

Barbara Venturello

Servizio Sociale di Comunità

*Verso la costruzione di un approccio operativo
dell'assistente sociale*

Studio Kappa
Via Duca d'Aosta 14
14100 Asti
Agosto 2019
5 €

Studio Kappa

Servizio sociale di comunità

Verso la costruzione di un approccio operativo dell'assistente sociale

Indice

Introduzione.....	5
1. Il Servizio Sociale	7
1.1 Cenni sulle difficoltà definitorie in ambito nazionale.....	7
1.2. I quattro aspetti del servizio sociale	10
1.3 Una professione attenta anche alla comunità	26
2. Il cambiamento prospettico.....	33
2.1 Precisazione terminologica.....	33
2.2 Definizione di servizio sociale di comunità.....	34
2.3 Alcuni elementi teorici generali di cambio di prospettiva.....	36
2.4 Alcuni elementi soggettivi di cambiamento prospettico alla luce della riflessività professionale.....	38
2.5 Il principio di giustizia sociale	42
3. Le logiche del lavoro di comunità	45
3.1 Il sentirsi comunità	45
3.2 Il modello della competenza	47
3.4. Il concetto di partecipazione (cenni)	49
3.5. Il senso di appartenenza nei processi partecipativi	50
3.7. Conflitto, partecipazione e leadership	53
3.8. Il ruolo del professionista di comunità	56
3.9. I leader naturali nel processo partecipativo.....	57

3.10. Fattori irrinunciabili per chi fa lavoro di comunità.....	58
4. Conclusioni	61
Bibliografia	63

Introduzione

Partendo dal concetto generico di servizio sociale inquadrato nei suoi quattro aspetti caratteristici, questo breve trattato, prosegue con una definizione puntuale di cosa si intenda per servizio sociale di comunità, mettendone in evidenza la multidimensionalità e la complessità.

L'intenzione è quella di sollecitare il lettore ad attingere dagli assunti su cui si basano lavoro e servizio sociale di comunità portandoli riflessivamente nella propria pratica.

Gli elementi caratterizzanti il servizio sociale di comunità, si ritengono così attuali, da rappresentare per i professionisti assistenti sociali la possibilità di sperimentare un possibile approccio operativo paragonabile ad un "radar", utile a "[...] navigare sull'irregolarità, l'incertezza e la complessità [...]"¹ di ogni ambito lavorativo. Alla base di tutto c'è un auspicato cambiamento di prospettiva.

¹ Enriquez, 2006, cit. in Coraglia S., Garena G., *Complessità organizzazione sistema - mappe di orientamento servizi alla persona e alla comunità*, Maggioli Spa, Santarcangelo di Romagna, 2008

Con questo contributo, l'autrice, inoltre, sistematizza alcune letture a tema con l'intento di poter dar vita ad un lavoro di sperimentazione e di scrittura di "esperienze sociali di comunità" che negli anni arricchiranno l'attuale produzione.

La scelta di dichiarare questo obiettivo è dettata dal desiderio di poterlo condividere con altri assistenti sociali al fine di ricevere, in un prossimo futuro, contributi di ricerca e riflessioni sulla pratica da coloro che condividono un approccio lavorativo centrato sull'unitarietà del metodo e sui fondamenti teorico-metodologici del servizio sociale di comunità. In altre parole, da chi intravede nei presupposti del servizio sociale di comunità un approccio utile a distanziarsi sempre più da compiti di erogazione diretta di prestazioni, a favore di posizioni di accompagnamento e facilitazione di reti di aiuto e/o sostegno e sviluppo dei beni relazionali nei contesti locali.

1. Il Servizio Sociale

Nella vastità di significato in tema di servizio sociale, ruolo e compiti degli assistenti sociali e di tutte le connotazioni che i termini possono assumere, con questo capitolo ci si propone di fornire una panoramica sulle motivazioni che stanno alla base delle difficoltà che si riscontrano nel definire l'espressione "servizio sociale". Si chiude con la centratura sull'aspetto comunitario della professione.

1.1 Cenni sulle difficoltà definitorie in ambito nazionale

La complessità nell'assegnare confini precisi al significato del termine "servizio sociale" si può arginare andando a declinare quelli che sono stati individuati come i suoi principali aspetti perché danno una dimensione di completezza al tema per poi permettere di "virare" verso la parte di dimensione professionale che pone enfasi sulla comunità locale

e sulla promozione di maggior benessere e miglior qualità di vita verso gli abitanti che ne fanno parte.

*“Tutto ciò che concerne il sociale comprende una tale vastità di fatti e di significati che il nostro vocabolario risulta insufficiente a denotarli tutti inequivocabilmente”*². La ragione sta anche nel fatto che le cosiddette “scienze sociali” sono tardive nello sviluppo rispetto a quelle naturali - metafisiche quindi prive della medesima maturità terminologica.

In Germania, Francia ed Inghilterra, l’espressione resa in italiano “servizio sociale” è l’equivalente dell’inglese “*social work*” (letteralmente “lavoro sociale”).

Visto che l’uso del termine nel nostro paese è stato introdotto nel dopoguerra, un’ipotesi accreditata che spiegherebbe la differenza espressiva italiana rispetto agli altri contesti, è quella che ne ricerca la ragione nel clima culturale dell’epoca, nel quale il vocabolo “lavoro” sarebbe stato fuorviante rispetto all’azione sociale che voleva porsi.

Ponendo l’enfasi sulla differenza socioculturale tra paesi anglosassoni e l’Italia, nonché includendo le considerazioni di cui sopra, Toscano fa notare che nel nostro paese, soprattutto nel secondo dopoguerra, convivevano (come ancor oggi) due grandi entità quali lo Stato e la Chiesa Cattolica. La scelta del lemma “servizio” probabilmente soddisfaceva entrambi, infatti risultava congruente col lessico del contesto statale in cui stava emergendo la funzione pubblica dello Stato quale garante

² Neve E., *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Ed. Carocci, Roma, 2008

di servizi indispensabili – si pensi, per esempio al servizio idrico - e si adattava, altresì bene, al linguaggio ecclesiale in cui il concetto di “*essere a servizio di*” esprime un fondamento di fede: “*servire Dio che si identifica nel bisognoso*”³.

Ancor oggi, molte volte in Italia avviene la negoziazione tra Stato e Chiesa sull’utilizzo di un termine. Si pensi, per esempio, come l’attuale dibattito sul tema della famiglia metta in evidenza due visioni del mondo che cercando di convivere in una sorta di mediazione funzionale⁴.

Al di là di queste considerazioni, si evidenzia che a livello statale, la nascente professione si è posta in termini innovati e anticipatori rispetto alla realtà culturale dell’epoca in quanto solo negli anni Sessanta del Novecento, a livello di politiche sociali, si iniziò a parlare di “servizi” come sopra intesi la cui realizzazione è avvenuta negli anni successivi.

Dellavalle, citando Dal Pra Ponticelli, afferma che, coerentemente all’espressione “servizio sociale”, in Italia la professione ha trovato nella denominazione “assistente sociale” il modo di identificarsi e distinguersi nell’ampia sfera di operatori sociali aventi diversi “*competenze, qualificazioni e livelli formativi*” e ha trovato riconoscimento ufficiale attraverso l’istituzione dell’Ordine e del relativo Albo (Legge 84/1993) rientrando, così, tra le professioni regolamentate dallo Stato. Successivamente, attraverso la Legge 328 dell’8 novembre del 2000 (Legge quadro per la realizzazione del

³ Neve E., op.cit.

⁴ Saraceno C., Naldini M., *Sociologia della famiglia, Il Mulino*, San Giovanni Persiceto (BO), 2013

sistema integrato di interventi e servizi sociali), le sue prestazioni, esercitate nell'ambito del welfare plurale, sono state considerate essenziali (art.22)⁵.

1.2. I quattro aspetti del servizio sociale

Nei vari Stati il servizio sociale assume connotati differenti plasmandosi ai differenti contesti politici, culturali e sociali che per loro natura mutano continuamente.

Il concetto di servizio sociale è costantemente sollecitato dal dinamismo sociale che si esprime, per esempio, nella continua evoluzione dei bisogni. La complessità definitoria porta a considerarlo come un'unità concettuale composta da molte parti (teoria, pratica professionale, organizzazione, politica, ecc.) ciascuna autonoma ma, nello stesso tempo, connessa in una sua totalità, entro una logica di tipo relazionale⁶.

Nel corso del tempo, l'analisi della complessità ha portato alcuni autori ad includere nel concetto di servizio sociale quattro differenti dimensioni. Le varie definizioni,

⁵ Dellavalle M. (in Campanini A., a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Ed. Carocci, Roma, 2014

⁶ Lerma M., *Metodo e tecniche del processo di aiuto*, Ed. Astrolabio, Roma, 1992

talvolta ne hanno evidenziato una, talvolta un'altra, spesso ne hanno considerate contemporaneamente alcune.

Oggi il servizio sociale può essere considerato attraverso quattro aspetti fra loro correlati: "disciplina, metaistituzione, arte e professione"⁷.

Disciplina

In generale il servizio sociale trova il suo fondamento nel 1917, quando Mary Ellen Richmond attraverso il trattato "*Social Diagnosis*" ha posto le basi per lo sviluppo della teoria.

Negli anni, ritenendo importante ancorare il servizio sociale ad una teoria scientifica per fondare il *corpus* di conoscenza su un sapere non arbitrario, si sono affrontate le prime questioni circa la visione di servizio sociale come arte o come scienza, approdando al riconoscimento implicito ed inscindibile di questi due aspetti.

