



Corso di laurea magistrale in
Lavoro, Cittadinanza sociale, Interculturalità

Tesi di laurea

La strategia dell'Alkekengi

Relatore

Prof. Mauro Ferrari

Laureanda

Golia Giulia

Matricola 857565

Anno accademico

2015/2016

INDICE

INTRODUZIONE	5
CAPITOLO 1	7
SERVIZI SOCIALI: UN'ORGANIZZAZIONE IN PERENNE CAMBIAMENTO	7
1.1 IL PERIODO PRE-COSTITUZIONALE	8
I SERVIZI SOCIALI COME <i>BENEFICENZA</i>	8
1.2 IL PERIODO COSTITUZIONALE	9
LA COSTITUZIONE: UNA GUIDA PER GLI OPERATORI SOCIALI	9
1.3 IL PERIODO POST-COSTITUZIONALE	10
SI GETTANO ALCUNI SEMI PER IL CAMBIAMENTO	10
1.4 IL PERIODO DELLE RIFORME	11
DALL'ISTITUZIONALIZZAZIONE ALL'INCLUSIONE DEL <i>DIVERSO</i>	11
<u>IL DPR 616 DEL 1977</u>	12
<u>LA LEGGE 833 DEL 1978</u>	13
1.5 AUMENTANO I DISAGI, AUMENTANO I SERVIZI	15
<u>UN'INVERSIONE DI TENDENZA IN AMBITO SANITARIO: LA STRADA DELL'AZIENDALIZZAZIONE</u>	15
1.6 UNA NUOVA INIZIATIVA LEGISLATIVA: LA LEGGE 328/2000	18
1.7 LA CRISI ATTUALE	21
1.8 PER CONCLUDERE...	22
CAPITOLO 2	25
IL LABORATORIO CITTADINI ACCOGLIENTI 2016: LA STRATEGIA DELL'ALKEKENGI	25
2.1 LABORATORIO CITTADINI ACCOGLIENTI: UNA BREVE PRESENTAZIONE	26
2.2 UNA PICCOLA PREMessa: CHI È IL GRUPPO RETI FAMIGLIE APERTE DEL C.N.C.A. VENETO	27
2.3 IL MIO RUOLO ALL'INTERNO DEL PROGETTO	29
2.4 LE EDIZIONI PASSATE	30
2.5 ALCUNE PAROLE CHIAVE	32
<u>PARTECIPAZIONE - ASCOLTO</u>	32
<u>CONTAMINAZIONE – SCONFINAMENTO</u>	33
2.6 LA STRATEGIA DELL'ALKEKENGI	34
<u>UN CONFRONTO TRA <i>TRIBÙ</i></u>	36
2.7 LE TRIBÙ SI PRESENTANO	37
<u>LA PRIMA TRIBÙ: GLI OPERATORI DEI SERVIZI</u>	37
<u>LA SECONDA TRIBÙ: LE FAMIGLIE FRAGILI</u>	40
<u>LA TERZA TRIBÙ: I RAGAZZI</u>	41
2.8 LA PRIMA TAPPA DEL PERCORSO: L'INCONTRO CON GLI OPERATORI DEI SERVIZI	42
<u>L'ORGANIZZAZIONE DELL'INCONTRO</u>	42
<u>LO SVOLGIMENTO DELL'INCONTRO</u>	44
<u>CONCLUSIONI</u>	50
2.9 LA SECONDA TAPPA DEL PERCORSO: L'INCONTRO CON LE FAMIGLIE FRAGILI	51
<u>L'ORGANIZZAZIONE DELL'INCONTRO</u>	51
<u>L'INCONTRO INIZIA CON UNA <i>STORIA</i></u>	52
<u>UN PO' DI NUMERI</u>	54
<u>CONCLUSIONI</u>	54
2.10 LA TERZA TAPPA DEL PERCORSO: L'INCONTRO CON I RAGAZZI	58
<u>L'ORGANIZZAZIONE DELL'INCONTRO</u>	58
<u>LO SVOLGIMENTO</u>	

<u>DELL'INCONTRO</u>	60
2.11 IL LABORATORIO DI CÀ ROMAN	62
<u>1° MOMENTO FORMATIVO: SABATO 10 SETTEMBRE (9.30-12.30)</u>	64
<u>2° MOMENTO FORMATIVO: SABATO 10 SETTEMBRE (16.00-18.30)</u>	71
<u>3° MOMENTO FORMATIVO: DOMENICA 11 SETTEMBRE</u>	79
<u>CONSIDERAZIONI PERSONALI</u>	83
CAPITOLO 3	87
<hr/>	
LE QUATTRO C: CONNESSIONE, CONVIVIALITA', CONDIVISIONE E CONTINUITA'	87
3.1 CONNESSIONE	87
3.2 CONVIVIALITÀ	89
3.3 CONDIVISIONE	90
<u>LO STRUMENTO</u>	92
3.4 CONTINUITÀ	94
<u>LA CARTA DI CÀ ROMAN</u>	95
<u>RICHIESTE E PROPOSTE</u>	97
CONCLUSIONE	99
<hr/>	
BIBLIOGRAFIA	101

INTRODUZIONE

La crisi economica che ha investito l'Italia negli ultimi anni ha interessato anche il sistema di welfare provocando una riduzione delle risorse economiche disponibili per le politiche sociali. Lo Stato, l'Ente pubblico e i servizi che esso offre in termini di welfare diventano, da enti promotori del benessere collettivo, apparati inefficienti considerati un freno per lo sviluppo economico del paese.

Questo processo, come vedremo, ha delle conseguenze, non solo da un punto di vista economico, ma anche da un punto di vista organizzativo:

- La dimensione relazionale, infatti, rischia di perdere importanza, per lasciare spazio alla necessità di conformarsi a procedure e protocolli; l'obiettivo è di ottenere una maggiore razionalizzazione degli interventi e rispondere agli imperativi economici dettati dalla propria organizzazione.
- La crisi economica, inoltre, va di pari passo con l'aumento delle pretese e delle richieste che i cittadini rivolgono ai Servizi (dovuto al diffondersi di conoscenze in strati molto larghi di popolazione). I Servizi si trovano quindi 'sotto assedio', incapaci di rispondere alle crescenti domande di aiuto che si fanno sempre più pressanti. Essi reagiscono chiudendosi in sé stessi e rendendo l'intervento più rigido e schematico.

Tale situazione critica, però, può divenire anche un'opportunità riflessiva e sollecitare i diversi soggetti coinvolti nel chiedersi come e in che direzione il Servizio Sociale può muoversi, in un'epoca di grandi cambiamenti, com'è quella che stiamo attraversando. Le difficoltà che affrontano ogni giorno gli operatori sociali possono dunque fungere da stimolo per ricollocarsi in un mondo diverso, che necessita di molteplici rinnovamenti.

Quali sono, allora, le direzioni che il Servizio Sociale può seguire per superare questa situazione di difficoltà? E' questa la domanda che fa da sfondo all'intero elaborato e alla quale cercherò di rispondere attraverso l'analisi di un case study, ossia andando ad indagare un'esperienza che si colloca su un piano micro, poiché ipotizzo che anche dal piccolo, ossia da una sperimentazione attuata a livello locale, possano nascere stimoli e riflessioni importanti.

Il focus della mia tesi consiste in un progetto, denominato “Laboratorio Cittadini Accoglienti” che ho avuto il piacere di seguire come ricercatrice, insieme al Professore Mauro Ferrari, il quale ha invece ricoperto il ruolo di supervisore. Il progetto nasce su proposta del Gruppo Reti Famiglie Aperte del C.N.C.A. Veneto, un soggetto del privato sociale, che ha coinvolto diversi attori del welfare attorno al tema dell'accoglienza familiare, con la finalità di avviare un confronto ed una messa in connessione di saperi e pensieri diversi.

Il Laboratorio può fungere da stimolo ed evidenziare i processi chiave che in quanto operatori sociali dovremmo essere pronti ad avviare e ad affrontare, in un contesto, come quello di oggi, caratterizzato da una forte complessità. Il Laboratorio si basa, infatti, su due concetti chiave, che diventeranno il perno su cui ruota l'intero elaborato: il tema dello **sconfinamento** e della **connessione** tra differenti attori, conoscenze e competenze in ambito sociale. Concetti che verranno elaborati in chiave teorica nell'ultimo capitolo e che possono dare origine ad un modo diverso di intendere e di svolgere il lavoro sociale, il quale non si esaurisce all'interno degli uffici e dei servizi, ma si rivolge anche al territorio e alla comunità sociale più ampia, andando ad attivare una rete di soggetti che agisce al fine di raggiungere lo stesso obiettivo.

CAPITOLO 1

SERVIZI SOCIALI: UN'ORGANIZZAZIONE IN PERENNE CAMBIAMENTO

Per politiche sociali intendiamo quel “sottoinsieme delle politiche di welfare orientate a garantire il benessere dei cittadini attraverso un sistema di interventi e di prestazioni che si prefiggono di ridurre le condizioni di povertà, relativa o assoluta, di disuguaglianza sociale, di dipendenza, anche dal punto di vista delle autonomie personali, di fragilità e di precarietà¹.”

Le politiche sociali non sono statiche, ma cambiano a seconda del contesto storico e sociale. Ciò comporta un'evoluzione e una modifica anche delle organizzazioni e istituzioni chiamate a rispondere ai bisogni della cittadinanza: nel corso del tempo cambiano gli obiettivi, le modalità operative, gli scambi relazionali con il territorio, fino ad arrivare ai servizi sociali territoriali come li conosciamo ai giorni nostri.

All'interno di questo capitolo farò un breve excursus storico, per comprendere come nascono e in che modo evolvono i servizi nel corso del tempo, toccando, al termine del capitolo, il tema della crisi che sta investendo la società attuale. Verranno evidenziati i legami che essa possiede con il sistema di welfare, dipingendola come un momento critico, ma anche come un momento dal quale possono nascere importanti riflessioni e cambiamenti.

Il cambiamento, infatti, è un processo continuo, che investe e travolge anche le formazioni attuali e che non può essere ignorato: è compito degli operatori sociali riuscire a 'cavalcare' quest'onda, senza lasciarsi travolgere, sprofondare, creando così i presupposti per un sistema dei servizi più attento e capace; ignorare il cambiamento, reprimerlo, continuando ad utilizzare le stesse logiche di lavoro, potrebbe sembrare, in un primo momento, la strada più semplice, ma questa situazione non può durare a lungo. Se veramente abbiamo a cuore il bene comune e l'interesse della collettività dobbiamo essere disposti, come operatori e

¹ Michele Maglio, Dispensa per l'esame di “*Organizzazione dei Servizi Sociali*”, anno accademico 2011/2012, Università degli studi di Padova, Facoltà di Scienze della Formazione, Corso di laurea in Servizio Sociale.

come cittadini, a metterci in gioco, a cambiare, ad accettare le trasformazioni nostre e della società ed i rischi che questo comporta.

1.1 Il periodo pre-costituzionale

I servizi sociali come *beneficenza*

Analizzando da un punto di vista storico le politiche sociali, possiamo affermare che prima dell'approvazione della Costituzione gli interventi sociali potevano essere racchiusi nel concetto più generico di *beneficenza*. I bisogni manifestati dalla popolazione ruotavano attorno alla malattia, all'abbandono familiare, alle condizioni di povertà estrema. Per farvi fronte la società predisponiva attività assistenziali, assicurate da soggetti laici ma soprattutto religiosi, nati per volontà di benefattori o in seguito a lasciti di persone benestanti.

Grazie alla Legge Crispi del 1890 tali enti si trasformarono in IPAB: Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza, poiché spesso i patrimoni lasciati dai benefattori venivano amministrati male, senza riuscire a raggiungere le finalità stabilite da questi ultimi. Con tale legge gli enti vennero sottoposti a regime pubblicistico, divenendo delle istituzioni pubbliche, dotate di autonomia patrimoniale, economica e gestionale, ma sottoposte al controllo pubblico.

Comincia così a prendere forma un primo e abbozzato sistema di servizi assistenziali.

Nei primi decenni del '900 cambiano i bisogni e le necessità: i processi di industrializzazione ed i relativi processi di urbanizzazione, la prima guerra mondiale, comportarono un aumento delle persone in situazioni di indigenza e difficoltà; in particolare aumentarono le persone che, a causa di menomazioni e invalidità acquisite nel corso della guerra, non riuscivano a lavorare e ad assicurare una condizione economica adeguata per sé e per la propria famiglia. E' in questo periodo che nascono le prime forme di assicurazione rivolte ai lavoratori contro la malattia e la vecchiaia.

Anche il periodo fascista ha avuto delle ripercussioni in ambito socio-assistenziale: in quest'epoca, infatti, nacquero i grandi enti assistenziali pubblici (OPAI, ECA, ENAL, OMNI ecc.). Vi è quindi il tentativo di superare gli interventi di carità privata, ancora molto diffusi nel territorio, rendendo più incisivo l'intervento dello Stato. Nonostante questi interventi

siano stati adottati principalmente per aumentare il consenso del regime e per 'potenziare' la nazione italiana, attraverso un controllo totalitario della popolazione, vengono ricordati dai libri di testo come importanti, poiché in grado di garantire assistenza ai cittadini che si trovano in determinate condizioni di difficoltà. La logica è meramente burocratica; le condizioni di accesso ai benefici sono stabilite dalla legge secondo precisi requisiti e parametri. L'assistenza è settoriale, rivolta a determinate categorie di soggetti, quali: minori, orfani, famiglie senza reddito, invalidi. Non c'è un lavoro preventivo: l'obiettivo è garantire assistenza ad un livello base, elementare.

Occorre inoltre ricordare che durante il periodo fascista vennero introdotte l'assicurazione obbligatoria contro la malattia e le prime casse previdenziali per il versamento di contributi finalizzati alla pensione.

Il sistema di servizi assistenziali dell'epoca, quindi, è composto, oltre che dalle IPAB, anche dai grandi enti assistenziali, sorti durante il fascismo. Possiamo aggiungere al concetto di *beneficienza* il termine '*pubblica*' quando facciamo riferimento agli interventi sociali sviluppatasi in questi anni.

1.2 Il periodo costituzionale

La Costituzione: una guida per gli operatori sociali

Con l'introduzione della Costituzione cambia l'ottica di pensiero, il sistema ideologico di riferimento, i valori, i principi e le finalità del lavoro sociale. Si pone al centro la persona, con i suoi diritti e la sua dignità ed essa diviene il cardine dell'azione sociale pubblica. Si affermano i valori dell'uguaglianza e della partecipazione, come valori indispensabili al fine di fondare una società realmente democratica.

Riporto qui di seguito alcuni articoli per intero, così da rendere maggiormente chiara l'idea sottesa alla nostra Carta Costituzionale, la quale deve essere tuttora una guida per tutti, soprattutto per coloro che sono chiamati ad operare nel sociale. Sono consapevole di ripetere concetti ormai noti a tutti, ma credo sia importante ricordarli ancora una volta, per non dimenticare i valori basilari su cui è imperniata la nostra società, la nostra cultura, il nostro sistema di welfare e per la bellezza che provoca il leggere tali righe.

Art. 2 - La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

Art. 3 - Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

1.3 Il periodo post-costituzionale

Si gettano alcuni semi per il cambiamento

Negli anni immediatamente successivi all'approvazione della Costituzione non ci furono grandi cambiamenti: il nostro welfare si basava ancora su un sistema educativo e formativo pressoché immutato, su condizioni di lavoro molto precarie, con forme assicurative e previdenziali poco diffuse e in parte organizzate e gestite dalle Casse Mutue, su una rete di servizi ospedalieri prevalentemente privata e su servizi sociali gestiti da grandi enti assistenziali pubblici.

Il cambiamento sociale, si sa, avviene gradualmente e necessita di determinate tempistiche: ma è in questi anni che si gettano le basi affinché esso avvenga.

Negli anni '50 e '60, infatti, vengono approvati una serie di provvedimenti normativi che producono importanti trasformazioni e mutamenti e che stabiliscono le fondamenta del nostro sistema di welfare: un welfare che vuole essere universalistico e su base pubblica.

In campo scolastico e formativo viene introdotta la scuola media unica obbligatoria e poco più tardi si liberalizzano gli accessi alle scuole superiori e all'università, dando a tutti, indipendentemente dal proprio percorso formativo e quindi dalla propria classe sociale di appartenenza, la possibilità di accedere all'educazione e all'istruzione, insieme alla

possibilità di ottenere un ampio margine di scelta in merito alla propria carriera lavorativa futura.

In materia di servizi sanitari, in attesa dell'istituzione del servizio sanitario nazionale con la l. 833 del 1978, ricordiamo la nascita dell'ente ospedaliero pubblico nel 1968; in questo modo si dà configurazione giuridica uniforme a tutte le istituzioni esistenti, mentre il finanziamento delle attività sanitarie viene ancora reperito attraverso l'assicurazione obbligatoria a cui sono tenuti tutti i lavoratori tramite la cassa mutua di appartenenza.

Cambiamenti importanti che mirano a garantire a tutti i cittadini la tutela dei propri diritti di cittadinanza, stabiliti nella Carta Costituzionale. Cambiamenti che avvengono in un clima politico e sociale in fermento: sono gli anni delle contestazioni studentesche e degli scioperi del '68 e '69, in cui la società civile si riunisce per chiedere e pretendere una società più umana ed egualitaria, in cui ciascuno possa godere dei propri diritti soggettivi: al lavoro, alla casa, alla salute, alla crescita e all'educazione e istruzione, senza distinzioni e al di là delle differenze.

Il boom economico che ha caratterizzato tale periodo ha facilitato e permesso tali trasformazioni.

