Lavoro sociale e povertà

Analisi di caso e strumenti per un approccio relazionale e antioppressivo

Andrea Gollini

GUIDE
LAVORO SOCIALE



METODO Relational Social Work

Erickson

IL LIBRO

LAVORO SOCIALE E POVERTÀ

Negli ultimi anni la povertà è cambiata profondamente: è diventata più diffusa, più sfaccettata, più trasversale. Per chi lavora nei servizi, nel Terzo settore o nel volontariato, questo significa confrontarsi ogni giorno con bisogni multidimensionali, reti fragili, diritti negati e strumenti spesso inadeguati.

Questo volume nasce per accompagnare operatori, educatori, assistenti sociali e volontari in una rilettura critica e riflessiva del lavoro sociale con le persone in povertà.

La povertà non si contrasta solo con risorse e prestazioni, ma anche attraverso relazioni che restituiscono dignità, diritti e possibilità.

A partire da due paradigmi di riferimento, il *Relational Social Work* e il *Poverty-Aware Social Work Paradigm,* il libro propone un approccio relazionale e antioppressivo che mette al centro dignità, partecipazione, advocacy e corresponsabilità.
Tra cornici teoriche, chiavi interpretative, narrazioni di casi e strumenti operativi, il testo offre un percorso che aiuta a sviluppare riflessività professionale, consapevolezza etica e capacità di azione nei contesti complessi del contrasto alla povertà.
Un manuale per chi non cerca ricette semplici, ma strumenti concreti e domande oneste per abitare con competenza, coraggio e umanità il lavoro sociale di oggi.

L'AUTORE



ANDREA GOLLINI

Antropologo, dottore di ricerca in Social Work e Personal Social Services presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. Dal 2022 è direttore della Caritas Diocesana di Reggio Emilia e Guastalla. Professore a contratto in Antropologia delle religioni nel corso di Laurea in Lavoro sociale e coordinamento di servizi per immigrazione, povertà e non autosufficienza presso l'Università Cattolica di Brescia, collabora con diversi enti di ricerca e formazione, in particolare sui temi del contrasto alla povertà, dell'animazione di comunità, del lavoro sociale relazionale e antioppressivo e della dimensione spirituale nel lavoro sociale.

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.

METODO Relational Social Work

€ 20,00

9 788859 046837

www.erickson.it

Indice

Presentazione (F. Folgheraiter e M.L. Raineri) 7

Introduzione 11

PRIMA PARTE
Leggere il contesto per agire con consapevolezza

Premessa 23

Capitolo 1
Lenti per leggere, comprendere e agire riflessivamente 25

Capitolo 2
La povertà che cambia: sfide per chi lavora nell'aiuto 53

Conclusioni 79

SECONDA PARTE
Pratiche di lavoro sociale: lezioni dall'esperienza

Premessa 85

Capitolo 3
Cinque chiavi di lettura per orientarsi nella pratica 87

Conclusioni 105

TERZA PARTE
Narrazioni di pratica riflessiva: analisi di casi

Premessa 111

Capitolo 4
Libertà, limiti e possibilità 115

Capitolo 5
Sogni, resilienza, agency 139

Capitolo 6
Advocacy e diritti in pratica 159

Capitolo 7
Il paradigma applicato a livello sistemico e organizzativo 179

Conclusioni 191

QUARTA PARTE
Il processo di aiuto e gli strumenti operativi per l'accompagnamento relazionale

Premessa 195

Capitolo 8
Il processo di aiuto 197

Capitolo 9
Modelli e indicazioni pratiche 225

Conclusioni 239

Riflessioni conclusive 241

Bibliografia 249

Appendici 261

2

La povertà che cambia: sfide per chi lavora nell'aiuto

Come osservare la povertà?

La povertà non è solo una condizione economica, ma è un'esperienza umana complessa, radicata nelle strutture sociali e spesso accompagnata da rappresentazioni stigmatizzanti. Per chi lavora nell'aiuto, comprenderne le trasformazioni è fondamentale. Questo capitolo propone un percorso di analisi che parte dagli strumenti offerti dalle scienze sociali, attraversa l'evoluzione della povertà in Italia e giunge fino alle politiche di contrasto, con l'obiettivo di offrire chiavi interpretative utili a chi lavora sul campo.