Detta presa di coscienza, ha portato ad operare scelte che si sono distaccate dalla pretesa scientifico positivista di rigorose sistematizzazioni teoriche su base empirica e ha condotto il servizio sociale a collocarsi tra le scienze sociali acquisendone la riconosciuta natura multiparadigmatica.

Infatti, oggi nella maggior parte dei paesi che aderiscono a organismi associativi internazionali, il servizio sociale si colloca come disciplina scientificamente fondata all'interno

⁷ Diomede Canevini M., Neve E., (in Campanini A., a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Ed. Carocci, Roma, 2014

delle scienze sociali. In Italia il riconoscimento è avvenuto nell'anno duemila con l'istituzione del relativo corso di laurea.

Per maggior chiarezza, qui di seguito, si illustra come da una condizione di pre-paradigmaticità, le scienze sociali siano poi state riconosciute come multiparadigmatiche⁸.

Le due visioni della realtà sociale con i relativi quadri di riferimento: empirista (oggettivismo, neopositivismo/ post positivismo); ed umanista (soggettivismo), hanno generato nelle scienze sociali due blocchi differenziati di tecniche di ricerca - induttivo e deduttivo - che oggi tendono a coesistere ed integrarsi e possono essere confrontate in base all'ontologia, all'epistemologia e alla metodologia. Seguono tabelle esplicative.

La questione ontologica è la questione sul "che cosa", ossia la riflessione sull'essenza, sull'esistenza (la realtà sociale, esiste?). Infatti, l'ontologia è la branca della filosofia che studia la natura dell'essere, l'essere in quanto tale.

La questione metodologica ha per oggetto la riflessione sulle regole e sui principi che sono alla base del metodo.

È la riflessione sul "come" ossia riguarda gli strumenti utili al processo conoscitivo. In altre parole, si interroga sul modo con cui è conoscibile la realtà sociale.

Seguono tabelle illustrative da Corbetta,2003,19.

⁸ Corbetta P., *La ricerca sociale: metodologia e tecniche. I paradigmi di riferimento*, Il Mulino, Bologna, 2003

Tab. 1 – L'ontologia nei paradigmi base della ricerca sociale

	POSITIVISMO	POSTPOSITIVISMO	INTERPRETATIVISMO
ONTOLOGIA	Realismo ingenuo: la realtà sociale è «reale» e conoscibile (come se si trattasse di una «cosa»)	Realismo critico: la realtà sociale è «reale» ma conoscibile solo in maniera imperfetta e probabilistica	Costruttivismo: il mondo conoscibile è quello dei significati attribuiti dagli individui. Relativismo (realtà multipla): queste realtà costruite variano nella forma e nel contenuto fra individui, gruppi, culture.

Tab. 2 – La metodologia nei paradigmi base della ricerca sociale

	POSITIVISMO	POSTPOSITIVISMO	INTERPRETATIVISMO
METODOLOGIA	Sperimentale-manipolativa	Sperimentale-manipolativa modificata	Interpretazione empatica fra studioso e studiato
	Osservazione	Osservazione	Interpretazione
	Distacco osservatore-osservato	Distacco osservatore-osservato	Interazione osservatore-osservato
	Prevalentemente induzione	Prevalentemente deduzione (falsificazione delle ipotesi)	Induzione (la conoscenza emerge dalla realtà studiata)
	Tecniche quantitative	Tecniche quantitative con apertura alle qualitative	Tecniche qualitative
	Analisi «per variabili»	Analisi «per variabili»	Analisi «per casi»

La questione epistemologica, è la questione legata alla conoscenza, ossia alla relazione esistente tra il “che cosa” e il “chi”. Sostanzialmente si tratta di comprendere il rapporto che

intercorre tra l'uomo-scienziato (o soggetto agente) da un lato, e la realtà sociale dall'altro.

Tab. 3 – L'epistemologia nei paradigmi base della ricerca sociale

	POSITIVISMO	POSTPOSITIVISMO	INTERPRETATIVISMO
EPISTEMOLOGIA	Dualismo/oggetti vità	Dualismo/oggetti vità modificati	Non-dualismo; non- oggettività. Non- separazione fra ricercatore e oggetto dello studio, ma interdipendenza
	Risultati veri	Risultati veri a livello probabilistico	
	Scienza sperimentale in cerca di leggi	Scienza sperimentale in cerca di leggi. Molteplicità di teorie per lo stesso fatto	Scienza interpretativa in cerca di significato
	Obiettivo: spiegazione	Obiettivo: spiegazione	Obiettivo: comprensione
	Generalizzazioni: leggi «naturali» immutabili	Generalizzazioni: leggi provvisorie, aperte alla revisione	Generalizzazioni: enunciati di possibilità; tipi ideali

Il servizio sociale, inserendosi nel quadro sommariamente illustrato, e ancorandosi alla distinzione proposta dal filosofo Wilhelm Windelband⁹, si è rispecchiato in un orientamento

⁹ Windelband distingue le scienze in *nomotetiche* (finalizzate all'individuazione di leggi generali) e *idiografiche* (orientate a cogliere l'individualità dei fenomeni, la loro unicità e irripetibilità).

teorico di tipo idiografico, ovvero induttivo, anziché nomotetico o deduttivo.

Inteso come disciplina il servizio sociale, partendo dai propri valori e presupposti e dal fondamentale rapporto esistente tra teoria-prassi, ha selezionato impostazioni teoriche dalle scienze sociali per arrivare a definire propri modelli teorico-operativi.

Nel corso del tempo, nei paesi in cui si è introdotto ed insegnato il servizio sociale, alcuni autori hanno messo in evidenza il susseguirsi di diverse impostazioni: la “teoria della pratica” - ossia la capacità di accumulare ed elaborare saperi, teorizzando la ricca e variegata prassi operativa; e la “teoria per la pratica” – ossia il saper valutare ed utilizzare le nuove teorie emergenti dalle scienze umane e sociali. In tal senso, il servizio sociale è stato definito come “disciplina di sintesi”¹⁰.

Oggi il servizio sociale gode di una concreta fondatezza di metodo, una variegata sperimentazione di diversi modelli operativi, grandi potenzialità offerte dalle pratiche professionali, ricca ed affermata letteratura specifica, conoscenze in continuo arricchimento e studiosi di riconosciuto valore scientifico. Questi elementi hanno fatto sì che si sia aperto un dibattito anche nell’ambito accademico italiano, in cui alcune correnti di pensiero sostengono di volerlo considerare una scienza applicata ed autonoma ma “la ricerca, che sostanzia ogni scienza e la ricerca-azione, che potrebbe sostanziare meglio i contenuti epistemologici del servizio

¹⁰ Bianchi E.,1988; Diomede Canevini M., 1987, cit. in Diomede Canevini M., Neve E., op- cit

sociale, sono ancora limitate” (Diomede Canevini, Neve, 2013, 569). A tal dibattito, si è recentemente aggiunto il contributo sul metodo di Silvia Fargion che basa la sua argomentazione sui presupposti del paradigma costruttivista e sull’approccio critico-riflessivo.

Per comprendere l’importanza della questione, è fondamentale considerare la sfida moderna posta innanzi al servizio sociale: rispondere in modo propulsivo e non formale ai cambiamenti nelle politiche sociali che stanno avvenendo in tutta Europa a seguito dello smantellamento del welfare state.

L’autrice, spiega Lorenz, intravede il pericolo di rispondere acriticamente ai dettami di un’agenda politica perdendo di vista la *core mission* del servizio sociale insieme a tutto l’enorme patrimonio etico. Consapevole dei cambiamenti e del bisogno di rinnovamento, non vuol accettare le pressioni che tendono a lasciare la questione del metodo in secondo piano e non ritiene utile il completo abbandono dell’attenzione all’individualità di ciascuna situazione problematica in favore di approcci esclusivamente centrati sulla collettività.

Il rischio per il servizio sociale è quello di essere “arruolato” in un programma di “attivazione” collettiva in cui disoccupati, poveri, emarginati, disabili e persone in situazioni di vulnerabilità sono esortati a reinventarsi per rendersi capaci di “badare a sé stessi”.

Pur accettando i cambiamenti strutturali del sistema, si insiste nel sostenere che *“la partecipazione degli utenti non è una concessione alla pressione politica ma è il fondamento*

necessario per un approccio critico alla ricerca e per produrre risultati che siano autentici e rilevanti”.

Nel primo capitolo Fargion affronta – tra le altre - la questione della ricerca prendendo le distanze *dall’Evidence-Based Practice* o *Evidence-Based Social Work* (EBP) di cui critica la propensione allo sviluppo di una ricerca maggiormente attenta alla rigorosità metodologica piuttosto che alla significatività dei temi propri del servizio sociale. Si dichiara, invece, vicina alla *Practice Research*. Pur ammettendo che la ricerca in servizio sociale, soprattutto in Italia, è ancora in fase di sviluppo, l’autrice nella sua trattazione mostra come sia possibile *“guardare alla metodologia non come a un rigido sistema di regole da applicare, ma come un sostegno per attivare percorsi di ricerca specifici e per assumere una posizione euristica più che di applicazione di idee elaborate in altri contesti”*¹¹.

Oltre al tema della ricerca, a parità di importanza, pone in rilievo le dimensioni di riflessività ed etica dando al lettore ottimi spunti di auto analisi per orientare sia le proprie motivazioni che le proprie azioni professionali¹².

Metaistituzione

Con l’espressione “servizio sociale” si indicano tutte le variegate articolazioni pubbliche (Enti Locali, ASL, Ministero di

¹¹ Fargion S., *Il metodo del servizio sociale. Riflessioni, casi e ricerche*, Ed. Carocci, Roma, 2013

¹² Fargion S., op. cit.

