

Valentina Calcaterra, Camilla Landi e Paola Limongelli

I DIALOGHI COMUNITARI DI RETE

ESITI DI UNA SPERIMENTAZIONE
IN LOMBARDIA



Il libro presenta un progetto di Lavoro sociale di comunità, svoltosi nel quartiere Satellite del Comune di Pioltello nella periferia est di Milano, che ha previsto la sperimentazione e lo studio dei Dialoghi Comunitari di Rete (DCR), un metodo per la progettazione di interventi a valenza collettiva, ispirato alla tecnica di origine finlandese dei Dialoghi sul Futuro. Dopo una presentazione teorico-metodologica dei DCR, vengono descritti con accuratezza il contesto territoriale in cui è stato realizzato il progetto e le istanze da cui la comunità è partita per definire interventi e strategie d'azione. La seconda parte del testo presenta i risultati della ricerca che ha accompagnato la sperimentazione con l'obiettivo di studiare il processo di implementazione e gli esiti di questa metodologia di lavoro dal punto di vista dei partecipanti, membri della comunità e operatori dei servizi, e dei facilitatori, figure professionali responsabili della realizzazione degli incontri dialogici.



Valentina Calcaterra

Ricercatrice presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore, è docente di Metodologia del Servizio sociale nei corsi di laurea triennale in Servizio sociale nelle sedi di Milano e Brescia.



Camilla Landi

Ricercatrice presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore, è docente di Procedure e tecniche di Tutela minorile e di Politiche socio-assistenziali nei corsi di laurea in Scienze del Servizio sociale presso la sede di Milano e Brescia.



Paola Limongelli

Assegnista di ricerca presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore, è docente di Procedure e tecniche di servizio sociale nei corsi di laurea in Scienze del Servizio sociale presso la sede di Milano.



*Pubblicazione scientifica validata
dal Comitato Scientifico della Collana*

www.universityresearch.ericsson.it

€ 16,00



9 1788859110381601

www.ericsson.it

INDICE

| | |
|---------------|---|
| Presentazione | 9 |
|---------------|---|

PRIMA PARTE

IL PROGETTO

| | |
|--------------|----|
| Introduzione | 13 |
|--------------|----|

| | |
|----------------|----|
| Capitolo primo | 17 |
|----------------|----|

I Dialoghi Comunitari di Rete: immaginarsi nel futuro per progettare il presente

| | |
|---|----|
| I metodi dialogici e la tecnica dei Dialoghi sul Futuro | 17 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| I Dialoghi Comunitari di Rete per la progettazione di interventi di community social work | 22 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| <i>Struttura e funzionamento dei Dialoghi Comunitari di Rete</i> | 25 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| <i>Funzioni e competenze dei facilitatori delle sessioni dialogiche</i> | 28 |
|---|----|

| | |
|------------------|----|
| Capitolo secondo | 31 |
|------------------|----|

Il progetto di ricerca «Promuovere sviluppo di comunità e coesione sociale con i Dialoghi Comunitari di Rete»

| | |
|-----------------------|----|
| Le azioni progettuali | 32 |
|-----------------------|----|

| | |
|--|----|
| <i>La formazione iniziale e l'accompagnamento metodologico</i> | 32 |
|--|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| <i>La profilazione di comunità</i> | 33 |
|------------------------------------|----|

| | |
|---|----|
| <i>I Dialoghi Comunitari di Rete e l'implementazione dei progetti</i> | 34 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| <i>Il monitoraggio del progetto e la supervisione metodologica</i> | 36 |
|--|----|

| | |
|----------------------|----|
| Le azioni di ricerca | 37 |
|----------------------|----|

| | |
|---|----|
| <i>Analizzare processi ed esiti dei Dialoghi Comunitari di rete</i> | 38 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| <i>Conoscere il punto di vista dei partecipanti</i> | 39 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Il questionario ai partecipanti dei DCR | 39 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| I Focus group con i partecipanti ai DCR | 41 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| <i>Studiare il lavoro dei facilitatori</i> | 42 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| Capitolo terzo | 45 |
| Il contesto della sperimentazione dei Dialoghi Comunitari di Rete | |
| Il Quartiere Satellite di Pioltello | 45 |
| Il profilo di comunità: incontro e conoscenza del «paese nel paese» | 47 |
| <i>Incontrare persone e conoscere la comunità... da remoto</i> | 51 |
| <i>Ritorno alla normalità (o quasi)</i> | 52 |
| <i>Quale comunità e quali preoccupazioni?</i> | 54 |
| Dal profilo di comunità alla progettazione partecipata: i Dialoghi Comunitari di Rete | 60 |
| <i>1° Dialogo: Una nuova immagine per il quartiere Satellite</i> | 61 |
| <i>2° Dialogo: Il rapporto scuola-famiglie, verso nuove forme di collaborazione</i> | 63 |
| <i>3° Dialogo: Assistenti sociali al lavoro per e con la comunità</i> | 64 |
| <i>4° Dialogo: Insieme per i diritti di bambini e ragazzi con disabilità</i> | 65 |
| <i>5° Dialogo: Bambini e ragazzi con disabilità all'opera</i> | 67 |
| <i>6° Dialogo: Alla ricerca di socialità e mutualità tra famiglie</i> | 68 |
| <i>7° Dialogo: Per una riqualificazione del quartiere Satellite</i> | 69 |

