



Dipartimento di Scienze dell'Uomo e della Società
Laurea Magistrale in
"Scienze sociali per lo sviluppo sostenibile"
A.A. 2024-2025

Insegnamento:
"Welfare Responsabile e Profilo di Comunità"

Prof.ssa Giada Cascino

Introduzione e approfondimenti

Assistente sociale e lavoro con la comunità

Bibliografia di riferimento

- ▶ Calcaterra, V., *Il Lavoro Sociale di comunità. Progettare interventi a valenza collettiva in maniera partecipata*, “LAVORO SOCIALE”, 2017; 17 (6): 25-32. [doi:10.14605/LS46]
- ▶ Calcaterra V. e Panciroli C. (2021). *Il Lavoro Sociale di Comunità passo dopo passo. Metodologia e strumenti per progetti a valenza collettiva*. Erickson.
- ▶ Folgheraiter, F., *Cos'è davvero il community social work. La prospettiva relazionale.*, “LAVORO SOCIALE”, 2018; Vol. 18 (n. 2): 7-13. [doi:10.14605/LS52]
- ▶ Panciroli, C., *Facilitare processi di community social work: le fasi metodologiche e l'operatore sociale di comunità come guida relazionale*, “LAVORO SOCIALE”, 2020; 2020 (suppl. n.6): 7-22. [doi:10.14605/LS86]
- ▶ Zilianti A. e Rovai B. (2007). *Assistenti sociali professionisti. Metodologia del lavoro sociale*. Carocci Faber. (Cap. 6 Lavoro di rete e servizio sociale professionale; Cap. 7 Assistenti sociali e lavoro con la comunità)



► Passato

- Tönnies Ferdinand (1855 – 1936)

Gemeinschaft (**comunità**: esprime ogni forma di convivenza che fonda la sua unità sui legami affettivi, intimi)

vs

Gesellschaft (**società**: rappresenta l'insieme delle individualità ordinata da regole di convivenza per fini utilitaristici (che mira soprattutto all'utile materiale))

► Oggi

- Una **conciliazione** tra Gemeinschaft (comunità) e Gesellschaft (società).

La comunità può anche essere ambito di contrapposizione ed esclusione, nondimeno, **non** può essere riferita a un unico **contesto geografico**. La nostra realtà sociale, infatti, è spesso espressione di una **pluralità di convivenze nello stesso territorio**, così come ogni individuo **appartiene contemporaneamente** ad altre “**microcomunità**”.

Il rinnovato interesse verso la comunità e verso i legami spesso virtuali e simbolici che la caratterizzano **non esclude quindi un rapporto con la società**, in uno stato di complementarietà fra il micro* delle relazioni interpersonali e il macro* dell'odierna società globale.

Dimensione MICRO-SOCIALE: soggettività, interazioni quotidiane interpersonali, gruppi familiari (relazione con altri significativi)

Dimensione MESO-SOCIALE: fenomeni associativi e organizzativi, corpi intermedi (Organizzazioni, associazioni; coordinamento dell'azione di molte persone)

Dimensione MACRO-SOCIALE: tendenze e fenomeni sociali, politici, economici, culturali su vasta scala (nazionali, continentali, mondiali) (strutture, media, cultura; istituzioni e regole nei diversi ambiti)

Alcune definizioni (1 / 2)

- ▶ “La comunità è il più **piccolo gruppo sociale** entro cui l'individuo può **soddisfare** tutti i suoi **bisogni** e **svolgere** tutte le sue **funzioni**” (Mclver, 1933).
- ▶ “La comunità consiste di **persone che interagiscono** all'interno di un'area geografica ed **hanno uno o più legami** supplementari” (Hillery, 1955).
- ▶ “La comunità è un insieme di **persone che possiedono qualcosa in comune**” (Konig, 1968).
- ▶ In quest'epoca postmoderna la comunità è più che mai al centro del dibattito, nell'ipotesi che **i problemi possano essere frutto di una perdita progressiva dei legami tra le persone, ovvero in antitesi come eccesso di appartenenza** (Gallino, 1978).

Alcune definizioni (2/2)

- ▶ “La comunità è un **sottoinsieme territoriale a confini amministrativi definiti** dove si dispongono in un **mutuo scambio di influenze individui e gruppi, ambiente materiale e ambiente costruito dall'uomo, bisogni** e attività di interpretazione e di trasformazione della vita e delle **risorse** di cui dispone la comunità stessa” (Martini e Sequi, 1989, p. 18).
- ▶ “la **multidimensionalità** della comunità è riconducibile a quella dell'individuo e, quindi, richiede di essere osservata come **realtà complessa** per comprenderne i fenomeni e le relazioni che si instaurano e si modificano e che generano allo stesso tempo **bisogni e risorse, reciprocità ed intolleranza, inclusione ed emarginazione.**” (Giorio, 1999).
- ▶ La comunità [...] **non** è un soggetto **uniforme, statico, bensì** è una **realtà composita, dinamica, in continua trasformazione**; in essa si intersecano e convivono interessi in grado di produrre comunanza di intenti, valorizzando la diversità, in un processo evolutivo.

Concetto di comunità

Elementi fondamentali per definire una comunità

Assumendo la definizione di Martini e Sequi (1989)

Territorio

sia ambiente fisico naturale, sia ambiente costruito dall'uomo che garantisce le risorse necessarie allo sviluppo di una comunità e che dispone le possibilità e i vincoli che condizionano le comunicazioni e i rapporti sociali

Legame sociale

I legami di solidarietà, l'identificazione, la competizione e il conflitto che sfociano in una forma di organizzazione sociale che caratterizza la popolazione compresa in quel territorio

Comunità come località condivisa

Insieme dei legami sociali basati sull'appartenenza a una area geografica comune

- ▶ condominio
- ▶ quartiere
- ▶ paese
- ▶ città

Comunità d'interessi

Insieme dei legami basati su interessi condivisi: passioni, appartenenze etniche, culturali o linguistiche, medesima fase del ciclo di vita, vivere problemi analoghi

- ▶ comunità delle persone con problemi di salute mentale,
- ▶ comunità delle persone senegalesi in Italia
- ▶ comunità degli italiani all'estero
- ▶ etc.

Essere membri di una determinata comunità territoriale o di interessi significa **poter condividere norme, valori, tradizioni così come preoccupazioni, problemi da affrontare e motivazioni a fare qualcosa per migliorare la condizione di vita propria e delle persone che formano la comunità.**

Gli operatori impegnati nell'ambito dei servizi di welfare si dovrebbero rapportare alla comunità come insieme di persone che esprimono appartenenza reciproca alle situazioni di difficoltà e agiscono in maniera congiunta, portando avanti interessi condivisi, come un vero e proprio soggetto con una propria agency.



Cosa rappresenta la comunità nel Servizio Sociale?