La povertà è un fenomeno antico, ma è solo con la rivoluzione industriale che diventa oggetto di attenzione sistematica da parte delle autorità politiche e, conseguentemente, di studio scientifico (Morlicchio, 2020). Da allora, diverse discipline hanno affrontato il tema con prospettive differenti: la sociologia ha delineato le caratteristiche strutturali del fenomeno; l'antropologia si è inizialmente concentrata sugli aspetti culturali e sull'ereditarietà della condizione di povertà;[1] l'economia ha lavorato sulla misurazione quantitativa della povertà e sull'analisi delle sue cause; le scienze politiche hanno riflettuto sulle implicazioni in termini di diritti, welfare e politiche pubbliche. Pur nella diversità degli approcci, emerge un dato chiaro: la povertà è un fenomeno

[1] Si pensi al controverso concetto di *cultura della povertà* di Lewis (1966).

multidimensionale, che non può essere spiegato da un'unica chiave di lettura, come afferma efficacemente Panciroli:

> La povertà è un costrutto complesso e sfaccettato, difficile da definire in modo univoco. Essa assume sfumature diverse a seconda del periodo storico, del contesto territoriale, delle politiche di contrasto adottate, del punto di vista disciplinare e delle dimensioni considerate (Panciroli, 2019, p. 116).

In altre parole, non esiste nelle scienze sociali una definizione univoca e universalmente accettata di povertà. Ogni differente rappresentazione del fenomeno genera approcci di intervento differenti e, come sottolinea Krumer-Nevo (2016, 2021), questi approcci hanno influenzato l'immaginario collettivo e inciso concretamente sulla vita delle persone povere a tutti i livelli.

La complessità della povertà ha dato origine, in letteratura, a diversi filoni di dibattito. Tra questi, sempre Panciroli (2019) individua quattro grandi dicotomie nella sua concettualizzazione:

1. *Assoluta vs. relativa.* Si definisce povero *in termini assoluti* chi non raggiunge una soglia minima di beni e servizi essenziali per vivere (soddisfacimento dei bisogni primari come nutrirsi, vestirsi, abitare). *In termini relativi,* invece, si considera povero chi dispone di risorse economiche significativamente inferiori a quelle medie del contesto di riferimento, tanto da risultare escluso dallo stile di vita prevalente. Questo concetto di povertà relativa fu introdotto da Townsend (1979) e sottolinea la dimensione comparativa e sociale della deprivazione.
2. *Oggettiva vs. soggettiva*. La prospettiva *oggettiva* misura la povertà secondo criteri predefiniti e uguali per tutti (come una soglia di reddito o consumo). L'approccio *soggettivo,* invece, si basa sulla percezione che gli individui hanno della propria condizione: è la persona stessa a dichiararsi o meno povera, indicando su quali aspetti (economici e non) sente il proprio disagio.
3. *Statica vs. dinamica*. Un approccio *statico* fotografa la povertà in un dato momento, fornendo un'istantanea della quota di popolazione povera in un certo periodo. L'approccio *dinamico* guarda invece alle traiettorie nel tempo, studiando l'evoluzione della povertà e la mobilità in entrata e in uscita dalla condizione di bisogno.
4. *Unidimensionale vs. multidimensionale.*[2] L'approccio *unidimensionale* considera una singola variabile (solitamente il reddito o la spesa) per misurare la

[2] La letteratura recente converge nel riconoscere la natura multidimensionale della povertà: non è solo mancanza di reddito e non si risolve sul piano monetario, ma riguarda lavoro, salute fisica e psichica, legami familiari, solitudine, stigma etnico-culturale e istruzione (Rovati, 2008, p. 47).

povertà. L'approccio *multidimensionale*, inaugurato dagli studi pionieristici di Townsend (1979), affianca ai parametri economici altre dimensioni di benessere/privazione (educazione, lavoro, salute, relazioni sociali, ecc.), riconoscendo che la mancanza di reddito è solo una delle forme di deprivazione che una persona può subire. Negli ultimi anni la letteratura accademica ha raccomandato sempre più un approccio multidimensionale per cogliere la natura composita del fenomeno.