1.4 Il periodo delle riforme

Dall'istituzionalizzazione all'inclusione del *diverso*

Inizia, dunque, una fase di grande apertura e cambiamento. L'intento è quello di modificare le prassi abituali utilizzate dai servizi per affrontare le problematiche sociali. Non si parla più di istituzionalizzazione, esclusione, marginalizzazione del 'diverso', ma piuttosto di inclusione, integrazione, partecipazione alla vita sociale: elementi alla base del nuovo modo di vedere e pensare gli interventi sociali. Viene posta al centro la persona, attraverso l'elaborazione di modalità più umane di affrontare il disagio, più attente alla dimensione relazionale, ai bisogni e alle caratteristiche personali e individuali del soggetto. In una parola si va verso una crescente *individualizzazione* degli interventi e dei servizi, modellati sempre più sulla persona. Numerose sono le normative approvate in questo periodo che hanno contribuito a riformare il sistema dei servizi sociali e assistenziali in Italia. Stiamo parlando dell'abolizione delle scuole speciali e dell'inserimento, scolastico e lavorativo, delle persone

disabili, dell'istituzione dei consultori familiari, della demolizione e chiusura dei manicomi (grazie alla Legge Basaglia), della chiusura degli orfanotrofi e dell'approvazione nel 1983 della legge sull'affido familiare. Sono solo alcuni esempi, ma risultano significativi al fine di rappresentare i tanti cambiamenti avvenuti in questi anni. Cambiamenti importanti, che mantengono però un'impronta settoriale; ci vorrà ancora molto tempo, infatti, per arrivare all'elaborazione di una riforma quadro dell'assistenza (futura legge 328/2000).

Citiamo ora alcune normative importanti approvate in questo periodo: il DPR 616/77 e la legge 833/78.

Il DPR 616 del 1977

I Servizi nascono entro questo clima sociale, come istituzioni *anti-istituzionali*², ossia nuove formazioni sociali in antitesi e in contrasto con le vecchie prassi, sorte in seguito alla demolizione delle istituzioni più tradizionali e consolidate.

Il nuovo assetto assunto dal sistema di welfare viene definito nel DPR 616 del 1977: norma che permette il trasferimento alle Regioni delle competenze precedentemente amministrato dallo Stato nelle materie previste dalla Costituzione e norma di rilievo per quanto riguarda gli interventi e i servizi sociali, in quanto modifica nettamente l'impostazione di tipo assistenzialistico, caratterizzante l'intervento sociale nel periodo precedente.

Per la prima volta in tale norma si utilizza il termine '*servizi sociali*', il quale sostituisce il concetto finora utilizzato di 'beneficenza pubblica', considerando tali attività non attività residuali della pubblica amministrazione ma attività che richiedono una certa programmazione, organizzazione, progettazione, secondo determinati regolamenti e criteri. L'assistenza non è pensata ed erogata esclusivamente in termini economici, ma mira a garantire il benessere della persona, considerata in senso olistico. Si pensa, inoltre, che i servizi non debbano intervenire solamente nel momento in cui insorge il bisogno, ma che essi debbano agire in un'ottica preventiva, rivolgendosi, quindi, alla cittadinanza e non a specifiche categorie di utenza.

Attraverso tale norma viene meno il modello burocratico centralista e si afferma un tipo di organizzazione basata su servizi e interventi erogati a livello territoriale. Coerentemente al

² Franca Olivetti Manoukian, "*Oltre la crisi. Cambiamenti possibili nei servizi sociosanitari*", Guerini e associati, Milano, 2015.

principio di decentramento territoriale, le funzioni amministrative in materia di servizi e interventi sociali vengono attribuite ai Comuni, poiché sono gli enti più vicini ai cittadini, quindi maggiormente in grado di leggere i bisogni e le problematiche di un territorio e di rispondervi adeguatamente. Di conseguenza in ogni Comune cambia il modo di gestire e organizzare i servizi sociali e nelle organizzazioni comunali si cominciano a diffondere dei settori che si occupano specificatamente di servizi sociali. Le Regioni, dal canto loro, hanno il compito di determinare gli ambiti territoriali adeguati per l'erogazione dei servizi sociali e sanitari, i quali devono essere erogati in maniera integrata.

Le attività e gli interventi precedentemente gestiti da altri Enti Assistenziali passano, dunque, nelle mani dei Comuni, mentre rimangono in vita le IPAB. Il modello che emerge, per ora, è un modello fortemente centrato sull'istituzione pubblica, che esclude tutti gli interventi e le prestazioni afferenti al 'privato' e al 'privato sociale'.

La legge 833 del 1978

Attraverso tale norma viene meno il regime mutualistico fino ad ora esistente e prende forma il Servizio Sanitario Nazionale, pensato come totalmente pubblico e ad accesso universalistico.

Si tratta dell'ultima tappa di un percorso iniziato alcuni anni prima con l'istituzione di un Ministero a parte, il Ministero della Sanità, e che ha portato alla creazione di un sistema sanitario tra i più invidiati a livello internazionale.

La legge 833/78 si basa su alcuni principi cardine, su cui è imperniato tutto il sistema dei servizi sanitari italiani:

- La tutela della salute, intesa in senso globale e non esclusivamente in termini medico-sanitari, in quanto diritto individuale, ma anche collettivo, da garantire nel rispetto del principio di uguaglianza.
- Universalismo e libero accesso ai servizi e alle prestazioni.
- Integrazione tra servizi di tipo sanitario, ma anche tra servizi sanitari e sociali presenti in un determinato territorio, in quanto ugualmente importanti al fine di tutelare la salute dell'individuo.
- Decentramento territoriale dei servizi ed istituzione dell'Unità Sanitaria Locale (USL), come ambito territoriale omogeneo in tutto il territorio nazionale.

- Controllo democratico delle USL attraverso i Comuni, i quali nominano il Comitato di Gestione e favoriscono la partecipazione e il coinvolgimento della comunità locale.

Gli obiettivi che ci si propone di raggiungere, nello specifico, sono i seguenti:

- Superamento degli squilibri territoriali;
- Sicurezza sul lavoro;
- Tutela della maternità e dell'infanzia;
- Tutela dell'età evolutiva;
- Tutela delle attività sportive;
- Tutela della salute degli anziani;
- Tutela della salute mentale.

Il raggiungimento delle finalità e degli obiettivi sopra citati avviene tramite un'attenta programmazione, la quale si inserisce all'interno del Piano sanitario nazionale, approvato con legge dello Stato. Quest'ultimo deve essere poi recepito a livello regionale, al fine di assicurare omogeneità e uniformità degli interventi.

Sottolineiamo l'importanza della programmazione come azione fondamentale al fine di predisporre interventi e servizi coerenti con le esigenze e i bisogni del territorio, i quali non sono mai uniformi ma differenziati a seconda del contesto.

L'approvazione della legge 833/78 e la successiva suddivisione del territorio in USL ha fatto emergere la necessità di raccordare la competenza comunale relativa alla materia sociale con la competenza delle USL in materia socio-sanitaria. Si incomincia così a parlare di integrazione socio-sanitaria e nascono differenti modelli organizzativi a livello regionale: il modello di gestione associata dei servizi socio-assistenziali, affidati alle USL (presente in Piemonte, Toscana e Campania), il modello di gestione mista, con alcuni servizi affidati alle USL e altri gestiti direttamente dal Comune (presente in Regioni quali Lombardia, Veneto, Emilia Romagna ecc.) ed infine il modello che prevede una netta separazione tra servizi sociali, affidati ai Comuni, e servizi socio-assistenziali, affidati alle USL (presente nelle Marche, Lazio, Sicilia).

Modelli che, come vedremo, verranno completamente rivisti in seguito all'approvazione delle leggi 502/92 e 517/93, le quali, essenzialmente, mirano a ridurre la spesa sanitaria, attraverso un processo di aziendalizzazione delle Unità Sanitarie Locali.

1.5 Aumentano i disagi, aumentano i servizi

Proprio quando si cominciano a porre le basi per la costruzione, anche in Italia, di un sistema di welfare state, la crescita economica si arresta e l'idea di realizzare una società dei diritti, garantiti esclusivamente attraverso servizi pubblici ad accesso universalistico, si affievolisce. Non siamo più in quella società del benessere che aveva caratterizzato gli anni precedenti; anzi: aumentano i disagi, i problemi, i bisogni sociali, i quali si complicano e intrecciano tra loro, creando situazioni multi problematiche. Agli inizi degli anni '90, gli obiettivi di crescita, di progresso, di creazione di una società dei diritti non sembrano più così realizzabili e cominciano a manifestare alcune crepe.

I servizi sociali e socio-sanitari aumentano, si perfezionano e specializzano, per far fronte alle nuove richieste, provocando, da un lato, un'organizzazione più efficiente del lavoro e dall'altro un'iper specializzazione delle risposte, un'eccessiva individualizzazione degli interventi. Un fenomeno che va di pari passo con la crescente frammentazione sociale caratterizzante la società dell'epoca, la quale lascia i cittadini sempre più soli all'interno delle proprie città, privi di relazioni e di legami sociali tra loro.

L'aumento del numero dei servizi, il loro miglioramento a livello qualitativo, insieme alla crescita delle situazioni di disagio che necessitano di un aiuto e di un supporto, ha come effetto una spesa pubblica più elevata. Aumentano quindi i costi del sistema e comincia a prendere forma l'idea di una necessaria riduzione della spesa, obiettivo che porta ad un cambiamento di rotta in ambito sanitario, attuato attraverso le normative 502/92 e 517/93.

Un'inversione di tendenza in ambito sanitario: la strada dell'aziendalizzazione

Il sistema sanitario, così com'era stato elaborato dalla legge 833/78, ha dovuto scontrarsi ben presto con alcune problematiche e nodi critici.

La creazione di un servizio sanitario di tipo universalistico, infatti, che garantisce libero accesso alle prestazioni e ai servizi sanitari, se da un lato ha contribuito al miglioramento del benessere collettivo e ha permesso il raggiungimento di condizioni di salute maggiormente egualitarie, dall'altro ha comportato un aumento dei costi del sistema. La spesa sanitaria sta subendo una crescita continua: questo è un dato di fatto. Secondo Ferrera, ciò può essere collegato, in particolare, a due elementi. In primo luogo all'aumento della domanda di servizi, dovuto al miglioramento delle condizioni di vita della popolazione, che ci porta a

chiedere e 'pretendere' sempre maggiori prestazioni e a sviluppare nuovi bisogni sanitari, più articolati e complessi e spesso intrecciati con una dimensione relazionale. In secondo luogo l'aumento della spesa sanitaria è collegato all'aumento dell'offerta di servizi, la quale si traduce in prestazioni sempre più innovative, grazie al progresso scientifico, tecnologico e farmacologico avvenuto negli ultimi anni, ma anche sempre più costose. Da qui la necessità di porre un freno alla spesa sanitaria nazionale, rendendo il sistema sanitario maggiormente efficiente ed efficace. Questo l'obiettivo e la prerogativa delle normative di riforma del servizio sanitario approvate agli inizi degli anni '90: le leggi 502/1992 e 517/1993.

Le suddette leggi, per certi versi, esprimono un'inversione di tendenza rispetto all'approccio e allo spirito che ha accompagnato l'istituzione del servizio sanitario nazionale. Ma andiamo a vedere quali sono i contenuti espressi da tali normative.

Innanzitutto, si fa riferimento alla necessità di innovare il sistema di governo complessivo del servizio sanitario, attraverso una ripartizione delle competenze, che dà il via ad un processo di regionalizzazione della materia sanitaria. Si assiste così ad una progressiva estromissione dei Comuni dalla possibilità di una gestione diretta dei servizi sanitari. Ma il cambiamento più incisivo riguarda l'assetto organizzativo e amministrativo dei Servizi sanitari, che deve essere in grado di facilitare un maggior controllo della spesa e dell'efficienza del sistema, così come avviene nelle imprese industriali e commerciali: le Unità Sanitarie Locali vengono infatti denominate Aziende Sanitarie Locali. Quello che prima era un Servizio diviene ora un'impresa nei modi di agire e di pensare. Il modello operativo utilizzato è quello della razionalità astratta, della suddivisione in settori, aree, uffici differenti, in cui gli operatori devono seguire rigide regolamentazioni e procedure, in cui vi è un'impostazione verticistica della comunicazione, che scoraggia le interazioni orizzontali e promuove, invece, interazioni verticali, dall'alto al basso.

Nascono nuove modalità di finanziamento dei servizi, quali i ticket e altre forme di compartecipazione di spesa, si parla della necessità per le ASL di ottenere il pareggio di bilancio, quale importante vincolo da rispettare ed infine aumenta la presenza di soggetti privati nel circuito assistenziale, per mezzo del sistema dell'accreditamento. Notiamo, infatti, un crescente sentimento di sfiducia verso il settore pubblico, considerato un settore statico e autoreferenziale, a differenza del privato, il quale viene considerato efficiente e capace di innovarsi, adattandosi ai cambiamenti.

Citando Franca Olivetti Manukian la riflessione che viene da porsi, a questo punto, è la seguente: “Forse chiamare azienda una qualsiasi organizzazione produttiva significa imprimere un’impostazione il cui significato economico deve essere assunto come assolutamente prioritario. Ma è questa la maggiore finalità delle organizzazioni dei Servizi, che anche se sono private, hanno comunque una finalità pubblica?³”.

Riassumendo, notiamo un movimento, all'interno dei servizi, che va essenzialmente in due direzioni: da un lato mira ad una riduzione della spesa, segno che ormai si preferisce considerare gli interventi in ambito sociale e socio-sanitario come un costo più che come una scelta necessaria al fine di garantire il benessere sociale, dall'altro si tratta di un movimento che porta ad una crescente settorializzazione dei servizi e degli interventi, come effetto secondario della loro crescita ed evoluzione, ma anche come reazione di difesa alle continue e sempre più pressanti domande di aiuto.

Relativamente al primo punto, ricordiamo i numerosi provvedimenti approvati al fine di rispondere ad un'ottica di maggiore razionalizzazione, finalizzati a riconsegnare i Servizi Sociali ai Comuni, a diffondere economie di scala, a separare la spesa sanitaria da quella sociale, andando a rivedere completamente il modello di gestione integrata diffusi in numerose Regioni italiane, oppure miranti a favorire l'accorpamento delle ASL, con conseguente allungamento delle linee gerarchiche e della distanza tra i vertici e la base: tutti provvedimenti rivolti al contenimento della spesa, che hanno investito soprattutto l'ambito sociale.

Per quanto riguarda, invece, il secondo punto, mi preme sottolineare come i servizi si siano adattati, da un punto di vista organizzativo, al cambiamento che ha investito le loro basi operative.

I bisogni sociali, l'abbiamo detto, diventano, nel corso del tempo, sempre più complessi e diversificati, creando una crescente differenziazione dei servizi e degli interventi. Nascono nuovi operatori sociali, nuovi servizi, sempre più specialistici; aumenta, dunque, la quantità e la qualità degli stessi, ma allo stesso tempo si perde di vista la visione d'insieme, il collante che unisce i diversi attori presenti sulla scena. Ogni soggetto possiede propri obiettivi, metodologie di lavoro e fa fatica ad entrare in relazione con gli altri. Pensiamo al termine

³ Franca Olivetti Manoukian, *“Oltre la crisi. Cambiamenti possibili nei servizi sociosanitari”*, Guerini e associati, Milano, 2015, pag. 49.

'risposta adeguata' e alle molteplici sfaccettature che esso contiene; che cosa significa dare una 'risposta adeguata'? Per il Servizio di Tutela Minori significa allontanare il bambino dalla famiglia problematica, per il Servizio di Salute Mentale significa aiutare e tutelare la madre con problemi psichiatrici, per la famiglia possiede altri significati ancora. Come fare per tenere insieme tutte queste sfaccettature?

Il diffondersi di conoscenze in strati molto larghi di popolazione ha portato, inoltre, ad un aumento della capacità di riconoscimento dei problemi sociali, ma allo stesso tempo ha comportato un aumento delle richieste e delle pretese che i cittadini rivolgono ai servizi. Aumenta la percezione del disagio e corrispondentemente cresce la richiesta di eliminarlo; i servizi si trovano, quindi, sotto assedio, incapaci di rispondere alle crescenti domande di aiuto, che si fanno sempre più pressanti. Essi reagiscono chiudendosi in sé stessi e rendendo l'intervento sempre più rigido e schematico. L'utenza viene suddivisa sulla base delle problematiche da essa riportate e così si creano, all'interno dei servizi, differenti aree, quali: Anziani, Adulti, Minori, Handicap, Immigrati e così via; chi non rientra all'interno delle suddette categorie si ritrova, di fatto, solo, impossibilitato a ricevere alcun tipo di prestazione, poiché per i servizi non è nessuno e, non facendo parte di nessuna categoria sociale, non può ricevere quel pacchetto di misure pensato per lui. Un'impostazione di lavoro basata su una logica di tipo razionalistico non può, però, essere utilizzata all'interno di un lavoro, come quello sociale, che di razionale non ha nulla, e in cui rischio e incertezza sono all'ordine del giorno. Purtroppo e per fortuna i problemi sociali, a differenza di quelli sanitari, non si risolvono attraverso una semplice valutazione diagnostica, seguita dalla messa in atto di una prestazione in grado di 'guarire' il problema identificato. Le variabili in gioco sono molteplici e non si possono incasellare all'interno di procedure pre-determinate; è questa la caratteristica specifica del lavoro sociale, che comporta un'indeterminatezza, la quale permette esiti impreveduti. Sembra necessario, allora, ripensare i servizi sociali, al fine creare un'impostazione di lavoro più aperta e flessibile, più coerente con le loro specificità.

