

Una ricerca-azione nell'ambito del gioco d'azzardo patologico

Lavorare con le comunità per progettare interventi di prevenzione

Chiara Pancioli
Centro di ricerca Relational
Social Work, Università Catto-
lica del Sacro Cuore

Camilla Landi
Centro di ricerca Relational
Social Work, Università
Cattolica del Sacro Cuore

L'articolo presenta un progetto di ricerca-azione realizzato in provincia di Bergamo, volto a sperimentare e studiare il lavoro sociale di comunità promosso e realizzato secondo le indicazioni e gli accorgimenti del metodo Relational Social Work (RSW). Dopo una premessa teorica sul lavoro sociale di comunità in ottica relazionale e una presentazione delle indicazioni metodologiche fornite dal metodo RSW, il presente contributo descrive il progetto e le fasi della ricerca-azione. Gli esiti mettono in luce le funzioni di facilitazione svolte dagli operatori sociali orientate a sostenere una progettazione aperta e partecipata. La motivazione e il coinvolgimento di cittadini, amministratori pubblici, professionisti e persone esperte per esperienza hanno dato vita a progetti sostenibili nel tempo che hanno saputo mettere al centro la relazione e il «fare assieme».

Parole chiave

Relational Social Work – Lavoro sociale di comunità – Partecipazione
– Prevenzione – Gioco d'azzardo patologico.

Introduzione

L'attuale diffusione del lavoro sociale di comunità, se da un lato sta sempre più evidenziando i vantaggi di questo livello di lavoro, dall'altro sta mettendo in luce la necessità di un accompagnamento metodologico costante dei professionisti che intendono sostenere le comunità nel fronteggiamento di preoccupazioni a valenza collettiva. Il metodo Relational Social Work (RSW) fornisce chiare indicazioni operative che possono guidare gli operatori sociali nel facilitare processi decisionali realmente condivisi, mettendo al centro gli elementi che definiscono e caratterizzano queste progettazioni: reciprocità e partecipazione (Calcaterra e Pancioli, 2021).

Dopo un breve inquadramento dal punto di vista teorico e metodologico sul *community social work*, l'articolo presenta un progetto di ricerca-azione, realizzato in un ambito distrettuale della provincia di Bergamo per contrastare il fenomeno del gioco d'azzardo patologico. L'indagine condotta si è strutturata in tre fasi: (1) invito aperto alla comunità e formazione con gli operatori che avrebbero svolto le funzioni di «facilitatori di comunità»; (2) avvio delle progettazioni di lavoro sociale di comunità per il contrasto del gioco d'azzardo patologico e supervisione metodologica; (3) studio e analisi dei processi attivati e delle azioni di facilitazione realizzate dagli operatori di comunità. I risultati emersi dalla ricerca-azione mostrano come l'affiancamento e la supervisione svolti durante la fase di sperimentazione abbiano facilitato l'apprendimento di un metodo applicabile anche in altre progettazioni a valenza collettiva.

Il lavoro sociale di comunità secondo il metodo Relational Social Work

Il lavoro sociale fin dalle sue origini vede un impegno degli operatori in progetti e iniziative volte a perseguire finalità a valenza collettiva (Mayo, 1994; Dominelli, 2004). I professionisti sociali da sempre si occupano non solo di problemi sociali che riguardano un singolo o una famiglia, ma anche di situazioni di vulnerabilità, rischio, fragilità che coinvolgono più persone, gruppi, a volte intere categorie di persone accomunate da bisogni analoghi o tutti gli abitanti di un determinato luogo o territorio (Mayo, 2009). La comunità non è solo il contesto in cui problemi o conflitti possono sorgere, ma anche l'insieme di legami interpersonali che possono rappresentare una preziosa risorsa sia per coloro che quotidianamente li sperimentano, sia anche per i servizi di welfare, che ad essi si possono agganciare per costruire insieme ad essi strategie di fronteggiamento delle situazioni che destano preoccupazione (Folgheraiter, 2011a). Coloro che vivono nelle comunità possiedono infatti un sapere proprio specifico, una conoscenza di quella stessa comunità che spesso i professionisti non hanno: come stanno i membri della comunità? Quali sono i loro problemi e le loro necessità? Cosa sta loro a cuore? Qual è la loro propria idea di benessere? (Goodson e Phillimore, 2012). Su questa idea sono poi state fondate intere politiche o processi di ri-organizzazione dei servizi; si pensi, ad esempio, al principio cardine della *community care*, che orienta da decenni le scelte di *policy makers*, dirigenti e operatori (Bulmer, 1987; Payne, 1995; Folgheraiter, 2003; 2016).

È fondamentale quindi per i professionisti che vogliano lavorare per il bene della collettività potersi relazionare con chi detiene questa conoscenza esperienziale (Borkman, 1976; Raineri, 2011b) affinché possano farsi aiutare nel capire non solo qual è l'idea di miglioramento cui i membri della comunità tendono e per cui sono disposti ad attivarsi, ma anche quali strategie ritengono adeguate e sostenibili per il raggiungimento di una situazione di benessere.

Il lavoro sociale di comunità non vede l'attivazione degli operatori sociali al fianco dei cittadini solo in progetti di *community problem solving* (Dominelli, 2004; Mayo, 2009), ovvero per la «riparazione» di problemi, ma anche in azioni e interventi volti alla

prevenzione di rischi o alla promozione di situazioni di benessere (Folgheraiter, 2004; 2011a; 2011b). Le comunità divengono, infatti, preziosi alleati degli operatori impegnati in questi livelli di lavoro in quanto i loro membri possiedono quella sensibilità e quella *care* (Folgheraiter e Raineri, 2004; Folgheraiter, 2016; 2018) che permettono da un lato di individuare situazioni di fragilità e vulnerabilità che possono rappresentare fattori di rischio per interi gruppi di persone, dall'altro di mettere a disposizione tempo ed energie per includere chi sta loro vicino in processi volti al bene (Calcaterra, Landi e Panciroli, 2021).

Il lavoro sociale di comunità possiede quindi due caratteristiche intrinseche: la partecipazione e la reciprocità (Raineri, 2011a; Calcaterra, 2017, Panciroli, 2017; 2020). Facilitare progetti a valenza collettiva che possano definirsi tali significa quindi coinvolgere in uno scambio paritario e in un processo di progettazione aperta diversi attori della comunità, dai professionisti, a chi riveste ruoli istituzionali, fino ad arrivare a coloro che vivono direttamente le situazioni di difficoltà che si vogliono fronteggiare. Per accompagnare e guidare questi processi diviene necessario per gli operatori sociali avere un metodo di riferimento che possa fornire chiare indicazioni metodologiche che permettano all'operatore di lavorare con le comunità con uno stile pienamente relazionale, riconoscendo e valorizzando il sapere esperienziale di cui sono portatrici (Cabiati e Folgheraiter, 2016).

Il metodo Relational Social Work (Folgheraiter, 2017; Folgheraiter e Raineri, 2017; da ora in poi RSW) intende il lavoro sociale di comunità come quella metodologia che prevede di fronteggiare finalità collettive, ovvero problemi o interessi sentiti da, o gravanti su, molteplici persone, attraverso il coinvolgimento e la facilitazione della libera iniziativa di persone che fanno parte di quella collettività interessata (Folgheraiter, 2011). In questo processo l'operatore che voglia facilitare l'agire congiunto dei membri di quella comunità andrà a svolgere funzioni di guida relazionale (Folgheraiter, 2004; Panciroli, 2017; 2020). Il suo obiettivo non sarà quello di ideare e pianificare progettualità per risolvere problemi o prevenire rischi colti nelle comunità con cui lavora, ma piuttosto di agganciarsi a quei membri della comunità che si sono già autonomamente attivati, individualmente o connessi con altri, per fronteggiare quella situazione o che sono preoccupati e quindi disponibili ad aiutare l'operatore nel capire come agire in vista di un miglioramento. L'operatore sociale di comunità parte, infatti, dal presupposto che chi vive quella specifica comunità possiede un sapere e una conoscenza di essa che diventa fondamentale per poter definire bisogni, rischi e necessità sentiti e, di conseguenza, la situazione di benessere verso cui le persone tendono e per la quale sono disposte a lavorare congiuntamente. Questa conoscenza non sarà utile solo nella fase iniziale per definire la finalità progettuale, ma anche per la pianificazione delle azioni, per la loro realizzazione e per il monitoraggio di tutto il processo.