SECONDA PARTE

Gli esiti della ricerca

| | |
|--|----|
| Capitolo quarto | 73 |
| L'analisi dei programmi emersi dalle sessioni dialogiche | |
| Le preoccupazioni che muovono in prima istanza le comunità | 73 |
| Le finalità progettuali | 75 |
| Il tempo auspicato per il cambiamento | 77 |
| Le strategie d'azione | 78 |
| La partecipazione della comunità alla realizzazione dei progetti | 80 |
| Capitolo quinto | 81 |
| I Dialoghi Comunitari di Rete dal punto di vista dei partecipanti | |
| I questionari ai partecipanti | 81 |
| <i>Descrizione del campione</i> | 82 |
| <i>Le funzioni dei facilitatori</i> | 82 |
| <i>Il contributo dei partecipanti al DCR</i> | 83 |
| <i>Effetti della partecipazione alla sessione dialogica</i> | 84 |

| | |
|--|-----|
| <i>Clima del Dialogo Comunitario di Rete</i> | 86 |
| Analisi dei focus group | 87 |
| <i>I partecipanti ai Focus group</i> | 87 |
| <i>Il clima dei DCR</i> | 87 |
| <i>Le fatiche incontrate</i> | 87 |
| <i>I punti di forza dell'esperienza</i> | 92 |
| La forza creativa delle relazioni | 92 |
| Le fasi per la progettazione previste dal metodo | 93 |
| <i>Cosa serve per dialogare e progettare bene insieme</i> | 94 |
| <i>Gli esiti dei DCR</i> | 97 |
| Capitolo sesto | 99 |
| I facilitatori, guide relazionali del processo dialogico | |
| La percezione delle facilitatrici sulle funzioni svolte | 100 |
| Criticità ed elementi utili nella realizzazione dei DCR | 102 |
| <i>Le criticità incontrate nella fase iniziale</i> | 103 |
| <i>Le criticità nella fase di accompagnamento alla progettazione</i> | 105 |
| <i>Cosa ha aiutato nella prima fase dei DCR</i> | 107 |
| <i>Cosa ha aiutato nella fase di definizione del programma</i> | 110 |
| Conclusioni | 113 |
| Postfazione | 119 |
| Bibliografia | 123 |
| Appendice | 129 |

PRESENTAZIONE

Questo libro nasce dall'interesse di ricerca sul tema del *community social work* delle autrici, assistenti sociali e ricercatrici impegnate da anni nell'accompagnamento sul campo e nello studio di pratiche di Lavoro sociale con le comunità secondo il paradigma del *Relational Social Work*.

Questo interesse ha trovato corrispondenza con la curiosità e la disponibilità di un'Amministrazione comunale, e del personale dei Servizi sociali, di ingaggiarsi in un percorso innovativo per la progettazione di interventi a sostegno del benessere della cittadinanza.

Il testo documenta un innovativo progetto di Lavoro sociale di comunità, all'interno di un contesto territoriale caratterizzato da degrado e disgregazione sociale, che ha previsto la sperimentazione di un metodo dialogico per la progettazione aperta e relazionale di interventi sociali per le comunità.

Lo specifico metodo di progettazione sperimentato, denominato Dialoghi Comunitari di Rete, è stato poi studiato nel suo processo e nei suoi esiti così da comprenderne specificità, criticità e ragioni di una possibile più larga diffusione del suo utilizzo.

Il testo in apertura offre un breve inquadramento teorico del Lavoro sociale di comunità e una presentazione del metodo dei Dialoghi Comunitari di Rete, così da permettere al lettore di collocare i metodi dialogici all'interno di un chiaro framework teorico, comprenderne il funzionamento e acquisire le informazioni necessarie per entrare nel merito degli esiti della ricerca presentati nella seconda parte della pubblicazione.

Nella prima parte del libro viene presentato anche il progetto all'interno del quale si è collocata la sperimentazione. Viene descritto il lavoro svolto dalle *community social worker* e dalle facilitatrici ingaggiate per promuovere e rea-

lizzare le sessioni dialogiche di pianificazione comunitaria, così come l'attività svolta dall'équipe del Centro di ricerca «Relational Social Work» dell'Università Cattolica del Sacro Cuore.

La seconda parte del volume entra, quindi, nel merito dei risultati di ricerca. Lo studio ha riguardato in primis l'analisi dei programmi elaborati durante le sessioni dialogiche, mettendo in luce come l'interesse dei partecipanti ai processi di progettazione sia stato principalmente orientato verso lo sviluppo di legami comunitari nell'ottica della *community care*.