1.6 Una nuova iniziativa legislativa: la legge 328/2000

Agli albori della legge quadro di riforma dell'assistenza, ci troviamo di fronte ad uno scenario completamente mutato. Al soggetto pubblico si affiancano tutta una serie di attori, legati al

mondo del privato o del privato sociale, che diventano, anch'essi, erogatori di welfare. Il pubblico, da solo, non è più in grado di rispondere alle richieste di aiuto, che arrivano sempre più numerose ai servizi; situazione appesantita anche dai continui tagli alla spesa sociale effettuati negli ultimi anni. Altri soggetti assumono un'importanza crescente, esternamente all'area pubblica, sia nel mondo profit, sia nel mondo del Terzo Settore, andando a creare un sistema di welfare denominato '*welfare mix*'. Anche la società civile si attiva per rispondere alle problematiche e ai malesseri sociali, in quanto detentrica di risorse preziose per la comunità; è così che nascono associazioni di volontariato, gruppi di auto-mutuo aiuto che in modo sempre più strutturato prestano il proprio servizio, diventando dei veri e propri attori di welfare. Inizia, quindi, a manifestarsi l'esigenza di coordinare tali iniziative, di integrarle tra loro. E' questa, in parte, la prerogativa della legge 328 del 2000.

Quest'ultima si propone di realizzare un sistema integrato di interventi e servizi, laddove per 'integrato' si intende un sistema composto da servizi erogati da enti pubblici e privati, che tiene insieme interventi di tipo sociale e sanitario, a partire dall'idea che ciascuna persona debba essere considerata in senso olistico.

La norma definisce e promuove un particolare modello di welfare, coerente con le problematiche e i bisogni sociali emergenti e che ha l'obiettivo di garantire a tutti i cittadini le condizioni per l'esigibilità dei propri diritti di cittadinanza. Tale modello si basa su un principio chiave, quello della *solidarietà e sussidiarietà orizzontale*; cosa comporta tale principio? Il riconoscimento dell'importanza della partecipazione e del coinvolgimento di tutti i soggetti sociali. Gli interventi, i servizi, le azioni di contrasto alle problematiche sociali, quindi, possono essere realizzati da soggetti pubblici e privati, istituzionali e non, in un'ottica di integrazione e di responsabilizzazione della cittadinanza. Il vecchio principio della titolarità esclusiva dell'ente pubblico decade, lasciando spazio ad una titolarità integrata e condivisa con il territorio. Dal welfare state, in definitiva, si passa ad un welfare mix, attraverso il quale valorizzare le risorse provenienti da più parti sociali, considerate come un valore aggiunto per la realizzazione di un sistema realmente vicino alle esigenze e ai bisogni del territorio. In altre parole, al posto di processi di government si attivano processi di governance, in cui il pubblico è chiamato a svolgere un ruolo diverso: un ruolo di regia, di coordinamento e di facilitazione.

Oltre a ciò, la legge risponde ad un'ulteriore esigenza. Sappiamo che nel tempo si sono sviluppati modelli di gestione dei servizi sociali, a livello regionale, molto diversificati tra loro; non si tratta di costituire un modello di welfare unitario e uniforme a livello nazionale, ma piuttosto di ricercare e definire livelli minimi di assistenza, comuni a tutte le Regioni, che permettano di assicurare ai cittadini il diritto costituzionale all'assistenza. I livelli minimi sono definiti all'interno dell'art. 22 della suddetta norma e possono essere erogati sotto forma di beni e servizi, "secondo le caratteristiche ed i requisiti fissati dalla pianificazione nazionale, regionale e zonale". Questa frase ci anticipa il secondo elemento chiave della normativa: la rappresentazione degli interventi sociali come delle azioni che richiedono una certa progettazione, pianificazione, seguita da una valutazione degli stessi sulla base degli esiti ottenuti. Da qui la previsione di una necessaria pianificazione nazionale e locale, attraverso la quale stabilire le priorità di intervento e le modalità di organizzazione dei servizi. Gli strumenti previsti dalla legge sono due: il Piano nazionale degli interventi sociali e il Piano di zona, per quanto riguarda l'ambito locale. La novità e il punto di forza di questa disposizione sta nel considerare il Piano di zona come uno strumento che deve essere predisposto in collaborazione non solo con l'Azienda Sanitaria Locale ma con tutti i soggetti della comunità locale, al fine di creare un documento realmente condiviso, in grado di rappresentare le istanze di tutti e di realizzare, attraverso un impegno comune, il benessere della comunità.

Nonostante la legge 328 possa essere considerata come una normativa innovativa e importante per quanto riguarda le politiche sociali, possiamo affermare che essa non sempre ha avuto gli esiti sperati, a causa di differenti motivi. In primo luogo citiamo la Riforma del Titolo V della Costituzione, avvenuta nel 2001, la quale ha attribuito alle Regioni la potestà legislativa primaria in materia socio-assistenziale, legittimando scelte e azioni differenti a livello regionale. Dopo alcuni anni dall'approvazione della Legge Quadro, ogni Regione ha predisposto una legge di riordino delle politiche sociali, riprendendo la legge 328 attraverso l'utilizzo di interpretazioni e definizioni differenti, le quali hanno avuto di conseguenza ricadute operative diverse, spesso coerenti con i modelli di welfare già praticati nel territorio o con la visione delle componenti partitiche presenti nel governo locale. Se la legge 328, quindi, doveva servire anche ad appiattire le differenze a livello regionale, ciò non è avvenuto; anzi queste sono state confermate ed incentivate. Ma è attraverso una riflessione sull'andamento del Piano di Zona che possiamo comprendere

appieno le ricadute della normativa sul territorio; siamo riusciti ad utilizzarlo come reale strumento di partecipazione e inclusione delle singole realtà locali? Siamo riusciti a coglierne tutta la sua portata innovativa e trasformativa? La risposta è in parte negativa. Tenendo conto delle accentuate differenze a livello territoriale, in alcuni casi il Piano di Zona è stato realmente utilizzato per investire sul cambiamento, per modificare in toto il modo di fare politica, di programmare gli interventi locali; in altri casi il Piano di zona è stato considerato come un adempimento a cui ciascun territorio doveva sottostare, come un obbligo a cui dover rispondere; in altri casi ancora, da tavoli in cui concertare insieme la programmazione dei servizi locali, i Piani di zona sono diventati tavoli attraverso cui accaparrarsi le risorse finanziarie disponibili. Insomma, dovevano essere degli strumenti attraverso i quali migliorare e migliorarsi e sono diventati degli strumenti attraverso i quali rilevare ciò che non va: i giochi di potere, gli interessi e la difficile attuazione di una reale partecipazione di tutti i soggetti coinvolti, partecipazione che spesso risulta essere 'di facciata'.

Non dobbiamo dimenticare però la portata innovativa della legge, che ancora oggi può essere utilizzata per apportare cambiamento nelle organizzazioni, per stimolare nuovi modi di agire nel sociale e che infine serve a ricordarci la direzione che dobbiamo dare alle nostre pratiche di lavoro.

1.7 La crisi attuale

Intorno al 2008 veniamo investiti anche noi dalla così detta 'crisi': una crisi economica che ha ricadute sempre più estese, a causa delle interconnessioni a livello mondiale create dalla globalizzazione.

Nei paesi occidentali, moderni, quali l'Italia, la crisi comporta una perdita di certezze, una rottura dell'ordine sociale fino ad ora esistente. Quello che prima davamo per scontato: avere una casa, un lavoro, una famiglia, non lo è più e queste perdite non riguardano solo gli strati sociali più bassi, ma anche quella parte di popolazione che si è sempre definita benestante. Se fino a qualche anno fa il cammino che avevamo davanti era chiaro e nitido, oggi è sempre più sfumato e spesso ci costringe a deviazioni e cambi di direzione. Dobbiamo imparare a essere flessibili: una caratteristica, quella della flessibilità, richiesta anche negli

ambientanti di lavoro, per aumentare la produttività e il guadagno dell'azienda, a scapito dei diritti dei lavoratori.

La dimensione economica assume, quindi, sempre più importanza all'interno della società, fino a diventare il metro di misura attraverso cui valutare ciò che ci circonda. Così come i diritti dei lavoratori possono essere messi in secondo piano per aumentare la produttività dell'azienda, anche lo Stato, l'Ente pubblico e i servizi che esso offre in termini di welfare, possono diventare, da enti promotori del benessere collettivo, apparati inefficienti, considerati un freno per lo sviluppo economico del paese. Si parla della necessità di limitare ulteriormente la spesa pubblica, di diminuire le risorse disponibili per le fasce svantaggiate, insomma di comprimere la spesa in campo sociale, proprio quando le situazioni di bisogno e di disagio si fanno più numerose. Ne risentono i servizi pubblici, sociali e socio-sanitari ed in particolare gli operatori, che devono, allo stesso tempo, rispondere al malcontento sempre più diffuso ed aderire agli imperativi economici dettati dalla propria organizzazione. La produttività, l'efficienza vengono messe al centro: è questa la prerogativa dei modelli aziendali, adottati anche dagli enti pubblici e orientati ad una maggiore razionalizzazione degli interventi. Tale processo non è però privo di conseguenze: la componente relazionale, infatti, rischia di perdere importanza e l'attenzione degli operatori sembra focalizzarsi sulla necessità di conformarsi a procedure e protocolli. Ci si concentra su aspetti burocratici e organizzativi, dimenticando che il lavoro sociale è essenzialmente un lavoro relazionale e che, in quanto tale, richiede un investimento nella relazione con l'utenza. Solo se si innesca una relazione di fiducia, infatti, si può cominciare a lavorare insieme per ottenere esiti nuovi, per vedere con occhi diversi una situazione che prima sembrava senza vie d'uscita. Chi lavora da solo non può definirsi un operatore sociale, ma piuttosto un funzionario, un impiegato: lavorare insieme, creando legami e connessioni tra soggetti diversi, è la base da cui partire, o meglio da cui ri-partire per tornare a fare lavoro sociale, nel senso più vero del termine.

1.8 Per concludere...

La scarsa attenzione nei confronti delle politiche sociali, la crisi economica e la scelta dello Stato di contrarre le risorse in questo settore, lo smantellamento del sistema di Welfare e la

conseguente perdita di servizi pubblici importanti, pone alla professione una serie di questioni, a cui essa deve cercare di rispondere, ritrovando così il senso della propria azione: un'azione importante per la collettività, che non può essere limitata, poiché ha a che fare con la tutela dei nostri diritti soggettivi. Le condizioni di lavoro critiche possono divenire, in questo contesto, un'opportunità per chiedersi come e in che direzione il Servizio Sociale deve muoversi tra le tante opzioni possibili. La crisi che sta investendo gli operatori sociali e il mondo dei servizi non deve essere affrontata con rassegnazione e vittimismo, ma come un'occasione per riflettere su sé stessi, per far luce su ciò che funziona e su ciò che invece deve essere modificato. Il Servizio Sociale può uscirne più forte di prima; più consapevole dei propri limiti, ma anche delle proprie potenzialità e competenze specifiche. Le difficoltà che affrontano ogni giorno gli operatori sociali possono fungere da stimolo per ricollocarsi in un mondo che non è più quello del secolo scorso e che necessita di determinati accorgimenti; c'è bisogno di rinnovamento, di un nuovo modo di fare politica sociale, attraverso un'azione basata su un'ottica preventiva e arricchita dalla collaborazione di tutti i soggetti che vivono il territorio.

A livello locale si tentano alcuni passi in avanti, laddove vi sono operatori sociali che hanno ancora voglia di mettersi in gioco, di andare oltre i propri confini, sperimentando nuovi ruoli e diverse prospettive di azione. Ed è sulla capacità dei singoli e sulla loro voglia di cambiare le cose che dobbiamo e possiamo fare riferimento. In attesa che anche in ambito nazionale e istituzionale si inizi a riflettere sul futuro dei servizi e a riformulare il sistema di interventi e prestazioni attualmente in uso, nei singoli territori, ci si mette alla prova, si tentano nuove modalità di intervento, si portano avanti riflessioni importanti in grado di innescare alcuni cambiamenti. Come afferma Franca Olivetti Manukian all'interno del suo libro 'Oltre la crisi', "accanto a tutti quelli che stanno cercando di affrontare le difficoltà della nostra vita collettiva, gli operatori dei Servizi socio-sanitari, socio-educativi, socio-assistenziali possono avere un ruolo particolarmente significativo proprio perché possono essere una presenza attiva nei micro contesti quotidiani, quelli che possiamo riconoscere e su cui e in cui possiamo agire verificando gli esiti, fermarci sugli errori per capire e muoverci con

accresciuta intelligenza. E' possibile per loro ritrovare e valorizzare nella confusione e nelle contraddizioni dei fili da ricomporre con arte, in un'appassionata ricerca di senso”⁴.

⁴ Franca Olivetti Manoukian, *“Oltre la crisi. Cambiamenti possibili nei servizi sociosanitari”*, Guerini e associati, Milano, 2015, pag. 65.

CAPITOLO 2

IL LABORATORIO CITTADINI ACCOGLIENTI 2016: LA STRATEGIA DELL'ALKEKENGI

Il secondo capitolo della mia tesi ho deciso di dedicarlo alla narrazione di un *case study* (caso studio), riguardante un laboratorio, un percorso di riflessione a cui ho partecipato come ricercatrice e che ha coinvolto diversi attori del welfare (del pubblico e del privato sociale), come anche cittadini, attorno al tema dell'accoglienza familiare. Ho scelto di concentrare la mia attenzione su questa esperienza perché, anche se si rivolge ad una tematica ben precisa, ossia la protezione e accoglienza dei minori allontanati dalla propria famiglia, penso possa fungere da stimolo per ripensare il mondo dei servizi e l'azione degli operatori, in un contesto, come quello di oggi, caratterizzato da una forte complessità. Il cambiamento, infatti, si sviluppa anche a partire dalle esperienze sperimentate a livello locale, come quella che sto per presentare, le quali si sviluppano a partire dalla presenza di cittadini e operatori attivi, che si pongono delle domande e cercano di percorrere sentieri nuovi.

All'interno della mia tesi proverò a suggerire, allacciandomi al laboratorio, alcune possibili direzioni che il Servizio Sociale può seguire per innescare al suo interno un processo di cambiamento; due sono le parole chiave che nel corso della tesi andremo ad approfondire e che rappresentano in parte questo processo:

- la prima è *sconfinare*⁵, ossia uscire dai luoghi di lavoro tradizionali per esplorare ambienti poco strutturati, in cui incontrare veramente l'Altro;
- la seconda è *ri-connettersi*, che significa ricostruire dei legami che nel corso tempo si sono spezzati, fare rete con i diversi attori del welfare, includendo allo stesso tempo anche i cittadini, i beneficiari degli interventi, poiché anche essi devono poter partecipare, apportando il proprio contributo: un contributo prezioso, che spesso

⁵ Questo concetto lo ritroviamo all'interno del lavoro di Mauro Ferrari, in particolare mi riferisco a due articoli, quali: *Pratiche di sconfinamento nel servizio sociale* in *Welfare Oggi*, n. 1/2013 e *Trasgredire le regole per un welfare migliore*, in *Welfare Oggi* n. 3/2013.

non viene ascoltato, ma che è necessario al fine di ricomporre il puzzle con i pezzi di tutti.

Il laboratorio oggetto della mia tesi, ossia il Laboratorio Cittadini Accoglienti, promosso da un attore del privato sociale, si basa su questi concetti. L'intento è quello di far sperimentare agli operatori un modus operandi che non sempre è possibile utilizzare nella quotidianità. L'ascolto e la partecipazione degli utenti, o meglio dei destinatari delle nostre azioni, il confronto in luoghi poco strutturati, attraverso una relazione il più possibile alla pari ed infine il fare rete con tutti i soggetti, anche quelli che solitamente non parlano tra loro, per muoversi nella stessa direzione, sono aspetti che non sempre è possibile mettere in pratica. Spesso i soggetti istituzionali devono mantenere una certa distanza e formalità nel rapporto con gli utenti, al fine di non confondere i due ruoli e di conservare una propria autorevolezza. O ancora, il poco tempo a disposizione e l'urgenza di avviare l'intervento, rendono più difficile lavorare in rete, preferendo a questa modalità di azione una modalità più semplice e veloce, basata sull'intervento di un singolo operatore o Servizio. Il Laboratorio Cittadini Accoglienti diventa, in questo contesto, un'occasione per prendersi del tempo e sperimentare prospettive di azione innovative, che non sempre riescono a trovare spazio in una dimensione lavorativa già sovraccarica di problemi. E' grazie ad alcune esperienze pilota come questa che è possibile conoscere ed approfondire determinate metodologie, le quali possono arricchire la nostra quotidianità e la nostra professionalità di nuovi contributi.

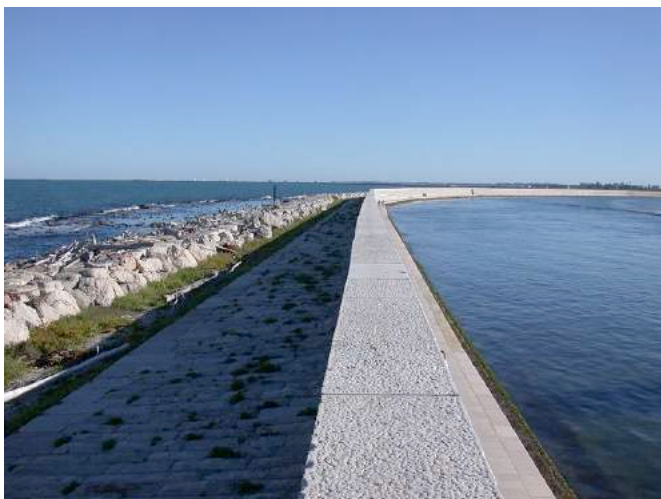
2.1 Laboratorio Cittadini Accoglienti: una breve presentazione

Il Laboratorio Cittadini Accoglienti non nasce nel 2016, ma alcuni anni prima; le sue radici affondano nel lontano 2012: anno in cui sono partite le prime sperimentazioni.

