

*Valentina Calcaterra,
Francesca Corradini e Chiara Pancioli*

IL LAVORO DI COMUNITÀ NELL'ESPERIENZA DI CARITAS

SPERIMENTAZIONE DEL METODO
«RELATIONAL SOCIAL WORK»
IN ALCUNE DIOCESI DELL'EMILIA-ROMAGNA



Il libro presenta un progetto di ricerca-azione realizzato nel territorio di alcune Diocesi dell'Emilia-Romagna che si inserisce all'interno dell'approccio della Practice Research, un filone di ricerca di Social work definito per la prima volta nel 2007. Si tratta di un approccio alla ricerca intrinsecamente connesso alla pratica operativa, basato su un costante scambio e dialogo tra ricercatori, professionisti, ma anche destinatari di prestazioni e servizi, volontari e cittadini. Il progetto di ricerca-azione si è sviluppato secondo un modello che prevede un alto grado di partecipazione e ha visto gli operatori di Caritas Emilia-Romagna al fianco dei ricercatori del Centro RSW in tutto il processo, dalla definizione delle domande di ricerca, alla scelta e costruzione degli strumenti da utilizzare per la raccolta dati, fino all'analisi, all'interpretazione e alla diffusione di quanto raccolto. Gli interventi realizzati hanno avuto la finalità di sperimentare il Metodo del Relational Social Work nella funzione di *animazione di comunità*, tipica di Caritas, introducendo un approccio partecipativo in grado di coniugare lo sguardo proprio della Chiesa con quello più scientifico del Social work.



Valentina Calcaterra

Assistente sociale, è ricercatrice e docente di Metodologia del servizio sociale presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore nelle sedi di Milano e di Brescia.



Francesca Corradini

Assistente sociale, è ricercatrice e docente nei Corsi di Laurea in Scienze del servizio sociale dell'Università Cattolica del Sacro Cuore presso le sedi di Milano e di Brescia.



Chiara Pancioli

Assistente sociale, svolge attività di ricerca e formazione con il Centro di ricerca «Relational Social Work».



*Pubblicazione scientifica validata
dal Comitato Scientifico della Collana*

www.universityresearch.ericson.it

€ 15,00



www.ericson.it

INDICE

Prefazione (di Stefano Baschieri)	7
Capitolo 1 – Il Community social work nel Metodo RSW	11
Partecipazione e reciprocità: elementi caratterizzanti il Lavoro sociale di comunità	13
<i>Finalità progettuali di Community social work</i>	16
<i>Le funzioni dei Community social workers</i>	17
I passi metodologici per la progettazione di interventi a valenza collettiva	19
<i>Profilazione di comunità</i>	19
<i>Costituzione di un Gruppo guida</i>	19
<i>Catalizzazione di una rete di fronteggiamento di comunità</i>	20
<i>Monitoraggio e verifica del lavoro fatto insieme</i>	21
Lavoro sociale di comunità e l'azione di Caritas	23
Capitolo 2 – La metodologia della ricerca	27
La Practice Research	27
<i>Costituzione dell'équipe regionale</i>	28
<i>Finalità e obiettivi del progetto di ricerca-azione</i>	28
<i>Fasi del progetto</i>	29
Capitolo 3 – Il lavoro con l'équipe regionale delle Diocesi	33
Il Metodo «Relational Social Work» nella funzione di animazione di comunità	35
<i>Lavorare con i gruppi o con le comunità?</i>	35
<i>Ma cosa è Comunità per gli operatori di Caritas?</i>	36
<i>Il Gruppo guida per farsi aiutare dalla comunità nel processo di progettazione</i>	36
<i>Quali finalità nell'azione di Caritas?</i>	37
<i>L'operatore e il volontario di Caritas come Guida relazionale</i>	37

