

*Progettare interventi a valenza
collettiva in maniera partecipata*

Il Lavoro sociale di comunità

Valentina Calcaterra
Università Cattolica di Milano

In questo articolo si propone di ragionare sul community work, ambito professionale di lavoro nel sociale, e sulle funzioni che gli operatori sociali hanno nel promuovere interventi che riconoscano il ruolo delle comunità nel prendersi cura dei propri membri fragili. Ma cosa distingue la pianificazione istituzionale di iniziative e servizi per la collettività dal lavoro sociale di comunità? Viene messa a fuoco la partecipazione dei membri delle comunità come caratteristica distintiva degli interventi di community work, e vengono ragionate le tipologie di progetti di community work a partire dalla finalità che perseguono.

Parole chiave

Comunità – Community work – Partecipazione – Lavoro sociale – Prossimità.

Le comunità sono un ambito di lavoro professionale di interesse di diverse discipline: pensiamo alla psicologia di comunità, al lavoro degli urbanisti nel pianificare i servizi territoriali, allo studio delle comunità da parte dei sociologi. Tuttavia, non è azzardato affermare che il lavoro di comunità è un ambito di intervento specifico degli assistenti sociali (Payne, 1995), presente fin dagli albori della professione (Bortoli, 2013).

Comunità e community work

Nel Lavoro sociale, una delle definizioni più riconosciute in letteratura descrive il *community work* come l'azione di un operatore che si relaziona con persone che condividono interessi e preoccupazioni comuni e le aiuta a incontrarsi e a realizzare assieme iniziative per migliorare la condizione di vita della propria comunità di appartenenza (Twelvetrees, 2006).

Comunità è un termine che assume diversi significati ed è quindi necessario comprendere a cosa ci si riferisce quando si parla di comunità. *In primis* comunità può essere intesa come una località condivisa da un insieme di persone: un paese è una comunità; più in piccolo, un quartiere può essere considerato una comunità; comunità può anche significare la condivisione di interessi o situazioni di vita comuni come appartenenze culturali: si pensi ad esempio alla comunità delle persone con problemi di salute mentale, alla comunità delle persone senegalesi in Italia o, per contro, degli italiani all'estero (Martini e Sequi, 1988; Mayo, 2009).

Per gli operatori sociali il termine comunità non assume significato prevalente per l'individuazione dei confini geografici o culturali di riferimento di una certa popolazione, quanto piuttosto nel suo esprimere e concretizzare un senso di appartenenza. Essere membri di una determinata comunità territoriale o di interessi significa poter condividere norme, valori, tradizioni così come preoccupazioni, problemi da affrontare e motivazioni a fare qualcosa per migliorare la condizione di vita propria e delle persone che formano la comunità.

Gli operatori impegnati nell'ambito dei servizi di welfare si dovrebbero rapportare alla comunità come insieme di persone che esprimono appartenenza reciproca alle situazioni di difficoltà e agiscono in maniera congiunta, portando avanti interessi condivisi, come un vero e proprio soggetto con una propria *agency*. In qualche modo, le relazioni che idealmente sono legate al concetto di comunità sono caratterizzate dalle dimensioni di solidarietà, fiducia e reciprocità (Bauman, 2007).

Concepire le comunità in questo senso richiede di riflettere sulla connessione che queste hanno con l'agire professionale degli operatori del welfare e interroga su come gli operatori del sociale possano e debbano lavorare con le comunità.

La partecipazione come caratteristica distintiva degli interventi di community work

Il lavoro sociale è un lavoro con le persone. Quando i problemi riguardano non un singolo o un ristretto numero di persone che condividono una simile difficoltà, ma toccano un più ampio numero di persone in una stessa comunità locale o di interesse, gli operatori dei servizi di welfare sono chiamati a pianificare iniziative a valenza collettiva in risposta a tali difficoltà.

Ma cosa distingue la pianificazione istituzionale di iniziative e servizi per la collettività dal Lavoro sociale di comunità?

