

*Un esempio di servizi di comunità
e di inclusione sociale*

Il caso dei Laboratori Compiti nel Comune di Parma

Giovanna Vendemia
Assistente sociale e Dottore
di ricerca

L'articolo presenta i principali risultati di una ricerca che dimostra come sia possibile realizzare forme di sviluppo di comunità attraverso la creazione di servizi a forte contenuto relazionale che offrono pari dignità e potere decisionale a tutti gli attori coinvolti. L'ipotesi generale è che il paradigma sociologico relazionale possa offrire al mondo dei servizi sociali una configurazione diversa, talora meno utopistica, del community work. Mediante l'utilizzo del case study e l'adozione di un metodo d'indagine prevalentemente qualitativo, viene presentato lo studio del progetto «Laboratorio Compiti» del Comune di Parma. Nelle conclusioni, si mette in evidenza come il contesto territoriale studiato riveli grande ricchezza dei legami strutturali, ma anche necessità di un rafforzamento dei legami interni e di una cura delle relazioni costruite.

Parole chiave:

Sviluppo di comunità – Case study – Approccio relazionale – Coinvolgimento delle famiglie.

La ricerca presentata trae origine da un'esperienza professionale e di studio maturata nel campo dei servizi alla persona e da una domanda che spesso accompagna e attanaglia chi, come me, lavora a contatto con situazioni sociali urgenti che richiedono spesso interventi tempestivi, ma prima ancora grande capacità di accoglienza. È possibile all'interno dei servizi (ri)costruire tempi e spazi da dedicare alla sola crescita o alla *care* delle relazioni sociali senza per questo «inghiottire» le famiglie in percorsi assistenziali? E soprattutto, è possibile che questo tempo da dedicare alla

crescita delle relazioni possa assumere specifica configurazione anche all'interno degli apparati istituzionali, riconoscendo agli operatori (assistenti sociali) uno specifico ruolo professionale non tanto di responsabilità sul caso, quanto di crescita del lavoro con la comunità?

Il lavoro di comunità

Nell'esperienza degli assistenti sociali, impegnati in prima linea nei servizi alla persona, il lavoro di comunità inteso come *community development*¹ resta spesso luogo privilegiato ove stabilire relazioni professionali più simmetriche e tecnicamente più creative. Insieme ai soggetti della comunità è possibile raggiungere una vicinanza ai problemi collettivi e alla vita nei quartieri, riscoprendo l'essenza stessa e il valore del lavoro sociale. Si potrebbe dire che tali soggetti, istituzionali e non, rappresentino tutti insieme il «sociale del Lavoro sociale», per riprendere un'espressione usata da Folgheraiter (2011, p. 55), ovvero l'insieme di attori impegnati e accomunati «dall'accompagnare con il pensiero» la riorganizzazione e riprogettazione del vivere comune, in funzione non solo dei *life problems*, ma anche del benessere della società.

Accade, tuttavia, che non sempre questa comunanza d'intenti e d'interessi dia origine a un lavoro di *community development*, in cui le idee dei soggetti istituzionali e di privato sociale abbiano lo stesso peso nella progettazione e nella possibilità di modificare le scelte di politica sociale. Ovvero, che abbiano l'opportunità di «lavorare "con" le relazioni esistenti, piuttosto che per fini stabiliti altrove e al di fuori di una reale sussidiarietà tra le parti»,² potendo assumere ruolo decisionale e ottenere effetti concreti. Così come anche il lavoro «per la comunità», o *social planning* (che nella normativa vigente trova nei Piani di Zona uno strumento «per conseguire forme di integrazione [...] per una gestione creativa, flessibile e partecipata dei servizi», art. 19, L. 328/2000), non sempre ha soddisfatto le attese dei diversi attori.

In alcuni casi, le aspettative delle associazioni di volontariato sono andate deluse per l'attribuzione di un ruolo scarso, per lo più informativo e poco decisionale e operativo, di reale parità con il soggetto pubblico (Cicoletti, Angiari e Ghetti, 2009).³ La

¹ Alan Twelvetrees (2006) usa l'espressione *community development* con riferimento a un modello di lavoro che agisce a supporto dei gruppi e delle iniziative esistenti o aiutando gli abitanti di un dato territorio a formarne di nuove.

² Si vedano a tale proposito le linee di orientamento sul lavoro di comunità con i bambini e le famiglie, prodotte da uno dei laboratori formativi attivati nel 2010 dalla Regione Emilia-Romagna che ha interessato gli operatori e i soggetti di privato sociale appartenenti ai 39 distretti socio-sanitari del territorio. Da precisare che il punto di vista espresso è in prevalenza quello dei professionisti socio-sanitari (educatori, psicologi, assistenti sociali), ma anche di rappresentanti del Terzo settore. È possibile reperire il materiale informativo dal sito della Regione Emilia-Romagna (<http://www.regione.emilia-romagna.it>).

³ Si fa qui riferimento a una ricerca condotta dall'Istituto per la Ricerca Sociale (IRS), tesa a ricostruire l'esperienza del volontariato lombardo, ricostruendone la partecipazione ai Piani di Zona delle prime due triennali di programmazione.

differenza dei linguaggi e dei metodi adottati, nonché la scarsa attenzione ai processi relazionali, hanno acuito tale malessere.

Secondo Alan Twelvetrees, «se vogliamo realizzare un cambiamento che dipende da altri occorre attenersi a un principio di base, ovvero quello di coinvolgere questi altri a pieno titolo, aiutandoli ad appropriarsi attivamente del progetto, sin dalle sue fasi iniziali» (2006, p. 119). In questo senso, la partecipazione attiva dovrebbe riguardare anche i cosiddetti «soggetti informali» ossia tutti coloro (appartenenti alla comunità a vario titolo) la cui voce non trova formale rappresentanza nelle associazioni di volontariato o promozione sociale.

Tornando dunque al quesito iniziale, è possibile osservare come la (ri)creazione di tempi e spazi da dedicare alla *care* delle relazioni sociali necessiti di alcune condizioni preliminari, che forse non sempre vengono messe adeguatamente a fuoco: da una parte, operativizzare lo sviluppo di comunità o *community development* in termini di pari dignità delle idee di tutti gli attori coinvolti e, dall'altra, garantirne un commisurato ruolo decisionale.

Con questa ipotesi teorica iniziale, il caso dei Laboratori Compiti, avviati nel Comune di Parma, è stato preso in esame per esemplificare una modalità di partecipazione diretta della società civile che stabilisce una relazione equilibrata (in termini di idee e decisioni da assumere) con i soggetti istituzionali (non ultimi i servizi sociali), per poter progettare e realizzare in prima persona servizi di prossimità che producono utilità sociale, nel senso definito dal sociologo Gadrey (2007). I beni collettivi prodotti vanno da una riduzione dell'esclusione sociale di molti nuclei familiari di vecchia e nuova immigrazione (molti bambini coinvolti nei Laboratori sono nati in Italia, ma convivono con un perenne vissuto di «immigrato»), alla costruzione di una rete di legami solidali che consentono di animare e abitare i quartieri in maniera meno individualistica. I Laboratori Compiti si propongono di essere *servizi relazionali*, dove i gruppi familiari e associativi nascono affinché ognuno possa trarre maggior benessere nelle relazioni e, a partire da quelle, costruirne di nuove. La relazione che si costruisce tra volontari e famiglie è sovralfunzionale e ricca di elementi simbolici e valoriali; mentre la relazione con le istituzioni e i servizi sociali è di tipo «generativo e metarelazionale» (Folgheraiter, 2005a).