Nei capitoli a seguire, si presenta il punto di vista dei partecipanti ai Dialoghi rilevato mediante la somministrazione di un questionario e la realizzazione di alcuni focus group. Dall'analisi emerge come le persone che hanno preso parte a vario titolo ai Dialoghi Comunitari di Rete abbiano colto il valore di una esperienza che ha permesso loro di sperimentare concretamente la creazione di relazioni e la collaborazione in vista del raggiungimento della comune finalità di migliorare la propria comunità di appartenenza.

La ricerca condotta si è focalizzata, infine, sul lavoro svolto dai facilitatori delle sessioni dialogiche, ai quali è stato somministrato un questionario. Dato il carattere innovativo della proposta, la voce dei facilitatori si è rilevata utile per mettere a tema i fondamentali accorgimenti metodologici e gli elementi facilitanti e ostacolanti nello svolgimento di queste funzioni, riflessioni utili per chi volesse implementare tale modalità di progettazione nelle proprie comunità.

Ci auguriamo che il lavoro presentato e le riflessioni condivise possano essere di ispirazione per policy maker, responsabili di servizio, referenti di organizzazioni di Terzo settore, operatori sociali ingaggiati nel Lavoro sociale di comunità interessati a sviluppare progettazioni a valenza collettiva, capaci di stimolare la resilienza comunitaria e promuovere fattivamente la partecipazione dei membri della comunità con cui si intende lavorare.

INTRODUZIONE

Il Lavoro sociale di comunità è un ambito di intervento professionale tipico degli operatori di aiuto. Fin dai tempi dei Settlements, verso la fine del 1800 (Bortoli, 2013), i social worker si sono affiancati alle persone nelle loro comunità di vita condividendo esperienze, realizzando insieme iniziative, accompagnando nel fronteggiamento dei problemi della vita quotidiana con uno sguardo attento allo sviluppo delle comunità piuttosto che alla sola organizzazione di aiuti istituzionalizzati. Da allora sono passati molti anni e abbiamo assistito a un affievolirsi dell'azione professionale dei social worker nelle comunità. Nell'organizzazione dei servizi istituzionali di welfare italiani, soprattutto nella così detta epoca del «Welfare State», l'impegno degli operatori sociali nel lavorare con le comunità ha avuto poco spazio, essendo più che altro questi ingaggiati nel definire ed erogare prestazioni assistenziali, nel progettare interventi di aiuto a sostegno di singole persone o famiglie. Possiamo dire di essere ormai lontani da questo pensiero e organizzazione dei servizi di welfare e oggi più che mai è legittimo e necessario riconoscere l'importanza per un assistente sociale, un educatore, un professionista dell'aiuto, quale che sia la sua formazione universitaria, dedicare il suo tempo per lavorare con le comunità.

Ma cosa significa fare Lavoro sociale di comunità oggi? Come gli operatori sociali si avvicinano alle comunità? Cercando i bisogni e i gruppi disagiati su cui intervenire, per i quali pensare progetti in risposta a tali bisogni? Cercando risorse e volontari con cui realizzare progetti e servizi? Cercando interlocutori che conoscono la comunità con cui riflettere insieme sui cambiamenti auspicati e cosa fare insieme?

Sono tutti approcci possibili e di per sé non escludenti l'uno con l'altro. Ma è bene chiedersi quale sia il modo migliore per un operatore di un servizio

di welfare pubblico, o incaricato da un'organizzazione di Terzo settore, per avvicinarsi alle comunità, entrare in esse e lavorare insieme per il miglioramento delle condizioni di chi quelle comunità le vive.

Se ascoltiamo ciò che arriva dai media è forte l'immagine di comunità che sono fonte di problemi e grave disagio, dove il malessere è così profondo che accadono forme di violenze diffuse e perpetuate fino a sfociare in tragici eventi che arrivano su tutte le prime pagine dei quotidiani, dei telegiornali e circolano sui social media con disappunto e preoccupazione di tutti. Leggiamo poi di comunità messe in ginocchio da eventi traumatici inaspettati o crisi ambientali come terremoti, alluvioni, frane, gravi situazioni di inquinamento. Ancora, alcune comunità devono fare i conti con la necessità di fare spazio e confrontarsi con chi arriva da guerre lontane, da grave carestia, potremmo dire dalla morte certa.

Tutte queste situazioni potrebbero portare legittimamente gli operatori che si trovano nei servizi prossimi alle comunità, e che devono dare risposte a chi chiede aiuto, a urlare la necessità di avere più risorse, più soldi, più strumenti, più operatori perché da soli non si può e non si riesce. Anche questo è certamente vero, i continui tagli alle risorse dedicate al sociale incidono negativamente sulla possibilità per gli operatori di dare aiuto. Ma a ben guardare sappiamo che gli operatori hanno la consapevolezza che questo non basta.

Non basta diagnosticare correttamente le origini delle difficoltà, le sofferenze delle comunità, i gruppi devianti e le conseguenze collettive, per poi definire di diritto gli interventi da mettere in campo avendo risorse a disposizione. Sappiamo che se l'azione professionale si ferma a questo promuoviamo uno sguardo sulle comunità disabilitante (Illich et al., 1977) definendole solo per i deficit che esprimono e riponendo l'azione di cura nelle sapienti mani dei professionisti dell'aiuto.

