

L'integrazione possibile attraverso il lavoro di comunità

a cura di Claudia Treviso*

monografia

Sommario

Partendo dall'analisi dell'evoluzione registrata in questi ultimi dieci anni nel mondo dei servizi sociali, vengono evidenziati concetti ritenuti fondamentali per una visione adeguata alle attuali esigenze, sottolineando che partecipazione e collaborazione aumentano i livelli di sostenibilità delle iniziative, diminuendo i conflitti e abbattendo i costi gestionali. Alle affermazioni di principio segue la presentazione di una serie di progetti (relativi alle famiglie, alla formazione degli operatori, al coinvolgimento del territorio attraverso l'impegno delle persone disabili) che documentano l'ottica con la quale si affronta la crisi.

Lo scenario di crisi

Il nuovo millennio si è aperto con l'emanazione della Legge 328 «Legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali», la cui preparazione è stata preceduta da un periodo caratterizzato da intensi dibattiti. Dieci anni dopo gli stessi interventi e servizi sociali al centro di quella riforma sono fatti oggetto di drastici tagli nel più assoluto silenzio. La Legge 328/2000 aveva dato luogo a due anni di dibattiti in cui il mondo del sociale aveva

scoperto nuovi modi di pensare ai servizi e alle persone, fatto di alleanze, connessioni e progettualità territoriali.

Oggi il mondo dei servizi sociali è oggetto non più di attenzioni ma di tagli. Le cifre fanno impressione: il Fondo nazionale per le politiche sociali viene ridotto a 275 milioni di euro, solo tre anni prima tale fondo era il triplo; risulta completamente azzerato il Fondo per la non autosufficienza; ridimensionate del -71% le risorse destinate al Fondo per le politiche della famiglia; ridotto a cifra simbolica il Fondo per le politiche giovanili. Queste cifre rappresentano la testimonianza del fatto che questo Paese non vuole più fare le politiche sociali (Camarlinghi, 2011).

* Coordinatore Area disabilità, Cooperativa sociale «Margherita» onlus, Sandrigo (VI).

Questi tagli hanno avuto una forte ripercussione all'interno del nostro territorio e in particolare della nostra ULSS di riferimento (ULSS 6 di Vicenza-Veneto), incidendo sulle dinamiche in atto nei luoghi di costruzione del pensiero e dei servizi e sulle situazioni familiari e personali dei soggetti con disabilità. Spesso si assiste ad atteggiamenti difensivi con i quali ogni attore tenta di contenere i propri rischi. Il rischio di ritornare alla residenzialità a discapito della domiciliarità è elevato. La cittadinanza, e spesso gli stessi amministratori, poco sanno di quanto accade nei Tavoli di lavoro dedicati alla disabilità.

Il ricorso a riferimenti legislativi, come la Legge Regionale 22 del 2002, spesso diviene un ostacolo per il fiorire di nuove sperimentazioni e innovazioni ma, in alcuni casi, diventa garanzia di qualità laddove mancano i controlli. Gli Enti Gestori oggi sono chiamati a progettare in questo clima e a innovare nel ridotto spazio tra l'applicazione di un requisito e l'altro. Tutto questo avviene nel silenzio, in un clima in cui prevale una sorta di rassegnazione.

La cornice teorica di riferimento: partecipazione, governance e lavoro di comunità. Nonostante questo scenario di crisi, si aprono nuove opportunità per restituire vitalità alle relazioni sociali, culturali ed economiche. Proprio coloro che sono feriti da questa crisi possono aprire una nuova stagione di mutualità radicata nell'idea di cittadinanza. La cooperativa, infatti, attraverso i propri servizi e progetti sostiene i processi di partecipazione e di esercizio di cittadinanza attiva.

Ogni evento partecipativo vede i cittadini disponibili a interagire con le istituzioni locali che sanno di non avere la risposta a molti dei problemi che emergono. La partecipazione ha un valore intrinseco per ogni democrazia forte e sana, in quanto sollecita un discorso pubblico concernente questioni importanti per la vita di una comunità e in questo risiede l'essenza stessa del governo del popolo.

