

2



3

4



Il Lavoro Sociale di Comunità passo dopo passo

Metodologia e strumenti
per progetti a valenza collettiva

Valentina Calcaterra e Chiara Pancioli

MATERIALI
LAVORO SOCIALE

M **METODO**
Relational
Social Work

Erickson

IL LIBRO

IL LAVORO SOCIALE DI COMUNITÀ PASSO DOPO PASSO

Il Lavoro Sociale di Comunità è uno specifico ambito professionale del lavoro sociale: è la metodologia che fronteggia finalità a valenza collettiva, coinvolgendo l'azione libera di soggetti appartenenti alla medesima comunità e interessati ad attivarsi per il benessere della stessa. Attraverso interventi di community social work, gli operatori accompagnano processi di pianificazione e reciprocità, innescando dinamiche di empowerment relazionale e rispondendo a diversi tipi di esigenze, aspirazioni o difficoltà sociali.

In questo libro troverete schede, checklist, box metodologici, esempi di caso, questionari, spunti per la riflessione, la valutazione e l'autovalutazione.

Grazie a questi strumenti e a un taglio fortemente operativo, il community social worker acquisirà le tecniche per: definire un profilo di comunità, compilare schede report per registrare le informazioni e documentare gli incontri, realizzare una mappa delle preoccupazioni sociali della comunità, costruire un Gruppo guida, catalizzare una rete di fronteggiamento e accompagnarla nella pianificazione dei progetti, monitorare e valutare gli esiti degli interventi.



Mappa di comunità



Scheda report



Rete di fronteggiamento di comunità



Schema di progetto

LE AUTRICI



VALENTINA CALCATERRA

È assistente sociale, ricercatrice e docente di Metodologia del Servizio sociale presso l'Università Cattolica di Milano. Ha esperienza di lavoro come assistente sociale e coordinamento di servizi, si occupa di ricerca, formazione e consulenza nell'ambito della tutela minorile e del lavoro sociale relazionale.



CHIARA PANCIROLI

È assistente sociale, ricercatrice e docente di Metodologia del Servizio sociale presso l'Università Cattolica di Milano e Brescia. Svolge attività di ricerca e formazione con il Centro di ricerca Relational Social Work e ha esperienza di lavoro come assistente sociale di comunità.

METODO RELATIONAL SOCIAL WORK DI FABIO FOLGHERAITER

Il Metodo del Relational Social Work, ideato e sviluppato dal Professor Fabio Folgheraiter e dal Centro di Ricerca Relational Social Work dell'Università Cattolica di Milano, implementa i principi di reciprocità, mutualità, fiducia e coprogettazione.



€ 19,00



www.erickson.it

INDICE

7 Saggio introduttivo

Metodologia e strumenti in 4 passi

17 Passo 1 Facilitare l'avvio di un progetto di comunità: cercare i primi interlocutori motivati

43 Passo 2 Lavorare con il Gruppo guida di comunità

61 Passo 3 Catalizzare la rete di fronteggiamento e accompagnarla nella pianificazione del progetto

89 Passo 4 Realizzare le azioni e monitorare il progetto

103 Appendice Un progetto di *community social service planning*

111 Bibliografia

Facilitare l'avvio di un progetto di comunità: cercare i primi interlocutori motivati