Occorre guardare alla comunità con un'ottica nuova che permetta di acquisire **attori sociali** capaci di assumersi **responsabilità** rispetto ai problemi della comunità e dei suoi membri (Sequi, 2005)

Community care:

servizio sociale di comunità o community care?

Servizio sociale di comunità

- ▶ Convegno di Tremezzo 1946* – Il servizio sociale di comunità è una strategia sia di promozione e sviluppo di processi democratici, sia di responsabilizzazione della comunità nei confronti dei suoi problemi.
- ▶ Sviluppo di aree povere e più degradate - Inserimento degli assistenti sociali in aree territoriali critiche sia urbane, sia rurali
- ▶ Dopoguerra: centri sociali quali spazi destinati alla vita associativa, alla crescita di relazioni tra cittadini.
- ▶ Partecipazione indotta o provocata da agenti esterni (assistenti sociali, sociologi, antropologi, animatori).
- ▶ Parcellizzazione e tecnicismi dei differenti saperi professionali

Community care

- ▶ Individuazione di uno “spazio comunitario” realmente operativo
- ▶ Partecipazione: l'ambito municipale e locale è individuato come ideale per la pianificazione e la realizzazione di interventi coerenti con i reali bisogni dei cittadini, i quali devono essi stessi concorrere al proprio benessere.
- ▶ Superamento della parcellizzazione e dei tecnicismi dei differenti saperi professionali
- ▶ Prospettiva territoriale, Lavoro sociale di rete, l'abitudine e lo sviluppo di collaborazioni con nuovi soggetti prima solo destinatari di interventi sono stimolo verso forme di community care



► *** Convegno di Tremezzo 1946**

Quel 6 ottobre del '46 ha rappresentato – con il convegno di Tremezzo – il momento fondativo per le politiche sociali dei decenni seguenti e per la nascente professione del servizio sociale, già allora chiamato a dare un apporto significativo alla ricostruzione sociale, intesa a tutto tondo.

dal 16 settembre al 6 ottobre 1946 a Tremezzo sul Lago di Como si riunirono 55 studiosi e politici, italiani e stranieri, con lo scopo di articolare un dibattito - approfondito - sui problemi del dopoguerra, sulle sfide poste per la ricostruzione del paese (fisica, morale, sociale, politica) verso la democrazia (passaggio epocale di uscita dal ventennio della dittatura e dalla monarchia, verso la configurazione repubblicana) e sul contributo che l'assistenza sociale avrebbe potuto dare alla ricostruzione democratica del paese.

L'Assistente Sociale assunse in Italia un senso operativo nuovo: fu definito come colui che avrebbe dovuto essere l'artefice dell'opera di risanamento sociale.

Community care

- ▶ Letteralmente: cura della comunità. La capacità di autocura, ossia la cura “della” comunità “verso se stessa”, non semplicemente la cura della comunità.
- ▶ Origine, Gran Bretagna fine anni cinquanta. Italia, fine anni settanta - Intreccio tra i diversi tipi di assistenza formale e informale: famiglie, associazioni volontarie, soggetti pubblici. Si comprende che coloro che sono più deboli e svantaggiati necessitano di un sostegno e accudimento diretto da parte di chi ha vincoli affettivi per legami familiari oppure per istanze solidaristiche e interessi comuni.
- ▶ Principio di sussidiarietà orizzontale. È alleanza strategica tra pubblico e privato dove il pubblico mantiene il governo, a regia di programmi e azioni progettuali partecipati e condivisi con i privati in un patto solidale di reciprocità. La community care è un processo al tempo stesso di responsabilizzazione e promozione comunitaria; evita l'appiattimento sui servizi, ma non esonera la responsabilità pubblica.
- ▶ Chi è/chi sono i carer(s)? L'illusione di poter fornire una risposta a ogni tipo di problema attraverso il sistema formale appare oramai tramontata. Una comunità responsabile e competente che partecipa alla politica pubblica in un processo interattivo dotato di flessibilità e interdipendenza.

Community care: le basi della care

- ▶ **Normalizzazione delle cure** (appropriatezza e umanizzazione delle cure stesse):
offrire le **opportunità della vita normale**, all'interno della stessa normalità della vita di coloro che sono a rischio o in svantaggio, rinforzando le risorse presenti o sollecitandone di nuove possibili;
è il tentativo di **reinserire il disagio nella rete di appartenenza, nella collettività**, per offrire condizioni e opportunità che **lo reintegrino nella vita normale**, anche attraverso un reciproco mutuo aiuto.
- ▶ **Mutuo aiuto:**
fa parte delle **reti secondarie informali* – artificiali***; strutture di **piccoli gruppi a base volontaria**, costituiti da “**pari**”;
ha come finalità quella di **produrre aiuto e sostegno da parte di coloro che vivono una stessa condizione o problema**;
si basa sull'interazione e sulla condivisione **sia per dare, che per ricevere** un aiuto supplementare.
- ▶ **Empowerment:**
acquisizione e consapevolezza di **contare di più**, di avere **maggiore potere; autonomia e autodeterminazione**; bisogno di essere **partecipi e protagonisti del proprio destino**;
promuove nella comunità la **comprensione, la conoscenza, la capacità e la possibilità di influenzare le decisioni e le azioni** che hanno un riflesso sulla vita della comunità stessa.