A queste dicotomie analitiche se ne può aggiungere una di ordine storico e morale, emersa già nel XIX secolo e tuttora influente: la distinzione tra *poveri «meritevoli» e «non meritevoli»*. Già la *Poor Law Amendment Act* inglese del 1834 distingueva tra coloro che «meritavano» assistenza perché poveri senza colpa (vedove, orfani, disabili, invalidi, ecc.) e coloro che invece, essendo abili al lavoro, erano considerati poveri «immeritevoli» e pertanto non degni di aiuto pubblico. Questa dicotomia morale ha attraversato i secoli e, nonostante il tempo trascorso, permane nell'opinione pubblica l'idea del povero come colpevole della propria condizione (Porcellana, 2017; Glumbíková et al., 2017; Morlicchio, 2016, 2020). In altre parole, molti tendono ancora oggi a distinguere tra poveri «colpevoli» e «vittime», riservando comprensione solo ai secondi.

Krumer-Nevo (2016, 2021) approfondisce questa tematica distinguendo due paradigmi interpretativi e operativi opposti riguardo alla povertà: il *paradigma conservatore* e quello *radicale (o strutturale)*. Il paradigma conservatore, ricollegandosi in parte al concetto di *cultura della povertà* di Lewis (1966), enfatizza la responsabilità individuale: si è poveri a causa di scelte sbagliate, scarsa intraprendenza o comportamenti culturalmente devianti. Il paradigma radicale, invece, attribuisce la povertà principalmente a fattori strutturali e sistemici: si è poveri a causa di dinamiche sociali, economiche e politiche che generano disuguaglianze (disoccupazione, precarietà, difetti del welfare, discriminazioni, ecc.). Questi due paradigmi non sono solo teorie accademiche, ma influenzano concretamente le politiche e i servizi: il primo tende a produrre interventi di controllo e attivazione condizionata (volti a «correggere» i comportamenti dei poveri), il secondo spinge verso misure di giustizia sociale e di cambiamento strutturale.

Accanto a tali visioni, diversi autori sostengono l'esistenza di un terzo approccio, di tipo relazionale, per osservare la povertà (Paugam, 2013; Feldman, 2018; Panciroli, 2019). Ciò che accomuna queste prospettive è l'attenzione alle relazioni tra la società e coloro che sono etichettati come poveri. La povertà, in quest'ottica, non è vista solo come mancanza di risorse o esito di scelte

individuali, ma come un *rapporto sociale* disfunzionale. Paugam (2013), ad esempio, sottolinea come una parte della responsabilità della condizione di povertà risieda nella relazione tra le persone povere e i servizi sociali: un'assistenza pubblica frammentaria o burocratizzata può risultare «disabilitante», riducendo l'autonomia e la libertà di chi viene aiutato.

Allo stesso modo, Feldman (2018) propone di comprendere la povertà analizzando non solo i poveri, ma anche tutti gli attori che influenzano le loro vite, dalla classe media alle élite economiche e politiche, evidenziando come le decisioni e gli atteggiamenti di questi gruppi contribuiscano a creare o alleviare le condizioni di indigenza. In sintesi, l'approccio relazionale sposta l'attenzione dalla sola condizione del povero al tessuto di rapporti sociali (inclusi stereotipi, stigma e dinamiche istituzionali) entro cui la povertà è definita e affrontata.

Un ulteriore contributo concettuale rilevante è il *Capability Approach,* formulato dall'economista Amartya Sen e sviluppato successivamente da Martha Nussbaum, tra gli altri. In questa prospettiva la povertà viene intesa come *deprivazione di capacità*, ovvero come limitazione della reale possibilità per un individuo di scegliere e perseguire i propri obiettivi di vita (Sen, 2000; Nussbaum, 2011). Non ci si concentra esclusivamente sulle risorse possedute, ma sulle *capabilities*, cioè sulle libertà sostanziali di cui la persona dispone. Ad esempio, due individui con lo stesso basso reddito possono trovarsi in condizioni molto diverse se uno, grazie a reti sociali o servizi accessibili, riesce comunque a sviluppare le proprie capacità e aspirazioni, mentre l'altro ne è impedito. Il Capability Approach ha avuto il merito di ampliare la comprensione della povertà oltre i meri indicatori economici e di stimolare metodi partecipativi di ricerca. Come sottolinea Morlicchio (2020), Martha Nussbaum ha mostrato che coinvolgere direttamente le persone nell'analisi permette di fare emergere dimensioni altrimenti trascurate.