Capitolo 4 – «Studi di caso»: analisi di progetti esemplari già realizzati	41
Diocesi di Piacenza	41
<i>Descrizione della sperimentazione</i>	41
<i>Riflessioni sugli elementi di funzionamento relazionale</i>	44
Diocesi di Faenza	46
<i>Descrizione della sperimentazione</i>	46
<i>Riflessioni sugli elementi di funzionamento relazionale</i>	49
Diocesi di Rimini	51
<i>Descrizione della sperimentazione</i>	51
<i>Riflessioni sugli elementi di funzionamento relazionale</i>	55
Capitolo 5 – Ricerche partecipate: risultati delle sperimentazioni avviate secondo il Metodo RSW	57
Diocesi di Imola	57
<i>Descrizione della ricerca</i>	57
<i>Riflessioni sugli elementi di funzionamento relazionale</i>	59
Diocesi di Reggio Emilia	63
<i>Descrizione della ricerca</i>	63
<i>Riflessioni sugli elementi di funzionamento relazionale</i>	67
Capitolo 6 – Riflessioni conclusive e prospettive di sviluppo	75
L'operatore Caritas come guida relazionale	75
Il coinvolgimento delle comunità: un percorso generativo	76
Il dialogo coi livelli istituzionali	77
Apprendimenti e prospettive future	78
Postfazione (di Francesca Levroni)	79
Bibliografia	85
Appendice	89

CAPITOLO 1

Il Community social work nel Metodo RSW

Il Lavoro sociale è un lavoro con le persone che vivono situazioni di difficoltà e che necessitano di un accompagnamento nel capire come far fronte ai compiti e ai problemi che la vita pone loro (Folgheraiter, 2018b). I problemi sociali sono spesso problemi che riguardano non solo una singola persona, una famiglia o un gruppo ristretto di persone che condividono una simile difficoltà, ma possono toccare anche un più ampio numero di persone che appartengono a una stessa comunità. Si pensi ad esempio alle situazioni di emergenza ambientale che sempre più spesso vedono coinvolte persone che vivono in ampi territori, all'assenza di lavoro e alle condizioni di povertà diffusa che mettono in difficoltà numerose famiglie, alle sfide della integrazione multiculturale e dell'accoglienza delle persone migranti. In queste situazioni gli operatori dei servizi di welfare, delle organizzazioni di terzo settore, i volontari del mondo dell'associazionismo sono chiamati a pianificare iniziative che rispondano alle necessità di intere collettività, compito non semplice e che richiede una certa consapevolezza metodologica se si vogliono programmare e realizzare tali interventi in maniera partecipata.

L'azione di un operatore sociale che lavora con le persone per pianificare e realizzare iniziative che rispondano ai bisogni di intere collettività descrive l'ambito di intervento del Community social work, uno specifico ambito professionale del Lavoro sociale che si può ritrovare fin dalle sue origini (Bortoli, 2013) e che storicamente ha avuto la sua principale applicazione negli ambiti della lotta all'esclusione sociale, alla povertà o alle discriminazioni dovute ad appartenenze di classe, etnia, sesso, età (Mayo, 2009; Raineri, 2005).

Payne (1995) definisce il Community work come l'azione di «persone con interessi condivisi nel mettersi insieme per ragionare tra di loro sulle proprie

esigenze e agire insieme per soddisfarle, sviluppando progetti che consentano alle persone interessate di ottenere un sostegno nel rispondere ai propri bisogni o che promuovano campagne per garantire che le proprie esigenze siano soddisfatte da chi è responsabile» (p. 165).¹

Twelvetrees similmente definisce il Community work come quel «processo tramite cui si aiutano le persone a migliorare le loro comunità d'appartenenza attraverso iniziative collettive» (2006, p. 13).

Entrambe queste definizioni permettono una prima riflessione sul concetto di comunità la cui definizione è di particolare interesse in termini di applicazione operativa.

Il concetto di comunità può riferirsi a una certa località, zona geografica cui afferisce un insieme di persone: ad esempio una città, un paese; un quartiere. Comunità, tuttavia, è un termine che viene utilizzato anche per rappresentare un insieme di persone che condividono interessi o situazioni di vita comuni come appartenenze culturali: si pensi ad esempio alla comunità delle persone con problemi di salute mentale, alla comunità delle persone straniere, alla comunità scolastica, e così via (Martini e Sequi, 1988; Mayo, 2009).