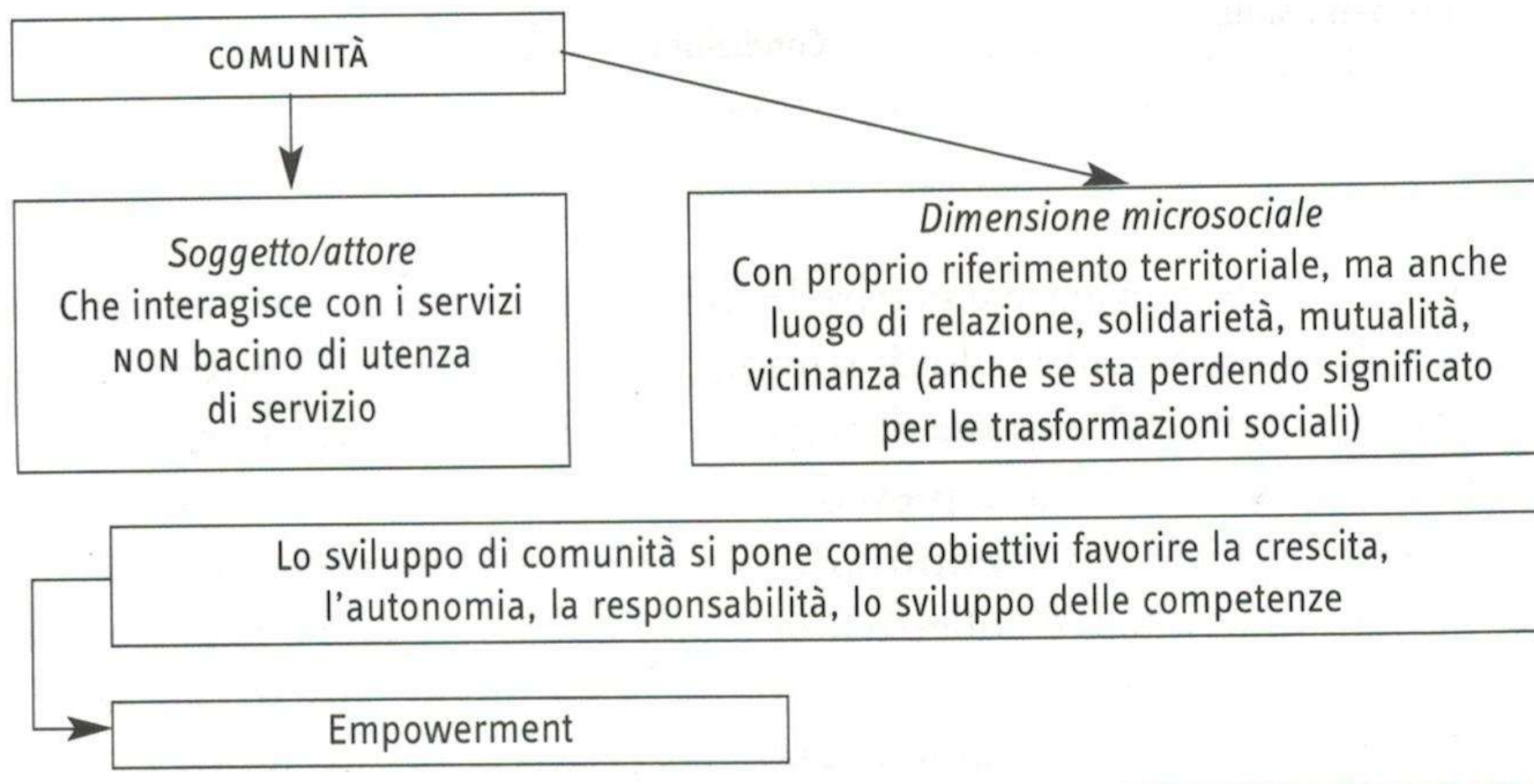


- ▶ **Reti informali o primarie:** familiari, amici, colleghi, vicini di casa; basate sulla reciprocità e affettività;
- ▶ **Reti secondarie formali:** istituzioni ed enti pubblici che producono servizi e prestazioni in sostegno dei bisogni espressi; rapporti di tipo asimmetrico (assistente sociale/utente)
- ▶ ***Reti secondarie informali:** volontari appartenenti alle reti informali primarie che sentono la necessità di unire le proprie azioni per offrire aiuto e sostegno; condivisione, solidarietà e responsabilità collettiva;
- ▶ ***Reti artificiali:** appendici delle reti informali, gruppi di auto-mutuo-aiuto (AMA) e si caratterizzano per la condivisione di una situazione in comune per dare sostegno e aiuto; L'Auto Mutuo Aiuto è l'insieme di tutte le misure adottate da figure non professioniste per promuovere, mantenere o recuperare la salute, intesa come completo benessere fisico, psicologico e sociale di una comunità (OMS)
- ▶ **Reti non profit:** includibili nelle reti informali – organizzazioni non profit basate su norme e regole che le istituiscono e ne condizionano i tipi di intervento e le forme di solidarietà.



Il Servizio sociale professionale nel processo di Empowerment comunitario

Figura 7.2. Il processo di empowerment comunitario



Il Servizio sociale professionale nel processo di Empowerment comunitario

- ▶ Creare condizioni di progresso sociale ed economico attraverso il reale sviluppo della comunità (**community development**)
- ▶ **Promuovere:**
 - ▶ lo sviluppo delle **capacità individuali** dei soggetti
 - ▶ il **senso di comunità** (il senso del noi), ossia il “**sentimento** che i membri di una comunità hanno di **appartenere** e di **essere importanti** gli uni per gli altri e per il gruppo ed una **fiducia condivisa** che i bisogni dei membri saranno soddisfatti dal loro **impegno di stare insieme**” (Chavis, De Pietro, Martini, 1985)
 - ▶ il **potere**, inteso come possibilità di produrre o impedire cambiamenti
 - ▶ la **competenza delle comunità**, ossia essere in grado di riconoscere i bisogni e i problemi e riescano a recuperare e impiegare le risorse necessarie per soddisfarli



Il Servizio sociale professionale nel processo di Empowerment comunitario

- ▶ Il ruolo del servizio sociale:
 - ▶ Ruolo di **guida**, di **accompagnamento**, operando non più su qualcosa o per qualcuno, bensì “**con**” **qualcuno** per favorire la **crescita** e l'**autonomia**, per stimolarlo ad agire, per sostenerlo nella riappropriazione dei valori comunitari.
 - ▶ Gli operatori assistenti sociali assumono così la funzione di “**assistenti di processi**”, professionisti competenti che offrono le proprie abilità come una sorta di lievito, di infrastruttura **per realizzare processi esterni alla loro stessa professionalità**. Si tratta di formulare con le persone, con le sue reti, **progetti di aiuto co-determinati** che coinvolgono **risorse personali, formali e informali**, per rafforzare il potere, le abilità sia delle **persone** stesse, sia delle **reti** per fronteggiare e gestire difficoltà. Ruolo di stimolo, di potenziamento positivo e di accompagnamento.
 - ▶ Il **servizio sociale** può identificarsi in un **ruolo di interpretariato sociale dei bisogni individuali e collettivi**, in grado di **individuare e negoziare le risorse** necessarie per superarli e che possa in tal modo “**situarsi accanto**” per affrontare i processi di cambiamento necessari (Zilanti, 2005).

Lavoro di rete e servizio sociale professionale

- ▶ L'**assistente sociale** – non più operatore solitario – è in grado di **agire in sinergia con altre figure attive**, quali psicologi, psichiatri, educatori, ecc.
- ▶ Questo ruolo è affine con il **paradigma di rete**, che richiede professionisti disponibili “**a farsi da parte**” per favorire occasioni di aiuto e di crescita degli individui, **stimolandone l'autodeterminazione e la partecipazione**.
- ▶ Nel modello di rete l'**assistente sociale** rappresenta la figura in grado di **esplorare la presenza di risorse umane**, di **intrecciare relazioni utili a creare un supporto** a chi esprime un disagio.
- ▶ Lavorare secondo un'**ottica di rete** significa avere contemporaneamente fermezza e flessibilità, senso amministrativo e senso umano, **saper intervenire e contemporaneamente decentrarsi**, utilizzando le abilità professionali per sostenere e accompagnare coloro che necessitano aiuto; significa quindi lavorare “attorno” al caso e non sul caso (Folgheraiter, 1998).
- ▶ Il **lavoro di rete** rappresenta la sintesi di un approccio di aiuto che **combina la riparazione e la cura con azioni di potenziamento e di sviluppo di risorse**.
- ▶ **Lavoro di rete a indirizzo comunitario**: si riferisce alle pratiche di community care e di social networking, per **identificare il network su cui si deve intervenire e per valutare le relazioni in vista delle strategie necessarie a favorire connessioni utili**.