Il metodo RSW indica quindi alcuni passaggi metodologici che l'operatore che voglia facilitare una progettazione realmente aperta e partecipata potrà seguire (Calcaterra e Panciroli, 2021).

Il primo passo per l'operatore sarà quello di conoscere la comunità di riferimento, sia essa una comunità territoriale o una comunità d'interessi (Mayo, 2009).

Svolgendo un profilo di comunità (Twelvetrees, 2006; Hawtin e Percy-Smith, 2007; Hillier, 2007), potrà individuare, relazionarsi e quindi agganciarsi con quei membri della comunità che sono preoccupati per la situazione da lui/lei inizialmente individuata come possibile oggetto di lavoro. Per «interlocutori preoccupati» s'intendono quelle persone che non solo vedono il problema o il rischio, ma sono anche motivate e disponibili ad attivarsi, a vario titolo e in diversi modi, per migliorare la situazione, poiché hanno *care* per quella comunità e per il bene dell'insieme. L'operatore vivrà ed esplorerà il più possibile quella comunità per conoscerli e iniziare a ragionare con essi, anche individualmente, per comprendere perché sono preoccupati, come definiscono essi stessi il problema, il rischio o l'aspirazione cui tendono e verso quale finalità generale sarebbero disponibili a impegnarsi. In questa prima fase, l'operatore inizia quindi a identificare una preoccupazione comune e/o un desiderio di miglioramento a valenza collettiva.

Il secondo passo per l'operatore sarà quello di invitare le persone motivate a riunirsi per ragionare insieme e definire una finalità progettuale comune, che sia aperta e proattiva. Il gruppo così costituitosi sarà la mente pensante del progetto e prenderà il nome di «gruppo guida» (Raineri, 2015; Panciroli, 2020). Il gruppo guida è una rete di fronteggiamento che avrà il compito di accompagnare e aiutare l'operatore sociale di comunità in tutte le fasi progettuali da qui in avanti.

Dopo aver definito la finalità progettuale, i componenti del gruppo guida si chiederanno chi altro, oltre a loro, può essere interessato a partecipare al progetto e cercherà altri membri della comunità disponibili a dare loro un aiuto per il raggiungimento della finalità. La rete di fronteggiamento di comunità che si andrà così a formare, che resterà sempre aperta all'ingresso di eventuali nuovi membri e flessibile nella composizione, sarà guidata relazionalmente dall'operatore sociale e dal gruppo guida nell'individuare assieme sotto-finalità e strategie d'azione coerenti con la finalità condivisa, ragionando su cosa si può fare concretamente e su chi può fare cosa in vista del perseguimento degli obiettivi individuati.

L'operatore sociale di comunità e il gruppo guida accompagneranno la rete di persone in tutto il processo monitorando *in itinere*, ovvero riflettendo assieme su come stanno andando le cose e su cosa si potrebbe fare diversamente, e valutando gli esiti delle azioni (Calcaterra e Panciroli, 2021).

Tali premesse di natura teorica e metodologica sono alla base del progetto di ricerca-azione «Tutto un altro gioco» di seguito descritto.

Il progetto di ricerca-azione «Tutto un altro gioco»

Ad inizio 2018, l'Azienda consortile Gera D'Adda, grazie a un finanziamento di Regione Lombardia e della Fondazione della Comunità Bergamasca, ha dato avvio a un progetto di ricerca-azione finalizzato a contrastare il gioco d'azzardo patologico mediante il lavoro sociale di comunità. Il progetto, dal titolo «Tutto un altro gioco. Sviluppo di comunità», ha coinvolto i 18 Comuni aderenti all'Azienda consortile Gera d'Adda, con il coordinamento della Cooperativa Itaca e la partecipazione, in

qualità di partner scientifico, del Centro di ricerca Relational Social Work. La finalità del progetto di ricerca-azione era quella di conoscere e sperimentare il metodo Relational Social Work nell'ambito del lavoro sociale di comunità al fine di accompagnare cittadini e attori della società civile nella prevenzione del gioco d'azzardo patologico, fenomeno ormai dilagante nel territorio di riferimento. Il Centro di ricerca ha garantito, lungo tutto il percorso, formazione, accompagnamento metodologico e supervisione scientifica. Il progetto ha previsto quindi la realizzazione di una ricerca-azione suddivisa in tre fasi organizzate allo scopo di lasciare agli operatori impegnati nel progetto e alla comunità intera nuove consapevolezza e strumenti relativi a un nuovo metodo di lavoro in grado di attivare la comunità verso il fronteggiamento di problemi a valenza collettiva.

Prima fase: invito aperto alle comunità e formazione con gli operatori «facilitatori di comunità»

Nella prima fase si sono svolte due serate di presentazione del progetto e formazione, aperte all'intera cittadinanza. È stato chiesto agli enti committenti di invitare tutte le persone disponibili e motivate ad attivarsi per fronteggiare insieme il problema del gioco d'azzardo patologico. L'obiettivo dei due incontri era quello di far conoscere alle persone coinvolte il paradigma del Relational Social Work su cui si fondava il progetto, i suoi principi fondanti e le indicazioni metodologiche applicate all'ambito del lavoro sociale di comunità. Le due serate hanno visto la partecipazione di circa 30 cittadini, tra cui insegnanti, commercianti, genitori, volontari delle associazioni locali, educatori, assessori e assistenti sociali, che si sono così ritrovati per ragionare e confrontarsi sul metodo di lavoro che veniva loro proposto al fine di fronteggiare un problema che sentivano come proprio e per il quale erano disponibili ad attivarsi: il gioco d'azzardo patologico.

Grazie al lavoro partecipato svolto nella fase di formazione, i referenti del progetto hanno proposto ai presenti di suddividere l'ambito territoriale di riferimento in quattro aree, all'interno delle quali catalizzare specifici gruppi guida, composti da referenti di associazioni, insegnanti, operatori sociali, amministratori locali e liberi cittadini, motivati e interessati a prendere parte ai processi di progettazione.

Parallelamente alla prima fase di formazione con i membri delle comunità coinvolte, sono stati svolti momenti di formazione e approfondimento ad hoc con gli operatori degli enti committenti che avrebbero svolto il ruolo di «facilitatori di comunità», all'interno di ciascun gruppo guida. L'obiettivo era quello di condividere con i professionisti strumenti pratici per la facilitazione dei processi di comunità che si sarebbero promossi e attivati. Gli operatori, così formati, avrebbero potuto guidare i processi di progettazione aperta e partecipata attivati e lavorare con le comunità nella realizzazione delle azioni progettuali ideate. Il lavoro di accompagnamento e formazione svolto con i «facilitatori di comunità» si è concentrato quindi sulle funzioni che un *operatore sociale di comunità* dovrebbe svolgere per attivare processi di fronteggiamento comunitario in ottica relazionale.