Per gli operatori sociali che si occupano di sviluppare progetti di community work, il termine comunità non assume importanza operativa nell'individuazione dei confini geografici di riferimento di una certa popolazione, quanto piuttosto nel suo esprimere e concretizzare un senso di appartenenza. Essere membri di una determinata comunità territoriale o di interessi significa poter condividere norme, valori, tradizioni così come preoccupazioni e motivazioni a fare qualcosa per migliorare la condizione di vita propria e delle persone che sono membri di quella stessa comunità. Per questo, l'elemento qualificante che caratterizza una comunità, agli occhi di un operatore sociale, è la sua capacità di esprimere e concretizzare un senso di appartenenza tra le persone che «sulla carta» la compongono e, conseguentemente, di sostenere l'*agency* dei propri membri nel fronteggiare problemi condivisi.

A partire da questa concezione di comunità, gli operatori sociali o coloro che a vario titolo si propongono di realizzare iniziative a valenza collettiva, sono chiamati a interrogarsi su come il loro agire professionale/volontaristico possa e debba connettersi all'agire spontaneo delle comunità nel prendersi cura dei propri problemi, all'azione naturale delle persone che intendono muoversi verso il miglioramento delle proprie e altrui condizioni di vita.

Il Lavoro sociale di comunità è un ambito tradizionale dell'azione dei professionisti che si affianca al lavoro con le singole persone o famiglie e piccoli gruppi (i così detti *case work* o *group work*) senza contrapporsi o sosti-

¹ Traduzioni dall'inglese a cura delle autrici.

tuirsi a essi. Il Lavoro sociale di comunità descrive «l'azione finalizzata di più persone interconnesse nel perseguimento di scopi condivisi, considerati dagli agenti degni di essere raggiunti in vista del loro stesso benessere» (Bortoli e Folgheraiter, 2001, p. 126).

Ne consegue che gli operatori sociali che fanno Lavoro sociale di comunità hanno il compito di sostenere e potenziare la capacità di azione naturale dei membri di quella stessa comunità interessati a raggiungere per sé e per i propri «vicini» migliori condizioni di benessere.

È questo un compito complesso e specificatamente relazionale perché chiede di non «manovrare» (Folgheraiter, 2018) l'azione sociale della comunità, quanto piuttosto accompagnarla consapevolmente perché ciascuna comunità possa raggiungere, secondo le proprie possibilità, la finalità di miglioramento auspicata. Il Metodo «Relational Social Work» aiuta a decodificare la specificità professionale degli operatori sociali nel lavorare con i membri della comunità disponibili a collaborare e a catalizzare un più ampio interesse per fare il bene della propria comunità.

Partecipazione e reciprocità: elementi caratterizzanti il Lavoro sociale di comunità

La progettazione e realizzazione di iniziative in risposta ai bisogni di una comunità di persone, siano esse legate da una stessa appartenenza geografica o da simili interessi e condizioni di vita, può essere definita un intervento di Community social work tanto più la comunità stessa che beneficerà di tali iniziative può partecipare alla loro ideazione e realizzazione e non è solo fruitore degli esiti del lavoro di altri. La dimensione di partecipazione della comunità è una caratteristica ricorrente in tutte le definizioni di Community work, il che permette di affermare che non può esistere un Lavoro sociale di comunità volto al miglioramento di una collettività senza un lavoro congiunto *con* coloro che appartengono a questa.

Un operatore sociale fa *Lavoro sociale di comunità*² quando vi sono mal-funzionamenti, disagi, disastri che incombono su un ampio gruppo di persone o una intera collettività ed è necessario ristabilire un grado di benessere possibile per quella pluralità di persone per giungere al quale, tuttavia, non vi sono strade percorribili certe e soluzioni definite. Per questo è necessario avviare un percorso riflessivo di progettazione insieme ai membri della comunità.

² Da questo punto in avanti del testo si utilizzeranno in maniera intercambiabile i termini Lavoro sociale di comunità e Community social work.

Il fronteggiamento di problemi a valenza collettiva può essere un obiettivo raggiungibile solamente nella misura in cui gli operatori o i volontari che si propongono tale azione riescono ad agganciarsi alla *care* (Blumer, 1992) che la stessa comunità esprime o può esprimere, mettendo in atto un agire riflessivo congiunto (Calcaterra, 2017; Folgheraiter, 2006; Folgheraiter e Raineri, 2004; Pancioli, 2017).