Introduzione e approfondimenti

Il Lavoro Sociale di Comunità

Secondo il Metodo del Relational Social Work

Possiamo definire il **Lavoro sociale relazionale di comunità** come quella **metodologia** che:

- ▶ vuole fronteggiare finalità a valenza collettiva
- ▶ coinvolgendo e facilitando l'azione libera di soggetti, appartenenti a una medesima **comunità**,
- ▶ che sentono una determinata preoccupazione e sono disponibili ad attivarsi, o si sono già attivati, nella direzione di un cambiamento positivo (Folgheraiter, 2011)

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

II *Metodo del Relational Social Work* (Folgheraiter, 1998; 2011)

- ▶ Principi: Lavoro relazionale, sapere esperienziale, reciprocità, corresponsabilità e partecipazione
- ▶ **Folgheraiter (2017), The principles and key ideas of Relational Social Work .**
Disponibile qui: <https://rsw.erickson.international/archivio/vol-I-n-I/the-principles-and-key-ideas-of-relational-social-work/>

Il **lavoro sociale relazionale** è un approccio e un metodo per la pratica professionale del lavoro sociale sviluppato in circa 15 anni di analisi teorica, esperienza sul campo e ricerche empiriche. Il Lavoro Sociale Relazionale è collegato al Lavoro Sociale Costruttivo, al Lavoro Sociale Anti-Opressivo e al Lavoro Sociale Anti-Discriminatorio. Nella visione del lavoro sociale relazionale, il benessere e le soluzioni ai problemi della vita sociale possono derivare non dagli individui, ma dalla riflessività e dall'azione delle reti di fronteggiamento.

Gli assistenti sociali sono visti come "guide relazionali" di queste reti e i loro compiti di aiuto si basano sul principio di reciprocità.

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Community social work: l'essenza

- ▶ Storicamente il *community social work* (Lavoro sociale di comunità) è il famoso **terzo filone** del mestiere degli operatori sociali.

Si può ritrovare il community social work fin dalle origini del lavoro sociale. Il **movimento delle *Settlement Houses*** nasce durante le crisi economiche di fine Ottocento nei nuovi quartieri delle città statunitensi che stavano assistendo a un loro forte sviluppo antropico causato dalla rivoluzione industriale. Tale movimento aveva infatti tra i suoi obiettivi principali quello di mettersi a servizio degli indigenti, non attraverso la costruzione di istituti o azioni caritatevoli, ma facilitando progetti di sviluppo di comunità (Bortoli, 2013). Così il community social work si è andato a delineare come vero e proprio ambito professionale.

l'attenzione del lavoro sociale va alla **dimensione del vivere sociale e dei rapporti con gli altri;**

dovevano **andare oltre la carità, riunendo invece persone delle classi medie e alte per lavorare con e per i poveri**



Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Settlement Houses:

<http://www.encyclopedia.chicagohistory.org/pages/1135.html>

sono state importanti istituzioni di riforma tra la fine del XIX e l'inizio del XX secolo, e la Hull House di Chicago è stata la **casa di accoglienza** più nota degli Stati Uniti. La maggior parte di esse era costituita da **grandi edifici situati nei quartieri affollati di immigrati** delle città industriali, dove gli operatori delle case di accoglienza fornivano servizi ai vicini e cercavano di porre rimedio alla povertà. **Il prototipo, Toynbee Hall, fu inaugurato nel 1884 in una baraccopoli dell'est di Londra** e ospitava un ecclesiastico anglicano, sua moglie e diversi giovani delle università di Oxford e Cambridge. **Donne e uomini della classe media non imparentati tra loro vivevano in modo cooperativo, come "coloni" o "residenti" che speravano di condividere la conoscenza e la cultura con i loro vicini scarsamente retribuiti e poco istruiti.**

gli insediamenti americani si trovavano in quartieri popolati da immigrati europei recenti, pochi dei quali parlavano inglese. Pertanto, **il primo approccio fu quello dei bambini e delle madri**, attraverso asili nido, scuole materne e piccoli parchi giochi. Seguirono club di madri, corsi di inglese e gruppi interessati ad arti, mestieri, musica e teatro. **I primi residenti pagavano vitto e alloggio e si offrivano volontari come responsabili dei gruppi o insegnanti.** [...] **Queste strutture ospitavano palestre, auditorium, aule e sale riunioni, oltre a spazi abitativi e sale da pranzo comuni** per una dozzina o più di residenti. Gli insediamenti accoglievano riunioni di sindacati, gruppi etnici e organizzazioni civiche. Alcuni istituirono campi estivi in campagna ...



Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Perché lavorare con le comunità?

Indubbiamente i sempre più consistenti tagli alla spesa sociale e la fatica dei servizi nel rispondere ai bisogni delle nostre comunità hanno portato gli operatori a cercare altre risorse, a innovare i propri interventi, a ripensare la governance dei servizi nella relazione con il Terzo settore (Giovannetti, Gori e Pancini, 2014).

Ma la ragione del lavoro di comunità non sta unicamente nella scarsità delle risorse a disposizione dei servizi sociali. È più profonda e ha a che fare con l'impossibilità congenita dei servizi da soli di raggiungere tutti e di fornire risposte ai diversificati e complessi bisogni delle persone (Folgheraiter, 2016).

Va riconosciuto, inoltre, che la responsabilità del benessere sociale non è e non può essere in capo solamente alle istituzioni e ai loro operatori. Il benessere è e deve essere una responsabilità comune della società.

Compito degli operatori sociali è riconoscere il valore della prossimità e promuovere un welfare locale che travalichi l'azione dei servizi e solleciti la responsabilità di ciascuno nell'interessarsi al bene dei propri vicini e agire di conseguenza, **favorire la partecipazione alla vita della comunità locale** anche per sostenere e affiancare le situazioni di fragilità in essa presenti.

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Community social work: l'essenza

Esso **non è «contrapponibile»** al «**lavoro di caso**» e al «**lavoro di gruppo**». Non è un lavorare «altro» rispetto al social work tradizionale.

Tutto il Lavoro sociale, per definizione, è in ultimo, a ben vedere, **lavoro di comunità**. Ogni azione di social work presuppone la comunità come materia prima della cura e sempre si prefigge di ottenere — oltre ai singoli risultati funzionali attesi: assistenziali o clinici o riabilitativi o animativi, ecc. — **un rafforzamento di quella stessa comunità *at large***.