Coltivare la partecipazione significa investire in un'idea espansiva della cittadinanza, consentendo di ampliare la sfera di influenza dentro la quale le persone possono operare scelte consapevoli. Questa dinamica evidenzia il carattere strumentale della partecipazione poiché, favorendo il dibattito pubblico e la corresponsabilità sociale, migliora le probabilità di successo delle azioni.

La partecipazione può risolvere conflitti già presenti ma anche generarne di nuovi per i quali è necessario allestire dispositivi (legislativi, psicologici, organizzativi) in grado di riconoscerli e trasformarli in modo costruttivo. Questo presuppone una buona capacità di dialogare con le parti in causa e predisporre i luoghi deputati alla costruzione di tali dispositivi.

La partecipazione è qualcosa che si agisce ed è in questa *dimensione pratica e situata* che si trova la sua forza rigeneratrice. Si tratta di una competenza sociale che si costruisce attraverso la sperimentazione pratica. Le persone non partecipano tutte allo stesso modo e non esiste un modo «giusto» di partecipare: è una vicenda pluralistica la cui profondità dipende dalla capacità di riconoscere e valorizzare le diversità presenti.

La *governance* è un approccio caratterizzato da una compartecipazione plurima di istituzioni e attori sociali, che consente di affrontare con maggiore efficacia quei problemi la cui complessità richiede la messa in campo di azioni congiunte. Il concetto di governance può essere visto come il tentativo di riconfigurare la relazione pubblico-privato nell'ambito di una comune strategia d'intervento che li vede entrambi impegnati nella risoluzione di compiti di interesse collettivo.

Ma la risposta ai bisogni sociali non può arrivare soltanto dal rapporto tra pubblico e privato; qui entra in campo il concetto di *comunità*. Le società contemporanee, infatti, hanno bisogno di un valido settore pubblico,

un privato efficiente, una società civile dinamica e una cittadinanza attiva.

In questo scenario la collaborazione risulta essere una condizione di governance efficace. Non si tratta solo di limitarsi ad «aprire la porta» ai settori della società civile: la vera sfida, infatti, è rintracciare e coinvolgere segmenti sociali distanti, deboli e meno rappresentativi. *Aprirsi* vuol dire ottenere una gamma più ampia di punti di vista. L'inclusione di diversi attori consente una conoscenza aggiornata di bisogni e competenze delle comunità locali, progettazioni mirate e una più ampia mobilitazione di risorse.

Il concetto di «attivazione» occupa uno spazio crescente e rimanda a un ruolo attivo degli utenti e a una funzione promozionale dei servizi stessi, chiamati ad accompagnare i cittadini verso l'autonomia. L'attivazione diviene «capacitazione», ossia assunzione di un ruolo attivo da parte dei soggetti deboli. Significa muoversi in una prospettiva di sviluppo delle capacità di scelta e di azione presenti nella persona, da individuare e costruire con lei. Dal punto di vista organizzativo tutto ciò si traduce in *coprogettazione* di politiche, servizi, programmi, avvalendosi di un ampio spettro di idee e risorse, che vanno oltre il contributo delle amministrazioni.

Partecipazione e collaborazione aumentano i livelli di sostenibilità delle iniziative, diminuendo i conflitti e abbattendo i costi gestionali. L'aspetto più innovativo della collaborazione deriva dalla capacità di coniugare in modo equilibrato conoscenze scientifiche e sapere locale. È importante dunque che le informazioni di contenuto tecnico vengano comunicate in modo accessibile e che si valorizzi l'esperienza diretta delle persone coinvolte nel problema. I processi partecipativi e collaborativi attivano e sviluppano il capitale sociale di una comunità. Partecipazione e collaborazione si declinano in un «agire coordinato» tra i soggetti che danno e

ricevono fiducia e costruiscono legami sociali, che rappresentano ingredienti fondamentali della riproduzione del capitale sociale, la vera chiave che apre la porta della democrazia.