In che modo i membri di una comunità, le persone che vivono difficoltà condivise, possono partecipare al processo di ideazione e realizzazione delle azioni necessarie per far fronte alle loro stesse difficoltà?

Innanzitutto, va riconosciuto che l'operatore sociale avrà bisogno dell'aiuto dei membri di quella comunità per comprendere come ci si immagina e si auspica possa migliorare quella situazione, in quale direzione di cambiamento si vorrebbe andare. Il principio di autodeterminazione del proprio percorso di vita, guida dell'azione professionale di diverse discipline (si veda ad esempio l'art. 26 del Codice Deontologico dell'assistente sociale, 2020) si esplica anche nella definizione degli interventi per il benessere delle comunità. A tale principio corrisponde il diritto delle persone di avere voce in capitolo, di incidere sui processi decisionali. Va ricordato tuttavia, che si tratta di un diritto e non di un obbligo. La partecipazione che viene presentata come condizione necessaria per lo sviluppo di progetti sociali di comunità è infatti sempre libera e volontaria. Gli operatori sociali che desiderano lavorare con le comunità, o che sono chiamati a farlo, non possono imporre idee, interventi o progettazioni, né tantomeno indicare verso quale obiettivo lavorare.

Anche per questo si intuisce la necessità, non solo in termini di senso, ma anche metodologicamente parlando, di individuare e agganciarsi alle persone della comunità che esprimono una preoccupazione condivisa, che desiderano un cambiamento in meglio e che magari già spontaneamente hanno avviato azioni a contrasto ai problemi sociali della loro stessa comunità.

Con queste persone sarà possibile iniziare a riflettere sulla percezione condivisa dei problemi e definire una finalità generale cui giungere in relazione a un miglioramento auspicato.

Questo primo possibile gruppo di persone al lavoro è ciò che metodologicamente si potrebbe definire un «Gruppo guida», un gruppo di persone che accompagna l'operatore sociale in tutte le fasi del lavoro di progettazione e realizzazione delle iniziative collettive con la finalità, prima di tutto, di aiutare l'operatore a fare bene il suo lavoro e, conseguentemente, a definire progetti sensati e di reale utilità per la comunità cui si rivolgono (Calcaterra e Pancioli, 2021). Un Gruppo guida formato dai membri di una comunità è in grado di aiutare il professionista/volontario interessato a lavorare per quella comunità a comprendere meglio i problemi presenti e capire quale finalità potrebbe autenti-

camente interessare e coinvolgere la comunità in un'azione di fronteggiamento. Si tratta di una sorta di «consulente» dall'interno della comunità che appunto guida l'azione dell'operatore/volontario per considerare e creare lo spazio di partecipazione dei membri della comunità interessati e motivati in tutte le fasi di progettazione e realizzazione delle iniziative collettive.

Ma la partecipazione non è l'unica caratteristica che contraddistingue una progettazione comunitaria.

Ispirandoci al Metodo «Relational Social Work» (Folgheraiter, 2018a), approccio teorico che dà le basi concettuali e fornisce indicazioni metodologiche per il lavoro degli operatori sociali, è importante orientare le progettazioni degli interventi di comunità secondo il principio di reciprocità (Folgheraiter, 2018b). Gli studi di Folgheraiter (2009) pongono l'accento sulla dimensione di relazionalità connessa al concetto di partecipazione e riflettono sulla relazione tra operatori e cittadini, utenti dei servizi, e su quanto gli interventi sociali siano frutto della riflessione condivisa tra queste due parti. Si ha una bassa relazionalità della partecipazione nelle situazioni in cui gli operatori progettano e alle persone rimane la possibilità di decidere se fruire o meno degli interventi pensati per loro. Diversamente siamo in una condizione di massima relazionalità quando gli interventi e le iniziative comunitarie nascono dalla riflessione tra gli operatori sociali e i membri della stessa comunità coinvolti fin dalla fase di definizione delle finalità da raggiungere e a seguire delle strategie operative. Nel mezzo troviamo livelli di relazionalità crescente a partire dalla consultazione delle persone sul gradimento delle iniziative proposte e realizzate fino alla possibilità per i membri della comunità e gli utenti dei servizi di contribuire concretamente alla realizzazione delle iniziative pensate dagli esperti.