Nel social work la comunità (**la relazione sociale**) è **il presupposto e il fine** (la partenza e l'arrivo) di ogni intervento professionale: sempre cerchiamo di migliorare le situazioni di disagio/vulnerabilità avvolgendole in un po' più di calore umano e un po' più d'**intelligenza associativa**.

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)



Community social work: l'essenza

Il **community work** come l'insieme degli interventi volti a “consentire alle persone di migliorare la qualità delle proprie vite e di ottenere maggiore possibilità di influenzare i processi decisionali che li riguardano (AMA – Association of Metropolitan Authorities, 1993)

Quel “processo tramite cui si aiutano le persone a migliorare le loro comunità d'appartenenza attraverso iniziative collettive” (Alan Twelvetrees, 2006).

L'azione di un operatore che si relaziona con persone che condividono interessi e preoccupazioni comuni e le aiuta a incontrarsi e a realizzare insieme iniziative per migliorare le condizioni di vita della propria comunità di appartenenza (Twelvetrees, 2006).

Azioni professionali di seconda istanza, vale a dire ad **azioni lievitanti**, che si prefiggono di **smuovere a loro volta un'azione sociale sottostante di portata collettiva**.

Un'articolazione del **processo** in almeno **tre gradi**:

- A. il darsi da fare indiretto di un esperto facilitatore o guida relazionale che catalizza e/o sostiene;
- B. il darsi da fare diretto di una certa «pluralità» di appartenenti a una data comunità (un gruppo-guida o una cabina di regia, ecc.) che
- C. aiutano una pluralità ancora più ampia di concittadini ad attivarsi per risolvere problemi comuni, così che poi a cascata possano ricevere benefici potenziali tutti quanti indistintamente, vale a dire **la comunità intera, anche quelle componenti che (inevitabilmente) non hanno potuto o voluto coinvolgersi** (Folgheraiter, 2011; 2016).

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Community social work: **questione metodologica**

- ▶ Il *Metodo del Relational Social Work* (Folgheraiter, 1998; 2011) sollecita il **partire dal positivo, valorizzare e agganciarsi alle forze in azione** piuttosto che andare a cercare i malfunzionamenti di una comunità

I social workers:

- ▶ **mai penserebbero che basti denunciare la dilagante mancanza di relazioni** e i guasti da ciò prodotti. Sono pagati per **trovare rimedi concreti**, alla loro portata.
- ▶ loro compito è **andare alla ricerca dei residui di relazioni esistenti e delle forze associative e solidaristiche** che ci sono nonostante tutto.
- ▶ mirano ad **agganciare** la loro azione **alle motivazioni e alla fiducia residua delle persone, delle famiglie e delle microcomunità** pur in difficoltà.
- ▶ debbono tenere sotto controllo la tendenza a cercare il male altrui con le diagnosi. **Non fanno diagnosi**, o meglio **le fanno al contrario: vanno sempre alla ricerca di fondamenta sane**, su cui poi ancorare un aiuto serio e responsabile.

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Community social work: ambiti di applicazione

Attraverso processi di Community social Work gli operatori si occupano di quei **problemi** delle comunità che sono **sociali**, ovvero **problemi intersoggettivi (a valenza collettiva)** che riguardano il vivere delle persone in relazione tra loro e che sono aperti e indefiniti nelle loro soluzioni.

- ▶ **Lotta a:**
 - ▶ esclusione sociale
 - ▶ povertà
 - ▶ discriminazioni per classe, etnia, sesso, età
 - ▶ etc.
- ▶ **Processi di Progettazione collettiva:** pianificare azioni e interventi **a beneficio** di un'intera comunità + progettare **insieme alla collettività** stessa per il tramite di alcuni suoi rappresentanti (**operatori del benessere della comunità al pari dei professionisti**).
- ▶ **L'operatore sociale** svolgerà funzioni di **guida relazionale: favorire l'incontro tra le persone e facilitare processi riflessivi** sulle **proprie preoccupazioni e disponibilità a lavorare insieme**, nonché sulla **definizione delle strategie di azione necessarie**.



Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Community social work: tre tipi o tre livelli pratici, in base alle finalità prevalenti; filoni di finalità progettuali

(Mayo, 1994; 2002; Dominelli, 2004; Raineri, 2011; Folgheraiter, 2018)

1. Sviluppo di comunità (**Community development**)
2. Affrontare assieme specifici problemi di ordine collettivo (**Community problem solving**)
3. Pianificazione partecipata di nuovi servizi sociali o riorganizzazione di vecchi servizi disfunzionali (**Community social services planning**)

- ▶ **Problema sociale**
- ▶ **Cosa possiamo fare operativamente con il community work?**
- ▶ **Esempi**



Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

I. Sviluppo di comunità (**Community development**)

Problema sociale: *la mancanza di coesione sociale, vale a dire della comunità in sé*

- ▶ quartieri e territori come aggregati casuali e caotici di singole persone o singoli nuclei familiari,
- ▶ persone magari di etnia, di religione e di lingua diverse, che pur vivono vicine spazialmente, non si conoscono e non vogliono conoscersi,
- ▶ le incomprensioni e le diffidenze superano il livello di guardia e sfociano o in sofferenze private o in disordini pubblici e in violenze e così via.

Cosa possiamo fare operativamente con il community work?

- ▶ Cercare di **catalizzare nuovi legami** tra le persone, **aumentare la fiducia reciproca** (il **capitale sociale**) lavorando affinché le **forze sane** ivi esistenti, ancorché minime e sfilacciate, **si pongano il problema di come creare occasioni di incontro, di scambi narrativi, di supporto reciproco, di occasioni di divertimento leggero e di riflessioni serie**, affinché il senso di essere una comunità di quella località si sviluppi. **Conoscenza, cooperazione, percepirsi parte della comunità, attore responsabile**
- ▶ **Forze sane frammiste alle forze infettanti**: presenza nei territori di personalità carismatiche, *natural helpers*, *utenti* e *familiari esperti per esperienza*, cittadini motivati, volontari delle associazioni, operatori volenterosi dei servizi sociali, e così via (Folgheraiter e Cappelletti, 2011).

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

I. Sviluppo di comunità (Community development)

Esempi:

un quartiere di edilizia popolare in cui vi possono essere **diversi problemi sociali** (disoccupazione, dipendenze da alcol o sostanze stupefacenti, episodi di **vandalismo**) e nel quale le persone non si conoscono tra di loro. In un simile contesto un operatore sociale potrebbe decidere di promuovere processi di community development, per far sì che possa svilupparsi quella base di **coesione sociale** che non solo porta di per sé un maggior benessere ai residenti, ma è anche utile per iniziare poi a fronteggiare i singoli problemi e rappresenta un terreno fertile per il sorgere di azioni di solidarietà e aiuto reciproco.

attività significativa per i membri della comunità

feste dei vicini, serate culturali, organizzazione di tornei sportivi, laboratori di manualità, etc.