A causa del perdurare della povertà sia nei contesti sviluppati che in quelli in via di sviluppo, è stata dedicata un'attenzione crescente a questo tema nel contesto internazionale (Cofelice, 2008), che ha portato all'adozione, da parte della Commissione delle Nazioni Unite sui Diritti Umani, della risoluzione 1989/10 «con cui per la prima volta si riconosceva la necessità di considerare la povertà estrema come un tema a sé stante, da affrontare con un approccio basato sull'affermazione dei diritti umani» (Cofelice, 2008, p. 93).

Nel corso degli anni successivi le Nazioni Unite hanno proseguito nell'approfondimento e nella concettualizzazione di questo approccio; si ritiene utile sottolineare fra i tanti documenti:

- la *Vienna Declaration* del 1993,[3] in cui si afferma che la povertà impedisce «l'effettivo godimento dei diritti umani» e come la sua eliminazione o quanto meno il suo alleviamento debba essere un'alta priorità per la comunità internazionale;
- la *Copenhagen Declaration on Social Development*[4] del 1995, che si pone come un framework teorico e operativo di riferimento per il contrasto alla povertà che verrà poi ripreso nei documenti più recenti, compresa l'Agenda 2030;
- la *Resolution 21/11* del 2012[5] nella quale vengono adottati i Principi guida delle Nazioni Unite su povertà estrema e diritti umani che contengono la definizione di povertà che trovate nel box sottostante.

BOX METODOLOGICO

Multidimensionalità e intersezionalità della povertà

> Le persone che vivono in povertà si trovano a dover fronteggiare ostacoli enormi di natura fisica, economica, culturale e sociale nell'esercizio dei loro diritti. Di conseguenza, costoro subiscono molte privazioni collegate tra loro che si rafforzano reciprocamente — condizioni di lavoro pericolose, insalubrità dell'alloggio, mancanza di alimenti nutritivi, disuguaglianza nell'accesso alla giustizia, mancanza di potere politico e accessibilità limitata all'assistenza sanitaria — che impediscono loro di concretizzare i propri diritti, perpetuandone la condizione di povertà. Le persone che vivono in estrema povertà sono immerse in un circolo vizioso di impotenza, stigmatizzazione, discriminazione, esclusione e privazione materiale, elementi che si alimentano reciprocamente. (ONU, 2012)

La definizione dice due cose: una sulla natura della povertà, l'altra sulla condizione di chi la vive.

La *multidimensionalità* riguarda la natura del fenomeno. La povertà non è una singola mancanza — quella di reddito — che si porta dietro delle conseguenze, ma un insieme di privazioni che stanno insieme fin dall'inizio: lavoro, alloggio, alimentazione, salute, accesso alla giustizia, potere politico. Il verbo impiegato dai Principi guida è decisivo: le privazioni «si rafforzano reciprocamente». Un alloggio insalubre peggiora la salute, la salute compromessa riduce l'occupabilità, la perdita del lavoro rende l'alloggio ancora più precario.

L'*intersezionalità* riguarda invece le posizioni sociali di chi la povertà la attraversa. Il concetto è stato elaborato da Kimberlé Crenshaw (1989) a proposito della discriminazione subita dalle donne nere, entro la tradizione del femminismo Nero

[3] https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/vienna-declaration-and-programme-action (consultato il 10 settembre 2026).
[4] http://www.un-documents.net/cope-dec.htm (consultato il 10 settembre 2026).
[5] https://www.ohchr.org/en/special-procedures/sr-poverty/guiding-principles-extreme-poverty-and-human-rights (consultato il 10 settembre 2026).