Quanto più l'azione dell'operatore sociale/volontario sarà connotata relazionalmente tanto più quest'ultimo potrà imparare dalla comunità come meglio fare per accompagnarla verso un processo di miglioramento e fronteggiamento dei problemi collettivi. Si attiva in questo senso un processo di aiuto reciproco in cui l'operatore guida la comunità a individuare preoccupazioni condivise e strategie di fronteggiamento e contestualmente la comunità, per il tramite di un Gruppo guida, aiuta l'operatore a fare bene il suo lavoro permettendogli di comprendere da dentro le difficoltà, indicando la direzione, suggerendo possibili fronteggiatori già attivi o potenzialmente interessati a lavorare insieme, contribuendo concretamente alla realizzazione delle iniziative.

Attivare e accompagnare interventi di Community social work chiede di lavorare relazionalmente (Folgheraiter, 2004; 2007; 2011; Folgheraiter e Raineri, 2017; Panciroli, 2017; 2020) consapevoli del valore delle conoscenze esperienziali (Raineri, 2011a) dei membri della comunità, un sapere che l'operatore non possiede tecnicamente, che non può acquisire perfezionandosi nella sua

formazione, ma di cui ha bisogno per progettare e realizzare sensati interventi a beneficio di una pluralità di persone in relazione tra loro.

Una ulteriore considerazione, che fonda la necessità di lavorare relazionalmente per la definizione di interventi a valenza collettiva, risiede nel riconoscimento che, in presenza di un legame tra i propri membri, ogni comunità auspica il proprio benessere, che i membri di un gruppo, i cittadini di un territorio si preoccupano per il contesto in cui vivono e per gli altri vicino a sé, sono orientati verso il bene e sono capaci di esprimere *care*. A partire da questa consapevolezza l'operatore sociale può ragionevolmente cercare e agganciarsi alle molteplici piccole o grandi iniziative che le persone nelle loro comunità portano avanti in maniera spontanea per sostenersi reciprocamente, riconoscendo questa azione naturale di fronteggiamento, sostenendola, fortificandola e, quando necessario, intervenendo a integrazione dell'azione mettendo a disposizione il proprio sapere esperto (Folgheraiter, 2019).

Possiamo quindi definire il *Lavoro sociale relazionale di comunità* come quella metodologia che vuole fronteggiare finalità a valenza collettiva coinvolgendo e facilitando l'azione libera di soggetti, appartenenti a una medesima comunità, che sentono una determinata preoccupazione e sono disponibili ad attivarsi, o si sono già attivati, nella direzione di un cambiamento positivo (Folgheraiter, 2011).

Finalità progettuali di Community social work

In quali azioni e con che finalità progettuali si concretizzano gli interventi a valenza collettiva?

Gli studiosi di Community social work hanno individuato tre possibili categorie concettuali di finalità progettuali differenti (Mayo, 1994; 2009; Dominelli, 2004; Raineri, 2011b; Folgheraiter, 2018b).

- *Community development*: si tratta di progetti la cui finalità primaria è orientata a sviluppare laddove non ancora esistenti o fortificare quando già in parte presenti i legami tra le persone che, sulla carta, appartengono a una stessa comunità territoriale o di interessi in quanto condividono difficoltà o simili situazioni di vita. L'obiettivo è quindi sviluppare o rafforzare il senso di appartenenza delle persone a una specifica comunità. Tale obiettivo viene poi raggiunto attraverso la messa in campo di iniziative e proposte differenti; una festa di quartiere, un torneo sportivo, un laboratorio artistico, un percorso di formazione... Saranno i membri della comunità interessati a definire l'attività da realizzare e l'operatore sosterrà l'iniziativa purché sia

pianificata e realizzata insieme dai membri della comunità invitati e interessati a partecipare. È proprio il lavorare insieme per la realizzazione di una iniziativa che permette la conoscenza reciproca e lo sviluppo dei legami. Il risultato potrà dirsi raggiunto, quindi, non tanto in base alla riuscita di una specifica iniziativa, quanto in base a come le persone avranno lavorato insieme così da poter sviluppare quel senso di appartenenza a una stessa comunità favorendone conoscenza e cooperazione.