Grazia e Giustizia) o private (Cooperative sociali, organizzazioni di volontariato, ecc.) che, inserite nel sistema organizzato e integrato, producono servizi socioassistenziali detti anche “servizi alla persona”. Nell’ente pubblico, il servizio sociale o socioassistenziale, si colloca accanto ad altri “servizi” come, ad esempio: anagrafe e ragioneria. Vi lavorano assistenti sociali in collaborazione con altri operatori, alcuni aventi funzioni di aiuto sociale, altri di assistenza domiciliare quali gli educatori professionali e gli operatori sociosanitari. Accanto a queste figure si trovano anche quelle aventi funzioni complementari come, per esempio, gli uffici amministrativi, i dirigenti, i coordinatori di area¹³.

In questa prospettiva il servizio sociale è connotabile come uno strategico strumento, soprattutto sul piano locale, di osservazione, rilevazione ed interpretazione della domanda e dei bisogni umani utile ad orientare le scelte di politica sociale nonché di programmazione, pianificazione e valutazione dei servizi sociali. La sua attività è estremamente legata alle indicazioni di politica sociale decise dagli organi di governo attraverso provvedimenti legislativi di carattere statale e regionale.

Il servizio sociale è coinvolto in modo marginale da tutti quei provvedimenti rivolti alla generalità dei cittadini o a specifiche categorie che implicano interventi standardizzati come le misure previdenziali ed è maggiormente centrato su tutti quei provvedimenti che, pur riguardando la generalità dei

¹³ Raineri M.L., *Linee guida e procedure di servizio sociale. Manuale ragionato per lo studio e la consultazione*, Ed. Erickson, Trento, 2013

cittadini appartenenti ad una certa categoria, per essere messi in atto richiedono interventi specifici e personalizzati come per esempio la messa in pratica, nella tutela dei minori, dell'orientamento legislativo che tende a tutelare il diritto del bambino ad una famiglia.

Parlare di servizio sociale come metaistituzione porta a fare un piccolo cenno al servizio come luogo organizzativo dove *“le attività dei singoli devono comporsi in un progetto coerente”*¹⁴. Inoltre, non si può pensare ad un singolo servizio senza considerare quanto esso *“faccia parte di una rete di organizzazioni i cui legami vertono ad un agire comune”*¹⁵. Tutto ciò porta necessariamente alla considerazione del territorio quale prezioso contesto sociale fonte inevitabile di grande influenzamento per il servizio stesso infatti il lavoro sociale non può non includere la dimensione organizzativa influenzata da molti fattori tra cui le risorse a disposizione, le domande specifiche del contesto e le persone che vi lavorano.

Arte

Mary Richmond (1915) e Garret Anne (1919), definendo il servizio sociale lo assimilarono al concetto di arte. Mary Richmond (1917), inoltre, individuò come ambito specifico del servizio sociale la relazione tra uomo e ambiente.

Le loro rispettive definizioni:

¹⁴ Toniolo Piva P., *I servizi alla persona. Manuale organizzativo*, Ed. Carocci, Roma, 2001

¹⁵ Toniolo Piva P, op cit.

“Arte di svolgere servizi diversi per e con persone diverse, cooperando con loro a raggiungere il miglioramento loro e della società.”

“Arte di portare le persone che versano in condizione di disagio sociale a stabilire le migliori possibili relazioni con tutti coloro che costituiscono il loro ambiente”.

Le due autrici misero in risalto l’inscindibilità tra uomo e ambiente, slegando l’individuo dal concetto di colpevolezza per i suoi mali e legandolo alle sorti della società in cui vive, in un rapporto diretto ed implicito.

Il concetto di arte, comune a tutte le professioni di cura, si pone come componente fondamentale del servizio sociale e può essere inteso come il saper agire professionalmente lasciando spazio all’intuizione e all’innovazione, non appiattendosi dietro rigidi schemi burocratici che tendono ad incasellare le persone in categorie.

La creatività che accompagna inscindibilmente il sapere scientifico, fa assumere all’intervento professionale un contenuto realmente originale perché fa sì che l’assistente sociale sia in grado di mettere in campo le proprie attitudini nella relazione con gli assistiti rendendo il processo di aiuto unico ed irripetibile e non slegato dal contesto.

In servizio sociale il concetto di ambiente è di ampio respiro. Può essere inteso come: contesto sociale di cui è parte integrante anche il servizio; luogo delle relazioni più significative per l’individuo come la famiglia o il principale gruppo sociale di riferimento; comunità territoriale o virtuale

(web community) in cui si sperimenta il senso di appartenenza, o la sua assenza.

Anche se inizialmente ci si basò su concezioni di stampo deterministico (in cui prevale il concetto di adattamento individuale alle norme sociali), è stupefacente notare che agli inizi del Novecento qualcuno abbia avuto l'intuizione circa l'importanza del contesto nella relazione d'aiuto. Questo concetto oggi si regge su basi di tipo sistemico o ecologico-sistemico che hanno condotto l'attuale servizio sociale a non ignorare l'interazione esistente fra i bisogni e le risorse del singolo o della società per cogliere in modo creativo ogni capacità esistente quale fondamentale tassello su cui investire per la risoluzione delle problematiche.

Professione

Come professione, l'odierno servizio sociale mantiene, almeno in Italia, la caratteristica di distanziarsi dal modello libero-professionale in quanto la maggior parte dei suoi professionisti, per ora, si colloca prevalentemente all'interno delle organizzazioni pubbliche o del privato sociale. Ciononostante, gli sono stati riconosciuti i tratti essenziali di una professione rispetto all'approccio per attributi di E. Greenwood del 1957.

“Abilità superiore: laddove essa vada ritagliata e condivisa dai membri dello stesso gruppo, e all'applicazione del metodo scientifico;

Autorità professionale: vale a dire la particolare preminenza del professionista rispetto ai “profani” e in particolare verso la soggettività e le idee del cliente;

Sanzione della comunità: è il riconoscimento dell’utilità sociale dell’attività del professionista che si concretizza in un’autonomia nello svolgimento del lavoro e in una serie di altri aspetti - privilegi;

Codice di regole etiche: che assicura l’affidabilità delle prestazioni professionali (...);

Appartenenza ad associazioni di categoria: cioè ad organismi di tutela e controllo sull’operato dei professionisti membri, in ordine alle prerogative di cui agli aspetti precedenti”¹⁶.

Lo sviluppo della dimensione professionale, inoltre, è saldamente legato a due fattori: welfare e democrazia. Proprio con queste accezioni, si è sviluppata una professione eticamente fondata sui valori laici e democratici nonché fortemente ancorata all’affermazione di una propria autonomia tecnico-professionale e indipendenza di giudizio. Per quanto concerne il fattore welfare, si noti che, generalmente, in Europa, l’inserimento e la massiccia presenza dei professionisti e degli operatori sociali nell’ambito delle politiche pubbliche è coinciso con l’estensione e lo sviluppo dei programmi di welfare state. Per quanto concerne il secondo fattore (democrazia), se ne ravvisano i collegamenti considerando, per esempio, che il welfare, “(inteso come il

¹⁶ Niero M. cit in Neve E., op. cit.

complesso di aiuto e promozione offerto ai cittadini dalla sanità, dall'istruzione, dalla previdenza e dall'assistenza pubbliche) è stato il risultato più alto realizzato dalle democrazie europee”¹⁷

Questi presupposti mostrano quanto sia importante la parte di attuale dibattito in cui si interpreta il servizio sociale come “elemento centrale dei sistemi di welfare, inserito nelle criticità connesse ai processi di globalizzazione, direttamente coinvolto e influenzato dagli effetti delle teorie neoliberiste e del managerialismo”¹⁸.

Gui afferma che l'intervento professionale degli assistenti sociali, non emerge estemporaneo e solitario ma si genera entro forme organizzate di aiuto soggette agli orientamenti e alle turbolenze della politica”¹⁹ infatti, essendo innestata nel cosiddetto “welfare sociale”, la professione è legata sia al concetto di tridimensionalità che al ruolo ricoperto dal Codice Deontologico.

Per tridimensionalità del servizio sociale si intende la “peculiarità di intervento e ricerca che considera contemporaneamente tre oggetti d'attenzione migliorativa: l'esperienza personale; l'intreccio relazionale, comunitario, di contesto; l'organizzazione e la strutturazione di sistemi sociali d'aiuto che collocano il servizio sociale su un piano istituzionale

¹⁷ Devastato G., *Oltre la crisi. Quali sfide per il welfare dei soggetti*, Maggioli S.p.A., Santarcangelo di Romagna (RN), 2016

¹⁸ Diomede Canevini M. cit in Neve E. op cit.

¹⁹ Gui L. (in Campanini A., a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Ed. Carocci, Roma, 2014

e politico facendo sì che non sia estraibile dal tempo, dal luogo e dalle istituzioni entro cui si articola.

In Italia, la professione ha ottenuto dallo Stato il riconoscimento giuridico di professione ordinata nel 1983. Con questa legge sono stati anche istituiti degli enti pubblici non economici aventi il compito di amministrare la professione e tutelare i cittadini qualora si venissero a trovare nella condizione di richiederne l'intervento. Essi sono il Consiglio nazionale dell'Ordine degli assistenti sociali (CNOAS) e i consigli regionali. Il CNOAS tra le prime attività svolte, nel 1998 approvò il codice deontologico definito come *“lo strumento attraverso il quale il professionista si presenta alla società e contestualmente orienta e guida il professionista nelle scelte di comportamento, nel fornire i criteri per affrontare i dilemmi etici e deontologici, nel dare pregnanza etica alle azioni professionali”*. Il tema deontologico fu importante ancor prima dell'ottenimento dello stato giuridico di professione intellettuale infatti per la sua delibera ci si avvale della sperimentazione voluta dal congresso dell'Associazione Nazionale Assistenti Sociali nonché dei documenti dell'*International Federation of Social Workers (IFWS)*,

Nel nostro attuale ordinamento si pone molto riguardo alla responsabilità che consegue all'assunzione delle regole deontologiche delle specifiche professioni intellettuali ordinate. Come osserva Edda Samory *“La deontologia si conferma guida obbligata per le professioni che lo Stato ha riconosciuto per rispondere ai bisogni inalienabili dei cittadini”* perché essa è fondata sulla dimensione etica che si sostanzia nell'individuazione delle finalità generali della professione,

sulla loro origine valoriale e sui principi e fondamenti che sono stati fatti propri dalla professione stessa.