La caratteristica distintiva degli interventi di community work è la partecipazione dei membri delle comunità cui ci si rivolge con il progetto o l'iniziativa.

Il concetto di partecipazione costituisce una dimensione di valore acquisita socialmente (Bazzanella e Buzzi, 2014), tuttavia il termine richiama significati differenti. È opportuno quindi fare chiarezza su cosa s'intenda per partecipazione, in primo luogo distinguendo tra i concetti di partecipazione e coinvolgimento.

Il coinvolgimento comporta la possibilità di essere informati e di aderire a una proposta generalmente pensata e organizzata da parte di un altro soggetto quale, ad

esempio, un gruppo di operatori di un servizio. Coinvolgere utenti, familiari, cittadini e membri di una comunità nella realizzazione di iniziative pensate per loro non è di per sé negativo, tuttavia può tradursi nella fruizione passiva da parte dei destinatari dell'iniziativa pensata (Branca e Colombo, 2003).

La partecipazione, invece, richiama la possibilità di esprimere le proprie considerazioni ed esercitare influenzamento reciproco nel processo decisionale. È il caso in cui i destinatari delle iniziative pensate dagli operatori sociali collaborano assieme a questi ultimi nell'ideazione e creazione di quelle stesse iniziative di cui saranno beneficiari. I livelli di partecipazione variano a seconda del grado di apertura del processo di progettazione e i più alti generalmente vedono operatori, cittadini e/o familiari e utenti dei servizi definire assieme tutte le fasi di un progetto (Hart, 1992; Shier, 2001; Pozzobon, Baccichetto e Gheller, 2005).

Gli interventi di community work sono tanto più tali quanto più i membri della comunità cui si riferiscono partecipano assieme agli operatori alla loro ideazione, definizione e realizzazione.

Tipologie di progetti di community work

L'organizzazione di un servizio di assistenza domiciliare per anziani, seppur abbia una valenza collettiva perché fruito da tutte le persone anziane che si rivolgono ai servizi sociali del Comune che necessitano di un'assistenza al loro domicilio, è difficilmente intendibile come un progetto di community work. È molto probabile che la necessità di seguire una programmazione piuttosto strutturata e definita proceduralmente del servizio per l'erogazione di interventi prestazionali lasci poco spazio alla partecipazione all'organizzazione del servizio da parte delle famiglie e degli anziani beneficiari degli interventi.

Tuttavia, nel caso in cui gli operatori siano interessati a valutare e ripensare il servizio e, per fare questo, si consultino promuovendo incontri di riflessione con utenti, familiari e operatori assieme, ecco che si intravedono spazi di partecipazione, seppur nel rispetto della necessaria struttura organizzata di un servizio che eroga prestazioni assistenziali. È questo un esempio di finalità di un progetto di community work che si potrebbe definire di *Social Care Planning* (Raineri, 2011): i cittadini interessati si siedono assieme agli operatori al tavolo della programmazione e valutazione dei servizi socio-assistenziali per migliorarli.

È molto più intuitivo, invece, riconoscere la dimensione di partecipazione e collocare nell'ampio alveo del lavoro di comunità l'azione di un operatore che s'incontra e ragiona insieme ai cittadini, preoccupati per la condizione di isolamento degli anziani della propria comunità, su come sensibilizzare e organizzare iniziative di socializzazione e interventi di «volontaria assistenza» al domicilio degli anziani.

Lo sviluppo di comunità, in letteratura *Community Development* (Dominelli, 1990; Twelvetrees, 2006; Raineri, 2011), è un'altra possibile finalità dei progetti di community work e comprende quelle iniziative che hanno l'obiettivo di rafforzare i legami tra le persone di una stessa comunità. Spesso questi progetti si concretizzano in iniziative

come feste dei vicini, serate culturali, organizzazione di tornei sportivi, laboratori di manualità e così via. L'idea che ne sta alla base è che non importa l'attività in sé da realizzare, quanto piuttosto il fatto che quella attività sia scelta e pensata come significativa dai membri della comunità che stanno lavorando con l'operatore alla progettazione dell'iniziativa, così che ci sia maggiore probabilità che altri vi partecipino. L'attenzione dell'operatore è posta non tanto su cosa si fa, ma su come lo si fa; il lavoro stesso di progettazione dell'iniziativa è un'occasione in cui le persone possono incontrarsi, conoscersi e instaurare rapporti di fiducia per chiedere aiuto in caso di difficoltà e su cui poter contare quando necessario.

