

Cos'è davvero il community social work

Fabio Folgheraiter
Università Cattolica di Milano

Storicamente il *community social work* (il *Lavoro sociale di comunità*) è il famoso terzo filone del mestiere degli operatori sociali, quello che si propone di affrontare situazioni di disagio sociale «all'ingrosso», per così dire. Le fragilità sono viste in capo a *comunità* intere, da intendersi sia come *territori specifici* (comunità locali: quartieri, paesi, piccole città), sia come ideali connessioni tra preoccupati «di qualche cosa» (*comunità d'interesse*) (Mayo, 2002). Non parliamo perciò di interventi «uno a uno» su singoli *issues* (lavoro di caso – *casework*), né di interventi chiusi entro i confini di piccoli gruppi (lavoro di gruppo – *groupwork*). Ci riferiamo ad *azioni* professionali di seconda istanza, vale a dire ad azioni *lievitanti*, che si prefiggono di smuovere a loro volta un'azione sociale sottostante di *portata collettiva*. In realtà vediamo un'articolazione del processo in almeno tre gradi: a) il darsi da fare indiretto di un esperto *facilitatore* o *guida relazionale* che catalizza e/o sostiene; b) il darsi da fare diretto di una certa «pluralità» di appartenenti a una data comunità (un gruppo-guida o una cabina di regia, ecc.) che c) aiutano una pluralità ancora più ampia di concittadini ad attivarsi per risolvere problemi comuni, così che poi a cascata possano ricevere benefici potenziali tutti quanti indistintamente, vale a dire la comunità intera, anche quelle componenti che (inevitabilmente) non hanno potuto o voluto coinvolgersi (Folgheraiter, 2011; 2016).

Questo genere arioso di lavoro è ora evocato e praticato con più decisione da parte dei servizi sociali italiani, rispetto a qualche decennio fa. Tanti *bandi* delle Fondazioni prescrivono pratiche orientate grosso modo in tale direzione, influenzando l'agire di molta parte del Terzo settore e così pure delle stesse Amministrazioni, costrette a reperire anch'esse fondi esterni per avviare azioni innovative o riorganizzazioni sistemiche di larga portata. Non sono solo necessità opportunistiche peraltro a spingere verso il Lavoro sociale di comunità. Davvero ormai si pensa che occorre alzare il tiro e investire le scarse risorse professionali appunto in un'azione «molare» piuttosto che «molecolare», un'azione «avvolgente» i problemi singoli piuttosto che mirata a tamponarli uno a uno. Siccome non si riesce più (a causa della crisi, dei tagli di spesa pubblica, ecc.) a rincorrere le innumerevoli contingenze *ex post*, i dirigenti e gli operatori più avveduti sentono che è venuto il tempo di osare, di lasciare il certo per l'incerto e seriamente considerano strade alternative, seppur più nebulose e in-

definite, *di livello meso/macro*. Si pensa: non riusciamo ad aprire migliaia di ombrelli singoli se piove? Allora proviamo a stendere un telone che copra il maggior numero possibile di beneficiari.

Il ragionamento fila, ma varie questioni vanno discusse. Astrattamente, e pure romanticamente, vagheggiare la comunità come fuoriuscita dalla crisi dei welfare istituzionali non è una teoria strampalata. Tante suggestioni sociologiche, a metà tra scienza e giornalismo d'intrattenimento, ce ne inducono pure «la voglia» (Bauman, 2001). Le perplessità invece sorgono quando infine si pongono i piedi per terra. Quale è il problema? Il problema è che molte, forse troppe, improvvisate implementazioni (anche istituzionali) di questa filosofia, in varie zone d'Italia, si sono rivoltate contro i promotori e hanno fatto flop. Dopo aver suonato la grancassa di tanti proclami baldanzosi, dopo aver magari in parte scombussolato organizzativamente gli assetti dei vecchi welfare già in essere (vecchi e logori sì, ma pur sempre in vita), i politici, gli amministratori, i progettisti e gli eventuali consulenti scoprono spesso di aver alzato molta polvere e di aver prodotto qualcosa che sfugge tra le dita.

Ovviamente conosciamo anche tante sperimentazioni di community social work sobrie, prudenti e pure molto efficaci, e proprio questo è il punto: nell'attivazione comunitaria le cose non funzionano a chiacchiere. Funzionano se si trova un bandolo.

