obiettivi.	
Asse A- I	Asse G-L
<ul style="list-style-type: none">• Moltiplicare i luoghi di coordinamento e potenziarne lo stile organizzativo (sul modello del coordinamento centrale che ha dato risultati sempre in crescita).• Favorire la partecipazione delle famiglie alle fasi di valutazione, progettazione e gestione dei Laboratori attraverso forme più strutturate di coinvolgimento o rappresentanza (l'adozione di forme di riunione periodica, già sperimentata, potrebbe potenziare l'empowerment delle singole famiglie).	<ul style="list-style-type: none">• Sviluppo di un <i>frame culturale</i> basato sul senso di responsabilità verso il benessere delle famiglie, come bene collettivo.

4.2 Evoluzioni ed elementi di relazionalità prodotta dal Progetto “Famiglie insieme in quartiere”

L'analisi degli otto progetti realizzati mediante il Bando “Famiglie insieme in quartiere” indetto dal Comune, può essere effettuata ricorrendo alla metodologia dei cicli morfogenetici /morfostatici, finalizzati a mostrare quali forme culturali e strutturali sono emerse nel tempo (Archer, 1998). Avvalendomi di questa metodologia presenterò i tre momenti del processo di analisi, distinti in condizionamento strutturale e culturale, interazione sociale ed elaborazione. Nei casi esaminati (fig.4.3), l'analisi inizia al tempo T1 quando occorrono due situazioni tipiche: (i) nella prima non esiste ancora la struttura del gruppo aderente al progetto, ma esistono le relazioni, più o meno consolidate, tra persone che condividono un'amicizia o un rapporto di scambio (inerente le funzioni di accudimento dei figli); (ii) nella seconda esiste già un gruppo di persone costituito, che aderendo al Bando ha potuto ampliare o sviluppare progetti e idee a favore del gruppo stesso e della comunità.

Tutte le persone aderenti sono legate, in qualche modo, al mondo della scuola e all'esercizio di un ruolo educativo che sappia stare al passo con la tecnologia (sensibilizzazione all'uso di internet), che sia stimolante e valorizzi i momenti di gioco, che potenzi le amicizie tra i bambini in contesti di serenità e soprattutto che non subordini l'educazione dei figli (nella sua accezione più ampia) al “tempo che resta” dopo i tanti impegni.

Al tempo T2, i soggetti vengono a conoscenza di un progetto promosso dall'amministrazione comunale, che mette a disposizione risorse economiche per realizzare finalità di mutuo aiuto tra famiglie. In questa fase, le relazioni si orientano reciprocamente e si focalizzano sulle finalità che devono essere perseguite, sulle azioni da realizzare e sui soggetti chiamati a svolgere tali compiti. Si tratta di una fase in cui i componenti dei gruppi prendono coscienza della propria operatività, e questo influisce sui processi identitari dei gruppi stessi.

Nella fase T2-T3, i soggetti coinvolti hanno la possibilità di assumere ruoli differenziati facendo scelte progettuali (laboratori, corsi, formazione, piedi bus ecc..) in maniera autonoma e libera, negoziando i rapporti interni e finalizzando sempre di più le proprie azioni.

Per quanto concerne la prima situazione individuata (assenza di un gruppo pre-costituito), in questa fase l'interazione ha la funzione di sostanziare la “cultura costitutiva” del gruppo che va prendendo forma (faccio riferimento a questo proposito alla definizione contenuta in

Prandini, 2003, p.126¹⁴³); nella seconda situazione (gruppi già strutturati), invece, assume priorità la realizzazione degli obiettivi di maggior interesse per il gruppo stesso.

Il tempo T4 rappresenta il momento di sviluppo dei progetti ideati e di verifica da parte dei gruppi della propria attività. Si tratta di un momento di fondamentale importanza in cui è possibile osservare gli eventuali cambiamenti avvenuti o gli elementi di stabilità conservati.

Complessivamente è possibile dire che tutti i progetti sono stati attraversati da cambiamenti strutturali e culturali delle relazioni esistenti, realizzandosi così una morfogenesi della struttura esistente al tempo T1. Mediante l'analisi SWOT condotta dai gruppi, sarà possibile focalizzare meglio la consistenza dei cambiamenti, specialmente in termini di riflessività e di configurazione di *servizi relazionali* emersi.

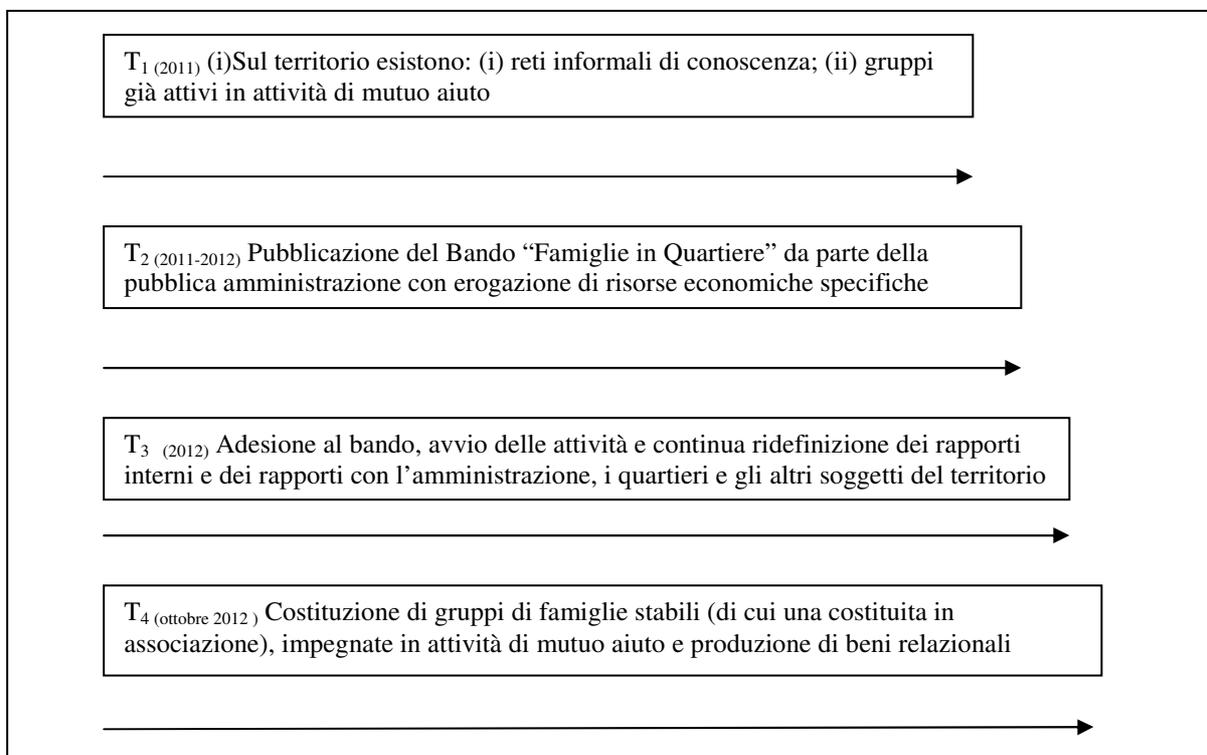


Fig. 4.3. Processo di morfogenesi del Progetto "Famiglie insieme in quartiere"

¹⁴³ La "cultura costitutiva" rappresenta uno degli ambiti mediante i quali è osservata la cultura organizzativa di un certo sistema. Essa è definita come "insieme di assunti di base che costituiscono l'identità dell'organizzazione e rispondono alle domande "ultime" ovvero «perché esiste, qual è il suo fine, qual è la sua essenza». Prandini (all'interno di una ricerca sulla cultura organizzativa del Forum nazionale delle associazioni familiari) sottolinea un aspetto ritenuto qui di grande importanza, per comprendere l'identità dell'organizzazione: ovvero la necessità di capire fino a che punto la cultura costitutiva è *autogenerata* cioè è frutto di una elaborazione interna o è importata dall'ambiente culturale esterno.

4.2.1 Forza, Debolezza, Opportunità e minacce dei progetti

Nel capitolo 3.5 è stato evidenziato come questo *case study* si sia inserito in un momento particolare per il progetto, ovvero la fase di valutazione dei risultati prodotti, che ha visto impegnati i singoli gruppi in funzione di un evento-incontro comune a tutti. La finalità di tale incontro (realizzato alla presenza di circa 60 persone, tra appartenenti ai gruppi, referenti amministrativi e Assessorato alle Politiche Sociali), è stata quella non solo di condividere le progettualità, ma anche di riflettere sulle prospettive future in una condizione di incertezza rispetto alle risorse economiche disponibili.

Di seguito sono riportati gli esiti di tale valutazione.

(I) I PUNTI DI FORZA

GRUPPI CHE HANNO REALIZZATO I PROGETTI	ELEMENTI DI RIFLESSIONE EMERSI
N.1	<ul style="list-style-type: none">• Mamme che lavorano a tempo pieno hanno potuto lasciare i loro bambini per qualche ora, regolarmente, nella consapevolezza di affidarli ad un ambiente sereno.• La coesione del gruppo di famiglie si è notevolmente consolidata.• L'ottima organizzazione ha consentito di non disperdere energie.• Sorprendente è stato il sostegno da parte delle maestre della scuola materna (come segno di gratitudine il gruppo famiglie ha donato alla scuola attrezzature per il salone/palestra che è stato utilizzato nei mesi dai bimbi).• È cresciuta la fiducia fra tutti ed in particolare i bambini l'hanno respirata nei rapporti fra i genitori e nei rapporti con le istituzioni scolastiche.
N.2	<ul style="list-style-type: none">• Realizzare l'iniziativa in un luogo accogliente e collocato all'interno dell'avvio di un'esperienza di comunità familiare (percepito il valore della struttura rispetto a luoghi neutri, commerciali o istituzionali).• Dare risposta all'assenza di luoghi di incontro pubblici e gratuiti nella frazione del paese.• Gruppo stabile di ragazzi delle medie che esprimeva il bisogno di un luogo in cui ritrovarsi, giocare e fare merenda, senza necessariamente attività organizzate.• Collaborazione con le altre realtà associative della frazione su specifiche iniziative, come la festa di Carnevale.
N.3	<ul style="list-style-type: none">• Competenze professionali o personali gratuite di tanti genitori.• Relazioni avviate tra le famiglie, non solo della frazione, ma del quartiere e della città (interesse per i laboratori proposti).• Valorizzazione del rapporto tra le generazioni attraverso trasmissione di giochi antichi e cultura contadina (orto, erbe, ecc).

N.4	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione di un gruppo stabile di famiglie che ha aderito al progetto, anche se diverso da quello originario. • Consolidamento delle amicizie e notevole aumento del tempo di frequentazione delle famiglie. • Buona organizzazione per il Piedibus con attivazione di un'educatrice proveniente da un altro paese che ha arricchito la relazione. • Collaborazione con un gruppo di genitori già legati alla scuola per iniziative che hanno valorizzato ulteriormente l'orientamento alla multiculturalità e allargato le attività ad una platea molto più ampia.
N.5	<ul style="list-style-type: none"> • L'aggregazione e la relazione profonda nata tra le famiglie, tra i genitori e tra i bambini grazie all'esperienza vissuta insieme. • La capacità di ideare e realizzare vari progetti con l'apporto delle competenze di ognuno. • Il grande lavoro svolto per la scuola, non solo per le classi dei bambini coinvolti nel percorso, ma anche per tutti gli alunni/e della scuola.
N.6	<ul style="list-style-type: none"> • Aver impostato il progetto a "tutto campo", coinvolgendo concretamente tutte le componenti all'interno della scuola. • Aver impostato il programma sulle potenzialità dello strumento e non solo sui problemi connessi, all'interno di una visione ampia. • Voler strutturare il programma in modo continuativo all'interno della scuola.
N.7	<ul style="list-style-type: none"> • Si è creato un vero gruppo di aiuto, principalmente per il fatto che molte delle famiglie aderenti al progetto non hanno parenti a Parma e quindi non hanno nessun aiuto per la gestione dei figli, più in generale per la loro educazione. • Si è data risposta concreta al desiderio dei genitori di poter dare vita a situazioni "strutturate" all'interno delle quali i figli potessero stare insieme in ambiti organizzati dai genitori stessi. • Si è sperimentata la bellezza dello stare insieme, giocando, facendo i compiti, divertendosi, ma tutto con ordine e spirito di condivisione.
N.8	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimento in un contesto istituzionale che aiuta nelle relazioni esterne e nell'immagine. • Risorse economiche del gruppo. • Forte motivazione, intraprendenza volontaria, e buona dose di tenacia. • L'espressione «patrimonio comune» ha trovato un significato concreto: la biblioteca attraverso l'operato del gruppo è diventata un patrimonio del quartiere, tutti la sentono propria. • Si è costruito un «ponte» tra scuola, da una parte, e quartiere e città dall'altra. • Si sono espresse tante energie positive e costruttive dei genitori che frequentano gli istituti scolastici del quartiere e che facevano fatica ad esprimersi. • La biblioteca non solo ha recuperato la sua funzione originaria, ma ne ha trovate altre all'interno della scuola e del quartiere: punto di aggregazione e di ascolto, luogo di progettazione di un nuovo modo di essere comunità. • Ottimo sostegno del personale del Comune nella fase progettuale e di lavoro.

Tabella 4.7. I punti di forza del Bando "Famiglie insieme in Quartiere"

Fonte: autovalutazione realizzata dai gruppi nel mese di ottobre 2012.

Per quanto riguarda le *strengths* o punti di forza (tabella 4.7), i gruppi hanno individuato una lunga serie di variabili endogene. Per la verità, non tutte queste variabili sono riferite ai processi relazionali che hanno consentito alle singole unità di esercitare la loro *agency*; in alcuni casi, infatti, si fa riferimento a quanto è stato possibile realizzare e quindi ai risultati finali, che certamente rappresentano punti di forza, ma che non descrivono le modalità mediante le quali è stato possibile ottenere quei risultati.

Tra le variabili, invece, che consentono di spiegare gli aspetti di funzionalità interna, è possibile distinguere in maniera generale aspetti organizzativi (stabilità dei gruppi, aumento della frequentazione, circa ogni settimana, momenti aggregativi, programmi di lavoro “aperti” al cambiamento, coinvolgimento di altri soggetti già attivi, esercizio gratuito di competenze personali e professionali, risorse economiche) e atteggiamenti personali (intraprendenza, tenacia, motivazione, ascolto, collaborazione, coesione, fiducia).

Si ritiene utile, inoltre, osservare l’emergere di due tipologie di situazioni; la prima in cui i gruppi stanno lavorando in particolare sull’aiuto reciproco e la seconda in cui si realizzano attività che possano essere fruite da tutta la comunità.

(II) I PUNTI DI DEBOLEZZA

N.1	<ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà a creare momenti di condivisione, di spazi e tempi, fra famiglie per il piacere di trascorrere del tempo libero insieme anche ai bambini (conseguenza dei ritmi frenetici di questi tempi?). • Gli spazi “pubblici” spesso non sembrano tali. Ci sono state difficoltà ad interagire con un istituto scolastico, associazioni a altri soggetti per l’utilizzo di spazi. • Rigidità da parte del Comune nell’affrontare le problematiche, e partecipazione al progetto esclusivamente di ordine amministrativo/contabile.
N.2	<ul style="list-style-type: none"> • Il coinvolgimento ha riguardato solo i ragazzi di una frazione (che raggiungevano il luogo a piedi) e non quelli dell’intero quartiere.
N.3	<ul style="list-style-type: none"> • Oltre allo scambio di competenze, rimane da avviare quello di oggetti (vestiti, materiale per bambini). È solo all’inizio lo scambio di libri, e da avviare un laboratorio tenuto da una bibliotecaria.
N.4	<ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà iniziali nella conciliazione dei molteplici impegni dei bambini dopo l’orario scolastico. • Turnazione limitata dei genitori nel Piedibus per la complessità di conciliare le singole esigenze. • Nella rendicontazione, le spese a forfait sono troppo basse. • E’ stato sostenuto un costo elevato per il pagamento dell’educatrice (pagamento dei contributi).
N.5	<ul style="list-style-type: none"> • Diverse attività non si sono potute realizzare a causa dei tanti impegni delle famiglie (corsi di recupero compiti, Piedibus e Ciclobus, visita agli orti sociali...). • La natura del bando ha determinato alcune difficoltà, come l’obbligo dell’apertura del conto corrente e la determinazione delle spese di coordinamento e quelle forfettarie. • Non è semplice interfacciarsi e avere risposta dalle istituzioni (es. è stata segnalata agli uffici competenti la mancanza di strisce pedonali per l’attraversamento di due

	strade, senza risultati).
N.6	<ul style="list-style-type: none"> • Riuscire concretamente a condividere e coinvolgere i genitori sui propri figli e su un tema non sempre percepibile nella sua complessità (internet).
N.7	<ul style="list-style-type: none"> • Mancanza di tempo per organizzare al meglio il progetto e gestirlo in tutti gli aspetti.
N.8	<ul style="list-style-type: none"> • Reperimento di volontari attivi. • Condivisione delle responsabilità. • Localizzazione del progetto all'interno della scuola, che ha comportato processi decisionali lunghi con referenti e preside. • Difficoltà a far comprendere al corpo docente dell'Istituto le reali intenzioni del progetto (spesso c'è diffidenza nei confronti dei genitori). • Mancato coinvolgimento di tutte le scuole dell'Istituto. • Nessuno dei genitori ha competenza da tecnico bibliotecario. • Per confrontarsi con le istituzioni a certi livelli è necessario avere personalità giuridica. • Nel bando del Comune ci sono le procedure per il conto corrente o altri aspetti gestionali migliorabili.

Tabella 4.8. I punti di debolezza del Bando "Famiglie insieme in Quartiere"

Fonte: autovalutazione realizzata dai gruppi nel mese di ottobre 2012.

Rispetto ai punti di debolezza o *weaknesses* (tabella 4.8), non tutte le variabili individuate dai gruppi fanno riferimento a elementi interni sui quali poter intervenire; fattori quali la rigidità da parte del Comune, gli spazi pubblici non facilmente fruibili e alcune caratteristiche del Bando rappresentano piuttosto fattori di minaccia. La consapevolezza dei gruppi su questi elementi resta tuttavia importante, e sebbene essi non possano intervenire direttamente per cambiare lo stato delle cose, danno informazioni e segnali molto precisi all'amministrazione sugli aggiustamenti da fare.

Tornando ai punti di debolezza o variabili endogene¹⁴⁴, è possibile distinguere un primo gruppo di elementi centrati sulle relazioni interne, e un secondo gruppo correlato alle relazioni esterne. Nella prima dimensione rientrano, ad esempio, l'assenza di una previsione di tempo adeguata all'organizzazione del progetto e alle relazioni tra famiglie e bambini, una turnazione limitata tra i genitori per la difficoltà di conciliare singole esigenze, la capacità di coinvolgere i genitori o reperire volontari attivi e la difficoltà di rendicontare le spese forfettarie e di coordinamento. In un progetto sono stati considerati elementi di criticità l'assenza della personalità giuridica e di competenze tecniche (si tratta anche dell'esperienza che ha poi generato la costituzione del gruppo interessato, in associazione). Sul versante delle relazioni esterne, si riconosce una certa difficoltà a interfacciarsi con le istituzioni pubbliche o

¹⁴⁴ Ho qui operato un'azione di classificazione non rappresentativa, ovvero le due classi di elementi non danno una rappresentazione dei livelli di consapevolezza e approfondimento svolto dalla maggior parte dei gruppi, ma consentono piuttosto una distinzione a livello teorico, di quanto emerso.

scolastiche. Questa difficoltà è resa evidente sia dall'impossibilità di ottenere risposte soddisfacenti, sia da processi decisionali e di confronto molto lunghi.

(III) LE OPPORTUNITA'

N.1	<ul style="list-style-type: none"> • Il gruppo è interessato e disponibile a lavorare ad un progetto per dare vita ad una biblioteca/ludoteca (che in un quartiere specifico non è presente) e che può essere stimolo per aggregazione sociale e culturale. • Nell'ipotesi di Progetto elaborata per il futuro, il Comune potrebbe essere la risorsa per l'individuazione e la concessione di spazi (es. spazi della Circoscrizione attualmente liberi, ex laboratori di una scuola ad oggi inutilizzati ed inaccessibili, locali di due associazioni o spazi di un centro diurno). • Il Gruppo di famiglie potrebbe essere la risorsa per la fornitura di libri e la relativa catalogazione la realizzazione della biblioteca, i turni e la gestione delle progettualità per pomeriggi di laboratori ed attività ludico/didattiche aperte al quartiere ed alla cittadinanza.
N.2	<ul style="list-style-type: none"> • Dare stabilità e continuità durante la settimana alla proposta, con modalità simili all'oratorio, al laboratorio famiglia o al centro giovani, inserendo attenzioni come quella all'aiuto compiti e intensificando le collaborazioni con le altre realità della frazione.
N.3	<ul style="list-style-type: none"> • Dare continuità alla proposta mettendola in sinergia stabile con il progetto complessivo. • Si creerebbe quindi una proposta più ampia e di bassa soglia (gioco, compiti e merenda insieme) con laboratori divisi per gruppi di interesse.
N.4	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di sviluppare ulteriormente la collaborazione con l'associazione di genitori coinvolti. • Possibilità di ampliare il progetto (che ha compreso 3 azioni: Piedibus, Laboratori e Sostegno educativo) ad altre famiglie fuori dal quartiere.
N.5	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzare corsi di recupero compiti, da tenersi il sabato mattina (alcuni genitori sono insegnanti...). • Portare i bambini in primavera presso gli orti sociali del quartiere per scoprire insieme il lavoro e i frutti della terra, attraverso la sapienza e l'esperienza degli anziani. • Dare vita a Piedibus e Ciclobus per andare a scuola (la scuola è facilmente raggiungibile a piedi o in bicicletta, cosa che permetterebbe un minor uso delle automobili e una maggiore autonomia dei bambini).
N.6	<ul style="list-style-type: none"> • Un progetto educativo complessivo sul "mondo internet" in senso ampio all'interno dell'Istituto Comprensivo, portato avanti dal Collegio Docenti che ne garantisce la continuità e l'aggiornamento e strutturato sugli 8 anni di scuola
N.7-	<ul style="list-style-type: none"> • Nessuna opportunità reperita.
N.8	<ul style="list-style-type: none"> • Nuova dirigente e parte del personale scolastico che ora crede in questo progetto. • Inserimento della biblioteca nel Sistema Bibliotecario Nazionale Polo Parma. • Diversa collocazione della biblioteca in futuro e quindi una maggiore libertà di movimento (ipotesi di una scuola materna che avendo un'entrata autonoma potrebbe permettere orari di apertura diversi e maggiori iniziative). • Costo basso a fronte di risorse per servizi pubblici in diminuzione. • Interesse per progetto trasversale. • Ampia rete di contatti. • Costituzione dell'associazione. • Premi/visibilità/nuovi progetti. • Luogo aperto al contributo di tutti.

Tabella 4.9 Le opportunità del Bando "Famiglie insieme in Quartiere"

Fonte: autovalutazione realizzata dai gruppi nel mese di ottobre 2012.

Le *opportunities* (tabella 4.9) che i gruppi intravedono sono quelle di dare continuità ai progetti e in un caso di realizzarne uno completamente nuovo. Le modalità ipotizzate sono quelle dell'ampliamento sul territorio o la diffusione in contesti specifici (ad esempio l'intero istituto comprensivo); il coinvolgimento di nuove famiglie o soggetti (come gli anziani degli orti sociali); il reperimento di nuove sedi e in un caso l'adozione di uno specifico intervento stradale per realizzare forme di "piedibus" o "ciclo bus" per portare i figli a scuola (citato in tabella 4.10, N.5).

Da precisare che il gruppo N.7, attivato più recentemente e costituito da famiglie non originarie della città, non ha espresso riflessioni specifiche sulle variabili esogene, ovvero sulle opportunità e minacce del contesto esterno, per ragioni che caratterizzano gli aspetti costitutivi del gruppo stesso (famiglie prive di reti familiari e con poca conoscenza del territorio, più concentrate in questa fase su forme di aiuto reciproco).

(IV) LE MINACCE

N.1	<ul style="list-style-type: none"> • Reperimento degli spazi e arredo minimo, anche di recupero (potrà il Comune sostenere il gruppo in questi aspetti del progetto?). • Formazione e informazione adeguata, aspetti di coordinamento ed eventuali interventi professionali e strutturati (anche in questo ci si auspicherebbe un affiancamento dell'Ente).
N.2	<ul style="list-style-type: none"> • Con la fine del progetto, si teme la mancanza di un coordinamento continuativo e di un luogo accogliente (reso tale anche grazie agli investimenti fatti con il progetto: tavoli, giochi bimbi).
N.3	<ul style="list-style-type: none"> • Con la fine del progetto, mancanza di un coordinamento continuativo che valorizzi le competenze dei genitori e di un luogo adeguato per svolgere i laboratori.
N.4	<ul style="list-style-type: none"> • Non poter più sostenere i costi.
N.5	<ul style="list-style-type: none"> • Mancanza di spazi adeguati dove poter attuare i progetti (sarebbe interessante poter contare su una maggiore disponibilità all'uso di spazi comunali). • Rottura delle relazioni interpersonali che si sono venute a creare.
N.6	<ul style="list-style-type: none"> • L'incapacità di vedere la dimensione ampia e complessa del mondo internet, la velocità con cui evolve, l'influenza che ha sulla nostra quotidianità il condizionamento che provoca su bambini e ragazzi. Sottovalutare i diversi aspetti.
N.7	<ul style="list-style-type: none"> • Non individuate
N.8	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilità all'interno della scuola. • Relazioni interpersonali. • Soldi non infiniti. • Inevitabile ricambio dei genitori. • Troppe idee per una biblioteca sola. • Tempo.

Tabella 4.10 Le minacce del Bando "Famiglie insieme in Quartiere"
Fonte: autovalutazione realizzata dai gruppi nel mese di ottobre 2012.

Come avvenuto per i punti di debolezza, anche tra gli elementi di minaccia o *threats* (tabella 4.10) ve ne sono alcuni che per la verità non rientrano all'interno di questa categoria, in quanto non si tratta di elementi esterni avulsi dalla struttura interna del gruppo. Le relazioni interpersonali o addirittura la rottura delle relazioni e il *ricambio* dei genitori sono tutti aspetti che nell'immaginario collettivo sono vissuti come minacce all'integrità conquistata, ma la cui difesa spetta proprio alle relazioni interne e all'impegno di ognuno, affinché i rapporti creati possano continuare a trovare spazio, motivazione, interesse e impegno. I cambiamenti legati al ciclo di vita delle famiglie sono *inevitabili* (riprendendo la parola utilizzata da uno dei gruppi), ma la possibilità di preservare uno spazio per ogni genitore che desideri essere partecipe, si gioca proprio nelle relazioni che dovranno con ogni probabilità modificarsi, per accogliere nuove forme di rapporto tra i partecipanti.

Le principali minacce¹⁴⁵ individuate dai gruppi riguardano, pertanto, l'assenza di spazi idonei (o impossibilità di accedere a spazi pubblici), di materiali, di denaro e continuità del bando ("fine del progetto").

In un caso specifico alla realizzazione di un nuovo progetto, le minacce sono rappresentate dall'impossibilità di avere un affiancamento forte da parte dell'amministrazione (formazione, informazione, spazi, materiali, coordinamento, interventi professionali e strutturati).

4.2.2 Considerazioni conclusive

In conclusione, il progetto ha dato impulso alla costituzione di gruppi familiari all'interno dei quali si sono strutturate forme stabili di relazione. Il processo di auto-valutazione ha reso evidente che mentre alcuni gruppi sono orientati ad estendersi sull'asse orizzontale delle relazioni sussidiarie (per potenziare il mutuo-aiuto, l'apertura a nuove famiglie, al quartiere o ad altri soggetti del territorio), altri aspirano a realizzare nuovi obiettivi, come la costituzione di un'associazione, l'apertura di una biblioteca o ludoteca, l'istituzione di un programma scolastico permanente legato all'utilizzo di internet.

In ogni caso, le famiglie hanno dimostrato acquisizione di soggettività sociale e diretta responsabilità nella realizzazione di *servizi relazionali*.

¹⁴⁵ Per minacce si intendono quelle variabili esogene sulle quali non c'è controllo diretto perché sono esterne al sistema, per cui è solo possibile analizzarle e monitorarle per limitare i danni derivanti dal loro eventuale verificarsi. Il termine "controllo" inoltre non sta a significare la possibilità di determinare lo stato finale di un oggetto, di un processo o di un'azione, quanto piuttosto di poter o meno esercitare un certo potere di influenzamento.