È necessario ridefinire il ruolo e l'azione dei professionisti in termini maggiormente democratici, riconoscendo possibilità e spazio d'azione anche ai membri di quelle stesse comunità attraversate dalle sofferenze e dalle difficoltà.

Questa consapevolezza si legge anche negli obiettivi o nelle indicazioni per la definizione delle politiche sociali di welfare. A titolo esemplificativo, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) auspica la realizzazione di Case delle Comunità mettendo a disposizione importanti quantità di fondi per realizzare luoghi fisici di prossimità e di facile individuazione dove la comunità possa accedere per poter entrare in contatto con il sistema di assistenza sanitaria, sociosanitaria e sociale. La comunità non è solo destinataria di tali servizi ma, si legge, che le case della comunità prendono «in carico i bisogni delle persone» anche con il coinvolgimento attivo della comunità stessa. Affianco alle prestazioni dei professionisti, certamente necessarie, si auspica l'azione della cittadinanza

nella logica della *community care* (Bulmer, 1992). Ancora la co-progettazione e la co-programmazione, strumenti di amministrazione condivisa previsti dal Codice del Terzo settore per la progettazione di interventi e politiche sociali nei territori, vedono la Pubblica Amministrazione e la comunità organizzata nelle forme associative tipiche del Terzo settore seduti allo stesso tavolo lavorare insieme passo dopo passo per la definizione di priorità di interventi e strategie di azione in un quadro di welfare di comunità (Fazzi, 2021; Polizzi, 2021; De Ambrogio e Marocchi, 2023; Borzaga, Fazzi e Rosignoli, 2023).

In molti casi leggiamo inoltre la «furbizia» degli operatori dei servizi di welfare che sollecitano la collaborazione con l'associazionismo, cittadini attivi, gruppi informali nelle comunità per progettare insieme, definire iniziative innovative e partecipate, raggiungere anche chi non accede volontariamente ai servizi, aumentare le possibilità di risposta ai bisogni, offrire risposte differenti ed eterogenee che tengano conto della sensibilità delle comunità cui ci si rivolge.

Ma le comunità si muovono di fronte alle difficoltà e preoccupazioni che le attraversano anche senza l'invito da parte delle istituzioni, motivate dalla loro stessa preoccupazione che le spinge a prendersi a cuore le situazioni e organizzarsi per porre rimedio, cambiare in meglio verso un benessere auspicato. Tanti sono gli esempi di progetti che nascono nel cuore delle comunità senza troppo clamore, di gruppi di cittadini che si mettono a disposizione per accogliere chi è in difficoltà, volontari di associazioni, enti ecclesiali, gruppi informali che mettono a disposizione risorse e organizzano aiuti. Laddove si manifestano le difficoltà si genera anche la necessità di fare qualcosa, in assenza o con l'aiuto delle istituzioni (Folgheraiter, 2011; Folgheraiter e Raineri, 2004).

Cosa possiamo imparare osservando questi movimenti delle comunità e la *care* che si sprigiona nel cuore delle difficoltà? Che è sensato, opportuno, oltre che necessario, che gli operatori dei servizi pubblici di welfare riconoscano queste energie e:

- si aggancino ad esse per quanto possano essere di aiuto, in considerazione dell'insufficienza o dell'assenza delle risorse pubbliche nel far fronte ai problemi che esprimono le collettività;
- sostengano il lavoro dei gruppi di comunità, così che si organizzino quando necessario o si rafforzino e consolidino nella loro capacità di *care*;
- imparino dalla comunità, anche al fine di riorganizzare i propri servizi per renderli maggiormente accessibili.

Agli operatori dell'aiuto è richiesta una consapevolezza metodologica e delle proprie possibilità, o forse potremmo dire, responsabilità nello stare in relazione con le comunità, così da poter meglio accompagnare i processi di

progettazione e la realizzazione delle iniziative collettive, riconoscendo quando è opportuno stare un passo indietro e quando invece intervenire per guidare e se necessario riorientare. Perché fare Lavoro sociale di comunità comporta seguire logiche di progettazione aperta e partecipata (Calcaterra e Pancioli, 2021) nella quale professionisti e membri delle comunità possano riflettere insieme sulle finalità del lavoro congiunto, definiscano in maniera condivisa obiettivi e strategie e collaborino alla realizzazione di quanto progettato. Questo approccio valorizza e potenzia reciprocamente l'azione gli uni degli altri nel rispetto delle specifiche competenze (Bortoli e Folgheraiter, 2002)

Fortunatamente esistono in letteratura (tra gli altri: Calcaterra e Pancioli, 2021; Ripamonti e Boniforti, 2020), e nell'esperienza di lavoro di molti professionisti, diversi strumenti per la progettazione partecipata, metodiche che accompagnano passo dopo passo il lavoro di operatori e membri delle comunità così da orientare intenzionalmente l'approccio in maniera partecipata e relazionale. Tra gli altri, ne sono un esempio i metodi dialogici per la progettazione degli interventi di aiuto (Arnkil e Seikkula, 2013; Landi e Calcaterra, 2021).