Situazione di Mamadou e Aïssatou, che ci aiuta a riflettere sulla complessità di definire obiettivi condivisi e degli effetti che questi generano nella vita delle persone[1]

Mamadou e Aïssatou vivono a Fonteluna con i loro tre figli: Cheikh, che frequenta la scuola secondaria di primo grado, Fatou, iscritta alla seconda secondaria di secondo grado, e Malick, che frequenta la terza secondaria di secondo grado. I volontari del Centro di Ascolto raccontano di conoscerli da anni e di averli sostenuti in diverse circostanze, ad esempio contribuendo alle spese sportive dei figli. Descrivono la famiglia come ben inserita nel territorio e apprezzata dalla comunità locale, soprattutto grazie a Mamadou, molto stimato e conosciuto.

È lo stesso Mamadou a raccontare agli operatori della Caritas di avere lavorato a lungo come bracciante agricolo, in condizioni che lui definisce estremamente faticose e scarsamente retribuite. Spiega di avere lasciato quel lavoro per cercare un'occupazione più dignitosa, ma oggi è disoccupato. Questa scelta, sottolineano i volontari, desta preoccupazione: da un lato comprendono il desiderio di migliorare le proprie condizioni, dall'altro temono le conseguenze economiche per la famiglia e il rischio di scivolamento in una situazione di maggior fragilità economica.

La famiglia vive in un appartamento in affitto, per cui paga 300 euro al mese. Mamadou e Aïssatou lo descrivono come uno spazio soddisfacente, più ampio rispetto al precedente e collocato in un contesto abitativo che considerano positivo.

Aïssatou, nei colloqui, dice di occuparsi principalmente della casa e dei figli. Si definisce una donna riservata e, a causa delle difficoltà linguistiche, preferisce parlare poco nei contesti formali. Tuttavia, gli operatori osservano che partecipa con interesse alla vita quotidiana del paese: frequenta il mercato, mantiene rapporti di buon vicinato e si incontra talvolta con alcune amiche. Racconta inoltre che cucina spesso piatti tradizionali, molto apprezzati dal marito e dagli amici di famiglia. Una figura che lei stessa indica come riferimento importante è Gabriella, la vicina di casa.

Gli operatori sottolineano che la famiglia non è in carico ai servizi sociali e registrano un quadro relazionale complessivamente positivo: i tre figli sono legati ai genitori e motivati nello studio. Riportano che Fatou necessita di un insegnante di sostegno, come emerso da una recente valutazione neuropsichiatrica, e che i

[1] Anche in questa narrazione vengono aggregati elementi tratti da due differenti situazioni: la n. 5 e la n. 10.

genitori, consapevoli dell'importanza dello studio, cercano con costanza occasioni di supporto educativo, come il doposcuola attivato dai volontari della comunità.

Infine, gli operatori evidenziano che, sebbene i ruoli all'interno della coppia restino piuttosto tradizionali, Mamadou incoraggia la moglie a prendere in considerazione la possibilità di lavorare ora che i figli sono più autonomi. A loro giudizio, la coppia appare affiatata, con un forte senso di responsabilità verso i figli e un impegno condiviso a migliorare le proprie condizioni di vita.

Assessment relazionale

Le informazioni seguenti provengono da un incontro di assessment con la famiglia e con i volontari; sono state poi formalizzate nella griglia compilata dagli operatori.

Economia, lavoro, abitazione

- Mamadou dichiara di avere lasciato il lavoro (dopo anni in agricoltura e un recente impiego in edilizia) per cercare condizioni più dignitose e sostenibili. Mamadou si dice fiducioso circa la sua possibilità di trovare a breve un nuovo impiego.
- I volontari sono preoccupati per l'assenza di reddito e temono per la tenuta del nucleo, pur riconoscendo la buona integrazione di Mamadou nel territorio e l'esistenza di una rete informale.
- Gli operatori registrano che l'alloggio attuale è stabile e adeguato (affitto contenuto), elemento di sicurezza per la famiglia.

Salute e scuola

- La famiglia riferisce assenza di problemi sanitari rilevanti.
- Gli operatori annotano la necessità di supporto scolastico per uno dei figli (dopo una bocciatura) e rilevano in Mamadou e Aïssatou una forte valorizzazione dello studio, insieme a incertezze nella lettura della valutazione neuropsichiatrica.
- I volontari segnalano che la rete locale (doposcuola) è già in parte coinvolta.