4.3 Comparazione dei due progetti

L'adozione della metodologia di analisi dei cicli morfogenetici/morfostatici, ha consentito di mostrare come all'interno di entrambi i progetti si siano osservati cambiamenti nelle relazioni, solo al tempo T₄. Il processo ha consentito di raggiungere un obiettivo di costituzione e stabilizzazione dei gruppi associativi e familiari. L'intreccio tra i condizionamenti strutturali e culturali introdotti dai due progetti, con i legami associativi o informali presenti sul territorio, ha consentito di realizzare una morfogenesi delle relazioni. Al tempo T₄ si apre, per entrambe le esperienze, una nuova sfida relazionale che vede impegnati i gruppi a dare continuità ai progetti intrapresi, consolidare le relazioni interne e dare forma ai processi decisionali.

La relazione con l'amministrazione comunale (e i servizi, sociali, educativi ecc.) rappresenta un'ulteriore sfida, da affrontare tenendo presente da dove tragga origine il rapporto instaurato. In particolare in riferimento a: (i) la logica che anima i progetti; (ii) la realizzazione della soggettività delle famiglie; (iii) il rapporto con le condizioni di disagio; (iv) la produzione di utilità collettiva.

(i) Nel primo *case study* l'idea iniziale nasce dal basso, dalle famiglie e dai cittadini che riuniti in associazioni riconoscono l'esistenza di un importante bisogno di affiancamento alle famiglie, nello svolgimento della funzione educativa. Il rapporto tra amministrazione e famiglie è mediato dalle associazioni, in particolare quella di coordinamento che ha l'incarico di attivare e stimolare la diffusione nel territorio di forme auto-organizzate di laboratori educativi. A circa tre anni di distanza dall'avvio del progetto, sono sorti numerosi laboratori gestiti non solo da associazioni, ma anche da gruppi informali di genitori che hanno deciso di mettere a disposizione tempo ed energie. La logica che anima il secondo *case study* è una logica diversa nei suoi passi iniziali, in quanto la proposta non avviene dal basso, bensì dall'amministrazione; non si concentra su un bisogno emergente, ma piuttosto sulla possibilità di realizzare degli scopi di solidarietà e mutuo aiuto tra famiglie, mettendo a disposizione risorse economiche e tecniche.

(ii) La realizzazione di una piena soggettività delle famiglie, intesa come processo di acquisizione di autonomia, assume nel secondo *case study* finalità esplicita e diretta, definita *cittadinanza attiva*. Nel primo *case study*, invece, l'assunzione di soggettività rappresenta per lo più una dimensione valoriale nell'esercizio delle attività, finalizzate a migliorare *l'alleanza tra famiglie e territorio e incrementare l'offerta di luoghi di incontro*. Il grande sforzo compiuto fino ad oggi è stato quello di mettere in rete realtà distanti una dall'altra, e per questo l'assunzione di soggettività assume forma più

definita ed evidente nella filiera dei contatti realizzati, piuttosto che in singole esperienze di gruppi familiari.

- (iii) Il rapporto con le condizioni di grave disagio è un tema di partenza all'interno del primo *case study*, che contribuisce a creare contesti accoglienti e facilitanti per le famiglie che vivono condizioni di emarginazione, difficoltà economica e di relazioni. Nel secondo *case study*, invece, esso rappresenta più un tema di arrivo, frutto del ragionamento sull'esperienza vissuta che fa emergere, tra le altre cose, la consapevolezza di poter includere nei propri gruppi, nuclei familiari più isolati.
- (iv) Non vi è dubbio che entrambe le esperienze siano orientate alla produzione di beni relazionali e di utilità collettiva (nel significato attribuito da Gadrey si veda il capitolo 2) per cui è possibile trarre beneficio solo stando all'interno delle relazioni.

In entrambi i *case study*, l'amministrazione locale non gestisce i progetti realizzati, né definisce i processi decisionali e partecipativi delle famiglie coinvolte. Essa svolge piuttosto un ruolo di promozione e affiancamento. Per quanto concerne inoltre i processi di valutazione dei progetti, è possibile fare alcune osservazioni.

Nel primo *case study*, la valutazione è legata al *corretto funzionamento del rapporto di convenzione* con l'associazione capofila del progetto, ed è realizzato mediante verifiche periodiche e richieste di relazioni sull'andamento dell'attività. Questo tipo di funzione ha aperto un canale di partecipazione dell'amministrazione anche rispetto ad alcune scelte: ad esempio, nella definizione di un vademecum interno, l'amministrazione ha proposto di inserire elementi ritenuti per essa importanti.

Nel secondo *case study* invece, l'amministrazione svolge una verifica preliminare che riguarda l'aderenza delle proposte ad alcuni criteri di base (circa le finalità, la composizione dei gruppi, e la quantità di risorse erogabili –senza per altro alcuna esclusione o vincolo di utilizzo -). Ai gruppi è affidata ogni altra responsabilità di fare scelte e valutazioni del progetto, potendo fruire naturalmente del supporto tecnico di operatori specializzati.

4.4 Servizi relazionali e processi di inclusione: considerazioni conclusive

Gli studi di caso presi in esame sono un esempio di *servizi relazionali*, che per realizzarsi hanno bisogno di relazioni che assumano alcune caratteristiche peculiari.

I gruppi familiari e associativi nascono affinché ognuno possa trovare maggior benessere; la relazione reciproca e di gruppo è ciò che consente di raggiungere questo obiettivo. A differenza di altri servizi, la finalità non è fare progetti individualizzati, né aderire a funzioni o strutture normative. Al centro si pongono le relazioni e le possibilità di ampliare su un'asse orizzontale i legami con le famiglie, in *primis* quelle dei quartieri e poi della comunità intera.

La *relazione di servizio* che si crea tra famiglie e/o volontari coinvolti (che come si è visto nel corso della ricerca svolgono ruolo familiare o arricchiscono il progetto con le proprie reti di appartenenza) è una relazione *sovrafunzionale*, ricca di elementi simbolici e libera da procedure troppo rigide.

L'ampliamento delle reti e dei laboratori familiari sul territorio rappresenta un buon risultato in termini d'inclusione sociale di una vasta tipologia di famiglie, con competenze e risorse da mettere in campo.

L'incontro tra i gruppi attivati e servizi sociali è avvenuto in maniera spontanea (nel primo studio di caso in particolare, e in relazione a due laboratori) e il ruolo esercitato dai servizi è stato di tipo *generativo* e *supervisionale*. Nel primo caso, la conoscenza tra associazioni e servizi ha reso possibile avviare un laboratorio che faticava ad iniziare le attività. Nel secondo, i servizi sociali hanno affiancato i processi di progettazione tra famiglie e scuola. Questi sono gli esempi più strutturati di azione, ma in generale è emersa la necessità che l'amministrazione svolga una funzione di *guida relazionale* (Donati 1991a; Folgheraiter 1998).

Negli studi di caso analizzati il compito di guida relazionale dovrebbe essere, a mio parere, finalizzato a raggiungere due obiettivi: il primo è quello di supportare i gruppi nel reinvestimento interno delle conoscenze e competenze acquisite, a favore delle relazioni in essere; il secondo, strettamente legato al primo, è quello di affiancare i gruppi in processi riflessivi e di valutazione complessiva dei propri orientamenti, tenuto conto delle logiche di partenza dei progetti, della soggettività delle famiglie, il rapporto con il disagio e la produzione di utilità collettiva, come detto in precedenza.

In questa fase, il *tempo delle relazioni* instaurate nei gruppi sembra chiedere all'amministrazione non tanto di incrementare il numero di laboratori o centri familiari (che come mostra la tabella sottostante hanno raggiunto buona diffusione), né di ottenere risorse economiche aggiuntive, tanto è vero che nel secondo studio di caso le iniziative di mutuo-

aiuto sono state realizzate con poche risorse economiche. La richiesta sembra essere quella di rinforzare l'esistente, di dare importanza alle relazioni e di prendersene cura, avendo per esse sensibilità e attenzione.

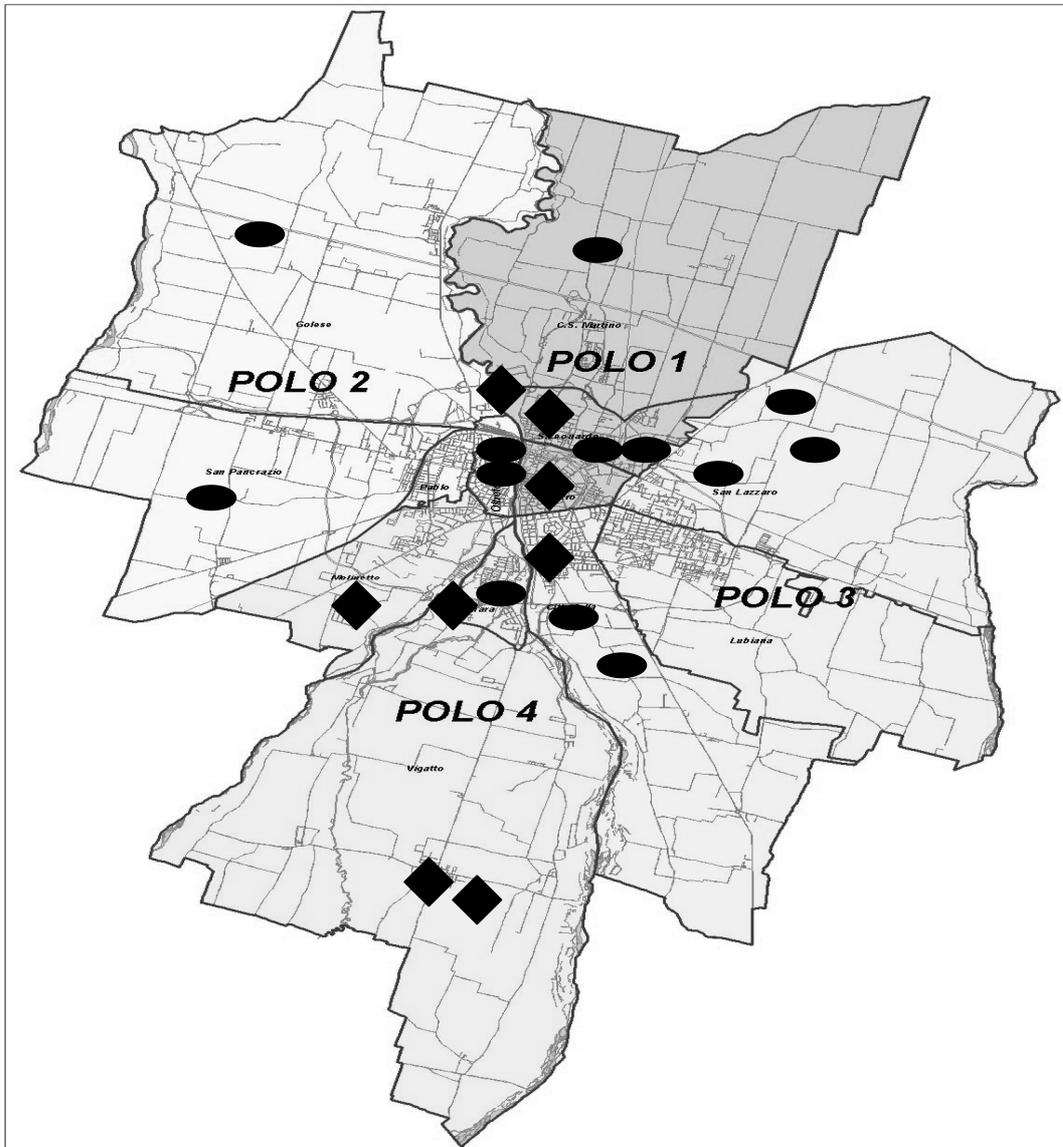


Fig. 4.4. Mappa dei laboratori compiti e dei gruppi familiari sui quattro poli in cui è territorializzata l'attività dei servizi sociali

Legenda: Gruppi familiari attivati con il Bando "Famiglie insieme in Quartiere" ◆
Laboratori Compiti ●

Appendice Metodologica

L'analisi degli studi di caso

Per gli studi di caso sono stati utilizzati diversi materiali tra i quali un questionario, una griglia di intervista semi-strutturata, una griglia per i focus group e una nuova griglia di monitoraggio del Progetto. Il diario non è stato trascritto nell'appendice ma sintetizzato nei suoi contenuti più importanti all'interno dei paragrafi di ricerca empirica. Si specifica, inoltre, che le conversazioni dei focus group rigorosamente videoregistrate e trascritte e poi rielaborate per mappe concettuali, vengono qui riportate solo nella forma essenziale e non schematica per motivi di spazio.

A) INTERVISTA SEMI-STRUTTURATA AI GENITORI

1. Può darmi qualche informazione circa la composizione del suo nucleo familiare, la conoscenza del quartiere e l'utilizzo delle risorse e la frequenza dei vostri figli di asilo e scuola materna qui a Parma?

2. Com'è venuto a conoscenza del Progetto Laboratorio Compiti ?

3. Ha stabilito relazioni per cui le capita di accompagnare anche altri bambini al Laboratorio?

4. Solitamente si ferma al laboratorio? Se non si ferma può spiegarmi la sua organizzazione familiari

5. Ci sono attività dei Laboratori ai quali ha partecipato?

6. Quali sono gli aspetti che maggiormente apprezza del Laboratorio Compiti?

7. Che cosa può dire di aver "imparato" o detto in altri termini le è stato maggiormente utile nel rapporto con i Volontari che gestiscono i laboratori?

8. Sente che potrebbe dare un aiuto, qualche forma di contributo al Laboratorio in termini di aiuto materiale (fare cartelloni, tagliare...), nei compiti, ad esempio in una lingua straniera o in ragione della propria attività di lavoro?

9. Da quando suo figlio frequenta il laboratorio, Lei ha conosciuto altri genitori? Può dire di aver stretto anche amicizie e di incontrarvi anche fuori dal Laboratorio?

10. Com'è migliorato il benessere del bambino in termini di: autonomia e atteggiamento verso i compiti (apprendimento), fiducia in se stesso e autostima (area emotiva), socializzazione e aiuto con i compagni e rapporto con gli adulti di riferimento (area relazionale) ?

B) TRACCIA PER LA REALIZZAZIONE DEI FOCUS GROUP

Brevissima presentazione del ricercatore (GV), del recorder (MV) e della ricerca.

Comunicazioni circa la registrazione video e audio, e l'utilizzo di codifica per garantire l'anonimato.

Richiesta di una presentazione introduttiva di ogni partecipante.

Domanda di apertura (15 minuti circa)

Fare attività di volontariato è sempre qualcosa che ha una sua complessità e nasce si genera in un certo momento della vita e all'interno anche dei rapporti che si vivono. Quali elementi descrivono le vostre principali motivazioni?

La scelta di fare il volontario è legato al rapporto che ho:

- Con il tempo le possibilità concrete Nota per il Ricercatore (A)
- Con un obiettivo (un valore, una motivazione, un interesse) (G - L)
- Con Altri (amici, parenti, colleghi, famiglie, parroco...) (I)

Domande di transizione

Che cosa significa per voi fare volontariato in gruppo? Nella vostra esperienza cosa lo differenzia da un'attività svolta individualmente?

Domanda introduttiva (25 minuti circa insieme alla "domanda di transizione")

Spostandoci sulla dimensione più operativa e specifica dell'essere all'interno di un Progetto Laboratori Compiti, che è presente su tutta la città che vede coinvolte tante associazioni e forme diverse, ci sono delle IMMAGINI O PAROLE con cui descrivereste questo progetto?

Dall'inizio di questa esperienza, riuscite ad elencare aspetti sui quali vi sentite più bravi, forti, avete vissuto dei cambiamenti positivi?

E invece ci sono aspetti che sono da migliorare?

Come descrivereste le relazioni che si creano o che dovrebbero crearsi all'interno del gruppo di chi opera, volontari e eventuali operatori?

Domande chiave (30 minuti)

Alla luce degli aspetti in cui vi sentite forti e quelli invece da potenziare, vi sentite abbastanza vicini all'offerta di un servizio, ecco la parola Servizio si avvicina a quello che voi fate come volontari?

Quali riflessioni vi sentite di fare sulle relazioni con le famiglie? (tempo delle relazioni)

Utilizzo Storia Stimolo

Francesco ha 9 anni e frequenta la quarta elementare, vive con la madre casalinga e con il padre che lavora come operaio in una ditta edile. Il fratello maggiore di 20 anni trascorre lunghi mesi di ricovero in una struttura riabilitativa e solo in alcuni periodi rientra presso i genitori e il fratellino. La famiglia pare seguire Francesco con un po' di difficoltà, vuoi per l'età, vuoi per il livello di scolarità (*i genitori hanno avuto questo secondo figlio in tarda età e il papà ha fatto le scuole dell'obbligo e poi ha iniziato a lavorare, mentre la mamma ha cresciuto le sue sorelle minori e si è sempre occupata della casa da giovane nella sua famiglia, e poi da sposata*).

Le insegnanti hanno chiesto alla madre di Francesco, fin dai primi anni, di farlo seguire per i compiti perchè mostrava difficoltà di calcolo, nella lettura e si distraeva con grande facilità fino a diventare un elemento di disturbo in classe. In alcuni giorni Francesco diventava molto nervoso e rifiutava di andare a scuola. *I genitori non sono mai riusciti ad imporre la propria autorità.*

La mamma di Francesco allora ha chiesto aiuto ai servizi sociali, che hanno garantito un progetto di aiuto in un centro educativo con educatori professionali due volte alla settimana.

Le difficoltà però non si sono risolte, e per due mesi un educatore ha provveduto anche all'accompagnamento a scuola di Francesco. Scaduti i due mesi, il servizio non ha più potuto garantire il servizio. La mamma disperata dal comportamento di Francesco ha chiesto aiuto al suo Parroco che è riuscito a coinvolgere alcuni volontari per l'accompagnamento a scuola.

Francesco si è molto affezionato ad un volontario che successivamente ha dato disponibilità per aiutare Francesco nei compiti.

Oggi Francesco frequenta un servizio diurno con educatori professionali due volte alla settimana, mentre il sabato e a volte anche il venerdì è aiutato dai volontari.

La mamma di Francesco è molto contenta, e anche lei si è affezionata molto ai volontari, da una parte si sente a disagio perchè sa di avere delle difficoltà, dall'altra in alcune occasioni ha cercato di rendersi utile preparando torte e dando una mano nelle feste.

Domande di chiusura (10 minuti)

Da Ultimo: che cosa rappresenta per voi la famiglia, quale valore assume?

C'è qualcosa da aggiungere? Volete fare delle precisazioni? Aggiungere dei chiarimenti?

C) QUESTIONARIO VOLONTARI

1) **Genere** 1.M 2.F

2) **Età:** _ _

3) **Nazionalità**

1. Italiana

2. Straniera (indicare la provenienza.....)

4) **Titolo di studio conseguito:**

1. Licenza elementare

- 2.Licenza media inferiore
- 3.Diploma di qualifica professionale (3 anni)
- 4.Diploma media superiore
- 5.Laurea (3 anni)
- 6.Laurea Specialistica, Magistrale (o vecchio ordinamento di 5 anni)
- 7.Titolo Post- Laurea

5) Situazione occupazionale attuale (una sola risposta) :

- 1. Studente
- 2. In cerca di prima occupazione
- 3. Disoccupato
- 4. Occupato part-time (dipendente o libero professionista)
- 5. Occupato a tempo pieno (dipendente o libero professionista)
- 6. Pensionato
- 7. Casalinga
- 8. Altro (specificare.....)

6)Può indicarmi che lavoro/professione svolge (o svolgeva in caso di attuale pensionamento)?

.....

7) Che “tipo” di volontario è? (una sola risposta)

- 1. Sono un socio
- 2. Sono volontario non socio all'interno di un'associazione
- 3. Ho aderito ad un gruppo informale di volontari
- 4. Non faccio ancora parte di alcun gruppo specifico
- 5. Altro (specificare.....)

8) Da quanto tempo svolge attività di volontariato?

- 1. 6-12 mesi
- 2. Da 1 a 3 anni
- 3. Da oltre 3 anni
- 4. Da oltre 10 anni

9)Ha iniziato a fare volontariato per la prima volta con il Progetto Laboratorio Compiti?

SI (passare alla domanda 11) NO

10) In quale ambito ha svolto prevalentemente attività di volontariato?

.....

11) Com' è venuto a conoscenza del Progetto Laboratori Compiti? (una sola risposta)

- 1. Su invito dell'Associazione di Coordinamento del Progetto (Ass. "Liberamente")
- 2. Mediante la mia associazione di appartenenza
- 3. Mediante Forum Solidarietà
- 4. Attraverso diffusione pubblicitaria (manifesti, giornali, volantini)
- 5. Su invito di conoscenti (amici, colleghi, parrocchia)
- 6. Altro (specificare.....)

12) Può indicarmi in ordine di importanza, quali tra queste motivazioni si avvicinano maggiormente alla sua scelta di partecipare al Progetto Laboratori Compiti? (possibili due risposte)

- | | 1° | 2° |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Fare un'esperienza nuova | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Sostenere i genitori nel rapporto con i figli | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Aiutare i bambini a fare i compiti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Vivere esperienze di convivialità con le famiglie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Mettere in gioco le mie competenze ed esperienze | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Altro (specificare.....) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13) A quali bisogni ritiene sia possibile dare maggiore risposta attraverso le attività del Progetto? (possibili due risposte)

- 1. Alla necessità di servizi diurni per bambini

2. All'apprendimento della lingua italiana per gli stranieri
3. Alla complessità dei compiti scolastici
4. Alla possibilità di offrire esperienze educative e di socializzazione a famiglie
5. All'inserimento di bambini e genitori nel territorio
6. Altro (specificare.....)

14) Nello svolgere l'attività di volontariato all'interno del Progetto, qual è stata la frequenza delle relazioni fino ad oggi?

	1) Tutte le settimane	2) Una o più volte al mese	3) Una volta ogni due tre mesi	4) In una o due occasioni all'anno	5) Mai
Con i Volontari della mia associazione o gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con i Volontari delle altre associazioni coinvolte nel Progetto (anche sostenitori)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con le famiglie, parenti o referenti dei bambini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con la Coordinatrice del progetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con i Responsabili Comunali del Progetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con i Servizi socio sanitari del quartiere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con gli insegnanti delle scuole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con altri soggetti del territorio come parrocchie o altri luoghi di culto, gruppi sportivi, gruppi culturali ecc..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15) Quali modalità di incontro ha utilizzato fino ad oggi per confrontarsi con gli altri volontari?

1. Riunione programmata interna al gruppo/associazione SI NO
2. Momenti di confronto interno al gruppo/associazione di tipo "informale" SI NO
3. Riunione di coordinamento con le altre associazioni SI NO
4. Altro (specificare.....) SI NO

16) Le è capitato di partecipare anche a momenti di riunione/confronto con i familiari dei bambini?

1. Si
2. No (passare alla domanda 18)

17) Quali modalità ha utilizzato per confrontarsi con i familiari o adulti di riferimento?

1. Incontro programmato SI NO
2. Confronto verbale non programmato SI NO
3. Comunicazioni inviate mediante diario o altri strumenti SI NO
4. Altro (specificare.....) SI NO

18) Durante lo svolgimento delle attività presso i Laboratori, Le è capitato di essere contattato da genitori, insegnanti o altri soggetti con le seguenti richieste?

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. Informazioni sulle attività | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 2. Poter inserire un bambino | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 3. Entrare a far parte dell'associazione/ gruppo di volontari | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 4. Attivare nella sede di Laboratorio anche altre iniziative | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 5. Aumentare la presenza settimanale del Laboratorio | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 6. Altro (specificare.....) | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |

19) A suo parere, è difficile coinvolgere nelle attività i genitori o gli adulti di riferimento?

1. Si
2. No (passare alla domanda 21)

20) Nelle situazioni di difficoltà a coinvolgere i genitori, quali sono secondo Lei le principali motivazioni? (possibili due risposte)

1. Mancanza di mezzi linguistici sufficienti per poter collaborare
2. Difficoltà a rendere consapevoli i genitori che sono parte attiva
3. Necessità concrete dei genitori di gestire altri figli
4. Necessità concrete dei genitori di svolgere altri compiti (spesa, lavoro ecc...)
5. Altro (specificare.....)

21) E' a conoscenza dell'arrivo e della partecipazione di nuovi bambini attraverso quelli che già frequentavano il Laboratorio?

SI NO

22) E' a conoscenza di relazioni (amicali, di collaborazione), nate tra le famiglie che si mantengono anche al di fuori del Laboratorio?

SI NO

23) Da 1 (pochissimo) a 5 (moltissimo), quanto ritiene di aver svolto queste attività con le famiglie?

	1) Pochissimo	2) Poco	3) Abbastanza	4) Molto	5) Moltissimo
1. Informazioni sull'attività dei laboratori	<input type="checkbox"/>				
2. Coinvolgimento nei compiti (invito a fermarsi)	<input type="checkbox"/>				
3. Accordi inerenti il bambino (orari, regole ecc..)	<input type="checkbox"/>				
4. Valutazione inerente il comportamento del bambino	<input type="checkbox"/>				
5. Scambio di informazioni sulla propria storia personale e familiare e/o professionale	<input type="checkbox"/>				
6. Condivisione di uno spazio per fermarsi a chiacchierare	<input type="checkbox"/>				

7. Richiesta di aiuto nello svolgimento di attività (preparazione feste, riordino ambienti, scambio di materiale ecc...)	<input type="checkbox"/>				
8. Richiesta di portare materiali fondamentali (es. diario e cartella ecc..)	<input type="checkbox"/>				
9. Invito a feste e altre iniziative del Laboratorio	<input type="checkbox"/>				
10. Ascolto e supporto di particolari esigenze, richieste o problemi espressi dai genitori	<input type="checkbox"/>				

24) Quali tra queste iniziative, potrebbero secondo Lei potenziare il coinvolgimento delle famiglie ? (possibili due risposte)

1. Incontri e momenti formativi su vari temi (genitorialità, volontariato ecc..) .
2. Fornire un supporto che risolva ostacoli concreti alla partecipazione (es. spazi concreti per i piccoli o per i figli delle scuole medie) .
3. Momenti programmati di incontro nei Laboratori .
4. Scambi più frequenti di informazioni quotidiane tra volontari e famigliari .
5. Altro (specificare.....) .

E' disponibile a partecipare a successivi momenti di confronto all'interno del Progetto di Ricerca inerente questa esperienza ? SI NO

Può Indicare i Suoi riferimenti che verranno utilizzati solo al fine di poterLa contattare?

Nome e Cognome.....

Indirizzo E-mail.....

Contatto telefonico.....

Informativa ai sensi dell' art. 13 del D.Lgs. 196/2003 (cd.Testo Unico Privacy). Con la presente La informo che, ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", i dati personali che Ella mi ha fornito saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione del Progetto di Ricerca della dottoranda dott.ssa Giovanna Vendemia ai fini del conseguimento del Dottorato in Sociologia (XXV Ciclo, Dottorato di Ricerca in Sociologia, Università di Bologna) . I Suoi dati personali c. d. "sensibili" non verranno comunicati o diffusi a terzi per nessun motivo e saranno trattati dalla dott.ssa Giovanna Vendemia limitatamente alla finalità indicata .

Ella potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. sopra citato e precisamente il diritto di conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che la riguardano; la facoltà di ottenere la cancellazione, variazione ed integrazione dei dati; l'attestazione che tale Sua richiesta è stata comunicata a terzi ai quali i Suoi dati sono stati comunicati.

Espressione di consenso ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Il sottoscritto

preso atto della presente informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", esprime il consenso a che i miei dati vengano utilizzati esclusivamente dalla responsabile dott.ssa Giovanna Vendemia per le attività inerenti la Ricerca di Dottorato.

Accento SI NO

D) MODIFICHE INTRODOTTE AL MONITORAGGIO DEL PROGETTO LABORATORIO

COMPITI

Parte C- Le famiglie

NUMERO TOTALE FAMIGLIE INTERCETTATE:

GRADO DI PARENTELA DEI FAMILIARI DI RIFERIMENTO:

MADRI N; PADRI N; NONNI N.....; ALTRO:

Da qui in poi ogni indice si desume dal report

NUMERO TOTALE DI FAMILIARI CHE PERMANGONO PRESSO I LABORATORI:

N. (si desume dai Si e NO del report).....contribuiscono in modo attivo (assumono ruolo educativo, partecipano ai giochi ecc)

LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI:

1. CONFRONTO SULLE QUESTIONI RELATIVE L'EDUCAZIONE DEI FIGLI (Quanto il Laboratorio Compiti viene utilizzato dai genitori per confrontarsi con gli altri adulti, volontari e non, su questioni relative all'educazione dei figli? Si riprende il totale dal Report che ha il dettaglio)

4.Molto N.....; 3. abbastanza N.....; 2. Poco N.; 1. Per nulla N.

2. PARTECIPAZIONE PER MOTIVI DI SOCIALIZZAZIONE CON VOLONTARI E ALTRI GENITORI

4. Molto N.....; 3. abbastanza N.....; 2. Poco N.; 1.Per nulla N.

3. RICHIESTE DI AFFIANCAMENTO/COLLOQUI CON INSEGNANTI

4.Molto N.....; 3. abbastanza N.....; 2. Poco N.; 1. Per nulla N.