Nel libro si presenta una esperienza in cui un'Amministrazione comunale ha accettato la sfida di impegnarsi in maniera sistematica per sostenere l'azione riflessiva della comunità e creare occasioni per organizzare interventi di aiuto emergenti dalle relazioni tra le persone della stessa comunità motivate a lavorare insieme.

CAPITOLO QUARTO

L'analisi dei programmi emersi dalle sessioni dialogiche

I Dialoghi comunitari di rete hanno permesso di definire in maniera partecipata interventi sociali in risposta alle preoccupazioni condivise dai partecipanti e relative alle condizioni delle comunità di appartenenza. I programmi frutto dei DCR sono, quindi, espressione dell'azione sociale della comunità che si prende cura delle proprie fragilità e si attiva per farvi fronte.

L'analisi di tali programmi ha permesso di mettere a fuoco per quali preoccupazioni si è mossa la comunità per il tramite di alcuni suoi rappresentanti e in vista di quale finalità di miglioramento auspicata, il tempo in cui si prospetta si possano realizzare i cambiamenti desiderati e mediante quali strategie di azione.

Le preoccupazioni che muovono in prima istanza le comunità

Tutte le preoccupazioni che hanno portato alla realizzazione dei DCR esaminati sono a valenza collettiva e riguardano, quindi, ampie fasce di popolazione delle comunità, all'interno delle quali si sono realizzate le sperimentazioni, o gruppi di cittadini con simili condizioni di vita.

Ad esempio, si tratta di preoccupazioni connesse alla poca coesione tra le famiglie appartenenti a differenti etnie che abitano il quartiere, alla carente relazione tra famiglie e scuola di un quartiere cittadino, all'assenza di spazi di incontro e di partecipazione alla vita sociale della propria comunità per i giovani abitanti del quartiere, ai pregiudizi che vivono gli abitanti del quartiere multietnico, alle scarse occasioni di incontro e socializzazione per ragazzi con disabilità.

In tutti i casi, tali preoccupazioni sono state individuate in prima istanza grazie al lavoro di profilazione della comunità svolto dalle community social

worker (Calcaterra e Pancioli, 2021). A partire da queste preoccupazioni le operatrici hanno individuato le persone potenzialmente interessate che sono state poi invitate a partecipare al Dialogo Comunitario di Rete.

Le fasi di un DCR prevedono che, nel momento assembleare pre-dialogo ed eventualmente anche in apertura della sessione dialogica, si ripresenti la preoccupazione che ha catalizzato la partecipazione dei presenti e che si discuta se è ancora condivisa o se è necessario ridefinirla integrandola o modificandola del tutto o in parte.

Dall'analisi dei programmi si evince che non è mai stato necessario ridefinire in sede di incontro la preoccupazione generale formulata dalle operatrici sociali. Solo in un caso tra quelli esaminati viene meglio specificata la preoccupazione integrandola con un aspetto che inizialmente non era emerso chiaramente. Si tratta di un DCR realizzato per il fronteggiamento della preoccupazione sentita da un gruppo di genitori relativamente alla mancanza di comunicazione tra scuola e famiglie, dovuta alla scarsa disponibilità degli insegnanti a interagire con le famiglie, soprattutto quelle con un background migratorio. In particolar modo, durante il periodo pandemico, il rapporto tra genitori e insegnanti è stato caratterizzato da una difficile comunicazione e scarsa collaborazione, generando preoccupazione e malessere tra le famiglie con figli che frequentavano l'istituto scolastico presente nel quartiere. Durante la prima fase del Dialogo, con l'aiuto dei facilitatori, i genitori partecipanti hanno potuto integrare le preoccupazioni emerse in questo ambito mettendo a fuoco un ulteriore elemento importante da considerare ai fini della progettazione: la scarsa collaborazione tra le famiglie e i rappresentanti di classe all'interno degli organi scolastici (DCR2_P).

Seppur possa sembrare un dettaglio, questa attività è significativa perché ha permesso ai partecipanti di avviare un processo riflessivo che ha consentito di attribuire anche a se stessi delle responsabilità della situazione che si trovavano a vivere direttamente. Inoltre, le attività volte al raccordo e collaborazione con i rappresentanti dei genitori è risultata essere essenziale per avviare processi di fronteggiamento delle preoccupazioni e ha permesso successivamente di evitare l'individuazione di strategie e soluzioni delegate ad altri al di fuori dalla rete.

Il fatto che, generalmente, le persone che hanno preso parte ai DCR non abbiano sentito la necessità di ridefinire le preoccupazioni su cui lavorare lascia intendere che tali preoccupazioni siano state definite relazionalmente fin dalla loro iniziale percezione da parte delle community social worker e che, per questa ragione, i membri della comunità partecipanti al DCR non hanno faticato nel riconoscersi interessate al tema proposto (Calcaterra e Pancioli, 2021).