Seconda fase: progettazioni di lavoro sociale di comunità in pratica, supervisione e monitoraggio

Una volta poste le basi sia nelle comunità coinvolte che per gli operatori-facilitatori ingaggiati, si sono avviati i processi di progettazione comunitaria partecipata in ciascuno dei quattro ambiti territoriali. Il Centro di ricerca, in questa seconda fase, ha accompagnato i facilitatori di comunità nel processo di facilitazione e di lavoro con la comunità, tramite incontri di supervisione e monitoraggio. In tali occasioni, gli operatori venivano aiutati nel riflettere e ragionare su quanto stavano realizzando in quel momento, andando ad analizzarne insieme punti di forza e criticità sia nei contenuti progettuali che negli aspetti di metodo e di facilitazione del processo.

Sono stati forniti agli operatori due strumenti, descritti di seguito, che avrebbero potuto aiutarli nel loro lavoro e che, ai fini della ricerca, hanno rappresentato una ricca fonte di informazioni, altrimenti difficilmente reperibili.

- *Mapa di progetto*, utilizzato dai facilitatori insieme ai membri dei gruppi guida, per esplicitare e raffigurare anche graficamente il progetto insieme condiviso, andando a evidenziare gli elementi principali: finalità, obiettivi, azioni, attività e soggetti coinvolti nei differenti compiti. Tale strumento è stato utile ai membri del gruppo guida al fine di mantenere l'orientamento nell'arco del tempo verso quanto inizialmente condiviso e, in particolar modo, al facilitatore per accompagnare il gruppo a definire efficacemente ogni passaggio, evitando di tralasciare aspetti del progetto che invece era bene delineare in modo puntuale e congiunto fin dall'inizio.
- *Diario di bordo*, compilato dai facilitatori di comunità al termine di ogni incontro e attività realizzata, in modo da tener traccia del lavoro svolto e poter poi, da quanto scritto, estrapolare potenzialità e criticità del metodo di lavoro utilizzato. Questo ha permesso agli operatori di prendere maggior consapevolezza del processo per come si stava delineando e di riflettere sulle funzioni da loro stessi svolte all'interno del lavoro sociale di comunità. D'altra parte, il diario di bordo ha rappresentato un efficace strumento per approfondire compiti, difficoltà e punti di forza dei facilitatori di comunità e discuterne in maniera partecipata nei numerosi incontri di supervisione metodologica realizzati lungo la durata del progetto. Ciò è stato altresì utile e funzionale affinché la metodologia di intervento in ambito comunitario potesse diventare patrimonio degli operatori coinvolti e conseguentemente degli enti committenti, fruibile anche per progetti futuri.

I progetti sorti grazie al lavoro dei quattro gruppi guida hanno visto il coinvolgimento di numerosi cittadini che, a vario titolo e con compiti differenti, si sono attivati per contribuire all'ambiziosa finalità: contrastare il gioco d'azzardo patologico e promuovere il benessere dei membri delle comunità coinvolte. Ad oggi il progetto è ancora attivo, anche se la composizione dei gruppi guida nell'arco dei tre anni ha subito parziali modifiche.

Alcune azioni progettuali sono trasversali ai quattro territori, altre iniziative sono state realizzate in collaborazione tra i diversi gruppi guida, pertanto vedono un'analogia nel format ma si differenziano poi nella concretizzazione in base alle caratteristiche di ciascuna comunità, mentre altre azioni ancora sono specifiche per ogni gruppo guida.

Tra le iniziative progettate e realizzate, a titolo esemplificativo, si riporta la scelta fatta, in occasione della festa per i diritti dell'infanzia, di organizzare un'iniziativa denominata «Giochi di una volta». Ogni anno nella festa di primavera del paese viene proposta una tematica e per il 2019 è stato scelto il gioco alternativo, inteso nel senso di «gioco sano», e sono state coinvolte tutte le associazioni attive in due Comuni afferenti all'ambito distrettuale considerato. I gruppi di lettura delle biblioteche del territorio nel biennio 2018-2020 hanno proposto libri sul tema del gioco d'azzardo; sono stati organizzati appuntamenti periodici nelle piazze di alcuni Comuni per coinvolgere i cittadini in giochi collettivi. In tutti i Comuni dell'ambito distrettuale sono stati realizzati i sacchetti per il pane con il logo del progetto e un messaggio finalizzato a disincentivare il gioco d'azzardo. Tutte le panetterie del territorio hanno aderito all'iniziativa di sensibilizzazione. Sono stati organizzati, inoltre, incontri con il gruppo di auto/mutuo aiuto dei giocatori d'azzardo attivo sul territorio finalizzati all'informazione e sensibilizzazione delle comunità sul tema, portando le esperienze dirette di alcune persone con problemi di dipendenza da gioco d'azzardo. Si è, inoltre, sviluppata una collaborazione con gli istituti scolastici del territorio, orientata a informare e formare gli studenti circa i rischi del gioco d'azzardo attraverso il gioco della dama. Sono sorte poi collaborazioni con i centri estivi, le associazioni sportive, i gruppi di giovani degli oratori, i centri di aggregazione giovanile per sensibilizzare i ragazzi sul tema attraverso laboratori manuali, cineforum e giochi collettivi. Un'altra importante iniziativa ha visto la partecipazione dei commercianti dei diversi paesi che nel mese della prevenzione hanno allestito le vetrine sul tema del gioco, mettendo vetrofanie con frasi sul gioco d'azzardo o con immagini dei giochi di una volta.

In generale, partendo dalle azioni progettuali implementate si osserva non solo che i membri della comunità sono stati attivi e partecipi nel processo riflessivo e di progettazione, ma anche che la loro partecipazione è stata un volano per l'intera comunità, stimolando il coinvolgimento di altri cittadini, referenti di associazioni del territorio, commercianti, operatori sociali e scolastici.

Terza fase: studio dei processi attivati e delle azioni di facilitazione

La terza fase di *follow-up* e conclusione del progetto ha previsto un lavoro di ricerca finalizzato principalmente allo studio e all'analisi dei processi avviati, ponendo attenzione sulle funzioni svolte dagli operatori sociali di comunità, sull'attivazione dei cittadini nelle diverse fasi progettuali e sulle difficoltà e i punti di forza incontrati dal gruppo guida nella facilitazione dell'intero processo.

Il progetto di ricerca si basa su un approccio qualitativo e gli strumenti scelti sono i *focus group* e le interviste semistrutturate. L'obiettivo era quello di procedere alla ricostruzione descrittiva del lavoro svolto dai facilitatori di comunità e dai membri dei

gruppi guida catalizzati per il perseguimento della finalità progettuale, raccogliendo le loro opinioni in merito all'andamento dell'esperienza, alle funzioni svolte dagli operatori e alle competenze necessarie a guidare relazionalmente processi di lavoro sociale di comunità. A tal fine, sono stati organizzati due focus group, a cui rispettivamente sono stati invitati a partecipare tutti i membri di due gruppi guida.¹ Ci si è avvalsi di un particolare tipo di intervista di gruppo, che può essere definita focus group incentrato sul caso (Neander e Skott, 2006; Corradini, Avancini e Raineri, 2019). Tale scelta ha permesso alle ricercatrici di ricostruire, in maniera dialogica, il percorso effettuato dal singolo gruppo guida, a partire dai punti di vista di coloro che hanno dato un contributo significativo all'ideazione e all'implementazione dei progetti di comunità. Ai partecipanti è stato chiesto di raccontare dal proprio punto di vista come era andato il progetto, quali erano stati gli aspetti positivi e le criticità del percorso, quali i momenti più importanti e significativi e, in ultimo, cosa è stato loro d'aiuto nella progettazione e realizzazione degli interventi. Durante il racconto a più voci, i partecipanti hanno avuto modo di influenzarsi reciprocamente e di ri-narrare in maniera polifonica i processi riflessivi e di attivazione comunitaria condotti.