4. ALTRE RICHIESTE DI SUPPORTO PSICO-SOCIALE

4. Molto N.....; 3. abbastanza N.....; 2. Poco N.; 1. Per nulla N.

E) TRACCIA ANALISI SWOT

Punti di Forza	Punti di debolezza	Opportunità	Minacce
“Che cosa abbiamo fatto bene all'interno del progetto?” Qual è la nostra forza?	“Che cosa non siamo riusciti a fare, o abbiamo fatto solo in parte, o sentiamo sia una debolezza del nostro progetto?”	Che cosa potrebbe dare valore aggiunto al progetto o un aiuto al suo sviluppo?	Che cosa potrebbe mettere in pericolo in progetto, arrestare il suo sviluppo?

F) TRASCRIZIONE INTEGRALE DEI FOCUS GROUP

Primo Focus Group con i Volontari del Laboratorio Compiti,

20 marzo 2012 (ore 18.00-19.20)

Volontari invitati 12, partecipanti 5

N1 Sono..., sono insegnante di scuola elementare, l'ho fatto per tanti anni, ora in pensione. Ho iniziato a collaborare con ...per offrire lezioni spesso e per lo più a bambini stranieri. Attualmente lavoriamo con 25 bambini. Il laboratorio dell'Unicef è al suo **terzo anno** di vita, quindi preesistente al Laboratorio Compiti.

N2 Sono ..., il rapporto con i ragazzi è legato allo scoutismo, e da 6-7 anni sono animatrice Scout, qui a Parma solo da un anno. Da circa un anno ho accettato di partecipare al progetto del laboratorio e portare questa esperienza dello scoutismo anche al laboratorio compiti.

N3 Sono ..., partecipo al Laboratorio..., da **agosto** scorso, mi ero rivolto a Forum Solidarietà che mi ha indicato tutti i Laboratori e poi io ho scelto quello. Lavoro con 2-3 bambini massimo e con due tre gruppi diversi, che a partire da Natale abbiamo deciso di seguire in maniera costante. 2-3 bambini di solito sono impegnativi già, hanno età diverse e quindi hanno modi e atteggiamenti diversi.

N4 Sono..., è la prima volta che mi approcio con i bambini, ho fatto volontariato in passato ma nell'assistenza pubblica, la prima volta sotto consiglio e invito di Roberto, che mi ha stimolato dicendomi che forse avevo una buona capacità di comunicazione non tanto per la mia professione o per il ruolo di insegnante, anche perché io trent'anni sono sempre stata nel commercio, ma proprio per la comunicazione che non mi manca, poi ho dei pronipoti, quindi la mia pratica non mi manca, non ho figli perché non sono sposata, però l'esperienza con i bambini è stata solo con loro e sono partita solo con la buona volontà e istinto, non ho preparazione. Sono molto affezionata già, ho iniziato a novembre 2011, il progetto lo condivido e lo trovo interessante e i bambini rispondono bene all'iniziativa, si vede dalla partecipazione, da parte mia posso avere dei dubbi sulla mia preparazione scolastica, ci sono anche ragazzini che hanno fatto le superiori e io ho fatto solo l'avviamento commerciale, attualmente sono in pensione, però di scuola non ne ho fatta tanta, ho vari interessi, ma dal punto di vista scolastico, non so fare l'analisi logica, e allora mi viene il dubbio, come faccio a insegnare a loro, non so se i mio contributo può essere utile o no? Poi capisco che posso entrare in simpatia, sono affettuosi, senti che c'è un contatto quasi familiare...però dal punto di vista didattico ho delle carenze.

N5 Sono ..., vengo dal mondo dell'insegnamento, presso un istituto tecnico industriale, adesso sono in pensione, avevo già avuto esperienze di questo tipo con persone, studenti anche qualche adulto, nel mondo delle mie amicizie, anche qualche ragazzo piccolo, che mi aveva suggerito mia moglie che lavora in segreteria a scuola, a titolo volontario, gratuito. La scuola mi ha sempre molto appassionato e ho continuato in queste esperienze con molta passione è una cosa che mi piace fare insegnare, educare, quello di dare un metodo...Ho conosciuto per combinazione questo mondo perché ho partecipato ad una attività di Language Exchange per favorire lo scambio tra persone anglosassoni che lavorano all'Efsa e italiani. Ho aderito e la mia esperienza attuale nel gruppo è limitata in quanto sono presente il mercoledì pomeriggio e seguo un ragazzo anche perché sarebbe problematico, anche perché questi ragazzi, questo in particolare mi sembra che abbia qualche difficoltà, non dico a livello psicologico, ma...sono ingegnere però ho la pratica...poi a volte ci sono anche difficoltà caratteriali, a volte c'è la necessità di durezza e di autorità e quindi è necessario seguire individualmente. E' un'esperienza molto valida e io conosco la scuola, la conosco con tutte le sue carenze, e pensate alla scuola che tiene i ragazzi 7-8 mesi e poi alla fine: non tu non sei preparato devi tornare a settembre, luglio e agosto arrangiati tu e poi ci vediamo, la scuola ti caccia via e ti dice ci vediamo a settembre però più preparato, arrangiati. Io non so in quale Paese si fa così, quindi c'è un bisogno enorme di allargare l'esperienza. Io da novembre ho iniziato quest'esperienza.

N1 la scuola ha l'obbligo di assistere bambini stranieri che arrivano a scuola e non sanno una parola di italiano....spesso la volontà c'è degli insegnanti, ma non hanno le risorse proprio

N3 Ma non c'è personale?

N1 non c'è personale e non ci sono fondi

N1 si prevede che questi ragazzi vengano inseriti nelle classi, ma la scuola non ha poi gli strumenti per aiutarli...

N5 La scuola d'estate dovrebbe rimanere aperta a settembre ci sono gli esami di riparazione...

M Se dovessi spiegarmi come è nata la vostra scelta di fare volontariato cosa direste? Quali "cose" vi hanno guidato?

N5 La passione per questo tipo di attività e il riscontro di una necessità, la passione e il riscontro di una grossa esigenza..

N4 Per me può essere il desiderio di far qualcosa e di essere utile a qualcuno, se è possibile, con i miei limiti però nella volontà di essere d'aiuto e questo fa piacere a me è ovvio, mi...questo fa piacere a me, è ovvio, c'è anche un pizzico di egoismo sempre anche, non è semplicemente un atto di pura generosità, se poi c'è anche un riscontro e davvero vedi che anche i bambini apprezzano...e posso essere d'aiuto molto volentieri, poi sono molto curiosa, il mondo infantile è sempre pieno di sorprese ti da anche molto, c'è sempre questo scambio che lo trovo molto intrigante.

N3 Quando ho iniziato avevo molto tempo e quindi poi volevo fare qualcosa...quindi, si direi il tempo, io adesso studio sono al primo anno di Lettere, non so se farò l'insegnante non lo so...è possibile...

N2 Anche se fosse solo una goccia in mezzo al mare...però Madre Teresa diceva che le gocce formano il cielo, quindi il sentirsi utile, in qualche modo con le nostre piccole e grosse limitatezze, sono una mamma prima di tutto, certo il sorriso dei bambini quando si affezionano a te è impagabile..

N1 E' un'esperienza per il volontario appagante, è una soddisfazione è un impegno da parte nostra e dei bambini

R breve riassunto delle parole chiave e dei tempi in cui i volontari sono impegnati con i bambini

N4 Rispetto a quello che diceva N2, ci sono ragazzi che non sanno la lingua, non sanno esprimersi, ci sono bisogni molto forti e problematici

N1 Per quanto riguarda l'impegno è fondamentale ci sia da parte del ragazzo, sia da parte nostra, nel senso che siamo tutti volontari e può capitare che motivi vari ci sia la necessità di interrompere, però il rapporto con un bambino non si può interrompere, per cui in qualche modo...

N4 Però ci sono tanti bambini problematici...

N1 Si però se prendi un impegno con un bambino non lo puoi abbandonare...

N5 Ci sono situazioni in cui si può svolgere anche la funzione genitoriale, io seguo un bambino che gli è mancato il padre, o non si è più visto e di questo ne ha risentito e quindi la persona di un adulto maschio, da quanto mi è stato detto è molto importante, ci sono a volte anche degli aspetti interiori.

N4 A volte io mi chiedo fino a che punto possiamo spingerci nella vita privata dei ragazzi, al di là che sono stranieri al di là della lingua, ma magari hanno problematiche forti nella famiglia e a volte vengono fuori sia da un desiderio forte di confidarsi, qualche volta si intuiscono, qualche volta si sanno perché la scuola, anche Roberto ha contatti e riesce ad avere informazioni più precise sulla famiglia e ti chiedi a volte dove puoi, non so se il nostro ruolo deve restare...insomma fino a che punto ti puoi far coinvolgere emotivamente perché poi diventa un po' rischioso non so...

N5 Nel caso di cui dicevo prima, c'è anche un psicologo..

N4 e se nel caso no?

N5 è sufficiente direi, a mio giudizio la presenza di una persona che da un certo esempio, un certo modo, anche perché spesso non abbiamo le capacità e non abbiamo il titolo, quindi è già secondo me molto importante questo lavoro che si fa esterni, senza entrare nel vivo delle problematiche, facendo il lavoro che dobbiamo fare, fondamentalmente quello di assistere questa persona in questa attività, è chiaro che siccome si tratta di due persone, già solamente nel modo di parlare di dire di atteggiarsi, c'è tutto un mondo tutto uno scambio, nel quale il ragazzo può trovare molto alimento, molta...esempio, qualcosa

di molto importante, facendo il nostro lavoro e dimostrando il nostro **interesse alla persona**, nel senso che il ragazzo capisce subito se la persona che ha a fianco è uno lo fa per passare il tempo o perché quel pomeriggio non sa cosa fare o lo fa perché ci crede e in un certo senso vuole bene a quel ragazzo, a quella persona, perché una forma di amore, ti dedico il mio tempo la mia pazienza e vero che lo facciamo per passione ma il termine passione sappiamo bene che cosa significa...(risata)...passione è anche fatica, la parola stessa lo dice.

M Il fatto di svolgere questa attività anche con altri volontari, perché poi alla fine in questi momenti siete insieme ai bambini ma siete insieme anche ad altri volontari, è una dimensione anche di gruppo, anche se poi si fanno attività anche distaccate, ecco però questa dimensione di gruppo si differenzia da un'esperienza individuale? Essere con altri volontari vi è stato utile... avere l'appoggio di altri volontari? E in quali situazioni concretamente? 34.42

N4 Però io devo dire con le altre persone che vengono, a parte con Roberto che conosco da tempo, non c'è molta comunicazione, ognuno fa il suo lavoro con i bambini e tra di noi non ci comunichiamo molto, ognuno per se, alcune persone forse non so neanche di preciso come si chiamano, tutto sommato mi piacerebbe che confrontassimo tra di noi, perché a volte magari manca quella persona che segue quel bambino in particolare...e sarebbe utile...

M Avete introdotto qualche forma organizzativa di lavoro? Seguire i bimbi a gruppi?...o altro?

N4 No diciamo che lavoriamo istintivamente

N1 No non lo è anche perché abbiamo detto tante volte di trovarci a cena per conoscerci ma non l'abbiamo realizzato ancora..perché poi tutti hanno impegni

N4 oppure basterebbe anche 10 minuti quando i ragazzi vanno via mettiamo i tavoli, ci fermiamo tra di noi,

N1 è capitato...abbiamo 10-12 volontari abbastanza fissi però c'è una rotazione nelle presenze, non c'è un'organizzazione sistematica

N2 La nostra esperienza è totalmente diversa ad esempio anche perché nasciamo in un contesto comunitario, noi come fede siamo già membri di quella chiesa ci conosciamo tutti, viviamo una fede di tipo comunitario..e poi io non ho diviso i bambini, li teniamo tutti insieme nella stessa stanza e a seconda dei volontari che ho lì in quel momento, una volta mi è capitato di essere sola con 10, comunque...anche loro sono contenti di cambiare gruppetti, di interagire con più bambini oppure con un certo volontario..penso in particolare ad una bambina che ha i genitori separati, il padre è sparito e a questa bambina manca una figura paterna, e lei predilige questo ragazzo, poi mi è capitato che la madre mi abbia chiesto di parlarle in separata sede e sono venute fuori delle dinamiche che io avevo già capito anche se non ho nessuna competenza, per cui non sia mai sostituirsi a una figura professionale, lei è scoppiata a piangere e io ho cercato di darle un sostegno come persona, qualche consiglio ma non nel senso, fai come ti dico io, ma di rivolgersi a uno che ha delle competenze...secondo me viene naturale nell'ambito del volontariato e poi ancora più con i bambini che **si intreccino delle relazioni umane** che giustamente ti coinvolgono ed è impossibile, perché non siamo delle macchine

N4 Si resti coinvolto

N5 Io le ho messo sta mano sulla spalla e le ho detto non devi sentirti in colpa, lei diceva:«questo padre è sparito, io cosa posso farci?» e io le ho detto, tu hai ragione, è normale che alla bimba manchi il padre e tu non puoi sostituirti a lui, devi affrontare la sofferenza della bimba, poi li vengono fuori anche le nostre esperienze personali secondo me, perché a me venuto da dirle, siccome sono figlia di genitori separati e divorziati, quindi mi immedesimo nella bambina e le dico, non fare l'errore che magari hanno fatto con me, è normale che a tua figlia cerchi di dare di più, le compri questo quello cerchi di sopperire...

N4 si è capitato anche da noi che emergessero **dinamiche familiari un po' complesse** che...in effetti, a volte ti trovi di fronte...ma poi noi alla fine ci dobbiamo fermare, ci mancherebbe altro...

N2 Non abbiamo le competenze per farlo

N3 io volevo dire che la mia esperienza è molto diversa dagli altri perché è molto positivo all'interno delle relazioni tra volontari in parte perché, per me ci sono altre due persone che hanno la mia età, una non la conoscevo, un altro lo conoscevo era a scuola con me, poi anche con il referente ci scambiamo molto i pareri sui bambini, su come abbiamo provato a gestirli, poi c'è un'insegnante elementare che ci guida e ci dice cosa fare nelle situazioni più complesse, poi c'è stato un incontro anche tra noi alcune settimane fa per parlare delle varie cose all'interno del rapporto con i bambini e scambiarci consigli e poi non è sempre facile metterli in pratica, comunque quando si fa il lavoro con i bambini si è sempre soli, cioè nel momento in cui ci sono quei due tre bambini, bisogna gestirli da soli, non c'è sempre un'altra persona che può...poi noi abbiamo gruppi abbastanza fissi e ogni tanto cambiamo perché manca qualche volontario e ogni tanto semplicemente per dividere le attività

N5 La mia esperienza è diversa da quella di N4, io faccio attività solo con un ragazzo, e non ho avuto scambi con altri volontari perché i ragazzi sono pochi, ognuno ha un referente e per adesso il problema non c'è stato o almeno la questione non si è posta non si ha avuto l'esigenza, non c'è stato da parte anche di altre persone di momenti di confronto anche perché forse non ci sono stati problemi..

N1 Volevo aggiungere rispetto a quello che ha detto N4, che dato che partecipo a tutti i giorni di Laboratorio, faccio un po' da riferimento, quindi vivo l'esperienza di essere da riferimento, se c'è qualche problema con dei bambini, tutti i volontari fanno riferimento a me, anche perché generalmente sono io che tengo i rapporti con gli insegnanti

M Ovviamente la struttura organizzativa è diversa, si può partire con premesse consolidate perché appartenenti anche alla stessa comunità di vita, piuttosto che avere degli scambi mediante amici, oppure entrare in gruppo nuovo da costruire, i punti di partenza possono essere diversi, lavorando sempre per immagini...se doveste parlare di questa esperienza ad altri volontari magari interessati come descrivereste la vostra esperienza?

N1 Io intanto direi che il bambino deve capire che non è a scuola, **non è un'altra scuola** è un ambiente diverso anche se si fanno i compiti e si studia ci si mette di fronte alle difficoltà e gli si dà una mano per cercare di affrontarle, per saltarli fuori, poi è chiaro se si riesce a creare amicizia e solidarietà con il bambino anche quello è un obiettivo da raggiungere.

N2 Io direi che questo è un modo per aiutare questi bambini ad integrarsi e a socializzare, perché è vero che loro vengono perché hanno una problematica dei compiti, ma in realtà i compiti nascono qualcos'altro, una difficoltà che per lo straniero può essere la lingua e rischia di rimanere isolato, un altro per mancanza di un genitore e poi via così...questo progetto lo descriverei così, per aiutarli a socializzare, i bambini che ho, ho visto che le prime volte non si conoscevano, adesso si aiutano...

N4 Si perché non c'è solo una difficoltà di accoglienza da parte nostra, ma la difficoltà è anche tra loro, parlo dei bimbi stranieri...noi abbiamo bambini coreani, cinesi, dell'est, indiani insomma...sicuramente io sono d'accordo con N2 con questa immagine che loro devono avere da parte nostra questa immagine che noi siamo pronti ad accoglierli, ad aiutarli, nel farci conoscere nella nostra cultura...a me viene spontaneo chiedere da dove vengono e ne parlano volentieri...e nello stesso tempo fargli capire che noi abbiamo le nostre abitudini e poi secondo me c'è questa bella immagine che dovrebbe circolare tra di loro di accettarsi anche fra loro. Una ragazzina indiana, che studiava il razzismo, lei ha dei limiti, ma subito ha espresso disappunto verso altre culture sconosciute...

N2 Il primo giorno che mi sono arrivati i primi bambini, era la prima volta che li accoglievo e ho chiesto a tutti da dove venivano e una bambina mi ha detto che non era italiana ma *regionale* (veniva dalla Calabria da poco)...aveva senso del suo paese di origine...ecco l'importanza di sentirsi uguali nelle diversità

N4 capire le diversità...valorizzare...questi incontri sono utili per i bambini

N3 Per me pensando ad un'immagine penso **al confronto**, che non è facile e non sempre se ne esce bene però allo stesso tempo capire quali sono i problemi dei bambini e provare a immaginare anche un loro sviluppo futuro, poi la parola confronto mi dà anche l'idea che se lui non vuole devi provarci e continuare a lavorarci, uno deve cercare di portare avanti sempre anche nelle difficoltà le cose, questo è l'insegnamento che si può dare ai bambini. Per quanto riguarda il problema delle relazioni tra di loro, perché anche da noi il numero di stranieri è alto, non c'è un ostilità di tipo etnico o altro, ma eventuali ostilità sono quelle che ci sono tra tutti i bambini delle elementari che si confrontano e dicono io sono più bravo, l'altro meno...e per qualcuno è motivo di orgoglio, altri ci restano male e questo è un problema che va affrontato, come gli aspetti fisici...le solite problematiche...

M Abbiamo parlato dei bambini.. ma ci sono anche le famiglie e il servizio che in qualche modo si realizza nel corso dell'attività di volontariato, vi sottopongo una storia e vi chiedo che impressioni ne ricavate

Letture della storia di Francesco (la storia cerca di stimolare i volontari a riflettere sul vissuto delle famiglie e sulle relazioni con le famiglie)

N1 La storia di Francesco secondo me, **fotografa una realtà, cioè né la scuola, né i servizi educativi, le istituzioni, il comune hanno i mezzi per andare incontro alle criticità che ci sono per cui è prezioso l'aiuto dei volontari che lo fanno per passione, per convinzione, affezionandosi, poi ai bambini e creando le relazioni il rapporto con le famiglie....**

M C'è una differenza anche di ruoli?

N4 L'aspetto **meno tecnico secondo me aiuta di più il ragazzino, si trova di fronte ad una persona disinteressata, nel senso che non c'è un ruolo preciso, dove lui potrebbe sentire un certo distacco, mentre con il volontario ha un rapporto più, come dire un pochino più personale...**

N2 Io credo che rappresenti anche il senso di quello che è il laboratorio compiti, perché il discorso del volontario è quello che io do una parte di me, ma io penso che la reazione del bambino sia dovuta al fatto che mentre gli assistenti sociali trovano un educatore, una figura un po' imposta, che lui penserà chi sono questi, cosa vogliono? Il volontario, magari lo fa in modo amichevole, e crea un legame che esula dal figura istituzionale entrando nel cuore del bambino riuscendo a tranquillizzarlo rispetto a una svogliatezza che è segno di un disagio e quindi si è sentito importante il bambino, essere al centro dell'attenzione per loro è importante....e poi si nota la differenza con la scuola, là il bambino non riesce ad essere seguito singolarmente...chi viene da noi è un bambino al quale è già stato passato il messaggio in qualche modo « o stai al ritmo, o resti indietro a scuola».

M Rispetto alla Mamma di Francesco?

N2 Secondo me la stessa cosa, è vero che ha chiesto aiuto all'assistente sociale però la figura da sempre l'idea nell'immaginario collettivo è colei che oddio ci si va per un problema, la gente ti guarda...mentre la figura del volontario è più familiare più...umana forse.

N1 Si sono d'accordo

M Questa madre trova uno spazio anche per lei perché sente che non ce la fa... no?...quindi si prende questo posto per lei...nelle vostre esperienze?

N1 Da noi c'è l'abitudine che quando uno compie gli anni porta una torta... insomma si soffiano le candeline... e un giorno è successo che uno l'abbia portata quando non era il suo compleanno e io gli abbia chiesto come mai, la madre gli aveva detto che era la festa della donna e quindi andava festeggiato l'evento

N2 Io non avevo chiesto a nessun genitore di fare nulla, come centro abbiamo sempre qualcosa per la merenda, però in effetti è vero un genitore ha portato delle cose per tutti l'ultima volta...

N4 Si anche da noi succede

M E' una forma di comunicazione indiretta no?

N4 Si anche per essere riconoscente...

M invito Marilena a fare l'ultima domanda

R **Se in una disputa dobbiamo affermare il Valore della famiglia, cosa diciamo? Potresti anche dire che non ce l'ha?**

N3 io posso rispondere tra qualche anno

N4 sei figlio però

N3 La famiglia ti cresce da quando sei piccolo, e che sono assolutamente necessarie

N1 E' il primo rifugio che cerca la persona, rifugio nel senso non solo di riparo...

N2 io dire che noi viviamo grazie a una famiglia, magari si è persa per strada però ognuno nasce in una famiglia, esistiamo grazie a quello, non ci sarebbe continuazione, poi penso che l'individuo non sia fatto per stare solo quindi la famiglia...

N4 Si però di fatto siamo soli, io non sono convinta che...nonostante io sia legata alle mie sorelle le mie nipoti, io non sarei convincente, io delle altre idee sulla famiglia e tanti problemi nascono proprio all'interno che ci rovinano molto spesso la vita, dalla madre dal padre siamo involontariamente...però, io non credo di essere molto convincente nell'affermare la famiglia anche se non una persona disposta molto a dare...e credo mi sia stato dato molto affetto e nonostante io non abbia una famiglia mia e sono assolutamente una persona **singola**, per l'organizzazione della società forse è utile ma non trovo che sia poi così fondamentale, ognuno di noi fa un percorso individuale..

N1 Non è un valore sempre la famiglia

N5 Credo che non si è riuscito a inventare niente di meglio, la società umana, anche la coppia ..non c'è una struttura migliore, però c'è da dire che in assoluto non è sempre un valore, può essere una situazione ideale per la formazione ecc..oppure può essere invece una dannazione, può svolgere i due aspetti opposti, ci sono esperienze di vita esposte e poi anche scritte esposte, maledetta famiglia che tortura...di persone che nella letteratura hanno espresso la loro esperienza e a parate quello ognuno di noi forse vede nelle nostre esperienze o di riflesso delle esperienze familiari ideali e delle esperienze familiari atroci perché la famiglia ha fatto un gran danno perché non era l'ambiente giusto, posso farmi male

M dipende dai rapporti no?

N2 Si ci sono anche esperienze disastrose...

N5 Certe malattie nascono da questioni familiari

N2 Questo per me non mi fa negare il valore della famiglia anche se ha funzionato male, perché a sua volta credo che nel loro passato qualcosa non è andato, noi nella famiglia che formiamo portiamo il nostra bagaglio precedente per cui se quello è stato negativo rischiamo di portare anche nella nostra...

N1 Uno nella sua vita deve riuscire ad emanciparsi dalla famiglia con quello che di positivo o negativo ha vissuto, deve riuscire ad emanciparsi, riuscire a fare una vita diversa..

N4 Per quello è un discorso individuale...

N2 questo ultimo discorso sarebbe molto ampio....

Secondo Focus Group con i Volontari del Laboratorio Compiti,

27 marzo 2012 (ore 18.00-19.20)

Volontari invitati 12, partecipanti 5

N1 Sono... associazionee da un anno e mezzo faccio volontariato, prima non ho avuto nessuna esperienza, ci stiamo dedicando abbastanza

N2 Sono ... associazione, coordinatore da un anno e mezzo del laboratorio compiti

N3 Sono ... e da vent'anni faccio volontariato con i bambini, in varie associazioni e anche per lavoro

N4... Associazionee faccio volontariato da un anno

N5 ... sono due anni che mi occupo di bambini, ho fatto volontariato in altri ambiti però molti anni fa, con grande sorpresa mi sono trovato adattoad avere rapporti con bambini

N6 io mi chiamo, associazione....., da quest'anno scolastico aiuto i bambini a fare i compiti

M Fare attività ha diverse dimensioni culturali, sfaccettature e anche a secondo delle fasi della vita...se dovessi chiedervi quale motivazione e spinta vi ha condotto, cosa mi direste anche solo con una parola, cosa direste?

N1 Secondo me, se uno inizia a fare volontariato è perché se lo sente già da tempo, poi per questioni di tempo e familiari rimane sempre lì e poi ci sono anche delle casualità e fanno sì che si cominci, sicuramente se poi uno prosegue è perché se lo sente, poi è un dare e avere, a volte più un avere che un dare..

M Ma causalità in che senso?

N1 Mi è arrivata una mail da un'associazione di Reggio dicendomi che c'era un'associazione che cercava...associazione 100 metri da casa..poi ho coinvolto anche mia moglie, e ci sono bambini dai quali si può trarre molto...poi va bene ci sono altre problematiche, non ci sono solo bambini per fare i compiti, ci sono i genitori, ci sono fratellini sorelline, mamme...

N5 Conoscendo l'ambiente, le motivazioni si arricchiscono di altri aspetti...quando lavori sul campo. Per quanto riguarda il primo volontariato che ho fatto in un'altra città, era relativo alla frequentazione di una Parrocchia, era un'azione cattolica e quindi la spinta del dare e del condividere era prettamente cristiano, di trasporto naturale,...e poi l'ho interrotta, ...quando frequenti la scelta che senti dentro, magari lo fai inizialmente per istinto e poi ci vai a fondo e tutto prende un senso diverso...poi come dire... quando poi fuori gli stimoli da fuori sono diversi..vanno in contrasto...ho interrotto completamente questa motivazione mi è mancata e si è trasformata quasi in odio e rancore, ero adolescente e quindi mi stavo misurando con tante cose, mi hanno preso altre cose completamente contrarie a quelle e la motivazione si è riaccesa quando sono riuscito a fare un bilancio diverso della mia vita di quello che avevo vissuto fino a quel momento e con una consapevolezza e una maturità diversa mi si è accesa quella luce e mi son chiesto quando davvero sono state felice nella mia vita? Quando ho dato agli altri, quindi mi si è riaccesa questa motivazione anche egoista perchè mi soddisfa mi da felicità, mi fa star bene dare a qualcuno con il mio impegno, in questo caso i bambini, con il laboratorio compiti, quindi c'è anche questa parte di cui io non vorrei avere vergogna, che io non vorrei nascondere, perchè mi fa star bene, da soddisfazione innanzitutto a me farlo, la felicità mi fa star bene, se questo poi si traduce anche in un'opera a favore di chi ha bisogno in quel momento secondo me poi è un'equazione perfetta e ci godo proprio a starci dentro...e la mia motivazione è questa

N3 Io conosco volontari che stanno bene nel dare e poi ricevere, ma è più il bene che tu ricevi è proprio quello che dai, la mia motivazione è che i bambini sono la mia devozione e mi fanno star bene, io mi sento forse una bambina cresciuta di peso tanto e forse di età, però con i bambini sto bene, non è così con gli anziani e tramite i bambini e tramite i medici abbiamo usato la vicinanza ai bambini nella mia esperienza e ho visto che è molto più facile arrivare a tante cose e scoprire tante cose, e forse perchè io ho avuto un'infanzia molto felice quindi sento di dover dare questa felicità a chi non è ha avuto o ha infermità, io mi sono avvicinata a Vigheffio e ai malati psichiatrici proprio perchè ai miei tempi, torniamo indietro, erano i matti e tu dovevi star lontano...con l'animale, quindi in questo caso con il cane...e io mi sono avvicinata e a parte lo shock iniziale ti chiedi ma chi è il matto lui o io? ...cos'è la normalità e da qui poi ti poni tante cose...per me è proprio la mia dimensione, forse sono anche predisposta all'aiuto alla difesa delle cause perse...chiedere il giusto quando c'è un'ingiustizia anche se non riguarda me, però quando ci sono i bambini, mi fanno star bene, perchè sono straviziati perchè sono puri perchè non conoscono le differenze perchè non ti fanno sentire diverso, diversamente dagli adulti.