Questo dato permette di evidenziare l'importanza del lavoro di profilazione di comunità prima di avviare la realizzazione di un DCR: la conoscenza della

comunità in fase di progettazione di un DCR sembra essere un punto fondamentale per agganciarsi ad autentiche preoccupazioni sentite dai membri delle comunità e, conseguentemente, alla motivazione ad attivarsi per farvi fronte (Landi e Calcaterra, 2021).

Questo aspetto sembra essere un fattore facilitante il fatto che si costituisca un gruppo capace di dialogare non solo in termini riflessivi, ma che potenzialmente sarà anche disponibile ad essere ingaggiato nella realizzazione delle azioni necessarie per far fronte alla preoccupazione condivisa.

Seppur questa strategia metodologica abbia indubbi vantaggi per la realizzazione di una «buona sessione dialogica», si coglie il rischio di un eccessivo ingaggio del gruppo di persone presenti al DCR per la messa in pratica delle azioni decise durante la sessione dialogica, andando ad affievolire il desiderio, o riducendo l'urgenza, di allargare la rete di fronteggiamento ad altri possibili collaboratori così da incrementare la partecipazione comunitaria nell'implementazione del programma condiviso. Dall'analisi condotta sembra che questo rischio possa essere significativo se si guarda al coinvolgimento dei rappresentanti istituzionali o dei professionisti dei servizi di welfare che, quando non prendono parte alle sessioni dialogiche, raramente sembrano poi essere interlocutori che si pensa di coinvolgere per la realizzazione delle azioni.

Se la partecipazione a un DCR sembra stimolare importanti processi di empowerment della comunità nel far fronte alle proprie preoccupazioni, affidandosi alle relazioni comunitarie o allargando il fronte della collaborazione ad altri membri della comunità, bisogna al contempo prestare attenzione a che non si inneschi una deriva del concetto di empowerment (Folgheraiter, 2016) che vede un'autoreferenzialità della comunità, non per forza in opposizione all'azione dei servizi, ma probabilmente in assenza di un loro attivo coinvolgimento.

Le finalità progettuali

Uno dei compiti metodologici richiesti ai facilitatori di un DCR è aiutare i partecipanti a trasformare la preoccupazione comunemente percepita in una finalità condivisa orientata al miglioramento della situazione (Folgheraiter, 2007).

In coerenza con le preoccupazioni condivise, anche le finalità progettuali attorno a cui hanno lavorato i partecipanti ai DCR sono a valenza collettiva poiché riguardano il miglioramento delle condizioni di vita di una collettività di persone.

Si tratta sia di comunità la cui appartenenza è definita in termini geografici (il quartiere Satellite), sia di comunità che si riconoscono attorno a un interesse comune, seppur definite nel contesto territoriale presso cui si è svolta la spe-

rimentazione. Ne sono esempio i genitori i cui figli frequentano la medesima scuola, i giovani residenti nel quartiere Satellite, le famiglie di ragazzi con disabilità. Solo in uno dei programmi analizzati si ritrova una finalità di gruppo, che si rivolge quindi al miglioramento della condizione di vita di uno specifico insieme di persone. È il caso del gruppo di ragazzi disabili che ha partecipato a un DCR e che ha deciso di lavorare per migliorare la propria specifica condizione di vita in relazione alle difficoltà di socializzazione fra pari e alla mancanza di occasioni di svago all'interno della propria comunità di appartenenza.

Ma cosa si propongono di fare queste persone riunite insieme? Metodologicamente è possibile definire la finalità della loro azione congiunta in relazione al tipo di cambiamento che si propongono di raggiungere (Mayo, 1994; 2009; Dominelli, 2004; Raineri, 2011b; Folgheraiter, 2018b).

Nella maggior parte dei casi si tratta di finalità inquadrabili nella tipologia del *community development* (Raineri, 2011b). In questi casi le persone si propongono di realizzare iniziative con la finalità di promuovere un maggiore senso di appartenenza dei partecipanti alla loro stessa comunità e sviluppare legami comunitari.

Promuovere e sviluppare dei momenti di socialità tra le famiglie con bambini.
(DCR6_P)

È particolare la situazione del Dialogo condotto con il gruppo di operatori del Servizio sociale comunale che aveva la finalità di capire come avvicinarsi e lavorare insieme alla comunità nella e per la quale operano. Si legge in questo caso una finalità di *community development* non già relativamente alle relazioni tra i membri della comunità, ma tra questi e gli operatori dei servizi di welfare che, allora, si sentivano sganciati dalla comunità di cui avrebbero dovuto prendersi cura. La percezione di sentirsi distanti dalla comunità territoriale in cui operano ha smosso il desiderio dei membri dell'équipe di riflettere congiuntamente su come poter collaborare e dialogare in modo più costante e proficuo con la comunità di riferimento.