L'essenza del community work

Sono maturi i tempi per dimostrare finalmente che la tensione a sanare il «tutto», rispetto a combattere analiticamente i singoli mali, non sia un'altra delle tante *hubrys* moderne che ci hanno afflitto nei decenni euforici del primo welfare state. Noi qui azzardiamo a dire che, per varie ragioni, quell'intuizione sembra avere, a nostro avviso, buone basi razionali, e pure ragionevoli.

Che cosa, in essenza, ci rassicura che il community work sia praticabile?

Intanto il lavoro di comunità non è, in realtà, come si dice spesso, e come noi stessi abbiamo lasciato intendere più sopra, «contrapposibile» al «lavoro di caso» e al «lavoro di gruppo». Non è un lavorare «altro» rispetto al social work tradizionale. Non è una variante un po' eccentrica rispetto alle pratiche convenzionali. Potremmo dire così: tutto il Lavoro sociale, per definizione, è in ultimo, a ben vedere, *lavoro di comunità*. Ogni azione di social work presuppone la *comunità come materia prima* della cura e sempre si prefigge di ottenere — oltre ai singoli risultati *funzionali* attesi: assistenziali o clinici o riabilitativi o animativi, ecc. — un rafforzamento di quella stessa comunità *at large*.

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

Poniamo pure che io arbitrariamente fissi la mia preoccupazione su una singola persona — il classico utente. Se io sono un operatore sociale, e non un operatore clinico, subito dovrei comunque *allargare la cerchia delle preoccupazioni e delle buone*

disponibilità attorno a lui. Cercherei cioè di rafforzare un microcontesto comunitario di cura. La logica classica della *community care* va in questa direzione: assistere i singoli sollecitando «incrementi» di *calore* e di *razionalità* comunitaria, aumentando l'*attenzione* e la *responsività* di ciascuno per ciascun altro.

Ancora meglio si capisce questo discorso se pensiamo al *groupwork*. Quando lavoriamo per costituire un gruppo di mutuo aiuto, ad esempio, che cosa facciamo se non catalizzare una microcomunità a partire da persone inizialmente isolate e sole, potenzialmente capaci di intendersi però grazie al comune problema? All'interno di un gruppo di auto/mutuo aiuto vediamo crearsi una comunità. Esattamente questo *esserci l'uno per l'altro* è la «terapia». Il potere deriva dallo stringersi assieme, dal sentirsi in sintonia con persone amiche e dal cooperare, si traduce naturalmente in benessere del più pregiato (che gli anglofili per non sbagliare chiamano *well being*).

Nulla di nuovo ovviamente. Il *potere della comunanza* (il *valore del capitale sociale*) ci è dato dall'inizio della storia dell'umanità — Kropotkin *docet* (1955). Per sua natura tuttavia il *potere del sociale* tende a sfuggirci. Lo diamo per scontato, essendo disposto sullo sfondo del nostro vivere. È un po' come il sistema immunitario: è il massimo determinante della nostra salute, ma chi si accorge del suo lavoro?

Questione di metodologia

Vi sono quindi buone ragioni per darci finalità «aggregate». Non è sciocco pensare che è possibile mettere assieme le persone e farle stare bene assieme e non soltanto isolarle e colpirle una a una con le nostre terapie. Detto questo, dobbiamo però, subito dopo, tornare con i piedi per terra e chiederci: abbiamo davvero a disposizione gli strumenti metodologici e tecnici (diciamo così) che ci consentono appunto di *manovrare olisticamente* le cose sociali/esistenziali? Manovrarle nel corretto modo e con la corretta sensibilità, s'intende, altrimenti esse s'innervosiscono e ci si rivoltano contro, arrabbiate per la nostra presunzione.

Sarebbe come se noi avessimo a disposizione un grosso autobus e ci entusiasmassimo all'evidenza che con quel mezzo possiamo trasportare di qua e di là, in un colpo solo, molta più gente: l'idea è giusta e l'entusiasmo è fondato. Subito dopo mi devo chiedere tuttavia se ho la patente di «tipo E»! Ho davvero le competenze per guidare un bestione di quel genere?