N4 Io, mi ricollego quello che hanno detto gli altri, ho iniziato il laboratorio compiti per caso, nel senso che ho incontrato casualmente che mi hanno chiesto di andare a fare i compiti con i bambini. In realtà è vero, una predisposizione e un desiderio che hai dentro parcheggiato c'è e si crea nel tempo...io sono andata in vacanza in Africa, son tornata e mi son detta "se non vado a far la missionaria da qualche parte non sto bene" ...quello magari era un po' esagerato, come paragone, però da lì è scattato qualcosa, dunque io ho condotto per un sacco di anni gruppi di amici e amiche ...ho accompagnato adulti

nei percorsi e tante cose...non mi andava più, di essere l'.....a dottrina che sta lì e pur condividendo tante cose, **conduce il gruppo di adulti che non hanno tempo, non si impegnano, e dunque una serie di perdite di tempo** per andare avanti ristrutturare tante cose...con adulto o si impegna o non si impegna, lì la vita è sua, il percorso è suo, io sono uno strumento..e tu sei responsabile della tua vita, però diventavano delle responsabilità molto grosse, quindi io ad un certo punto ho detto basta, **gli adulti io non riesco più a relazionarmi, mentre l'argomento bambini mi sembrava più atto...non perché voglio salvare il mondo, ma partiamo dal basso per avere qualcosa di meglio**, quindi io con questi bambini ..porto me stessa con tutti i miei percorsi, non li metto in pratica non metto in pratica la mia esperienza, non faccio massaggi o altre cose, non entro in questo ambito, però sono Alessandra e porto tutto quello, quindi i bambini faranno quello che **io do, la mia semplicità**, proprio perchè è questo, quello che forse io...avevo bisogno ...eh, ritorno al discorso che faceva lui, cioè relazionarmi tanti anni a questi casi....avevo bisogno io di trovare una dimensione.....quindi io i bambini li ascolto....un sabato mattina un bambino doveva fare i compiti di inglese e mi ha detto: **“a me mi servi tu” quando sono entrata**, con tutte le mie difficoltà e i miei limiti, però ...mi sono sentita.... quindi è stato il caso non caso.

N5 aggiungo anche e dico che probabilmente dietro la mia scelta **c'è stato anche il voler scardinare il rapporto tra me e i miei familiari**, sullo studio soprattutto con mio padre, l'imposizione nuda e cruda devi assolutamente studiare, imposta come mettere dieci mattoni in testa, **io ho combattuto tutta la mia vita con questo devi studiare e avrei preferito un approccio dolce che ti accompagna a studiare** e non essere violentato tra virgolette quando c'era il colloquio con i professori e sentirmi dire non vengo più perchè mi sento umiliato quando ...mi sento parlare di te, mi offende, tu sei una vergogna, sono convinto che c'è anche quello, accompagnare portare alla conoscenza questo mi piace, **“tu devi conoscere” più che “tu devi studiare”**, e portarli con un sorriso, con un ambiente familiare è bellissimo e questo deve essere per tutti, **io sto combattendo anche quella cosa lì, forse questa è una motivazione nascosta intrinseca...**

N6 Io penso invece di fare una cosa **molto molto normale**, io sono molto affascinata dai bambini extracomunitari, il fatto che loro riescano a sapere due lingue, sono davvero affascinata da loro, perchè il fatto che loro riescano a scrivere senza difficoltà e poi parlino con i genitori con un'altra lingua...per me..io la sintetizzerei con un ripasso, devo riallenare questa mente, anche perchè la **scuola elementare è cambiata tantissimo e crea molte difficoltà secondo me a questi bambini, se io dovessi valutare come era fatta la scuola elementare come la facevamo noi, per noi complicano tantissimo, a livello didattico per me, invece di semplificare, è complicare** per me e penso anche per loro, i testi sono fatti con termini anche molto difficili, io non so come mai arrivino li carichi di compiti...a parte che sono bravissimi, ci tengono in modo particolare che possano emergere...infatti con loro si scherza e si dice che siamo noi a dover andare a scuola...poi io mi sforzo molto di cercare di memorizzare correttamente i nomi...

N1 Adesso per questi bambini, il fatto che i genitori di questi bambini hanno avuto il coraggio di abbandonare il loro paese per venire qua, quindi già nel loro dna hanno questa predisposizione sono esseri non dico più forti ma con una certa predisposizione, forse anche più intelligenti, anche il fatto **di partire e andare lontani da casa non è da tutti...**

N3 Mi collego a te dicendo, che sono sì, persone che hanno lasciato ...e sono intelligenti e acculturate, perchè io ricordo, parlando con un genitore mi ha detto: “la mia patria è la Nigeria e io non so bene l'italiano ma i miei figli sono nati in Italia e devono sapere l'italiano, io non so insegnare l'italiano coretto, ma loro sono cittadini italiani e devono saperlo” e quindi **secondo me l'intelligenza è anche lo scopo del laboratorio compiti è questo, di persone talmente intelligenti e umili che dicono ok le nazioni sono quelle, ma lui è qui e deve confrontarsi tutti i giorni con quello che è qui...è anche un'intelligenza non da poco, se non io sono in grado di aiutare mio figlio trovo il metodo per poterlo aiutare perchè lui è il mio futuro...**

N2 Diciamo che è un'opportunità perchè come opportunità tu gli puoi dare a loro la possibilità di **avere un tramite un facilitatore**, quello che ti da una mano a raggiungere un obiettivo, noi diamo **una mano a loro e gli diamo un'opportunità**, noi nel nostro Laboratorio portiamo altre persone, persone dal violinista al dj al liutaio al..per dare l'opportunità di vedere che non c'è solo un unica via, ma hai tante vie, **il tuo futuro te lo devi costruire tu, quindi lavora, anche giocando, puoi trovare uno stimolo per trovare qualcosa in più, quindi andiamo anche a giocare per studiare**, quindi non facendo solo 8 ore sotto i libri perchè dobbiamo portare risultato, tante volte bastano due ore fatte bene che tante ore fatte male e dire ma forse allora non c'è solo..come dire il calcio o altro...ma dare una **visione più aperta e portare li amici che si mettono in gioco e fanno vedere queste opportunità è un vantaggio per tutti loro...**che ci siano indipendentemente da strato sociale, religione o altro...è un poter fare qualcosa di più, noi da piccoli eravamo più limitati, perchè la società non era così a 360 gradi, ma loro che sono nati nell'era del computer dove tutto è possibile vedere tutto e subito, noi stiamo facendo portare tutto quello che era possibile fare una volta, perchè **torni un pò a pensare cosa si può fare con poche cose**, come giocare con materiale da riciclo, che non è poca cosa in questo mondo...si parte dalle basi per costruire la famosa montagna....

N5 per quanto riguarda la sua motivazione visto che lui non la dice...è perchè si mangia un sacco di merendine...(risate del gruppo)...

M aggiungeresti altre motivazioni a quelle dette?

N2 Hanno avuto la fortuna di trovare persone che si mettono a disposizione, che tante volte non ci sono, che non c'era una volta, **una volta c'era il famoso cortile, la famiglia era il cortile**, dove tutti i quanti i bambini del vicinato venivano magari anche senza una mamma fisicamente presente, ma adesso questo si vede di più nelle comunità estere, difficilmente e non in quelle italiane perchè, l'italiano già ti guarda in cagnesco e non sai neanche più chi ti vive vicino in quell'appartamento...mentre loro hanno ancora questa sensazione di vivere in una famiglia allargata..

M quindi ti senti un po' cortile?

N2 sì un po' cortile...e un po' famiglia...

N3 Io aggiungerei anche un aneddoto, che **aiuta a ridimensionare l'idea del super uomo e rimanere con i piedi per terra**, l'anno scorso, è venuto un nostro amico di 19 anni che fa il dj con la mamma, quindi prima di presentarlo come persona che fa i compiti, quindi volontario..integerrimo, ha tirato fuori la console, i bambini non avevano collegato che la signora fosse la mamma, e i bambini gli dicevano insomma che certamente poteva avere tute le donne ai suoi piedi...e la mamma è intervenuta dicendo: “ma si però se non va a scuola il dj non lo fa” e allora ..la purezza dei bambini l'hanno guardato come per dire: **ti fai ancora comandare da tua mamma?**” sei grande...e lei ha detto se non va a scuola...anche lì è una piccola cosa, però anche un insegnamento di dire che **quello che vuoi fare te lo devi guadagnare**, non è che arrivi...anche lui ha

detto, ho fatto le scuole e vado all'università e veramente se non ho bei voti, mia mamma non mi fa uscire... è un tornare con i piedi per terra...

Recorder volevo far notare una cosa originale rispetto alla dinamica dell'altra volta, che siete partiti dall'io perchè faccio questo, partendo dai pensieri e poi quasi subito siete andati all'emozione che vi da questo poi c'è stato un allontanarsi perchè l'emozione probabilmente era intensa, e siete andati all'Altro, tutta la seconda metà non è stato detto perchè lo si fa e cosa si prova ma perchè è utile all'altro, cosa serve all'altro, come posso farlo con l'altro, perchè è utile farlo. Il percorso è stato io (dal pensiero all'emozione), sono arrivato all'altro (dall'emozione al pensiero) questa è stata la sintesi del percorso. (lettura psico-sociologica).

N 5 Mi sembra di aver capito che, ci accomuna il fatto che oggi avere delle relazioni con i nostri pari generazionali è diventata una cosa difficilissima in realtà e sempre più evidente che siamo milioni di persone sole o più semplicemente è molto difficile trarre soddisfazione dalle relazioni, è molto difficile, noi siamo esseri che viviamo di soddisfazioni...Si come diceva Alessandra ci sono del sovrastrutture negli adulti....

M relazioni con gli adulti quindi? Siete d'accordo su questo punto?

N3 Si sì, **difficilmente con gli adulti riesci a essere alla pari**

N3 E questa non vuole essere una fuga

N5 non è una fuga

N3 Fuggo da una relazione più complicata e impegnativa come quella adulta, e mi rifugio in quella bambina più immediata senza sovrastrutture e più soddisfacente in questo senso...probabilmente è andare un attimino su un'isola rilassarsi un attimo e poi tornare sulla relazione adulta che è quella che ci prende tutta la vita...

M che cosa è difficile chiedere tra adulti, tra pari, nel rapportarsi...facendo degli esempi che vi posso sembrare anche banali...?

N1 le maschere

N5 sincerità e lealtà

N3 **Le maschere, doppio gioco, lealtà, sincerità e lealtà è difficile trovarle, difficilmente una persona sensibile che si apre, come siamo noi, e forse è anche sbagliato, apri la tua porta metti in gioco le tue emozioni e io sono così, ricevi la maschera, tante volte ti sembra di porgere la tua mano e poi vedere la tua mano che scivola, è una cosa che i bambini non hanno che tanti adulti non hanno, è molto difficile entrare in relazione con persone che la pensano come te, ma non perchè sono uguali a te perchè ci vuole un'onda di pensiero che abbia una strada con interessi comuni, perchè poi la diversità unisce è vero, però se tu non fai una strada con interessi comuni, la tua strada diventa un binario parallelo che non si incontra, quindi è molto difficile, quindi con gli adulti ho più difficoltà a meno che non li senta parte di me, e forse andando su con l'età faccio più difficoltà ad accogliere nella mia ristretta cerchia di amicizie persone che subito non vedo...cosa che prima non mi succedeva...Io ho un ristretto nucleo di amici e faccio fatica a inserire nuove persone, con i bambini non è così, un bambino ti abbraccia, ti fa una battuta, ti fa morire dal ridere...per una battuta, come diceva lei: "tu mi servi" sei alla pari è uno scambio alla pari con i bambini...**

N5 con i bambini siamo tutti uguali...non c'è tu sei bianco nero, brutto, bello...

N1 Lavorando con gli adulti è molto più difficile che lavorare con i bambini perchè ognuno ha la sua, situazioni diverse che uno ha vissuto...quindi alla fine poi ci si incattivisce...

N5 Però vedi noi abbiamo una mamma di un bambino marocchino che arriva tutta coperta dai veli della sua religione, ma nessuno ha mai detto assolutamente niente, con gli adulti sarebbe già diverso...guarda li come va vestito...quello non ha determinate cose, non è bianca non è così...ecc...

N4 Secondo me si torna al nocciolo di tutte le questioni, che è quello che diceva lui, che porta la blocco di tutte le questioni e che quindi si torna al discorso della solitudine di tutte le persone, che è la solitudine dell'adulto è solitudine dell'emozione, l'incapacità di mettersi in gioco, di lasciarsi andare, di sbagliare e di fregarsene...naturalmente se sta facendo le cose fatte oneste...del giudizio degli altri, questo controllo dell'emozioni che genera solitudine, non sono gli altri che ti isolano ma sei tu che ti isoli, hai paura del giudizio degli altri...di queste cose ecc...

M **Però, faccio una provocazione, vi siete impegnati in un'attività di volontariato di gruppo, non è un'attività individuale, ci si incontra con più volontari, e con più persone...è il senso stesso del progetto che vede coinvolte più realtà, più persone, adulti e bambini, qual'è la differenza allora?**

N3 vivono tutti le stesse emozioni nello stesso momento

N4 secondo me chi fa volontariato lo fa con semplicità, non si aspetta niente, io non ho delle aspettative io do quello che do, e se io sono in un gruppo di volontari, mi immagino che il mio approccio sia simile a quello degli altri volontari, è più facile forse perchè io mi aspetto niente di più di quello che l'altro sta facendo, la relazione tra me Sara, Andrea, quello che loro danno è il massimo, in questo momento non ho il confronto con loro

N3 il nostro obiettivo sono i bambini, **non c'è chi fa di più e chi fa meno, ci sono i talenti, c'è chi sa fare delle cose chi altre, ma c'è di bello che se c'è un bambino che ha un problema sappiamo tra noi chi per esperienza chi per altro può risolverlo**, sarebbe egoistico se dicessimo lo faccio io lo fai tu e potremmo sbagliare qualcosa magari perchè non abbiamo provato non abbiamo vissuto. Invece se tu all'interno di un **gruppo formato, di un gruppo dove ti trovi anche a parlare**, perchè succede che una volta che sono andati via i bambini ci si fermi a dire come è andata come non è andata, ed è bello che i bambini abbiano un punto di riferimento perchè se c'è un problema, sai che c'è Alessandra allora, dai un attimo vieni, ti faccio parlare, vieni fuori andiamo dall'albero, c'è un momento in cui c'è Andrea, ci sono io, c'è Sabrina che ha altra capacità, e siamo tutti alla pari, il gruppo è una cosa che può far star meglio chi in quel momento ha disagio, non c'è competizione, non ci deve essere.

N5 In realtà un **gruppo che si unisce per dare**, non può avere nessun tipo di problema, un gruppo che si unisce per prendere, l'individualismo, la competitività, l'animale che è in noi...non so...perchè...ma se ci si unisce **per dare anche se si fa la corsa più dell'altro** non si nota perchè è bello è una visione positiva quindi non va...se invece è nel prendere e uno prende prima di te o diversamente da te...allora mmm...io ho sperimentato che anche con i bambini se mi trovo di fronte a problemi che non so risolvere e glielo riconosco poi in 10 minuti il bambino lo fa da solo, lui lo sa fare e cerca di usarti per avere più facilità...io diverse volte ho detto non so farlo e poi subito...

N2 Giocare in gruppo vuol dire mettere in gioco le competenze, ognuno mette qualcosa, chi ha più abilità riesce a dare qualcosa in più in quel particolare momento già questo i bambini lo sanno, e i bambini lo sanno non hanno bisogno che venga detto, sanno che se hanno bisogno di quella cosa vanno da quella persona e trovano qualcuno che si mette al loro pari per mettersi in gioco, per loro è quasi fondamentale, sanno che li hanno una caverna dove posso trovare sicurezza, e sanno che da lì si portano qualcosa, molte cose le facciamo insieme, ci pensiamo insieme.

N5 **Credo che si giochi tutto sul senso di appartenenza**, noi li abbiamo sto senso di appartenenza, perchè siamo tutti li volontari che vogliono dare una mano a questi bambini, al di fuori di quello non ci sentiamo più gruppo non abbiamo senso di appartenenza, quando facciamo la nostra vita, quando usciamo per strada...perchè è anche vero che un gruppo di delinquenti è gruppo, che sta bene e che persegue il suo obiettivo, anche se non positivo, il senso di appartenenza comunque sia cattivo o buono è fondamentale, presumo, quindi noi stiamo bene, perchè siamo adulti pur con i nostri condizionamenti c'è un senso di appartenenza così forte al dare e al bene di quello che stiamo facendo che consente anche tra di noi di avere rapporti limpidi e belli

M **Qualche volta in realtà all'interno dei vostri laboratori siete riusciti a coinvolgere familiari, amici, anche la vita esterna, in effetti, ci sono diversi esempi no?**

N5 è terapeutico e curativo anche nella relazione di coppia per quello che mi riguarda sì, non so se anche Gianni lo sente come aiuto nella vostra relazione, nel fatto di dare insieme qualcosa...

N6 ..no uno fa da una parte l'altro dall'altra...così funziona molto molto meglio...(risata)...a me piace fare in un modo a lui in un altro

N1 sì c'è un confronto anche se abbiamo due metodi diversi, ognuno ha un gruppo e delle capacità anche se ogni tanto ci confrontiamo

M **se dovete raccontare a una persona che non conosce il progetto laboratorio come descrivereste per la vostra esperienza il progetto?**

N3 Alcuni sabati fa, quando c'era il dj e arrivavano i genitori a prenderli i bambini hanno coinvolto i genitori a **ballare** con noi, musiche improponibili, però erano tutti con noi, per me l'immagine di questa famiglia allargata è quella

N1 A me viene in mente la **parola operosità di mamme, bambini, volontari**

N5 **Sembra un rito di passaggio perchè questo adulto che accompagna attraverso la conoscenza il bambino** ad entrare nella conoscenza ti accompagno e ti faccio fare questo rito di passaggio

N2 Un adulto un bambino e una strada...

N4 Io vedo il progetto come un puzzle **dove tante tessere in modo più o meno complicato trovano il modo un incastro** e io lo vedo così, che costruisce qualcosa che è perfetto o comunque ha un'immagine abbastanza strutturata

N5 **E' fratellanza**, si sente questo sentimento, perchè ci sono queste mamme che guardano che discutono tra loro

N6 Si secondo me, è un momento **bello per le mamme perchè è un modo loro di incontrarsi**, perchè anche le donne di quella cultura altrimenti non si vedrebbero

N5 **E' cultura.**, io mi sono resa conto che se la mamma gli dice stai attento non fare quello...se lo dico io in quanto maschio insomma, riconoscono l'autorità soprattutto se parliamo dei ragazzi della fascia araba senza voler andare a toccare niente perchè anche quella è cultura, però si sente la fratellanza, in quel momento c'è una convivialità, è un vivere le diversità e le culture, è un focolare, **un focolare di fratellanza**, io la vedo molto poetica anche se uno viene da fuori e magari non ci trovo molto di poetico nel vedere merendine per aria o altro...anche se però se si riuscisse ad ovattare, a staccare i suoni credo che sarebbe poetico quello che si vede

N 2 Anche vedere il bambino di colore che da una mano al bambino italiano, piccolo o cose di questo genere, quando ha finito i compiti, io sono qua ma anche tu fai vedere che sei d'aiuto e lì nasce il gioco, nascono delle dinamiche autonome, il bambino che dice fai così, non c'è niente c'è la **volontà di darsi una mano e basta**, torna il senso del gruppo e le differenze vengono annullate

N5 In un certo senso è anche **un grido di allarme il campanello che i bambini danno alla tua adultità**, ricordi il pascoli, il tuo fanciullino, e ti richiamano a ciò che dice il Pascoli, coltiva il tuo fanciullo altrimenti ti prendi troppo sul serio nel gioco della vita che alla fine può essere solo un progetto di amore e complicità, il resto l'abbiamo inventato noi, secondo me il laboratorio compiti è anche un campanello che squilla e ti richiama

N2 Anche perchè è vero che chi entra a fare il volontario, noi vediamo che ci sono arrivati ragazzi giovani e si sono innamorati di fare questa cosa, perchè mi è piaciuto, mi da qualcosa; ecco perchè il discorso sui giovani non è così, se dai l'opportunità, ai più giovani...e i bambini se entrano in contatto con qualcosa di diverso se dai opportunità alle nuove generazione i bambini sono la via di mezzo, per cui sentono la possibilità di avere qualcosa dall'entrare in contatto con loro, ricevono tanto **si portano a casa delle esperienze che li fa star bene, e ti domandano "posso tornare è una cosa che mi fa star bene"**, ecco che allora forse si può cambiare qualcosa partendo da lì.

N3 riusciamo a farli pulire i tavoli e spazzar per terra...per cui...

(risata del gruppo)

anche perchè è il loro laboratorio, e chi resta quando si va via, bisogna mettere a posto...

E' un gioco di regole, non regole, adulti, bambini, la conoscenza, quello che la storia dice e i libri dicono che i veri saggi sono quelli che fanno la storia e la storia e la guerra è una cosa seria...andando a sentire la canzone di bennato buffoni e burattini senza fili, è il nostro focus...è perfetto...ci racconta il nostro incontro con i bambini, e di come invece di buttare cose addosso, studia perchè devi fare la guerra, no io ti accompagno la conoscenza è un' altra cosa...è materia di cui ti devi nutrire perchè è vita.

N2 Ci sono state delle difficoltà nei genitori di interagire con i figli, perchè ci siamo accorti avendo l'opportunità di tastare con mano dove ci sono.....c'è la richiesta di aiuto da parte dei genitori perchè **non sanno come rapportarsi e come giocare con il bambino**. è più facile usare la playstation, è molto difficile stare lì con lui...

M a questo proposito introduco la storia di Francesco, la storia di un bambino e di una serie di progetti, osservati da un punto di vista esterno, mi piaceva leggersi la storia e chiedervi che impressioni vi suscita Francesco la sua famiglia e il rapporto con i servizi.

N3 Nel corso delle tre serate dei giochi con uno stratagemma delle marionette, abbiamo fatto raccontare un pezzo di favola a ogni persona, io una cosa così senza fantasia, sarebbero usciti orsi e farfalli con i bambini, manca la voglia la fantasia, c'erano

sono personaggi spenti, "l'amica, dell'amica..." 50 persone che hanno fatto così, c'era un gomitolino che veniva lanciato alle persone e così si costruiva la storia..ma è stata una roba piatta tutto uguale

M lettura della storia

N1 Io trovo deleterio che l'abbiano tenuto per due mesi con un progetto e poi lasciamo al suo destino...

M1 I due mesi erano legati all'accompagnamento a scuola...

N1 quindi si era affezionato aveva già stabilito una relazione e se già c'erano dei problemi si accentuano...

N5 Secondo me, Francesco non ha problemi con la scuola ha problemi in famiglia molto grossi, probabilmente più che di educatori per Francesco ci sarebbe stato bisogno di counselor se vogliamo essere leggeri, per i genitori, e far capire a Francesco cos'è e cosa è stato il fratello perchè ha avuto problemi e curare una relazione familiare con i genitori e lì di conseguenza si impostava tutto anche sull'approccio scolastico, però adesso c'è un modo un po' moderno di confondere le cose, che bisogna lavorare su altri livelli, i problemi che un bambino e un adolescente hanno a scuola, sono problemi che hanno nella relazione, in famiglia, non il problema con la storia, la matematica, la difficoltà di calcolo, o di imparare la poesia, quest'approccio è un approccio "antico"

N1 si però è più difficoltoso seguire una famiglia che portare un bambino...

N5 si assolutamente sì, però insomma..ho dubbi su come sia stato affrontato il problema di Francesco...

N3...poi magari l'educatore si è occupato nel modo giusto di lui... Comunque io credo che tra i tanti passaggi che hanno fatto...tra un figlio e l'altro...però io credo che comunque con i limiti...bisogna far imparare che la tua famiglia è quella, non puoi scappare, che tu abbia...io lo vedo spesso con i fratellini, se uno ha una malattia genetica e l'altro no, non è giusto che l'altro bambino sia diverso, sono uguali, uno ha una problematica in più che non però non è un disagio, ma i fratellini sono uguali, poi ci sono bambini che sono sereni pur avendo una famiglia come quella di Francesco, e ci sono famiglie che preferiscono delegare io lo mando la così mi occupo dell'altro, ma i bambini sono uguali.

N5 magari non hanno strumenti...

N3 fratello maggiore fratello minore è vero che la mamma sta comunque dalla parte del più debole perchè ha bisogno, ma c'è anche il papà che potrebbe compensare..

N1 Emerge la carenza di chi deve stare vicino alle famiglie, lo Stato non c'è

N2 E allora cosa succede? Ci sono però i volontari che si prendono in mano che si occupano di quella che è la mancanza, si prendono in carico o la famiglia in modo di essere di supporto

N1 Ma non puoi sopperire fino a certe problematiche, li dev'essere una struttura organizzata a livello anche di spese economiche per stare vicino ..

N2 ma certe volte si riesce ad avere risultati anche buoni senza avere bisogno di...

N1 si però con una famiglia problematica ci sono diversi aspetti che...

N2 si però se tu trovi delle persone che ti partono, che ti danno una mano, si crea un gruppo attorno a te, probabilmente anche le difficoltà della famiglia vanno poco alla volta a scemare, e naturalmente se mancano un po' quelle che sono le difficoltà entra il gruppo, nel senso che il gruppo fa forza e le problematiche vanno a calare, e in questo caso non hai più un livello 100 ma 40 e anche Francesco trova beneficio perchè il volontario è quello che si è adoperato perchè lui possa avere qualcosa magari gli ha dato quel qualcosa che mancava dalla famiglia

N5 C'è da augurarsi che anche l'educatore, e sicuramente sarà così, si sia reso conto, si renda conto che prima che diventi rischioso il suo sostituirsi a una mamma e a un fratello, si renda conto che li deve portare per mano Francesco nella sua famiglia, e far sì che il bambino sia felice e soddisfatto di quello che gli danno i suoi genitori

N2 si ma il gruppo ti serve per spalmare quelle che sono le difficoltà, diluire...nel senso che in questa maniera anche quelle che sono le difficoltà si vivono in maniera più semplice e naturalmente dev'essere fatto un lavoro in cui tutte le parti ci entrano in proprio, l'educatore la famiglia, il volontario, la mamma il papà, l'assistente sociale, il bambino...

N5 per questo un laboratorio compiti risponderebbe perfettamente a quest'obiettivo...è un ambiente adatto perfetto ricostruito, alle necessità che avrebbe Francesco, fra educatore potrebbe essere il volontario che potrebbe essere compresente per il problema da risolvere, quello pratico concreto, ...

N1 resta il fatto che quando torna a casa...

N5, N2 sì, ma, **N5** in realtà questo ci fa capire quanto il nostro volontariato vada oltre, diventa una cosa anche più seria di quanto dicevo sul ridere e scherzare, e conoscere, dietro ci sono aspetti che non emergono subito ma..

M la relazione che emerge è comunitaria, anche la mamma di Francesco può partecipare alle feste può stare con Francesco.....può fare delle cose che...

N5 questo ci dice che dobbiamo avere occhi aperti e orecchie tese perchè magari stiamo svolgendo ciò che per noi è volontariato ma magari per l'utente più che per il bambino è qualcos'altro, bisogna un po' capire che siamo un punto di riferimento siamo anche noi un po' una famiglia...

N2 Noi diciamo sempre che per quelle ore ci vengono affidati dalla famiglia i bambini a noi, ti caricano comunque di una responsabilità, e per quelle ore tu sei insegnante babbo amico, fratello...

N3 con la differenza che noi sappiamo le loro storie, ...i nostri bambini arrivano da un circuito..che non è il circuito dei laboratori...per cui noi sappiamo cosa c'è dietro cosa c'è alle spalle, come possiamo muoverci, che cosa in quel c'è dietro a un bimbo che è sempre stato molto solare, contenta e arriva si china sul banco e piange, gli scappa la lacrima, allora lì sta alla tua sensibilità, quello che tu sai, non invadere, ma affiancarti..

N5 E favorire il ruolo di chi è entrato in quel momento

N3 affiancamento e sai che magari c'è una situazione di fortissimo disagio o come è successo di allontanamento e quindi vai con le pinze e ognuno con la sua semplicità

N5 Infatti noi ci siamo sempre detti con la Marilena che noi dobbiamo né essere sostituiti delle famiglie né insegnanti della scuola, però si può fare da cordanti da facilitatori, in modo volontario amicale e amorevole questo è fondamentale...