L'attenzione dell'operatore è posta non tanto su cosa si fa, ma su come lo si fa; il lavoro stesso di **progettazione dell'iniziativa** è un'occasione in cui le persone possono incontrarsi, **conoscersi e instaurare rapporti di fiducia** per chiedere aiuto in caso di difficoltà e su cui poter contare quando necessario.

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

2. Affrontare assieme specifici problemi di ordine collettivo (Community problem solving)

Problema sociale: preoccupazioni condivise (*shared worries*)

- ▶ Un'azienda che inquina l'aria
- ▶ Spacciatori fuori dalle scuole
- ▶ Bulli che molestano in strada o altro ancora.

Cosa possiamo fare operativamente con il community work?

- ▶ **aiutare** quei preoccupati cittadini **a riunirsi** per discutere come affrontare assieme tali crucci.
- ▶ Se le persone, in forza di quella preoccupazione, si sono già riunite spontaneamente per conto loro, gli operatori sociali potranno chiedere loro se possono unirsi e dare una mano, essendo anch'essi interessati (come cittadini o per ruolo istituzionale) alla «soluzione del problema».
- ▶ rivendicare di poter fare in prima persona e capire le strategie e le mosse migliori per venirne a capo.
- ▶ Il social work deve sempre essere riconducibile in via diretta o indiretta al **fronteggiamento di situazioni che abbiano a che fare specificamente con i disagi esistenziali dei cittadini**, anche nel senso di impedirne *ab origine* l'evenienza (cioè facendo prevenzione).
- ▶ In accordo con il Metodo del Relational Social Work, le persone partecipanti si debbono necessariamente stringere in relazione e costruire relazioni significative, le quali sono **benefiche di per sé** (per il senso di «essere assieme») e allo stesso tempo **preludono alla creatività del «fare assieme»**.

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

2. Affrontare assieme specifici problemi di ordine collettivo (Community problem solving)

Esempi:

- ▶ progetto promosso da un **gruppo di giovani** che, a seguito di ripetuti episodi di **bullismo** agiti da altri loro coetanei e azioni di degrado tali da rendere poco sicura la frequentazione per i più piccoli di alcuni spazi a loro dedicati, **lavorano assieme a un assistente sociale** per proporre iniziative che coinvolgano i giovani nel ripulire e abbellire con dei *murales* *gli spazi pubblici* a loro disposizione e progettare laboratori musicali e tornei sportivi in quegli stessi spazi.
- ▶ progetti di questo tipo **in quelle zone dove i cittadini faticano a far valere i propri diritti** o a portare la propria voce a politici e servizi su questioni che li riguardano;
- ▶ oppure **nelle aree urbane dove vi sono molte donne migranti** che presentano **difficoltà comuni nell'integrarsi** al nuovo contesto;
- ▶ o ancora in quei **quartieri o paesi** in cui vi sono molti **anziani** soli ed è quindi necessario avviare progetti di **contrasto alla solitudine e all'isolamento**.

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

3. Pianificazione partecipata di nuovi servizi sociali o riorganizzazione di vecchi servizi disfunzionali (**Community social services planning**)

Problema sociale: mancanza di servizi essenziali (servizi di welfare o scolastici o associativi o ricreativi, ecc.) **oppure** quelli esistenti — per insipienze o incurie a vari livelli, non solo politiche — siano **in decadenza o dismessi**, o comunque **insoddisfacenti** rispetto ai soldi spesi.

Cosa possiamo fare operativamente con il community work?

- ▶ La comunità aiuta le zoppicanti «istituzioni dell'aiuto», bisognose esse stesse, per il loro funzionamento, di aiuto e consiglio: **prendere parte alle decisioni e studiare collaborativamente che cosa fare nel merito.**
- ▶ La fattispecie forse più frequente di community social work in questo senso è, **ad esempio**, quando c'è uno stabile dismesso o locali pubblici inutilizzati e ci vuole una buona idea su come riutilizzarli e gestirli a favore dell'intera comunità. L'idea in generale è semplice: **quella di irrorare le decisioni pubbliche di sensatezza vitale.**
- ▶ **Diverso dai Piani di zona e dai tavoli tecnici di concertazione.** Salvo eccezioni, i tavoli di quel tipo sono **marchingegni amministrativi, che non fanno leva su relazioni autentiche, bensì solo funzionali, e in quello stile funzionano. Diversamente, il community social work è un'attività fatta con i cittadini e dai cittadini, attività che sfocia in movimenti comunitari autentici.** Nelle loro dinamiche tali movimenti potrebbero intercettare i tavoli istituzionali e portare anche il loro contributo vivo, qualora le Istituzioni aprano loro la porta.

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

3. Pianificazione partecipata di nuovi servizi sociali o riorganizzazione di vecchi servizi disfunzionali (**Community social services planning**)

Esempi:

L'organizzazione di **un servizio di assistenza domiciliare per anziani**

Nel caso in cui gli **operatori** siano interessati a valutare e ripensare il servizio e, per fare questo, si consultino promuovendo **incontri di riflessione con utenti, familiari e operatori** assieme, ecco che si intravedono spazi di partecipazione, seppur nel rispetto della necessaria struttura organizzata di un servizio che eroga prestazioni assistenziali. **I cittadini interessati si siedono assieme agli operatori al tavolo della programmazione e valutazione dei servizi socio-assistenziali per migliorarli.**

Se in **un quartiere** vi sono molti ragazzi adolescenti che non sanno come occupare i loro pomeriggi e chiedono ai servizi un luogo in cui passare il tempo, **gli operatori sociali e l'amministrazione locale potrebbero, insieme ad alcuni di questi giovani,** pensare all'apertura di un Centro d'Aggregazione Giovanile, discutendo con loro il luogo in cui farlo sorgere, le caratteristiche che dovrebbe avere sia a livello di struttura che di gestione: attività organizzate, orari d'apertura, regole d'utilizzo e così via.

Oppure rientrano in questo filone i progetti che si prefiggono di **riplanificare un servizio già esistente** perché sia più efficace e più rispondente alle esigenze dell'utenza. Si pensi, ad esempio, a quelle situazioni in cui, insieme agli ospiti di **un Centro Psico-Sociale**, sono state ripensate **le modalità d'accoglienza** di chi fa un primo accesso o sono state riorganizzate le attività ricreative all'interno di esso, magari poi gestite dagli utenti stessi.