Manovrare le cose umane, dicevamo. La difficoltà deriva dal fatto che manovrare «il sociale» vorrebbe dire: non manovrarlo di fatto! O meglio, vuol dire: *manovrarlo e non manovrarlo* al contempo. Anzi di più: *manovrarlo e lasciarsi manovrare da esso*, per quel che è lecito e opportuno che sia.

Troviamo dentro queste parole il nucleo concettuale del *Relational Social Work* (Folgheraiter, 1998; 2011), il Metodo che abbiamo in questi anni dedotto dagli insegnamenti di Pierpaolo Donati (1991). Parliamo del principio di *reciprocità*, una reciprocità che dai *social workers* deve essere per forza intesa in senso profondo e radicale. Muovendoci sulle basi di questo Metodo, noi possiamo elaborare dei ragionamenti professionali profondi e pervasivi, che riguardano vari livelli di *capa-*

bilities: quelle del campo (*fieldwork*), ma anche quelle manageriali e del cosiddetto *policy making*.

Il principio della *reciprocità* (intendendo reciprocità tra persone umane in carne ed ossa) ci consente tra l'altro di distinguere il piano astrattamente statistico della Sociologia da quello metodologico e «reale» del Social work (Folgheraiter, 2016). Ci soffermiamo un attimo su questo punto. Siamo dentro una logica sociologica quando, ad esempio, denunciando che la società è liquida, che le persone sono «sole e insicure» entro società sempre più disgregate, addirittura che la comunità non esiste più, e così via. Tutto questo «pianto» ha senz'altro un senso sul piano statistico e storico-comparato: è senz'altro vero affermare, dati alla mano, che i nostri attuali territori, confrontati con quelli di cento anni fa, sono meno comunitari e compatti, e via dicendo. Non solo. Non ci sbagliamo quando deduciamo poi che l'indebolirsi del legame sociale *causa* (deterministicamente parlando) vari problemi esistenziali di Tizio e di Caio. È pure sensato affermare a voce alta la necessità di intervenire *strutturalmente*, con politiche generali, per contrastare (anziché favorire) l'individualismo e il narcisismo dilaganti. In questo Bauman, pur nella sua genericità, ha avuto senz'altro ragione a scrivere tutti i suoi magnifici libri: ci mancherebbe.

Altro tuttavia è il punto di vista degli operatori sociali impegnati nella vita concreta del vivere umano di oggi. Per loro non basta tenere tali ragionevoli suggestioni in testa. I social workers mai penserebbero che basti *denunciare* la dilagante mancanza di relazioni e i guasti da ciò prodotti. Sono pagati per trovare rimedi concreti, alla loro portata: guai se si lasciassero anch'essi irretire da un certo catastrofismo un poco pruriginoso.

Loro compito è andare alla ricerca dei *residui di relazioni esistenti* e delle forze associative e solidaristiche *che ci sono nonostante tutto*. Anzi, si potrebbe argomentare a lungo per dimostrare che la più autentica forza sociale trasformativa si sprigiona proprio a causa della sofferenza esistenziale concreta (generata o meno dalla povertà relazionale strutturale).

Sempre i social workers relazionali mirano ad agganciare la loro azione *alle motivazioni e alla fiducia* residua delle persone, delle famiglie e delle microcomunità pur in difficoltà. Per fare una tale giravolta mentale essi debbono tenere sotto controllo quella pulsione *maligna* — come direbbe Kitwood (1997) — che, come un diavolelto, si annida in tutti noi: parlo della tendenza a *cercare il male altrui* con le nostre diagnosi. I social workers non fanno diagnosi, o meglio le fanno al contrario: vanno sempre alla ricerca di *fondamenta sane*, su cui poi ancorare un aiuto serio e responsabile. È per non impantanarsi in tali principi astratti che gli operatori hanno bisogno di *metodologia* e, prima ancora, di precise *strategie autenticamente relazionali*, altrove già argomentate (Folgheraiter, 1998; 2011; 2012).

Le finalità del community work

Ci chiediamo ora in concreto: che cosa possiamo fare con il community work? Riproporrei qui una *griglia* molto nota nel social work grazie ai lavori di Alan Twelvetrees (2006), che ci aiuta a dare un ordine alle buone pratiche che in questi anni stanno

emergendo in diversi territori italiani e non solo. Si è soliti distinguere analiticamente tre tipi o tre livelli pratici di community social work, in base alle finalità prevalenti.