Il titolo secondo del codice deontologico dell'assistente sociale che è dedicato ai principi. all'articolo 6 stabilisce che il servizio sociale *“è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l'autonomia, la soggettività, la capacità di assunzione di responsabilità; li sostiene nel processo di cambiamento, nell' uso delle risorse proprie e della società nel prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e nel promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione”*.

La dimensione professionale, insieme a quella di disciplina, è evidente a livello internazionale. Pur con tutte le difficoltà di individuazione della *global definition* condivisa da tutti gli Stati membri degli organismi internazionali regionali, e nazionali, si afferma:

“Il servizio sociale è una professione basata sulla pratica e una disciplina accademica che promuove il cambiamento sociale e lo sviluppo, la coesione e l'emancipazione sociale, nonché la liberazione delle persone. Principi di giustizia sociale, diritti umani, responsabilità collettiva e rispetto delle diversità sono fondamentali per il servizio sociale. Sostenuto dalle teorie del servizio sociale, delle scienze sociali, umanistiche e dai

saperi indigeni, il servizio sociale coinvolge persone e strutture per affrontare le sfide della vita e per migliorarne il benessere”²⁰

1.3 Una professione attenta anche alla comunità

Il Titolo IV del Codice Deontologico si intitola “Responsabilità dell’assistente sociale nei confronti della società” ed è quella parte di Codice che, spostando lo sguardo dal singolo, mette in evidenza quanto il servizio sociale debba essere coinvolto nel sostegno di *“processi di uguaglianza e giustizia sociale, creare fiducia nelle persone con cui lavora e a dare visibilità e voce a chi non ne ha”* in primo luogo a livello della comunità locale²¹.

La dimensione locale è ben rappresentata dai concetti esposti nell’articolo 35 del codice in cui si legge: *“nelle diverse forme dell’esercizio della professione, l’assistente sociale non può prescindere da una precisa conoscenza della realtà socio-territoriale in cui opera e da una adeguata considerazione del contesto culturale e di valori, identificando le diversità e la molteplicità come una ricchezza da salvaguardare e da difendere, contrastando ogni tipo di discriminazione”*.

²⁰ Trad. ita a cura di A. Sicora, 2014. Cfr. vers. en in *Statement of Ethical Principles; Social Work*, 2018

²¹ Merlini F. in Filippini S., Bianchi E. (a cura di), *Le responsabilità professionali dell’assistente sociale*, Ed. Carocci, Roma, 2003

Da quanto sopra, si evince che nella vita professionale, a livello teorico-valoriale, ogni assistente sociale, qualunque sia il servizio pubblico o privato in cui è inserito, e qualunque sia il “taglio” dato alla professione (se svolta come libera professione) è tenuto a non perdere di vista né la dimensione individuale di cui al Titolo III, né quella territoriale.

La dimensione locale alla fine degli anni Quaranta del Novecento, in Italia, era il fondamento dell’azione degli assistenti sociali.

Il nostro paese, liberato dal fascismo e dalla guerra civile era segnato dalle drammatiche situazioni economiche, sociali, culturali dell’immediato periodo postbellico. Grazie ad alcuni personaggi tra i quali si cita (in modo assolutamente non esaustivo) Carlo Levi, Angela Zucconi, Adriano Olivetti, Danilo Dolci e (più avanti nel tempo) Goffredo Fofi, l’Italia iniziò la propria ricostruzione morale e materiale muovendosi concretamente verso gli istituti democratici.

In vari modi e forme si cercò di favorire la nascita ed il consolidamento del senso civico e la sensibilità verso il valore e la custodia del bene pubblico. Tutto ciò si incominciò a fare mettendo al centro del lavoro sociale il lavoro di comunità di cui gli assistenti sociali rappresentarono un braccio importante. Ma nel corso del tempo, qualcosa andò storto.

Da varie ricostruzioni storiche, emerge quello che alcuni hanno considerato come il problema politico per eccellenza: la pianificazione. Devastato, per esempio, racconta di un’Italia in fermento con una crescita economica improvvisa, veloce ma a macchia di leopardo a cui la classe dirigente non ha saputo dare

un indirizzo preciso. Alcune conseguenze di questa falla del sistema sono state lo spopolamento delle campagne e delle montagne a favore delle periferie urbane nonché l'aumento del divario tra il settentrione e il meridione del paese a cui si è risposto non con il potenziamento di politiche di sviluppo locale, ma con lo sdoganamento dei processi migratori interni che hanno segnato ancor più il divario tra Nord e Sud²².

Riferendosi al periodo precedente agli anni '70 –'80, spesso si descrive un servizio sociale giovane, attivo, in grado di portare avanti progetti sperimentali di lavoro comunitario tutt'altro che timidi e di elaborare un metodo proprio all'insegna dell'unitarietà.

In quegli anni, il servizio sociale è anche bisognoso di strutturarsi e di essere sostenuto.

La situazione ha fatto sì che il servizio sociale si è trovato a fare i conti con alcuni fenomeni complessi interni ed esterni tra cui: il mancato riconoscimento giuridico; la frammentarietà dei modelli formativi; la difficoltà di aggiornamento culturale interno; l'acquisizione di orientamenti teorici di matrice americana e l'egemonia della cultura anglosassone favoriti dalla presenza attiva dell'AAI (Amministrazione Aiuti Internazionali).

Una criticità importante è rappresentata dalle scelte politiche di stampo verticistico tendenti a non dar spazio al

²² Devastato G., *Lavoro sociale e azioni di comunità. Metodi e strategie per nuovi spazi comunitari nelle utopie concrete dei maestri e nelle riflessioni attuali*, Maggioli S.p.A., Santarcangelo di Romagna (RN), 2016

decentramento infatti occorre attendere gli anni '70 per l'inizio di una vera riforma dell'ordinamento le cui linee guida richiamano i principi professionali di riferimento del servizio sociale quali la programmazione e la gestione unitaria dei servizi, il decentramento e il sostegno della partecipazione.

A decorrere dagli anni Ottanta il sistema viene segnato dal tentativo dello Stato, nelle sue varie articolazioni istituzionali, di poter garantire da solo, a tutti i cittadini, un compiuto sistema di sicurezza sociale. È l'epoca del Welfare State che già dagli anni Novanta inizia a scontrarsi con i problemi della sfera pubblica e i processi di cambiamento in ambito sanitario per arrivare a trovarsi coinvolto in un progressivo allontanamento dalla programmazione e gestione unitaria dei servizi.

Quanto sopra trova un'esemplificazione nella sintetica descrizione di quanto è accaduto alla funzione di linea guida assunta dalla legge quadro 328/2000 rimasta soffocata dalla modifica del Titolo V della Costituzione. La legge costituzionale 3/2001, infatti, attribuendo alle Regioni la piena titolarità legislativa in materia di assistenza, svuota, di fatto, le linee direttrici della legge quadro rendendola inefficace²³.

La mancata programmazione puntuale della classe dirigente la quale non ha saputo delineare un disegno organico di accompagnamento dei cambiamenti economici e sociali del paese e i continui mutamenti di indirizzo politico e organizzativo già menzionati, fan intravedere la complessità in

²³ Tassinari A., (in Campanini A., a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Ed. Carocci, Roma, 2014

cui si è trovato il servizio sociale che si è strutturato anche in base agli impulsi di polivalenza e specializzazione ritenuti da alcuni un *“modo di sfuggire al lavoro di base sul territorio”* per dar prevalenza alla dimensione individuale della professione²⁴.

La situazione è stata aggravata dalla crisi economica e da tendenze neoliberali. Tutto ciò ha certamente influito sul comportamento dei singoli professionisti assistenti sociali che spesso hanno virato verso *“un’adesione acritica al cambiamento o, altre volte, con un comportamento difensivo anche solo di resistenza passiva”*²⁵.

Oggi per le professioni sociali si stanno accentuando i processi di burocratizzazione. Per effetto della tridimensionalità, il servizio sociale non è estraibile dal tempo, dal luogo e dalle istituzioni entro cui opera, quindi i professionisti devono imparare a lavorare affrontando quotidianamente elevati gradi di complessità ed incertezza.

Esiste la tendenza a trincerarsi dietro i tecnicismi per difendersi dalla realtà e dalle sue convulsioni. Inoltre, l’odierno clima culturale, sociale e politico i cui nomi principali sono *“smarrimento”, “confusione”* e *“rassegnazione”* non aiuta la professione ad assumere atteggiamenti propulsivi verso il cambiamento.

Anche se la situazione è oggettivamente difficile, in molti professionisti e studenti appassionati di servizio sociale, emerge chiara l’esigenza di riscoprire l’importanza del lavoro

²⁴ Bortoli B., cit in Tassinari A., op. cit.

²⁵ Tassinari A., op. cit.

sul territorio che spinge ad abbandonare gli atteggiamenti tipici delle professioni disabilitanti.