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Interventi di community work: caratteristiche distintive

Partecipazione

Reciprocità

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Interventi di community work:

la partecipazione come caratteristica distintiva

Non può esistere un Lavoro Sociale di Comunità volto al miglioramento di una collettività senza *un lavoro congiunto con coloro che appartengono a questa (chi ha care – sono interessati, preoccupati - per il contesto in cui vivono e per gli altri membri vicino a sé, orientati verso il bene e capaci di prendersi cura dell'insieme)*

Coinvolgimento

- ▶ Essere informati e aderire a una proposta generalmente pensata e organizzata da parte di un altro soggetto
- ▶ **Fruizione passiva** da parte dei destinatari dell'iniziativa pensata

Partecipazione

- ▶ esprimere le proprie considerazioni ed esercitare influenzamento reciproco nel processo decisionale.
- ▶ **Fruizione attiva e non solo** - È il caso in cui i destinatari delle iniziative pensate dagli operatori sociali *collaborano assieme* a questi ultimi **nell'ideazione, definizione, realizzazione di quelle stesse iniziative** di cui saranno beneficiari.
- ▶ **Partecipano tutti?** Non necessariamente, almeno qualche membro
- ▶ **Potenzialmente chi appartiene a quella determinata comunità potrà essere raggiunto o anche direttamente coinvolto**

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Interventi di community work:

la partecipazione come elemento ricorrente e caratteristica distintiva

Partecipazione

- ▶ Comprendere qual è il benessere cui la comunità aspira
- ▶ Diritto (non obbligo) di intervenire per il perseguimento di quel benessere
- ▶ Libera e volontaria
- ▶ Nessuna dimensione coercitiva: nessun livello di controllo degli operatori, né imposizione di idee, interventi o progettazioni
- ▶ Individuare e agganciarsi a moti spontanei di contrasto ai problemi sociali

Pianificazione partecipata (professionisti)

- ▶ **Operatore sociale:** situazioni problematiche che la comunità stessa (ampio gruppo di persone o intera collettività, non solo una famiglia) percepisce come negative; strade incerte e soluzioni indefinite. **Preoccupazioni di ampia portata (largo numero di persone, aperte nelle soluzioni).**
- ▶ **Psicologia di comunità:** connessione tra la sfera individuale e collettiva sociale (benessere psicologico delle singole persone)
- ▶ **Urbanisti e Sociologi:** ad es., progettazione e ri-progettazione di spazi pubblici o intere zone di città
- ▶ **Amministratori e policy maker:** risorse economiche
- ▶ **Educatori professionali e animatori:** socializzazione e promozione del benessere



Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Interventi di community work:

la reciprocità come caratteristica distintiva

Secondo il Metodo del Relational Social Work

Un operatore sociale che voglia lavorare con una comunità **non solo si mette a servizio di essa per aiutarla ad andare verso la condizione di benessere auspicata**, ma prima di tutto **si affranca dall'idea di poter intervenire unidirezionalmente su quella comunità e si lascia aiutare dai suoi stessi membri** – e talvolta è da questi in prima istanza sollecitato – nel comprendere come meglio fare per accompagnarli in questo percorso che è per definizione indeterminato.

Consapevolezza che **coloro che appartengono a una determinata comunità possiedono un sapere unico e specifico** dato proprio dalle loro esperienze dentro quella comunità, anche se problematiche e di fatica, **un sapere che l'operatore non possiede tecnicamente, che non può acquisire perfezionandosi nella sua formazione**, ma di cui ha bisogno per progettare e realizzare sensati interventi a beneficio di una pluralità di persone in interazione tra loro.

Imparare reciprocamente come “lavorare insieme” e per il bene di altri oltre a sé:

- ▶ **la comunità aiuterà l'operatore** a comprendere le proprie specificità e a definire in quale direzione andare, a riconoscere risorse latenti in attesa di essere mobilitate; **Naturale care** (preoccupazione per il contesto, gli altri, orientamento verso il bene)
- ▶ **l'operatore aiuterà la comunità** a catalizzare tali risorse guidandola in un processo di definizione delle strategie concrete e funzionali al suo benessere



Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Responsabilità in capo agli operatori nel promuovere interventi di community work

1. **Riconoscere le molteplici iniziative** (comprese iniziative di volontariato e sostegno reciproco) **che le persone nelle loro comunità portano avanti in maniera spontanea per sostenersi reciprocamente** [...] che contribuiscono tutte a creare **coesione sociale e comunanza** in vista di una comunità che si prende cura dei propri membri
2. **Riconoscere il potenziale già presente sul territorio al metterlo a sistema.** Si tratta di **incoraggiare le persone (ad es., rappresentanti delle associazioni territoriali) a collaborare tra loro** e promuovere il dialogo **tra soggetti attivi** nelle stesse comunità. Tuttavia, è necessario fare attenzione a **non cadere nell'errore di considerare che l'intervento da parte della comunità sia necessario unicamente per compensare la riduzione delle risorse dei servizi**, sollecitando l'azione delle associazioni e organizzazioni di volontariato nel prendersi cura dei più fragili. **Sviluppare link con le realtà di privato sociale e i gruppi informali attivi** riconoscendo loro competenze e supportando le comunità, **relazionandosi ad esse alla pari nel processo di progettazione degli interventi**, riconoscendo l'aiuto reciproco che può nascere da tali collaborazioni
3. Infine, **quando le comunità sono disgregate**, quando il problema è prima di tutto la mancanza di comunità, quando non c'è già un movimento di community care (Bulmer, 1992), l'operatore deve **sollecitare la motivazione a lavorare assieme nei territori**, connettendosi a chi esprime una qualche preoccupazione, essendo catalizzatore e promotore di iniziative che sviluppino prima di tutto il senso della comunità e a seguire la cura da parte della comunità dei propri membri fragili.

Il lavoro sociale di comunità (Community social work)

Come nascono i progetti sociali di comunità?

- ▶ Un **mandato dal sistema di welfare**: l'amministrazione locale, un dirigente o una Fondazione bancaria del territorio
- ▶ Un **operatore sociale** (case work come osservatorio di persone e famiglie)
- ▶ Un **gruppo di cittadini** o un **soggetto giuridico** (forme di aggregazione spontanea, Terzo settore)

In qualunque modo una preoccupazione o una bozza di finalità sia arrivata al nostro operatore, questi dovrà poi seguire alcuni passaggi metodologici, necessari per accompagnare un processo che possa realmente dirsi di community social work.





Il world caffè è una tecnica che permette a più persone di dialogare insieme su **questioni di interesse comune**, sviluppare una **comprensione condivisa** delle situazioni di cui si tratta e **definire iniziative**.

Consente, inoltre, di **raccogliere diversi punti di vista** e favorisce la **trasmissione di idee** nonché la loro **evoluzione**.

I passi principali

- ❖ Costituire gruppi di persone (5 o 6 persone per gruppo)
- ❖ Un gruppo attorno a uno stesso tavolo e i membri conversano
- ❖ Per ogni gruppo un referente
- ❖ Per ogni tavolo un cartellone bianco, pennarelli e soprattutto la domanda (questione da trattare)
- ❖ Tempo predefinito, disegnando/scrivendo sul cartellone
- ❖ Al termine del tempo, il referente rimane e gli altri membri si spostano su altro tavolo, mescolandosi.
- ❖ Ogni referente condividerà in sintesi le riflessioni emerse dal precedente gruppo e su queste avvierà la discussione
- ❖ Al termine dei turni (di solito tre) si rientra al tavolo originario.
- ❖ In conclusione, si avvia una discussione che coinvolge l'intero gruppo.