Relazioni familiari e ruoli

- La coppia descrive una divisione tradizionale dei ruoli familiari: Mamadou si occupa del sostegno economico, mentre Aïssatou della cura della casa e della famiglia.

- Gli operatori leggono una buona coesione complessiva, con tensioni latenti legate al riconoscimento reciproco e al desiderio (ancora poco esplorato) di Aïssatou di avviare un proprio percorso personale.

Cura della casa e quotidianità

- Aïssatou riferisce forte dedizione alla gestione domestica e alla cura dei figli.
- I volontari confermano un clima familiare sereno e una buona partecipazione dei ragazzi a scuola e sport, anche grazie ai sostegni della comunità.

Formazione, tempo libero, reti sociali

- Aïssatou riconosce di avere difficoltà linguistiche e una certa timidezza nei contesti formali.
- Gli operatori rilevano in Aïssatou il desiderio di sperimentarsi nel mondo del lavoro.
- I volontari indicano la vicina Gabriella come riferimento informale significativo.

La complessità della situazione di Mamadou Aïssatou è stata visualizzata attraverso un grafico a ragnatela riportato nella figura 5.3.

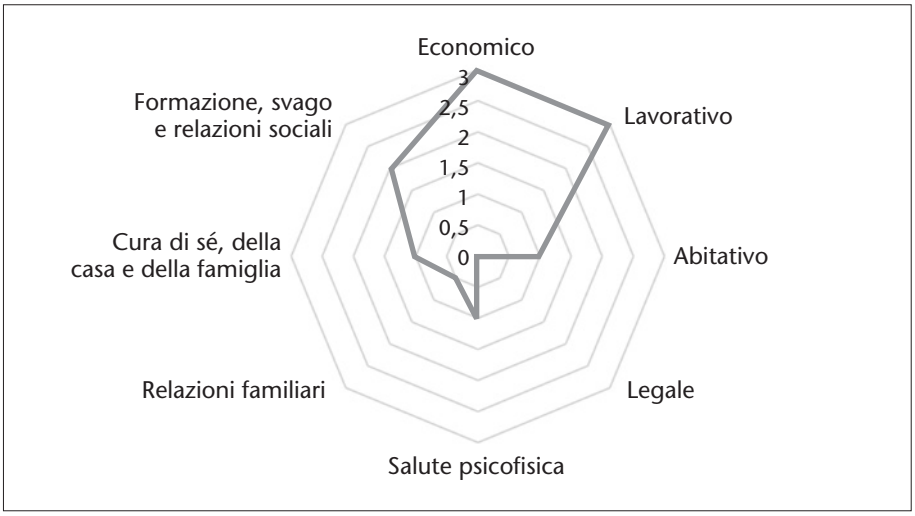


Fig. 5.3 Grafico a ragnatela che presenta le difficoltà del fronteggiamento dei compiti di vita dal punto di vista degli operatori e dei volontari.

Il processo di accompagnamento: snodi e alternative

Snodo 1 – La scelta di Mamadou e la lettura della rete

Quando Mamadou racconta di avere lasciato volontariamente il lavoro da bracciante agricolo per cercare un impiego più dignitoso e compatibile con i tempi di vita familiari, nella rete emergono posizioni diverse.