Il Laboratorio nasce da un'idea del Gruppo Reti Famiglie Aperte del C.N.C.A. Veneto⁶: un'idea basata sulla volontà di avviare una riflessione e una discussione tra le tante persone

⁶ In questa nota spiegherò brevemente che cos'è il CNCA, mentre per la presentazione del Gruppo Reti Famiglie Aperte rimando al prossimo paragrafo. Il Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza (CNCA) è un'Associazione di promozione sociale organizzata in 17 federazioni regionali a cui aderiscono circa 250 organizzazioni presenti in quasi tutte le regioni d'Italia, tra cooperative sociali, associazioni di volontariato ed enti religiosi. E' presente in tutti i settori del disagio e dell'emarginazione con l'intento di promuovere diritti di cittadinanza e benessere sociale. La Federazione nasce agli inizi degli anni '80 ed ha

e famiglie che si occupano di accoglienza. Alla base di ciò, vi è la convinzione che il confronto ed il dialogo con altri soggetti possa essere un'occasione di arricchimento reciproco, un modo per porsi insieme delle domande e provare insieme a trovare delle risposte, per imparare gli uni dagli altri, accettando di contagiarsi e di contaminarsi.



Per fare ciò è stato necessario, prima di tutto, individuare un luogo adatto in cui potersi incontrare. Fin da subito, l'isola di Cà Roman è sembrata essere il posto ideale: situata nel territorio veneziano, nella striscia di terra tra Chioggia e Pellestrina, è infatti un luogo fuori dal tempo, stretto tra mare e laguna,

lontano dalle frenesie e dalle 'urgenze' della vita quotidiana. Così nel settembre 2012 è iniziata quest'avventura, durata tre giorni; nonostante le fatiche essa è proseguita fino al 2016, divenendo un appuntamento fisso per chi si occupa di accoglienza.

2.2 Una piccola premessa: chi è il Gruppo Reti Famiglie Aperte del C.N.C.A. Veneto

Il Gruppo Reti Famiglie Aperte è un attore del privato sociale appartenente alla rete del C.N.C.A. Questa Federazione o Coordinamento di associazioni è organizzata, infatti, per gruppi tematici, attivi sia a livello nazionale che a livello regionale. Per quanto riguarda l'area del Veneto, tra questi vi è, appunto, il Gruppo Reti famiglie Aperte (che è un sottogruppo del Gruppo Infanzia Adolescenza e famiglie). Esso è composto da sei membri, i quali rappresentano sei realtà sociali del Veneto: Mattia de Bei, nel ruolo di coordinatore del gruppo e di Presidente dell'Associazione Muraless (Chioggia), Luciana Fontana,

come sua principale finalità quella di elaborare le posizioni che le organizzazioni aderenti esprimono in sede di dibattito nazionale e locale, sia sugli indirizzi politici, economici e sociali delle istituzioni e degli altri soggetti della comunità, sia sugli aspetti tecnici relativi alle politiche sociali e ai diversi settori di intervento. L'orizzonte di riferimento di tale riflessione è la costruzione di 'comunità accoglienti', capaci di accompagnare, condividere, sostenere la vita delle persone, in particolare di quelle che più faticano. A tal fine la Federazione promuove documenti e prese di posizione pubbliche. Inoltre il CNCA elabora e attua progetti ad alto contenuto sperimentale con l'obiettivo di individuare modelli di intervento e buone prassi da diffondere nel proprio tessuto associativo e nella comunità più ampia (dal sito del CNCA: www.cnca.it).

Presidente dell'Associazione Rete Famiglie Aperte di Vicenza, Davide Toniolo, Presidente dell'Associazione "Il sogno di Lele" di Valdagno, Alice Belotti, operatrice all'interno dell'Associazione "La casa sull'albero" a Bassano del Grappa ed infine Luigi Nardelli, che insieme a Silvia Rizzato, rappresenta l'Associazione Maranathà di Cittadella.

Tutti i soggetti appartenenti a questo gruppo, anche se fanno parte di contesti differenti, possiedono una caratteristica comune, ossia fanno parte di associazioni che lavorano con le reti di famiglie. Per reti di famiglie si intendono gruppi di persone accomunati dal desiderio di sperimentare esperienze di accoglienza familiare.

La prima domanda che sorge spontanea è: perché creare una rete di famiglie? Che differenza c'è tra fare accoglienza singolarmente e fare accoglienza in rete? Si potrebbe rispondere così: "La rete è il tentativo di arricchire di valenza comunitaria la scelta all'accoglienza, che rimane in ogni caso una scelta individuale, specifica della singola famiglia, trasformandola in scelta condivisa con altre famiglie, che la sentono in qualche modo anche come propria⁷". Costituire una rete permette alle famiglie di sperimentare una vicinanza ed un sostegno reciproco, alla pari, ed allo stesso tempo permette loro di usufruire dell'aiuto e del sostegno di personale esperto, in grado di affiancarle nei momenti di difficoltà. In una parola: far parte di una rete significa non essere mai soli, fare accoglienza non come singoli ma come gruppo, che, in quanto tale, è espressione di determinati valori, principi, modalità operative, comuni a tutti coloro che ne fanno parte. Questo significa alleggerire il singolo dal senso di responsabilità che inevitabilmente accompagna il suo agire quotidiano, poiché qualsiasi decisione, qualsiasi scelta viene presa insieme, condividendola con una rete. Essa, dunque, laddove c'è, è una risorsa preziosa: tra i suoi compiti vi è quello di offrire alle famiglie un percorso di formazione permanente, in grado di prepararle ad affrontare una scelta di vita non sempre facile e priva di insidie, ma vi è anche quello di aiutare le famiglie a dialogare e ad entrare in relazione con i Servizi, spesso percepiti come 'distanti' dai cittadini. Un ulteriore elemento chiave è il lavoro con il territorio, con la comunità locale: un lavoro di sensibilizzazione che mira a raccontare l'accoglienza come una scelta di cittadinanza attiva, come un tentativo di prendersi a cuore ciò che ci riguarda, senza aspettare che lo faccia qualcun altro. Qualcuno ha detto che per crescere un bambino ci vuole un intero villaggio, un'intera città; l'obiettivo è allora anche

⁷ Claudio Figini e Luigi Piccoli, *"L'insostenibile leggerezza dell'accoglienza familiare? Le reti di famiglie del CNCA all'interno dei territori"*.

quello di costruire città accoglienti, in grado di 'fare spazio', di accogliere i soggetti emarginati, soli, con difficoltà di inserimento, per farli sentire 'a casa'.

Un'attività di questo tipo però non è da considerarsi esclusivamente come un'attività di volontariato, ma come un'attività che necessita di determinati riconoscimenti, poiché interviene in una sfera di azione che si interseca con quella del pubblico. La rete diventa, quindi, a tutti gli effetti, partner dell'ente locale nel rispondere ai bisogni e alle problematiche del territorio. Ma attenzione: essere partner non significa sostituirsi all'Ente pubblico, in questo caso ai servizi, ma agire in interazione con esso, avviando forme di integrazione e di collaborazione, al fine di migliorare l'efficacia degli interventi nei confronti di minori e famiglie in difficoltà. La rete si pone, in definitiva, come interlocutore, come intermediario tra le famiglie fragili, i servizi e le famiglie che sperimentano accoglienza, facilitando le relazioni e le interazioni reciproche.

2.3 Il mio ruolo all'interno del progetto

Il mio compito all'interno del progetto consiste nel seguire, con un occhio esterno, l'andamento del percorso, elaborando ed analizzando i diversi passaggi che lo contraddistinguono, attraverso una chiave di lettura teorica ed esperienziale. L'obiettivo è di arrivare ad una sintesi, arricchita dal contributo di chi, rimanendo fuori, è più in grado di dare vita a pensieri e considerazioni obiettive e distaccate.

Potrei, quindi, definirmi un'osservatrice esterna, anche se allo stesso tempo sono a tutti gli effetti parte del gruppo di lavoro. Relativamente all'area di Chioggia, infatti, sono Socia, e quest'anno anche Segretaria, dell'Associazione Muraless, la quale fa parte del Gruppo Reti Famiglie Aperte del C.N.C.A. Veneto, grazie alla presenza all'interno del gruppo del Presidente dell'Associazione, Mattia dei Bei. Mi occupo, dunque, a livello associativo, degli stessi temi affrontati dal Gruppo Reti, anche se non faccio parte, personalmente, di tale gruppo. Dati i presupposti, il modello etnografico mi sembra il più adatto a descrivere il ruolo ricoperto nel corso della ricerca: un modello che tiene insieme due differenti posizionamenti, il dentro ed il fuori e che considera il ricercatore come una figura che deve allo stesso tempo entrare nel vivo delle situazioni, ma anche rimanerne fuori, assumendo un punto di vista distaccato ed esterno. Un metodo di ricerca relazionale e riflessivo, che si

nutre delle relazioni tra il ricercatore ed il resto del gruppo, evolvendosi e modificandosi continuamente. Allo stesso tempo esso permette di trasformare e plasmare la realtà che ci circonda, stimolando riflessioni che vanno a toccare lo stesso ricercatore, modificando i suoi confini identitari e professionali, ma che coinvolgono anche la realtà sociale esterna, ossia l'ambiente che, attraverso la ricerca, si vuole cercare di analizzare. Riflessioni che, secondo quest'approccio, non devono rimanere di proprietà del ricercatore, ma si auspica possano essere restituite ai propri interlocutori, affinché anch'essi possano trarne alcuni vantaggi (Ferrari-Caring research). Afferma Ferrari all'interno del testo 'Ricercazione, innovazione sociale, sviluppo locale': "Come possono essere lasciati fuori dal resoconto finale (il resoconto dei resoconti) coloro che relazionalmente hanno contribuito alla sua generazione; che ne hanno ispirato la trama, corretto il tragitto (certo, talvolta anche ostacolato il cammino)? Com'è possibile insomma sottrarsi ad una chiusura del cerchio, o meglio ancora ad una tappa ineludibile di quel percorso a spirale che è il percorso di una ricerca?"⁸ In quest'ottica abbiamo a che fare con un metodo di ricerca opposto rispetto a quello che Ferrari descrive attraverso l'utilizzo di tre parole: 'vado, studio e porto via'. Quest'ultimo approccio considera la ricerca come uno strumento esclusivo del ricercatore, che non trasmette nulla ai protagonisti, nonché collaboratori della ricerca. Un approccio non generativo, a mio parere inadatto per leggere fenomeni e dinamiche sociali caratterizzate da una forte dimensione relazionale.

Ritornando al ruolo ricoperto all'interno del progetto, mi sembra corretto definirlo come un ruolo 'ibrido', poliedrico, in quanto situato tra il dentro ed il fuori. Un ruolo difficile da ricoprire e da mantenere nel corso del tempo, che mi ha costretto più volte a prendere le distanze dal Gruppo, in quanto troppo coinvolta emotivamente, ma che mi ha permesso di conoscere più a fondo e di sperimentare l'attività del ricercatore.

2.4 Le edizioni passate

Il Laboratorio Cittadini Accoglienti, nel corso degli anni, ha trattato differenti tematiche.

⁸ Mauro Ferrari, "Caring research. Ricerca etnografica, ricercazione e cogenerazione di riflessività. Appunti per una ricerca sostenibile", in Everardo Minardi e Nico Bartoletto (a cura di), "Ricercazione, innovazione sociale, sviluppo locale", FrancoAngeli, 2015, p. 67.

Nel 2012, durante la prima edizione, è stato affrontato il tema della *Felicità*, immaginando quali percorsi potevano accompagnare i desideri e le domande di ciascuno dei partecipanti nel vivere l'esperienza dell'accoglienza in maniera collettiva dentro le reti e i territori. Alcuni esperti presenti nei tre giorni dell'evento hanno guidato l'incontro e lanciato delle suggestioni, raccolte poi nel volume Quaderno n. 1 - I percorsi della felicità (Comunità Edizioni).

L'anno successivo, a settembre del 2013, riconfermando la proposta della tre giorni di Cà Roman è stato costruito, con una rete allargata di soggetti veneti, il convegno dal titolo "*La forza generativa delle reti di famiglie*", realizzato a Venezia in collaborazione con l'Università Cà Foscari. Nelle successive giornate presso l'oasi si è sperimentata per la prima volta la metodologia dell'Open Space Technology (OST) per un confronto partecipato su come le reti di famiglie possono essere oggi forza generativa.

Nel 2014 questa metodologia ha accompagnato un percorso fortemente partecipativo che ha dato vita a quattro incontri in quattro territori del Veneto attorno alla domanda: *Accoglienza, scelta individuale o azione sociale?*

Al termine di questo percorso, nel settembre 2014, si è dato il via alla terza edizione dell'evento di Cà Roman: più di 200 persone, 60 famiglie e ragazzi, operatori e famiglie affidatarie in rappresentanza di più di 15 realtà di reti di famiglie, cooperative sociali e associazioni. Per la prima volta anche referenti dei Servizi Pubblici. L'edizione 2014 è partita con un seminario organizzato dal C.N.C.A. del Veneto insieme all'Università di Padova sul tema dell'ascolto e della partecipazione dei ragazzi. *Dal nostro punto di vista* il titolo del convegno, protagonisti proprio loro, una ventina di ragazzi provenienti da varie parti d'Italia, preparati e capaci di raccontare le proprie storie e di interloquire con una platea di operatori del pubblico, delle comunità e con le famiglie affidatarie.

Dopo il convegno, nell'oasi è stata avviata la tre giorni intitolata *Percorsi Alternativi*. Ancora l'ascolto come filo conduttore dei lavori; a partire dall'ascolto di quanto i ragazzi, i figli naturali e i ragazzi accolti, coinvolti in un laboratorio preparato ad hoc per loro, hanno valutato di dire ai grandi.

2.5 Alcune parole chiave

Partecipazione - Ascolto

Il Laboratorio, come abbiamo più volte ribadito, ha l'obiettivo di avviare un confronto ed uno scambio reciproco tra i partecipanti, attorno al tema dell'accoglienza familiare; questi sono aumentati progressivamente nel corso degli anni, rendendo il dialogo sempre più complesso, ma anche più ricco ed acceso. Non vi sono più, infatti, solamente famiglie affidatarie, operatori ed educatori delle Comunità di accoglienza, ma partecipano al Laboratorio anche operatori dei Servizi Pubblici, ragazzi che stanno vivendo o hanno già vissuto esperienze di accoglienza in Comunità o in famiglia, e quest'anno anche genitori, nuclei familiari che hanno sperimentato l'allontanamento dei propri figli. E' facile riflettere all'interno della stessa comunità di pratica⁹, o tra comunità di pratica che condividono la stessa linea di pensiero; risulta più difficile comunicare quando esse sono tra loro distanti, differenti, a volte incompatibili (basta pensare al rapporto tra Assistenti Sociali e famiglie naturali, spesso basato sull'incomprensione e su sentimenti di rabbia e di sfiducia). Il Laboratorio Cittadini Accoglienti vuole essere un luogo, un'occasione per fare rete e coinvolgere all'interno del gruppo tutti i soggetti, anche quelli che solitamente vengono emarginati, esclusi, considerati semplicemente come destinatari di servizi ed interventi. Durante il Laboratorio tutti diventano protagonisti; non si parla più di utenti ma di partecipanti al percorso, che, in quanto tali, hanno diritto ad esprimere la propria opinione e a partecipare ai tavoli di lavoro, così come tutti gli altri. D'altronde, chi più di loro, che sono i diretti interessati, sa cosa vuol dire vivere sulla propria pelle determinate situazioni? Il Laboratorio è un'opportunità per ascoltare con attenzione punti di vista diversi dai propri, nella convinzione che tutti possiedono molteplici risorse e potenzialità e che solamente insieme è possibile rispondere ai bisogni dell'altro in maniera esaustiva. Ascolto e partecipazione mi sembrano allora dei concetti importanti e rappresentativi di questo percorso, soprattutto se pensiamo alla tendenza attuale di ogni ente, di ogni servizio a lavorare solo per sé, dimenticandosi che la propria azione si interseca con quella degli altri e che è necessario, quindi, coordinare gli interventi, unirli tra loro, affinché siano in grado di rispondere allo stesso obiettivo. Esiste un'esigenza di *ri-connessione*, causata, in parte,

⁹ Con questo termine, a cui farò riferimento più volte nel corso della tesi, mi riferisco al lavoro di Wenger E., *Comunità di pratica*, Milano, Raffaello Cortina, 2006.

dall'aumento della complessità e della specificità degli interventi, dalle continue tensioni tra comunità di pratica contrapposte, dovute a loro volta ad incomprensioni, aspettative non corrisposte, sovrapposizioni di ruoli. In tale contesto, dovrebbe essere l'ente pubblico ad assumersi il compito di ricucire questi rapporti, ma il pubblico, si sa, è con l'acqua alla gola. I soldi pubblici a disposizione per la spesa sociale sono sempre meno: si tagliano servizi, personale, risorse e strumenti importanti per il proprio lavoro. Gli operatori si ritrovano a lavorare nell'emergenza, ad essere perennemente sopraffatti dai problemi, così da non avere il tempo per 'mettere pensiero' all'interno delle proprie azioni. E' il privato sociale, in questo caso, ad entrare in gioco per rispondere al bisogno urgente di una ri-connessione tra i tanti attori co-esistenti; il Gruppo Reti Famiglie Aperte si fa promotore di questa iniziativa, invitando, per uno scambio ed un confronto reciproco, tutti i soggetti che oggi più che mai è necessario riunire, attraverso i valori dell'ascolto e della partecipazione, nella convinzione che ricucire tutti i tasselli sia ormai una scelta necessaria, al fine di incrementare le risorse del gruppo e realizzare un progetto in rete, più ricco e completo poiché pensato da più persone.