Infine, possiamo collocare nell'ambito del community work quei progetti che vedono riuniti operatori e cittadini interessati a fronteggiare assieme un problema che riguarda la propria comunità. L'attenzione è posta sullo sviluppo di azioni partecipate per raggiungere obiettivi che stanno a cuore alla comunità, o almeno ai membri che si attivano per raggiungerli con l'aiuto dell'operatore. In queste esperienze è auspicabile che, attraverso il lavorare assieme, si sviluppino contestualmente dei legami di collaborazione e fiduciosi tra i membri della comunità, anche se non è questa la finalità primaria di un progetto di *Community Problem Solving* (Raineri, 2011). Ne sono un esempio i progetti che nascono a fronte di eventi difficili che hanno un riverbero su tutta la comunità e che non lasciano indifferenti i suoi membri, tanto da spingerli ad agire assieme per cambiare la situazione. È il caso del progetto promosso da un gruppo di giovani che, a seguito di ripetuti episodi di bullismo agiti da altri loro coetanei e azioni di degrado tali da rendere poco sicura la frequentazione per i più piccoli di alcuni spazi a loro dedicati, lavorano assieme a un assistente sociale per proporre iniziative che coinvolgano i giovani nel ripulire e abbellire con dei *murales* gli spazi pubblici a loro disposizione e progettare laboratori musicali e tornei sportivi in quegli stessi spazi.

Lavorare con le comunità

Affrontare problemi collettivi e, in particolar modo, sviluppare il senso di comunità sono finalità dei progetti di community work che mirano, in senso ampio, a ristabilire il senso antico di comunità dentro a contesti sempre più definiti da appartenenze multiple. È questa la sfida per gli operatori sociali oggi: fare comunità integrando quei valori condivisi sulla base di un'appartenenza data da antichi legami culturali e territoriali con la ricchezza della diversità di cui le nostre società oggi sono testimoni; prendendo atto, oltretutto, che anche i piccoli contesti, non solo le grandi città e le metropoli, sono sempre più diversificati nelle appartenenze.

A cosa serve lavorare con le comunità per il welfare?

Indubbiamente i sempre più consistenti tagli alla spesa sociale e la fatica dei servizi nel rispondere ai bisogni delle nostre comunità hanno portato gli operatori a cercare altre risorse, a innovare i propri interventi, a ripensare la *governance* dei servizi nella relazione con il Terzo settore (Giovannetti, Gori e Pancini, 2014). Ma la ragione del lavoro di comunità non sta unicamente nella scarsità delle risorse a disposizione dei servizi sociali. È più profonda e ha a che fare con l'impossibilità congenita dei servizi

da soli di raggiungere tutti e di fornire risposte ai diversificati e complessi bisogni delle persone (Folgheraiter, 2016).

Ogni comunità locale, anche se fragile, è una fonte di risorse ed energie potenziali, o già organizzate e al lavoro, che possono venire in aiuto ai professionisti impegnati a cercare risposte ai tanti bisogni che le persone portano.

Lavorare con le comunità permette di sperimentare strade nuove in risposta a tali bisogni, strategie che partano dal basso per rispondere alle domande di aiuto sempre più numerose e diversificate.

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

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

Per una piena promozione dello sviluppo di comunità è necessaria l'integrazione di due forze: l'azione dei professionisti del sociale e l'azione della comunità locale.

Ma quale responsabilità è in capo agli operatori nel promuovere interventi di community work?

Un primo livello di responsabilità comporta anzitutto non essere ciechi e riconoscere le molteplici iniziative che le persone nelle loro comunità portano avanti in maniera spontanea per sostenersi reciprocamente.