N2 Noi ci mettiamo il cuore

N4 Mi vengono in mente due emozioni: uno il senso di abbandono perchè è tastare cose forti, l'altra è la compassione ma come con-passione, e secondo me il laboratorio compiti ha quelle emozioni, io tante storie dei bambini non le so e non mi interessano, io vado con passione, con la passione porto, in quel senso, quindi il sostegno che ha trovato quel bambino

Francesco è quello, la passione, l'onestà di intenti, io ti aiuto, poi se so i tuoi problemi, mi regolo di conseguenza, però io a volte preferisco non sapere per non avere condizionamenti, perchè poi dopo parto con quello che ho studiato che so...e quindi mi faccio domande, "cos'ha quello?...no forse.." e allora non sono più una volontaria..che ruolo ho? .che poi il tuo essere te stesso la tua compassione e la terapia tante volte, la passione di donare te stesso così semplicemente e poi ci sono quei meccanismi talmente sottili e profondi che sbloccano i bambini su quelle situazioni, si è sentito importante per qualcuno, e quindi magari trova giovamento

N2 magari gli educatori non ci mettono il cuore mentre per i volontari quindi è più facile entrare in empatia con i problemi del bambino, è più facile entrare con lui, fai prima a trovare una soluzione, eh...con il bambino ti togli una maschera, e già il fatto di aver tolto la maschera lui lo vede e è più facile, sei lì magari chiacchieri, anche senza fargli fare i compiti, non hai neanche bisogno di farglieli fare tu sei lì, tu magari sei solo lì, gli dici "dai dai che dobbiamo fare", ma magari hai trovato quei 5 minuti per ascoltare e lui si sente meglio, per lui parlare è un problema per cui magari 5 minuti che con la mamma non aveva, l'educatore ha un compito ben prestabilito, da una figura professionale che sai che è quello, magari troppo professionale, non ci mette una parte, perchè non deve essere coinvolto, il volontario invece tante volte si lascia andare perchè non mette delle maschere, per cui non fa schermi ecco allora che il bambino...

N4 no secondo me, l'educatore è proprio diverso e il bambino lo capisce, noi le regole le abbiamo fatte insieme, ma anche se non le avessimo fatte insieme non ti impongo l'autorità, mentre invece l'educatore, non bisogna sottovalutare di come ci si pone, i bambini ne hanno percezione, quindi l'educatore è un'autorità, oddio devo rendere conto e noi dolcezza ma..sotto...con educazione, perchè se tu urli, urli e se urli puoi averedei....e lo sanno ...

N3 anche le regole, le hanno scritte loro, perchè su un cartellone puoi dirgli chi le ha scritte? Noi...poi tu gli devi sempre spiegare la loro responsabilità mi è capitato di un bambino che faceva molti capricci, io gli ho detto quando la smetti mi chiami e ti aiuto, io stavo morendo dentro aspettandolo, poi è arrivato a chiamarmi e mi ha detto "mi aiuti". Il sabato successivo abbiamo riso sui capricci, per me è stato difficilissimo però è stato giusto perchè alla fine è venuto lui, e è una cosa pratica, devono capire che sei lì a loro disposizione, però è loro responsabilità fare i compiti, io sono qua per te più di così non posso fare...

M pensavo che l'educatore deve far vedere che qualcosa ha prodotto...deve fare....c'è uno scambio contrattuale..mentre il momento lì per te è dedicato alla relazione

N3 Noi infatti spieghiamo loro che siamo lì per loro e che hanno anche altri lavori....

Recorder : se in un dibattito si dovesse difendere e affermare il valore della famiglia cosa direste?

N3 La famiglia sono le radici

N1 è Unione

N2 per me è essere se stessi incondizionatamente

N5 terreno fertile per coltivare un seme

N2 dare e avere

N6 lo vivo tutti i giorni, per me è una cosa normale perchè devo farmi una domanda per quello che vivo tutti i giorni?

R nel senso magari non è vero...

N6 per me è il mio vivere, i miei cari i figli...un'unità importante

N1 anche quando sono grandi sono impegnativi

N2 quel posto che ti fa sentire importante

N3 a prescindere da quello che può essere il percorso della vita, tu sai che la famiglia c'è sempre, un amico c'è non c'è...la tua famiglia ce l'hai dentro, forse parlo per la mia esperienza ci sarà sempre un abbraccio,, capiranno anche quando non lo dici... perchè il massimo del voler bene

N6 ma non è sempre così...è bello ma non è proprio così...ognuno parla per se

N1 dipende da che lato la guardi la famiglia, noi come famiglia siamo soli siamo solo noi sono i figli che ti vedono come riferimento, protezione, perchè noi (coppia) a parte mio padre non abbiamo nessuno..siamo noi che dobbiamo continuare...con i genitori non è semplice...ci sono discussioni

N3 sì ma ci deve essere è come in una coppia...

N5 la fotografia, il mio quadro di famiglia è la sorgente, il torrente e il letto dove questo seme che è nato, questa acqua come vogliamo accompagna con tutte le tortuosità le pietre i ciotoli il tratto galleggiante la discesa la cascata, ehh fino ad accompagnarti nel grande mare lago che è la vita, quindi la sorgente e il letto che ti accompagna ad una vita è la famiglia

N1 però dipende che ruolo ha la famiglia, perchè noi ormai abbiamo un ruolo da protettori, dipende da che punto lo guardi, perchè se guardi i figli hanno una veduta, noi un'altra..

N5 certo cche dove finisce il lavoro della famiglia? Perchè quando poi il rito di passaggio esco fuori casa, fuori dalla famiglia, io esco in quel mare, e posso anche portarmi dietro la famiglia perchè è sempre lì, però poi sono solo e divento io vita e mi dovrò preoccupare di diventare sorgente...

N3 ci sarà chi ti può dare una mano...pronto a tenere le braccia aperte

N5 ma la cosa più importante per la famiglia è il laboratorio compiti

N3 i miei colleghi mi dicono che sono matto, se non avessi il mio sabato mattina ...e se lavora telefona

R mi avete ricaricato le batterie, io ho voi e non i bambini ogni tanto ho bisogno di recuperare non il fine ultimo ma l'emozione che si prova , io mi sono ricaricata e sto meglio e non smetto....

G) TRASCRIZIONE INTERVISTE NON STRUTTURATE AI REFERENTI DI LABORATORIO

28 marzo 2011, Incontro con Responsabile Marilena Velicogna c/o sede Associazione Liberamente

L'incontro si svolge presso la sede dell'Associazione, che, con entusiasmo Marilena Velicogna (Responsabile del Coordinamento Laboratori Compiti, rappresentante dell'Associazione Liberamente), mi mostra, in quanto realizzata da solo un anno. Sebbene si tratti di una stanza esigua, all'interno di una vecchia unità abitativa del centro, risulta già ben arredata e accogliente.

Marilena mi esplicita la sua intenzione di presentarmi innanzitutto l'Associazione e quindi le attività dei Laboratori per poi lasciare spazio a tutte le mie domande.

Nel 2002 l'Associazione Liberamente nasce dal bisogno riscontrato in tutta la provincia sostanzialmente di lavorare e far emergere una più specifica attenzione al disagio minorile, di portarlo a conoscenza della popolazione, di aiutare le famiglie ad affrontare i disagi esistenti. In uno degli opuscoli pubblicati all'inizio delle proprie attività si legge che "Liberamente è un'associazione che opera nei settori dell'assistenza sociale, della formazione, della tutela dei diritti fondamentali e della promozione sociale, con prioritario interesse alle problematiche della famiglia e dei minori".

Mariaelena racconta di aver fatto parte per anni del Centro Antiviolenza insieme ad altre volontarie attualmente impegnate nell'associazione Liberamente; all'inizio le due associazioni sono state molto unite per finalità e progetti, oggi l'Liberamente ha avviato un percorso decisamente diverso, continuando a lavorare per i bambini e le famiglie mediante le attività, come quella dei compiti, più vicine alle necessità espresse dalle stesse famiglie.

Insieme a Marilena, fa parte dell'Associazione con ruolo di Presidenza anche Melina Frassica, (oggi assistente sociale del Comune), con la quale Marilena ha condiviso tanti progetti, inizialmente, in collaborazione con la Comunità Montana delle Valli del Taro e del Ceno. In particolare il progetto "Liberi Tutti" finanziato con fondi regionali (art.41 L.R. 2/85 e art.26 L.R. 22/97) intendeva promuovere presso i genitori, scuole ed associazioni del territorio una campagna di sensibilizzazione/prevenzione sul tema dell'abuso ai minori. Una delle azioni previste dal progetto fu la pubblicazione di un opuscolo, una copia della quale mi viene consegnata da Marilena. Viene anche aperto un sito su come riconoscere i segnali di maltrattamento e abuso per diffondere e facilitare la prevenzione di tali disagi.

La loro collaborazione si è intensificata anche con Forum Solidarietà, insieme al quale sono riusciti ad unire la presenza di Volontari e giovani del Servizio Civile all'interno della scuola in particolare di un piccolo paesino della Provincia, Mezzani Inferiore. Oggi quel progetto continua e si chiama "Giovani, scuola, volontari oggi". Marilena mi cita un'altro luogo dove hanno realizzato laboratori creativi e a volte attività estive, ossia all'interno del Parco ducale.

Per arrivare ad attivare i Laboratori Compiti è stato necessario un lavoro di mappatura, delle realtà già esistenti e delle associazioni che potevano fornire aiuto, supporto mediante l'offerta ad esempio di sedi dove poter realizzare i Laboratori o di fornitura di altre forme di aiuto (mediazione straniera ad esempio). Lo scambio ha consentito che altri attori, oltre le associazioni di volontariato, come appunto le Cooperative, entrassero nella rete. La cooperativa Fiorente ad esempio ha messo a disposizione gratuitamente all'Associazione Portos la propria sede per realizzare un laboratorio. Altre associazioni quando è stata necessaria una mediazione (per situazioni di bambini di origine filippina o marocchina) hanno realizzato un contatto mediante le famiglie straniere legate ai Laboratori.

Una delle finalità e delle regole che ci si è prefissi è di mettere insieme le risorse che il territorio offriva senza preclusioni (ti tipo religioso o metodologico): parrocchie, cooperative, gruppi informali, gruppi di singoli volontari (al momento ce ne sono 5 e potrebbero andare a gestire un prossimo laboratorio). Il Centro Italiano Femminile proprio a giorni andrà ad attivare un Laboratorio in B.go Pipa.

Ogni Laboratorio è libero di decidere se proporre o meno attività religiose.

Compito dell'Associazione nel ruolo di Coordinamento è di facilitare il contatto delle associazioni e aiutarli nella risoluzione di problemi, molto spesso di ordine pratico (di recente il reperimento di una pedana per portatori di Handicap, piuttosto che il reperimento di Uova di Pasqua per i Bambini).

Esistono scambi quotidiani tra il Coordinamento e le associazioni e incontri solitamente a cedenza mensile (il prossimo è il 27 aprile), che si tengono presso la sede di Forum Solidarietà. Ogni due mesi inoltre vengono inviati report di attività al Dirigente....Ogni anno a fine anno è inoltre prevista una festa di chiusura. Adesso e nel prossimo coordinamento verranno decise ad esempio i periodi e le disponibilità di apertura estiva.

Molto importante per tutto è la figura di Cecilia Greci, molto presente, e che ha dato molta importanza e ha creduto e crede molto in questo progetto.

I Requisiti per poter entrare nel progetto sono:

- 2 Fornire sostegno alle famiglie che passa attraverso l'attività dei compiti. Fare i compiti è un obiettivo ma non interessa far passare i bambini da un 6 a un 9, certo meglio se si passa da un 5 a un 7, ma la finalità che ci deve guidare e che non dobbiamo dimenticare è di andare verso le famiglie.
- 3 Agganciare e supportare eventuali bisogni famigliari attraverso il rinforzo didattico che consenta ai bambini di migliorare il proprio inserimento sociale, famigliare e con i coetanei.
- 4 Volontari che svolgono gratuitamente il loro servizio.
- 5 Solo Rimborso Spese per Associazioni e aderenti (per viaggi dei volontari, oppure materiali).

Oltre a questi requisiti, ogni associazione è libera di scegliere il tipo di giochi e attività. Qualcuno fa anche corsi e laboratori espressivi. Sulla scelta dei metodi, anche qui c'è assoluta libertà da parte del Coordinamento, ogni associazione decide ad esempio se ritiene fondamentale la presenza dei genitori oppure no, e quindi accoglie bambini soli, perchè al pomeriggio i genitori stanno ancora lavorando (Marilena fa riferimento a "famiglie italianissime").

Marilena mi riferisce che in questo momento gli obiettivi da perseguire sono di dare sempre maggiore visibilità alle iniziative realizzate e di aderire anche alle iniziative del territorio (i bambini dei Laboratori saranno invitati a partecipare ad un'iniziativa di giochi presso la piscina di Moletolo e poi si vorrebbe realizzare una gita presso i castelli della zona che i bambini non conoscono).

Per quanto riguarda la costruzione della rete, ci sono due livelli:

1°livello di rete, sono le associazioni che gestiscono direttamente i 9 punti di Laboratorio

2°livello di rete, sono le associazioni, parrocchie, coop. Che non gestiscono direttamente ma forniscono servizi, aiuto, come il Pozzo di Sicar o la Scuola per l'Europa che forniscono aiuti nelle traduzioni, l'Associazione Edu-ca hanno fatto un punto grafico, la Chiesa di S.Evasio o Buon Pastore che ha fatto arrivare 2 o 3 volontari.

Rispetto alla documentazione esistente mi consegna copia del Progetto scritto inerente i Laboratori, La Lettere d'Intenti per la collaborazione sul progetto (ossia il modulo mediante il quale chiunque fosse interessato ad aderire, deve sottoscrivere), la scheda di iscrizione che i genitori devono compilare per poter inserire il proprio figlio (al quale ogni associazione applica il proprio Logo oltre quello del Laboratorio Compiti realizzato da un'altra associazione Partner). Marilena mi esplicita che arrivare all'approvazione di questi documenti è stato un lavoro impegnativo perchè si concentravano insieme modulistiche e

modalità di lavoro diverse per ogni associazione, quindi ognuna doveva rinunciare ed aprirsi a qualcosa di nuovo (...mi fa notare la dicitura sulle allergie o altre malattie...contenuti del resto indispensabili se si ospitano bambini).

Lo scambio di opinioni il confronto è anche faticoso e ognuno ha la sua esperienza, ad esempio per la Festa del Papà c'erano associazioni pronte a fare grandi festeggiamenti, altre che avevano bambini presso di se pressochè senza papà, quindi non si sentivano di coinvolgere i bambini in attività più grandi (come un'unica festa), per cui si è deciso di lasciare libero ogni laboratorio di organizzare il proprio momento di festa.

2 aprile 2011, Incontro con Referente del Laboratorio Compiti “Scuola della Pace” c/o Laboratorio Famiglia Oltretorrente, Via G. Inzani n.29 (audio registrazione autorizzata)

L'incontro si svolge presso il Laboratorio Oltretorrente, ubicato al piano terra di una vecchia unità abitativa ristrutturata, cinta da ampie vetrate ad arco colorate con disegni e un'inferriata verde, con un cancelletto d'ingresso. L'accoglienza della struttura è armonica, elegante, e decisamente si fa notare in mezzo ad altre strutture più vecchie e non così curate, che si affacciano sul piazzale adiacente. Le vetrate ad arco consentono di affacciarsi bene sulla strada, favorendo lo sguardo esterno e il mantenimento del contatto con passanti e abitanti della zona..

Il referente dell'Associazione, per motivi organizzativi, mi offre un tempo limitato per questo primo incontro invitandomi a tornare e trascorrere più tempo anche con i bambini, in successivi momenti. Questa ristrettezza e forse l'aspettativa che io faccia un'intervista, sebbene chiarisca che si tratta solo di preliminare scambio, mi induce ad una sequenza più rapida, incalzante di chiarimenti e domande.

Avendo utilizzato una registrazione audio riporto per intero il dialogo.

Bruno:Questa sede ha una capienza di massimo 20 minori per questioni di sicurezza però secondo i nostri parametri ne accoglieremmo anche 40. Come Laboratorio Compiti noi siamo qui al sabato pomeriggio più c'è l'altra “Scuola della Pace” che è stata chiamata “altro laboratorio compiti” in Via Malvisi il martedì e sabato al Montanara.

Io:E' sempre Laboratorio Compiti o fai riferimento solo alla vostra organizzazione [Comunità di S.Egidio]?

Bruno:E' la nostra organizzazione, diciamo che il Laboratorio Compiti in realtà non esiste [risata], nel senso che è un'etichetta che va messa su varie esperienze adesso non so se qua c'è il calendario...perchè esatto ecco il martedì c'è Unicef..., poi c'è una parrocchia, sono etichette date ad alcune associazioni che già facevano delle cose e sono state trasferite in laboratorio compiti in più c'è qualche riunione ogni tanto e la possibilità di avere il riconoscimento di qualche spesa...in sostanza questo....>>.

Io:<<formalmente quindi, quella che viene riconosciuta come attività nel progetto è... il sabato pomeriggio?>>

Bruno:<< Sì, abbiamo iniziato a settembre (qualcosina a maggio) , da un giorno all'altro da 5 bambini siamo passati a trenta, poi è chiaro che a un certo punto la frequenza si è ridotta ..adesso siamo sui 20, solo un paio li conoscevamo, gli altri son tutti nuovi e abitano nel centro in questa zona, qualcuno è amico di...quindi viene anche da fuori>>.

Io:<<L'adesione al progetto ha ampliato la vostra zona quindi?>>

Bruno:<< Sì, due anni fa, un gruppo di genitori ci avevano chiesto se volevamo venire qui a fare attività, allora non ce la facevamo...poi per tutta una serie di ragioni..c'è stato il progetto sulla formazione dei volontari, quindi alcuni che erano nuovi si sono rafforzati, un po' questo quartiere rischiava di diventare ...che ne so la casba, la fonte di tutti i problemi quando in realtà..non è il quartiere cittadella però neanche...allora ci sembrava importante avere una testimonianza di convivenza di...in questo quartiere, ci siamo fatti un po' forza, i volontari si sono rafforzati e quindi siamo riusciti a cominciare qua, questa insomma è un po' la genesi..cercando qui siamo venuti in contatto con l'Agenzia per la famiglia che ci ha proposto questa cosa, perchè all'inizio volevamo fare la Scuola della Pace, avevamo già la nostra idea ma non sapevamo dove farla, potevamo andare alla parrocchia dell'Annunziata, poi un po' perchè qui era un bel posto un po' perchè c'erano altre associazioni, siamo venuti qui. Noi, in Oltretorrente eravamo stati solo con gli anziani, ma ora lavorando tutti la sera non riusciamo più a incontrare gli anziani a casa come si faceva prima, non aprono[risata], quindi ora siamo più orientati sulle strutture, siamo ancora nel quartiere ma più borderline, facciamo animazione nelle strutture, Villa Parma e XXV Aprile>>.

Io:<<Posso chiamarti responsabile, o referente?>>

Bruno:<<Referente>>

Io:<<Oltre a te, quanti volontari siete in tutto?>>

Bruno:<<Siamo 8 volontari in tutto e solitamente siamo in 5. Abbiamo iniziato in due con pochi bambini quasi contemporaneamente sono aumentati i bambini e i volontari anche spinti dal bisogno sono arrivate persone>>.

Io:<<Avete contatti con le altre associazioni?>>

Bruno:<<Io e l'altra (Simona Zambrelli) che abbiamo iniziato qui, lavoriamo fuori Parma purtroppo, non ci siamo visti non è la non volontà ma..ho sentito una volta la responsabile di CNGEI...abbiamo bambini in comune mah...invece con la Clelia Bergonzani di Forum Solidarietà, Responsabile del Laboratorio Famiglia ci sentiamo più spesso, invece con Marilena abbiamo rapporti via mail per lo più ci siamo visti qui una sola volta, (alle riunioni che si svolgono durante la settimana partecipa la Simona).Dell'Agenzia per la Famiglia ho parlato con Alida Guattri e con la Cecilia Greci.

Io :<< ...Avete avuto contatti con altri soggetti [gli porto l'esempio della cooperativa Fiorente]>>.

Bruno:<<Noi, non abbiamo avuto il bisogno di contatti con cooperative sociali, qui al Laboratorio ci sono solo associazioni>>.

Io:<<Contatti con le famiglie?>>

Bruno:<<Qui abbiamo questa metodologia, che ci è derivata dal fatto che all'inizio eravamo in due. ossia le famiglie portano qui i bambini e li vengono a prendere, quindi quello è un po' il primo contatto, d'altra parte il fatto che noi non li portiamo a casa è un minor contatto perchè li al Montanara, entriamo proprio nelle case, diciamo che abbiamo questi contatti fugaci all'inizio e alla fine, e anche il fatto che noi due io e l'altra referente lavoriamo fuori Parma..., i nuovi volontari sono di Parma,... però insomma non abbiamo modo di incontrarli di più i genitori, invece al quartiere Montanara manteniamo l'abitudine di andare a prendere e riportare i bambini, per vedere le case incontrare le famiglie ecc..Poi al sabato vorrebbe dire andare di casa in casa sempre, perchè durante la settimana alcuni li prendiamo davanti a scuola.

Io:<<Sarebbe la finalità però di questo Laboratorio andare di casa in casa?>>.

Bruno: <<Diciamo che noi facciamo i compiti però la nostra idea è di essere un sostegno in generale alla famiglia, ci interessa vedere come sono i bambini a casa, però vedremo se nel proseguo delle attività riusciremo a fare qualcosa di più>>.

Io: <<Le famiglie si fermano qui?>>

Bruno: <<Nelle altre attività del Laboratorio Famiglia, le famiglie si fermano, non sono luoghi considerati in cui bambino stia solo... noi come abitudine abbiamo sempre fatto l'opposto però non ci siamo mai opposti al fatto che un genitore si fermasse, quindi qualcuno si ferma ogni tanto qualcuno no, non l'abbiamo messo come regola, ne in un senso ne nell'altro, qualcuno si ferma lì però...insomma, quindi massima libertà, glielo diciamo se hai da fare...fortunatamente lo spazio c'è.

I bambini sono al 97 per cento stranieri, ci sono bambini italiani, pochi i più però il prossimo anno se ne andranno quindi ci sarà ricambio e ci stiamo ponendo il problema di non far diventare questo spazio un ghetto alla rovescia, se ne riparlerà a settembre prossimo.

Le provenienze sono Tunisia, Algeria, ci sono bambini indiani, del Ghana, e specialmente Magrheb. Anche al Laboratorio sono stranieri. Fra le famiglie magrebine c'è una certa solidarietà, si conoscono vanno allo stesso asilo, stessa scuola,... hanno cambiato secondo me anche lo stradario, alcuni bambini di questo quartiere vanno alla Racagni, al fine di non rendere la Cocconi esclusiva. La Dirigente scolastica della Cocconi,...quella di prima andata in pensione... aveva idee particolari...

...I rapporti tra le famiglie sono legati a rapporti di conoscenza già tra di loro, alcuni bambini sono venuti su invito delle famiglie, un bambino ganese è venuto perchè prima veniva un'altro bambino, però vanno di pari passo sia i rapporti etnici sia quelli legati a questo centro.

Una cosa che vorremmo fare è un incontro con tutti i genitori, adesso non siamo riusciti per spiegare più in profondità quello che facciamo, loro ci vedono come quelli che fanno fare i compiti, però abbiamo anche altre attività, poi insomma vorremmo fare un discorso sull'integrazione che in questo quartiere, sulla convivenza...invitando i genitori, qui al Laboratorio già fanno attività con i genitori, pechvork attività da mamme, conversazione, insegnano lingua araba agli italiani, una cosa interessante è che anche i papà vengono a prendere i bambini, attività di solito fatta dalle mamme....

...L'incontro con la rete è incidentale, dopo un incontro con Marilena siamo finiti già nella rete, per noi va bene è tutta comunicazione, è dal '90 che facciamo attività, più gli anni passati lì...Contatti con le scuole ci sono abbastanza, Cocconi, Racagni, Adorni (contatti telefonici, però facendolo al sabato sono limitati, lavoriamo fuori Parma,...insomma)...

Adesso faremo una manifestazione con le scuole per il primo di giugno per la ricorrenza dei 150 anni dell'Unità di Italia, Unità attraverso la diversità, abbiamo coinvolto anche Cocconi e Scuola Famiglia come Comunità di S.Egidio, per i bambini in comune tra loro e via Montanara, si terrà in P.le Picelli con esposizione dei disegni fatti dai bambini, ci sarà un'esposizione e premiazione>>.

Io: <<La Religione entra nelle attività?>>.

Bruno: <<Loro sono tutti di religioni differenti, a Natale abbiamo spiegato chi fosse Gesù e perchè si festeggiava, spieghiamo più che altro i valori, non è semplice però, l'accettazione del diverso... l'accoglienza... l'amicizia, diciamo che sono di origine religiosa però non c'è un'attività di catechismo, e non ci sono preclusioni,... nei fatti sono più mussulmani che altro, non l'abbiamo scelto noi, sono arrivati. Da parte dei genitori non ci sono stati problemi ne richieste, qui del resto è un ambiente laico, quando eravamo al montanara eravamo in parrocchia e lì non c'erano bambini stranieri,..in effetti [risata] erano anche gli anni '90, e non c'era ancora questa ondata, adesso anche lì siamo in ambiente laico e il problema non si è posto. Qui c'è stato il compleanno del Laboratorio famiglia, il prossimo inviteremo anche le altre associazioni...I dati sul Laboratorio li mandiamo al Laboratorio Famiglia e a Marilena...

La scadenza del Laboratorio rappresenta un momento di perplessità e preoccupazione... in prospettiva speriamo di poter ampliare le cose da fare... come storia abbiamo sempre cercato rapporti "light" con le istituzioni,

solo quest'anno abbiamo deciso di diventare associazione di volontariato riconosciuta, registrata perchè ormai eravamo ad una dimensione tale che erano più i vantaggi che gli svantaggi, quindi come Comunità di S. Egidio, sezione territoriale di Parma, per diventare ONLUS, anche perchè siamo in trattativa per gestire la chiesa di S.Caterina, dei cappuccini, e anche per quello occorreranno fondi per la ristrutturazione ecc..quindi non potevamo essere niente, quindi abbiamo iniziato però è un "trainconsuming", l'assicurazione, il bilancio, le cose se uno pensa che siamo qui a far fare le divisioni ai bambini, devi passare da un ufficio all'altro..insomma per questo abbiamo cercato sempre rapporti light, sabato prossimo alle 16 abbiamo l'incontro e alle 18 la messa per iniziare questa gestione.

12 aprile 2011, incontro Referente (gruppo dei Rover 16-19 anni) per il Gruppo CNGEI (Corpo Nazionale Giovani Esploratori ed Esploratrici Italiane Gruppo Scout, gruppo Laico) c/o Laboratorio Oltretorrente Via G. Inzani n. 29

"L'incontro si svolge presso la sede del Laboratorio Famiglia Oltretorrente dove ho già incontrato la Comunità di S.Egidio che è presente il sabato pomeriggio.

Incontro Claudio, un giovane scout che da almeno 10 anni fa parte di questo gruppo. La sede della sezione di Parma del gruppo CNGEI si trova presso la scuola di Ravadese, quindi una frazione della città (7 km). La presenza del Gruppo CNGEI con il Laboratorio Compiti in Oltretorrente rappresenta la prima forma strutturata di presenza nella città e in special modo nel quartiere.

Riporto l'incontro con Claudio in forma narrativa in quanto, l'arrivo dei bambini, la presenza di altri ragazzi, le attività in corso non hanno consentito un colloquio strutturato e diretto ma piuttosto un informale scambio di notizie e di interazioni con i bimbi presenti.

Inizialmente Claudio mi spiega le differenze del loro gruppo dal più conosciuto gruppo Scout AGESCI (gruppo cattolico). Per loro dunque l'arrivo in Oltretorrente è un'opportunità di visibilità e vicinanza al territorio.

Solitamente 4 è il numero di ragazzi/volontari del Gruppo presenti e solo per un periodo è arrivata una volontaria, reperita mediante il Coordinamento Laboratorio Compiti.

Il rapporto con i bambini che frequentano pertanto è stato sempre buono fin'ora, di 1 a 4, 1 a 5 visto che le presenze non hanno superato mai i 15 bambini. Limite fisiologico anche per loro, che auspicano di mantenere, mentre invece sarebbe fonte di difficoltà organizzative aprirsi ad ulteriori ingressi.

Rispetto alla presenza di bambini stranieri, il Gruppo era “pronto” a questo tipo di accoglienza conoscendo comunque la storia del quartiere: in effetti, non ci sono bambini italiani e quelli presenti (elementari ma anche un paio di bambini delle scuole medie) provengono dalla Tunisia. Ci sono poi bambini filippini (2) e nel corso della mia presenza presso il Laboratorio una madre cinese accompagna i suoi tre bambini. Claudio non li ha mai visti prima e pensa si tratti di un nuovo ingresso, ma Sabrina (bambina già inserita da tempo presso il Laboratorio) prontamente dice a Claudio di aver già visto quei bambini.