Promuovere vicinanza tra il servizio sociale comunale e la comunità territoriale, implementando dialogo e collaborazione. (DCR3_P)

A volte, accanto a queste finalità prevalenti si specificano finalità secondarie di *social service planning* (Raineri 2011b), non meno importanti e che si concentrano sulla realizzazione di iniziative e interventi a sostegno dei membri della comunità. Ad esempio:

Favorire l'inclusione delle famiglie con figli/e con disabilità e promuovere un dialogo con le realtà del territorio e la comunità su temi connessi alla disabilità.
(DCR4_P)

In alcuni DCR la preoccupazione dei partecipanti che ha motivato la sessione dialogica ruotava attorno a situazioni percepite come problematiche per le quali si è ritenuto necessario individuare concrete strategie di fronteggiamento. Ne sono un esempio i due DCR finalizzati a fronteggiare la grave situazione di degrado del quartiere e ridurre lo stigma verso gli abitanti del quartiere Satellite, oppure il gruppo di genitori che si è attivato per promuovere un maggiore comunicazione e collaborazione con gli insegnanti e altro personale scolastico dei loro figli.

Promuovere senso di responsabilità condivisa e un'immagine positiva del quartiere. (DCR7_P)

Promuovere una migliore collaborazione scuola-famiglia, per far fronte alle difficoltà di comunicazione tra genitori-insegnanti. (DCR2_P)

In questi casi le finalità emerse possono essere più facilmente concettualizzate nella categoria del *community problem solving* (Raineri, 2011b), finalità metodologiche che prevalentemente orientano l'azione dei membri di una comunità a risolvere o contenere situazioni problematiche a valenza collettiva.

Il tempo auspicato per il cambiamento

Come descritto, la tecnica dei DCR si ispira al funzionamento dei Dialoghi sul Futuro, prevede quindi la definizione di un tempo futuro in cui ai partecipanti è chiesto di immaginare realisticamente che le loro preoccupazioni si saranno abbassate e che le cose andranno meglio (Arnkil e Seikkula, 2013). È questo il tempo auspicato per il cambiamento. I tempi del cambiamento comunitario sono tempi indefiniti, probabilmente lunghi. Cambiare le cose collettivamente comporta necessariamente un processo di lavoro rispettoso dei tempi delle persone disponibili ad attivarsi nel fronteggiamento e che permetta di motivare altre persone a prendere parte all'impresa congiunta tramite il fare assieme. Per far ciò, è necessario quindi che il tempo dedicato alla pianificazione e all'implementazione del progetto sia sufficiente e proficuo per allargare la rete di fronteggiamento un passo dopo l'altro ed eventualmente dedicato a ridefinire *in fieri* le strategie d'azione per fare spazio a chi si aggrega successivamente al perseguimento della finalità condivisa (Folgheraiter, 2018a; Calcaterra e Pancioli, 2021).

Nei programmi elaborati durante le sessioni dialogiche, i tempi sono mediamente lunghi, intorno all'anno di lavoro. In nessun caso si sono prospettati cambiamenti in meno di 6 mesi, mentre il tempo più lungo è definito in 19 mesi.

Questo dato fa comprendere che le comunità coinvolte sono consapevoli che i processi di sviluppo dell'appartenenza comunitaria e di problem solving comunitario sono spesso lunghi e chiedono un accompagnamento costante in grado di promuovere in tutte le fasi del processo il coinvolgimento e la partecipazione dei membri della comunità, in accordo con la letteratura sul tema (Mayo, 2009; Larsen et al., 2013; Payne, 2020; Calcaterra e Panciroli, 2021).

Le strategie d'azione

Per raggiungere le finalità preposte i partecipanti ai DCR, attraverso le interviste individuali dalla prospettiva futura, si prefigurano delle possibili azioni e strategie di fronteggiamento dei problemi da mettere in campo.

Ciò che emerge dalla analisi dei programmi emersi dai DCR, i partecipanti nella maggior parte delle sessioni dialogiche hanno nominato e scritto all'interno dei progetti prevalentemente azioni di metodo, finalizzate non tanto al fare qualcosa di specifico, quanto a orientare il processo di lavoro e permettere alle persone di lavorare insieme per poi decidere cosa fare congiuntamente.

Si tratta di azioni concrete orientate alla definizione di incontri a cadenza regolare, la costituzione di gruppi di lavoro e/o di tavoli di coordinamento, la creazione di materiale informativo, l'attivazione di ulteriori collaborazioni con persone strategiche all'interno della comunità, e così via.

Queste strategie d'azione sono ricorrenti nei programmi che hanno una finalità prevalente di *community development*, segno che i partecipanti al DCR hanno compreso la necessità di lavorare sul processo di coinvolgimento degli altri membri della comunità e che per fare ciò non serve tanto definire cosa fare nello specifico e invitare gli altri membri della comunità a partecipare a iniziative costruite per loro, piuttosto è utile capire come fare le cose per promuovere una larga partecipazione della comunità stessa così da realizzare inclusione e sviluppare appartenenza attraverso il fare insieme (Raineri, 2011b; Calcaterra e Panciroli, 2021).