Si tratta spesso di iniziative diversificate, grandi e piccole, rumorose o molto più spesso silenziose, che contribuiscono tutte a creare coesione sociale e comunanza in vista di una comunità che si prende cura dei propri membri: veri e propri laboratori di umanità e di aiuto reciproco.

Certamente non è una novità il fatto che nelle comunità si sviluppino iniziative di volontariato, sostegno reciproco, e che le persone si incontrino, si riconoscano e si auto-organizzino per far fronte alle loro difficoltà. Ma a volte gli operatori rischiano di dimenticarsene, chiusi nei loro uffici e sommersi dalle incombenze procedurali.

Un secondo livello di intervento passa dal riconoscere il potenziale già presente sul territorio al metterlo a sistema. Si tratta di incoraggiare le persone a collaborare tra loro e promuovere il dialogo tra soggetti attivi nelle stesse comunità.

Non è inusuale l'esperienza di operatori che invitano nei loro uffici i rappresentanti delle associazioni territoriali per coordinare i reciproci interventi. Tuttavia, è necessario fare attenzione a non cadere nell'errore di considerare che l'intervento da parte della comunità sia necessario unicamente per compensare la riduzione delle risorse dei servizi, sollecitando l'azione delle associazioni e organizzazioni di volontariato nel prendersi cura dei più fragili.

Approcciarsi alla comunità con questa idea di fondo significa considerare l'opzione di poter fare a meno della comunità stessa se e quando i servizi saranno capaci di rispondere a tutti i bisogni. Significa soprattutto non riconoscere il potere trasformativo e ideativo che lavorare con le comunità porta anche all'interno dello stesso

funzionamento dei servizi. Si pensi, ad esempio, all'esperienza dei movimenti degli utenti e dei familiari di persone con problemi di salute mentale che hanno promosso diverse esperienze di collaborazione con i servizi loro dedicati al punto da arrivare a promuovere importanti trasformazioni di quegli stessi servizi (De Stefani, 2007; Stanchina, 2012).

Dovremmo quindi andare oltre e riconoscere l'importanza di incontrare le comunità per sviluppare link con le realtà di privato sociale e i gruppi informali attivi riconoscendo loro competenze e supportando le comunità, relazionandosi ad esse alla pari nel processo di progettazione degli interventi, riconoscendo l'aiuto reciproco che può nascere da tali collaborazioni.

Se da un lato, infatti, gli operatori entrano in dialogo con i membri di una comunità per aiutarli a migliorare le situazioni che li preoccupano, dall'altro questi stessi gruppi di comunità aiutano gli operatori a vedere meglio i problemi da affrontare, mobilitando risorse informali altrimenti irraggiungibili, motivando altri cittadini ad aggregarsi all'impresa che si sta costruendo, collaborando nella realizzazione concreta delle iniziative pensate assieme.

Lavorare in partnership significa riconoscere le reciproche competenze per concretizzare un welfare plurale e societario. È un lavoro di accompagnamento relazionale sofisticato (Folgheraiter, 2011; Raineri, 2011), che richiede all'operatore di stare un passo indietro, di sostenere fiduciosamente il lavoro del gruppo di comunità, di concentrarsi non tanto sul fare, quanto sul come sostenere l'azione delle persone a fare loro, a imparare a lavorare assieme, a condividere le loro forze e motivazioni a migliorare.

Infine, quando le comunità sono disgregate, quando il problema è prima di tutto la mancanza di comunità, quando non c'è già un movimento di community care (Bulmer, 1992), l'operatore deve sollecitare la motivazione a lavorare assieme nei territori, connettendosi a chi esprime una qualche preoccupazione, essendo catalizzatore e promotore di iniziative che sviluppino prima di tutto il senso della comunità e a seguire la cura da parte della comunità dei propri membri fragili.

Come fare? Gli operatori sociali conoscono tanto più le comunità e possono attivare collaborazioni quanto più stanno nelle comunità, partecipando alle attività, contattando i leader della comunità, i *gatekeeper* che possono aprire alle relazioni con i gruppi informali e i cittadini interessati a partecipare.