L'esperienza concreta

Il percorso teorico e formativo sul lavoro di comunità, svolto sotto la guida di Ennio Ripamonti (psicosociologo e formatore, Docente presso la Facoltà di Scienze della formazione dell'Università Cattolica di Milano), si traduce in diverse azioni messe in atto nel corso degli ultimi anni dall'area disabilità della cooperativa «Margherita» nei confronti dei differenti soggetti portatori di interesse nell'ambito della disabilità.

L'area disabilità di «Margherita» è composta dal «Caleido» (centro diurno per persone con disabilità), dal «Servizio di sostegno domiciliare in ambito familiare» (SDD), dall'«Agenzia Territoriale» (servizio per l'attivazione di progetti di integrazione sociale e lavorativa) e «Diversanno» (servizio per il tempo libero).

Le famiglie delle persone con disabilità

Sono stati attivati percorsi di coinvolgimento delle famiglie dei destinatari degli interventi. Inizialmente il coinvolgimento dei familiari era legato principalmente alla condivisione del Progetto Personalizzato, alla partecipazione alle Assemblee familiari convocate tre volte all'anno e a qualche attività di cooperativa. Attualmente i familiari hanno la possibilità di «toccare con mano» la quotidianità dei servizi partecipando a momenti di apertura di questi ultimi e di orientare i progetti personalizzati sulla base di esigenze del proprio congiunto e della famiglia stessa.

La cooperativa inoltre ha sostenuto un gruppo di familiari di utenti di diversi ser-

vizi nella costituzione di un'associazione. Il supporto dell'area disabilità si è tradotto non solo nella messa a disposizione di locali e strumenti utili alla vita associativa, ma anche in un concreto sostegno tecnico nell'attivazione del percorso burocratico/amministrativo. A oggi l'Associazione familiari persone disabili opera attivamente sia in autonomia, offrendo momenti formativi e informativi per i familiari delle persone disabili, sia in collaborazione con la cooperativa, realizzando eventi di diffusione delle buone prassi e di integrazione sociale.

Il territorio

Il percorso di formazione sul lavoro di comunità si traduce in un forte impegno da parte della cooperativa «Margherita»: sono stati sviluppati percorsi e azioni volti a favorire la collaborazione con enti, associazioni, altre cooperative e familiari delle persone con disabilità. La scelta di attivare il territorio si traduce nella necessità di coniugare le esigenze dei vari contesti e delle varie realtà del territorio con gli obiettivi educativi dei singoli utenti e con le loro peculiari caratteristiche personali.

A oggi l'Agenzia territoriale sostiene 14 utenti in percorsi di integrazione sociale in ambiti di normalità: case di riposo, scuole, vivai, aziende agricole, grazie all'azione di sostegno degli educatori, possono contare sul contributo attivo delle persone con disabilità. Gli educatori in questo caso sono «mediatori» (Canevaro, 2008): essi danno sia un sostegno sia alle persone che nella quotidianità incontrano le persone con disabilità sia alle persone con disabilità stesse.

Tale intervento prevede un iniziale periodo intensivo di affiancamento in cui l'educatore sostiene quotidianamente la persona con disabilità nell'apprendimento di mansioni occupazionali e di abilità relazionali nei confronti dei referenti di contesto. Tale intervento

viene diminuito fino a scomparire e a divenire un momento di confronto e supervisione da parte degli educatori.

L'area disabilità collabora attivamente con le scuole nella costruzione di percorsi di sensibilizzazione alla diversità e al riciclo della carta. Annualmente un gruppo di 8 utenti del centro diurno incontra circa 180 bambini delle scuole primarie in qualità di «esperti» della lavorazione della carta riciclata.

Tale attività inoltre viene utilizzata per l'incontro con circa 50 ragazzi della parrocchia che si avvicinano al sacramento della Cresima e di singole persone che scelgono di utilizzare la carta riciclata per gli eventi importanti della propria vita (matrimoni, comunioni, battesimi, ecc.). Sono gli utenti stessi che accolgono le persone esterne nel momento della raccolta degli ordini e che spiegano il percorso della costruzione di biglietti e buste. Le persone che entrano nei nostri servizi possono «toccare con mano» l'autonomia possibile anche nella gravità. Questo per noi rappresenta un primo fondamentale passaggio per la contaminazione tra i servizi e il contesto esterno.