Chi scrive ritiene che questo lo si possa fare sia ancorandosi fortemente ai principi del codice deontologico che mettendo nella “borsa degli attrezzi” qualche buon manuale per uomini e donne impegnati/e quale, per esempio, “La Pedagogia degli oppressi” di Paulo Freire²⁶.

²⁶ Freire P., *La pedagogia degli oppressi*, Gruppo Abele ONLUS, ed. ita, 2014

2. Il cambiamento prospettico

“Il mio modo di interpretare il ruolo personale, sociale e professionale, mantiene il mondo così com’è o attiva un processo trasformativo?”²⁷

Questa è la domanda di base con cui si chiede al lettore di proseguire nella lettura di questo articolo perché è il presupposto personale dal quale è partita l’autrice nell’esplorazione del servizio sociale di comunità come possibile approccio operativo utile all’assistente sociale.

2.1 Precisazione terminologica

Il concetto “comunità” ha assunto, nella sfera delle politiche e del servizio sociale, definizioni diverse che spaziano da “luogo di appartenenza”, territorio geografico-amministrativo, zona sociale, ambito territoriale e luogo della

²⁷ Piccio G., *Confessioni tra cielo e terra*, Cittadella Editrice, Assisi (PG), 2018

concertazione e della pianificazione partecipata e co-costruita (L.328/2000), per giungere infine ad una rappresentazione comunitaria come forma espressiva a-spaziale che travalica i confini territoriali e che ha le sue fondamenta nelle relazioni sociali che intersecano individui e gruppi differenti attraverso molteplici reti, soprattutto a seguito del crescente utilizzo dei *social network*.

La maggior parte degli autori, nel corso dell'evoluzione degli studi sulla comunità, ha riconosciuto un ruolo rilevante alla dimensione territoriale. Per esempio, secondo la Scuola di Chicago, il concetto di comunità si sviluppa attorno a tre idee centrali: radicamento sul territorio, presenza di un'organizzazione sociale, interdipendenza tra i membri.²⁸

In questo lavoro, si usa la parola "comunità" secondo l'ottica spaziale appena descritta.

2.2 Definizione di servizio sociale di comunità

Il servizio sociale di comunità si può definire come *"l'insieme complesso di analisi, ricerca, progettazione, azione e strategia professionale che il servizio sociale adotta per concorrere allo sviluppo della comunità locale, utilizzando conoscenze, competenze e strumenti specifici e adattando le*

²⁸ Devastato G, *op. cit.*

proprie funzioni alle esigenze del territorio (s)oggetto di intervento. In tal senso, il servizio sociale di comunità promuove iniziative dedicate a una collettività, anziché ai singoli o alle famiglie, collega persone o gruppi tra loro per intraprendere azioni comuni utili a fronteggiare problemi, conflitti, e a sviluppare senso di appartenenza alla comunità e benessere sociale”²⁹.

La vastità di significati inclusi nella definizione, l’eterogeneità delle singole e (per ora) sperimentali esperienze concrete realizzate nel nostro Paese, le criticità che caratterizzano l’attuale società e il predominio della logica riparativa del welfare e nei servizi, mettono in luce la reale difficoltà incontrata dai professionisti assistenti sociali nell’ideazione e sviluppo di interventi concernenti il servizio sociale di comunità.

Questo cocktail incredibile di fattori non lascia alcuna speranza risolutoria, costringe ragionevolmente all’abbandono del mito di costruire normative, metodi, tecniche, pratiche e strutture capaci di dare ordine e stabilità.

Si abbraccia l’idea di dover “navigare” nella complessità, nella multidimensionalità affidandosi alla consapevolezza di Edgar Morin il quale evidenzia come la complessità implichi l’impossibilità di onniscienza.

È evidente come il professionista assistente sociale, trovandosi a dover fare i conti con l’inadeguatezza delle logiche

²⁹ Allegri E., (in Campanini A., a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Ed. Carocci, Roma, 2014

assistenziali e riparative che ancora prevalgono a livello normativo e organizzativo, spesso è travolto da spinte di burocratizzazione e impoverimento di competenze.

Chiamato in prima persona a tutelare il proprio mandato professionale, occorre che egli si munisca di qualcosa che, come il radar di una nave, gli dia la possibilità di vedere ciò che sta accadendo per assumere, di volta in volta, posizioni congrue alle situazioni.

Si ritiene che il servizio sociale di comunità, inteso come approccio operativo, porti ad un cambiamento concreto e radicale di prospettiva.

2.3 Alcuni elementi teorici generali di cambio di prospettiva

Per quel che concerne il cambiamento prospettico riconducibile al servizio sociale di comunità, il discorso deve necessariamente partire dalla considerazione che *“non basta saper sollecitare partecipazione ed inclusione sociale aspettando che si realizzino in modo spontaneo, occorre concretamente costruirle mediante processi, tecniche e strumenti”*³⁰ che, per il servizio sociale, fondano sull’unitarietà del metodo e orientano ad una prospettiva che eleva molte azioni già facenti parte del lavoro quotidiano degli assistenti

³⁰ Allegri E., Il servizio sociale di comunità, Carocci Faber, Roma, 2015

sociali da una logica riparativa, ad una logica di carattere preventivo, promozionale ed inclusivo; senza trascurare la dimensione della ricerca che, nel caso specifico, è principalmente riferita alla ricerca azione partecipata.

Gli elementi di servizio sociale di comunità ritenuti imprescindibili sono connessi a logiche tipiche del lavoro di comunità che, “nella sua formulazione più elementare, è quel processo tramite cui si aiutano le persone a migliorare le loro comunità di appartenenza attraverso iniziative collettive”³¹.

Questo porta a considerare che un primo passo concreto verso il cambiamento prospettico che riguarda il servizio sociale nel suo insieme, è quello di “iniziare ad assumere i riferimenti tipici della professione e della disciplina insieme al modello di sviluppo di comunità”.

All’interno del *continuum* entro cui si svolgono le pratiche di servizio sociale, al di là della macroscopica differenza esistente tra un intervento con la persona e un intervento comunitario, in generale, si può affermare che *“molte delle azioni professionali svolte dagli assistenti sociali riflettono un orientamento collettivo e perseguono obiettivi promozionali e di inclusione sociale”*.

È quindi comune sovrapporre concettualmente il “servizio sociale *nella* comunità” con il “servizio sociale *di* comunità” che in pratica si sostanzia nell’insieme di tutte le attività, anche svolte in tempi diversi, che si collocano sul

³¹ Twelvetrees A., *Il lavoro sociale di comunità – come costruire progetti partecipati*, Centro Studi Erikson S.p.a., Trento, 2015

continuum che va dall'intervento con il singolo a quello di sviluppo comunitario accumulati dall'assunzione di logiche lontane da quelle di stampo riparativo³².

2.4 Alcuni elementi soggettivi di cambiamento prospettico alla luce della riflessività professionale

Nella consapevolezza di un necessario cambiamento strutturale del sistema, i paragrafi che seguono, declinano alcuni elementi che riguardano il cambio soggettivo di prospettiva a cui auspica il professionista assistente sociale interessato a far guidare la propria azione professionale dal servizio sociale di comunità inteso come approccio operativo.

Si invita a cogliere la sfida che coraggiosamente porta ad affermare che per i singoli professionisti assistenti sociali, siano essi assunti alle dipendenze di un ente pubblico o privato, oppure che svolgano il lavoro in regime di libera professione, l'approccio derivante dal servizio sociale di comunità sia paragonabile ad un "radar navale" utile per navigare nella complessità oggettiva quotidiana.

In momento di ristrettezze e di smarrimento come quello attuale, il lavoro concreto si deve orientare

³² Allegri E., op. cit.

necessariamente verso la facilitazione di reti e la progettazione di interventi innovativi, piuttosto che di erogazione di prestazioni e servizi.

È a questo livello che Fargion si riferisce quando propone il concetto di “professionismo riflessivo” in cui, gli assistenti sociali, “nella consapevolezza della dimensione di incertezza della propria pratica, accettano che, per quanto ragionato e pensato, ogni intervento non può che essere un tentativo che troverà riscontri positivi o negativi solo nella sua messa in atto”³³.

La disponibilità soggettiva del professionista che è in grado di interrogare le proprie pratiche e le proprie visioni sulle situazioni, è il motore propulsivo verso la ricerca di nuovi orizzonti conoscitivi e prospettive del servizio sociale come quelle che si rivolgono alla collettività ossia verso tutti coloro che vivono, lavorano, “attraversano” o abitano un territorio.

Alzare lo sguardo dal “lavoro sul caso”

Uno dei modi concreti (certamente non l’unico) che porta ad alzare lo sguardo “dal lavoro sul caso” è quello di ampliare l’impegno conoscitivo, operativo e di ricerca. Per far questo è fondamentale il ruolo della formazione continua.

Occorre privilegiare percorsi formativi in grado di fornire metodologie attive di apprendimento che, per essere considerato tale, deve supportare la naturale capacità umana

³³ Fargion S., *op. cit.*

di “afferrare la sostanzialità dell’oggetto e disincentivare la memorizzazione meccanica del profilo dell’oggetto”³⁴.

Porre molta attenzione ai livelli di analisi delle situazioni

Sovente la quotidianità può spingere il professionista a percepire le proprie mansioni abituali come avulse dal sapere accademico. Sappiamo che questa percezione è fuorviante infatti chi ha avuto un tirocinante sa quanto sia di fondamentale importanza poterlo supportare nel faticoso compito di collegamento delle conoscenze teoriche con le abilità pratiche.

È quindi uno sforzo continuo del professionista quello di imparare, nel quotidiano, a sfruttare i punti di forza dell’unitarietà del metodo e della tridimensionalità del servizio sociale inserendo l’attenzione ai diversi livelli di analisi delle situazioni all’interno di una pratica riflessiva che non considera i modelli metodologici come “contenitori” di sequenze operative da compiere ma come una serie di domande logiche attraverso cui organizzare e dare sistematicità al pensiero sulle pratiche e sulle azioni³⁵.