Tutto questo non significa cercare di controllare le comunità, ma piuttosto supportarle fiduciosamente, non accentrare il potere decisionale, non cadere nell'errore di trattare i membri della comunità come esecutori volontari delle indicazioni degli operatori. È necessario ridare alla comunità il potere di costruire il proprio benessere, ragionando sulle azioni da fare e sviluppando legami attraverso questo stesso fare, imparando dalle comunità e svolgendo funzione di guida più che di risolutori, perché tanto più gli interventi per il benessere comunitario hanno la comunità come motore ideativo e macchina operativa di questi stessi interventi, tanto più funzioneranno e potranno avere possibilità di proseguire anche con l'uscita di scena degli operatori.

Abstract

The paper presents community work as a specific topic of Social work and discusses about the role of social workers in promoting community empowerment and community care. The paper aims to answer to the question related to what are the differences between the formal service planning and community social work. The community members participation is presented as a distinctive features of community social work projects. Moreover the types of community work projects are discussed considered from the purpose they pursue.

Keywords

Community – Community work – Participation – Social work – Proximity.

Bibliografia

- Bauman Z. (2007), *Voglia di comunità*, Roma-Bari, Laterza.
- Bazzanella A. e Buzzi C. (a cura di) (2014), *Fare politiche con i giovani: Letture e strumenti*, Milano, FrancoAngeli.
- Bortoli B. (2013), *I giganti del lavoro sociale: Grandi donne (e grandi uomini) nella storia del Welfare 1526-1939*, Trento, Erickson.
- Branca P. e Colombo F. (2003), *La ricerca-azione come promozione delle comunità locali*, «Animazione Sociale», n. 1, pp. 29-61.
- Bulmer M. (1992), *Le basi della community care: Sociologia delle relazioni informali di cura*, Trento, Erickson.
- De Stefani R. (2007), *Il fare assieme nel contrasto al disagio psichico*, «Animazione Sociale», vol. 37, pp. 36-46.
- Dominelli L. (1990), *Women and community action with children and families*, London, Routledge.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale: La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2016), *Scritti scelti: Teoria e metodologia di Social work*, a cura di A. Pasini e M.L. Raineri, Trento, Erickson.
- Giovanetti M., Gori C. e Pacini L. (2014), *La pratica del welfare locale: L'evoluzione degli interventi e le sfide per i Comuni*, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli.
- Hart R. (1992), *Children's Participation: From Tokenism to Citizenship*, Firenze, UNICEF International Child Development Centre.
- Martini E.R. e Sequi R. (1988), *Il Lavoro nella comunità*, Roma, NIS.
- Mayo M. (2009), *Community work*. In R. Adams, L. Dominelli e P. Malcolm (a cura di), *Critical Practice in Social Work*, Basingstoke, Palgrave Macmillan, pp. 125-136.
- Payne M. (1995), *Social work and community care*, London, Macmillan.
- Pozzobon A., Baccichetto A. e Gheller S. (a cura di) (2005), *Giovani e partecipazione: Il Progetto Area Montebellunese: processi di empowerment della comunità locale*, Milano, FrancoAngeli.
- Raineri M.L. (2011), *Lavorare con la comunità. Analisi metodologica di stage innovativi*, «Lavoro Sociale», vol. 11, n. 1, pp. 107-117.
- Shier H. (2001), *Patways to participation: openings, opportunities and obligations*, «Children and Society», vol. 15, n. 2, pp. 107-117.

Stanchina E. (2012), *La partecipazione di utenti e familiari nella salute mentale*, Trento, Erickson.
Twelvetrees A. (2006), *Il lavoro sociale di comunità: Come costruire progetti partecipati*, Trento, Erickson.

Calcaterra V. (2017), *Il Lavoro sociale di comunità. Progettare interventi a valenza collettiva in maniera partecipata*, «Lavoro Sociale», vol. 17, suppl. al n. 6, pp. 25-32, doi: 10.14605/LS46