Prima di entrare nell'analisi di questo *case study*,⁴ nei paragrafi che seguono vengono ripresi alcuni concetti sociologici di riferimento per la ricerca e, successivamente, viene ricostruita l'evoluzione delle politiche familiari a Parma all'interno di un quadro più ampio, che coglie nella realizzazione dei Profili di Comunità⁵ provinciali una sfida teorica e pratica.

⁴ Il Progetto «Laboratorio Compiti» è uno dei due case study tratti dalla Tesi di dottorato della scrivente, intitolata *Servizi relazionali e inclusione sociale: due studi di caso sul coinvolgimento delle famiglie nel Comune di Parma*, reperibile sul sito www.unibo.it.

⁵ Il Profilo, quale parte integrante degli Indirizzi, non contiene scelte di programmazione, ma a partire dall'analisi di dati quantitativi e qualitativi mira a identificare i punti rilevanti che la programmazione sociale e socio-sanitaria deve affrontare, i bisogni e le tendenze dello sviluppo demografico, sociale, economico, ambientale, ecc., di un dato territorio. Si tratta di una parte integrante dell'Atto di indirizzo e coordinamento, ovvero lo strumento attraverso il quale la Conferenza Territoriale

Riferimenti teorici

Il recente Piano Nazionale per la Famiglia⁶ richiama le istituzioni a favorire programmi di solidarietà tra le famiglie e tra soggetti informali costruendo delle vere e proprie alleanze locali. Per potenziare e sostenere le funzioni della famiglia secondo un principio di sussidiarietà, il Piano individua due strumenti: da una parte «strumenti volti a monitorare gli effetti degli interventi»;⁷ dall'altra, l'attivazione di «servizi sociali relazionali, come l'educazione dei figli, la mediazione familiare e l'assistenza domiciliare» (paragrafo 3.5).

Proprio il richiamo al concetto di «servizi relazionali», come definiti nella cornice della Teoria Relazionale della società (formulata da Donati nel 1991), potrebbe avere effetti importanti sui servizi. In primo luogo, consentirebbe al sistema tradizionale di offerta di uscire da logiche che hanno eroso e consumato in questi anni le relazioni sociali «in funzione di procedure standardizzate e protocolli operativi»; come si legge nel 2° *Rapporto sulla situazione del servizio sociale in Italia* (Rizza, 2003), già dieci anni fa si sottolineava la fragilità dei principi di co-progettazione e co-responsabilità delle azioni,⁸ in assenza di adeguati mutamenti culturali. In secondo luogo, permetterebbe un rinnovamento culturale dei servizi, specie di quelli cosiddetti «tradizionali», che non hanno saputo reinvestire e capitalizzare le conoscenze acquisite per modificare il proprio *modus operandi* in maniera riflessiva e in funzione di ciò che ha effetto sul benessere di tutti, e in tempi ragionevoli alle relazioni stesse. Cambiamenti che in questo difficile periodo storico offrirebbero l'occasione ai soggetti istituzionali e non, in carenza di risorse economiche, di sviluppare quanto di buono già esiste.

A dar vita, dunque, ai servizi relazionali, definiti teoricamente come «prestazioni che necessitano di relazioni per realizzarsi (la relazione sociale è la materia prima di cui sono costituite) e realizzandosi fanno emergere ulteriori relazioni sociali» (Folgheraiter, 2005b, p. 131), c'è il capitale sociale, inteso come quota di fiducia interpersonale e generalizzata che si realizza in un legame dal quale nasce l'*empowerment*.⁹

In questo tipo di servizi, la relazionalità diventa il fattore produttivo primario e le conoscenze ed esperienze maturate sono oggetto di riflessione critica e reinvesti-

Sociale e Sanitaria (che in genere corrisponde alla Provincia) esercita il proprio compito di indirizzo e coordinamento della programmazione distrettuale sociale e socio-sanitaria integrata (triennale). Funzione dell'Atto è di esprimere gli indirizzi e le priorità per i Piani di zona distrettuali per la salute e il benessere sociale. Gli indirizzi definiscono anche gli obiettivi da raggiungere in termini di equità, efficacia, riequilibrio territoriale.

⁶ Il Piano Nazionale per la Famiglia, approvato nel 2012 dal Consiglio dei Ministri (in attuazione della L. 296/2006), rappresenta il primo quadro organico delle politiche familiari in Italia.

⁷ Il Piano propone in particolare un sistema di Valutazione di impatto familiare da applicare in particolare sulle materie tributarie, tariffarie e fiscali. Rispetto alle risorse per le politiche familiari, non sono state previste specifiche disponibilità, rimandando alle decisioni di finanza pubblica. Questo ha rappresentato fino a oggi un evidente limite alla realizzazione dei contenuti indicati.

⁸ Si tratta di due principi appartenenti alla normativa vigente in materia di politiche sociali e alla costruzione di una struttura amministrativa decentrata. Il tema è ben sviluppato in Bobbio (1996), ove viene argomentato il passaggio da uno «stato piramide» a uno «stato rete».

⁹ Il concetto di *empowerment* al quale ci riferisce non è da intendersi come «cessione di potere» da parte degli operatori, bensì relazione parimenti generativa (di idee, di capacità, di azioni).

mento nella pratica quotidiana. Questo significa anche che nei servizi relazionali si stabiliscono processi comunicativi in cui ci si «accredita» reciprocamente, ovvero ci si fida e affida sulla base di una certa credibilità (Gili, 2005)¹⁰ che va costruita nel tempo.

Per gli operatori sociali in particolare, l'applicazione della *grammatica generativa dei servizi relazionali* (Prandini, 2007) alla metodologia del processo di aiuto di servizio sociale avrebbe effetti diretti sul modo di intendere e svolgere il lavoro sociale: la relazione di aiuto potrebbe realizzarsi nella sua dimensione *sincrona*, nella misura in cui fosse capace di operare nel qui e ora, ovvero «sulle» relazioni e «con» le relazioni (nel senso di conoscere e stabilire accordi con la rete); e *diacronica*, qualora generasse nuove relazioni sociali oltre a quelle di partenza (stimolando lo sviluppo di nuove relazioni di fronteggiamento da parte della rete sociale).

I servizi possono dunque diventare «relazionali» dandosi come priorità una progettualità in cui ogni soggetto si mette in relazione agli altri, sia nell'assunzione dei propri compiti, sia negli effetti del proprio operare (riflessività e responsabilità).

Nel corso della ricerca empirica verrà dimostrato in che modo i Laboratori Compiti hanno cercato di sviluppare tali proprietà.

Il contesto

La Regione Emilia-Romagna ha sviluppato in questi anni una serie di politiche che si caratterizzano per una pluralità d'interventi di sostegno alle funzioni familiari e genitoriali.¹¹

Tali linee d'indirizzo poggiano sull'idea che non sia individuabile un'unica area di supporto alle responsabilità familiari, ma che debba essere composto, armonizzato e sviluppato un quadro articolato di azioni a favore della famiglia, in tutte le dimensioni di vita. La dimensione familiare è sostenuta in diversi atti normativi, proprio a partire dallo Statuto regionale, che all'art. 9 «riconosce e valorizza la funzione delle formazioni sociali e lo specifico ruolo sociale proprio della famiglia, promuovendo le condizioni per il suo efficace svolgimento». L'aspetto interessante, con ripercussioni operative concrete, è che sotto la regia di assessorati diversi chiamati a contribuire congiuntamente alle politiche per la famiglia sono sorti in tutta la Regione numerosi progetti di associazioni e gruppi familiari volti a realizzare un'offerta differenziata di opportunità.¹²

¹⁰ Guido Gili (2005), nel tentativo di individuare i fattori su cui si basa la credibilità, ne individua alcune dimensioni: conoscenza e competenza, attaccamento e affettività, desiderabilità. L'Autore intende questo concetto come *relazione sociale* perché implica sempre un legame, un coinvolgimento e il riconoscimento da parte degli altri; la credibilità rappresenta inoltre uno degli elementi fondamentali nelle relazioni quotidiane di genitori, insegnanti, imprenditori, politici, operatori.