Spesso nei momenti di formazione continua organizzati in seno ai corsi universitari, nel confronto su questa tematica si ragiona sull’importanza della supervisione intesa come processo finalizzato a promuovere un apprendimento attraverso la riflessione sull’esperienza.

Resistere alle spinte di burocratizzazione

³⁴ Freire P., *Pedagogia dell’autonomia*, Gruppo Abele, Torino, 2014

³⁵ Fargion S., *op. cit.*

Smettere di considerare la professione un contesto in cerca di confini ma interpretarla come *“la professione dei confini”*³⁶ i cui professionisti sono chiamati a resistere alle spinte di burocratizzazione e di svuotamento delle proprie funzioni assumendo un *“approccio conoscitivo e operativo attento a comprendere la complessità sociale e a lavorare con i diversi soggetti della comunità”*³⁷. In molti casi, colleghi assistenti sociali formano delle équipes mono-professionali in cui trovano presupposti e riferimenti di analisi della complessità sociale e di ampliamento delle proprie reti personali, indispensabili per un lavoro aperto alla comunità.

Assumere un’ottica multi-professionale ed interdisciplinare

Spesso ci si trova ad operare in organizzazioni in cui non sono riconosciuti né il ruolo professionale dell’assistente sociale né l’importanza dell’innovazione.

In tal caso, valorizzando le dimensioni del lavoro con singoli individui, famiglie e gruppi, ogni professionista riflessivo dovrebbe imparare a posizionarsi nel punto di contatto tra dimensione individuale e collettiva incrementando il lavoro di rete e assumendo un’ottica multiprofessionale e interdisciplinare.

Anche in questo caso è assolutamente fondamentale evitare l’isolamento e costruire collaborazioni con i colleghi. La collaborazione non la si deve intendere come “processo obbligato” per il fronteggiamento delle emergenze o delle

³⁶ Fargion S., *op. cit.*

³⁷ Allegri E., *op. cit.*

situazioni complesse ma come un'opportunità di scambio, di costruzione di visioni e di saperi "altri" e di empowerment.

Non sottovalutare la funzione politica del servizio sociale

Le professioni ordinate come quella degli assistenti sociali sono rappresentate dai relativi ordini.

L'ordine degli assistenti sociali ha natura giuridica di ente pubblico non economico ed è sottoposto alla vigilanza del Ministero della Giustizia. Esso si propone come espressione dell'intera comunità professionale quindi agisce sia a tutela degli iscritti sia a salvaguardia dei beneficiari delle prestazioni dei singoli professionisti.

Il Consiglio nazionale ha la funzione di promuovere e coordinare le attività degli Ordini regionali volti a promuovere la dignità e il prestigio della professione esprimendo anche pareri su questioni di carattere generale che interessino la professione stessa soprattutto quando incidono su scelte riguardanti le politiche sociali.

Come singoli iscritti, è importante continuare a monitorare le attività di questa dimensione professionale del servizio sociale, richiedendo un impegno costruttivo nel partecipare ai processi che influenzano le politiche sociali soprattutto quando queste rischiano di collidere con i valori che ispirano la professione.

2.5 Il principio di giustizia sociale

Le succitate tematiche potrebbero far scivolare nella retorica e nell'ideologismo.


Questa considerazione, avvertita anche in sede internazionale, è stata affrontata mettendo in relazione l'idea di giustizia sociale con la prospettiva etico-politica del servizio sociale in cui emerge la necessità e l'intenzione di generare e potenziare risorse collettive per perseguire i mandati di base del servizio sociale: cambiamento, coesione emancipazione sociale nonché *empowerment* e liberazione delle persone.

La giustizia sociale è uno dei temi cruciali su cui la disciplina accademica e la professione hanno assunto una chiara posizione infatti nella definizione internazionale approvata nel 2014 dalle associazioni IASSW (*International Association of Schools of Social Work*) e IFSW (*International Federation of Social Workers*) si legge:

“Principi di giustizia sociale, diritti umani, responsabilità collettiva e rispetto delle diversità sono fondamentali per il servizio sociale”³⁸.

Il servizio sociale di comunità nel suo insieme è quindi di fondamentale importanza perché “operare nel tessuto della comunità locale non è un'azione di ingegneria sociale, né, tanto meno, un progetto moralizzatore” ma, al contrario, è parte integrante della prospettiva etico-politica.

In esso vengono a distinguersi:

 “la pratica anti-oppressiva o antidiscriminatoria (mira al cambiamento socioculturale in vista di modificare gli

³⁸ http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_13127-9.pdf

atteggiamenti sociali negativi o svalutanti, presenti anche all'interno degli stessi servizi sociali, nei confronti di utenti o gruppi svantaggiati);

✿ l'*advocacy* (insieme di azioni nei confronti delle istituzioni o delle organizzazioni volte a rappresentare il punto di vista delle persone oppresse o che non hanno potere sulla propria vita per realizzare un fattivo trasferimento di potere);

✿ la *policy practice* (insieme delle attività che sono parte integrante dell'agire professionale degli assistenti sociali che mirano a influenzare lo sviluppo, la produzione legislativa, l'attuazione, la modifica o la conservazione delle politiche di welfare a livello organizzativo, locale, nazionale e internazionale)³⁹.

³⁹ Allegri E., *op. cit.*

3. Le logiche del lavoro di comunità

In precedenza, si è accennato al fatto che gli elementi di servizio sociale di comunità ritenuti imprescindibili, sono connessi a logiche tipiche del lavoro di comunità.

Le informazioni che seguiranno, lungi dall'essere esaustive, hanno come finalità quella di dare riferimenti concreti alle logiche di cui sopra per ampliare il senso dell'oggetto affinché i professionisti assistenti sociali possano disporre in modo personalizzato nella quotidianità lavorativa.

3.1 Il sentirsi comunità

Il lavoro di comunità considera il “senso di comunità” sia come obiettivo da perseguire che risorsa su cui contare. Si tratta dell'insieme dei sentimenti, convinzioni e percezioni che permettono alle persone di sentirsi parte di un tutto, importanti gli uni verso gli altri.

Questo comporta il ritenere che il soddisfacimento dei bisogni personali potrà avvenire in virtù di tale appartenenza.

Secondo McMillan e Chavis, ci sono quattro elementi chiave che costituiscono il senso di comunità: il senso di appartenenza, la connessione emotiva condivisa, il potere e l'integrazione-soddisfazione dei bisogni.

Il senso di appartenenza è la percezione di far parte di un tutto integrato. Si raggiunge attraverso l'attribuzione di confini fisici e tangibili o a valenza simbolica il cui ruolo è quello di far sì che si possa stabilire chi è dentro o fuori da una comunità. Tra i confini simbolici si possono citare i dialetti, alcuni elementi culinari come i piatti tipici, le narrazioni, i miti.

La connessione emotiva condivisa è il legame emotivo-affettivo che sussiste tra i membri della comunità. Essa è legata alla frequenza e alla qualità delle interazioni tra i soggetti, alla condivisione di momenti a forte valenza emotiva che aumentano i legami tra le persone, alla capacità di far fronte alle situazioni e alla condivisione di fini e ideali.

Il potere è inteso come possibilità di produrre, incidere o impedire cambiamenti da parte del singolo e della comunità verso l'ambiente esterno.

L'integrazione e la soddisfazione dei bisogni. Si può rappresentare come la percezione dei membri di una comunità del soddisfacimento di alcuni loro bisogni mediante l'accesso alle risorse fruibili in base all'appartenenza a quello spazio comunitario.

“Il sentirsi comunità non implica un sentimento definitivo e statico; piuttosto ha a che fare con la frequenza con cui tale sentimento viene sperimentato e con la sua intensità. Considerare la comunità dal punto di vista del «senso di comunità» serve a non dare per scontato che l’esistenza di una “comunità territoriale” sia implicitamente riconducibile all’esistenza di una «comunità-soggetto»”⁴⁰.

3.2 Il modello della competenza

Legato al “sentirsi comunità”, c’è il modello della competenza che mette in risalto le competenze insite nella comunità per farle risaltare e per lavorare in vista del loro sviluppo. Esso quindi esalta le capacità e le risorse di cui dispone la comunità che possono essere impiegate per la soluzione dei problemi comuni.

L’assunzione di tale modello da parte dell’operatore di comunità o da parte di un’istituzione che intende operare in tale ottica, implica necessariamente il non considerare le persone come oggetto dell’intervento (utenti, destinatari) ma come cittadini protagonisti con i quali intessere collaborazione *“in tutti i progetti in cui c’è bisogno di contare sulla*

⁴⁰ Devastato G., *op. cit.*

*partecipazione dei cittadini, questo è il salto paradigmatico che è necessario compiere*⁴¹.

3.3 La comunità come soggetto competente e attore sociale

Basandosi sul modello della competenza, non si può far altro che considerare la comunità come un soggetto competente che possiede un sapere e un saper fare, elementi preziosi per la risoluzione dei problemi quotidiani. In quest'ottica essa è anche un soggetto in grado di apprendere e quindi in grado di migliorare le proprie conoscenze, competenze e di ampliare i propri strumenti di azione.

La comunità, inoltre, è un soggetto di storia e di poteri. È sulle ceneri del suo passato (recente e remoto) che ha costruito la propria identità e cultura e, nel momento in cui la comunità partecipa alla formazione delle scelte che la riguardano, attraverso le istituzioni e i meccanismi democratici, essa è un soggetto politico con il potere di influenzare la sua stessa vita.