All'interno di un progetto di ricerca più ampio, condotto dal Centro di ricerca Relational Social Work dell'Università Cattolica di Milano e finalizzato ad analizzare e studiare funzioni e competenze degli operatori sociali di comunità, sono state realizzate, contestualmente alla conclusione del progetto «Tutto un altro gioco», quattro interviste semistrutturate ai facilitatori di comunità che hanno guidato le progettazioni nei quattro territori coinvolti. I dati raccolti mediante le interviste individuali arricchiscono le letture e le analisi condotte a partire dai focus group realizzati con i gruppi guida.

Le interviste semistrutturate, così come i focus group, sono stati audio-registrati, trascritti integralmente e sottoposti a un'analisi tematica del contenuto. La ricerca è stata condotta in maniera conforme al Codice Etico dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, approvato con decreto rettorale n. 9350/2011, e i dati sono stati raccolti e trattati in conformità al Regolamento UE 2016/679 sulla Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

I dati raccolti mediante le interviste semistrutturate e i focus group, unitamente all'analisi dei diari di bordo e delle mappe di progetto raccolti durante la fase di implementazione e monitoraggio, vanno a comporre i risultati della ricerca che verranno di seguito presentati.

I risultati della ricerca

Per chiarezza espositiva si è scelto di riportare qui i principali risultati emersi dal lavoro di sostegno e monitoraggio *in itinere* e dalla ricerca svolta in fase conclusiva

¹ Ai focus group hanno preso parte in totale 11 persone (cinque al primo e sei al secondo). Oltre ai due facilitatori di comunità, ai focus group hanno partecipato tre amministratori pubblici, cinque cittadini e un referente di una associazione territoriale.

del progetto. Per agevolare il lettore, si è scelto di presentare i risultati per aree tematiche, senza suddividerli in base alle diverse fasi della ricerca e ai differenti strumenti di raccolta dati utilizzati.

Le funzioni di guida relazionale svolte dagli operatori sociali di comunità

Dall'analisi dei diari di bordo, dalle interviste e dai focus group emergono le funzioni svolte dagli operatori sociali nel loro ruolo di facilitatori di processi partecipati per perseguire finalità a valenza collettiva. Come si vedrà dagli stralci sotto riportati, le funzioni descritte non sono state solo da loro stessi individuate, ma sono state anche colte e riportate nei focus group dai cittadini con cui hanno collaborato.

Emerge infatti chiaramente dai membri del gruppo guida come il primo passo compiuto dall'operatore di comunità sia stato quello di svolgere un profilo di comunità per cercare i collaboratori affinché tutto il processo potesse prendere avvio. Gli stessi membri del gruppo guida, man mano che si riconoscevano nella finalità, aiutavano l'operatore a svolgere il profilo di comunità per conoscere altre realtà e individuare altri possibili collaboratori. Non sempre, tuttavia, come qui sotto riportato, le persone incontrate sono disposte ad attivarsi anche a un livello di riflessione e progettazione. Talvolta, però, esplicitano una disponibilità a ingaggiarsi in compiti specifici e pratici, anche in fasi successive del progetto:

Aiutati da C. [operatore di comunità] abbiamo cercato di mettere a fuoco quali erano le realtà attive sul territorio, gruppi, associazioni per cercare di coinvolgerle e farci dare una mano. [...] Alcune di queste però ci dicevano «diteci cosa dobbiamo fare». (F1_Citt2)

Dai racconti dei membri dei gruppi guida emerge chiaramente come gli operatori abbiano rivestito un ruolo importante nell'accompagnare la progettazione aperta, cercando di facilitare il processo di presa di decisione, ricordando sempre al gruppo la finalità condivisa:

Poi c'è lei [operatore di comunità] che fa da moderatrice... che cerca di riportarci sul senso, perché questa scelta, piuttosto che l'altra. [...] lei ci diceva: dovete dichiararvi quali sono gli obiettivi, qual è l'oggetto, i destinatari, [...] Una scelta piuttosto che un'altra dà dei significati, dei valori diversi. (F2_Citt4)

Tuttavia, l'operatore lasciava sempre che le decisioni venissero prese in comune accordo da tutto il gruppo, stimolando il confronto e mediando le discussioni durante i processi decisionali al fine di favorire una reale partecipazione di tutti:

interessante la figura dell'operatore di comunità perché all'interno del gruppo c'è la necessità di un facilitatore... di una persona che facilita l'incontro. Alle volte questa figura è un po' quello... vi è libertà di decisione... però tu [si riferisce all'operatore sociale] cercavi di facilitare sì, però anche a un certo punto avevi anche questa veste di consulente. Tu non hai mai lasciato che decidessi tu, ma che decidessimo noi. Nel rispetto innanzi tutto delle persone e dei ruoli. (F2_Citt1)

Nei focus group è emerso come l'operatore di comunità che svolge la funzione di guida relazionale abbia aiutato il gruppo a stare nei tempi, a prendere decisioni concrete e sostenibili:

Facilita il fatto che tra di loro possano tirare fuori, e allo stesso tempo devi anche incanalare, perché magari escono dal discorso e i tempi sono tempi, quindi devi anche cercare di stare nei tempi, non perdere il binario... quindi io te l'ho visto mettere in atto [si riferisce all'operatore sociale] e a ragion veduta ci hai accompagnato in questo percorso. Quindi è importante il ruolo di una guida, un facilitatore... chiamiamolo come vogliamo. Facilita l'incontro e facilita anche che come concretezza... anche noi possiamo dire: sì ce la facciamo a fare questa roba qui. (F2_Citt1)

Come emerge anche dai diari di bordo e dalle interviste, le guide relazionali si sono occupate anche di compiti pratici, come ad esempio quello di tenere traccia delle scelte compiute e dei passaggi fatti, nonché quello di ricordare gli appuntamenti ai membri del gruppo guida:

Faceva il sunto ogni volta di quello che emergeva... che non è poco comunque tenere traccia anche di quello che si è deciso insieme per poi ridiscuterlo la volta dopo. Poi ci tiene agganciata sugli appuntamenti, ce li ricordi... (F2_Citt4)

Ci dava le scadenze, metteva a fuoco i compiti, ci faceva riflettere su quanto avevamo fatto... (F1_Citt1)

Un'altra funzione svolta dai facilitatori di comunità è stata quella di sollecitare il gruppo a fare momenti di verifica periodici e a monitorare il processo, cercando di accompagnarlo nel ragionare sugli obiettivi alla luce delle azioni e attività man mano realizzate:

E poi la cosa bella è che tutte le volte si faceva una verifica, si faceva il punto della situazione. Quindi poteva essere la verifica del lavoro svolto oppure ci si diceva: vabbè ci siamo posti questi obiettivi, però non li abbiamo raggiunti per questo, questo, questo... (F2_Citt4)

In questi momenti di monitoraggio, la guida relazionale ha supportato il gruppo nel comprendere gli aspetti da modificare o le strategie da ripensare. Sua funzione, tuttavia, è stata anche quella di mantenere alta la motivazione del gruppo, anche di fronte agli obiettivi inizialmente difficili da raggiungere, promuovendo un clima propositivo e di non giudizio:

Non c'era il senso di frustrazione quando non si raggiungeva un obiettivo. Nessuno di noi puntava il dito e questo è bello. È bello perché si creava un clima ... e una persona può raccontarsi e dire: questa cosa qui non ci siamo riusciti per questo motivo. Quindi il fatto stesso che nessuno abbia puntato il dito ha facilitato la relazione. Era un tavolo in cui ognuno metteva lì quello di bene e di male... a me è piaciuto molto anche questo clima. (F2_Citt1)