Community development (Sviluppo di comunità)

Quando certi quartieri e certi territori non sono comunità bensì aggregati casuali e caotici di singole persone o singoli nuclei familiari, quando le persone magari di etnia, di religione e di lingua diverse, che pur vivono vicine spazialmente, non si conoscono e non vogliono conoscersi, quando le incomprensioni e le diffidenze superano il livello di guardia e sfociano o in sofferenze private o in disordini pubblici e in violenze e così via, allora fare *Lavoro sociale di comunità* vuol dire considerare come problema sociale *la mancanza di coesione sociale, vale a dire della comunità in sé*. Operativamente, vuol dire cercare di catalizzare nuovi legami tra le persone, aumentare la fiducia reciproca (il capitale sociale) lavorando affinché le forze sane ivi esistenti, ancorché minime e sfilacciate, si pongano il problema di come creare occasioni di incontro, di scambi narrativi, di supporto reciproco, di occasioni di divertimento leggero e di riflessioni serie, *affinché il senso di essere una comunità di quella località si sviluppi*. In concreto, quando parliamo di forze sane frammiste alle forze infettanti, ci riferiamo alla presenza nei territori di personalità carismatiche, *natural helpers*, utenti e familiari esperti per esperienza, cittadini motivati, volontari delle associazioni, operatori volenterosi dei servizi sociali, e così via (Folgheraiter e Cappelletti, 2011).

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

Quale che sia il «sentimento di essere una comunità» di una data località, si possono formare *preoccupazioni condivise (shared worries)*, ad esempio per la presenza di un'azienda che inquina l'aria o di spacciatori fuori dalle scuole o di bulli che molestano in strada o altro ancora. Fare community social work vuol dire aiutare quei preoccupati cittadini a riunirsi per discutere come affrontare assieme tali crucci. A volte in realtà si scopre che le persone, in forza di quella preoccupazione, si sono già riunite spontaneamente per conto loro: ecco che allora gli operatori sociali potranno chiedere loro se possono unirsi e dare una mano, essendo anch'essi interessati (come cittadini o per ruolo istituzionale) alla «soluzione del problema». L'atteggiamento o, per meglio dire, la disposizione dell'animo di tutti è importante: non si tratta tanto di riunirsi tutti assieme per andare poi meglio a protestare con le Amministrazioni inadempienti, bensì per rivendicare di poter fare in prima persona, e capire le strategie e le mosse migliori per venirne a capo. Può essere che alla fine la strategia e la mossa migliore sia proprio andare a protestare con il Sindaco, ma un conto è farlo come prima mossa perché si pensa che tocchi all'Ente pubblico provvedere, altro andarci dopo un ragionamento meditato e condiviso, offrendo non solo le giuste scudisciate, ma anche se possibile una leale collaborazione e meditati suggerimenti.

La natura del problema aggregato che di volta in volta muove all'azione è rilevante per stabilire se il processo di azione comunitaria che si sviluppa sia ascrivibile all'ambito proprio del social work ovvero non si tratti piuttosto di intenti ascrivibili agli ambiti della partecipazione politica o decisionale più «superficiale» (Sclavi, 2003). Il social work deve sempre essere riconducibile in via diretta o indiretta al fronteggiamento di situazioni che abbiano a che fare specificamente con *i disagi esistenziali* dei cittadini, anche nel senso di impedirne *ab origine* l'evenienza (cioè facendo *prevenzione*). E quando si tratta di influire dall'interno sui corsi esistenziali, il Metodo del Relational Social Work prescrive che tutto il bene atteso poggi su, ed emerga da, relazioni profonde. Per dar corso alla costruzione di beni comuni esistenziali, le persone partecipanti si debbono necessariamente stringere in relazione e costruire relazioni significative, le quali sono benefiche di per sé (per il senso di «essere assieme») e allo stesso tempo preludono alla creatività del «fare assieme». Ogni volta che i processi partecipativi implicano *morfogenesi relazionali* profonde — cioè il farsi o il rafforzarsi di comunità (Donati, 2017) — lì gli operatori sociali trovano il loro terreno d'elezione.