Come può prendere avvio un progetto di comunità

Definire la comunità

Quando si vuole dare avvio a un progetto a valenza collettiva il primo passo da compiere è conoscere la comunità con cui si desidera, o si è chiamati a, lavorare al fine di potersi agganciare a persone motivate ad attivarsi per il benessere di quella comunità. Prima di avviare questo processo — che può risultare anche lungo e articolato — si dovrà definire qual è la comunità di riferimento per questo determinato progetto. Come descritto nel saggio introduttivo, dovremo capire innanzi tutto se ci stiamo riferendo a una comunità di interessi o a una comunità intesa come area geografica. Sarà necessario adottare canali e strategie differenti per conoscere, ad esempio, la comunità del quartiere Giambellino di Milano rispetto alla comunità dei ragazzi adolescenti del paese di Erba. Il definire fin da subito questo sarà fondamentale per capire come muovere i primi passi per la conoscenza di quella comunità, per quanto ampia o abbozzata inizialmente essa sia. Talvolta, infatti, «i confini» specifici della comunità con cui lavoreremo andranno meglio a definirsi proprio grazie e in seguito alla nostra azione di conoscenza e relazione. Gli accorgimenti metodologici e gli strumenti utili per orientarsi nella fase d'avvio del progetto e documentare le azioni svolte potranno essere pressoché gli stessi (in questo capitolo ne verranno proposti alcuni). Tuttavia, definire in anticipo, anche se a grandi linee, la comunità di riferimento consentirà di circoscrivere l'ambito d'azione, i confini entro i quali muoversi, nonché di ipotizzare gli iniziali interlocutori, le fonti di dati da consultare, le informazioni da raccogliere e le realtà con cui rapportarsi.

Per definire la comunità di riferimento dobbiamo interrogarci sull'origine della nostra necessità di iniziare un lavoro di comunità. I progetti a valenza collettiva possono prendere avvio in tanti modi differenti (si veda il Box metodologico 1.1). Talvolta il servizio o l'ente presso cui lavoriamo ha partecipato e vinto un bando che chiede di realizzare azioni volte a fronteggiare bisogni o problemi collettivi, o magari di progettare interventi per prevenire determinati rischi. Altre volte è l'amministrazione locale o la parte dirigenziale che, leggendo le necessità del territorio, ci chiede di mettere in campo un progetto per fronteggiare una preoccupazione in uno specifico ambito o in una zona geografica. Altre volte sono io operatore che, partendo da una riflessione sulle situazioni che incontro nella mia quotidianità lavorativa, individuo un bisogno, un rischio o un'aspirazione di miglioramento che riguarda più di una persona, magari un gruppo, un quartiere o un'intera categoria di cittadini. Altre volte una preoccupazione a valenza collettiva mi viene riportata da un collega del mio o di altri servizi o da una persona di riferimento del territorio in cui lavoro, sia esso il parroco, un insegnante, un allenatore o il responsabile di un'associazione di volontariato o di un centro ricreativo.¹ Oppure, ancora, posso cogliere un bisogno della comunità partecipando a tavoli di progettazione, a percorsi per la costruzione di piani di zona, a progetti promossi da altre realtà che vedono un mio coinvolgimento. In taluni casi sono i membri stessi della comunità che, in forma aggregata o singolarmente, si rivolgono a me per condividere preoccupazioni sulla propria

¹ Nel testo i nomi comuni non sono sempre stati declinati secondo entrambi i generi. Tale scelta non è stata fatta per discriminare in alcun modo, ma per questioni di sintesi e di facilità di lettura.

comunità d'appartenenza o altre con cui sono state in contatto. Non è raro anche il caso in cui alcuni cittadini si attivino spontaneamente per realizzare azioni o attività che rispondano a necessità individuate, chiedendo poi in un secondo momento aiuto a noi operatori perché necessitano di supporto metodologico o tecnico, o ritengono necessario formalizzare o ampliare ed estendere ad altri quanto da loro iniziato.


**BOX
METODOLOGICO 1**

Come può nascere un progetto di comunità

Individuo una finalità a valenza collettiva a partire da una preoccupazione/interesse...
• Che esprimo io in quanto professionista:

- > perché individuo una finalità a valenza collettiva a partire dal mio lavoro nelle situazioni di caso
- > perché individuo una finalità a valenza collettiva a partire dalla conoscenza della comunità nella quale lavoro
- > perché viene segnalata da colleghi dello stesso o di altri servizi.