¹¹ Per una ricostruzione completa delle politiche e dei progetti sviluppati negli ultimi anni in Regione, è possibile consultare il sito www.sociale.regione.emilia-romagna.it. In questa sede per necessità di sintesi si fa solo cenno all'orientamento prevalente e ad alcuni riferimenti normativi in materia.

¹² Queste tendenze sono rappresentate ad esempio nell'indagine di Nadia Tarroni (2007) sui servizi per la prima infanzia e le forme di autogestione da parte di un gruppo di famiglie della Provincia di Reggio Emilia.

Le famiglie coinvolte in questo tipo di esperienze (servizi educativi familiari e domiciliari, centri per bambini e genitori) non sono solo quelle che si trovano in condizioni di disagio e necessitano di interventi assistenziali; né sono concepite e divise per categorie di utenza, bensì sono intese nel loro complesso e in tutte le dimensioni di vita: sociale, abitativa, culturale.

L'articolo 16 della legge 328/2000 (Legge quadro per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali) riconosce a questo proposito il ruolo attivo di tutte le famiglie nell'organizzazione dei servizi e introduce un paradigma non solo sussidiario, ma che chiama in causa tutte le famiglie.

A partire da questi riferimenti normativi, è possibile comprendere come in questi anni a livello regionale sia stata favorita la diffusione dei servizi di prossimità, mediante spazi condivisi in cui progettare e pianificare i servizi stessi. Per quanto riguarda, invece, il livello provinciale, nei documenti programmatici è possibile rintracciare l'obiettivo di migliorare la lettura dei cambiamenti sociali della comunità, coinvolgendo appieno tutti i soggetti titolari della programmazione.

A tal fine, nel 2009 erano stati introdotti in forma sperimentale i Profili di Comunità,¹³ che affrontavano in una sezione dedicata l'importante tema del capitale sociale, ovvero delle «risorse solidaristiche e fiduciarie di un territorio». In particolare, il Profilo di Comunità di Parma definiva il capitale sociale come l'insieme di dati afferenti al cosiddetto «Terzo settore», composto dalle «tre tipologie di impresa sociale, ovvero le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale e le cooperative sociali». Nel documento si affermava inoltre che «il capitale sociale diffuso è sicuramente più ampio di quello che ci viene indicato dai registri, e andrebbe indagato ad hoc». Il Profilo, in buona sostanza, in linea con quanto realizzato dalle altre Province della Regione, rimandava a un'osservazione specifica e contestualizzata, la realizzazione di politiche attive e realizzate con metodi partecipativi da parte delle famiglie.

In questo scenario, dunque, mentre da una parte si promuovono politiche familiari e servizi di prossimità, dall'altra emergono anche le difficoltà di fare una buona lettura delle risorse territoriali solidaristiche.

Con riferimento alle politiche sociali adottate dal Comune di Parma, il progetto «Laboratorio Compiti» è stato promosso in una fase in cui erano già stati attivati diversi dispositivi e implementate alcune misure specifiche. Tali dispositivi sono schematizzati ricorrendo a una distinzione tra quei trasferimenti economici in cui la libertà per chi ne usufruisce è massima (*in cash*), dalle prestazioni di servizio (*in kind*), in cui esistono limiti imposti alla libertà di scelta.¹⁴ Tra questi principali dispositivi o modelli vi sono anche casi di voucher che presentano una costituzione mista tra la libertà di scelta assoluta (garantita dai trasferimenti monetari) e un vincolo di destinazione (connesso alle prestazioni di servizio).

¹³ Nel 2008 il Piano Sociale e Sanitario della Regione Emilia-Romagna ha dato infatti vigore a livello provinciale al ruolo della Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria (organo provinciale), mediante gli atti di Indirizzo Politico e la realizzazione dei Profili di Comunità, finalizzati a una lettura dei bisogni di benessere e salute di una popolazione. Con la recente riforma delle Province (cosiddetto Ddl Delrio) sono in atto cambiamenti in relazione alla distribuzione delle funzioni locali.

¹⁴ Si riprende in questa sede una distinzione utilizzata e approfondita in L. Martignani (2009, cap. 4).

Tali azioni, così sistematizzate, consentono di descrivere il modello realizzato a Parma per una vera e propria *Strategia di politiche familiari*,¹⁵ che trova le sue origini nelle linee di indirizzo *La famiglia al centro del welfare di comunità* redatte nel 2008 dal Comune (Agenzia per la Famiglia, Comitato scientifico e Consulta comunale delle associazioni familiari) (tabella 1).

TABELLA 1
Dispositivi di politica sociale nel passaggio tra la vecchiaia e la nuova amministrazione locale, distinti secondo le logiche di welfare a prevalenza lib, lab o relazionali (societarie)

	Configurazioni di welfare		
	Welfare lib	Welfare lab	Welfare societario
Azioni di politica sociale intraprese nell'Area Servizi Sociali e Welfare del Comune di Parma nel periodo 2011-2012	Azioni di empowerment della libertà di scelta dell'utente (a prevalenza lib)	Azioni di garanzia di equità delle condizioni di partenza rispetto alla scelta di servizi (a prevalenza lab)	Azioni relazionali Nuova sintesi lib/lab
Popolazione anziana	Minimo garantito Sconti sui consumi (bollette) Riduzioni dei costi di abbonamento ai trasporti, ecc. Assegni di cura e sociali	Servizi di assistenza domiciliare Centri diurni Case protette Alloggi con servizi e Comunità alloggio, Telsoccorso	Creazione di un albo per le badanti Promozione di progetti di affiancamento familiare ad anziani soli
Contrasto povertà	Sconti consumi Contributi economici del servizio sociale Esenzioni ticket sanitari	Servizi di bassa soglia realizzati con altri soggetti del Terzo settore (come Caritas per i servizi di mensa e dormitorio)	Progetto «Povertà una questione di diritti» finanziato da Cariparma, per azioni intersettoriali
Politiche per la disabilità	Assistenza economica come prevista anche per le altre fasce di popolazione (sussidi, sconti sulle bollette, ecc.) Assegni di cura	Inserimento lavorativo Integrazione scolastica educativa Assistenza domiciliare ai minori Servizi trasporto Strutture residenziali e semiresidenziali	Istituzione del coordinamento intersettoriale per le politiche a favore della disabilità Servizio di aiuto alla persona (mediante volontari e servizio civile)

¹⁵ Viene qui ripresa la definizione di SPF (strategia di politiche familiari) utilizzata in Bursi, Cavazza e Messoria (2007), con riferimento ai «pacchetti» realizzati dagli enti locali per promuovere politiche attive a favore delle famiglie.

Sostegno ad adulti e famiglie con minori	Assegni INPS per maternità e famiglie numerose Fondo nuovi nati (dal 2012) Esenzioni ticket sanitari Contributi del servizio sociale Buoni libro Rette scolastiche agevolate Quoziente Parma	Progetti educativi diurni e domiciliari Integrazione scolastica educativa Trasporti Strutture di accoglienza residenziali e semiresidenziali Agevolazioni abitative Parma Family Card	Parma Family Friendly Informa-famiglie Laboratori famiglia Progetto Laboratorio Compiti Bando «Famiglie insieme in quartiere» Family Audit Affido familiare e forme di affido «leggero»
---	--	--	---

Fonte: relazione del Commissario straordinario del Comune di Parma (2012). Rielaborazione di Vendemia.