Contaminazione – Sconfinamento

Fare gruppo per riflettere insieme significa contaminarsi, mettersi in discussione a partire dal confronto con l'Altro diverso da noi. Significa uscire dai propri ruoli abituali per incontrarci in quanto 'persone', al di là delle classiche categorizzazioni. Significa uscire dalle prassi e dai luoghi di incontro abituali ed accettare di mettersi attorno ad un tavolo in una posizione simmetrica rispetto agli altri, utilizzando come unica regola quella dell'ascolto e della comprensione reciproca; accettare di incontrarsi in un luogo poco strutturato come può essere quello di Cà Roman, lontano dalla sicurezza dei propri uffici e dei propri ambienti di lavoro.

E' in tali contesti che credo possa nascere qualcosa di inaspettato e in cui possiamo instaurare relazioni autentiche, attraverso cui mostrare aspetti di noi stessi che nelle relazioni lavorative non possono emergere.

La proposta del Gruppo Reti Famiglie Aperte non è una semplice proposta formativa. Si tratta di 3 giorni da trascorrere insieme, alternando momenti formativi con momenti conviviali, in cui si condivide il pranzo, la cena, la spiaggia, una serata con persone più o meno conosciute e che non sempre appartengono alle proprie reti di riferimento. C'è chi

partecipa da solo e chi con la propria famiglia, mischiando ancora di più i confini personali con quelli professionali. Così mentre gli adulti sono intenti a confrontarsi, i bambini giocano ed inevitabilmente si mescolano, interagiscono, si confondono.

Quello che si chiede agli operatori delle Comunità di accoglienza ma soprattutto dei Servizi Pubblici è di provare a *sconfinare*: una pratica che le famiglie affidatarie conoscono bene ma che è rara negli ambienti lavorativi ed in particolare all'interno dei servizi, in quanto non sempre vi è la possibilità di muoversi liberamente all'interno dei propri confini. Sconfinare significa, infatti, uscire dai confini e dai mandati istituzionali per provare a costruire qualcosa di diverso. Muoversi in territori inesplorati, all'interno dei quali la dimensione relazionale assume nuovamente un'importanza rilevante, a scapito di quella burocratico-organizzativa. Mettersi in discussione e sperimentare nuove modalità di azione, non incentrate esclusivamente sull'utente ma che abbracciano l'intero territorio, elastiche e flessibili.

Alle famiglie fragili, ai ragazzi accolti si chiede, invece, semplicemente di raccontarsi, poiché è dai loro racconti e dalle loro esperienze che è possibile migliorare il proprio lavoro, di famiglie e di operatori. A tutti si chiede di abbandonare i propri pregiudizi, stereotipi, provando per una volta a ragionare in termini più umani, accogliendo veramente l'Altro e quello che ha da dirci.

2.6 La strategia dell'Alkekengi

Il Laboratorio Cittadini Accoglienti quest'anno si intitola "La strategia dell'Alkekengi".

L'Alkekengi è una pianta perenne il cui frutto, bacca sferica di colore rosso contenente molti semi, è avvolto da un rivestimento color arancio a forma di calice.



Il Gruppo Reti ha deciso di utilizzare questa metafora, perché chiarisce più di molte parole il senso del percorso che si andrà a fare.

Come si può notare dall'immagine, l'Alkekengi possiede una delicata struttura a più facce, la quale protegge il frutto presente al suo interno. Nella nostra metafora, la bacca color arancio rappresenta la storia dei bambini e dei ragazzi in difficoltà, che in alcuni casi è stato

necessario allontanare dalla propria famiglia. La bacca si trova al centro perché il nostro punto di partenza devono essere proprio loro, i ragazzi, e l'azione di tutti deve avere come obiettivo quello di tutelarli e di proteggerli. I petali, le facce dell'Alkekengi rappresentano invece i diversi punti di vista che ruotano attorno alle loro storie: stiamo parlando degli operatori dei Servizi Pubblici, delle famiglie naturali, degli educatori delle Comunità di accoglienza, delle famiglie affidatarie e dei relativi figli biologici, ma potremmo continuare all'infinito, includendo nell'elenco molteplici soggetti, quali la scuola, la parrocchia, la squadra di calcio e così via. Ogni faccia cerca a suo modo di proteggere il frutto, permettendogli di crescere e maturare attraverso un sopporto che si affievolisce nel corso del tempo, fino a creare, attorno al frutto, una sottile struttura a rete.



Ciò è possibile, uscendo dalla metafora, solo se ognuno fa la sua parte in interazione con gli altri, andando a tessere un legame che avvolge ma non ostruisce, che protegge ma non blocca, permettendo al minore di costruirsi dei punti di riferimento importanti, che lasciano intravedere la sua vita futura.

L'obiettivo del Laboratorio è quello di mettersi in cerchio, come fa l'Alkekengi con i suoi petali, avviando uno scambio ed un confronto con tutti i soggetti, istituzionali e non, che sono disposti a mettersi in gioco; uno scambio incentrato sul minore, sulla sua storia e sul suo progetto, finalizzato a proteggerlo e a garantirgli un'esistenza il più serena possibile. La speranza è che lo scambio possa portare alla creazione di una Rete, destinata ad ampliarsi ogni giorno di più e a proteggere il bambino, il suo progetto e la sua storia.

Un confronto tra tribù

L'obiettivo è quindi quello di costruire un percorso che porti ad un confronto tra persone che ricoprono ruoli differenti all'interno della società, ossia che appartengono a differenti **tribù**. Il termine 'tribù' si riferisce al concetto più conosciuto di *comunità di pratica*, utilizzato soprattutto in ambito organizzativo e attraverso il quale intendiamo gruppi di lavoro che condividono valori, scopi, risorse, modalità di azione e identità professionali¹⁰. All'interno del Laboratorio si è preferito utilizzare il termine tribù. La frase "ci vuole un intero villaggio per crescere un bambino", infatti, non è più molto rappresentativa della realtà. Il mondo odierno non è fatto di villaggi, ma di carovane: entità in continuo movimento e trasformazione, caratterizzate da fragilità ed incertezza; pensiamo al nostro sistema di protezione sociale e ai continui mutamenti provocati dai tagli al welfare, dalle nuove regole imposte in ambito sociale, dal crescente numero di attori che si occupano dell'erogazione dei servizi e a tutte le conseguenze che questo comporta. In un contesto simile, di carovane, il termine tribù sembra essere più che mai adeguato. All'interno di un sistema di welfare in costante movimento, le diverse comunità di pratica o tribù debbono imparare ad incrociarsi, confrontarsi, scambiarsi linguaggi, usanze e saperi. Per questo motivo, il gruppo Reti Famiglie Aperte ha deciso di costruire il Laboratorio insieme alle diverse tribù, accettando il rischio di non sapere a cosa porterà tale percorso, facendo un passo alla volta ed avviando un cammino ricco di pause e di riflessioni. Per prima è stata incontrata la tribù composta dagli operatori dei servizi: una tribù con la quale il Gruppo Reti collabora quotidianamente e con cui ha imparato a comunicare, anche se a partire da linguaggi differenti. Essa ha permesso il coinvolgimento della tribù successiva, ossia quella rappresentata dalle famiglie fragili. Queste ultime infatti sono state individuate dai servizi e, insieme ad essi, sono state incontrate dal Gruppo Reti. Per ultima la tribù dei ragazzi che hanno sperimentato in prima persona l'accoglienza in famiglia o in comunità: una tribù particolare che necessita di determinati spazi e di soluzioni ad hoc; per questo il Gruppo Reti ha deciso di incontrarla da sola e di impostare lo scambio attraverso una modalità leggera, informale e basata sulla convivialità. Attraverso questi tre incontri le tribù incominciano a conoscersi e a lavorare insieme, gettando le basi del Laboratorio che si terrà a Cà Roman nel mese di settembre e che vedrà la partecipazione di tutti i soggetti fino ad ora coinvolti.

¹⁰ Mauro Ferrari, "Comunità di pratica contrapposte? Pratiche di confine e sconfinamenti di operatori sociali pubblici e privati nel lavoro di accoglienza dei minorenni", in Cittadini in Crescita, n. 3/2010.

2.7 Le tribù si presentano

La prima tribù: gli operatori dei servizi

Gli *operatori* o *operatori sociali* sono coloro che lavorano all'interno dei servizi sociali territoriali, occupandosi dell'assistenza e del recupero di soggetti disadattati e socialmente emarginati¹¹. Come si evince in molti testi relativi a questa materia, in particolare mi riferisco a “La frontiera Interna” di Mauro Ferrari, il lavoro sociale fa parte della categoria del *lavoro relazionale*, ossia quel lavoro il cui risultato o prodotto finale si genera a partire dagli scambi e dalle relazioni tra operatori ed utenti. Lo scambio che avviene tra i due soggetti è uno scambio fin dall'inizio asimmetrico: un'asimmetria di condizione o di status, che l'organizzazione e gli operatori possono contribuire ad alimentare o viceversa a ridurre. Questo, però, non significa sminuire o ridurre il valore della relazione: essa, come dicevamo, è il centro del lavoro sociale, un rischio che gli operatori sociali devono correre, necessario al fine di mettere in atto un'azione realmente trasformativa e non semplicemente routinaria. Se da un lato, quindi, “risulta sicuramente cruciale da parte dell'operatore mantenersi centrato sul proprio ruolo, sulla propria professione, quindi su un'impostazione della relazione come evento che avviene entro i confini del welfare, dall'altro serve anche una sua disponibilità a giocare la faccia, (...) a condurre la relazione verso una forma più interattiva, nella quale può trovare spazio la complessità esperienziale dell'utente e non solo alcune sue caratteristiche (redditali, abitative ecc.)”¹².

Gli operatori coinvolti in questo percorso provengono principalmente dall'area legata alla Tutela Minori, ossia a quel settore del Servizio Sociale che si occupa di garantire la protezione e tutela dei bambini e ragazzi minori di età. Il principio cardine su cui si basa quest'area di intervento, stabilito nell'art. 1 della l. 149/2001, afferma con forza il diritto del bambino a crescere all'interno della propria famiglia. Non sempre, però, quest'ultima, può essere definita un luogo adatto e sicuro per la crescita del bambino; forti problematiche familiari possono concorrere a creare una situazione pericolosa per il minore, rendendo necessario un suo allontanamento dalla famiglia. Il collocamento esterno del bambino,

¹¹ Franca Olivetti Monoukian, “*Oltre la crisi. Cambiamenti possibili nei servizi sociosanitari*”, Guerini e associati, Milano, 2015.

¹² Mauro Ferrari, “*La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*”, Academia Universa Press, 2010, pag. 193.

come afferma Paola Milani all'interno del testo "Crescere fuori famiglia", dovrebbe, però, essere considerato un mezzo e non un fine: uno strumento necessario al fine di ricreare, laddove possibile, un clima di benessere e di tranquillità all'interno della famiglia. Sono molteplici le concezioni e le prospettive sviluppatesi attorno al tema dell'allontanamento dal proprio nucleo familiare: un tema molto discusso e sul quale è forte il pregiudizio dell'opinione pubblica, la quale tende a valutare negativamente l'operato degli Assistenti Sociali, dipingendoli come coloro che 'portano via i bambini dalla propria famiglia'. Due sono le prospettive di pensiero prevalenti affermatesi negli ultimi anni (Sellenet 2011, Chapon-Crouzet 2005). La prima fa riferimento ad una concezione individualistica dell'intervento, il quale è incentrato esclusivamente sul minore: ciò comporta un'esclusione di tutti quei soggetti che in un modo o nell'altro, fanno parte della sua vita, a partire dalla propria famiglia di appartenenza. La seconda concezione si basa su una logica relazionale; il focus dell'intervento, quindi, non è più il bambino ma il suo ambiente di vita, da considerarsi come l'insieme delle relazioni per lui significative, che lo legano alla propria famiglia di origine, ma anche alla società e comunità in cui vive. E' questa la prospettiva che permette il coinvolgimento di più persone o, utilizzando il linguaggio del Laboratorio, di più tribù, al fine di creare una rete di sostegno protettiva attorno al minore.

Gli operatori dei Servizi ed il Gruppo Reti: due comunità di pratica contrapposte

Abbiamo già accennato che questa è una tribù con la quale il Gruppo Reti si relaziona frequentemente e con cui è abituato a comunicare e a collaborare al fine di raggiungere obiettivi comuni. Non dobbiamo dimenticare però che le due tribù utilizzano linguaggi completamente differenti. Possiamo parlare, a riguardo, di comunità di pratica contrapposte: definizione utilizzata da Mauro Ferrari all'interno dell'articolo pubblicato nella rivista "Cittadini in crescita" per parlare degli operatori sociali pubblici e privati nel lavoro di accoglienza dei minorenni e che, a mio parere, può essere presa in prestito per descrivere il rapporto tra le due tribù oggetto del nostro discorso.

In primo luogo è necessario sottolineare che per le Reti di famiglie e le singole famiglie affidatarie l'accoglienza è una scelta di vita che comporta un coinvolgimento personale ed emotivo 24 ore su 24, poiché si mescola continuamente con la propria vita personale e familiare; per gli operatori dei Servizi Pubblici, invece, fare lavoro sociale è prima di tutto

una scelta professionale e lavorativa che comporta il rispetto di determinati vincoli organizzativi e contrattuali e che infine si basa su una suddivisione tra tempo di lavoro e tempo di vita, al fine di proteggere il lavoratore dal rischio di burn-out. Questa è la prima, enorme differenza tra i due gruppi. Abbiamo a che fare, dunque, con due modalità di azione, per certi versi, opposte: un agire elastico e flessibile, che mescola per definizione pratiche di accoglienza e vita privata, si contrappone ad un agire rigido e strutturato, in quanto costretto al rispetto di determinate regole e tempistiche. Una rigidità che spesso è dettata dal proprio ente di appartenenza e alla quale molti operatori si ribellano, adottando pratiche di lavoro che creano numerosi 'sconfinamenti'. La diversità di fondo, comunque, rimane e genera incomprensione. Il differente investimento di forze ed energie a livello privato porta le famiglie a percepirsi come più presenti rispetto ai servizi; questi ultimi, inoltre, nello svolgere il proprio lavoro, devono rispettare determinate regole coerenti con il proprio mandato istituzionale, le quali possono divenire un ostacolo per l'azione dell'operatore. Un ulteriore limite consiste nell'elevato numero di attività che gli operatori sono chiamati a svolgere durante la loro giornata lavorativa, nonostante il poco tempo a disposizione e le poche risorse disponibili. Per questo non sempre riescono a fare tutto quello che vorrebbero e a volte sono costretti a porre in secondo piano attività meno urgenti ma non per questo meno importanti, quali ad esempio il supporto alle famiglie che praticano accoglienza.

Credo che per fare questo tipo di lavoro sociale sia necessario essere in rete, imparare a lavorare insieme, senza pensare di poter fare tutto da soli, escludendo la presenza dei servizi, e senza pretendere che l'altro diventi come noi, ma accettandolo per quello che è, nella sua diversità e nei suoi limiti. La differenza tra le due comunità di pratica deve essere riconosciuta ed accettata ma ciò non vuol dire che debba essere considerata immutabile; si possono sperimentare pratiche di avvicinamento e di contaminazione reciproca, al fine di rimescolare i ruoli di entrambi. Il Laboratorio Cittadini Accoglienti vuole essere un percorso che permette di uscire dalle classiche dicotomie, di sperimentare aspetti inediti all'interno del proprio lavoro. Così gli operatori dei servizi possono essere non solo coloro che si occupano della fase di osservazione-valutazione-invio del minore, che prendono decisioni riguardanti l'allontanamento del bambino dal proprio nucleo familiare, ma anche coloro che accompagnano, insieme alla famiglia affidataria, il minore nella sua crescita personale e nel

suo progetto di vita, ridando valore ad una dimensione relazionale troppo spesso messa da parte e lasciata ad altri.

La seconda tribù: le famiglie fragili

Per famiglie fragili intendiamo quelle famiglie che hanno sperimentato l'allontanamento dei propri figli a causa di problematiche familiari più o meno gravi.

Il Gruppo Reti ha ritenuto importante, se non necessario, includere questa tribù all'interno del Laboratorio, avviando anche con lei uno scambio ed un confronto reciproco e contribuendo così a migliorare i livelli interni di partecipazione e di coinvolgimento relativamente a coloro che possiamo definire come 'non addetti ai lavori'. Attraverso questo termine intendiamo riferirci a quelle persone che nel linguaggio tecnico vengono conosciute come 'utenti'; fanno parte di questa categoria le così dette famiglie fragili, come anche i minori allontanati dalla propria famiglia e accolti in Comunità o in famiglia affidataria/adottiva, di cui parlerò nel prossimo paragrafo. Persone a cui solitamente ci si rivolge come a dei soggetti esclusivamente passivi e bisognosi di aiuto: un atteggiamento, questo, che non permette loro di assumere un ruolo maggiormente attivo all'interno del Progetto che li riguarda in prima persona. Vi è dunque un'urgenza di inclusione, che anche il Gruppo Reti riconosce come importante, di capovolgere questa modalità di pensiero, provando a considerare le famiglie in questione come delle persone che hanno anche loro qualcosa da dirci, come un punto di vista prezioso che dobbiamo imparare ad ascoltare e a comprendere, interrompendo il giudizio nei loro confronti. Quello che ci si propone di fare attraverso questo Laboratorio è quindi, prima di tutto, ascoltare queste persone, accettandone anche la rabbia e la frustrazione, in quanto sentimenti legittimi che non si dovrebbe avere paura di affrontare.