Solitamente i genitori, meglio le mamme accompagnano i bambini ma non si fermano; questo avviene a detta di Claudio un po' perchè così si dà la possibilità di liberarli dall'impegno di accudimento per almeno alcune ore, un po' perchè la loro presenza a volte è sentita inutile dagli stessi genitori che parlano a fatica l'italiano e anche laddove vi è conoscenza della lingua diventa difficile affrontare concetti di logica, matematica ecc..(mi fa l'esempio del concetto di tara e di percentuale). In una occasione, però è capitato che una madre chiedesse a Claudio di affiancarla nello studio di sua figlia, aiutando anche lei a capire dei concetti. Si tratta di un lavoro possibile e anzi auspicato, ma realisticamente secondo Claudio non sempre possibile.

Tra di loro, tuttavia, si sono strette conoscenze e amicizie, le mamme a volte si fermano a parlare sedendosi su uno dei divanetti o fermandosi all'ingresso. Tramite uno dei bambini filippini, poco tempo dopo è arrivato un altro bambino filippino. I bambini sembrano essere protagonisti e “tramite privilegiati” dell'arrivo di nuovi compagni. I primi giorni di apertura del Laboratorio c'erano pochissimi bimbi, ma presto si è riempito.

Chiedo a Claudio come valutano la presenza esclusivamente straniera all'interno del Laboratorio e se ci sono cose che vorrebbero fare per un maggior accesso dei bambini italiani, ma mi rendo conto che la domanda suona come una “nota stonata”, in un contesto in cui, Claudio mi fa l'esempio di numerosi bambini che sono nati in Italia, sono italiani di fatto, quindi questa multietnicità è una condizione naturale, che non esprime un problema o una mancanza, dal loro punto di vista.

Fino ad oggi non hanno avuto contatti con le scuole. Ai momenti di coordinamento invece partecipa Marcello, solitamente Referente per il Gruppo.

L'esperienza del coordinamento ha consentito loro di conoscere le altre realtà, in particolare sono rimasti positivamente colpiti dalla Comunità di S.Egidio che loro immaginavano come realtà chiusa, perchè cattolica, quindi con schemi rigidi, mentre invece si è rivelata aperta alla condivisione di principi e metodi simili tra le due realtà. Non c'è stata occasione di incontro ulteriore con S.Egidio, tuttavia Claudio riferisce che alcuni dei loro bambini sono gli stessi anche del sabato mattina, anche se non tutti.

Rispetto alle attività estive pensano di mantenere la loro presenza almeno per una volta al mese. C'è inoltre l'idea di tentare una collaborazione con gli Scout che sono presenti presso la Chiesa Avventista, che si trova sul territorio.

Durante la mia permanenza presso il Laboratorio, la mamma cinese torna insieme al marito dopo circa 30 minuti per accertarsi che i bambini stiano bene e che tutto proceda senza problemi, uno dei ragazzi volontari spiega che ha tentato di comunicare con i più piccoli (di 4-5 anni) usando un computer e un sito per la traduzione cinese, ma di non essere riuscito a comunicare con loro. Dopo qualche difficoltà e un po' di imbarazzo per non riuscire a comunicare verbalmente, il ragazzo ha fatto capire ai piccoli che potevano avvicinarsi ai giochi che più gli piacevano.

Presto sono arrivati anche due bambini filippini, e una bambina tunisina, la più spigliata e perfettamente competente dal punto di vista linguistico, che è corsa sedendosi vicina a Claudio per fare i compiti di matematica. Le madri dopo aver salutato sono andate via. L'ingresso è libero e aperto. Con altrettanta libertà e spontaneità si muovono gli altri due ragazzi impegnati a gestire un ragazzino più grande delle medie che non vuole studiare e i due piccoli filippini, che non hanno compiti per il giorno seguente e che quindi scorrazzano per il laboratorio fino a quando non si riesce a coinvolgerli in un'attività a loro gradita. Arrivano poi anche altre due ragazze, una del Gruppo l'altra volontaria, alla quale Sabrina fa notare con ironia di averle fatto sbagliare i compiti, alcune settimane antecedenti.

Quando mi alzo per salutare, dicendo di aver terminato anch'io alcuni compiti che avevo da fare, le due piccole bimbe cinesi sono impegnate ad arredare un magnifico castello di plastica, più alto di loro e ricco di colori.

8 aprile 2011, incontro con Vicepresidente Associazione Vita, , c/o sede in Via Cremonese 57/a (audio registrazione autorizzata)

L'incontro si svolge presso la sede dell'Associazione che è nata un anno fa e che è ubicata in una struttura nuova, inaugurata proprio in concomitanza al loro insediamento, una struttura pensata dalla amministrazione comunale per arrivare in una zona poco ricca di iniziative per bambini e famiglie, in un quartiere periferico della città che ricopre le zone di Fognano ed Eia (zona aeroportuale).

La visita agli spazi, rivela un ambiente molto ricco di stanze (per lo studio e gioco), per le attività fisiche (palestra) e per le attività di cucina e merenda (cucina e sala da pranzo completamente arredata). La struttura ospita anche l'associazione Gli altri Siamo Noi.

Presenti al laboratorio compiti oggi ci sono 7 bambini, stranieri, 2 volontari (più il coordinatore), e tre mamme. Avendo utilizzato una registrazione audio riporto per intero il dialogo.

Maurizio: << ecco ci accomodiamo in cucina ti presento un po' tutte le attività che si fanno qui...vedi questo corso si chiama il “Piccolo chef e il suo girotondo”, questa è la seconda edizione che è partita, sabato scorso, praticamente è un corso che si svolge in 4 date e i bambini imparano a fare colazione pranzo e cena, la cucinano loro, attrezzati di cappellini, grembiulini, e ha due fasce di età dai 4 ai 7 anni e dagli 8 ai 13 anni, molto divertente, si lavora sull'autostima. Sabato in un Open day aperto a tutti abbiamo sperimentato un'iniziativa che faremo partire il 16 aprile, il Laboratorio di Filosofia dei bambini. Chiaramente io non seguo tutto, lo tiene una Filosofa [...legge e mi consegna il volantino in cui si presenta l'iniziativa...Mi spiega inoltre che il sabato precedente hanno lavorato sul Tempo con il mito di Kronos e lo si è fatto rappresentare dai bambini, il dialogo come Socrate lo intendeva, Valeria chiedeva ai bambini quando avrebbero fermato il tempo.].

...C'è un cammino di Suono Sacro, la sessione viene proposta con le campane di cristallo, sperimentato la scorsa estate nella piscina di Collecchio, e i bambini sono stati attratti dalle campane di Cristallo, dal suono che fa lavorare sulle energie "chakra", e quindi abbiamo fatto partire anche questa esperienza.

Abbiamo fatto un Laboratorio creativo espressivo un paio di mesi fa, i bambini attraverso il disegno esprimevano personalità, consapevolezza. Poi abbiamo fatto confù, discipline orientali tese a far fare gruppo e poi per il controllo del corpo emozioni e movimenti.

Partirà un Laboratorio di percussioni e ritmo durante l'estate, legato al centro estivo, vorremmo evitare che giocassero e basta e faremo tutti questi laboratori e faremo giardinaggio, con la cura del loro orticello, gli daremo qualche nozione elementare di fotografia, e come elaborarle sul computer. Li seguiremo nei compiti ma anche nei giochi e nei momenti di libertà e riposo.

Massimo possiamo ospitare 30 bambini, molti sono di Baganzola, abbiamo già prenotati dei bimbi per l'estate perchè c'è solo qualche settimana con il Parroco per i bambini durante l'estate e poi ci siamo noi, come professionisti siamo una decina, di volontari ne abbiamo 3 che si seguono sul Laboratorio Compiti, poi c'è un Volontario che segue le feste di compleanno e diamo la stanza in affitto. Tutte le cose che facciamo in primis le proponiamo al quartiere di Fognano che era un po' carente in questo senso, quindi non a caso siamo qui e abbiamo trovato questa struttura siamo venuti a comparire qui perchè questa rispetto alle altre zone di Parma era la meno attrezzata, in questo senso>>

Io: << voi prima dove eravate?>>

Maurizio:<< noi siamo nati qui proprio l'anno scorso, la Presidente è Alessandra..che è una formatrice nel senso che lavora attraverso società di formazione e insegna l'area emozionale e l'area relazionale come la gestione creativa del conflitto e quant'altro, lavora sia a Bologna che a Piacenza che a Parma, in più propone qui una tecnica Vivation che ha studiato direttamente in America, che è una tecnica di respiro e attraverso il respiro ti fa lavorare sulle sensazioni e cerca di dare alle sensazioni un significato positivo anche se sono vissute in modo negativo, in più Lei tira le fila dell'associazione, indica le strategie lei è amante dei bambini e le piace molto lavorare con i bambini, anche perchè riteniamo che è meglio piantare il seme buono.

Tra le altre attività che facciamo rivolte agli adolescenti abbiamo una persona che si occupa di tecniche di memorizzazione e lettura veloce, nonché di metodologia di studio, lavora molto sul potere della mente, va alle leggi di attrazione e tutto ciò che gravita intorno a questa cosa ...Io sono un factotum, sono un tecnico, che non ha esperienza sul campo, improvvisamente nella mia vita ho cambiato idea e voglio lavorare nel sociale, mi sono iscritto all'Università sto facendo educatore sociale specializzato nelle devianze a Modena, e mi piacerebbe lavorare con gli adolescenti soprattutto nella prevenzione verso le deviazioni quelle psichiche e puramente fisiche, io sono perito elettrotecnico, installavo arredi pareti attrezzate, poi mi sono stufato, poi ho sempre avuto la passione per gli adolescenti e soprattutto gli adolescenti nei miei confronti,.. hanno proprio la passione, si fanno attrarre da me e non so perchè in modo molto forte, e a me piace stare con loro, il mio termine non è di educarli, io faccio scuola di educatore sociale ma io la faccio per propormi a questi livelli, soprattutto adesso sto lavorando con le istituzioni, con il Comune, bisogna essere pronti e preparati quindi non posso fare più niente se non faccio esperienza sul campo e la formazione, la mia idea è quella di accompagnarli... e metterli sul tavolo tutte le mie esperienze in base alla mia esperienza, a quello che ho studiato e a quello che ho vissuto, in modo che loro possano affrontare questa fase non cercando di di...non guidati dal proibizionismo, ma facendogli vedere a carte scoperte quello che dovranno affrontare, quello che sarà in modo che evitino lo shock di trovarsi in quel momento senza le carte in mano e quello è il momento che poi porta alla deviazione, quello in cui puoi sbagliare e prendere strade...come lo farò...adesso abbiamo progettato una cosa che porteremo nelle scuole, ma te lo

dirò dopo....non lo so come lo farò ma io voglio prepararmi ma questo è l'approccio, adesso sto lavorando part-time anche con l'associazione S. Cristoforo e coordino delle persone per il reintegro nel lavoro, ci sono 6 persone, ci sono tossico, alcolizzato, gente che è quasi cronica e gente che magari ha avuto disavventure con la legge e quindi è fuori da periodi di detenzione, e io li coordino e quindi faccio anche un po' di pratica sul campo.

Io con Alessandra (responsabile) e Fabio Bustacchini abbiamo, pensato a un progetto per le scuole.

Durante l'estate parteciperemo al centro estivo.

Come associazione abbiamo una quota di iscrizione annua di 15 euro, per partecipare a tutte le attività.

Sono 450 metri quadrati di casa quindi l'affitto e le spese sono alte ma economicamente non va male>>>.

Alla fine del colloquio mi fermo nella sala dove i bambini stanno facendo i compiti, sono tre le mamme presenti che sono vicine ai loro bambini aiutate dai volontari. Uno dei bambini si è fatto male cadendo nel tragitto per arrivare, quindi piange e la madre cerca di calmarlo, un'altra bimba fa i compiti di matematica e sembra contenta dei complimenti che riceve da me e Marilena, anch'essa presente (ma che non è intervenuta durante il colloquio).

16 aprile 2011, Incontro con Referenti Laboratorio Portoslab, Associazione Portos c/o sede Coopera Fiorente Via Bassano del Grappa 10/b (audio registrazione autorizzata)

L'incontro si svolge presso la sede della Cooperativa Fiorente offerta per lo svolgimento del Laboratorio Compiti a Portos, che in questo modo ha avuto per la prima volta la possibilità di avere una sede ufficiale. La struttura è sviluppata su un unico piano, ubicata al centro di una zona densamente abitata, composta di edifici non recenti, alcuni dei quali di edilizia privata altri...molti... di edilizia pubblica. Il quartiere è abbastanza centrale e si sviluppa accanto alla ferrovia.

Avendo effettuato una registrazione audio, riporto per intero le conversazioni avute con Andrea e Sabrina referenti dell'associazione.

Andrea:<<Abbiamo bambini della scuola primaria dalla prima alla quinta. Abbiamo 9 bambini perchè Marilena ci diceva di non avere più di tre bambini per operatore, non ci conveniva. La maggior parte ci è stata segnalata dai servizi sociali a parte X che è nipote di un nostro amico, e anche lui da quando viene qua si è messo più in riga, si è messo a fare i compiti, insomma qualcosina si è fatto, i miracoli non si fanno...però già il fatto di vedere..all'inizio è passato come esperimento della serie: "proviamo e vediamo cosa succede" poi i familiari vedendo che venendo qua si è dato delle regole, infatti lui mi

diceva “i compiti di matematica li ho fatti ieri sera per avere meno compiti oggi !” è beh..è un bel significato, vuol dire che comunque ci tieni a venire qua anche perchè arrivare qui 8.30 del mattino 9...>>.

Io: <<Mi stupisce infatti>>

Andrea: Tutti i genitori ci hanno detto che vogliono portare i bambini qua per far migliorare i bambini, quindi noi ci mettiamo del nostro, naturalmente nessuno di noi è insegnante però...

Poi oltretutto abbiamo dei bambini che vengono dalla casa famiglia, c'è una bambina che è stata tolta dalla famiglia, poi è andata in comunità ed è stata lei a chiedere di tornare qua, beh..vuol dire che qualcosa si dà, non sempre il fatto di fare i compiti è legato al fatto..magari si dà anche qualcosa di più, che magari è il fatto di essere un sorriso, un abbraccio.

Infatti la nostra regola è che quando arrivano tutti quanti ci diamo il cinque e quando vanno via tutti quanti un abbraccio, non è niente di che..però è un far sentire che appartieni a un gruppo>>.

Io:<< Come avete fatto a partire?>>

Andrea: <<Siam partiti a gennaio e non a ottobre, novembre. Con il 20 gennaio siam partiti con una bimba e poi da lì..noi con il fatto che abbiamo contatti con i servizi sociali, ci sono già stati tutti segnalati. Noi partecipiamo ad un tavolo che si chiama Oltrelavoro-Tempolibero, dove c'è la cooperativa Sociale Fiorente, delle Associazioni, i servizi sociali, dove si cerca di dare altre attività ai ragazzi disabili, dopo l'attività del lavoro, per cui qui vengono a fare shiatzu, vengono a fare ballo, per cui cose di questo genere, per esempio abbiamo amici che ci hanno consentito di fare attività con gli asini e anche loro saranno coinvolti in un progetto con gli asini...noi non siamo quelli che vanno a fare le tessere, perchè vogliamo portare dentro gente, ma a noi piace.... quelli che fanno parte della nostra associazione sono quelli che sposano la nostra filosofia ed è estremamente diverso, dico sempre venite a vedere quello che facciamo e poi decidete, se vi piace siamo qui. Tanta gente sposa la filosofia perchè vede siamo il volontariato quello vero e proprio. Noi non domandiamo assolutamente soldi, ti dico meglio fare in economia, se non troviamo da qualche parte andiamo a cerca di soldi o senò si fa a costo zero, abbiamo fatto tante cose così, perchè il volontariato non deve essere dove girano soldi. Partendo da questa iniziativa, chi si associa con noi assorbe le nostre..., mie e di Sara che abbiamo fondato l'Associazione.

Noi siam partiti con le nostre idee, i nostri amici, perchè abbiamo avuto tutti quanti persone che si sono associate perchè nostri amici, dopo alcuni abbiamo dei soci che ci dicono, noi condividiamo le vostre idee non abbiamo tempo materialmente di partecipare però vi sosteniamo magari in altra parte, però gli piace essere informati su quello che facciamo però ti lasciano anche la libertà di agire perchè sanno che comunque lo facciamo per il bene dell'associazione e poi magari ci si trova per mangiare una pizza, non è che ci sia questa... i nostri soci sono informati..i nostri progetti nascono dalle nostre idee, due chiacchiere..i primi progetti sono stati fatti con la disabilità, perchè io lavoravo all'ufficio invalidi a Venezia era il mio lavoro, io ho fatto il Primo Congresso nel 2007 con il Campus Family attività Sanseverina.

Poi la nostra idea di associazione come l'avevamo strutturata io e Sara era di dire cerchiamo di essere un'associazione diversa dagli altri>>.

Interrompo la registrazione, entrano alcuni bambini, mentre Andrea prosegue nel spiegarmi le iniziative future inerenti il Rugby, che non è come il calcio e tende a tessere relazioni di gruppo. Alla presenza di Marilena chiedo quale sia il segreto della loro ricetta e sicuramente Andrea dice che molti dicono che si tratti della forza tra lui e Sabrina, della loro creatività, Marilena dice che le viene in mente uno slogan, “Pane amore e fantasia”.

Segue l'intervista alla seconda referente.

Io:<<puoi raccontarmi un po' come avviene il primo contatto con i bambini?>>

Sara:<<1, il bambino, il più grande, non ha bisogno, ma gli altri i piccoli hanno bisogno di aiuto, i bambini arrivano tutti con i genitori e a parte i saluti solitamente ci dicono se il bambino è un po' arrabbiato o altro e quando li vengono a riprendere abbiamo qualche genitore che si ferma e in realtà fa anche il laboratorio con noi; il genitori di “X..” l'ultima volta stavamo facendo un cartellone della primavera, si son messi lì, han disegnato anche loro, il papà di Y anche insomma è bello anche per quello

Io:<< avete anche dei papà quindi?>>

Sara:<<Sì, magari le mamme il sabato mattina sono più a casa e mandano i papà a portare i bambini, anche perchè hanno altri figli>>.

Io:<<si sono create amicizie tra i genitori? O si conoscevano già?>>

Sara:<<No, non c'erano molti rapporti, magari si conoscevano di vista perchè dello stesso quartiere e della stessa scuola, però poi...arrivano collaborano si parlano però...e cercano di collaborare più con il bambino, meno con gli adulti e ...questa cosa mi è piaciuta molto..perchè mi fa piacere che sia il genitore a seguire il bambino. Poi ci sono riscontri positivi anche da parte dei genitori, la mamma di Lorenzo mi ha detto che è bello che lui venga al sabato mattina perchè così..vuol dire che il sabato pomeriggio e la domenica possiamo fare qualcosa che non sia compito e poi è lui stesso che dice io domani mattina devo andare al laboratorio>>.

Marilena: <<anche perchè il momento dei compiti a casa spesso è conflittuale, ma poi aver il tempo per fare altro con il proprio figlio diventa un aiuto per impegnare il tempo con i figli per una cosa per loro e non tanto per l'obbligo di dovere fare i compiti>>.

Io:<<Contatti con le scuole?>>

Sara:<<Abbiamo avuto contatti con insegnanti di italiano e matematica tramite la mamma dei bimbi e per un bambino, con riscontri positivi. Anche dalle assistenti sociali abbiamo avuto un buon ritorno, nel senso che comunque vedono che i bambini vengono volentieri, fanno i compiti,...i genitori son soddisfatti, abbiamo una ragazza che è tornata dopo una pausa ed è voluta tornare per forza>>.

Io:<< la composizione del gruppo?>>

Sara:<<Sono 4 italiani e 5 stranieri, 2 della prima, due della seconda, 1 5°, 14° e una della terza. Noi volevamo evitare che ci fossero persone “o solo in difficoltà” “o solo straniere”...non una categoria nei limiti delle richieste e dei bisogni.

Al sabato mattina la struttura è nostra, quindi di solito fanno i compiti poi pausa e abbiamo anche un giardino dove si va a fare attività guidate. Dopo si fanno sempre giochi di pseudo didattica, dove si hanno apprendimento ma il bambino non identifica come compiti. Fanno cose belle e utili a sviluppare la logica, la lingua ecc...abbiamo fatto ad esempio il gioco dell'oca con domande di italiano e tabelline e questo piace...è un modo per lavorare e giocare e anche i genitori, hanno apprezzato l'associazione del gioco delle tabelline ad esempio ai colori. Poi fanno anche laboratori manuali, o dove imparano

a fare gruppo, però attraverso il gioco imparano un po' di sano agonismo che non è solo quello del gioco e a stare insieme, perchè a volte quelli della stessa età faticano...>>.

Io: <<Linguisticamente?>>

Sara:<<XY, è nato qui parla e scrive in italiano però quando è sovra pensiero a volte scrive da destra verso sinistra, alcune volte e lo scrive in italiano, in casa i suoi genitori parlano pochissimo in italiano, quando arrivano il papà o lui fanno da traduttore. Anche la mamma di J, J parla soprattutto la sua lingua o l'inglese, parla benissimo, e questo è un bello scambio, M aveva da fare un compito di inglese e J lo ha insegnato a M.

Io sono clown di corsia per bambini e anziani e la formazione ha influito sulla parte artistica, come clown... le regole... fai molta fatica a seguire le regole, però i giochi derivano da lì poi qui si cerca di applicarli in un contesto differente. Adesso mi sono dedicata a questo e alle attività di Portos e poi sono anche nel direttivo. Il clown è bello però rimane molto esterno, per cui hai meno contatto mentre qua hai più contatto ti metti molto più in gioco emotivamente parlando perchè comunque hai continuità, ti riconosce te come figura (N, nipote del mio moroso, quando siamo a casa mi dice e beh non mi fai fare niente ...questa cosa è nata casualmente, è difficile da gestire però vedo che siamo riusciti a costruire una dimensione, un'esperienza appagante e ricca, anche tra noi, ci accordiamo, le idee le mettiamo tutte sul tavolo in modo che se manca uno, si può andare a recuperare giochi o altro da fare>>.

L'incontro si conclude con una foto di gruppo e le parole iniziali di Andrea sul rito del saluto che al momento dell'incontro si realizza con un cinque e al momento del congedo con un abbraccio, si rivela una promessa che va oltre ogni aspettativa, l'abbraccio di Portos infatti non è mai quello di una sola persona, ma di tutto il gruppo.

16 aprile 1011, incontro con Referenti per l'Associazione Azione per famiglie nuove c/o sede Laboratorio S.Martino, Strada Traversante S. Leonardo 13/a (audio registrazione autorizzata)

L'incontro si svolge presso Il Laboratorio Famiglia S. Martino, sede anche di "Emporio" market solidale, dei quali mi vengono fatti vedere gli ambienti. La Struttura complessiva è molto ampia (comprende il market e le sale del Laboratorio, suddiviso in due piani con una reception/bar all'ingresso), ma l'ubicazione è periferica rispetto alla città e ad altre abitazioni. Nella stessa struttura ci sono magazzini e altri uffici, non ci sono abitazioni adiacenti ed è possibile arrivare con mezzi pubblici. Ad accogliere me e Marilena che mi accompagna, ci sono Agnese (insegnante) e Andrea Referenti dell'Associazione.

Avendo utilizzato una registrazione audio riporto per intero la conversazione.

Andrea:<<Emporio nasce dall'esperienza da più di 20 associazioni messe insieme per affrontare vecchie e nuove povertà, affinché le persone che abbiamo un ISEE sotto i 7500 euro, abbiano la possibilità di avere una tessera a punti eventualmente integrata (il Comune da un certo numero di punti) dalle persone che possono accedere a questo market per fare spesa in parte gratuitamente in parte con loro contributo. L'idea era di non fare pacchetti di prima necessità, e quindi si voleva dare un ambiente dignitoso, dove avessero possibilità di scelta dei beni primari e di bisogno, non ci sono prezzi, è un bel supermercato a tutti gli effetti. C'è la cassa che scalai punti dalla tessera. I beni sono offerti da imprese e c'è una rete anche tra le associazioni che contribuiscono al reperimento beni. Non si riesce a soddisfare tanti, l'idea era di arrivare a 700 tessere per ora siamo a 250. Non c'entrano con la Family Card. Tessera punti per l'Emporio. A Prato c'è l'esperienza solo del market, qui si è voluto fare qualcosa di un po' più ampio per mettere a disposizione non solo beni materiali ma anche beni relazionali. Da lì è nata l'idea di affiancare un Laboratorio Famiglia e poi c'è un'altra iniziativa in fase di start up, Sportello di Orientamento, ma quello non è ancora partito. Il Market è partito a giugno... luglio dello scorso anno e il Laboratorio Compiti a ottobre. Già da luglio si lavorava dentro il Laboratorio Famiglia. Come associazione si tratta della prima esperienza di Laboratorio con bimbi.

Il Laboratorio è gestito da due associazioni: l'Associazione Solidarietà, che è la capofila di questo progetto e che è un'associazione nata da una storia da più di 10 anni, dove uno dei progetti più importanti che portano avanti è azione solidale, con cui raccolgono eccedenze, infatti loro sono tra i primi fornitori del market, raccolgono eccedenze dalle aziende alimentari che arrivano in prossimità della scadenza, con confezionamento non perfetto, che non può essere messo in commercio, loro lo raccolgono e lo re immettono nel circuito della solidarietà, questa per loro ormai è un'esperienza consolidata loro hanno un magazzino a Calerno vicino Reggio Emilia, eh..servono più di 100 associazioni. Hanno tra i "clienti" anche il Market che è un servizio totalmente gratuito che si regge sui volontari...

Noi siamo di famiglie nuove, ci siamo sempre occupati di altro, diciamo è più un movimento spirituale, più legato all'aspetto formativo, gruppi di famiglie che si incontrano che condividere un'esperienza di vangelo vissuta. Ci siamo trovati coinvolti in questa vicenda però per noi è la prima esperienza di questo tipo, mentre Solidarietà è più operativa, con progetti specifici che hanno portato avanti tanti progetti anche interculturali su Reggio Emilia, hanno contribuito a costruire una scuola in ex jugoslavia, un asilo nido, dopo il periodo della guerra...per noi era più di lavorare sulla formazione che non in progetti concreti, questa è la prima qua poi l'associazione è presente in tutto il mondo anche con esperienze diverse.

Noi non siamo legati al quartiere, gli aderenti al movimento sono sparsi nella città e nella provincia e anche Solidarietà è tra Parma e Reggio Emilia, anche loro non hanno connotato territoriale di questo quartiere a differenza ad esempio della Compagnia Instabile presente al Laboratorio famiglia di Via Quarta, che ha avuto sempre il connotato di lavorare sul territorio.

Il numero dei bambini è di 17-18 iscritti. Non ci siamo dati un numero massimo, fin'ora riusciamo a gestirli, anche se siamo pieni abbiamo uno spazio anche di sopra>>.

Agnese: << Il laboratorio Compiti inizialmente è partito al sabato anche perchè portato avanti dai volontari cerchiamo di fare ciò che possiamo da portare avanti nel tempo, poi c'è stata la richiesta dal Market di aprire un altro pomeriggio, il mercoledì, gestito da...poi il giovedì pomeriggio c'è "Coloriamo la merenda" sempre anche come spazio di apertura e disponibilità verso le famiglie che vengono qua, i genitori fanno la spesa i bambini fanno la merenda intanto giocano. Uno spazio così da una parte può far pensare di ghezzare, però dall'altra permette di condividere le difficoltà, un problema della nostra società è questo no..quando tu hai un problema una difficoltà rischi di sentirti solo rispetto agli altri, che magari hanno

gli stessi problemi ma tu non lo sai, quindi il fatto di avere uno spazio dove altri hanno le difficoltà può essere un aiuto, ci sono circa 14 volontari sul laboratorio compiti, complessivamente che ruotano sul Laboratorio Famiglia sono di più. I Volontari alcuni, non sono strettamente legati alle nostre associazioni, altri che ne fanno parte e che si offrono per il Laboratorio>>.

Marilena: <<questa vedi...è una caratteristica che si sta generalizzando, che permette di aprirsi anche al territorio>>.

Agnese: <<da una parte ha senso, di essere di supporto al market e alle famiglie e dall'altra parte al quartiere, ma non solo come concetto di assistenza ma di risorsa che il quartiere possa sentire suo questo spazio e interagire chiaramente questo è un lavoro a lunga programmazione, cioè..nel senso tu devi entrare nel quartiere con le tue risorse eh...poi sperare perchè comunque non è una certezza, però sperare che comunque le persone del quartiere siano attratte dai progetti e diventino loro stessi parte attiva>>.