Gli operatori e gli educatori che operano nei contesti familiari, oltre a offrire alla famiglia momenti di sollievo, attivano percorsi di integrazione nel territorio di appartenenza favorendo la partecipazione a gruppi di pari, ad attività sportive e di tempo libero, all'attivazione di autonomie personali e sociali che favoriscono l'integrazione. Questo lavoro spesso è quello meno riconosciuto: è più facile riconoscere e quantificare gli interventi di tipo assistenziale che quelli di natura educativa.

«Diversanno» si occupa dell'attivazione di percorsi di integrazione sociale favorendo il nascere di iniziative legate alle passioni, agli interessi e alla voglia di condivisione. Le attività che vengono realizzate da questo servizio sono aperte a tutti, disabili e non, e sono di diversa natura: corsi di pittura; gite

in montagna realizzate in collaborazione con il CAI; corsi di biodanza; corsi di nuoto; visite culturali a musei, teatri, città d'arte.

L'ultimo progetto realizzato da questo servizio è un corso integrato di tennis tavolo, che nasce proprio dall'attivazione di diversi soggetti del territorio sulla base delle disponibilità e delle competenze di ciascuno e vede coinvolti: istruttori/volontari esperti, parrocchia, ragazzi delle scuole secondarie di primo grado, genitori, persone con disabilità, minori in situazioni di disagio.

Gli operatori/educatori

Nonostante la forte crisi economica, la cooperativa «Margherita» continua a sostenere azioni formative a favore dei soci. L'Assemblea dei soci nel corso dello scorso anno ha riconosciuto come elemento irrinunciabile di qualità l'azione formativa, di supervisione e di lavoro di équipe che si svolge all'interno dei servizi. La modalità partecipata di costruzione degli eventi, dei servizi e dei progetti di cooperativa è lo specchio della scelta metodologica operata nei confronti del territorio: ognuno mette in rete le proprie passioni e abilità.

Nuova committenza

Attivare percorsi di integrazione all'interno dei servizi però non è sufficiente per far fronte alla scarsità di risorse. È per questo che, attraverso diverse strategie, la cooperativa «Margherita» sta cercando di trovare nuovi committenti all'interno del territorio. Questo da una parte si traduce nella nascita di progetti finanziati direttamente dalle famiglie che li richiedono e dall'altra si concretizza nel tentativo di coprogettare i servizi con i diversi portatori di interesse.

Ad esempio, nel follow-up del progetto di sostegno in ambito domiciliare sono stati coinvolti familiari, utenti, rappresentanti

del Distretto e del Servizio disabili della provincia di Vicenza, oltre agli operatori del servizio e ai coordinatori della cooperativa. Questo modo di verificare per riprogettare seguendo le considerazioni dei diversi attori è sicuramente più faticoso e difficile di una progettazione interna basata su logiche «di mercato» ma garantisce l'attenzione ai bisogni reali delle famiglie e degli utenti, la collaborazione e l'attivazione di nuove risorse non necessariamente economiche.

For all

Una grande spinta motivazionale alla ricerca di nuovi modelli di riferimento si sta concretizzando nella partecipazione da parte di rappresentanti dell'area disabilità al percorso di «Libero accesso», gara/concorso promossa annualmente da Confartigianato in collaborazione con Design for all Italia.

«Libero accesso» coinvolge: imprenditori, architetti, designer e rappresentanze sociali. Tutti gli attori coinvolti, ciascuno con il proprio *know-how* e punto di vista, collaborano per la realizzazione di prodotti innovativi e sostenibili, con elevate potenzialità di successo di mercato e con benefici per tutti.