Tutto ciò si basa sull'idea che sia importante, laddove possibile, lavorare con la famiglia d'origine del minore, coinvolgendola nell'intervento che i Servizi predispongono per tutelarla e proteggerla. Senza un progetto organico su tutta la famiglia, infatti, si rischia di non raggiungere alcun obiettivo.

Lavorare con la famiglia d'origine non è sempre facile, ma l'esperienza ci dice che è possibile. Anche la famiglia più in difficoltà nasconde infatti delle risorse inaspettate. "L'obiettivo diventa, allora, quello di accompagnare e sostenere la capacità di 'far fronte' alle difficoltà valorizzando e rafforzando il positivo, le competenze proprie e del contesto

sociale, piuttosto che lavorare a partire dalle mancanze e dalle fragilità”¹³. Questo approccio permette ai familiari di non sentirsi svalutati, poco riconosciuti, ma promuove una maggiore collaborazione di questi ultimi, poiché vengono riconosciuti come degli attori al pari degli altri, all'interno del processo che mette al centro il benessere del minore¹⁴.

La terza tribù: i ragazzi

Per concludere, presento la terza tribù incontrata dal Gruppo Reti, composta da ragazzi e ragazze adolescenti (di un'età compresa tra i 15 e i 23 anni) che hanno vissuto o stanno vivendo un'esperienza di allontanamento dal proprio nucleo familiare, per essere inseriti all'interno di Comunità educative o famiglie affidatarie. L'allontanamento dalla propria famiglia avviene quando vi sono forti problematiche nelle relazioni affettive e sociali interne al nucleo familiare, quali: maltrattamenti, problemi di dipendenza dei genitori, incapacità genitoriale ecc. Esso genera spesso nei bambini e ragazzi soggetti a questa misura un processo di esclusione sociale, il quale rende più difficoltoso intraprendere un percorso di crescita e di autonomia uguale a quello intrapreso dalla maggior parte dei propri coetanei. Alcuni ragazzi appartenenti a questa tribù hanno partecipato alla scorsa edizione di Cà Roman, la quale aveva come obiettivo principale quello di ascoltare il nucleo dei ragazzi accolti e dei figli naturali (figli di genitori affidatari), accogliendo il loro punto di vista in quanto unico e prezioso. Il Gruppo Reti, quindi, ha già iniziato ad avviare un dialogo con questa tribù, includendola all'interno del Laboratorio: quest'anno, però, a differenza della volta scorsa, i ragazzi sono invitati a partecipare ai tavoli di lavoro e a confrontarsi con tutti gli attori presenti. Se inizialmente, infatti, il gruppo aveva svolto un laboratorio a parte, presentando poi ai 'grandi' il risultato del proprio lavoro, quest'anno i ragazzi sono chiamati a svolgere lo stesso laboratorio dei 'grandi', o per lo meno gli si chiede di sperimentare lo stesso obiettivo, anche se con strumenti e metodi diversi, coerenti con l'età di appartenenza. Le due tribù quindi si trovano sullo stesso piano ed instaurano tra loro e con le altre tribù presenti una relazione biunivoca e bidirezionale.

Ma perché è così importante ascoltare il punto di vista dei ragazzi coinvolti in queste esperienze? Rifacendomi al pensiero di Valerio Belotti in “Crescere fuori famiglia”,

¹³ Documento finale del Percorso “Da Servizi educativi a percorsi educativi”, promosso dal Gruppo IAF del CNCA Veneto.

¹⁴ Ibidem

l'organizzazione dei Servizi, pubblici e privati, relativi alla tutela e protezione dei minori è cambiata molto negli ultimi anni: ciò ha portato alla nascita di politiche e pratiche di accoglienza migliori da un punto di vista qualitativo, ma sempre costruite a partire da un pensiero essenzialmente adultocentrico, ossia basato sulle conoscenze degli adulti. Questi ultimi, in nome del benessere dei bambini, hanno contribuito a sviluppare nuove pratiche di lavoro, legittime e significative, fatte, però, senza il contributo degli accolti. Il sistema di welfare, quindi, contiene al suo interno un enorme paradosso: il mancato coinvolgimento proprio di coloro a cui si rivolge il dibattito pubblico ed istituzionale in tema di accoglienza, ossia i bambini e i ragazzi coinvolti nei percorsi di protezione e tutela. Questa scelta si basa sull'idea che essi siano dei soggetti 'in formazione', incapaci di sostenere un confronto con il mondo degli adulti. “I bambini e i ragazzi vanno invece riconosciuti come attori, come soggetti dotati di una propria *agency*, anche nei contesti di cura. Con questo termine si vuole intendere la capacità, anche da parte dei soggetti più piccoli d'età, di compiere scelte circa le cose che fanno e di esprimere, con i diversi linguaggi che li caratterizzano, le proprie idee e le proprie culture”¹⁵. Il riconoscimento a questi soggetti di una propria capacità di scelta avviene in primis attraverso l'esercizio dell'ascolto, il quale rappresenta un primo e importante strumento, anche se non unico, per garantire una loro maggiore partecipazione all'interno dei percorsi di accoglienza che li riguardano in prima persona.

2.8 La prima tappa del percorso: l'incontro con gli operatori dei Servizi

L'organizzazione dell'incontro

Al fine di organizzare il primo incontro con gli operatori dei Servizi ciascun membro del Gruppo Reti ha, prima di tutto, contattato e proposto il percorso in oggetto al Servizio Sociale di riferimento del proprio territorio. Nello specifico sono stati coinvolti i seguenti territori della Regione Veneto:

- Vicenza
- Chioggia

¹⁵ “*Crescere fuori famiglia. Lo sguardo degli accolti e le implicazioni per il lavoro sociale*”, a cura di Valerio Belotti, Paola Milani, Marco Ius, Caterina Satta, Sara Serbati, Regione del Veneto, Assessorato ai Servizi Sociali, Osservatorio Regionale Politiche Sociali, 2012.

- Valdagno
- Bassano
- Cittadella
- Venezia

Per quanto riguarda i Servizi, sono stati contattati sia Servizi distrettuali, dell'ULSS, sia Servizi del Comune che hanno in carico l'ambito della Tutela Minori; la proposta è stata fatta anche al CASF (Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare). Le professionalità che hanno preso parte al percorso sono miste e vanno dallo Psicologo all'Educatore, dall'Assistente sociale al Referente del Servizio.

La familiarità esistente tra le Reti di famiglie ed i Servizi Sociali farebbe pensare ad un facile coinvolgimento di questi ultimi. I due attori, infatti, si conoscono ed hanno instaurato nel corso degli anni un dialogo ed una collaborazione spesso importanti. Non dovrebbe, dunque, essere difficile per le Reti di famiglie ottenere la partecipazione degli operatori pubblici, anche se in realtà non sempre è stato così facile. Ancora una volta la differenza tra le due comunità di pratica si fa sentire, rendendo più complicato il coinvolgimento.

Esso è ostacolato, in primo luogo, dalle rigide procedure a cui devono sottostare gli operatori pubblici, i quali, ad esempio, per partecipare al Laboratorio devono, in alcuni casi, ricevere l'approvazione da parte del Dirigente del Servizio. Questo passaggio, come molti altri, rende il procedimento più rigido e difficoltoso; spesso comporta una perdita di interesse da parte dell'operatore, il cui protagonismo si affievolisce per lasciare spazio al mero rispetto di regole e prassi da eseguire.

Abbiamo già accennato, inoltre, che gli operatori pubblici sono spesso sommersi da incombenze e che per questo motivo non hanno il tempo e lo spazio per riflettere su ciò che esula dall'emergenza. Così la proposta di partecipare al percorso in oggetto può facilmente passare in secondo piano: non per mancanza di interesse, ma per mancanza di tempo da dedicare ad iniziative di questo tipo. Ecco perché spesso è necessario rinnovare l'invito, come è importante rispondere alle domande e ai dubbi che gli operatori riportano, tranquillizzandoli e dando fiducia, consci di non avere le soluzioni a tutti i problemi e che la strada va percorsa insieme, un passo alla volta. Partire prevenuti, nella convinzione che tanto gli operatori dei Servizi non parteciperanno al Laboratorio, per mancanza di tempo, interesse e per le procedure burocratiche necessarie, non porta a nulla; anzi, complica le

cose, rendendo più difficile ottenere un risultato positivo. Spesso il contatto con i singoli operatori ha portato, invece, ad un loro forte coinvolgimento all'interno del Percorso. Il fatto di scavalcare il Dirigente e parlare direttamente con chi possiede ruoli più pratici ed operativi ci fa capire quanto spesso gli operatori siano frenati dal contesto istituzionale in cui sono inseriti, caratterizzato da una forte rigidità; ma ci fa capire anche quanto sia importante credere nelle singole persone e nella loro capacità di cambiare le cose.

Non possiamo dimenticare, infine, che il coinvolgimento dei Servizi e degli operatori dipende, in gran parte, dal rapporto creatosi con essi nel corso degli anni e dal tipo di territorio in cui si lavora. Notiamo, infatti, che in riferimento ai territori sopra elencati non tutti sono stati coinvolti appieno dal Gruppo Reti, ossia in ciascuna tappa del Laboratorio. A Bassano e Cittadella, ad esempio, ci sono state alcune difficoltà nel coinvolgere i Servizi e gli operatori, a causa di un atteggiamento di autoreferenzialità da essi manifestato, in particolare a livello dirigenziale. In generale si nota spesso all'interno dei Servizi un atteggiamento di superiorità che non aiuta a sviluppare una corretta relazione. Vi è alla base l'idea che i Servizi riescano, da soli, a soddisfare tutte le loro esigenze, senza il bisogno dell'aiuto e del confronto con gli altri. Degli enti troppo spesso chiusi all'interno dei propri uffici, non dialoganti con il territorio e con l'ambiente esterno, pronti ad erogare risorse quando ce n'è bisogno ("Vi servono famiglie? Se vi servono famiglie noi le abbiamo..."), ma non a mettersi in gioco in prima persona. Oggi più che mai, questi stessi Servizi sono chiamati a fare i conti con le proprie energie e risorse, troppo spesso limitate rispetto ai problemi e ai bisogni da affrontare. Anche all'interno dei Servizi, dunque, c'è bisogno di respirare aria nuova, di ritrovare le forze per sostenere il proprio lavoro con slancio. In un tempo in cui i casi si complicano e le risorse umane diminuiscono, in cui molte sono le difficoltà, i Servizi divengono anch'essi bisognosi di aiuto: un aiuto che deve arrivare necessariamente dall'esterno. Gli operatori che abitano i confini si sono dimostrati in grado di cogliere nuovi stimoli ed è a loro che il Gruppo Reti si deve rivolgere per avviare un percorso di crescita comune.

Lo svolgimento dell'incontro

L'incontro si è svolto sabato 19 marzo, dalle ore 9.30 alle ore 13.00 presso la sede della Cooperativa Insieme di Vicenza.

E' stato volutamente scelto il sabato come giorno per svolgere l'incontro, in quanto giorno non lavorativo della settimana per la maggior parte degli operatori pubblici. Il rischio c'era ed era quello di ottenere una bassa partecipazione al Laboratorio, ma era un rischio che valeva la pena correre, al fine di vedere chi avrebbe partecipato all'incontro, quindi il livello di interesse degli attori coinvolti. Dopotutto, lo ribadisco, l'obiettivo non è mai stato quello di sviluppare un percorso formativo nel senso tradizionale del termine; infatti non sono stati invitati esperti, ma soggetti, enti diversi, chiamati a confrontarsi in contesti il più possibile informali e conviviali.

La mattinata è stata suddivisa in tre momenti principali: un primo momento di introduzione del percorso e dei compiti da affrontare, un secondo momento basato sui lavori di gruppo ed un terzo momento, di presentazione del lavoro svolto da parte di ciascun gruppo e di condivisione e co-costruzione del percorso futuro. Si è deciso quindi di concentrare il momento di confronto e di riflessione all'interno di piccoli gruppi di lavoro, al fine di facilitare la partecipazione di tutti, e di lasciare all'assemblea plenaria il compito di decidere come affrontare le prossime tappe, a partire dall'idea che il Laboratorio è un percorso che va costruito insieme.

Per quanto riguarda i lavori di gruppo, i partecipanti al Percorso sono stati suddivisi in tre gruppi di lavoro, composti da sette persone ciascuno, di diversa appartenenza territoriale e professionale. All'interno di ciascun gruppo sono presenti, inoltre, un facilitatore, ruolo svolto da un referente del Gruppo Reti, ed una famiglia affidataria o solidale, incaricata di portare una storia, reale o verosimile, di affido o di vicinanza solidale, all'interno del gruppo. L'obiettivo è quello di ragionare attorno a questa storia, portando le proprie considerazioni ed il proprio punto di vista, aggiungendo elementi e varianti. Il confronto dovrà riguardare in particolare quelli che vengono considerati i nodi più importanti della storia, al fine di evidenziare come poterli affrontare al meglio nella vita di tutti i giorni, come rendere i suddetti nodi dei momenti di passaggio e non di rottura nella storia del bambino e della sua famiglia. Il facilitatore avrà il compito di preparare uno schema, il quale deve tenere traccia dello svolgimento della storia e dei soggetti coinvolti. Potremmo utilizzare il termine *mappa* per definire lo strumento di rappresentazione utilizzato dal facilitatore. La mappa può rispondere a diverse esigenze; nel nostro caso ci fornisce una rappresentazione di quello che il gruppo ha elaborato, attraverso una linea del tempo che ripercorre l'andamento di tutta la storia, permettendoci così di analizzarla e di ripercorrerla, comprendendola più a fondo.

Andiamo ora ad analizzare il lavoro svolto dai singoli gruppi, costruito a partire dalle storie di vicinanza e di affidamento narrate dai partecipanti, al fine di trarre le prime conclusioni.

1. La storia di C.: una storia di auto attivazione della comunità

C. è una bambina di 5 anni: la madre è malata, di una malattia che le provoca grosse difficoltà nei movimenti e nella comunicazione, mentre il padre lavora e, di conseguenza, è in grosse difficoltà a gestire la bambina. La famiglia necessita di un aiuto e di un supporto esterni, che riceveranno dai genitori di una compagna di classe di C.. Ne nascerà un rapporto di vicinanza familiare di tipo informale, che rimarrà, quasi fino alla fine, invisibile ai Servizi Sociali del territorio.

Il rapporto di vicinanza familiare creatosi attorno alla famiglia di C., nasce, quindi, in assenza dei Servizi. Questo è un punto importante su cui riflettere, in quanto ci permette di affermare che non sempre i Servizi riescono ad intercettare i bisogni e le problematiche di un territorio. A volte è più semplice per i singoli cittadini farsi avanti, in quanto coinvolti in prima persona, ed avviare con chi è in difficoltà un rapporto di aiuto incentrato sulla spontaneità. Rapportarsi con i Servizi, formalizzare la relazione di aiuto suscita dubbi e paure, ma soprattutto necessita di tempi troppo lunghi rispetto ai bisogni espressi dai soggetti interessati. Chi si trova in una situazione problematica necessita, infatti, di una risposta tempestiva e continuativa nel corso del tempo, che non sempre i Servizi riescono a garantire. Il forte coinvolgimento di soggetti non istituzionali attorno a queste storie, quali cittadini, famiglie, vicini di casa, da un lato rappresenta un importante segnale di cittadinanza attiva, ma allo stesso tempo può essere un rischio per la buona riuscita del progetto. Tornando alla nostra storia, la mancanza di soggetti istituzionali non sempre ha provocato delle conseguenze positive, limitando, di fatto, la portata dell'azione di sostegno svolta dalla famiglia. Quest'ultima si è ritrovata a svolgere un ruolo che avrebbe dovuto essere proprio dei Servizi, ossia il mantenimento della relazione con il padre della bambina: compito che se non monitorato può diventare molto pesante, fino a compromettere in toto la relazione di aiuto. La mancanza del Servizio ha provocato inoltre una rottura nel rapporto tra le due famiglie al termine della

relazione di aiuto, non essendoci stato quel passaggio necessario al fine di creare un ponte tra la famiglia fragile ed il resto della comunità: passaggio che deve essere portato avanti dal Servizio Sociale del territorio, insieme ai cittadini e alle famiglie che si sono rese disponibili per un supporto. In sintesi l'assenza o comunque la presenza ridotta dei Servizi all'interno della storia ha provocato un vuoto difficilmente colmabile da altri; ancora una volta si evince l'importanza della presenza di tutti per una buona riuscita del progetto. Ciascuno di noi possiede, infatti, un ruolo unico ed inimitabile, indispensabile al fine di realizzare un intervento, arricchito dal contributo di tutti.

2. La storia di S.: la narrazione di un rito di passaggio

Questa è una storia di affido che coinvolge in prima persona una famiglia africana, composta dalla madre e dai suoi 4 bambini. S., 4 anni, viene inserito dai Servizi sociali del territorio in una famiglia affidataria, così come i suoi 3 fratelli. Il Tribunale per i minori interviene, emanando un decreto, nel quale afferma la necessità di un affidamento sine die di S. La famiglia affidataria che ha in carico il fratello si rende disponibile per accogliere entrambi i bambini. La strategia adottata dai Servizi per affrontare questo importante cambiamento nella vita di S. consiste nel tenere segreta la scelta sia a S. che ai figli della famiglia affidataria, fino all'arrivo del fatidico giorno in cui S. verrà portato presso la seconda famiglia, in cui è presente anche il fratello.