1° quesito



Facendo riferimento alla tua esperienza formativa e/o professionale, rispetto a quali situazioni sociali promuoveresti il lavoro sociale di comunità?

2° quesito



*In quale modo sei
arrivato alla definizione
di questa/e **situazione/i**
sociale/i?*

3° quesito



Per le situazioni sociali individuate, quale livello pratico del lavoro sociale di comunità (**Community development; Community problem solving; Community social services planning**) sceglieresti?



Attraverso processi di Community Social Work gli operatori si occupano di quei *problemi* delle comunità che sono *sociali*, ovvero *problemi intersoggettivi (a valenza collettiva)* che riguardano il vivere delle persone in relazione tra loro e che sono aperti e indefiniti nelle loro soluzioni.



Community social work: **tre tipi o tre livelli pratici**, in base alle finalità prevalenti; filoni di finalità progettuali

(Mayo, 1994; 2002; Dominelli, 2004; Raineri, 2011; Folgheraiter, 2018)

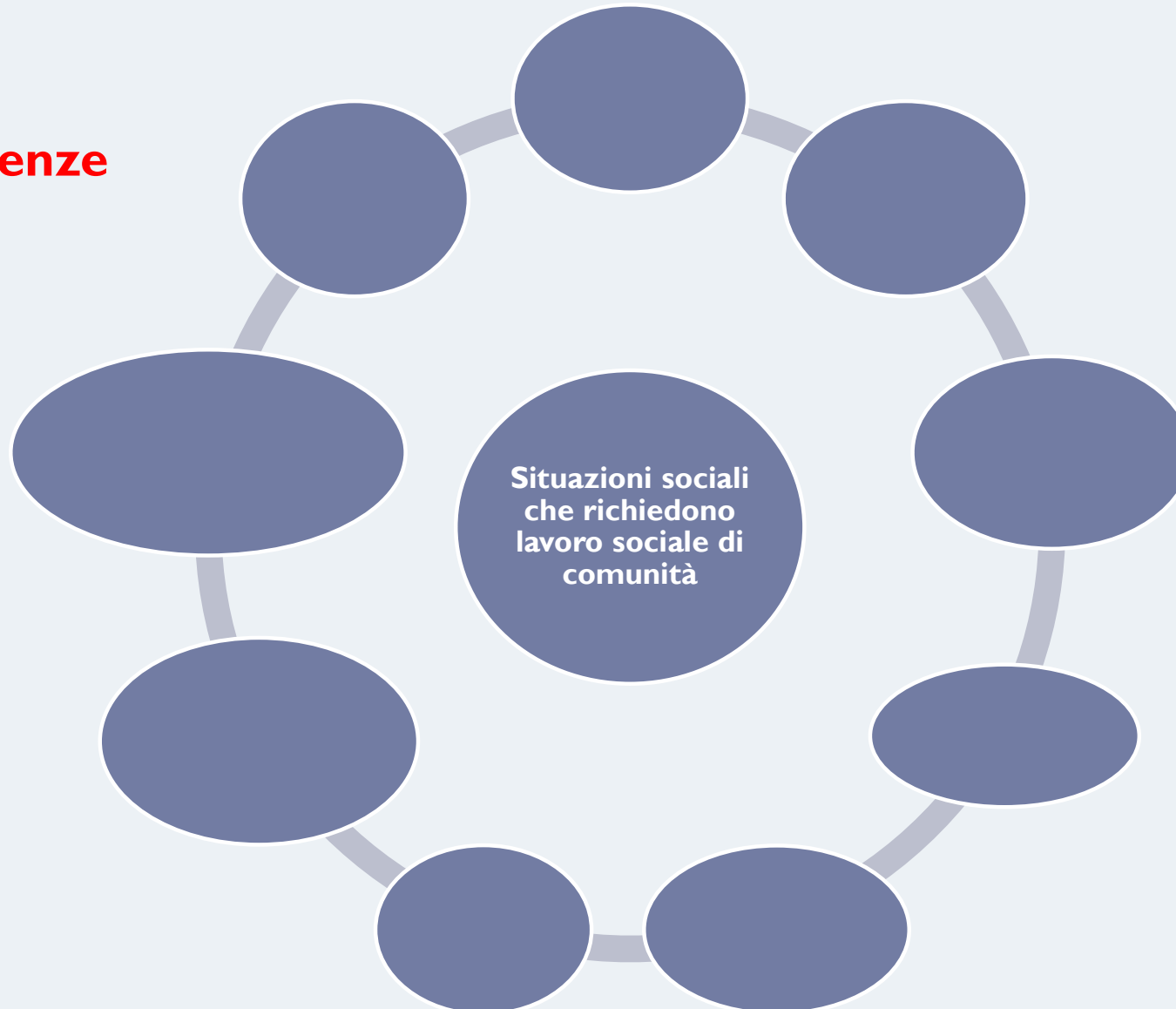
1. Sviluppo di comunità (**Community development**)
 - ▶ **Problema sociale:** *la mancanza di coesione sociale, vale a dire della comunità in sé*
2. Affrontare assieme specifici problemi di ordine collettivo (**Community problem solving**)
 - ▶ **Problema sociale:** *preoccupazioni condivise (shared worries)*
3. Pianificazione partecipata di nuovi servizi sociali o riorganizzazione di vecchi servizi disfunzionali (**Community social services planning**)
 - ▶ **Problema sociale:** *manca di servizi essenziali* (servizi di welfare o scolastici o associativi o ricreativi, ecc.) **oppure** *quelli esistenti* — per insipienze o incurie a vari livelli, non solo politiche — siano *in decadenza o dismessi*, o comunque *insoddisfacenti* rispetto ai soldi spesi.

1° quesito

Facendo riferimento alla tua esperienza formativa e/o professionale, rispetto a quali **situazioni sociali** promuoveresti il lavoro sociale di comunità?



**Idee/esperienze
condivise**



2° quesito

*In quale modo sei arrivato alla definizione di questa/e **situazione/i** sociale/i?*



Un **mandato dal sistema di welfare**: l'amministrazione locale, un dirigente o una Fondazione bancaria del territorio

Un **operatore sociale** (case work come osservatorio di persone e famiglie)

Un **gruppo di cittadini** o un **soggetto giuridico** (forme di aggregazione spontanea, Terzo settore)

3° quesito

Per le situazioni sociali individuate, quale livello pratico del lavoro sociale di comunità (**Community development; Community problem solving; Community social services planning**) sceglieresti?



Community development -

Community problem solving -

Community social services planning -