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

A volte una precisa preoccupazione dei cittadini è che nel loro territorio manchino servizi essenziali (servizi di welfare o scolastici o associativi o ricreativi, ecc.) oppure che quelli esistenti — per insipienze o incurie a vari livelli, non solo politiche — siano in decadenza o dismessi, o comunque insoddisfacenti rispetto ai soldi spesi. In questo caso, il *problem solving* è una questione interna al welfare e lo schema abituale del community social work s'inverte. Non sono le istituzioni che aiutano la comunità a funzionare, bensì il contrario: la comunità aiuta le zoppicanti «istituzioni dell'aiuto», bisognose esse stesse, per il loro funzionamento, di aiuto e consiglio.

Un conto sarebbe, di nuovo, protestare affinché le Amministrazioni si sveglino e si prendano le loro responsabilità (si può sempre fare), altro è voler prendere parte alle decisioni e studiare collaborativamente che cosa fare nel merito. La fattispecie forse più frequente di community social work in questo senso è, ad esempio, quando c'è uno stabile dismesso o locali pubblici inutilizzati e ci vuole una buona idea su come riutilizzarli e gestirli a favore dell'intera comunità. L'idea in generale è semplice: quella di irrorare le decisioni pubbliche di sensatezza vitale. Non ci si lasci confondere dall'assonanza di tale approccio con i Piani di zona e i tavoli tecnici di concertazione. Salvo eccezioni, i tavoli di quel tipo sono marchingegni amministrativi, che non fanno leva su relazioni autentiche, bensì solo funzionali, e in quello stile funzionano. Il community social work è un'attività fatta con i cittadini e dai cittadini, attività che sfocia in movimenti comunitari autentici. Nelle loro dinamiche tali movimenti potrebbero intercettare i tavoli istituzionali e portare anche il loro contributo vivo, qualora le Istituzioni aprano loro la porta.

Per concludere

La classificazione di cui sopra è ovviamente indicativa, a fronte della complessità delle dinamiche che il Lavoro sociale di comunità può smuovere. È utile per dare un po' di ordine ai ragionamenti degli operatori. L'ordine è noioso, ma per fortuna esso trova spazio pieno solo nell'ambito noetico della teoria. In pratica, le cose si muovono sormontandosi e intrecciandosi. Nella nostra esperienza, pensando in particolare ai tanti *stage* degli studenti dei corsi di laurea in Servizio sociale in Università Cattolica a Milano e Brescia (Raineri, 2011), il *Lavoro sociale di comunità* è bello perché, facendolo, riserva sorprese dietro ogni angolo. L'ordine che deriva dal possesso di un metodo rigoroso di facilitazione relazionale genera creatività continua nelle relazioni facilitate.

Bibliografia

- Bauman Z. (2001), *Voglia di comunità*, Roma-Bari, Laterza.
- Donati P. (1991), *Teoria relazionale della società: i concetti base*, Milano, FrancoAngeli.
- Donati P. (2017), *L'innovazione sociale e le sue connessioni con il principio di sussidiarietà*. In G. Monteduro (a cura di), *Sussidiarietà e innovazione sociale. Costruire un welfare societario*, Milano, FrancoAngeli, pp. 94-150.
- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale*, Milano, FrancoAngeli.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2012), *The Mystery of Social Work*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2016), *Scritti scelti*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. e Cappelletti P. (a cura di) (2011), *Natural Helpers. Storie di utenti e familiari esperti*, Trento Erickson.
- Kitwood T. (1997), *Dementia reconsidered. The Person comes first*, Open University Press. Trad. it., *Riconsiderare la demenza*, Trento, Erickson, 2015.
- Kropotkin P.A. (1955), *Mutual aid. A factor in evolution*, Boston, MA, Horizon Books.
- Mayo M. (2002), *Community Work*. In R. Adams, L. Dominelli e M. Payne (a cura di), *Social Work. Themes, issues and critical debates*, London, Palgrave, 2nd ed.
- Raineri M.L. (2011), *Lavorare con la comunità. Analisi metodologica di stage innovativi*, «Lavoro Sociale», vol. 11, n. 1, pp. 107-117.
- Scavi M. (2003), *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalla cornice di cui siamo parte*, Milano, Mondadori.
- Twelvetrees A. (2006), *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati*, Trento, Erickson.