Andrea: << questo quartiere è particolarmente difficile, innanzitutto è enorme, tutto quello che va dalla tangenziale in avanti è S.Martino, e poi anche come nucleo storico se tu ti guardi anche in torno le case sono poche ci sono insediamenti recenti non recentissimi, però non c'è l'identificazione come quartiere, mentre altri quartieri hanno più... sono più circoscritti anzitutto come spazio, poi come dire hanno una storia più lunga, le persone sentono di appartenere a quel quartiere mentre come dire, qua no e non sono nati anche nel tempo dei punti aggregativi, qua è difficilissimo trovare un bar, no..oppure ci sono dei bar di passaggio per andare all'autostrada e quindi c'è poco senso di identità, non dico come quartiere dormitorio perchè..non è una grande città però non c'è molta..senso di di...è più complesso noh...per dire all'inizio il Laboratorio Famiglia doveva nascere all'interno del quartiere Colombo che ...come quartiere ha un'identità molto forte ci sono già realtà strutturate che si ritrovano che fanno iniziative che come dire si sentono...>>

Io: <<cosa si intende per quartiere colombo?>>

Andrea: <<Si intende da via Venezia verso la tangenziale, la parte finale e lì c'è un discorso più più..di di c è un campo sportivo, persone che lo curano lì c'è già persone del quartiere, qui invece non c'è niente non c'è un punto di incontro in cui dici vai, ti fai conoscere, l'unico punto potenzialmente aggregativo è la chiesa.>>

C'è prevalenza di bambini stranieri, perchè l'idea iniziale era cercare di non progettare noi e partire dalle esigenze, dalle famiglie che frequentano il market che più vivono questi spazi veniva fuori l'esigenza che loro hanno difficoltà a seguire i figli nei compiti e da lì è nata l'idea di fare un Laboratorio Compiti, proprio partendo dalle esigenze... quindi i fruitori in stragrande maggioranza sono figli di coloro che frequentano il market, poi stamattina ho avuto la telefonata di un genitore che mi ha detto che un amico del figlio frequenta, quindi forse sono proprio del quartiere..>>

Marilena:<< a me hanno telefonato due tre persone ..ho dato i vostri recapiti, come persone del quartiere però sono stranieri quelli che ho sentito io>>.

Andrea: <<quindi incomincia già..abbiamo due extracomunitari che sono del quartiere, quello che ha telefonato era italiano..ehh ci vuole più tempo...>>.

Agnese:<< anche il discorso dell'extracomunitario no..perchè io lavoro nella scuola..fino a poco tempo fa, arrivavano bambini di famiglie che si erano trasferite da poco tempo in Italia, il problema grosso degli stranieri oggi è quello di nascere anche in Italia però praticamente, il problema loro che al di fuori..soltanto nella scuola parlano italiano, mentre nell'ambiente familiare parlano la loro lingua quando si ritrovano tra i coetanei quindi anche tutta la fascia di socializzazione li taglia fuori, sono stranieri di seconda generazione, pur essendo nati in Italia le famiglie non sono in grado di aiutarli, anzi sono i bambini che aiutano le famiglie eh...questo quando abbiamo dei colloqui magari sono i bambini che traducono alla mamma noh..e questa forse è la difficoltà più grande, perchè..comprensibile come concetto, da una parte vogliono mantenere viva la loro cultura, e quindi..mmm... vogliono fare in modo che conoscano bene la loro lingua, le loro tradizioni..però alla fine finiscono questi bimbi finiscono per non avere una propria identità per essere stranieri qua e quando tornano nei loro paesi ...terre, infatti un bambino mi ha detto quando io torno là, nelle Filippine mi considerano straniero, quando torno in Italia mi considerano straniero come dire...dov'è la mia terra? Noh..>>.

Io:<< rispetto a questo è il problema delle migrazioni noh.. anche se non sia il livello di fiducia esistente ad influire..perchè cioè nelle migrazioni, in tutte le migrazioni, è così..i miei sono immigrati in Germania..c'è sempre questa differenza...se in un contesto ci stai bene poi, cadono le barriere difensive, le paure o l'uso della lingua come strategia difensiva>>.

Andrea: <<c'è da dire anche che...comunque soprattutto il mondo arabo ha delle particolarità molto diverse, voglio dire i nostri che potevano emigrare in Germania...in America..comunque come dire..pur essendo paesi posti diversi..però c'era una parte culturale comune bene o male veniamo tutti dal mondo cristiano con tutte le sfaccettature però in qualche modo la formazione cristiana nell'accezione più ampia non ha una chiusura preconcepita, qua ci troviamo di fronte a situazioni un po' diverse, qua mi trovavo una mattina con un papà che accompagna la figlia più piccola, raccontava che aveva una figlia adolescente, il dramma che tu senti, .. che cominciava ad avere delle pretese, uscire truccarsi...per lui era non so come dire..oltre ad avere una figlia adolescente e ti trovi di fronte a problematiche che ti spaventano..a questo ci aggiungi un problema che la tua cultura di vieta di fare certe cose..di offesa quasi, è un problema molto più profondo devi combattere il doppio l'aspetto generazionale più un bagaglio che ti dice tutto il contrario, hai paura non solo che questa possa prendere strade sbagliate ma che rinneghi la sua identità, la sua storia, è stato interessante questo colloquio perchè ti apre una cosa molto complicata, tutto il mondo arabo e la necessità di mantenere la propria identità è molto più forte di un italiano che va in Germania ahhh..per loro è rinnegare la loro storia, la parte più profonda di te...>>

Marilena: <<stiamo facendo delle cose molto belle non in questo progetto ma con Forum con la Daria..Scuola per giovani in cerca di identità..fatta anche con altre associazioni..proprio sull'idea che hanno i giovani come si costruiscono l'identità italiani di prima e seconda generazione, maschi e femmine e anche con associazioni di stranieri del Marocco, tunisini, e scuole per l'Europa e la profonda differenza che sta venendo fuori è la grossa differenza sull'identità giovanile nel senso di diversità culturale tra quelli che vengono a Parma nella Scuola per l'Europa, quindi che già partono dal presupposto che loro sono qua in transito saranno cittadini globali e questo li porta a non conoscere il territorio dove vivono perchè tanto è sufficientemente... ininfluente su quello che sarò, ma piuttosto avere delle richieste di performance altissime perchè ovunque io andrò le posso spendere e ovviamente anche una certa classe sociale in nettissima contrapposizione con le persone che voi avete qua con quelle che abbiamo al Laboratorio Oltretorrente che hanno fatto dei focus group all'interno del Progetto perchè avevano aderito a questa cosa in cui c'è tutto il dramma di genitori..come lo dici tu..filippini, cinesi con molta diversità... e i ragazzini che si vorrebbero identificare con i parmigiani e che conoscono benissimo il territorio e che vorrebbero quasi

mimetizzarsi nella classe nei compagni ..e hanno però un'idea del futuro che non sanno dove sarà e non perchè..tanto mi va bene tutto,ma come sarò io, sarò tunisino ...o sarò parmigiano, sono cinese ...o italiano, ma in linea di massimo sta venendo fuori ...sarò parmigiano, e quindi con il dramma poi della famiglia che hanno una cultura...>>.

Agnese:<< ma io ad esempio ho in classe due bambini, uno filippino e uno tunisino che però è nato in Italia e diverso è il modo di porsi verso di noi...e il bambino filippino è un bambino sensibile però... come dire è una cultura aperta, poi è chiaro che se mi offendi..ma li si accomuna a tutti, quindi secondo me basta anche una base di parità, ...il bambino tunisino invece nato in Italia, lui vive una grossa contraddizione perchè da una parte tu lo vedi in tutti gli atteggiamenti ha sempre un atteggiamento di difesa, mi difendo da te perchè tu comunque..tra l'altro io questo bambino ce l'avevo dalla prima, tutto sommato mi stima anche quando aveva dei problemi è venuto e me ne ha parlato, però... ha sempre in ogni situazione lui deve arrivare prima degli altri perchè probabilmente è un modo per dire so che mi volete fregare è un messaggio familiare, dall'altro questo bambino ha avuto delle grosse sofferenze in prima era più piccolo lo diceva... adesso probabilmente non lo dice più perchè a mensa la carne non la poteva mangiare, e lui questa differenza anche alimentare anche religiosa l'ha sempre sofferta molto, perchè lui è italiano e quindi è proprio...terrificante perchè dall'altra si sente mussulmano e quindi mantiene sempre questa condizione di difesa...offesa alle volte dall'altra però vorrebbe sentirsi parmigiano a tutti gli effetti>>.

Marilena:<<Nel laboratorio queste cose le vedete?>>

Andrea:<<No... direi che qua in un certo senso la si vive molto normalmente, poi è un tempo anche limitato se vuoi però non si sentono differenze...>>

Marilena:<<...Molto bello e sta venendo fuori dalle diverse realtà, li metti dentro un ambiente che non è competitivo, è accogliente, è d'ascolto non sottolinea le differenze se non a livello individuale e sta venendo fuori che tutto sommato quelli che in altri ambienti si evidenziano come problematiche forti qui ...>>.

Andrea:<<poi vedremo nel tempo però è significativo>>

IO: <<i genitori accompagnano i bimbi o li andate a prendere?>>

Andrea:<< No, all'inizio se n'è parlato ma no, qua sembra strano ma il momento che era chiuso il sottopassaggio per le famiglie era impossibile venire, di solito le mamme vengono in bicicletta, qua quelli che vengono al Laboratorio mi sembra che vengano per lo più in macchina però ci sono delle famiglie diciamo che vengono qua a fare spesa e che soprattutto hanno bambini più piccoli dove ad esempio il giovedì pomeriggio venivano poi non si sono più viste e si è scoperto che con il sottopassaggio chiuso...non arrivava, una veniva in bici con un bimbo davanti, una dietro..questo ti dà l'idea che basta poco..per noi vabbè fai un giro più lungo..però>>

Io: <<Ci sono genitori che si fermano?>>

Lui: all'inizio era più facile che si fermassero, adesso probabilmente è anche un discorso di fiducia in un certo senso..arrivano li lasciano e li vengono a riprendere, all'inizio l'avevamo chiesto anche noi...adesso..stamattina c'era qui anche una famiglia che ha un bambino che ha difficoltà ci hanno chiesto..però se non hanno situazioni particolari prendono un caffè e vanno...Non ci sono situazioni inviate dai Servizi. Stamattina un papà che mi ha chiamato è perchè suo figlio conosce un amichetto e anche lui voleva informazioni, il resto siccome sono famiglie che vengono al market c'è questo legame forte, persone che cominciano a conoscersi tra loro soprattutto c'è l'Anna (responsabile progetto) e Andrea (animatore) per loro è lavoro e sono presenza stabile durante la settimana>>.

21 maggio 2011, Incontro con Referente Associazione Gli Altri siamo noi, Strada Provinciale per Baganzola 159

L'incontro si svolge presso la sede attiva da un anno. Da subito, mi viene presentata quella che sarà la prossima iniziativa dell'associazione che è l'abituale camminata annuale che parte da Fognano territorio, in cui da sempre l'associazione opera sebbene la sede sia abbastanza lontana da quella zona. La camminata è descritta come "fiore all'occhiello" dell'associazione e quest'anno il ricavato andrà in Colombia mediante un partenariato con un'altra associazione che è AMURT.

Spiego i miei obiettivi di ricerca.

Isauro "Noi ci siamo costituiti fiscalmente e burocraticamente nel 2001 anche se siamo nati in realtà nel 2000; siamo nati un po' per scommessa un po' per sfida diciamo, premetto che io sono sempre stato un podista e ho sempre fatto parte dei *marciatori parmensi* non so se l'ha sentito nominare e.e.. onestamente ho visto pian piano che i gruppi si stavano sedendo sempre più sugli allori..io ho avuto per mia sfortuna un infortunio..e non potevo più correre e quindi son sempre stato uno che dicevano: "secondo me il gruppo dei podisti sta morendo perchè ci vuol qualcosa che lo attivi", allora da lì...dicevano tu che sei bravo di parlare allora fallo e allora da lì..ci siam radunati un gruppetto di amici, appoggiati ovviamente perchè non eravamo nessuno, ci siamo attivati per ottenere tutti i permessi e fare la prima camminata nel maggio 2001. Il sabato pomeriggio da lì nel piazzale, i soldi il primo anno li abbiamo dati all'Ospedale Pediatrico, così d'ambìe quando le partecipazioni erano intorno ai 200 250 iscritti al sabato pomeriggio noi ci siam trovati 450 da gestire, successo incredibile...allora perchè non ripetere l'esperienza, di allora a quel punto lì ci siamo costituiti fiscalmente. Cia siamo decisi cosa fare cosa non fare, perchè quindi scopo della nostra associazione è quello di far socializzare le persone creando eventi, ovviamente non ci deve essere una lucrizzazione perchè se io voglio farti socializzare ti devo coinvolgere farti venire, non ti voglio spennare perchè voglio che tu stia insieme ad altre persone e conosca altre persone, quindi a questo punto è nata il discorso dei soci e ancora oggi la tessera tutt'oggi la tessera è di 5 euro che poi rimborsiamo alla fine dell'anno quando facciamo il pranzo sociale perchè i soci pagano una quota e i non soci un'altra, e quindi organizziamo eventi che sono gite, mediamente una al mese, e l'unica attività allora era la camminata poi piano piano la castagnata, sono cominciate delle cene, eventi culturali di fotografia, commedie dialettali e via via..poi ovviamente, abbiam fatto 5-6 anni che nessuno ci conosceva, abbiamo le gite, poi ogni tanto ci pubblicizzavano sulla Gazzetta, ogni tanto avevamo della gente nuova e poi pian piano nasce l'incontro con le associazioni, ma perchè non facciamo quello...poi quell'altro...e quindi piano piano..è nata una collaborazione con AMURT nel 2003 che gestisce progetti internazionali con Asia, Africa, e così via...quindi noi organizziamo eventi e il ricavato lo diamo ad Amurt.

Fino a qualche anno fa, tutto quello che si raccoglieva si devolveva ad Amurt, ora i bisogni son tanti e quindi ci focalizziamo anche sulla nostra realtà territoriale, di quartiere. Quindi ad Amurt destiniamo solo il ricavato di alcune iniziative, tipo la

camminata o la "Cena di Guerrino" che è stata fatta, e li altri però, mettiamo lì piccoli gruzzoletti...non mi rimane molto, da una gita mi rimangono lì 250 euro...non è molto però magari servono per il Laboratorio Compiti, per mandare in gita i ragazzi, per la Parrocchia...tutte quelle cosette lì, aiutando tanto persone, senza rinunciare al nostro scopo principale che è quello di far socializzare le persone"

Io: "il territorio di partenza delle iniziative è Baganzola o Fognano?"

Isauro: "Fognano, ..perchè purtroppo Baganzola è un'entità tutta a se stante, un piccolo aneddoto, quando siamo entrati in questa sede, la prima cosa che abbiamo cercato di fare è conoscere i vari circoli che sono qua, l'ARCI, l'Avis, qualcuno non ci ha ricevuti e qualcuno ricevendoci ci ha detto...attenzione non sarete mica venuti a far concorrenza a noi?...e allora a questo punto...niente...abbiamo cercato di organizzare una commedia nel salone parrocchiale e...ci staccavano i volantini...e allora dico va bè, non siamo venuti qua, in questa sede e..."

Io: "Qui non ci sono altre associazioni?"

Isauro: "di associazioni di volontariato c'è MUNGANO, FILO DI JUTA, che hanno delle cose a livello internazionale, poi ci sono i circoli...però son tutti chiusi a riccio che non riesci a far qualcosa, ci ha provato il Comune, la Circostrizione, di unire durante la Fiera di ottobre, però non si riesce diventa una cosa stracchiata...e a questo punto noi ci siamo dedicati al nostro quartiere e in quest'ottica abbiamo raccolto tanti flesh quindi in quest'ottica abbiamo aiutato l'Ospedale Pediatrico, un paio di volta, dei ragazzi disabili, che li abbiamo mandati in ferie per due anni a nostre spese, poi per tradizione abbiamo organizzato la gita a ferragosto e abbiamo sempre aiutato associazioni animaliste SoS Empa, Auser...tanto è vero che il nostro slogan è "l'uomo, la natura, gli animali, o si salvano o si perdono insieme" e in quest'ottica poi è nata la collaborazione con Amurt e ci siamo avvicinati a progetti più importanti anche perchè, con i nostri ricavi, le nostre iniziative, qui a Parma non ti guardavano male però...anche perchè con 4000 euro che raccoglievi durante una camminata qua non fai mica niente, mentre con 4000 euro in Sud Africa abbiamo portato l'acqua in 7 villaggi dove non sapevano cosa fosse. E' stata portata l'acqua in 7 villaggi in Ghana, son state pagate delle borse di studio a degli studenti che poi han creato ambulatori ambulanti nelle baraccopoli di Nairobi, abbiamo costruito un Ospedale nell'arco di 2 anni, ospedale...che per noi è una mega ambulatorio...per là è veramente un Ospedale, ci sono ambulatori, la farmacia, una sala di ginecologia...tutta una serie di cose che non sapevano cosa fossero.

Abbiamo costruito una scuola per bambini che la chiamano Casa per l'Infanzia che è l'equivalente della nostra materna e prima elementare, poi l'Ospedale, e poi si è affiancato un'altro sponsor che ha creato una casa corrispondente a elementari e medie ...quindi praticamente da dove c'era un campo di spinaci c'è un piccolo villaggio. E adesso ci siamo avvicinati da ottobre e andando avanti al progetto Babanagar che è una Casa dell'Infanzia però in Colombia, c'è questo villaggio che sia chiama Babaganar, fatiscente con poco più di una capanna, con i primi soldi che abbiamo raccolto abbiamo sistemato questa cosa che era pericolante e adesso sta costruendo un edificio. Questo in quattro parole quello che potrebbe essere il nostro campo di lavoro.

Noi abbiamo ritorno dei progetti tramite Amurt e in ogni posto c'è un personaggio che si chiama "dada", un referente, sono soldi che vengono spediti direttamente là, ci sono persone là che insegnano per portare avanti i progetti e oltretutto c'è anche un riscontro materiale, io so che spedisco i soldi, mi ritorna la fattura. L'unica problematica è quello che...però a pensare male si fa peccato...che chiedano 5000 euro a me, 5 a quell'altro...e le organizzazioni son sempre quelle, non credo...perchè lo vedi il bisogno che c'è e poi ogni tanto i responsabili di Amurt Italia qui è Boselli vanno anche sul posto per vedere, poi ci vediamo con alcuni via web cam, l'altro della Colombia viene alla camminata, insomma non si è tra fantasmi c'è rapporto...e poi almeno la soddisfazione la vedi sui volti dei bambini. Ad esempio a Natale il dada dell'acqua aveva avuto una nostra maglietta poi i bambini l'han vista e allora...mandatemele... mandatemele...e va beh, ma come facciamo spedire 100 magliette costava più che fare 1000 tramite conoscenze, Torino, Milano, Venezia, fatte passare come valigie con due tre ragazzi sono arrivate in Africa, tutto una cosa però sono arrivate le magliette dell'associazione. Ci sono anche le fotografie...bisogna anche sistemare le cose...da qualche parte ci saranno.

Il primo progetto che ci siamo legati con Amurt ci han fatto vedere un filmato, le donne facevano chilometri e chilometri per avere l'acqua che era nera...allora un ingegnere è riuscito a fare un progetto più che accettabile per avere acqua pulita.

Io: "lì è proprio il valore della vita che diventa strumento per sopravvivere"

Isauro: "...si dal documento fotografico, e dai filmati che abbiamo visto due anni prima e dopo...certo ci vuol tempo chiaro, sono paesi che hanno difficoltà notevoli...però..."

Io: "siete riusciti a trovare soddisfazione, quindi"

Isauro: "sì, da partire così, poi arrivare a queste cose son soddisfazioni, tutti i bambini con la tua maglietta con un getto d'acqua così...e son bambini che poverini son magari tutti uguali però lo stesso che due anni prima portava il catino adesso...insomma con tutte le difficoltà organizzative che ci possono essere..."

Io: "voi in quanti siete nell'associazione?"

Isauro: "noi siamo nati in 15-16 che abbiamo fondato, fondatore io e Presidente dalla nascita insieme ad alcuni amici, anche se sono dell'idea che il Presidente debba cambiare...poi c'è stata un po' di caduta lo scorso anno...adesso siamo ripartiti alla grande...quest'anno abbiamo rinnovato il Consiglio...ci son nuove persone però ci vuole sempre uno che tiri il carretto,

Io: "avete volontari per il sito?"

Isauro: "fanno...ecco però...anche per il sito abbiamo incaricato uno...volontari è una brutta parola...la mia voglia sarebbe quello di creare squadre autonome, però ogni tanto qualcuno si affianca, soprattutto nella camminata dove è necessaria una buona organizzazione...ci leghiamo ad altre associazioni ..ovviamente, da soli noi siamo piccoli 120 soci lo scorso anno che più che altro ti danno il contributo, gente che viene in gita più che altro di una certa età, prendono i biglietti della lotteria e non si legano più di tanto con l'associazione forse il nostro problema è stato anche quello di non avere una sede, essere dislocati..."

Io: "non aiuta"

Isauro: "l'elenco aggiornato al 2011 è di 108 e gli indirizzi fanno riferimento a tutta Parma...cioè loro partecipano all'iniziativa, ti chiedono...però poi si rendono conto di quello che fai però...qualcuno si son creati gruppetti...gente che non si conosceva e adesso escono insieme, e anche questo fa sì che hai raggiunto la parte del tuo scopo...quello che manca è la partecipazione alle finalità materiali, più che altro, perchè dal punto di vista morale ed economico ti appoggiano fin che vuoi, è la partecipazione materiale alla cosa..., perchè di 110 soci se soltanto 15 dicessero...adesso c'è la camminata, hai bisogno di

una mano?..io sarei contento...io son costretto a chiedere ad altre associazioni..perchè per gestire la camminata siamo 60 persone, Avis Crocetta, i vigili in congedo per la sicurezza...ovviamente se c'è da gestire una gita o una cena ci vogliono poche persone; per la cena con Guerrino fatta in marzo, ci siamo appoggiati all'Aquila Longhi, con presidente Corrado Barbati, molto felice di questa iniziativa, lui ci ha messo i volontari, le cucine, noi la pubblicità e l'organizzazione. Stiamo organizzando un'altra cena con gli Orti di Via del Garda, loro ci mettono i locali noi l'organizzazione. Nascono questi connubi...e così è stato anche con l'Associazione Vita e il Laboratorio Compiti, il Laboratorio Compiti per esempio...è nata quest'idea, appoggiata da Marilena, c'era l'associazione Vita che si è costituita lo scorso anno a Fognano, loro sono un'associazione di promozione sociale che ovviamente fa sia volontariato ma anche ricavo...insomma hanno una filosofia un po' particolare, fanno anche arti marziali ecc...ecco l'aspetto più complesso da conciliare è che i loro ricavati non vanno sempre in beneficenza come per noi...

Loro sono in uno stabile di Universal Flex, loro sono in affitto, stanno cercando gente che si associi lì, noi qui paghiamo 180 euro, la loro han chiesto 250 al mese, pagano 3000 euro al mese di affitto; prima in quello stabile c'era un'altra ditta.

La proposta è arrivata io sapevo di non poter contare su molte persone dentro l'associazione, però la prima volontaria del laboratorio l'ho proposta io è una maestra della scuola Pini, sempre stata una mia socia, io ho cercato di mettere un po' di organizzazione tecnica e un po' di soldi per partire, assicurazione, quaderni matite ecc...poi io sono andato un paio di volte, ma lavorando non sono più andato. La nostra presenza è attraverso quella persona, potenzialmente avremmo altre persone però quando si parla di fare i compiti, molti si sentono inadeguati, e in effetti...quando io sono andato una volta e un bambino di seconda elementare si è presentato con complementi oggetti e soggetti...ho detto fermi tutti e in effetti...non è facile, ci sono persone dell'associazione che hanno 60 anni e hanno già nipoti, quindi se si tratta di bambini, più di tanto...che poi in realtà è mezza giornata...poi quest'anno siamo partiti a settembre ottobre, adesso si è preso il piede giusto, all'inizio non si sapeva chi sarebbe venuto, anche con i volontari...una volontaria molto cattolica, dopo aver visitato il centro non si è sentita di proseguire per l'aria un po' diversa...da subito quello che si è creato è la presenza di mamme con bambini, anche interessate a imparare e migliorare la lingua...anche come associazione siamo un po' poco legati al Laboratorio...ecco mi dispiace questo...uno ogni tanto ci va...per il prossimo anno mi piacerebbe migliorare l'organizzazione, di fare anche cose esterne alla sede, abbiamo anche i parchi, mi piacerebbe che si dedicasse tempo anche per giocare...con bambini che purtroppo hanno valanghe di compiti, altrimenti insomma anche noi come associazione potevamo gestire il gioco. Durante l'estate hanno cercato mettere in piedi il centro estivo con il CSI. Altri momenti di incontro sono ai coordinamenti. C'era l'intenzione di organizzare una gita che purtroppo è saltata per motivi assicurativi...io ho una bella esperienza, quindi, insomma ognuno ci mette le proprie esperienze. Per fare una gita, a 0 guadagni, pullman e ingresso costa 20 euro, poi queste mamme hanno altri figli, hanno altre gite scolastiche ecc...questo comporta che se allarghi il discorso ad altri laboratori compiti, diventa complesso, io posso metterci l'organizzazione e con il pullman di Fognano però gli altri Laboratori? Li anticipa il Comune? No, non ha soldi...quindi insomma.

All'interno dell'associazione non ci sono per ora persone straniere...la nostra intenzione era di entrare nel quartiere...purtroppo lo scorso anno abbiamo avuto una brutta storia per il 5Xmille (sono stato indagato)...volevamo entrare in quartiere, nelle sale del parroco...abbiam tentato ma per vari problemi...il nuovo Parroco non ce l'ha ceduta, visto che gestisce gruppi scout...quindi siamo rimasti qui, volevamo entrare di più nella realtà del quartiere...ti faccio vedere le mie iniziative, ti faccio vedere chi sono...ma mi rendo conto che si tratta di un lavoro che richiede tanto tempo. Sicuramente stando qui, diventa difficile, però con il rapporto nato con il nuovo Parroco...sebbene ci abbia detto di no al salone, gli abbiamo organizzato una commedia dialettale sabato scorso, il quartiere non ha risposto però 500 euro sono entrati e adesso lui ci ha proposto di farne un'altra per noi come associazione. Con questo parroco non ci sono possibilità perchè già legato al circolo anspi...insomma ogni associazione ha il proprio giro...è difficile avere collaborazione e reciprocità senza paure, collaborazione e anche paura di "concorrenza", noi abbiamo cercato anche il contatto con i giovani di Fognano...però se fai delle cose per i giovani lo sente e viene però ti scontri contro costi, autorizzazioni ...pensando ad esempio alla festa della birra...il problema è reclutare e avere volontari nuovi, io ho sempre girato nelle associazioni, Arci, Avis...e purtroppo oggi la gente guarda al ritorno, se non c'è niente da prendere e devi usare la tua macchina è diventato un problema e purtroppo con le leggi che ci sono...ed è un problema generalizzato a tutte le associazioni...viene a mancare la generazione vecchia, che han sempre tirato la corda, di fare aiutare gli altri...e ti scontri sempre più con le problematiche burocratiche, lo scorso anno ho subito due interrogatori, un processo, 2000 euro di avvocato ecc...le cose vanno fatte ben fatte, però se funziona solo la logica burocratica e prevale...per fornire un ristorante...ci vogliono le autorizzazioni USL, lo scorso anno i rifiuti per la castagnata ho pagato 200 euro. Gli aspetti burocratici sono quelli che ammazzano. Per fare la camminata ci vogliono il Dottore, l'ambulanza, poi ci vuole chi presidia il percorso, poi a parte l'assicurazione obbligatoria...pi i vari organi di controllo sanno che qualcosa di irregolare nelle onlus beccano sempre perchè non si nasce e non si è professionisti della burocrazia, gli organi di controllo trovano terreno fertile nelle associazioni ma perchè si cerca di far risparmiare l'associazione comprando materiali, magari se uno ha la partita iva lo fa intestato a lui...ecc...ad esempio anche la SIAE uno un anno mi ha fatto la contravvenzione, l'altro anno diverso funzionario chiude un occhio...insomma anche lì ci sono differenze...la stessa persona SIAE che si è comportata in un modo, si comporta diversamente, sono molto presenti..."