- *Community problem solving*: quando invece vi sono problemi sentiti come negativi e che mettono in difficoltà il benessere dei membri di una comunità l'operatore si attiverà per catalizzare una rete di persone interessate a individuare strategie di fronteggiamento di quei problemi che gravano sull'intera collettività. In queste situazioni la finalità è il fronteggiamento di un problema, di una situazione emergenziale, o di una situazione che degenera e minaccia il benessere collettivo. Si pensi ad esempio alle conseguenze dei disastri ambientali come terremoti, alluvioni, inquinamento, o ancora a comunità che devono far fronte a situazioni di criminalità diffusa, di devianza.
- *Social service planning*: infine i membri di una comunità potrebbero essere interessati a collaborare con un operatore sociale per pianificare e realizzare iniziative o servizi a beneficio dell'intera collettività. Questa categoria concettuale descrive, ad esempio, l'azione di un gruppo di persone guidate da un operatore per la progettazione di spazi comunitari, per la realizzazione di iniziative di rigenerazione urbana, per la valutazione e riprogettazione di servizi per la collettività.

Le funzioni dei Community social workers

Seppur lo sviluppo di iniziative comunitarie possa nascere spontaneamente dalla libera iniziativa dei membri delle comunità, come ben ci ricorda la definizione di Folgheraiter (1998), va riconosciuto che non sempre questa spinta naturale riesce poi a crescere e organizzarsi autonomamente. In questo risulta significativa l'azione di accompagnamento che possono svolgere gli operatori sociali, i così detti Community social workers.

Ma chi sono e cosa fanno i Community social workers, o per dirla più chiaramente, gli operatori sociali di comunità?

Il lavoro con le comunità è un ambito di interesse di diverse discipline cui fanno riferimento diversi professionisti, alcuni più definiti nelle loro appartenenze disciplinari, come gli psicologi di comunità, gli educatori professionali, i sociologi, gli assistenti sociali, altri che si riconoscono nella famiglia più

larga degli operatori che si occupano di sociale come ad esempio i progettisti, gli animatori sociali e così via. Quale che sia la disciplina di riferimento, tratto comune di questi professionisti è l'interesse a lavorare con la collettività per promuovere processi di cambiamento di situazioni problematiche, in alcuni casi accompagnare innovazioni o sperimentazioni per la definizione di nuovi interventi che hanno a che fare con il welfare delle comunità stesse.

Ma la specificità dei progetti di Community social work è, come abbiamo visto, la pianificazione di interventi in maniera partecipata e nel solco di un apprendimento reciproco tra comunità e operatore immerso in tale processo di pianificazione. Ne consegue che gli operatori che vogliono fare Lavoro sociale di comunità possono meglio lavorare con le stesse quanto più si pongono nella posizione di guida relazionale (Folgheraiter, 2007; 2011) di un processo aperto, più che di fini progettisti di complessi interventi pensati nel chiuso del ragionamento tecnico/professionale. Solo questa posizione operativa permetterà di mettere a fuoco progetti comunitari che rispondano alle esigenze, desideri e motivazioni di quella data comunità di riferimento e che inneschino dinamiche di empowerment relazionale (Folgheraiter, 2016).

Compito dell'operatore è accompagnare e facilitare questi movimenti di interesse, un lavoro di accompagnamento relazionale sofisticato (Folgheraiter, 2011; Raineri, 2011b), che richiede all'operatore di stare in una posizione di retro-azione nella definizione dei contenuti e sostenere fiduciosamente il lavoro del gruppo di comunità per permettere che siano i membri della comunità in relazione tra loro a imparare a lavorare insieme, a condividere le loro forze e motivazioni e decidere cosa serve per il benessere della propria comunità.