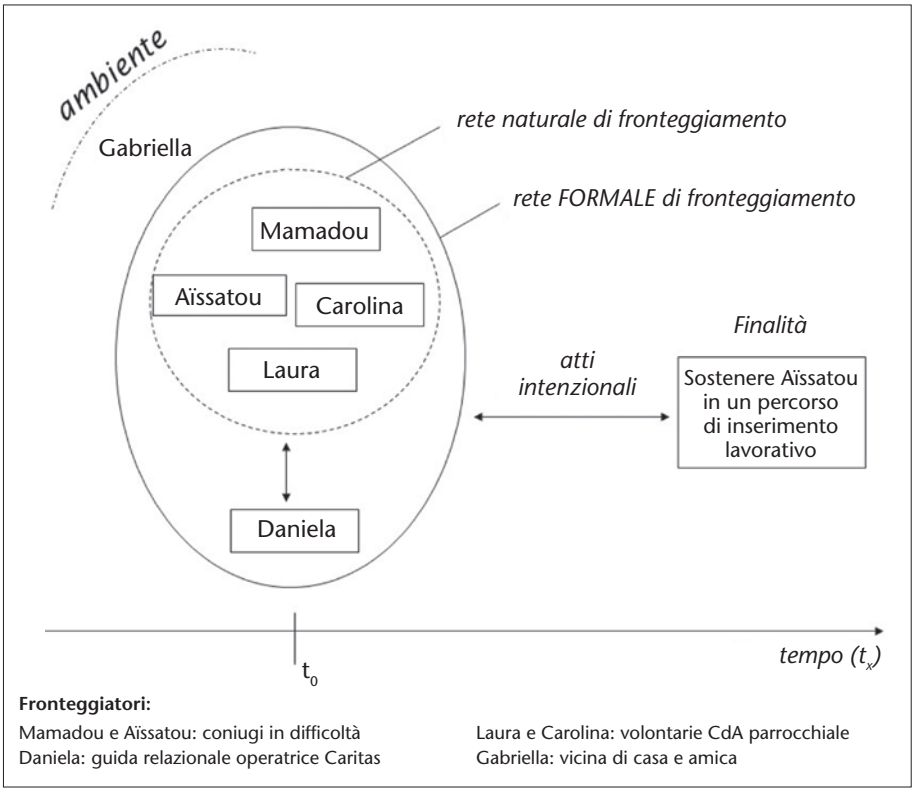


Fig. 5.4 Pentagramma sociale della rete di fronteggiamento di Aïssatou e Mamadou a $t_{0.}$

Lui spiega con convinzione la propria scelta: conosce bene il settore in cui ha lavorato per anni, sa dove cercare e si dice certo che, con un po' di tempo, riuscirà a ricollocarsi. «Conosco il mestiere» afferma «ci sono aziende agricole più grandi che pagano meglio e che hanno più addetti: così il lavoro diventa più sostenibile. So che stanno cercando e loro mi conoscono. È solo questione di tempo. Ho messo da parte dei soldi apposta».

8

Il processo di aiuto

Introduzione: il processo di aiuto come cammino condiviso

Lavorando a contatto con la povertà è facile sentirsi disorientati, è inutile negarlo. Ogni storia è diversa, ogni relazione è unica, ogni situazione porta con sé aspettative, frustrazioni, possibilità e limiti. Di conseguenza, più che un protocollo, serve una bussola: uno strumento che orienti senza ingabbiare, che accompagni il pensiero e l'azione, che aiuti a non perdere il senso nel fluire delle pratiche.

Il processo di aiuto descritto in questo capitolo nasce proprio da questa esigenza. Non si tratta di una sequenza standardizzata di interventi, ma di un cammino metodologico pensato per sostenere l'azione riflessiva degli operatori e dei volontari. Le sei fasi proposte non devono essere intese come tappe obbligatorie né come passaggi cronologici, ma come snodi ricorrenti, dinamici e intrecciati del lavoro sociale con persone in condizione di povertà.

Come tutto il manuale, anche quanto verrà presentato di seguito si fonda su una duplice radice. Da un lato, trae ispirazione dai riferimenti teorici del Relational Social Work (RSW) e del Poverty-Aware Paradigm (PA-P), che sottolineano l'importanza della relazione, della rete e del riconoscimento dei diritti nella pratica dell'aiuto. Dall'altro, è stato co-costruito in forma partecipata da un gruppo di dieci operatori sociali impegnati in ambito Caritas, che hanno sperimentato e discusso insieme — a partire da situazioni concrete — i passaggi fondamentali del processo.

Il principio di indeterminazione (Folgheraiter, 2007, p. 196) invita a riconoscere che le dinamiche sociali non possono essere completamente previste o controllate: ogni intervento è situato, dialogico, relazionale. In questo contesto, concepire l'aiuto come un processo significa accettare la complessità, rinunciare a schemi rigidi e affidarsi alla qualità dell'incontro e alla costruzione di un senso condiviso.