All'interno dei programmi, i partecipanti coadiuvati dai facilitatori hanno anche prospettato l'organizzazione e la realizzazione di iniziative concrete volte a:

- sviluppare legami tra persone appartenenti a una stessa comunità:
 - realizzazione di una festa interculturale. (DCR1_P).
 - organizzazione e realizzazione di una festa di quartiere. (DCR6_P).

- sviluppare la *community care* (Bulmer, 1992) sia tra membri della comunità che nei confronti degli spazi pubblici, prendendosi cura degli ambienti condivisi e promuovendo il rispetto delle norme civiche:
 - organizzare iniziative in collaborazione con gruppi di cittadini già attivi per promuovere attenzione all'educazione civica e alla cura del quartiere (DCR7_P).
- Promuovere, diffondere e pubblicizzare le iniziative e gli interventi pianificati grazie al DCR al fine di raggiungere un maggior numero di destinatari, così da aumentare anche la probabilità di intercettare altre persone della comunità interessate a collaborare alla progettazione e realizzazione di ulteriori iniziative:
 - promozione del progetto nelle scuole prendendo diretto contatto con i dirigenti scolastici. (DCR1_P)
 - presentazione pubblica del gruppo. (DCR4_P)

All'interno di alcuni dei programmi analizzati, si trova traccia di strategie di *advocacy* per la sensibilizzazione della comunità e/o degli operatori dei servizi di welfare ai problemi della collettività o per cambiare alcune modalità di funzionamento dei servizi e delle istituzioni in vista di un miglioramento degli interventi in essere.

Comunicazione attraverso social network e realizzazione di uno spettacolo teatrale per la sensibilizzazione sui temi della disabilità. (DCR5_P)

Potenziamento del comitato di quartiere (incontri cadenzati, ecc.). (DCR7_P)

È importante, inoltre, l'attenzione dei membri della comunità coinvolti nella progettazione a pensare ad azioni che permettano di trovare o rinnovare la collaborazione con gli operatori dei servizi di welfare che hanno responsabilità d'azione a sostegno della comunità, non in una logica di rivendicazione o opposizione, ma di sostegno reciproco di fronte al condiviso interesse di migliorare le condizioni della comunità.

Incontri di confronto e condivisione del progetto con i Servizi Sociali comunali/ istituti scolastici/ altre associazioni. (DCR4_P)

Infine, si rilevano tra le strategie di azioni pensate per il perseguimento delle finalità individuate nei 7 DCR realizzati alcune iniziative concrete orientate a proseguire il lavoro di profilazione dei problemi e delle risorse della comunità.

Arricchimento della mappatura di territorio attraverso l'organizzazione di incontri di conoscenza reciproca con associazioni e gruppi informali. (DCR3_P)

La partecipazione della comunità alla realizzazione dei progetti

In fase di definizione dei programmi, i partecipanti sono sollecitati dai facilitatori a ripercorrere il dialogo sul futuro realizzato, a partire da quanto trascritto da uno dei due facilitatori, mettendo in luce non solo le azioni che ci si prospetta di realizzare, ma anche chi sarà coinvolto nella realizzazione delle diverse iniziative/strategie (Landi, 2017; 2019).

Non stupisce notare una forte responsabilizzazione nella realizzazione delle iniziative da parte dei partecipanti al DCR, sia singolarmente che in relazione fra loro. Non si trova traccia nei programmi di atteggiamenti di delega verso altre persone che non hanno partecipato al DCR, ma che, per differenti motivi, potrebbero legittimamente essere interessate alle iniziative che si stanno progettando. Tale fatto è coerente con la metodologia dei DCR che chiede ai partecipanti di parlare in prima persona indicando cosa hanno fatto per realizzare il cambiamento desiderato (Arnkil e Seikkula, 2003). La domanda su chi è stato per loro di aiuto allarga la possibilità di collaborazione che, spesso, richiama l'azione di altri presenti alla sessione dialogica, come emerge nei programmi presi in esame. La comunità allargata è spesso indicata tra i destinatari delle strategie finalizzate a promuovere un maggiore coinvolgimento.

I referenti delle istituzioni o gli operatori dei servizi di welfare sono poco presenti e se sono nominati sono destinatari delle azioni di *advocacy* di sistema o degli interventi finalizzati a facilitare la comunicazione tra comunità e istituzioni o, in ultimo, perché sono essi stessi promotori e partecipanti al DCR.

L'assenza di referenti e/o operatori dei servizi lascia intendere che la comunità desidera o ritiene opportuno avere autonomia di azione nella promozione del benessere comunitario. Questo è sicuramente segno di un'assunzione di responsabilità collettiva ma rischia di essere un punto di debolezza nella tenuta di alcune iniziative che potrebbero avere bisogno del supporto dei servizi istituzionali per il loro avvio o per la loro sostenibilità nel tempo.

Parallelamente, quando sono le istituzioni a promuovere il DCR, si nota la tendenza ad accentrare la responsabilità delle azioni nelle mani degli operatori, in questo caso è più chiara la spinta all'autoreferenzialità senza prevedere la partecipazione della comunità nell'aiutare a realizzare le azioni, guardando ai membri della comunità solo come destinatari.