In particolare, nella primavera del 2009 sono stati avviati tre Laboratori Famiglia, co-gestiti mediante convenzione con associazioni di volontariato e promozione sociale (esiste un quarto laboratorio speciale, presso l'istituto penitenziario di Parma).

Il *frame* culturale prevalente è quello dell'integrazione delle diversità, della libera espressione e dell'auto-organizzazione (in uno dei laboratori un gruppo di aderenti si è costituito in associazione). La finalità è quella di promuovere relazioni positive tra nuclei familiari, mediante la realizzazione di feste ed eventi aperti ai quartieri.

Tutti insieme, questi progetti pongono le basi per un ripensamento culturale delle normali relazioni di servizio, che non sono più solamente relazioni di consumo, ma relazioni che producono nuovi beni. Attraverso dispositivi di politica sociale individuali (Card) o comunitari (laboratori), il principale interlocutore non è più il soggetto politico, bensì i soggetti della comunità sociale (famiglie, esercizi commerciali, associazioni).

Come si vedrà di seguito, il progetto «Laboratorio Compiti» rappresenta un'evoluzione di tale orientamento, finalizzato ad accompagnare le famiglie nella relazione educativa con i figli e creare punti di incontro autonomi e più capillari in tutta la città. Esso si differenzia dagli altri dispositivi di politica sociale poiché supera non solo i confini istituzionali di un'offerta tradizionale di servizi (grazie alla sua approvazione all'interno del Bilancio Partecipativo), ma anche quelli dell'associazionismo, puntando al coinvolgimento di quelle famiglie e soggetti la cui voce non trova rappresentanza in forme già riconosciute.

Se con i Laboratori Famiglia il mandato ai soggetti di rappresentanza della società civile è stato quello di animare i quartieri per essere più vicini al territorio, il progetto «Laboratori Compiti» è animato dalla volontà di aprire i confini associativi: aumentare non tanto e non solo le responsabilità delle associazioni familiari, ma quelle delle singole famiglie e di volontari che hanno la possibilità di organizzarsi in gruppi di laboratorio, gestire e animare luoghi conosciuti, supportati dal progetto (mediante il coordinamento e le sue risorse).

La proposta di progetto del Laboratorio Compiti è stata avanzata *formalmente* dalla Consulta delle Associazioni Familiari nell'ambito del Bilancio Partecipativo 2009 del Comune di Parma. Si tratta di un'idea votata dai cittadini e accolta dall'amministrazione comunale, che prende avvio dall'esperienza diretta dell'attuale Associazione Capofila (titolare del coordinamento del progetto), sul tema dell'accompagnamento educativo

dei bambini, in particolare nell'età della scuola primaria. La genesi del progetto è stata accompagnata, nella sua fase originaria, da momenti di confronto tra associazionismo e amministrazione che hanno portato significativi cambiamenti (tabella 2).

TABELLA 2
Elaborazione del progetto Laboratorio Compiti

Ipotesi iniziali (1ª stesura del progetto)			
Dimensione A	Dimensione G	Dimensione I	Dimensione L
Professionalità e competenza strutturata (presso poli scolastici)	Sostegno extrascolastico ai compiti	Coordinamento tra associazioni familiari e servizi	Lotta alle disuguaglianze sociali
Riflessioni e cambiamenti apportati al progetto			
Dimensione A	Dimensione G	Dimensione I	Dimensione L
Volontarietà dell'aiuto fornito	Benessere familiare	Integrazione nella comunità locale	Educazione sociale

La scomposizione delle ipotesi iniziali del progetto nelle quattro dimensioni relazionali principali (secondo lo schema AGIL di Donati) consente di cogliere quattro prerequisiti dei laboratori (che del progetto sono i servizi prodotti): essere realizzati da persone e famiglie volontarie che mettono in gioco il proprio tempo e le proprie competenze (dimensione A); avere come finalità prevalente il sostegno alle famiglie nello svolgimento dei compiti di vita quotidiana, per il raggiungimento di un generale benessere (dimensione G); sviluppare regole interne e di integrazione nel territorio tali da offrire la maggiore vicinanza possibile alle famiglie, mediante una presenza nei luoghi più diffusi (circoli, associazioni, parrocchie) e un'integrazione con tutti i soggetti della comunità, formali e informali (dimensione I); infine, far prevalere una cultura di base orientata all'educazione sociale (educazione civica, ambientale e d'integrazione delle diverse etnie), piuttosto che al solo apprendimento scolastico (dimensione L). Come si evince da questi requisiti, tra la prima stesura del progetto e la versione definitiva sono state introdotte variazioni significative, non solo per quanto concerne la prevalenza di attività volontaria da parte dei partecipanti, ma anche per quanto riguarda le finalità ultime delle relazioni. Non più e non solo subordinate a un'utilità concreta (il rendimento scolastico), ma legate alla possibilità di generarne di nuove.

A favore del progetto, oltre queste due premesse di scopo, si sono create due condizioni strutturali fondamentali: (a) la stipula di una convenzione tra Amministrazione e Terzo settore, in cui, definite le finalità, si è deciso che metodo e progettazione fossero flessibili e autonomi e lasciati ai gruppi aderenti; (b) l'accoglimento del progetto in una dimensione istituzionale di servizio non più centrata su un singolo bisogno, o una sola fascia di popolazione, ma rivolta in generale alla Famiglia.

È stata creata, in buona sostanza, una piattaforma istituzionale che preservasse una finalità trasversale, a differenza di quanto solitamente svolto nei servizi educativi e sociali tradizionali.

La costituzione della rete a sostegno del progetto ha attraversato diverse fasi di sviluppo. I requisiti di accesso, da parte di associazioni o gruppi informali, si sono mantenuti su principi flessibili¹⁶ e il progetto si è sviluppato su due livelli: (i) un primo livello costituito da 19 associazioni che gestiscono direttamente 13 punti di Laboratorio (dati al 31.12.2012); (ii) un secondo livello costituito da associazioni, parrocchie, cooperative, singoli soggetti che forniscono spazi, materiali e altri servizi (di mediazione, traduzione e animazione feste). Rispetto alla presenza sul territorio, sono stati raggiunti 8 dei 13 quartieri della città, arrivando a una buona copertura e successiva evoluzione. Rispetto ai dati di attività, sin dal primo semestre di realizzazione del progetto (giugno 2011) vi è stato un crescendo di laboratori attivi (oggi se ne contano 13), con numerose aperture settimanali (circa 22), diversi soggetti gestori (al 31.12.2013, si contavano 14 associazioni, una cooperativa, due circoli, un oratorio e un gruppo familiare), volontari attivi (in totale 117) e bambini accolti, iscritti alla scuola primaria (188, ai quali aggiungere altri bambini di età diverse per un totale di 252 bambini). Rispetto ai luoghi di provenienza dei bambini accolti, il 44% ha origine africana (molti di questi bambini sono nati in Italia), il 27% è italiano e la restante parte è proveniente dal Medio Oriente o ha composizione mista. In questi anni, sono state svolte inoltre molte attività insieme ai soggetti sostenitori (ad esempio il riciclo dei giocattoli, il sostegno alle popolazioni colpite dal terremoto, la pubblicazione di un libro), aderendo a eventi e manifestazioni cittadine.

Al fine di esplorare e approfondire la dimensione delle relazioni stabilite attraverso i laboratori compiti, l'attenzione è stata focalizzata sui processi relazionali che hanno consentito di raggiungere i risultati quantitativi citati, anche per comprendere il tipo di risposta messo in atto da parte delle famiglie, in termini di partecipazione e soggettività espressa.