Fissava sempre questi incontri periodici, benvenuti a volte invece un po' faticosi, questo ha fatto sì che noi continuassimo nel nostro impegno. Riprendevamo sempre da «dove siamo arrivati» per poi ripartire, chi è stato coinvolto, chi altro si potrebbe coinvolgere, quale è lo step successivo ... proviamo questo piuttosto che altro ... insomma la strada è sempre aperta. (F1_Citt2)

La presenza degli operatori sociali è stata riconosciuta come importante dai cittadini anche perché hanno riconosciuto il valore aggiunto di essere guidati da professionisti che hanno saputo accompagnare la riflessività e stimolare cambiamenti, sia a livello di impegno personale per ciascun membro del gruppo guida coinvolto, sia a livello comunitario:

L'essere guidati da operatori ha dato sostanza alle iniziative che sono state realizzate, [...]. Questo ci ha aiutato per capire meglio cos'era l'argomento sul quale stavamo lavorando, cos'è il gioco d'azzardo patologico, quanta rilevanza negativa può avere nella nostra popolazione. È stato utile anche per rivedere il nostro modo di agire come cittadini, come amministratori. Tu sai che ti devi occupare del bene del paese. (F1_Citt1)

Partecipazione alla progettazione e realizzazione del progetto da parte dei membri della comunità

I membri dei due gruppi guida che hanno preso parte ai focus group hanno ben evidenziato come il loro impegno nell'arco di tutto il progetto sia stato quello di coinvolgere altri membri della comunità nella realizzazione delle strategie da loro ipotizzate per raggiungere gli obiettivi. I cittadini coinvolti hanno scelto talvolta di dare un contributo a livello di idee, proposte, riflessioni; altre volte, invece, di aiutare in modo concreto e operativo, anche per singole azioni o attività. Ciascuno ha potuto mettere a disposizione non solo il proprio tempo, ma anche competenze e abilità personali, come emerge da questa testimonianza:

Invece, un altro papà ha realizzato di sua iniziativa, perché lui fa il falegname, diversi giochi... e ogni volta che ci si incontra porta il suo camioncino e li mette a disposizione di tutti. Dovremmo pensare a una sala dove poterli tenere e a una teca in oratorio dove lasciare le dame a disposizione in modo che chi va in oratorio può accedere e utilizzarle liberamente. (F2_Citt4)

Agli intervistati del gruppo guida è stato chiesto di spiegare come concretamente si fossero mossi per coinvolgere altri cittadini nelle diverse iniziative. Alcuni di essi hanno quindi raccontato nei focus group di alcuni accorgimenti messi in atto nel momento in cui incontravano i concittadini per fare loro la proposta di partecipazione al progetto. Ad esempio, per qualcuno è risultato fondamentale narrare la motivazione che vi era alla base della richiesta, condividendo la finalità progettuale:

Io ho notato che se la motivazione è valida, le persone non dicono di no... poi ognuno dà il coinvolgimento che può dare nella libertà e negli impegni che uno ha. (F2_Citt1)

Altro elemento vincente in vista del coinvolgimento di altri possibili collaboratori, così come sottolineato dai membri del gruppo guida, è stato il vantaggio di contattare persone che già si conoscevano, in quanto la relazione personale diventava motivo di fiducia e di più fluida cooperazione:

Tramite conoscenze di qualcuno di noi... essendo piccoli paesi... vale ancora la relazione personale. Perché quando tu lo estendi a persone che sono del tuo stesso paese, ma se accosti la persona personalmente, ti appoggi in modo diverso. (F2_Citt1)

I membri dei gruppi guida non si sono limitati a coinvolgere singoli cittadini, ma hanno cercato di stringere alleanze e fare rete anche con gruppi e realtà del territorio già attive su altri fronti: si è cercato quindi di coinvolgere i gruppi Caritas, i commercianti, le associazioni sportive, i volontari dei centri estivi, l'amministrazione comunale o gruppi informali di natura animativa/ricreativa, come il gruppo di cucito:

Anche il gruppo di cucito ha partecipato al progetto. È un gruppo di donne che si ritrova una volta alla settimana per cucire. Ecco, abbiamo spiegato loro l'importanza di sensibilizzare e di essere un punto di riferimento per chi è solo. Poter coinvolgere altre donne all'interno del gruppo cucito potrebbe essere un'occasione per evitare che giochino. (F1_Citt2)

Queste realtà e questi soggetti già impegnati a diverso titolo hanno potuto portare il proprio contributo al progetto in modi e livelli differenti: mettendo a disposizione una sala, pubblicizzando l'evento e assumendosi la responsabilità di organizzare e gestire interi eventi o iniziative collettive:

Abbiamo coinvolto anche i commercianti nel mese della prevenzione per l'allestimento delle vetrine... Quindi abbiamo pensato di chiedere sulla tematica del gioco e ci sono stati... è stato bello! C'erano tutte le vetrine con i giochi di una volta oppure con delle frasi sul gioco. Anche in questo caso... il commerciante magari non è sempre attivo, però in questo caso ha accolto la nostra proposta e ci ha sostenuto nel pezzettino che poteva. (F2_Citt2)

Si può quindi dire che ogni membro della comunità ha avuto la possibilità di trovare il proprio posto nel progetto, fuori e dentro il gruppo guida. A ciascuna persona incontrata, infatti, veniva offerta la possibilità di entrare a far parte della rete più riflessiva che teneva le fila dell'intero processo.

Io come cittadino mi sono reso conto che qualcosa si stava muovendo. Ero curioso di capire cosa altri miei concittadini stavano facendo e poi mi sono aggregato. Ho iniziato ad assistere agli incontri del gruppo. Io oggi sono qui perché come cittadino neopensionato ho tempo e voglia da dedicare alla mia comunità. (F1_Citt3)

Anche il gruppo guida è quindi mutato nel tempo, rimanendo aperto e flessibile nella sua composizione e offrendo uno spazio in cui ciascuno poteva dare il proprio apporto in base alle proprie risorse, conoscenze e disponibilità:

Punto di forza di questo gruppo: è come se tutti abbiano trovato un ruolo naturale, non c'è stata difficoltà iniziale a incastrare diverse personalità, anche modi di pensare... è come se tutti avessero trovato il loro posto nel mondo e nel gruppo, quindi non ci sono stati grossi conflitti... discussioni sì, ma non si sono mai creati grossi problemi. Naturalmente ognuno sapeva che questo faceva questo, quello faceva quello... in base alle proprie competenze. (F2_Op)

Fatiche e criticità per il gruppo guida nel facilitare il coinvolgimento della comunità

Dai diari di bordo degli operatori di comunità e dai focus group emergono anche fatiche e criticità vissute nell'arco dell'intero processo. La difficoltà più grande è stata rappresentata da alcuni cali della motivazione vissuti dai membri del gruppo guida durante i due anni di progetto:

Sì, poi ci sono alti e bassi... questo periodo, ce lo stavamo dicendo, nonostante la data dell'incontro fissata, non vengono... denota un po' di stanchezza da parte un po' di tutti... poi magari parte il nuovo slancio e chissà dove ci porterà. (F2_Citt4)

Spesso la poca partecipazione agli eventi organizzati o la scarsa adesione alle iniziative proposte può portare a una demotivazione:

Quando allo spettacolo di B., che avevamo pubblicizzato e organizzato con cura [...] abbiamo coinvolto la parrocchia e l'oratorio, ci sembrava insomma che potesse essere un evento che poteva avere un bel seguito... ecco la poca partecipazione ci ha spiazzato. (F1_Citt1)