• Che viene individuata ed espressa da un ente o un soggetto del territorio:

- > perché rappresenta l'obiettivo di un bando di progetto a cui il mio servizio ha partecipato
- > perché emerge da un tavolo di progettazione territoriale a cui io o miei colleghi partecipiamo
- > perché è indicata nei Piani di Zona o in altri documenti di pianificazioni
- > perché emerge a partire da progetti già attivi
- > perché mi viene segnalata da un politico, dall'amministrazione locale o da un dirigente.

• Che esprimo io come persona in quanto cittadino:

- > perché vivo direttamente una preoccupazione
- > perché le persone della mia rete sociale la esprimono.

• Che esprimono i membri di una comunità:

- > perché un gruppo di persone che vivono direttamente un problema o sono preoccupate per altri mi chiedono aiuto
- > perché vengo coinvolto nella formalizzazione o la realizzazione di iniziative (di gruppo o di comunità) nate spontaneamente.

Sento la necessità, o mi è richiesto, di conoscere una comunità per individuarne preoccupazioni, bisogni, rischi, desideri di miglioramento o cambiamento:

- > perché alcuni membri di quella comunità esprimono un malcontento diffuso
- > perché mi è richiesto dalla parte politica
- > perché vi è la necessità di sviluppare un senso di comunità
- > perché voglio costruire relazioni con i membri di quella comunità
- > per rispondere alla richiesta di un bando di progetto
- > perché io professionista ho colto un malessere crescente.



STRUMENTO 2

Scheda report

La scheda report qui presentata permette di tenere traccia e documentare gli incontri e le conoscenze avvenute, ma anche le azioni, quali: visite a enti e servizi, consultazione di documenti e siti internet, esplorazione di luoghi e spazi o la realizzazione di eventi o riunioni con gruppi di cittadini. Compilando in modo sintetico i campi indicati e conservando le schede in ordine cronologico in una cartella, sarà possibile ricostruire tutti i passaggi seguiti nella fase di profilazione. La documentazione raccolta potrà essere utile a conclusione del profilo di comunità per fare focus su quanto emerso e mappare luoghi visitati, persone incontrate, materiali consultati, ma anche preoccupazioni e risorse emerse. La scheda report è anche un buono strumento per rendicontare le ore dedicate al progetto e descrivere le attività svolte.

Titolo del progetto: _____	
Nome di chi compila _____ Data e ora dell'evento _____	
Tipologia d'incontro (evento pubblico, colloquio, visita a casa, telefonata, consultazione doc.) e luogo	_____ _____
Persona incontrata – servizio/spazio visitato – documentazione/sito consultato	_____ _____
Contatti utili (cellulare, indirizzo mail, siti, pagine Facebook) delle persone o realtà incontrate	_____ _____
Presenti	_____
Finalità dell'attività	_____
Temi rilevanti emersi	_____
Contatti suggeriti	_____
Iniziative, attività o progetti segnalati	_____
Servizi o enti segnalati	_____
Preoccupazioni bisogni o problemi emersi (<i>indicare anche da chi segnalati</i>)	_____ _____
Risorse emerse	_____ _____
Proposte, idee e suggerimenti	_____ _____
Note	_____ _____

Realizzare le azioni e monitorare il progetto

Accompagnare la rete di fronteggiamento nella realizzazione del progetto

Una volta costituitasi una rete di fronteggiamento di comunità e definite le strategie di azione del progetto, compito dell'operatore sociale sarà accompagnare la rete nel realizzare le iniziative concordate. L'operatore si interfacerà direttamente con i membri della rete di fronteggiamento per accompagnarla e lavorare insieme alla realizzazione delle strategie concordate, così come con il Gruppo guida che proseguirà nel suo lavoro di osservazione e feedback del lavoro dell'operatore sociale di comunità. Vediamo ora le funzioni dell'operatore in questa fase del percorso di progettazione.