Se da un lato pertanto l'attività di monitoraggio ha sempre consentito di connotare positivamente con elementi in crescita il progetto complessivo, l'obiettivo della ricerca è stato quello di dare evidenza alla dimensione qualitativa del progetto, ovvero ai processi relazionali e al modo in cui le relazioni si sono stabilite, per arrivare ad affermare la creazione o meno di servizi relazionali (nella definizione teorica di Folgheraiter).

Il disegno della ricerca: la scelta di tecniche qualitative dopo una survey

L'adozione di tecniche qualitative d'indagine è stata una scelta legata da una parte all'utilizzo dello studio di caso, non adatto a una generalizzazione dei risultati ottenuti, e dall'altra alla posizione e al ruolo della sottoscritta, intrinsecamente interna al contesto studiato.¹⁷

¹⁶ I requisiti possono essere così sintetizzati: i) disponibilità a fornire sostegno alle famiglie, attraverso l'attività dei compiti; (ii) supporto di eventuali bisogni familiari; (iii) attivazione di volontari che svolgano gratuitamente il loro servizio; (iv) accesso al solo rimborso delle spese, per associazioni e aderenti (per spostamenti e materiali).

¹⁷ Ho pertanto condotto la ricerca come *overt research* assumendo un ruolo — come lo classificherebbe Habert Gans — *participant*; un altro termine che sento vicino a questa mia esperienza è quello

Bryman e Burgess (1994) hanno sostenuto che nella ricerca qualitativa più che di «metodi» o di «fasi» sia necessario parlare di «processo di ricerca», che non può essere ridotto a tecniche particolari né a una successione di stadi, ma a qualcosa di dinamico, che leghi insieme problemi, teorie e modelli; di conseguenza «il processo di ricerca non è una ben definita sequenza di procedure che seguono un nitido disegno, ma una confusa interazione tra il mondo concettuale e il mondo empirico, dove deduzione e induzione si realizzano nello stesso tempo» (Corbetta, 1999, p. 365).

Lo studio empirico ha richiesto momenti d'incontro con 15 associazioni di volontariato, circa 70 volontari e una decina di famiglie coinvolte nella realizzazione di laboratori, oltre naturalmente ai momenti di affiancamento alla coordinatrice del progetto e ai referenti comunali negli incontri di coordinamento mensili. La ricerca è stata realizzata tramite l'utilizzo prevalente di tecniche qualitative (interviste semistrutturate, due focus group con i volontari e osservazione partecipante) e di una survey preliminare somministrata ai volontari del progetto. In linea con quanto Corrao (2000, p. 41) afferma essere un orientamento diffuso negli ultimi anni, nonché per le esigenze dei referenti del Progetto di approfondire alcuni elementi, il questionario è stato utilizzato come piattaforma di informazioni da integrare nella sua interpretazione mediante i focus group. L'ipotesi condivisa con la coordinatrice del progetto è stata quella di ampliare dei dati posseduti solo in maniera limitata.

L'indagine condotta tramite il questionario conteneva 24 domande, divise in: A) variabili strutturali (1-6); B) attività di volontariato (7-10); C) relazioni dei volontari con il progetto, con gli altri volontari e *stakeholders* coinvolti (11-15 e 18); D) relazioni con le famiglie (16-17 e 19-24). Per cogliere in cosa consistesse il coinvolgimento delle famiglie del territorio al progetto, era necessario capire quali significati i volontari attribuissero a tale concetto. Mediante le interviste inoltre è stato possibile comprendere meglio il senso del progetto per le famiglie aderenti e il loro modo di intendere le relazioni instaurate.

Dati emergenti

I Laboratori Compiti sono luoghi di accoglienza di bambini, in prevalenza di scuola primaria, che sorgono laddove già esistono delle relazioni o dei soggetti singoli o associati che desiderano stringere un legame con altre persone e rendersi disponibili a un'esperienza di comunità, mediante la quale condividere l'impegno dei compiti ma anche i tanti momenti di festa e di scambio.

Dal questionario somministrato è emerso che i volontari si attivano prevalentemente all'interno di strutture associative, anche se non sempre questo implica un rapporto di iscrizione/adesione all'organizzazione di riferimento. L'aiuto offerto nei laboratori è legato a motivazioni interiori volte a facilitare le relazioni (il volontario si

utilizzato da Ferdinando Fava quando, riferendo del suo lungo e inteso lavoro di ricerca presso il quartiere Zen di Palermo, afferma di essersi sentito *implicato dalla gente del posto*. Come dire che il processo di coinvolgimento sia partito più dal modo in cui i diversi attori lo hanno reso presente e coinvolto che non dai suoi stessi atteggiamenti di interesse e partecipazione alla vita del luogo.

sente *facilitatore* e chi fruisce di questo servizio considera il volontario come persona *familiare*).

Rispetto alla frequenza delle relazioni, quasi tutti i rispondenti al questionario hanno contatti settimanali con le famiglie e con gli altri volontari del gruppo costituito, con una presenza costante alle attività.

La tabella 3 mostra come i volontari dei laboratori dichiarino in 29 casi su 43 di avere momenti di scambio prevalentemente settimanali con le famiglie coinvolte nel progetto, posizionandosi su una frequenza alta delle relazioni.¹⁸

TABELLA 3
Frequenza delle relazioni

Frequenza delle relazioni	Alta (comprende i valori 1-2)	Media (comprende i valori 3-4)	Assente (comprende il valore 5)
Con i volontari del gruppo	42	1	–
Con le famiglie	29	4	10
Con i volontari di altre associazioni	7	18	18
Con la coordinatrice	23	8	12
Con i responsabili comunali	2	17	24
Con i servizi socio-sanitari	6	7	30
Con gli insegnanti	5	9	29
Con altri soggetti	3	5	35

La natura di tali incontri non rientra in una logica di programmazione, bensì in un rapporto prevalentemente di tipo informale per la maggior parte dei rispondenti. Emerge, in buona sostanza, che i volontari hanno mantenuto rapporti continuativi di tipo informale, non prevedendo (nella maggior parte dei casi) forme strutturate di coordinamento con le famiglie.

Questo *modus operandi*, sebbene funzionale all'avvio dei legami, mostra qualche carenza di fronte alle azioni che richiedono un coordinamento interno più importante, come ad esempio la distribuzione dei compiti tra volontari e familiari per organizzare eventi o condividere spazi. Vi è una tendenza, nelle attività realizzate, che mostra come i volontari siano più inclini ad azioni di *offerta* (fornire informazioni, stipulare accordi, accogliere e supportare, ascoltare e condividere le valutazioni) verso l'esterno e meno ad azioni di *scambio* giocate su un livello paritario.

¹⁸ I valori utilizzati nella *survey* sottoposta ai volontari erano: 1. Tutte le settimane; 2. Una o più volte al mese; 3. Una volta ogni due tre mesi; 4. In una o due occasioni l'anno; 5. Mai.

Con la realizzazione dei focus group, queste prime informazioni sui tempi e sui modi delle relazioni agite all'interno dei laboratori sono state iscritte in un *frame* culturale che fa leva sull'assenza di «vincoli prestazionali». I nuclei tematici prevalenti di tale dimensione culturale possono essere così sintetizzati:

1. *Valorizzare le singole competenze per migliorare la collaborazione.* La sfera emozionale e i rapporti fiduciari sono spesso alla base della scelta di aderire al progetto. La rete di contatti personali e l'invito di conoscenti e amici sono spesso veicolo privilegiato di scelta e di partecipazione a uno dei laboratori. Questo discorso vale per i volontari già attivi ma anche per le famiglie che aderiscono.