Talvolta anche i cittadini più attivi perdono la motivazione a causa del fatto che spesso nei progetti di comunità i risultati non sono tangibili o raggiungibili nel breve periodo, poiché le finalità a valenza collettiva per essere raggiunte richiedono cambiamenti che coinvolgono più persone, gruppi o realtà e necessitano di processi lenti ed evoluzioni culturali significative:

Quindi sì, si è anche capito che probabilmente o erano troppo alti [gli obiettivi] o magari bisognava pazientare un po' di più. Il progetto è quello e probabilmente un pezzo per volta... ci vuole un po' di pazienza. (F2_Citt1)

Per queste ragioni le funzioni degli operatori di incoraggiamento, di raccordo e di guida della rete, risultano necessarie in tutto il processo. Ancora di più quando le disponibilità dei cittadini sembrano scarseggiare e vi è la necessità di sensibilizzare i membri della comunità anche rispetto alla partecipazione:

È capitato di sentirci soli. Quando ci ritrovavamo qui in tre c'era un po' di sconforto. (F1_Citt1)

Anche solo le forze lavoro, perché noi a volte le buttiamo lì poi ti trovi in tre... vorresti stare seduta a parlare con le persone, raccontargli quanto quel gioco è bello [...]. Questa è un po' la fatica che stiamo vivendo, abbiamo bisogno di nuove energie. (F2_Citt4)

Altre criticità evidenziate da membri del gruppo guida e dagli operatori erano legate alla difficoltà di coinvolgimento di alcune figure o realtà significative del territorio:

Con le associazioni sportive era andata un po' a perdersi la cosa... avevamo presentato loro il logo perché lo utilizzassero. Sembravano contenti, ci hanno detto sì, poi non l'hanno fatto. Abbiamo quindi poi chiesto al nuovo assessore di aiutarci a recuperare anche questo pezzo, perché noi non abbiamo il ruolo per convocarli. (F2_Citt2)

Come emerge dallo stralcio d'intervista sopra riportato, il gruppo guida, non essendo, almeno agli inizi, un soggetto formalmente riconosciuto dalla comunità intera, può trovare difficoltà nell'interagire con alcune realtà o nel portare a compimento alcune azioni, come ad esempio chiedere permessi, affittare sale, partecipare a bandi, trovare finanziamenti. Oltre a questo, un gruppo di recente formazione deve costruirsi nel tempo la legittimazione nella comunità per poter interloquire con altri enti o soggetti o per portare avanti cambiamenti significativi anche formalmente o normativamente riconosciuti: proposte di regolamenti, protocolli e così via. Nello specifico di questo progetto, ad esempio, l'avanzamento di proposte di regolamento per l'utilizzo delle slot machine nei locali pubblici non poteva che essere fatto in collaborazione con le amministrazioni comunali:

Rispetto a una cosa così, è brutto da dire, come gruppi non potevamo... erano solo le amministrazioni che potevano spingere rispetto a un regolamento. (F2_Citt2)

Alcune criticità del progetto sono state legate alle lunghe attese dovute all'assolvimento di permessi o pratiche burocratiche. Dovendo, infatti, organizzare iniziative o eventi che richiedevano l'occupazione di spazi pubblici e la presenza di numerose persone, il gruppo guida si è necessariamente dovuto attenere a regolamenti e normative per poter svolgere tutto nel pieno rispetto delle regole. Questo talvolta ha ulteriormente rallentato i tempi di un processo già di per sé lento, creando lunghe attese o obbligando la posticipazione di azioni già programmate:

Siamo in attesa di capire se è fattibile o meno, ci sono questioni proprio burocratiche, mi viene da dire, sulla proiezione di film all'interno di oratori o simili. (F2_Op)

Un'altra fatica riportata è stata attribuita al fatto che alcune azioni o attività inevitabilmente sono legate a una o più persone che si rendono disponibili a farsi da promotori, non solo in virtù del ruolo che rivestono nella comunità, ma anche perché personalmente motivate e ingaggiate nella finalità progettuale. Questo a volte rappresenta un vantaggio, ma può diventare un limite o può rappresentare la necessità di un cambio di rotta nel momento in cui la persona che riveste quel ruolo si modifica, come nel caso di un cambio dell'amministrazione comunale, ad esempio:

Come adesso si diceva: «Non si sa se con la nuova amministrazione...». Io penso che non debba essere un discorso di nuova amministrazione, nuovo parroco... Probabilmente

noi leghiamo l'iniziativa alla persona, mentre se ha valore l'iniziativa dovrebbe essere in sé una cosa che... se non ci sei tu, c'è lei, c'è lui [...]. Non è tanto che ci siano determinate persone perché io posso esserci oggi. È un discorso anche di trasmissione... oggi ci sono io, ma la cosa deve continuare e secondo me il valore è questo. (F2_Citt1)

Gli elementi vincenti per una progettazione partecipata

La fase di ricerca finale ha permesso agli operatori e ai membri dei gruppi guida di ragionare su quelli che sono stati gli elementi vincenti di una progettazione aperta e partecipata. Tra i tanti temi emersi, particolare rilievo è stato dato alla motivazione per la finalità progettuale fin dagli inizi condivisa:

Ci abbiamo sempre creduto... il fatto è questo! Le persone che erano qui ci hanno sempre creduto. (F2_Citt1)

Questa motivazione, tra alti e bassi come precedentemente riportato, è stata supportata dal fatto di essersi sentiti parte di un gruppo, di una rete che, «con grande pazienza», ha saputo condividere obiettivi e strategie:

In questi mesi abbiamo sentito di essere parte di un gruppo, di andare tutti nella stessa direzione. Abbiamo condiviso pensieri, iniziative con gli altri gruppi guida del territorio. (F1_Citt1)

Le idee sostengono il mondo... di idee ce ne sono tante, poi bisogna arrivare a un punto. Lo stimolo forte è stato dato dal fatto che due realtà, due Comuni si siano messi insieme e su motivazioni che ci univano si andava avanti. (F2_Citt1)

La forza del numero non è stata individuata solo all'interno del singolo gruppo guida, ma è anche il risultato di essersi sentiti uniti ad altri territori che, accomunati da una medesima finalità generale, parallelamente stavano portando avanti processi simili.

Non il singolo comune che si muove da solo, ma tutto il territorio insieme. Il fare insieme agli altri... questo è stato importante. (F1_Citt2)

... facendoti stuzzicare anche da quello che fanno gli altri gruppi guida, negli altri paesi. Perché in realtà non è solo quello che fai tu, ma anche quello che puoi vedere fatto dagli altri. [...] Poi ci si trova e si mette a fattor comune quello che hai provato tu, quello che ho vissuto io, quello che hanno fatto gli altri... Ad esempio, con gli esercenti sono più avanti, li hanno intercettati prima loro. (F2_Citt4)

Per molti è stato motivo di continuo slancio vedere la partecipazione agli eventi da parte dei cittadini, anche se non sempre numerosi. Come particolarmente significativa hanno riportato la serata con i testimoni di esperienze di gioco d'azzardo patologico, che sono riusciti a coinvolgere numerosi cittadini raccontando la propria storia e condividendo storie di vita, sentimenti ed emozioni:

Anche noi abbiamo fatto una serata con le testimonianze... sentire quel pezzo... poi vedere le risposte della comunità ti gasa e ti dà nuova motivazione per proseguire. Il vedere che tante associazioni ti danno risposta e partecipano... (F2_Citt2)

Secondo gli intervistati, fondamentale è stato il coinvolgimento della pubblica amministrazione in tutto il processo. Anche nel momento in cui nessun amministratore ha partecipato attivamente al gruppo guida o nemmeno a singole iniziative, è stato però utile condividere con consiglieri, sindaci e assessori la finalità del progetto, presentarsi come gruppo guida e tenerli aggiornati sulle iniziative svolte:

Infatti, noi abbiamo voluto incontrare subito la nuova amministrazione appena insediata, l'assessore ai servizi alla persona. Dal mio punto di vista aveva senso condividere questa cosa e quindi chiedere di voler entrare in questo, ma anche per avere un supporto in queste cose. Perché se io tutte le volte [chiedo] l'autorizzazione per dare le locandine, allora io ti chiedo il supporto per tutto il progetto in anticipo... (F2_Citt2)

Un ulteriore elemento vincente si connette al fatto che il progetto è stato sviluppato in territori molto attivi dal punto di vista dell'associazionismo e del volontariato: la presenza di molte realtà con fini sociali e solidaristici è testimonianza, e forse anche motivo, della presenza di grande sensibilità e disponibilità da parte dei membri della comunità:

Il fatto di essere in un paese piccolo dove ci si aiuta... poi sono paesi vivi, dove ci sono un sacco di associazioni che si aiutano sempre in tutte le occasioni. Sai di poter contare su cittadini attivi. (F2_Citt2)

Apprendimenti e nuove consapevolezze maturate durante il lavoro di comunità

La fase di follow-up ha voluto analizzare quelle che sono state, a detta dei membri della comunità maggiormente coinvolti nel processo, le nuove consapevolezze raggiunte e i cambiamenti avvenuti, a livello personale e collettivo, sia rispetto all'ambito del progetto (gioco d'azzardo patologico), sia rispetto al lavoro sociale di comunità in ottica relazionale.

Le persone intervistate hanno raccontato di come il progetto, oltre a offrire occasioni di incontro alternative al gioco d'azzardo, abbia permesso di sensibilizzare la comunità sul tema. Ciò su cui erano concordi è stata l'idea che un lavoro di comunità agisce tramite piccoli passi, grazie ai quali avviare processi di cambiamento culturale e sociale lenti e graduali.

Io non dico che quello che facciamo sia inutile, perché comunque sensibilizzi. Organizzi una serata ci sono 50 persone, magari mezza, una ha cambiato idea in quella serata. Un'altra serata cambia idea un'altra persona... uno per uno... a piccoli passi comunque tieni la direzione. Non conta la velocità, ma la direzione. (F2_Citt5)

Per cambiare una cultura ci vogliono 50 anni. È da tre anni che si sta investendo per prevenire i rischi del gioco d'azzardo patologico. Solo un esercente ha ancora le slot. Questo è per me già un grande risultato. (F1_Op)

Sentendo parlare di certe cose, ci fai più caso, ci presti più attenzione... io, ma anche chi vede in giro le locandine, i sacchetti del pane... prima o poi ci pensa un po' di più. Piccole cose, ma la direzione deve essere quella. (F2_Citt5)

Partecipando attivamente al progetto, i membri dei gruppi guida hanno potuto raggiungere alcune consapevolezza nuove rispetto al fenomeno del gioco d'azzardo patologico, come ad esempio osservare le persone che giocano alle slot machine nei locali pubblici o aspettano in coda l'apertura dei bar. Il ragionare congiunto sul tema per il bene della collettività ha inoltre portato i membri dei gruppi guida a compiere riflessioni su comportamenti personali e familiari su cui non si erano mai interrogati prima:

Anche per i miei figli adesso sono vietati i gratta e vinci degli zii che arrivavano a Natale... mai più! Pensandoci ci sono tante cose... grazie ai nostri discorsi, porti a casa collegamenti che magari da sola non ti erano venuti... è vero i giochi dei bambini che hanno tutte queste monetine... ti inducono a queste cose qua... danno queste gratificazioni che non vanno bene. (F2_Citt5)

Gli intervistati hanno riferito di essere consapevoli che in un lavoro di comunità i risultati possono non essere sempre visibili e misurabili. Tuttavia, le iniziative realizzate hanno raggiunto tante persone e messo in circolo idee e riflessioni che potranno generare piccoli cambiamenti anche nel futuro:

Ma anche questa idea di portare il progetto nelle scuole, dato oggettivo, quanti bambini sono stati raggiunti? Quanti nonni? Quante famiglie? Abbiamo lavorato una settimana ma abbiamo raggiunto mille persone. È vero abbiamo lavorato, ma chissà cosa ha generato anche come pensiero. Quale meccanismo ha messo in atto in ciascuno. (F1_Op)

La ricchezza del progetto non è stata individuata solo nella grande partecipazione, ma nel poter connettere le persone e far sì che vi potesse essere uno scambio di esperienze, idee e pensieri:

Quindi a volte basta solo che uno la butta lì, poi chi coglie, coglie. Non sempre tutti cogliamo. Poi una volta la colgo io, una volta tu... però penso faccia parte della ricchezza... (F2_Citt4)

I progetti di comunità accompagnati e facilitati secondo il metodo RSW hanno messo al centro la relazione, donando nuove consapevolezza rispetto ai legami e all'incontro con l'Altro nei cittadini che hanno preso parte agli eventi e alle iniziative di gioco alternativo:

Anche la riscoperta delle piccole cose che a volte non ti accorgi che perdi. Molto banalmente, l'incontro con l'altro, che incontri di persona, vedi l'espressione del volto, il calore della voce... sei a giocare a un tavolo dove con il pretesto della dama, intanto siamo lì, facciamo due parole, conosco un po' più te e tu conosci un po' più me. Non ti interessa più se perdi, se vinci. È dar valore a cose che davvero possono migliorare la qualità di vita di tutti. Ci si chiude in realtà attraverso il gioco che ti isola, ti incatena...

altre forme di gioco ti possono invece liberare e aprire agli altri. E penso che sia proprio la ricchezza che bisogna testimoniare e passare alle nuove generazioni. (F2_Citt4)

Sia gli operatori sociali che i membri del gruppo guida hanno riferito di aver appreso un nuovo metodo di lavoro che ha permesso di coinvolgere diversi cittadini, in vari modi e a differenti livelli, raggiungendo anche interlocutori non solitamente coinvolti. I processi attivati nei vari territori non hanno, ad oggi, una data di fine, in quanto sono stati concepiti come processi di partecipazione durevoli nel tempo. Proprio il fatto di averli concepiti fin dall'inizio come processi non solo *per* la comunità, ma *della* comunità ha assicurato la dimensione della continuità:

Abbiamo sperimentato un metodo nuovo di lavoro...e per metodo intendo il lavoro di comunità: penso a un progetto per trattare una tematica non è che se inizia oggi deve finire domani, ma ha una continuità all'interno della comunità, del nostro territorio, proprio perché si è riusciti a coinvolgere più persone. Parlo con un cittadino, parlo con un gruppo, parlo con una associazione, parlo all'interno della scuola, parlo con gli educatori, parlo con i commercianti, per cercare di avere in mente più interlocutori possibili... (F1_Citt1)

Riflessioni conclusive

Il processo di ricerca-azione del progetto «Tutto un altro gioco» ha messo in luce l'importanza di accompagnare e sostenere la cura e la sensibilità dei cittadini disponibili ad attivarsi per il benessere della propria comunità d'appartenenza (Calcaterra, Landi e Pancioli, 2021). Dai risultati della ricerca è emerso come la facilitazione di questi processi, tuttavia, non possa avvenire in modo libero e spontaneo. Vi è infatti la necessità sia per i professionisti che per i gruppi guida progettuali di seguire una metodologia che possa orientarli nelle diverse fasi, fornendo indicazioni e accorgimenti di metodo in grado di favorire un alto grado di partecipazione da parte delle comunità direttamente interessate (Pancioli, 2020).