⁴¹ Martini E.R., Torti A., *Fare lavoro di comunità – riferimenti teorici e strumenti operativi*, Carocci, Roma, 2003

3.4. Il concetto di partecipazione (cenni)

Il lavoro di comunità implica la considerazione di una serie di elementi chiave quali, per esempio: il senso di appartenenza e responsabilità, competenza e potere individuale/collettivo, la questione della leadership.

Si ritiene che questi elementi abbiano come “connettore” principale il concetto di partecipazione sul quale ci si sofferma brevemente.

Esso è impiegato in svariati ambiti della vita sociale (salute, servizi, urbanistica, ...) e può assumere diverse sfumature. In generale se ne possono riscontrare tre significati principali:

- ✿ Prendere parte e socializzare - per esempio, partecipare ad una festa;
- ✿ Collaborare, contribuire con la propria azione a realizzare un’iniziativa, un servizio, ecc. - per esempio il volontariato;
- ✿ Poter contare e influire su processi decisionali”⁴².

Un primo aspetto rilevante ai fini della seguente trattazione è il collegamento esistente tra “partecipazione” e “approccio della competenza”.

Quando gli individui adottano strategie partecipative, le competenze di individui, gruppi e comunità possono essere messe in campo in modo realmente propulsivo se si riesce ad assumere un’ottica che non permetta la messa in rilievo di

⁴² Martini R., Botazzoli P. (2013), in Campanini A. (a cura di), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2014

eventuali carenze, mancanze, deficienze ma, al contrario, che parta dalla valorizzazione dei punti di forza degli individui, dei gruppi e delle comunità.

Altro elemento utile al discorso, si sostanzia nel fatto che noi esseri umani, per poter decidere di contribuire con la nostra azione ad una causa comune, abbiamo bisogno di “sentire” un senso di responsabilità verso quella questione.

In altre parole, “fare qualcosa per risolvere il problema, partecipandone, presuppone la «percezione del problema come proprio»”⁴³.

3.5. Il senso di appartenenza nei processi partecipativi

Il senso di appartenenza è un corroborante importante al fine della partecipazione.

In generale, fa sì che sorga il desiderio di investire proprie risorse per intraprendere azioni al fine di (per esempio) migliorare l’ambiente in cui si vive, si lavora; intervenire a sostegno di una causa; partecipare ad iniziative di soccorso/aiuto in caso di calamità avvenute in zone diverse da quelle in cui si vive o da quelle in cui si hanno degli affetti.

⁴³ Martini E.R., Torti A., *op. cit.*

In quest'ultimo caso, il sentirsi parte del genere umano e l'identificazione con i problemi altrui, sono elementi fondamentali per l'azione.

3.6. Alcuni aspetti salienti della partecipazione

In base alle modalità entro le quali si concretizzano azioni di tipo collettivo, è possibile distinguere alcuni aspetti della partecipazione.

In situazioni di conflitto, essa può essere finalizzata a far fare o impedire di fare qualcosa a qualcuno. In tal caso è definita "rivendicativa" perché sorge per rivendicare il rispetto di ciò che è ritenuto un proprio diritto. Temuta dalle istituzioni, questo tipo di partecipazione, di solito, ha come caratteristica quella di differenziare due macrogruppi: i "denunciati" e coloro (le amministrazioni) che "devono" risolvere i problemi denunciati.

La separazione di competenze tra cittadini e istituzioni è avvertita anche in quel tipo di partecipazione detta "organizzazione della domanda" il cui scopo è consultativo da parte delle istituzioni che, dando spazio ai cittadini per esprimere esigenze, problemi, proposte di soluzioni, aspirazioni, su un tema specifico, successivamente mettono in atto azioni il più possibile in linea con quanto espresso dalla

collettività coerentemente con risorse e obiettivi definiti dalle istituzioni stesse.

Quando, i cittadini si riuniscono per cercare risposte a problemi da loro stessi ritenuti importanti e si pongono non solo in una logica di denuncia ma di impegno nella ricerca e nella messa in atto di soluzioni, la partecipazione è di tipo collaborativo-negoziabile e mantiene come *focus* il senso di responsabilità e di potere collettivo.

Caratteristica di questa forma di partecipazione è la collaborazione tra cittadini e istituzioni per la ricerca e la messa in atto di soluzioni efficaci a problemi collettivi.

Indipendentemente da quanto sopra esposto, è ancora importante sottolineare che la partecipazione, se legata al sentirsi comunità e al modello della competenza, rinforza l'autostima.

Il senso di appartenenza, infatti, sostiene le caratteristiche positive dell'identità di ogni individuo.

Si pensi, per esempio, alla compensazione che può avvenire rispetto agli effetti negativi dell'etichettamento ossia a come il senso di appartenenza possa contribuire ad evitare l'interiorizzazione dello status deviante che spesso è il frutto di processi attraverso cui certi individui sono definiti tali da altri appartenenti alla stessa collettività⁴⁴.

⁴⁴ Scarcelli D., Vidoni Guidoni D., (a cura di), *Stranieri e disuguali – le disuguaglianze nei diritti e nelle condizioni di vita degli immigrati*, Il Mulino, Bologna, 2013

La partecipazione, inoltre, aumenta la percezione del potere individuale e collettivo e fa sì che ci sia assunzione di maggior controllo sulla propria vita.

Altro particolare degno di nota è che la partecipazione può essere un utile strumento di governo del disagio la cui percezione aumenta in modo direttamente proporzionale all'acquisizione di maggiore consapevolezza.

“Nel lavoro di comunità, la partecipazione ha sempre un duplice obiettivo: trovare la soluzione ad un problema e permettere un apprendimento”⁴⁵.

3.7. Conflitto, partecipazione e leadership

Si ritiene che i succitati brevi cenni sulla partecipazione, pur scalfendo solo superficialmente il complesso discorso circa l'eterogeneità e la complessità insite nel lavoro sociale comunitario, diano modo di citare due tra le molte importanti capacità che dovrebbero essere possedute da coloro che si occupano di “lavoro di comunità”: la capacità di valutazione dei rischi insiti in ogni processo di partecipazione e, la capacità di negoziazione.

⁴⁵ Martini E.R., Torti A., *op. cit.*

L'importanza di questi fattori è legata ad aspetti tipici dei processi partecipativi tra cui si segnala: il ruolo della critica e i rischi connessi alla partecipazione.

Da un lato, la critica è una funzione essenziale dei processi di partecipazione infatti Martini e Torti affermano che *“la legittimazione della sua espressione, soprattutto quando essa è negativa, sono indicatori dello spazio effettivamente riservato alla partecipazione”*

Dall'altro essa è uno degli strumenti che noi esseri umani impieghiamo per influenzare gli altri quindi, il posto e il ruolo assegnate nei processi partecipativi, divide le proposte di partecipazione dalla ricerca di consenso.

Conflitto

Uno dei rischi legati alla partecipazione è il conflitto che è chiaramente legato al ruolo della critica e al posto che riveste la negoziazione.

Conflitto e partecipazione sono, quindi, in stretto rapporto reciproco.

Oltre a quanto già evidenziato in materia di “partecipazione rivendicativa”, ogni processo partecipativo, basandosi sul confronto, sul diritto di critica e sulla reale emersione dei diversi interessi in gioco, aumenta esponenzialmente le probabilità di scontro ma, allo stesso tempo, può accrescere anche le opportunità per la sua gestione negoziale.

Nei processi partecipativi è importante saper gestire il conflitto in modo negoziale.

La gestione negoziale si ha quando nel gruppo di partecipanti emergono obiettivi e interessi autonomi, concorrenti e contrapposti tra loro che hanno la caratteristica di essere perseguiti solo attraverso il riconoscimento dello stato di dipendenza reciproca dei soggetti coinvolti e dell'impotenza di prevaricazione di un individuo su un altro.

Fischer e Ury nel già nel 1985 avevano riscontrato che attraverso la gestione della situazione negoziale, si potrebbe arrivare al consenso ossia, all'unanimità di soddisfazione da parte di tutti i partecipanti i quali giungono a considerare le azioni che intraprenderanno insieme, utili alla realizzazione dei propri autonomi obiettivi perché decise attraverso una lenta ed articolata costruzione di una soluzione completamente nuova e attenta alle esigenze di tutti, originale e diversa rispetto alle proprie idee e presupposti di partenza.

Leadership

Quanto sopra espresso, inoltre, porta a considerare brevemente il tema della leadership.

In altri ambiti essa potrebbe essere intesa come: il disporre di un leader da seguire; un processo spontaneo attivato da qualche cosiddetto "leader naturale" per affrontare qualche problema locale e specifico; il processo indotto dalle istituzioni per assicurarsi consenso e informazioni o per abbassare le resistenze rispetto a decisioni già assunte.

In quest'ultimo caso, il termine "leadership" è usato solo a livello di semantica simbolico-evocativa perché il fatto di attivare un processo per assicurarsi consenso e informazioni o per non avere dissensi in merito a decisioni assunte, è inquadrato nel primo gradino della "scala di partecipazione" di Arnstein in cui si parla di manipolazione.

La manipolazione secondo il lavoro di Arnstein è uno dei fattori attestanti l'assenza di partecipazione.

Nel lavoro di comunità "definiamo leadership il processo attraverso il quale si determina collettivamente la direzione dell'azione"⁴⁶.

La leadership, ancor prima del suo contenuto, si occupa della sua importanza e del suo senso.

Inoltre, è pertinente al tipo di rapporto da assumere nei confronti dell'autorità e implica un atteggiamento di fiducia e speranza.