Dall'osservatorio dei volontari, inoltre, emerge che la «molla», ossia la strategia necessaria ad avviare un processo collaborativo, prevede due azioni: (a) *sviluppare senso di appartenenza*, ritagliandosi momenti di confronto tra le attività ed esercitandosi *riflessivamente* su come sia avvenuta la relazione con i bambini e con il proprio modo di porsi e di mettersi in gioco; (b) *fare conoscenza e interessarsi alle esperienze e capacità altrui*, in modo da potersi integrare e sostenere nel momento del bisogno. Si riportano di seguito alcune frasi dei volontari intervenuti ai focus group.

Non c'è chi fa di più e chi fa meno, ci sono i talenti, c'è chi sa fare delle cose, chi altre, e c'è di bello che se un bambino ha un problema sappiamo tra noi chi per esperienza, chi per altro, può risolverlo... (N3-FG.2)

Giocare in gruppo vuol dire mettere in gioco le competenze, ognuno mette qualcosa, chi ha più abilità riesce a dare qualcosa in più in quel particolare momento e questo i bambini lo sanno. (N2-FG.1)

2. *Agire un ruolo familiare e non tecnico.* Le relazioni che si generano tra volontari e famiglie poggiano su un elemento che accomuna tutti: essere genitori, figli, fratelli o sorelle, zii e nonni. Essere riconosciuti per il ruolo familiare esercitato consente avvicinamento, identificazione e partecipazione. La relazione tra adulti, infatti, è descritta in entrambi i focus group come problematica; alla domanda: «Che cosa è difficile chiedere all'Altro?», la risposta contiene in sé i valori della lealtà e della sincerità, la messa in gioco delle emozioni, la capacità di affrontarle, contro la paura del giudizio degli altri.

La solitudine dell'adulto è solitudine dell'emozione, l'incapacità di mettersi in gioco, di lasciarsi andare, di sbagliare e di fregarsene [...] del giudizio degli altri, è questo controllo delle emozioni che genera solitudine, non sono gli altri che ti isolano ma sei tu che ti isoli, hai paura del giudizio degli altri... (N4-FG.2)

L'assunzione di un ruolo familiare all'interno dei laboratori provoca effetti benefici alla *relazione adulta*, nella misura in cui produce livelli di fiducia maggiore che consentono di condividere e realizzare un progetto per il bambino e, in alcuni casi, di conciliare le esigenze delle famiglie con aiuti reciproci (per gli accompagnamenti ai laboratori, per lo scambio di maggiori attenzioni e aiuti, per le relazioni stabilite con altri servizi).

I ruoli tecnici e professionali esercitati all'interno delle istituzioni amministrative, sanitarie e scolastiche sono ritenuti indispensabili per affrontare i problemi di una certa gravità e intensità, con i loro momenti di valutazione e di ragionamento sulle situazioni. A parere dei volontari, la differenza tra il loro ruolo e quello dei tecnici passa attraverso un momento fondamentale che è quello informativo (conoscitivo), prevalentemente informale per loro, e basato invece su una procedura più strutturata e formale di accoglienza per i professionisti.

I Laboratori Compiti si differenziano dai servizi educativi diurni poiché gli obiettivi non sono definiti all'esterno dell'esperienza e non ci sono vincoli o obblighi prestazionali; così, anche i genitori non vengono mai «richiamati» a svolgere meglio i propri compiti genitoriali, bensì a dividerli con un gruppo più allargato di persone.

3. *Affermare il valore della famiglia con consapevolezza delle sue fragilità.* Nel promuovere il valore della famiglia vi sono due declinazioni possibili. Una più «evocativa», che comporta l'idea che difendere la famiglia sia fondamentale perché rappresenta la storia e le origini di una persona; un'altra più «pragmatica», che riconosce le difficoltà, le «malattie» che nascono in famiglia e che vengono «trasmesse» all'interno delle relazioni stesse, dalle quali occorre emanciparsi per trovare la propria strada. Riuscire a sviluppare percorsi di consapevolezza di ciò che di buono e di cattivo si porta nel proprio bagaglio esperienziale sembra essere l'obiettivo da perseguire per poter elaborare una migliore visione di se stessi come individui e come famiglie. La «consapevolezza» è l'elemento che ritorna spesso nelle ricostruzioni discorsive dei volontari e anche delle famiglie intervistate. Essa rappresenta sia la spinta ad andare oltre, sia l'ostacolo spesso frapposto a una partecipazione attiva.¹⁹

Lo studio di caso ha dimostrato che non esistono modelli predefiniti di partecipazione delle famiglie all'interno dei laboratori.²⁰ Sono emersi piuttosto livelli diversi di coinvolgimento e di soggettività espressa: dall'adesione a iniziative proposte solo dai volontari, a micro-azioni decise insieme (famiglie e volontari), fino ad arrivare a forme di gestione diretta delle attività da parte delle famiglie (situazione che si verifica in maniera più strutturata in due laboratori su dieci).

Il canale privilegiato di accesso al progetto è quello della rete di conoscenze che alimenta l'adesione e favorisce la creazione di un legame fiduciario, anche per le famiglie più in difficoltà, o inviate ai laboratori dai servizi comunali.

¹⁹ Alla domanda: «Quali sono le principali motivazioni di ostacolo al coinvolgimento dei genitori nelle attività?», i volontari rispondono: «altri compiti» (41%), «la consapevolezza dei genitori» (28%), «la mancanza di mezzi linguistici» (19%), «la gestione di altri figli» (12%).

²⁰ A tutte le famiglie intervistate e incontrate (15 in totale) è stato chiesto se e con quali modalità avessero modo di fermarsi presso i laboratori, nell'ipotesi iniziale che si trattasse del criterio principale per discernere il livello di partecipazione al progetto. Nel corso delle interviste, in realtà, è emerso che il fatto di fermarsi durante lo svolgimento delle attività rappresenta solo una delle modalità di realizzare la partecipazione, ma non l'unica e non sempre possibile, non solo per l'esistenza di luoghi più o meno idonei, ma anche per le esigenze dei bambini stessi, che «rivendicano» spazi di autonomia. L'emergere di questo stesso dato nel corso della ricerca ha prodotto una modifica delle modalità di raccolta dei dati nei report semestrali di attività.

Nelle parole dei genitori intervistati, emerge con chiarezza che il senso del progetto risiede «nelle relazioni», che in una logica generativa vede crescere in particolare le modalità con cui le stesse si evolvono. La prossimità e la caparbietà nel mantenere vivi i legami sembrano essere i valori maggiormente apprezzati. Per qualcuno, il laboratorio è un punto di riferimento e sollievo dai problemi quotidiani. Per altri, è l'occasione per costruire nuove reti amicali e di vicinato e vivere esperienze altrimenti non possibili.

Quando veniamo ci fermiamo sempre con gli operatori e anche con gli altri genitori, per noi è un ambiente familiare, ormai ci appartiene, speriamo proprio che il Comune non ci tolga questo spazio, sarebbe davvero un peccato. (N5 una mamma e un papà)

Forse... la vicinanza, l'affetto, mi sono sentita supportata, avevo bisogno insomma anche di questo. (N8 una mamma)

I rapporti più stretti li ho con la mia vicina, con lei ci vediamo di più adesso e abbiamo più occasioni di fare delle cose insieme e aiutarci praticamente tutti i giorni. (N2 una mamma)

Le famiglie intervistate esprimono inoltre identificazione nel ruolo assunto da chi si pone come «guida» all'interno dei laboratori, andando oltre la funzione di sostegno scolastico e dando alle iniziative intraprese i contorni di un'azione educativa complessiva, che riguarda il benessere e che rende tutti responsabili. Molti genitori, pur sentendosi ancora troppo «poco competenti verso l'educazione dei figli», guardano con ammirazione i volontari già attivi ed esprimono il desiderio di poter fare altrettanto.