Aiutare la rete a realizzare le strategie concordate

L'operatore come ponte

In questa fase l'azione dell'operatore sociale, generalmente, si declina in differenti compiti, il primo dei quali è aiutare la rete a realizzare le strategie condivise monitorando il processo in atto, ricordando a ciascuno i compiti presi, individuando i problemi secondari conseguenti alla realizzazione delle azioni concordate e accompagnando la rete a organizzarsi per superarli. Non sempre tutti i membri della rete di fronteggiamento lavorano insieme e congiuntamente su tutte le iniziative concordate, può essere che si creino piccoli sottogruppi di lavoro, soprattutto quando le reti di fronteggiamento sono molto numerose, o che qualche membro si assuma dei compiti specifici che possono essere svolti da singole persone. In questi casi è importante che l'operatore faccia da ponte tra i vari gruppi e le persone impegnate nella realizzazione delle differenti iniziative, tenga aggiornati i vari membri della rete su come sta procedendo il lavoro nella sua globalità e, quando necessario, ricordi e solleciti i compiti assunti dai singoli per permettere che il processo di lavoro prosegua, per quanto possibile, secondo quanto concordato.

Nel caso in cui l'operatore sociale dovesse ravvisare difficoltà, o alcuni dei membri della rete dovessero ritrattare la propria disponibilità a collaborare, sarà compito di questi valutare se intervenire direttamente a sostegno delle difficoltà espresse, magari affiancando i membri della rete nella realizzazione del compito assunto, o se è opportuno organizzare un incontro congiunto della rete di fronteggiamento per ridefinire le strategie operative.

In questo lavoro di monitoraggio l'operatore di comunità da feedback alla rete su come sta lavorando (Folgheraiter, 2015) e sta fronteggiando i problemi secondari che potrebbero nascere conseguentemente alla decisione di realizzare determinate iniziative piuttosto che altre. Potrebbe essere utile, in alcuni casi, accompagnare la rete a comprendere se le competenze e la disponibilità dei membri che la compongono sono sufficienti per la realizzazione delle azioni concordate o se è necessario allargarsi alla collaborazione di altre persone disponibili o a cui demandare la realizzazione di specifici compiti in virtù di specifiche competenze necessarie. Nel Box «Esempio» alla pagina successiva, si presenta un caso concreto di sostegno, da parte dell'operatore, a una rete di fronteggiamento nel realizzare le strategie condivise.

ESEMPIO

AIUTARE LA RETE A METTERE IN CAMPO LE STRATEGIE E AFFRONTARE I PROBLEMI SECONDARI

Lucia, assistente sociale di un comune di medie dimensioni, su mandato del proprio dirigente, sta lavorando con un gruppo di otto di persone anziane in pensione interessate a mettere a disposizione della comunità il loro tempo. Lucia vede queste persone settimanalmente e nell'ultimo incontro di rete si è concordato di proporre le seguenti attività (figura 1):

- attivare un pedibus per accompagnare alla scuola primaria i bambini che vivono in un quartiere della città;
- organizzare un servizio di consegna della spesa a domicilio per le persone sole e non autosufficienti.