3.8. Il ruolo del professionista di comunità

Il centro focale del processo partecipativo è la costituzione di un orientamento collettivo, attraverso percorsi

⁴⁶ Martini E.R., Torti A., *op. cit.*

di partecipazione e collaborazione tra gente comune, organismi istituzionali e di terzo settore.

In altre parole, potremmo dire che il primo *step* da raggiungere per collaborare è la definizione di una meta e che il professionista di comunità è un facilitatore di processo.

Il suo compito è quello di fare in modo che si formi un orientamento e che la direzione sia chiara e condivisa.

Il ruolo della gente comune nel processo di formazione delle decisioni pubbliche e soluzioni dei problemi collettivi può essere visto nell'ottica della "partecipazione attiva".

Quello delle istituzioni, si intreccia con il primo perché, l'ente locale, nei processi di partecipazione e collaborazione gioca un ruolo determinante in quanto è tenuto ad intraprendere azioni quali promozione, sostegno, facilitazione e coordinamento.

3.9. I leader naturali nel processo partecipativo

Parlare di processo di orientamento collettivo e leadership condivisa non deve far perdere di vista l'importanza dei leader locali, dei gruppi e delle associazioni presenti sul territorio.

In particolare, per il processo di orientamento collettivo, i leader naturali sono importanti perché sono di esempio agli altri, e hanno autorevolezza riconosciuta direttamente dalla gente (non sempre infatti chi ricopre un ruolo formale è anche riconosciuto come leader dai membri della comunità).

Quindi, nel lavoro di comunità, è fondamentale conoscere i leader naturali e sviluppare con loro una buona relazione reciproca.

I professionisti assistenti sociali e gli altri operatori di comunità possono ricevere, dai leader locali, informazioni sul territorio a loro diversamente precluse.

Dai loro tratti salienti è anche possibile cercare di apprendere utili elementi che integrano le competenze professionali come “l’immersione nella comunità” che, di fatto è la base per poter assolvere la funzione di “ponte” tra chi ne è escluso (per i motivi più disparati) e la comunità stessa.

3.10. Fattori irrinunciabili per chi fa lavoro di comunità

Le argomentazioni incluse negli assunti fondamentali del lavoro di comunità mettono in luce il motivo per cui, generalmente, chi fa lavoro di comunità, deve:

- rimanere consapevole che attivare un processo partecipativo comporta saper “mettere in conto” esiti non interamente prevedibili;
- restare realistico rispetto a che cosa ci si possa ragionevolmente attendere.

Quest’ultimo punto gioca un ruolo fondamentale in quanto evita di cadere in quel sottile tranello che Twelvetrees⁴⁷ addita tra le primarie cause di declino ed esaurimento dei progetti di lavoro di comunità: lo scoraggiamento generale causato dall’aver avuto aspettative non basate su un’analisi concreta della realtà in cui si sta operando e sul rapporto esistente tra “forza lavoro” a disposizione e obiettivi da raggiungere.

⁴⁷ Twelvetrees A., *op. cit.*

4. Conclusioni

Mantenendo come base il metodo unitario di servizio sociale, si ritiene che il professionismo riflessivo e il cambio di prospettiva offerto dal servizio sociale di comunità, possano condurre i professionisti assistenti sociali verso un “approccio operativo di comunità”.

Esso va al di là dell’ambito di lavoro o delle funzioni specifiche del singolo operatore in quanto offre un *setting* mentale attraverso il quale far cogliere occasioni di attivazione e di partecipazione.

In che modo?

Attingendo dagli assunti su cui si basano lavoro e servizio sociale di comunità e portandoli riflessivamente nella propria pratica professionale quotidiana.

Per esempio, è possibile assumere il modello della competenza durante tutto il processo di aiuto (o procedimento metodologico).

In questo modo si accede a letture di situazioni e contesti che offrono scenari diversi da quelli prospettati attraverso logiche di “mancanza” o di “deficienza”.

Si sposta concretamente il *focus* dai bisogni insoddisfatti e dalle relative azioni di carattere prestazionale – riparativo, alle competenze e qualità possedute arrivando a supportare, rafforzare e sviluppare competenze relazionali del singolo, direttamente nel suo contesto di vita.

Un altro esempio di come il “modello della competenza” sia estremamente utile, è il lavoro d'équipe nel quale è fondamentale lavorare impegnandosi sulla costruzione della fiducia reciproca.

Si tratta dunque:

- ❁ di guardare la ricerca, i metodi, gli elementi di metodo e gli strumenti operativi non come ad un insieme di regole e processi da applicare meccanicamente per gli scopi e negli ambiti in cui si sono generati, ma come possibilità di ripensamento delle proprie pratiche per l'attivazione di nuovi percorsi di fronteggiamento;
- ❁ di trovare nel qui e ora strategie utili per abbandonare le logiche riparative interpretando ogni azione posta in essere nel quotidiano come facente parte del *continuum* su cui si snodano tutte le attività professionali (dall'intervento con il singolo o con i gruppi fino ad arrivare a quello di sviluppo comunitario).

Bibliografia

Allegri E., *Il servizio sociale di comunità*, Carocci Faber, Roma, 2015

Allegri E., (in Campanini A., a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Ed. Carocci, Roma, 2014

Coraglia S., Garena G., *Complessità organizzazione sistema - mappe di orientamento servizi alla persona e alla comunità*, Maggioli Spa, Santarcangelo di Romagna, 2008

Corbetta P., *La ricerca sociale: metodologia e tecniche. I paradigmi di riferimento*, Il Mulino, Bologna, 2003

Dellavalle M. (in Campanini A., a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Ed. Carocci, Roma, 2014

Devastato G., *Lavoro sociale e azioni di comunità. Metodi e strategie per nuovi spazi comunitari nelle utopie concrete dei maestri e nelle riflessioni attuali*, Maggioli S.p.A., Santarcangelo di Romagna (RN), 2016

Devastato G., *Oltre la crisi. Quali sfide per il welfare dei soggetti*, Maggioli S.p.A., Santarcangelo di Romagna (RN), 2016

Diomede Canevini M., Neve E., (in Campanini A., a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Ed. Carocci, Roma, 2014

Enriquez E., 2006, cit. in Coraglia S., Garena G., *Complessità organizzazione sistema - mappe di orientamento servizi alla persona e alla comunità*, Maggioli Spa, Santarcangelo di Romagna, 2008

Fargion S., *Il metodo del servizio sociale. Riflessioni, casi e ricerche*, Ed. Carocci, Roma, 2013

Freire P., *La pedagogia degli oppressi*, Gruppo Abele ONLUS, ed. ita, 2014

Freire P., *Pedagogia dell'autonomia*, Gruppo Abele, Torino, 2014

Gui L. (in Campanini A., a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Ed. Carocci, Roma, 2014

Lerma M., *Metodo e tecniche del processo di aiuto*, Ed. Astrolabio, Roma, 1992

Martini E.R., Torti A., *Fare lavoro di comunità – riferimenti teorici e strumenti operativi*, Carocci, Roma, 2003

Martini R., Botazzoli P. (2013), in Campanini A. (a cura di), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2014

Merlini F. in Filippini S., Bianchi E. (a cura di), *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*, Ed. Carocci, Roma, 2003

Neve E., *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Ed. Carocci, Roma, 2008

Piccio G., *Confessioni tra cielo e terra*, Cittadella Editrice, Assisi (PG), 2018

Raineri M.L., *Linee guida e procedure di servizio sociale. Manuale ragionato per lo studio e la consultazione*, Ed. Erickson, Trento, 2013

Saraceno C., Naldini M., *Sociologia della famiglia*, Il Mulino, San Giovanni Persiceto (BO), 2013

Scarcelli D., Vidoni Guidoni D., (a cura di), *Stranieri e disuguali. Le disuguaglianze nei diritti e nelle condizioni di vita degli immigrati*, Il Mulino, Bologna, 2013

Tassinari A., (in Campanini A., a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Ed. Carocci, Roma, 2014

Toniolo Piva P., *I servizi alla persona. Manuale organizzativo*, Ed. Carocci, Roma, 2001

Twelvetrees A., *Il lavoro sociale di comunità – come costruire progetti partecipati*, Centro Studi Erikson S.p.a., Trento, 2015



Barbara Venturello

Welfare Community

Professionista esperta nella generazione di processi in grado di far emergere la consapevolezza del bisogno di partecipazione per il miglioramento dei contesti di vita (famiglie, gruppi sociali, condomini, frazioni, quartieri, aziende). Il suo apporto mette a sistema azioni in grado di tenere il focus sulle persone e sugli ambiti di vita e i contesti, in una logica di community development. Consulente, formatrice e facilitatrice di dinamiche di gruppo, utilizza un approccio di respiro sistemico-ecologico a carattere collettivo. Trova nei fondamenti teorici e metodologici del servizio sociale di comunità, nei principi del metodo pedagogico di Paulo Freire, nell'approccio di rete e in quello delle capability, gli elementi di base per la costruzione a qualsiasi titolo dei suoi interventi professionali. Lavora con enti pubblici e privati, enti di terzo settore, università, comuni, aziende, istituzioni scolastiche facilitandone la trasformazione culturale in vista di un ripensamento e progettazione dei propri servizi sulla base di prospettive preventive, promozionali ed inclusive proprie del welfare community. Assumendo la logica del contrasto delle solitudini involontarie e dell'isolamento, è convinta che la costruzione di un abitare basato sulla reciprocità e sulla collaborazione sia fondamentale per rispondere ad esigenze concrete di vita delle persone anziane, disabili o aventi qualche fragilità. Per questa ragione sta sperimentando pratiche di welfare condominiale in collaborazione con alcuni studi associati di amministrazione condominiale. Si occupa, inoltre, di consulenze individuali e di colloqui motivazionali di sostegno e orientamento al cambiamento di vita.