Questa storia ha generato un intenso dibattito attorno alla strategia utilizzata dai Servizi per realizzare il trasferimento di S. dalla prima alla seconda famiglia affidataria. In particolare è stata criticata la scelta di non dire niente ai bambini, escludendoli di fatto da una decisione che li riguarda in prima persona e che travolgerà le loro vite, modificandole da un giorno all'altro. La preoccupazione, quindi, è quella di avere escluso, tramite questa scelta, un punto di vista importante: quello dei bambini, che anche se piccoli, sono perfettamente in grado di comprendere quello che accade attorno a loro.

La famiglia affidataria non sembra però manifestare incertezze e perplessità. Descrive con sofferenza il giorno in cui ha dovuto salutare S. per accompagnarlo presso un'altra famiglia, ma allo stesso tempo emerge con forza la sensazione di sicurezza che l'ha accompagnata in tale scelta, dovuta al rapporto di fiducia creatosi con i Servizi. All'interno di questa storia la famiglia ed i Servizi si muovono nella stessa direzione, consentendo a S. di vivere il momento di passaggio con serenità, vedendolo come un'occasione di ricongiungimento e non di rottura con la precedente famiglia. Quest'ultima ha saputo riporre nei Servizi quella fiducia indispensabile per permettere a S. di costruirsi un futuro diverso. Ha saputo riconoscere in essi la competenza necessaria per affrontare e gestire un momento così delicato, accettando di fare un salto nel vuoto insieme.

Nonostante i dubbi rimangano e la scelta possa sembrare ai più scorretta, questa storia ci ricorda l'importanza di costruire sinergie, di muoversi insieme e di riporre nell'altro quella fiducia necessaria per osare qualcosa di diverso.

3. La storia di D. e R.: una storia di risorse scarse

Per ultima raccontiamo la storia di R., 9 anni, e di D., 10 anni, due fratelli di etnia rom con alle spalle una storia complicata e difficile, che ha prodotto l'allontanamento anche degli altri 4 fratelli e sorelle della famiglia. La figura genitoriale presente è il padre: una figura per certi versi ambivalente, che da un lato si è dimostrata collaborativa con i Servizi, capace di essere una figura di riferimento per i figli, ma dall'altro non sembra ancora possedere quelle competenze e capacità genitoriali indispensabili per crescere autonomamente i propri figli. L'affido di R. e di D., nonostante dovesse essere un affido di medio-lungo periodo, è durato solo 6 mesi, al termine dei quali i due bambini sono stati inseriti rispettivamente in una famiglia affidataria e in una comunità.

All'interno di questa storia diverse sono le considerazioni che si possono fare, poiché diversi sono i punti critici emersi nel corso della stessa, anche a causa della complessità della situazione familiare di partenza.

In primo luogo, si riscontra un ritardo nell'inserimento dei 2 fratelli presso la famiglia affidataria, dovuto, sembra, a cause di forza maggiore. Era necessario, infatti, a dire del Servizio, che in questo caso era lo stesso che ha realmente seguito il caso, allontanare tutti i bambini lo stesso giorno, al fine di evitare che il padre scappasse con alcuni di essi. La famiglia affidataria ha però vissuto questa situazione con ansia e disagio; non è riuscita a comprendere ed accettare con serenità la dilatazione dei tempi avvenuta e ciò ha prodotto, in partenza, un clima di tensione ed aspettative non corrisposte.

In secondo luogo, i fratelli e le sorelle di R. e di D. sono stati inseriti in famiglie o comunità tra loro distanti: è stato dunque difficile per la famiglia affidataria gestire i rapporti con essi e seguire le indicazioni del Servizio, le quali sottolineavano l'importanza, per R. e per D., di mantenere una relazione affettiva con i fratelli. Quello che sembra avvenire è uno "smebramento" della famiglia originaria; ci si interroga quindi sugli strumenti che abbiamo a disposizione per garantire ai minori allontanati un legame continuativo con la propria famiglia d'origine.

Un ulteriore aspetto critico riguarda la comunicazione data ai due fratelli, R. e D., i quali non sono stati informati sulle reali tempistiche del progetto. Un affido di medio-lungo termine è stato presentato ai bambini come un affido di breve periodo. Ciò non ha permesso loro di costruire dei legami affettivi con la famiglia affidataria e di investire sul nuovo contesto familiare. Da qui emerge l'importanza di dare una corretta informazione ai bambini, che devono poter conoscere a pieno il progetto futuro pensato per loro.

L'ultimo elemento che mi sembra importante riportare ha a che fare con la scelta del Servizio di far frequentare ai bambini la stessa scuola e lo stesso Centro Diurno che frequentavano precedentemente. L'obiettivo è quello di evitare ulteriori rotture e distacchi dolorosi per R. e D., favorendo, invece, il mantenimento delle relazioni da essi costruite in questi anni. Il risultato non sembra però coincidere con le aspettative iniziali. Il padre, infatti, si reca spesso al Centro Diurno per vedere i figli, nonostante le indicazioni del Servizio e del Tribunale per i minori glielo vietino. I bambini non riescono quindi a sperimentare quella distanza necessaria per potersi fidare ed affidare a qualcun altro. Una distanza forse indispensabile, almeno in un primo periodo, per dare ai minori una seconda possibilità.

La consapevolezza che fa da sfondo a tutta la storia e con cui dobbiamo fare i conti ha a che fare con la scarsa disponibilità di risorse, che accomuna ormai tutti i soggetti, del pubblico, del privato e del privato sociale. Si finisce, dunque, per scegliere spesso il “meno peggio”, con tutte le conseguenze che questo comporta.



Mappe prodotte dai singoli gruppi di lavoro

Conclusioni

La lettura delle suddette storie ha generato riflessioni preziose, sviluppate ed elaborate dai singoli partecipanti di ciascun gruppo, rappresentanti ognuno un punto di vista unico ed inimitabile, coerente con la propria tribù di appartenenza. Solo l'insieme di punti di vista diversi ha potuto creare, quindi, le elaborazioni e le osservazioni sopra riportate; queste ultime, infatti, sarebbero state differenti se fossero state prodotte da una singola persona o da una singola tribù. Per questi motivi il gruppo, una volta riunitosi in plenaria, ha deciso di confermare il lavoro in piccoli gruppi anche per l'incontro successivo, quello con le famiglie fragili, in quanto idoneo a stimolare e facilitare il confronto e la conoscenza reciproca. Anche la scelta di iniziare il Laboratorio con la narrazione di una storia è stata valutata come positiva, nonostante, nel caso delle famiglie fragili, si reputi più adeguato utilizzare una storia inventata, basata però su elementi reali, piuttosto che una storia-testimonianza, la quale non permetterebbe a chi l'ha vissuta in prima persona di lasciarsi andare ad un giudizio libero da pregiudizi. Le storie possiedono, infatti, una potenza enorme, in grado di

evocare racconti di relazioni, fatiche e passaggi, in cui ciascuno di noi può inserirsi apportando il proprio punto di vista.

L'incontro si è concluso con un accordo tra i partecipanti: al fine di organizzare il prossimo incontro, i membri del Gruppo Reti si impegnano a contattare gli operatori dei Servizi Pubblici di riferimento, al fine di individuare le famiglie fragili che potrebbero essere interessate e disposte a partecipare. E' fondamentale la collaborazione con i Servizi per organizzare e costruire questa tappa del Percorso, che si è deciso di portare avanti insieme, come partner di uno stesso Progetto.

Quello che è importante sottolineare per una buona riuscita del Percorso futuro riguarda la necessità di interrompere il giudizio nei confronti degli altri. Durante la narrazione delle storie sono stati emessi involontariamente dei giudizi riguardanti le scelte operative adottate da alcuni soggetti coinvolti. Ricordiamo che il Laboratorio punta a portare all'interno della storia, della discussione, nuovi punti di vista non giudicanti. Bisogna, dunque, imparare ad ascoltare e a dialogare l'uno con l'altro, all'insegna del rispetto e della fiducia reciproca.

2.9 La seconda tappa del percorso: l'incontro con le famiglie fragili

L'organizzazione dell'incontro

L'incontro è stato preparato insieme agli operatori dei Servizi pubblici, i quali divengono a tutti gli effetti co-protagonisti del progetto in corso: i membri del Gruppo Reti hanno aiutato questi ultimi ad individuare e, in alcuni casi, anche ad incontrare le famiglie fragili con vissuti di accoglienza per proporre loro la partecipazione al Laboratorio ed insieme hanno pensato come strutturare la tappa prevista per il 28 maggio.

Si nota però che sia agli operatori pubblici che ai membri del Gruppo Reti la scelta di coinvolgere le famiglie fragili all'interno del Percorso sembra essere una scelta rischiosa, difficile da intraprendere e da controllare, in quanto non si conoscono con certezza gli esiti che ne deriveranno. Vi è il timore, la paura che si possano aprire dei conflitti che non si è sicuri di riuscire a gestire, che la rabbia possa prevaricare sulla voglia di costruire insieme un percorso comune. Questa visione della realtà ha influenzato, in alcuni casi, l'organizzazione dell'incontro, abbassando le aspettative del gruppo e portando all'ideazione di attività più

semplici da svolgere insieme, come alla scelta di famiglie più 'mansuete' da coinvolgere all'interno del Laboratorio. Si preferiscono quelle famiglie che non sono arrabbiate con i Servizi, che hanno intrapreso un percorso di elaborazione dei propri vissuti e della propria storia; questo per evitare che durante l'incontro si verificano scontri e conflitti che potrebbero ostacolare il raggiungimento dell'obiettivo. Se da un lato quindi si tratta di una decisione che mira a tutelare e a preservare l'andamento dell'incontro, dall'altro nasconde, però, un'ansia e una paura con cui è necessario fare i conti. Ciò ci fa capire quanto i due mondi, quello dei Servizi e quello degli utenti, siano poco abituati al confronto e allo scambio reciproco e quanto sia urgente farlo, al di là degli esiti che tale scelta potrebbe provocare. Incontrare l'altro diverso da noi instaurando con esso una relazione simmetrica e basata sulla reciprocità, uscendo dal setting e dai luoghi di incontro abituali fa paura ma credo che sia importante comunque provarci e che questo faccia bene sia agli operatori, ai 'tecnici', che agli utenti. D'altronde, la difficoltà più grande che sperimentano gli operatori, emersa anche durante il Laboratorio, riguarda non tanto la relazione con le famiglie fragili, ma piuttosto la relazione tra Servizi ed Enti diversi. Ognuno, infatti, si muove per conto proprio, senza entrare in relazione con gli altri. Vi è una netta suddivisione dei compiti e delle attività da svolgere, anche all'interno della stessa area di lavoro; così il Servizio Tutela Minori si occupa di una cosa, il CASF di un'altra e i due servizi fanno fatica ad incontrarsi. Ognuno dà acqua al proprio mulino, ma se gli operatori per primi non sono abituati a lavorare insieme, a collaborare, a dialogare, a confrontarsi, come possono pretenderlo dagli altri? Forse allora dovremmo guardare prima di tutto noi stessi e chiederci se siamo veramente abituati a lavorare in rete, provando a migliorare e a migliorarci vicendevolmente.

L'incontro inizia con una storia

L'incontro del 28 maggio con le famiglie d'origine dei minori allontanati, verte, ancora una volta, su una storia. Quest'ultima verrà analizzata all'interno di piccoli gruppi di lavoro, composti da soggetti appartenenti a differenti tribù e provenienti da differenti territori. Si è scelto, quindi, di dividere, laddove possibile, le famiglie dai propri operatori di riferimento, nella convinzione che questa scelta le avrebbe fatte sentire più libere di raccontarsi e di esprimersi. La storia, in questo caso, è inventata, anche se basata su elementi reali e contenente una molteplicità di personaggi, in rappresentanza di tutti i petali dell'Alkekengi.

La storia non è completa ma, giunti ad un certo punto, si interrompe, lasciando ai membri di ciascun gruppo il compito di scriverne il seguito. L'esercizio che tutti sono chiamati a compiere è quello di immedesimarsi in qualcun altro, immaginare uno dei tanti finali possibili assumendo un punto di vista diverso dal proprio. Mettersi da un altro punto di vista è quindi il valore aggiunto di questo Laboratorio; ciò richiede uno sforzo notevole da parte di ciascuno di noi, ma allo stesso tempo ci permette di conoscere meglio l'altro.

Andiamo ora a narrare la storia che ha permesso di aprire le danze di questo incontro.

Mara e Claudio sono una coppia di mezza età, hanno due figli Roberto di 8 anni e Benedetta di 4 anni. Abitano con entrambi i figli in un appartamento di periferia. Mara tutte le mattine fa le pulizie presso alcune famiglie del paese in cui risiede. Claudio invece è disoccupato, dopo anni di impiego come operaio presso una multinazionale perde il lavoro a causa della chiusura della filiale. Da circa due anni Claudio inizia a giocare d'azzardo, sperperando in questo modo gran parte dei soldi che ha messo da parte. Inizia a bere e a compiere piccoli furti. Spesso torna a casa alterato a causa dell'alcool e riversa le sue frustrazioni urlando ed alzando le mani con la moglie, anche in presenza dei figli. Mara entra in uno stato di depressione e subisce i maltrattamenti del marito. Roberto frequenta la seconda elementare, le maestre, in particolar modo la maestra di matematica che è anche la coordinatrice di classe, lamentano la difficoltà a gestire Roberto durante l'orario scolastico. Il bambino fatica a stare concentrato e ad ascoltare le insegnanti, si distrae in continuazione, parla con i compagni e chiede spesso di andare in bagno. Durante la ricreazione Roberto, mentre gioca con i compagni, alza spesso le mani e propone sempre giochi violenti di lotta. Le maestre hanno ripetutamente parlato con Roberto e l'hanno messo in punizione, ma senza alcun risultato. Anche a casa la mamma fatica nella gestione del figlio che litiga ripetutamente con Benedetta e con i bambini del condominio in cui abitano. Ai richiami della mamma Roberto si calma per 10 minuti, ma poi ripropone i comportamenti appena messi in discussione. Una mattina Roberto, durante un gioco libero, lancia un sasso sulla testa di un compagno più piccolo di lui, ferendolo. Le maestre all'uscita di scuola chiedono ai genitori un incontro.

Un po' di numeri

Le famiglie fragili che hanno preso parte all'incontro sono in tutto sette. Esse per metà hanno alle spalle storie di vicinanza familiare o comunque di affido leggero; negli altri casi si tratta di situazioni maggiormente problematiche che hanno portato all'allontanamento dei minori presenti, i quali sono stati inseriti all'interno di famiglie affidatarie o in Comunità educative.

Al fine di organizzare i gruppi di lavoro, i partecipanti sono stati suddivisi in 4 gruppi, composti ognuno da uno o più rappresentanti delle tribù fino ad ora coinvolte, quali: operatori dei Servizi Pubblici, membri del Gruppo Reti Famiglie Aperte del C.N.C.A. Veneto e famiglie naturali, per un totale di 6 persone per gruppo.

Come abbiamo già anticipato, ciascun gruppo ha il compito di lavorare sulla medesima storia, composta, lo ricordiamo, dai seguenti personaggi: Mara (moglie), Claudio (marito), Roberto (figlio di Mara e Claudio), maestra delle scuole elementari di Roberto, Assistente Sociale che segue la famiglia di Roberto e famiglia affidataria. Ciascun membro del gruppo deve intraprendere un ruolo diverso dal proprio; i ruoli della storia, quindi, sono stati così suddivisi: alle famiglie naturali è stato richiesto di intraprendere il ruolo dell'Assistente Sociale o della famiglia affidataria, mentre gli operatori dei Servizi pubblici hanno svolto il ruolo dei genitori, Mara e Claudio, oppure, in alcuni casi, del bambino o della maestra delle scuole elementari.

L'incontro si è svolto sabato 28 maggio dalle ore 9.30 alle ore 13.00 presso la sede della Cooperativa Insieme di Vicenza.

Conclusioni

Per riassumere l'andamento dell'incontro utilizzo una frase, riportata da Mauro Ferrari durante il momento di rielaborazione finale: *"Dobbiamo smetterla di studiare le buone pratiche, dobbiamo incominciare a tirare fuori le cattive pratiche perché è da lì che si impara..."*. Una frase a sua volta pronunciata da Franca Olivetti Manoukian, a mio parere molto esemplificativa, in quanto ci ricorda che è sbagliato mettere da parte tutto ciò che non va: gli sbagli e gli errori che abbiamo commesso e che commetteremo devono essere anch'essi oggetto del nostro confronto; il Gruppo Reti ha scelto, quindi, di affrontare, durante il percorso, anche le fatiche e gli inciampi quotidiani di tutti i partecipanti, consci che nascondendoli essi sarebbero diventati sempre più gravi e pesanti. Credo sia importante

mostrarsi agli altri per quello che si è realmente: ognuno di noi infatti possiede delle debolezze ed è solo condividendole che si possono affrontare e superare. Questo è lo spirito che ha accompagnato il Gruppo Reti nel suo cammino e che egli ha tentato, in ogni momento, di mettere in pratica.

L'aspetto che mi ha maggiormente colpito riguarda l'iniziale difficoltà nel riconoscere l'appartenenza dei partecipanti. Vi erano sia operatori dei Servizi che famiglie fragili ma personalmente ho potuto solamente intuire chi era chi: i ruoli si sono mescolati ancora prima di iniziare e sono stati svelati solamente durante il corso del laboratorio, quando si è instaurata una relazione di fiducia tale che ha permesso ad ognuno di noi di affidarsi e di affidare una parte di sé stesso agli altri.