Nello specifico, secondo gli intervistati il progetto ha portato alcuni cambiamenti nella vita quotidiana: (i) la turnazione nell'accompagnamento dei figli a scuola o presso il laboratorio (e la conciliazione con impegni lavorativi); (ii) forme di auto-organizzazione (la domenica e in occasioni di feste); (iii) supporto sulle questioni educative (nel corso di riunioni con altri genitori del gruppo, ove previste dal referente/coordinatore) e di affiancamento nelle relazioni con altri servizi/istituzioni (scuola, neuropsichiatria infantile).

Infine, nel corso della ricerca sono stati isolati due casi che ben rappresentano come i laboratori possano trovare il loro massimo sviluppo in termini relazionali. Si tratta di laboratori che nascono dalle relazioni esistenti tra le famiglie di uno specifico contesto (nel primo caso connotate dall'appartenenza scolastica, mentre nel secondo dall'appartenenza territoriale), che decidono di attivarsi direttamente per i propri figli e non solo. I confini sono flessibili e aperti anche a nuove famiglie.

In particolare nel secondo caso, il progetto del gruppo è stato alimentato dalla collaborazione con i servizi sociali del quartiere di riferimento. Il ruolo esercitato dai servizi è stato di tipo *generativo* e *supervisionale*. Essi, infatti, hanno affiancato i processi di progettazione tra le famiglie e la scuola di riferimento e rappresentano certamente l'esempio più strutturato di azione congiunta con uno specifico servizio comunale. È comunque emersa più in generale la necessità che l'amministrazione svolga una funzione di *guida relazionale* (Donati 1991; Folgheraiter, 1998).

I dati fin qui emersi dimostrano che il progetto ha affrontato una crescita costante, il che è dovuto a una serie di azioni che sono state messe in atto e che hanno previsto strategie specifiche, in ordine alla costruzione della rete associativa nei quartieri (dimensioni A-I dello schema AGIL) e al sostegno delle famiglie nei suoi compiti fondamentali (G-L), come mostrato nella tabella 4.

TABELLA 4

Le principali strategie adottate nel raggiungimento degli obiettivi del progetto

Asse A-I	Asse G-L
<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca continua di volontari • Stile di coordinamento • Istituzione tavoli di lavoro mensili • Definizione delle regole interne 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento delle aperture settimanali • Stile operativo improntato all'accoglienza e alla flessibilità • Formazione sulle principali forme di disturbo dell'apprendimento • Attivazione di azioni di affiancamento (accompagnamento, riunioni con insegnanti, mediazione con altri uffici)

In particolare, lo stile di coordinamento è stato oggetto di riflessione e condivisione da parte degli aderenti alla rete, che hanno espresso «apprezzamento per la disponibilità di avere un sostegno non invasivo, ma presente, reale e tangibile alla propria opera da parte del coordinamento e delle istituzioni».

Conclusioni

Lo studio di caso preso in esame si ispira a quello che è stato definito nella parte teorica della ricerca come *servizio relazionale*. I gruppi familiari e associativi che confluiscono nei Laboratori Compiti nascono affinché ognuno dei soggetti, delle famiglie e dei bambini coinvolti possa trovare maggior benessere; la relazione reciproca e di gruppo è ciò che consente di raggiungere questo obiettivo.

A differenza di altri servizi, la finalità non è quella di fare progetti individualizzati, né di aderire a funzioni o strutture normative. Al centro si pongono le relazioni e le possibilità di ampliare su un asse orizzontale i legami con le famiglie, *in primis* quelle dei quartieri e poi della comunità intera.

La relazione che si crea tra famiglie e volontari coinvolti (che come si è visto nel corso della ricerca svolgono un ruolo familiare o arricchiscono il progetto con le proprie reti di appartenenza) è una relazione *sovrafunzionale*, ricca di elementi simbolici e libera da procedure troppo rigide.

Mediante l'utilizzo della metodologia dei cicli morfogenetici/morfostatici (Archer, 1997),²¹ è possibile ripercorrere l'evoluzione di questa esperienza. Al tempo T1 il progetto trova la sua prima elaborazione all'interno della Consulta delle associazioni familiari, insieme al principale soggetto proponente. La scelta successiva è quella di sottoporre il progetto ad approvazione mediante il Bilancio Partecipato (sottoponendolo a una votazione dei cittadini) e di rivederne la stesura iniziale. Al tempo T2, dunque, i soggetti proponenti con la collaborazione della comunità locale avvertono l'esigenza di realizzare un servizio per la comunità, non solo finalizzato all'incremento delle *skills* e delle *competenze cognitive* (tipiche di un servizio educativo), ma rivolto alla partecipazione delle famiglie. Al tempo T3, tali finalità sono assunte da una pluralità di soggetti che danno origine a una struttura reticolare diffusa sul territorio, che supera i confini delle associazioni familiari originarie. In questa fase, anche quei soggetti privi di risorse o forze sufficienti per avviare una gestione diretta dei laboratori decidono di contribuire con le loro possibilità mettendo a disposizione locali, beni, competenze e supporti di vario genere. Occorre però attendere la fase successiva (T4) per iniziare a cogliere forme di riflessività che portano a: (i) la produzione di uno strumento regolativo teso a rafforzare l'identità della struttura reticolare;²² (ii) la nascita di due punti compiti gestiti da gruppi familiari; (iii) il rafforzamento del legame con i servizi educativi e i servizi sociali. Quest'ultimo passaggio, in particolare, consente di configurare in almeno due situazioni un ruolo dei servizi sociali che Folgheraiter (2005b) definirebbe *metarelazionale o supervisionale*.

Nello studio di caso preso in esame non mancano però anche elementi di fragilità, che concorrono a un parziale raggiungimento degli obiettivi che si sviluppano sull'asse dei legami strutturali (A-I) e su quelli delle relazioni di senso (G-L). In particolare, non sono emersi all'interno dei singoli gruppi un modello organizzativo interno e uno stile di coordinamento (come quello centrale) sufficientemente forti in grado di adottare strategie strutturate di coinvolgimento dei familiari intercettati (asse A-I). In secondo luogo, prevale tra i volontari un *frame* culturale centrato «sull'assenza di obblighi prestazionali» che, se da una parte supporta le relazioni informali e fiduciarie, dall'altra rischia di diventare un elemento di blocco a relazioni paritarie e di maggiore reciprocità.

Un ulteriore sviluppo del progetto dovrebbe pertanto prevedere, a mio parere, l'adozione di strategie finalizzate a: (i) moltiplicare i luoghi di coordinamento e potenziare lo stile organizzativo (sul modello del coordinamento centrale che ha dato risultati sempre in crescita); (ii) favorire la partecipazione delle famiglie alle fasi di valutazione, progettazione e gestione dei Laboratori attraverso forme più strutturate

²¹ In estrema sintesi, tale metodologia è legata da una parte all'osservazione delle influenze causali che vengono esercitate dalle strutture sociali e culturali sull'interazione sociale e socio-culturale; dall'altra all'esito delle interazioni sociali e socio-culturali che possono elaborare (morfogenesi) o riprodurre (morfostasi) le relazioni esistenti.

²² Lo strumento regolativo prodotto è un Vademecum sottoscritto e realizzato da tutti gli aderenti al progetto; si tratta di un codice regolativo delle relazioni che per ora si ferma a un secondo livello, ovvero riguarda la rete complessiva dei laboratori e i rapporti con le famiglie, i volontari e l'amministrazione. Mancano, per ora, specifiche declinazioni interne dei singoli laboratori.

di coinvolgimento o rappresentanza (l'adozione di forme di riunione periodica, già sperimentata, potrebbe potenziare l'empowerment delle singole famiglie).