Per questo motivo, è opportuno ribadire che quanto segue va inteso come una struttura aperta: le fasi proposte non sostituiscono la riflessione, ma la accompagnano. Esse offrono un lessico condiviso e uno schema orientativo utili a équipe, volontari e comunità per leggere e rileggere i percorsi di accompagnamento attivati, promuovendo coerenza, dialogo e apprendimento.

Nel corso del capitolo, ciascuna fase verrà esplorata in modo approfondito:

- l'assessment relazionale, che consente di comprendere la situazione della persona nella sua rete di relazioni e nel suo contesto di vita;
- l'individuazione e/o catalizzazione della rete di fronteggiamento, per valorizzare i legami significativi e risorse comunitarie attorno a obiettivi condivisi;
- l'accompagnamento, inteso come cammino di sostegno nel tempo, tra presenza, fiducia e riconoscimento;
- l'attivazione delle prestazioni, da pensare non come risposta automatica, ma come passaggio coerente con il percorso relazionale ed esercizio attivo dei diritti;
- la supervisione degli operatori, come spazio di pensiero critico e cura della pratica;
- la valutazione partecipativa, che restituisce senso e direzione all'azione attraverso una lettura condivisa del cambiamento generato.

Ogni passaggio sarà affrontato con uno sguardo operativo e riflessivo, con l'intento di aiutare chi lavora sul campo a muoversi tra complessità e possibilità.

Ascoltare per comprendere: l'assessment relazionale

Ogni percorso di aiuto inizia da un incontro: un momento in cui la persona che chiede sostegno incontra un operatore, un assistente sociale, un educatore, un volontario disposto ad ascoltarla. Questo primo contatto, apparentemente semplice, è in realtà uno snodo delicato e cruciale. Non si tratta solo di raccogliere informazioni o compilare schede, ma di avviare una relazione capace di generare senso, fiducia e possibilità.

BOX METODOLOGICO **Decalogo per l'ascolto**

1. Evitare di interrompere l'altro.
2. Non giudicarlo prematuramente, non esprimere giudizi che possano bloccare il flusso espressivo altrui.
3. Ricapitolare di tanto in tanto quanto si è compreso («Quindi, se ho capito bene, è successo che...»), riformulare i punti critici («Ok, non ti risponde subito al telefono, e tu ci rimani molto male... capito»), fare parafrasi («Quindi, se ho capito bene è come se...?»).
4. Non distrarsi, non pensare ad altro, non fare altre attività mentre si sta ascoltando (tranne prendere eventuali appunti), concentrare il pensiero su ciò che si ascolta, senza lasciarlo vagare.
5. Non correggere l'altro mentre si esprime; anche quando non si è d'accordo, rimanere in ascolto.
6. Non cercare di sopraffarlo.
7. Non cercare di dominarlo.
8. Non cercare di insegnare o trasmettere verità, né cedere alla tentazione di interrompere il flusso espressivo dell'altro per correggere ciò che si ritiene sbagliato.
9. Non parlare di sé.
10. Testimoniare interesse e partecipazione attraverso i segnali verbali e il linguaggio del corpo.

(rielaborato da Madelyn Burley-Allen, 2003)

L'assessment, inteso nel senso più ampio, è lo spazio in cui si cerca di comprendere una situazione nella sua complessità. Nella prospettiva del Relational Social Work (RSW) e del Poverty-Aware Paradigm (PA-P), questa comprensione non avviene mai dall'esterno o dall'alto, ma si costruisce insieme alla persona, attraverso un dialogo che tenga conto dei suoi vissuti, delle sue parole, delle sue interpretazioni e delle sue attribuzioni di significato. L'obiettivo non è classificare un bisogno, ma riconoscere una storia e aprire insieme un percorso possibile.

In quest'ottica, l'assessment relazionale è un processo dinamico e riflessivo che si fonda su alcuni presupposti metodologici, che abbiamo già presentato nel capitolo primo ma che per chiarezza riportiamo anche qui:

- ogni persona è esperta della propria vita;
- il contesto relazionale e comunitario è parte integrante della situazione;
- i problemi di vita non si risolvono con soluzioni precostituite, ma si fronteggiano con riflessività, alleanze solidali e azioni condivise.

Per questo motivo, l'assessment non si configura come un evento circoscritto, né può essere ridotto a un colloquio standardizzato. È piuttosto un