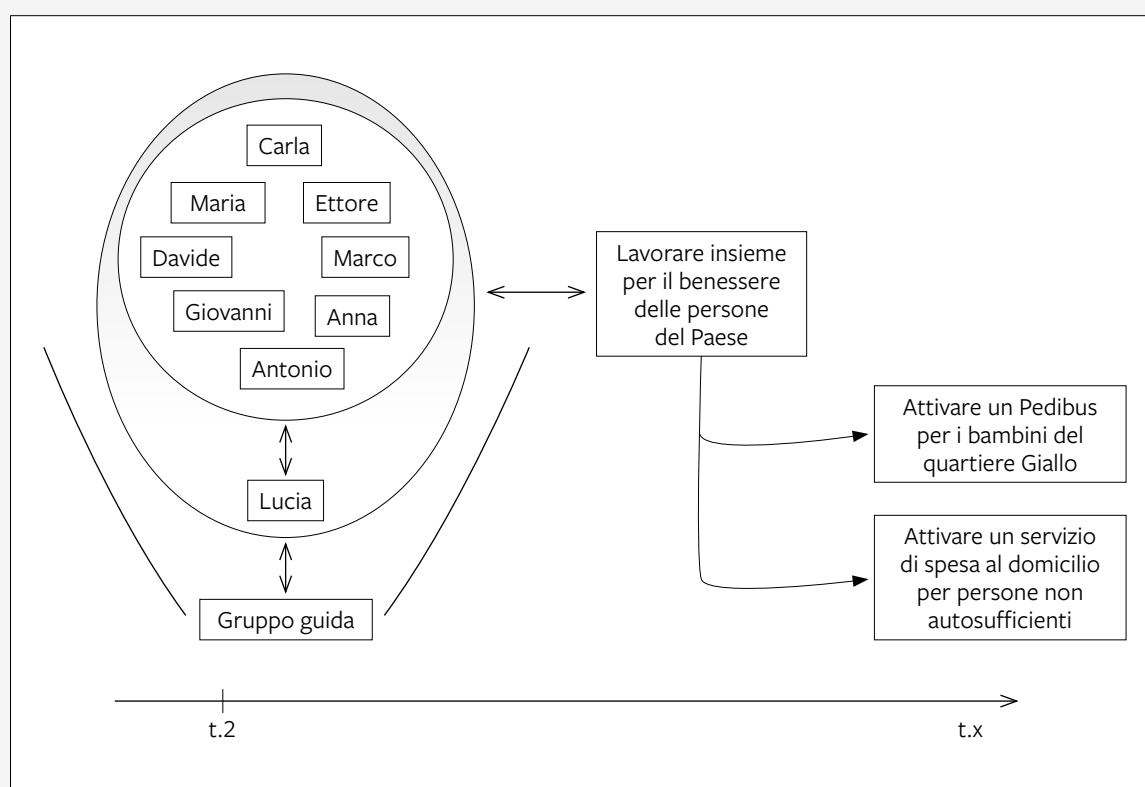


Fig. 1 La rete di fronteggiamento di comunità al tempo t.2: definizione delle finalità operative, il Gruppo guida osserva il lavoro dell'operatore sociale di comunità e dà feedback.

I membri della rete trovano accordo su queste attività, Lucia a quel punto li sollecita a capire cosa dovrebbe essere fatto per concretizzare queste idee. Dalla riflessione congiunta si comprende che sarebbe importante coordinarsi non solo con l'amministrazione comunale di cui Lucia è un referente, ma anche con altre istituzioni/organizzazioni.



STRUMENTO 1

Diario di attività dell'operatore sociale di comunità

Nominativo operatore sociale: _____

Comunità di riferimento: _____ **Data attività:** _____

☐ Attività di back office ☐ Attività con la comunità

Se attività di back office, descriverla brevemente nel riquadro sottostante e chiudere il diario.

Se attività con la comunità, procedere nella compilazione del diario.

Attività di back office svolta

Attività con la comunità

Finalità prevista dell'incontro con la comunità (es: profilazione comunità, definizione della finalità progettuale, definizione strategie operative, attività di brainstorming, Dialogo Comunitario di rete, verifica con la rete di fronteggiamento, attività di advocacy, attività di mediazione)

Persone incontrate (es: operatori, membri del Gruppo guida, membri della rete di fronteggiamento, volontari, cittadini)

Breve descrizione dell'attività svolta (es: Come era il clima dell'incontro? Tutti hanno potuto esprimere il proprio punto di vista? In caso di svolgimento di una specifica attività, tutti hanno potuto partecipare? Alla fine dell'incontro qualcuno è parso scontento? Con quale modalità si sono assunte decisioni? Le decisioni prese sono diverse da quanto aveva inizialmente immaginato l'operatore? I partecipanti si sono assunti dei compiti per il prossimo incontro?)

Criticità/Difficoltà percepite nello svolgimento della propria funzione di operatore di comunità

Elementi che hanno facilitato lo svolgimento della propria funzione di operatore di comunità
(dipendenti dall'intervento di persone altre o attenzioni metodologiche adottate)