Allo stesso modo, il compito di *guida relazionale* realizzato dall'amministrazione (e in generale dal soggetto politico) dovrebbe essere orientato a questo punto non tanto all'incremento quantitativo dei laboratori, quanto al potenziamento delle relazioni interne già esistenti, *prendendosene cura* e avendo per esse sensibilità e attenzione, dando spazio alle relazioni, affinché possano crescere nel tempo.

In conclusione, lo studio di caso preso in esame consente di focalizzare e tradurre in termini operativi un'esigenza diffusa nell'ambito dei servizi alla persona, ovvero quella di (ri)stabilire relazioni alle quali riconoscere fattivo potere decisionale e capacità di intervento per sviluppare idee nuove o migliorare quelle esistenti, dando seguito a quel principio di «integrazione [...] per una gestione creativa, flessibile e partecipata dei servizi» (art. 19, L. 328/2000), ove anche gli assistenti sociali potrebbero trovare maggiore sviluppo della propria professionalità e identità.

Abstract

The article shows the results of a research on the possibility to promote community development through the creation of relational services with equal dignity and power for all agents. The general hypothesis is that relational approach could offer a helpful framework for community development. With a case study and a prevalent qualitative method, the research on «Laboratorio Compiti» of Parma is presented. Finally, the article indicates how the context shows richness of structural relationships but also the need to reinforce internal connections and care for relationships.

Keywords:

Community development – Case study – Relational approach – Families involvement.

Bibliografia

- Acocella I. (2008), *Il focus group: Teoria e tecnica*, Milano, FrancoAngeli.
- Archer M.S. (1997), *La Morfogenesi della società: Una teoria sociale realista*, Milano, FrancoAngeli.
- ASSR (Agenzia Sociale Sanitaria Regione Emilia Romagna) (2007), *Disuguaglianze in cifre: Potenzialità delle banche dati sanitarie*, Agenzia Sanitaria Regionale dell'Emilia-Romagna, Dossier n. 145.
- Belletti F. (2010), *Ripartire dalla famiglia*, Milano, Paoline.
- Bobbio L. (1996), *La democrazia non abita a Gordio*, Milano, FrancoAngeli.
- Bobbio L. (2002), *I governi locali nelle democrazie contemporanee*, Roma-Bari, Laterza.
- Boccacin L. (2003), *Il terzo settore tra le generazioni: Un'analisi delle relazioni tra i soggetti del «welfare» plurale*, Milano, Vita e Pensiero.
- Branca P. e Colombo F. (a cura di) (2003), *La ricerca-azione come attivazione delle comunità locali*, «Animazione Sociale», n. 2, pp. 27-41.

- Bryman A. e Burgess R.G. (1994), *Reflections on qualitative data analysis*. In A. Bryman e R.G. Burgess, *Analysis qualitative data*, London, Routledge, pp. 216-226.
- Bursi G., Cavazza G. e Messori E. (2007), *Strategie di politiche familiari: Valori, metodologie ed azioni per un welfare comunitario su un territorio cittadino*, Milano, FrancoAngeli.
- Cataldi S. (2009), *Come si analizzano i focus group*, Milano, FrancoAngeli.
- Cicoletti D., Angiari B. e Ghetti V. (2009), *Volontariato: come partecipare ai Piani di Zona?*, «Prospettive Sociali e Sanitarie», n. 18, pp. 8-10.
- Comune di Parma (2008), *La famiglia al centro del welfare di comunità. Linee di indirizzo*.
- Comune di Parma (2009), *Libro verde per un Welfare a misura di famiglia*.
- Comune di Parma (2010), *Libro bianco del Welfare, una comunità a misura di famiglia*.
- Corbetta P. (1999), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Bologna, il Mulino.
- Corrao S. (2000), *Il focus group*, Milano, FrancoAngeli.
- Dominelli L. (2005), *Il servizio sociale: Una professione che cambia*, Trento, Erickson.
- Donati P. (1991), *Teoria relazionale della società*, Milano, FrancoAngeli.
- Donati P. (2002), *Introduzione alla sociologia relazionale*, Milano, FrancoAngeli.
- Donati P. (2005), *Dove va il welfare locale. Tra riformismo e morfogenesi relazionale*, «Lavoro Sociale», vol. 5, n. 1, pp. 7-21.
- Donati P. (2010), *Le politiche familiari in Italia: problemi e prospettive*, Atti della Conferenza Nazionale della famiglia, Milano, 8-10 novembre.
- Donati P. e Di Nicola P. (1998), *Lineamenti di sociologia della famiglia: Un approccio relazionale all'indagine sociologica*, Roma, Carocci.
- Donati P. e Prandini R. (a cura di) (2010), *Buone pratiche e servizi innovativi per la famiglia*, Milano, FrancoAngeli.
- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale: La prospettiva di rete*, Milano, FrancoAngeli.
- Folgheraiter F. (2005a), *I Servizi sociali relazionali*. In P. Donati e P. Terenzi (a cura di), *Invito alla sociologia relazionale: Teorie e applicazioni*, Milano, FrancoAngeli, pp. 169-179.
- Folgheraiter F. (2005b), *Voce di dizionario «Servizi relazionali»*, «Lavoro Sociale», vol. 5, n. 1, pp. 131-140.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti per una teoria relazionale del welfare: La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Gadrey J. (2007), *Sull'utilità sociale del Terzo Settore: una prospettiva storica e metodologica*, «Sociologia e Politiche Sociali», vol. 10, n. 2.
- Gili G. (2005), *La credibilità: Quando e perché la comunicazione ha successo*, Soveria Mannelli (CZ), Rubbettino.
- Laville J.L. (1998), *I servizi relazionali tra nuove forme d'occupazione e nuova partecipazione*, «Sociologia del lavoro», n. 69, pp. 57-100.
- Martignani L. (2009), *Denaro e nuovo welfare*, Roma, Aracne.
- Martini E.R. e Torti A. (2003), *Fare lavoro di comunità: Riferimenti teorici e strumenti operativi*, Roma, Carocci.
- Prandini R. (2007), *Servizi Relazionali sussidiari e (meta) riflessività. Il caso di «Giocoamico» di Parma*, «Sociologia e Politiche Sociali», vol. 10, n. 3, pp. 142-166.
- Regione Emilia-Romagna, IRESS (2010), *Il Lavoro di Comunità con famiglie, bambini e adolescenti: linee di orientamento. Materiale di Lavoro*.
- Rizza S. (a cura di) (2003), *2° Rapporto sulla situazione del servizio sociale*, Roma, EISS.
- Rosas A. (a cura di) (2010), *Il Laboratorio Famiglia: un anno di esperienza*, Comune di Parma.

- Stanzani S. (2006), *Relazionalità dei servizi sociali e servizi sociali relazionali*. In P. Donati e I. Colozzi (a cura di), *Il Paradigma relazionale nelle scienze sociali: Le prospettive sociologiche*, Bologna, il Mulino.
- Tarroni N. (2007), *I servizi per la prima infanzia e le forme di autogestione da parte di un gruppo di famiglie della Provincia di Reggio Emilia*, «Sociologia e Politiche Sociali», vol. 10, n. 3, pp. 121-142.
- Twelvetrees A. (2006), *Il lavoro sociale di comunità: Come costruire progetti partecipati*, Trento, Erickson.

Vendemia G. (2015), *Il caso dei Laboratori Compiti nel Comune di Parma. Un esempio di servizi di comunità e di inclusione sociale*, «Lavoro Sociale», vol. 15, suppl. al n. 6, pp. 55-74, doi: 10.14605/LS23.