I quattro operatori sociali di comunità e i rispettivi gruppi guida, seguendo il metodo Relational Social Work per l'ideazione e l'implementazione dell'intero progetto, hanno potuto agganciarsi a quei movimenti spontanei e naturali già presenti nei territori di riferimento, connettendoli tra loro e facilitando la creazione di legami di fiducia che hanno portato alla cooperazione. Nell'analisi dei risultati è stato importante notare come i partecipanti abbiano fatto riferimento alle dimensioni della relazione e dell'attenzione verso i membri della comunità più fragili e vulnerabili e dell'importanza di fare rete verso una finalità comune (Folgheraiter, 2004; 2017).

I cittadini che si sono attivati, nonostante abbiano maturato la consapevolezza che lavorare in modo aperto e partecipato con le comunità richiede tempi lunghi, flessibilità e capacità di continua riflessione, hanno evidenziato una generale soddisfazione per i processi avviati che, a loro dire, hanno posto le basi per una maggiore comprensione e sensibilità, a livello collettivo, sul tema del gioco d'azzardo patologico.

Inoltre, la sperimentazione del metodo Relational Social Work nella facilitazione di progetti sociali di comunità, da un lato, ha permesso di costruire legami sociali e reti che potranno individuare finalità da perseguire diverse nel tempo e dare così vita a nuove azioni di fronteggiamento e, dall'altro lato, ha lasciato in eredità un modo di lavorare che vede cittadini, professionisti e amministratori insieme in una relazione di condivisione e aiuto reciproco.

Abstract

The article presents an action-research project carried out in a province in the North of Italy, aimed to experiment and study the community social work implemented according to the practice indications of the Relational Social Work (RSW) method. A theoretical introduction on community social work from a relational perspective and a presentation of the methodological indications provided by the RSW method are presented. Then the paper describes the project and the phases of the research-action. The findings highlight the facilitation functions carried out by social workers aimed at supporting open and participatory planning. The motivation and involvement of citizens, local politicians, practitioners and experts-by-experience have promoted sustainable projects over time that have been able to focus on relationships and to stimulate cooperation.

Keywords

Relational Social Work – Community social work – Participation – Prevention – Gambling.

Bibliografia

- Bichi R. (2007), *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Roma, Carocci.
- Borkman, T. (1976), *Experiential knowledge: A new concept for the analysis of self-help groups*, «Social Service Review», vol. 50, n. 3, pp. 445-456.
- Bulmer M. (1987), *The social basis of community care*, London, Allen and Uwin.
- Cabiati E. e Folgheraiter F. (2016), *Oltre la non direttività. Il metodo relazionale nel lavoro sociale*, «Riflessioni sistemiche», n. 14, pp. 166-174.
- 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.
- Calcaterra V. e Panciroli C. (2021), *Il lavoro sociale di comunità passo dopo passo. Metodologia e strumenti per progetti a valenza collettiva*, Trento, Erickson.
- Calcaterra V., Landi C. e Panciroli C. (2021), *Accompagnare comunità che curano: esperienze di lavoro sociale ai tempi del Covid-19*. In R. Lodigiani (a cura di), *Milano 2021. Ripartire: il tempo della cura*, Milano, FrancoAngeli, pp. 132-146.
- Corradini F., Avancini G. e Raineri M.L. (2019), *Il social work con persone non autosufficienti. Una ricerca qualitativa sui «casi andati bene»*, Trento, Erickson.
- Dominelli L. (2004), *Social work. Theory and practice for a changing profession*, Oxford, Polity Press.

- Folgheraiter F. (2003), *La liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni d'aiuto tra concorrenza e solidarietà*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2004), *Relational Social Work. Toward networking and societal practices*, London, Jessica Kingsley.
- Folgheraiter F. (2006), *La cura delle reti. Nel welfare delle relazioni (oltre i piani di zona)*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2007a), *Relational Social Work: Principles and practices*, «Social Policy and Society», vol. 6, n. 2, pp. 265-274.
- Folgheraiter F. (2007b), *La logica sociale dell'aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2011a), *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2011b), *Grammatica del welfare. Al di qua e al di là dello sportello sociale*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2016), *Scritti scelti. Teoria e metodologia di Social work*, a cura di A. Pasini e M.L. Raineri, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2017), *Manifesto del Metodo Relational Social Work*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2018), *Cos'è davvero il community social work. La prospettiva relazionale*, «Lavoro Sociale», vol. 18, suppl. al n. 6, pp. 7-13.
- Folgheraiter F. (2019), *Teoria e principi del Servizio sociale fra tradizione e innovazione. Nuove sfide per la formazione*, «Lavoro Sociale», vol. 19, suppl. al n. 4, pp. 7-12.
- Folgheraiter F. e Raineri M.L. (2004), *Voce: «Community care»*, «Lavoro Sociale», vol. 4, n. 3, pp. 421-426.
- Folgheraiter F. e Raineri M.L. (2017), *The principles and key ideas of Relational Social Work*, «Relational Social Work», vol. 1, n. 1, pp. 12-18.
- Goodson L. e Phillimore J. (a cura di) (2012), *Community research for participation. From theory to method*, Bristol, Policy Press.
- Hawtin M. e Percy-Smith J. (2007), *Community profiling. A practical guide: Auditing social needs*, Maidenhead, McGraw-Hill Education.
- Hillier A. (2007), *Why social work needs mapping*, «Journal of Social Work Education», vol. 43, n. 2, pp. 205-222.
- Ledwith M. (2020), *Community development. A critical and radical approach*, Bristol, Policy Press.
- Mayo M. (1994), *Communities and caring*, London, Macmillan.
- Mayo M. (2009), «Community Work». In R. Adams, L. Dominelli e P. Malcome, (a cura di), *Critical practice in social work*, New York, NY, Palgrave Macmillan, pp. 125-136.
- Neander K. e Skott C. (2006), *Important meeting with important persons: Narratives from families facing adversity and their key figures*, «Qualitative Social Work», vol. 5, n. 3, pp. 295-311.
- Panciroli C. (2017), *Relational Social Work at community level*, «Relational Social Work Journal», vol. 1, n. 2, pp. 36-51.
- Panciroli C. (2020), *Facilitare processi di community social work. Le fasi metodologiche e l'operatore sociale di comunità come guida relazionale*, «Lavoro Sociale», vol. 20, suppl. al n. 6, pp. 7-22.
- Payne M. (1995), *Social work and community care*, Basingstoke, New Palgrave Macmillan.
- Raineri M.L. (2004), *Il metodo di rete in pratica. Studi di caso nel servizio sociale*, Trento, Erickson.
- Raineri M.L. (2005), *Voce: «Community work»*, «Lavoro Sociale», vol. 5, n. 3, pp. 421-427.
- Raineri M.L. (2011a), *Lavorare con la comunità. Analisi metodologica di stage innovativi*, «Lavoro Sociale», vol. 11, n. 1, pp. 107-117.

- Raineri M.L. (2011b), *Il valore delle conoscenze esperienziali*. In P. Donati, F. Folgheraiter e M.L. Raineri (a cura di), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Trento, Erickson, pp. 87-101.
- Raineri M.L. (2015), *Tirocini e stage di servizio sociale. Manuale per studenti e supervisori*, Trento, Erickson.
- Raineri M.L. (2016), *Le radici del Lavoro Sociale Relazionale. Dalla metodologia dei gruppi di auto/mutuo aiuto al lavoro di caso e di comunità*, «Lavoro Sociale», vol. 16, suppl. al n. 6, pp. 13-33.
- Twelvetrees A. (2006), *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati*, Trento, Erickson.

Panciroli C. e Landi C. (2021), *Lavorare con le comunità per progettare interventi di prevenzione. Una ricerca-azione nell'ambito del gioco d'azzardo patologico*, «Lavoro Sociale», vol. 21, suppl. al n. 6, pp. 55-75, doi: 10.14605/LS98