24 maggio 2011, Incontro con Referente, Associazione Unicef

In questa sede abbiamo sempre tenuto le iniziative Unicef, il negozio, la vendita di prodotti ecc... poi Da un anno da sembra ci siamo inseriti nel progetto del Comune con il Laboratorio, il bisogno è palpabile da per tutto, la Presidente dell'Unicef che c'era prima ha lanciato l'iniziativa, ora c'è un uomo, e da subito c'è stata grande adesione, poi qui noi non abbiamo un grande spazio, si tratta di due piccoli locali posti nel retro dell'esposizione del negozio, noi non abbiamo spazio ricreativi, e quindi facciamo esclusivamente l'aiuto scolastico, noi abbiamo più di 15 persone, al sabato mattina abbiamo quelli dell'elementari che fanno il tempo pieno e al sabato vengono a fare i compiti, durante la settimana invece c'è qualcuno dell'elementari che non fa tempo pieno, qualcuno delle medie e anche due delle superiori che vengono e che io seguo da diverso tempo...S.Egidio fa anche altre attività...noi non abbiamo tanto spazio...abbiamo avuto buona adesione e già da un po' rifiutiamo nuove adesioni, siamo 6 e 7 volontari abbiamo anche avuto turn-over di persone, perchè essendo tutti volontari, io da settembre essendo in pensione cerco un po' di coordinare, i volontari provengono per lo più da altre associazioni e spesso

poi si iscrivono a Unicef successivamente, perchè di solito arrivano a Forum per attività di volontariato; siamo andati allo stadio con un gruppo di bambini a vedere la partita allo stadio e poi partecipiamo sabato 4 giugno ad un'altra iniziativa, mi piacerebbe anche portarli a teatro a vedere delle mostre ecc... mi piacerebbe pian piano aumentare anche le iniziative esterne, loro frequentano già iniziative, centri sportivi e gruppi giovani vengano prevalentemente per fare i compiti. La sede è qui da un po' di anni, prima era in via Farini, quando ci trasferiremo cercheremo un luogo più piccolo e in quel caso chiederemo alla Parrocchia visto che hanno i locali ..già danno disponibilità per adulti della Caritas quindi chiederemo a loro se andremo via di qua, sono prevalentemente dell'Oltretorrente del quartiere e vedo che tendono sempre a ritornare, sono bambini che hanno proprio difficoltà, rispetto a un compito a volte non riescono ad affrontare il linguaggio dei libri e quindi lasciano andare ma sono bambini intelligenti che hanno delle capacità, che è un peccato, aiutati riescono a dare qualcosa...come volontari ci sono giovani, lei che è presente si sta preparando per il test di medicina, un'altra laureata in filosofia, poi due maestre in pensione, un'altra impiegata, un'altra che lavora ancora, c'è una bella presenza. Solitamente io partecipo anche ai coordinamenti, non conoscevo le altre associazioni e questa per me è stata la prima occasione. Rispetto al rapporto con le famiglie, i genitori dei bimbi delle elementari passano solo rapidamente, genitori che si fermano non è ancora successo perchè lavorano tutti e hanno bimbi più piccoli, abbiamo uno solo italiano e gli altri stranieri, alcuni arrivati proprio da poco e abbiamo fatto proprio lavoro di recupero per la lingua italiana; io insegnavo già agli stranieri come attività nella scuola, bisogno a cui la scuola bisogna dire corrisponde sempre meno se non ci fosse il Comune, le Associazioni, io da insegnante ho visto i cambiamenti e l'aumento del bisogno. Durante l'estate proseguiamo le attività tutto giugno e sempre, interrompiamo luglio e agosto. La Mariangela è molto attiva per questa iniziativa e ci aiuta nel coordinamento delle varie esperienze e spero di continuare anche per il prossimo anno.

Come Unicef siamo un Comitato Provinciale.

30 agosto 2011, incontro con Tiziana Associazione Compagnia In...Stabile c/o Laboratorio Famiglia il Portico

L'intervista di fatto si realizza all'interno delle attività a cui sono invitata a partecipare. Ho occasione di affiancare alcuni bambini nei compiti e di scambiare due chiacchiere con una mamma straniera che da poco tempo ha iniziato a frequentare il centro. Si dice molto soddisfatta anche se comprende che le necessità dei bambini sono tante e occorrerebbero più volontari. Nel corso dei racconti di carattere anche personale, la signora esprime disponibilità a bambini che avessero bisogno di aiuto per l'apprendimento della lingua francese, l'unica materia nella quale si sentirebbe più "esperta".

24 settembre 2011 Festa al Parco Ferrari

Viene organizzata una festa in un parco pubblico cittadino che ospita un "ludo bimbi", un piccolo centro giochi all'interno del quale si trovano reti per saltare e giochi di gomma. Per l'occasione il CNGEI ha organizzato anche un banchetto con la pasta di sale e ha animato alcune attività creative: costruzioni di portapenne, formine di pasta, fiori di carta pesta. Sono presenti circa 40 bambini e referenti di S.Egidio, Aisa, Vita, Portos, Unicef. Sono presenti anche la mamma filippina del centro Oltretorrente di CNGEI, e altre tre mamme del Laboratorio Famiglia di Via Quarta.. Presente Cecilia Greci, la stampa, Mimmo Rendine, Vicepresidente di Liberamente.

I bambini giocano e fanno merenda. Questo centro giochi ha un tappeto per tutta la sua estensione che consente ai bambini di andare scalzi e di salire sui giochi gommosi.

Nella stessa area è presente una Festa di Compleanno con la famiglia di altri bambini. Non emergono particolari contatti tra i due gruppi, anche se i bambini sembrano vivere molto positivamente questa esperienza. Marilena è presente con suo figlio e Patrizia con suo figlio piccolo, che gioca con gli altri.

Maurizio è con sua moglie, Mimmo avrebbe portato volentieri i suoi nipoti. Il clima è decisamente familiare!

La mamma filippina ha portato con sé altri familiari. I volontari l'hanno aiutata a capire dove si trova un altro centro compiti, in modo da poter portare un altro dei suoi figli là.

Sull'esperienza di oggi potremmo dire che non c'è stata integrazione tra i due gruppi presenti nel parco giochi, però è possibile osservare che chi aderisce a questo progetto facilmente porta con sé altri familiari, altre persone conoscenti che quindi appartengono al resto del tessuto. «Se questo avviene secondo me, stiamo integrando le persone...anche perchè, un aspetto di distanza con i servizi sociali classici tra l'altro, oggetto spesso di resistenza delle famiglie, è quello di sentirsi (le famiglie) oggetto di intervento e basta e non soggetto di scambio poiché di fatto come è nella natura delle cose, gli operatori si occupano della gente ma non danno nulla di sé (presenza in quartiere, la propria storia, le proprie relazioni....)» (tratto dal confronto con un volontario).

Bibliografia

Acocella, I.

2008 *Il focus group: Teoria e tecnica*, Milano, FrancoAngeli.

Archer, M.S.

2007 *La Morfogenesi della società. Una teoria sociale realista*, Torino, Erickson.

2009 *Riflessività Umana e percorsi di vita. Come la soggettività umana influenza la mobilità sociale*, Torino, Erickson.

Ardigò A.

1981 *Introduzione all'analisi sociologica del welfare state e delle sue trasformazioni*, in M. La Rosa, E. Minardi, A. Montanari (a cura di), *I servizi sociali tra programmazione e partecipazione*, Milano, FrancoAngeli, pp. 41 - 83.

ASSR (Agenzia Sociale Sanitaria Regione Emilia Romagna)

2007 *Disuguaglianze in cifre. Potenzialità delle banche dati sanitarie*, Agenzia Sanitaria Regionale dell'Emilia-Romagna, Dossier n. 145.

Bassi, A.

2011 *Il Valore Sociale Aggiunto delle organizzazioni di terzo settore che erogano servizi alla persona*, in «Sociologia e politiche sociali», Vol. 14, n.1, Milano, FrancoAngeli.

Belletti, F.

2010 *Ripartire dalla famiglia*, Milano, Paoline.

Biestek, F.

1960 *The Five Methods of Social Work*, Loyola University Press.

Birmingham, C.

2004 *Prhonesis: a model for pedagogical reflection*, «Journal of teacher education», Vol.55, n.4, pp.313-324.

Bobbio L.

2002 *I governi locali nelle democrazie contemporanee*, Roma - Bari, Laterza.

2007 *Amministrare con i cittadini. Viaggio tra le pratiche di partecipazione in Italia*, Soveria Mannelli, Rubettino.

2004 *A più voci. Amministrazioni pubbliche, imprese, associazioni e cittadini nei processi decisionali inclusivi*, Napoli, ESI.

Boccacin, L.

2003 *Il terzo settore tra le generazioni: un'analisi delle relazioni tra i soggetti del "welfare" plurale*, Milano, Vita e Pensiero.

Bourdieu, P. e Wacquant, J.D.

1992 *Risposte. Per un'antropologia riflessiva*, Torino, Bollati Boringhieri.

Bonvin, J. e M. Farvaque N.

2005 *Occupabilità e capability: il ruolo delle agenzie locali nell'attuazione delle politiche sociali*, in «Rivista delle Politiche Sociali», Vol. I, pp. 47-77.

Branca, P., Colombo, F. (a cura di)

2003 *La ricerca-azione come attivazione delle comunità locali*, in «Animazione sociale», 2., pp. 27- 41.

Brienza, G.

2002 *Famiglia, sussidiarietà e riforma dei servizi sociali*, Roma, Città Nuova.

Bruno A., Dente, F.

2001 *Preparare figure altamente qualificate* in «Famiglia Oggi», n.3, p.28.

Bryman, A. e Burges, R.G.

1994 *Reflections on qualitative data analysis*, in «Analysis qualitative data», London, Routledge.

Bursi, G., Cavazza G. e Messori E.

2007 *Strategie di politiche familiari Valori, metodologie ed azioni per un welfare comunitario su un territorio cittadino* con Saggi di P.Donati e E. Gorrieri, Milano, FrancoAngeli.

Campanini, A.

2004 *L'intervento sistemico. Un modello operativo per il servizio sociale*, Roma, Carocci-Faber.

Carrà Mittini, E.

2008 *Un'osservazione che progetta. Strumenti per l'analisi e la progettazione relazionale di interventi nel sociale*, Milano, LED.

Cataldi, S.

2009 *Come si analizzano i focus group*, Milano, FrancoAngeli.

Cesareo, V.

1993 *Sociologia: teorie e problemi*, Milano, Vita e pensiero.

Charles, M. e Butler, S.

2004 *Social workers Management of Organisational Change* in M. Lymer e S. Butler (a cura di) *Social Work Ideals and Practice Realities*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Cicoletti D., Angiari B., Ghetti, V.

2009 *Volontariato: come partecipare ai Piani di Zona?* in «Prospettive Sociali e Sanitarie» n.18, pag. 8-10.

Colozzi, I.

2011 *L'urgenza di misurare i beni intangibili: proposte per un percorso*, in «Sociologia e politiche sociali », Vol 14, 1, Milano, FrancoAngeli

Comune di Parma

2008 *La famiglia al centro del welfare di comunità. Linee di indirizzo*

2009 *Libro verde per un Welfare a misura di famiglia*

2010 *Libro bianco del Welfare, una comunità a misura di famiglia.*

Cooper, B.

2001 *Constructivism in Social Work: Towards a Participative Practice Viability*, «British Journal of Social Work », vol.31, pp.721 - 738.

Corbetta, P.,

1999 *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Bologna, Il Mulino.

Corrao, S.

2000 *Il focus Group*, Milano, FrancoAngeli.

Cotta M., Della Porta D. e Morlino L.

2001 *Scienza politica*, Bologna, Il Mulino.

Da Col, P.

2003 *I livelli essenziali di assistenza sociosanitari*, «Studi Zancan» n.2 , pp107-116.

Dal Pra Ponticelli M.

1985, *I modelli teorici di servizio sociale*, Roma, Astrolabio Ubaldini.

Dani, L.

2003 *La buona qualità: una proposta per la gestione della qualità nei servizi alla persona*, Milano, FrancoAngeli.

Del Boca, D. e Rosina, A.

2009 *Famiglie sole. Sopravvivere con un welfare inefficiente*, Bologna, Il Mulino.

Dominelli L.

2002 *Anti – Oppressive Social Work Theory and Practice*, LondonPalgrave.

2005 *Il servizio sociale. Una professione che cambia*, Trento Erickson.

Donati, P.

1992 *Pensare/Operare relazionalmente : i presupposti teorici dell'intervento di rete*, in «Rassegna di Servizio Sociale», n.4.

2000 *La cittadinanza societaria*, Padova, Cedam.

2001a *La razionalizzazione dei servizi socio-sanitari come costruzione di un welfare mix: fra quasi-mercati (soluzione lib/lab) e via societaria (soluzione statutaria)*, in «Sociologia e Politiche Sociali», IV, n. 2, pp.109- 137.

2001b *Le politiche familiari “societarie”: una nuova configurazione oltre il compromesso lib/lab*, in «Sociologia e Politiche Sociali», IV, n. 3, pp.81-90.

2002 *Introduzione alla sociologia relazionale*, Milano, FrancoAngeli.

2005a *Servizi Relazionali* in «Lavoro Sociale», 5, 1, pp.131-140.

2006 *Manuale di sociologia della famiglia*, Roma-Bari, Laterza.

2006 *Invito alla sociologia relazionale. Teoria e applicazioni*, Milano, Franco Angeli.

2009 *Teoria relazionale della società: i concetti di base*, Milano, Franco Angeli.

2010 *La società plurale, la ragione occidentale e le semantiche della differenza: il punto di vista della sociologia relazionale*, in Righi Alberti G. (a cura di) *Pensare la società plurale*, Uomo Polis Economia 9, Venezia, Studium Generale Marcianum, Marcianum Press.

2010 *Le politiche familiari in Italia: problemi e prospettive*, Atti della Conferenza nazionale della famiglia, Milano, 8-10 novembre 2010.

Donati, P. (a cura di)

2006 *Sociologia. Una introduzione allo studio della società*, Roma-Bari, Laterza.

Donati, P. e Colozzi, I. (a cura di)

2006 *Il Paradigma relazionale nelle scienze sociali: le prospettive sociologiche*, Bologna,

Il Mulino.

Donati, P. e Di Nicola, P.

1998 *Lineamenti di sociologia della famiglia : Un approccio relazionale all'indagine sociologica*, Roma, Carocci.

Donati, P. e Folgheraiter, F. (a cura di)

1999a *Gli operatori sociali nel welfare mix*, Trento, Erickson.

2009b *La qualità del welfare. Voci, studiosi, utenti e familiari esperti*, Trento, Erickson

Donati, P. e Terenzi P. (a cura di)

2005b *I Servizi sociali relazionali*, in, *Invito alla sociologia relazionale. Teorie e applicazioni*, Milano, FrancoAngeli, pp.169-179.

Donati, P. e Prandini, R. (a cura di)

2010 *Buone pratiche e servizi innovativi per la famiglia* Milano, FrancoAngeli.

Ferguson, H.

2004 *Il Lavoro sociale come «politica della vita»*, F. Folgheraiter (a cura di), *Il servizio sociale postmoderno*, Trento, Erickson.

Ferguson, H., Jones, K., Cooper, B. (a cura di)

2008 *Lavoro per Bene. Buone Pratiche nel Servizio Sociale*, ed. italiana Maria Luisa Raineri, Pelgrave Mcmillan, Erickson.

Ferrario, P.

2000 *Riforma dei servizi sociali: l'assetto istituzionale* in «Prospettive Sociali e Sanitarie» n.20/22.

Ferrera, M.

2006 *Le politiche sociali*, Bologna, Il Mulino.

Folgheraiter, F.

1991 *Operatori sociali e lavoro di rete*, Trento, Erickson.

1994 *Interventi di rete e comunità locali*, Trento, Erickson.

1999 *Gli operatori sociali nel welfare mix*, Trento, Erickson.

2000a *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, Milano, FrancoAngeli

2000b *La Logica sociale dell'aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*, Trento, Erickson.

2003 *La liberalizzazione dei servizi sociali*, Trento, Erickson.

2005a *I Servizi sociali relazionali*, in P. Donati e P. Terenzi (a cura di), *Invito alla sociologia relazionale. Teorie e applicazioni*, Milano, FrancoAngeli, pp. 169-179.

2005b *Servizi Relazionali*, in «Lavoro Sociale», 5, 1, pp.131-140.

Franco S.,

2011 *La valutazione della qualità nei servizi. Concetti e metodi*, Milano, FrancoAngeli.

Gili, G.

2005 *La credibilità. Quando e perché la comunicazione ha successo*, Soveria Mannelli, Rubbettino.

Giuliani, M.

1998 *Sul concetto di «Imprenditore di policy»*, in «Rivista italiana di scienza politica», II, pp. 357-378.

Goldstein, H.

1999 *The limits and art of understanding in social work practice*, «Families in Society», Vol. 80, n.4, pp 385-395.

Gualdani, A.

2007 *I servizi sociali tra universalismo e selettività*, Milano, Giuffrè.

Guay, J.

2000 *Case Management comunitario*, Napoli, Liguori.

Guidicini, P. (a cura di)

2009 *Nuovo manuale di ricerca sociologica*, Milano, FrancoAngeli.

Gui, L.,

2004 *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Roma, Carocci Faber.

Habermas J.,

1990 *Ecrits Politiques*, p.158, Cerf Paris.

Hamilton P.

1989, *Talcott Parsons*, trad. it. U. Livini, Bologna, il Mulino.

Hare I.

2004 *Defining social work for the 21st century. The International Federation of Social Workers revised definition of social work*, «International Social Work», vol. 47, n. 3, pp. 407-424, trad. it. *Cos'è il lavoro sociale. La definizione internazionale approvata a Montreal nel 2000*, «Lavoro Sociale», vol. 6, n. 2, pp. 151-166.

Harris J.

1998 *Scientific management, bureau-professionalism, new managerialism: The labour process of state social work*, «British Journal of Social Work», vol. 28, n. 6, pp. 839-862.

Hepworth D.H.

2006 *Direct social work practice: theory and skills*, 7°ed., Belmont CA., Thomson Higher Education.

Hoggett P.

2001 *Agency, rationality and social policy*, in «Journal of Social Policy», vol. 30, n. 1, pp. 37-56, trad. it. *Professioni sociali e teorie della riflessività: un'analisi critica*, in F. Folgheraiter (a cura di), *Il servizio sociale postmoderno. Modelli emergenti*, Trento, Erickson, 2004.

Johnson, N. *et. al.*

1998 *Il controllo di qualità nei servizi del Terzo Settore*, in «Lavoro Sociale», I, 1, pp.65-88.

Krill D. F.

1990 *Practice wisdom: a guide for helping professionals*, California, London e New Dehli, Sage.

Laville J.L.

1998 *I servizi relazionali tra nuove forme d'occupazione e nuova partecipazione*, in «Sociologia del lavoro» n.69, p.57-100.

Lepenes, W.

1987 *Le tre culture. Sociologia tra letteratura e scienza*, ediz. orig. 1985, trad. it. di G. Panzieri, introduzione di A. Del Lago, Bologna, il Mulino.

Lippi A., Morisi M.

2005 *Scienza dell'amministrazione*, Bologna, Il Mulino.

Livraghi R.

2006 *No profit, capitale sociale e società della conoscenza: il ruolo del terzo settore nel promuovere lo sviluppo scio-economico nel contesto italiano, e in particolare nella regione e Emilia-Romagna*, in atti Forum Nazionale del Terzo Settore, Azione sperimentale Noicon, www.impresasociale.net.

Luhmann, N.

2002 *La fiducia*, R. De Giorgi (a cura di), trad. it. di Luca Burgazzoli, Il Mulino, Bologna.

Maccarini, A., Morandi M., Prandini R. (a cura di)

2008 *Realismo sociologico. La realtà non ama nascondersi*, Genova-Milano, Marietti.

Manfredi, F.

2007 *Dall'impresa sociale alla co-impresa pubblico-privato. Il caso Parma-Infanzia Spa*, Monte Università Parma.

Martini, E.R., Sequi, R.

1997 *Il lavoro nella comunità. Manuale per la formazione e l'aggiornamento dell'operatore sociale*, Roma, La nuova Italia Scientifica.

Martini, E.R. e Torti, A.

2003 *Fare lavoro di comunità. Riferimenti teorici e strumenti operativi*, Roma, Carocci.

Mayo, M.

2002 *Community work*, in Adams R., Dominelli L., Payne M., *Critical Practice in social work*, Palgrave, London.

McGuire W.J.

1985 *Attitudes and attitude change*, E. Aronson and G. Lindzey eds, «The Handbook of Social Psychology», Vol. 1, Addison –Wesley, Random House, pp.233-246.

Melucci, A.

1998 *Verso una sociologia riflessiva*, Bologna, il Mulino.

Milner, J., O'Byrne, P.

2004 *Il counseling narrativo. Interventi brevi centrati sulle soluzioni*, Trento, Erickson.

Mortari, L.

2004 *Apprendere dall'esperienza. Il pensare riflessivo nella formazione*, Roma, Carocci.

Murray, T.J.

2000 *Personal time: the patient's experience*, «Annals of internal medicine, american College o Physicians- American Society of Interna Medicine», Vol. 132, n.1, pp58-62.

Naldini, M.

2006 *Le politiche sociali in Europa*, Roma, Carocci.

Naldini, M. e Saraceno, C.,

2008 *Social and Family Policies in Italy: not totally frozen but far from structural reforms*, in «Social Policy & Administration», 42, 7, pp. 733-748.

Nardone, G.

2004 *Cenni Storici della Terapia Breve Evoluta*, in «Rivista Europea di Terapia Breve Strategica e Sistemica », n.1, Arezzo.

O'Sullivan, T.

2005 *Some theoretical propositions on the nature of practice wisdom*, «Journal of social work», Vol. 5 , n.2, pp.221-242.

Payne, M.

1995 *Case management e servizio sociale*, Trento, Erickson.

2006 *What is Professional social work?*, Bristol, Policy Press, pp.121-174.

Perino, A.,

2010 *Il servizio sociale. Strumenti, attori e metodi*, Milano, FrancoAngeli.

Perlman, H. H.

1965 *Self-determination: Reality or illusion?*, in «Social Service Review», n.39, 410-421.

1976 *Believing and doing: Values in social work education* in «Social Casework», n.57, 381-390.

Popple, K.

2002 *Community work*, in Adams R., Dominelli L., Payne M. (a cura di), *Critical Practice in social work*, London, Palgrave.

Prandini, R.

2007 a *Il capitale sociale familiare in prospettiva relazionale*, in «Sociologia e politiche sociali», vol. 10, 1, Milano, FrancoAngeli

2007 b *Servizi Relazionali sussidiari e (meta) riflessività. Il caso di "Giocoamico" di Parma*, in «Sociologia e Politiche Sociali», 10, 3, Milano , FrancoAngeli.

- 2011 *La forza dei legami forti. Beni relazionali e valore sociale aggiunto nei servizi, de, con e per la famiglia*, in «Sociologia e politiche sociali », Vol 14, 1, Milano FrancoAngeli.
- Prandini, R. e Macchioni, E. (a cura di)
- 2010 *Alleare famiglia e lavoro: il contributo di aziende e cooperative alla costruzione di una città amica della famiglia*, Comune di Parma.
- Prandini, R. e Macchioni, E. (a cura di)
- 2011 *Il mondo cooperativo di Parma e la conciliazione delle responsabilità lavorative e familiari*, Comune di Parma.
- Prandini, R. e Tronca, L.
- 2008 *Con i tempi che corrono...Strategie educative e risorse sociali delle famiglie a Parma*, Roma, Carocci.
- Ranci Ortigosa, E.
- 2002 *Il tema dei Lea*, in «Prospettive Sociali e Sanitarie», n.21, 1, pp. 4-7.
- Regoliosi, L.
- 2001 *La famiglia nella legge quadro* in «La Famiglia», n.205.
- Regonini, G.
- 1989 *Lo studio delle politiche pubbliche*, in Panebianco, A. (a cura di), *L'analisi della politica*, Bologna, Il Mulino, pp. 492-516.
- Regonini, G. (a cura di)
- 1995 *Politiche pubbliche e democrazia*, Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane.
- Rodger, J.J.
- 2004 *Il nuovo welfare societario . I fondamenti delle politiche sociali nell'età postmoderna*, Trento, Erickson.
- Rosas, A. (a cura di)
- 2010 *Il Laboratorio Famiglia: un anno di esperienza*, Comune di Parma.
- Rossi, G.
- 2010 *Servizi e interventi sociali per le famiglie e con le famiglie lungo il ciclo di vita*, Atti della Conferenza nazionale della famiglia, Milano, 8-10 novembre 2010.
- Rossi, G., Boccaccin, L.,

- 2006 *Le forme e l'esito societario del capitale sociale in un'organizzazione multilivello di Terzo settore*, in Donati P. (a cura di) (2006), *Terzo settore e valorizzazione del capitale sociale in Italia: luoghi e attori*, pp. 213-245, Milano, FrancoAngeli.
- Schon, D.
- 1983 *The reflective practioner*, London , Temple Smith.
- 1987 *Educating the reflective practioner*, San Francisco, Jossey- Bass.
- Shaw, C.D.
- 1986 *Quality Assurance – What the Collages are doing*, King's Fund Centre, London.
- Solci, R.
- 2011 *Analisi della produzione di beni relazionali nelle associazioni familiari e nelle realtà di auto-mutuo aiuto*, in «Sociologia e politiche sociali », Vol. 14, 1, Milano, FrancoAngeli.
- Stanzani, S.
- 2006 *Relazionalità dei servizi sociali e servizi sociali relazionali*, in Donati P. e Colozzi I. (a cura di) *Il Paradigma relazionale nelle scienze sociali:le prospettive sociologiche*, Bologna, Bologna, Il Mulino.
- Stake, R.
- 1995 *The art of case study research*, London, Sage.
- Torchia, L.
- 2002 *Sistemi di welfare e federalismo*, in «Quaderni costituzionali», 4, pp. 713-740.
- Tronca, L.
- 2006 *Paradigma relazionale e nuovi modelli di governance* in Donati P. e Colozzi I. (a cura di) *Il Paradigma relazionale nelle scienze sociali:le prospettive sociologiche*, Bologna, Il Mulino.
- Twelvetrees, A.
- 2000 *Community Work*, trad. it. Paolo Boccagni, Palgrave, London
- Vecchiato, T.
- 2001 *Principi e criteri per confrontare modelli di welfare*, in «Studi Zancan», n. 1, pp. 40-59.

2003 *Livelli essenziali di assistenza e servizi alle persone*, in «Studi Zancan» n.2, pp. 95-105

Vittadini, G. (a cura di)

2007 *Che cosa è la sussidiarietà. Un altro nome della libertà*, Milano, Guerini e Associati.

Watzlawick, P., Beavin J.H., Jackson D.D.

1971 *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio-Ubaldini.

Yin, R.

2003 *Case Study Research: Design and Methods*, Newbury Park, Sage.

Young J.E., Kloslo J.S., Weishaar M.E.

2007 *Schema Therapy. La terapia cognitivo-comportamentale integrata per i disturbi della personalità*, trad. it. di Carozza A., Marsigli N. e Melli G., Firenze, Eclipsi.

Zini, M. T, Miodini S.

1997 *Il colloquio di aiuto*, NIS, Roma.

Sitografia

www.auseremiliaromagna.it

www.centromadrena.it

www.cittaperlafamiglia.it

www.comune.parma.it

www.famiglia.comune.parma.it

www.forumfamiglie.org

www.forumsolidarieta.it

www.gazzettadiparma.it

www.governo.it

www.ilsole24ore.com

www.isfol.it

www.istat.it

www.labsus.org

www.oecd.org

www.osservatorionazionalefamiglie.it

www.provincia.parma.it

www.regione.emiliaromagna.it

www.servizisocialonline.it

www.socialworkers.org

www.solidarietaonlus.org

www.sostoss.it

www.valutazioneitaliana.it

www.welfare.gov.it

Ringraziamenti

In primis, un grazie a tutti i volontari e alle famiglie che mi hanno permesso di studiare due progetti di sviluppo comunitario e fare i primi passi nella ricerca. In particolare ringrazio, per la disponibilità e la bella collaborazione Marilena Velicogna con la quale ho condiviso questi ultimi due anni di lavoro. Attraverso Marilena ho conosciuto persone davvero speciali e pur senza elencarle tutte, sono nei miei pensieri.

Grazie al Prof.re Riccardo Prandini, per avermi accompagnato in quest'esperienza, con disponibilità e grande fiducia.

Grazie ai miei compagni di corso, amici come Giorgia, Vincenzo, Giuseppe, Stefano, Michele, con i quali è stato entusiasmante condividere pensieri e risate.

Grazie alla Prof.ssa Chiara Scivoletto e al gruppo di coordinamento dell'Università di Parma, che ha dato spazio alle mie idee e mi ha aiutata nella mia esperienza di studio e ricerca.

Grazie agli amici che nella quotidianità di questi anni, hanno reso questo periodo della mia vita davvero indimenticabile.

Grazie alla mia famiglia, che mi ha aiutato a raggiungere questo traguardo. E grazie anche a me, perchè questo obiettivo credo di essermelo meritato!

Per concludere, grazie alla persona più importante della mia vita, senza la quale non avrei mai sfidato la paura di iniziare questo percorso. Grazie Lori, grazie di esserci sempre.