Non va dimenticato che l'operatore sociale potrà contribuire anche attivamente al processo ideativo sulle iniziative da realizzare e sulle strategie da mettere in campo. Metterà per questo a disposizione della rete di fronteggiamento le sue specifiche competenze tecniche e la sua esperienza professionale e potrà contribuire anch'esso alla realizzazione delle azioni condivise, facendo attenzione, tuttavia a non soffocare l'azione creativa dei membri della comunità interessati a collaborare.

Questo processo, che chiede di riconoscere, e in alcuni casi di ridistribuire, il potere di costruire il proprio benessere ragionando sulle azioni da fare e sviluppando legami attraverso questo stesso fare, imparando dalle comunità e svolgendo funzione di guida più che di risolutori, è il presupposto affinché si possano definire interventi e iniziative per il benessere comunitario che «funzionino» e che abbiano la possibilità di proseguire anche con l'uscita di scena degli operatori (Raineri, 2016).

I passi metodologici per la progettazione di interventi a valenza collettiva

Profilazione di comunità

Seguendo il metodo del Relational Social Work (Folgheraiter, 2018a) nella progettazione di interventi a valenza collettiva è possibile riconoscere e riassumere le funzioni metodologiche degli operatori sociali in quattro passi che accompagnano i processi di pianificazione aperta (Calcaterra e Pancioli, 2021).

Il primo passo consiste nella conoscenza della comunità per la comprensione delle preoccupazioni che la attraversano e delle motivazioni a organizzarsi per farvi fronte. Questa conoscenza spesso è patrimonio degli operatori sociali che già lavorano nei servizi territoriali/specialistici e che hanno un punto di osservazione professionale sui bisogni delle persone di cui si occupano. Ma questo sappiamo bene che non è l'unico sguardo possibile. Quanto più si riesce a intercettare il sentire vivo della comunità attraverso l'esperienza soggettiva e intersoggettiva dei suoi membri, tanto più emergeranno le autentiche preoccupazioni che, più o meno esplicitamente, percorrono l'esperienza comunitaria. Per questo è sempre opportuno che un operatore sociale interessato ad avviare progettazioni a valenza collettiva, faccia riferimento non solo al suo sapere esperto sulla comunità destinataria del suo interesse, ma si ingaggi in una profilazione dei bisogni dei membri della comunità.

Diversi sono i manuali che si occupano di dare indicazioni sulle strategie per svolgere un accurato profilo di comunità (Twelvetrees, 2006; Allegri, 2015) attraverso la raccolta di informazioni hard e soft, di dati sociodemografici, delle percezioni soggettive dei membri delle comunità, partecipando alle iniziative pubbliche, frequentando i luoghi pubblici... Tutte indicazioni valide e opportune che, secondo il metodo del Relational Social Work devono essere approcciate con l'intuizione importante che fin da questa fase gli operatori sociali possono e devono guardare alla comunità non solo per i suoi bisogni, ma anche ponendo attenzione all'azione spontanea dei membri della comunità, individuale o già in parte organizzata, nel fronteggiare le proprie preoccupazioni. Questa attenzione permetterà di individuare i primi interlocutori con cui avviare una riflessione sulla situazione della comunità e orientare relazionalmente fin dall'inizio il processo di pianificazione delle future strategie d'azione.

Costituzione di un Gruppo guida

Attraverso un profilo di comunità si potrà avere una sorta di primo elenco di persone preoccupate e interessate a collaborare per capire come fronteggiare i

problemi presenti e muoversi verso un miglioramento della comunità. Va detto, inoltre, che un operatore sociale difficilmente si trova a lavorare con comunità del tutto sconosciute, spesso gli operatori di comunità sono persone impegnate nel lavoro con cittadini, famiglie, utenti dei servizi da diverso tempo e che hanno quindi già instaurato relazioni di collaborazione con alcuni membri referenti della comunità. Accedere a questo patrimonio di relazioni è certamente utile, ma è importante che l'operatore non si fermi alle proprie conoscenze e allarghi la ricerca ad altre persone della comunità interessate a lavorare insieme per il benessere della propria comunità di riferimento. Con queste persone l'operatore potrà costituire un così detto Gruppo guida di comunità.