La partecipazione a «Libero accesso» ha permesso all'area disabilità di cambiare ottica, di passare dalla visione degli ausili, del sostegno speciale, a qualcosa che è concepito per il beneficio di ogni persona. Si tratta di un processo culturale innovativo che fa emergere la necessità di riferirsi anche a coloro che non sono «addetti ai lavori». Per rispondere a bisogni speciali non sempre servono risposte speciali ma normali!

Un esempio di «grass-rooted»

Il forte orientamento al «lavoro di comunità» rappresenta la risposta di «Margherita»

non solo alla crisi economica ma anche a quella del tradizionale modello di *Welfare State*. La sussidiarietà è un'alternativa al tradizionale sistema di welfare fondato sul ruolo prevalente dello Stato nel garantire i diritti di cittadinanza e l'offerta dei servizi alla persona.

Attivare risorse diverse da quelle pubbliche, pur restando nell'ottica di affiancare e non sostituire il servizio pubblico, rappresenta a oggi l'unica via praticabile per rispondere ai bisogni emergenti delle persone con disabilità del territorio e per mantenere alta l'attenzione ai temi dell'integrazione sociale che in questo clima di difficoltà economica e culturale rischia di svanire.

Andrea Paci, professore ordinario di Economia e Gestione delle Imprese presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Firenze, cita la cooperativa «Margherita» come un esempio *grass-rooted*.

L'azione della cooperativa ha un forte orientamento all'azione territoriale, assumendo il metodo della progettazione degli interventi come strumento non solo di gestione dei servizi ma anche di promozione della consapevolezza e della conoscenza dei bisogni da parte della comunità locale. La costruzione di una rete di riferimento risponde quindi al bisogno fondamentale di responsabilizzare la comunità rispetto ai problemi, stimolando la partecipazione dei cittadini e ascoltando tutte le istanze utili alla costruzione di politiche sociali adeguate ed efficienti.

La nascita dal basso, un'offerta di servizi aggiuntiva, la sostenibilità, la capacità di

innovazione e la messa in atto di un nuovo modello di relazioni industriali sono state indicate come le caratteristiche di maggior valore delle cooperative sociali nel caso italiano.

Sulla base di questi criteri possiamo riconoscere nella cooperativa «Margherita» un'esperienza particolarmente rappresentativa della potenzialità di queste realtà imprenditoriali e del loro possibile contributo alla costruzione di un nuovo modello di welfare fondato sulla sussidiarietà (Paci, 2010).

Bibliografia

- Borzaga C. (2009), *Le Lezioni della cooperazione sociale*. In C. Borzaga e F. Zandonai (a cura di), *L'impresa sociale in Italia*, Roma, Donzelli.
- Camarlinghi R. (2011), *Perché abbiamo bisogno di un welfare dei servizi*, intervista a Nerina Dirindin, «Animazione sociale», n. 252, aprile 2011.
- Canevaro A. (2008), *Pietre che affiorano*, Trento, Erickson.
- Misiani A. (s.i.d.), *Finanziaria 2011: fine delle politiche sociali?*, <http://antoniomisiani.myblog.it/media/02/02/1177770756.pdf>.
- Paci A. (2010), *Modificazione dei bisogni sociali e domanda di welfare: la via della sussidiarietà*, «Economia dei Servizi», anno V, n. 1, gennaio-aprile 2010.
- Ripamonti E. (2006), *Sviluppo di comunità e progettazione partecipata*, «Skill», vol. 31, pp. 1-13.
- Ripamonti E. (2011), *Gli apprendimenti sociali in gioco nel partecipare*, «Animazione sociale», n. 256, ottobre 2011.
- Vernò F. (2007), *Lo Sviluppo del welfare di comunità*, Roma, Carocci Faber.

Abstract

The concepts considered to be fundamental to give an adequate view of current needs are highlighted, starting from an analysis of the development recorded during the last ten years in the social services sector, emphasizing that participation and collaboration increase the levels of sustainability of the initiatives, by decreasing conflicts and reducing management costs. The statements of principle are followed by the presentation of a series of projects (related to families, training the operators, involvement of the territory through the commitment of disabled persons) which document the approach adopted to address the crisis.