Il Gruppo guida è un gruppo di persone che accompagna l'operatore sociale di comunità in tutte le fasi del lavoro di progettazione e realizzazione delle iniziative collettive con la finalità, prima di tutto, di aiutare l'operatore a fare bene il suo lavoro e, conseguentemente, a definire progetti sensati e di reale utilità per la comunità cui ci si rivolgono (Calcaterra e Pancioli, 2021).

Il Gruppo guida aiuta l'operatore sociale di comunità a:

- conoscere meglio la comunità, individuare problemi sentiti come significativi e definire una finalità generale di intervento;
- intercettare altre persone interessate a collaborare alla realizzazione di iniziative comunitarie e costituire una rete di fronteggiamento;
- monitorare il processo di lavoro e farsi da garante della possibilità della comunità di avere voce in capitolo, richiamando l'attenzione dell'operatore se è necessario a tenere aperto il processo di pianificazione delle strategie di intervento per permettere una piena partecipazione dei membri della comunità interessati;
- realizzare le strategie concordate insieme;
- verificare e rappresentare i risultati raggiunti.

Un tema su cui è importante ragionare relativamente alla composizione del Gruppo guida è l'eterogeneità dei membri in termini di competenze e afferenze alla comunità. Quanto più il Gruppo guida è eterogeneo nella sua composizione (operatori, politici, volontari, utenti dei servizi, membri della comunità che vivono le difficoltà rilevate nella fase del profilo di comunità, ...), tanto più ricco sarà lo scambio e differenti i punti di vista.

Catalizzazione di una rete di fronteggiamento di comunità

Le funzioni di un operatore sociale che guida relazionalmente un processo di progettazione comunitario si concretizzano a seguire nella responsabilità di

creare le condizioni affinché le persone della comunità interessate a lavorare insieme per fronteggiare un problema comune o perseguire un interesse reciproco si possano incontrare per definire il da farsi.

È questa l'azione metodologica di catalizzazione di una rete di fronteggiamento di comunità che «raccolge le adesioni libere di alcuni cittadini che sentono come proprio quel problema di tutti (della comunità cui appartengono)» (Folgheraiter, 2011, p. 512).

Nei processi di pianificazione aperta la rete di fronteggiamento di comunità è il partner dell'operatore sociale. Insieme definiranno gli obiettivi da raggiungere, le azioni possibili, le risorse necessarie, si allargherà la rete di collaboratori quando necessario e si accoglieranno i nuovi possibili interessati a lavorare insieme.

I membri del Gruppo guida aiuteranno l'operatore ad allargare la rete di collaboratori mettendolo in contatto con le persone della comunità che sanno essere potenzialmente interessate. Inoltre, se vorranno, potranno anch'essi partecipare a questa fase ideativa e di realizzazione operativa delle strategie di fronteggiamento dei problemi.

L'operatore sociale di comunità accompagnerà la rete ad affrontare i problemi secondari che potrebbero sorgere nella messa in atto delle strategie d'azione concordate e metterà a disposizione le proprie competenze tecniche per contribuire alla realizzazione delle iniziative.

Monitoraggio e verifica del lavoro fatto insieme

Altra funzione di un operatore sociale di comunità che guida relazionalmente un processo di progettazione partecipata è il monitoraggio dell'azione della rete di fronteggiamento tenendo a mente la finalità progettuale concordata con il Gruppo guida in fase iniziale. Nell'osservare il lavoro della rete per comprendere se e come sta procedendo in direzione della finalità condivisa l'operatore può farsi aiutare dai membri del Gruppo guida che avranno a loro volta interesse a monitorare quanto sta accadendo per farsi da garante della possibilità di partecipare della comunità coinvolta.

Il Gruppo guida, quindi, darà feedback all'operatore su come le strategie in corso siano orientate al raggiungimento della finalità concordata e sul livello di partecipazione della comunità nella realizzazione di tali iniziative.

Avere costantemente presente l'intero processo di lavoro permetterà, quando e se necessario, di apportare gli eventuali correttivi per riorientare l'azione verso la finalità condivisa, per risolvere i problemi emergenti, per sostenere la motivazione dei membri della comunità impegnati nel progetto.