Non appena ci si è suddivisi in gruppi, non è stato difficile mettersi nei panni di qualcun altro. Senza che nessuno lo richiedesse i partecipanti hanno iniziato a recitare, a calarsi ognuno nella propria parte: le famiglie, gli operatori, si sono trasformati in attori, mettendo in scena le proprie esperienze personali o la propria visione dell'altro. Ciascuno ha interpretato il proprio ruolo come se lo conoscesse da sempre, dando vita ad una storia che fino ad ora aveva vissuto solo a partire da una determinata prospettiva. Non è stato difficile immaginare pensieri, azioni e sentimenti altrui, che per una volta diventano anche propri.

Ma a che cosa è servito questo esercizio? Vedere sé stessi dall'esterno, attraverso gli occhi di qualcun altro ci aiuta a capire quali sono le difficoltà, i punti critici che ci appartengono e di conseguenza aumenta la propria conoscenza e consapevolezza di sé. Allo stesso tempo mettersi nei panni di un'altra persona ci permette di sperimentare un'esperienza diversa: per gli operatori, interpretare il ruolo della madre o del padre di Roberto ha significato vivere sulla propria pelle, anche se per gioco, una situazione di impotenza, senza vie d'uscita, che non avevano mai sperimentato prima. In alcuni casi le famiglie hanno saputo imitare alla perfezione il ruolo dell'Assistente Sociale, dimostrando di possedere una buona conoscenza dei Servizi e delle loro attività e procedure. In generale possiamo affermare che emerge spesso un ruolo stereotipato dell'altro, che ne generalizza le caratteristiche principali; riportando le parole di un'operatrice: *“non è solo il mettersi nei panni dell'altro o interpretare il ruolo dell'altro o sentire, ascoltare...ma proprio uscire dalla fissità con cui si vivono i ruoli...proprio e degli altri. Nel momento in cui noi riusciamo a fare questa fatica di uscire dallo stereotipo le persone vengono fuori, i sentimenti vengono fuori...”*.

Ma drammatizzare una storia di questo tipo non è sempre facile; all'interno di un gruppo, la famiglia presente ha fatto fatica a continuare il lavoro e ha dovuto allontanarsi, riuscendo però a spiegare, in un secondo momento, le motivazioni del suo gesto al gruppo. E' stato difficile per lei rivivere determinate situazioni e non è riuscita a calarsi nella parte che le era stata assegnata, ossia quella della famiglia affidataria. Un inconveniente assolutamente normale dato il tipo di lavoro che il Gruppo Reti ha deciso di svolgere.

Anche per questo gli operatori dei Servizi hanno in alcuni casi scavalcato le famiglie durante il lavoro in gruppi: perché più abituati a mettersi in gioco e perché forse, per loro, affrontare determinate riflessioni è più semplice di quanto non lo sia per le famiglie fragili presenti.

Durante il momento di riflessione finale sono emerse delle considerazioni importanti da parte dei genitori presenti, che possono fungere da stimolo per gli operatori sociali. Ne riportiamo alcune, per punti, così da rendere il messaggio più chiaro ed evidente:

- Emerge l'importanza di instaurare una relazione di fiducia con l'utente, senza esprimere giudizi sulla sua persona, ma accogliendolo per quello che è. Un aspetto altrettanto importante riguarda la modalità attraverso cui affrontare determinati argomenti, quali ad es. l'allontanamento dei minori dal nucleo familiare: argomenti importanti ed allo stesso tempo delicati, che necessitano quindi di un certo 'tatto'.

“Stavo pensando che anche la figura dell'Assistente Sociale comunque deve far parte della tua vita, quindi deve sapere entrare...perché se si pone rigidamente...a me è successo...cioè da me non sai niente...nel senso...si deve anche saper porre...”.

“Io mi sono sentita anche giudicata, infatti io non ci andavo neanche più...cioè, non ti deve neanche insegnare a vivere, nel senso, ti deve ascoltare, consigliare, ti deve anche sgridare, perché poi io nel mio caso S. era un po' come una seconda mamma perché poi me le diceva...”.

(Famiglia fragile 2, 28/05/16)

“Tanti non hanno proprio il tatto di dirti le cose...Mi sono ritrovata al Sert per risolvere i primi problemi con mio figlio e mi senti dire: si signora, però lei ha altri 2 minori...sono molto piccoli e di conseguenze deve prendere in considerazione il fatto

che comunque possano anche essere portati via. Sono qua per chiedere aiuto per il grande e tu mi metti in testa che mi vuoi portare via i piccoli...”

“Bisogna anche pensare a cosa fa la persona in base a quello che riceve, perché non siamo tutti uguali, c’è quella che non va più ed elimina il problema, c’è quella persona che invece dice no, non posso stare ferma perché avrò delle conseguenze quindi cerco di anticiparle, magari facendo peggio...”.

(Famiglia fragile 1, 28/05/16)

- Il secondo punto riguarda le tempistiche dei Servizi, in alcuni casi troppo lunghe rispetto alle esigenze della famiglia, la quale ha bisogno di ricevere nell’immediato una risposta; pena: il peggioramento della situazione familiare.

“Dove a volte vedo che dagli Assistenti Sociali abbiamo molto aiuto, da altre parti invece siamo un po’...si ok, mi hai posto il problema...ci penso...cioè, io da quando sono andata a chiedere aiuto son passati 2 anni prima di aver avuto l’aiuto, quindi dalle assenze di scuola siamo passati all’eroina di un ragazzino...quindi, ovvio che il processo c’era, l’avrebbe fatto comunque, però voglio dire i tempi sono comunque lunghi per una mamma che si ritrova là...”.

(Famiglia fragile 1, 28/05/2016)

- Come ultimo punto: l’importanza per la famiglia di essere a conoscenza del progetto riguardante il futuro dei propri figli. C’è bisogno di sapere subito come si affronteranno determinate problematiche nel momento in cui emergeranno. Sapere quali saranno le mosse future mette tranquillità e permette ai genitori di affrontare la quotidianità con maggiore preparazione. La tendenza dei Servizi è invece quella di aspettare (ci sono sempre questioni più urgenti da trattare), affrontando i problemi nel momento in cui si presentano.

“Mi sento dire dall’Assistente Sociale: ma perché te ne preoccupi adesso? Ce ne preoccuperemo quando sarà il momento, ma dico, perché dobbiamo crearlo il problema per poi pensare di toglierglielo?”

(Famiglia fragile 1, 28/05/2016)

Altri aspetti affrontati durante la discussione ed il confronto finale sono: la necessità di svolgere anche un lavoro di informazione e sensibilizzazione, al fine di migliorare la conoscenza della cittadinanza rispetto a determinate tematiche ed eliminare il pregiudizio che colpisce chi si rivolge ai Servizi Sociali per un semplice aiuto (in primis nelle scuole), la difficoltà nel chiedere aiuto e l’enorme beneficio che si riceve invece successivamente, l’importanza di lavorare in rete tra professioni e Servizi diversi, in particolare quando si ha a che fare con tematiche complesse.



Momento di rielaborazione finale

2.10 La terza tappa del Percorso: l’incontro con i ragazzi

L'organizzazione dell'incontro

Arriviamo, dunque, all'ultima tappa di questo percorso, che coinvolge in prima persona i ragazzi che hanno sperimentato o stanno sperimentando esperienze di accoglienza in

Comunità o in famiglia. In seguito ad un breve confronto, interno al Gruppo Reti, ma anche esterno, con gli operatori dei Servizi Pubblici, si è deciso di coinvolgere per questo incontro sia ragazzi già inseriti all'interno di Percorsi strutturati di ascolto e di partecipazione (in particolare ci riferiamo a tre Progetti ben precisi: "Dafne", "Coinvolti di diritto", "Eccoci"), sia ragazzi interessati all'esperienza, ma che non hanno mai partecipato a programmi simili. E' stato chiesto, dunque, ai Servizi di contattare eventuali ragazzi con vissuti di accoglienza, interessati a partecipare ad un incontro di questo tipo, mentre il Gruppo Reti si è occupato di coinvolgere i ragazzi inseriti nei tre programmi sopra citati. L'idea è quella di coinvolgere all'interno del gruppo anche i figli delle famiglie affidatarie (se non sono troppo piccoli: la fascia di età individuata va dai 15 ai 23 anni circa), in quanto anch'essi hanno il diritto di essere ascoltati e possono apportare al gruppo qualcosa di interessante. Dopo numerose riflessioni e tentennamenti il Gruppo Reti ha deciso di incontrare i ragazzi insieme alle altre tribù coinvolte fino ad ora, quindi insieme agli operatori dei Servizi, alle famiglie con vissuti di accoglienza e alle famiglie accoglienti. L'incontro è stato programmato per sabato 25 giugno, ma purtroppo, qualche giorno prima, l'incontro è stato annullato, a causa dell'impossibilità, per la maggior parte dei ragazzi contattati, di parteciparvi, per via di esami, lavoro o altri impegni.

Il Gruppo Reti ha deciso, però, di incontrare comunque i ragazzi prima di Settembre, per presentare loro la proposta di partecipazione ai tre giorni di Cà Roman. E' stato creato, quindi, un gruppo whats app, in cui sono stati inseriti tutti i contatti raccolti; si è deciso di utilizzare questo strumento per comunicare con i ragazzi, al fine di allentare le distanze tra i due gruppi ed utilizzare lo stesso linguaggio comunicativo. Per lo stesso motivo la proposta è stata introdotta non da un membro del Gruppo Reti ma da una ragazza, parte del gruppo, che ha già partecipato a Cà Roman durante le scorse edizioni e che si è resa disponibile a svolgere questo ruolo (si tratta di Emma, figlia di Davide Toniolo, il quale rappresenta le Reti di famiglie di Valdagno); successivamente è stato necessario un intervento degli adulti per rinforzare il gruppo, spiegare meglio la proposta e concordare una data plausibile per tutti. L'incontro è stato fissato per lunedì 29 agosto, in orario aperitivo (18.30), presso "Il pane quotidiano": un bar gestito dal Villaggio S.O.S. di Vicenza, da cui provengono alcuni dei ragazzi coinvolti. Per incontrare i ragazzi è stata scelta una modalità diversa dalle precedenti, più informale e conviviale, adatta ad incontrare una tribù giovane. L'obiettivo

dell'incontro è esclusivamente quello di avviare un rapporto di conoscenza tra i due gruppi e di presentare ai ragazzi la proposta del Laboratorio di Cà Roman, invitandoli a partecipare.

Lo svolgimento dell'incontro

I ragazzi presenti all'incontro del 29 sono in tutto 16, provenienti dai territori di Vicenza, Valdagno, Cittadella e Chioggia. Alcuni di loro sono inseriti presso Comunità educative e sono stati dunque accompagnati all'incontro da operatori e volontari di tali comunità; altri provengono da percorsi di affidamento. Oltre ai ragazzi allontanati dalla propria famiglia di origine, all'incontro sono stati invitati anche figli di famiglie affidatarie o di famiglie 'di appoggio', ossia quelle famiglie che sostengono e supportano il lavoro degli educatori all'esterno della Comunità, educativa o familiare che sia. I percorsi e le storie vissute dai partecipanti sono dunque diverse le une dalle altre e ciò provoca una mescolanza di vissuti e di ruoli all'interno della stessa comunità di pratica. Ciò che emerge durante il corso dell'incontro è però un forte desiderio di conoscersi, fare gruppo e stare insieme, al di là delle diverse appartenenze; questo atteggiamento è dovuto al fatto che tutti i membri del gruppo condividono, in fondo, le stesse paure, difficoltà, problemi, dubbi e troppe volte anche lo stesso futuro. Per questo motivo il Gruppo Reti ha preferito incontrare i ragazzi da soli e ha deciso di mantenere questa modalità di lavoro tra pari anche per il Laboratorio che si terrà a Cà Roman. Dietro vi è la convinzione che, per motivi di età, i ragazzi tendano a rapportarsi maggiormente tra coetanei piuttosto che con il mondo degli adulti. Questa idea, pur essendo corretta e basata su ragionamenti veritieri, è stata, a mio parere eccessivamente enfatizzata. Capita, infatti, che gli adulti adottino, anche se involontariamente, dei pregiudizi nei confronti dei ragazzi accolti, dando ad esempio per scontato che essi non siano interessati a confrontarsi con tribù diverse dalla propria, che non parlano il loro stesso linguaggio; mi riferisco, nel nostro caso, agli operatori dei Servizi, agli educatori, alle famiglie affidatarie e alle famiglie di origine. Ancora una volta, siamo noi adulti a scegliere per loro, senza sapere cosa loro, che sono i diretti interessati, ne pensano. Con questo non voglio criticare la scelta intrapresa dal Gruppo Reti, probabilmente anche corretta, ma la modalità con cui è stata portata avanti, la quale non ha previsto il coinvolgimento dei ragazzi. Come afferma Caterina Satta in "Crescere fuori famiglia" (Capitolo III, "Vivere in comunità con altri e in altre case"), la società occidentale è spesso portatrice di un'immagine deficitaria dei bambini, i quali vengono descritti come dei soggetti bisognosi di aiuto, non ancora in grado

di comprendere e affrontare situazioni, per loro, problematiche. Ecco perché gli adulti facenti parte del mondo dei Servizi si rivolgono a loro esclusivamente per comunicare decisioni già prese, spesso in modo semplificato e lacunoso. Dalle testimonianze raccolte in numerosi programmi che coinvolgono la categoria dei minori accolti, emerge, invece, che i bambini sono in grado di riconoscere le difficoltà dei propri genitori e della situazione familiare che stanno vivendo, come sono in grado di comprendere la necessità di un loro collocamento esterno alla famiglia. I bambini sono, dunque, soggetti in grado di comprendere ed esercitare la propria agency, anche in situazioni di difficoltà; la richiesta che ci fanno è proprio quella di riconoscere loro questa capacità e di trattarli come dei soggetti che non possiedono solo bisogni ma anche diritti, in primis il diritto ad essere ascoltati e coinvolti nelle decisioni che li riguardano in prima persona. Dare protagonismo ai bambini e ragazzi che sperimentano esperienze di allontanamento dalla propria famiglia significa, quindi, trattarli in modo uguale agli altri.



Incontro con i ragazzi presso "Il pane quotidiano", Vicenza

2.11 Il Laboratorio di Cà Roman

“Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.”
Da 'Arte di ascoltare e mondi possibili' di Marinella Sclavi

Dopo aver incontrato tutte le tribù singolarmente o a piccoli gruppi, l'obiettivo diventa quello di organizzare il Laboratorio che si terrà a Cà Roman durante le giornate del 9, 10 e 11 settembre, in cui verranno coinvolte tutte le tribù incontrate finora.

La domanda che sembra fare da sfondo in questa fase è:...E adesso? Molte sono le idee e le proposte che circolano sul Laboratorio, ma, al di là delle attività strutturate che ci saranno, è il Laboratorio stesso ad essere un esperimento, un tentativo inedito di condivisione dagli esiti incerti ed inaspettati; solo il fatto di essere lì, insieme, sullo stesso piano di relazione è un risultato notevole, che può riservare enormi sorprese.

Due mi sembrano gli aspetti cruciali su cui si è deciso di costruire il Laboratorio di Cà Roman: l'utilizzo della fiaba come modalità comunicativa e la predisposizione di differenti modalità espressive attraverso cui esprimere il proprio punto di vista (teatro, disegno/pittura, musica e fotografia).

Comunicare attraverso una fiaba: la potenza delle metafore

Riassumendo, l'obiettivo del Laboratorio di Cà Roman è quello di avviare una riflessione ed un confronto tra differenti tribù o comunità di pratica, non incentrato sui singoli 'casi', ma su una storia, di allontanamento dalla propria famiglia o di accoglienza in un nuovo ambiente familiare ed educativo, in quanto ragionare su una storia permette di affrontare determinate questioni in modo più leggero, facilitando il dialogo tra persone che ricoprono ruoli differenti nella quotidianità. Il frutto dell'Alkekengi rappresenta, infatti, la storia di bambini e ragazzi provenienti da contesti familiari difficili, attraverso la quale è possibile interrogarsi ed instaurare un confronto impersonale, ossia che non implica il coinvolgimento di vicende vissute in prima persona (riguardanti la propria sfera personale e/o lavorativa), le quali potrebbero rendere più difficile svolgere un'analisi lucidamente. Certo, anche la storia suscita delle emozioni e dei ricordi di esperienze vissute, le quali non sono sempre facili da

gestire, ma questo è un elemento che non è possibile azzerare completamente e che, di conseguenza, dobbiamo mettere in conto.

Tra le tante modalità di raccontare una storia è stata scelta la modalità della *fiaba*. La fiaba è una storia composta da personaggi inventati, costruita attraverso l'utilizzo di metafore; queste ultime offrono l'enorme vantaggio di semplificare tematiche altrimenti delicate e complesse, rendendole accessibili a tutti. E' necessario però fare alcune distinzioni: semplificare non significa ridurre ma rendere un concetto maggiormente comprensibile alla maggior parte delle persone. La fiaba è inoltre un modo per stare sulle questioni, mantenendo però le distanze, per riflettere di accoglienza sfruttando un canale non diretto. La fiaba elaborata dal Gruppo Reti per il Laboratorio è tratta dalla fiaba di Alba Marcoli "La nuova tana dei topini", la quale rappresenta una situazione di affidamento familiare. Essa vuole trasmetterci il vissuto dei bambini e ragazzi che vivono lontani dalla propria famiglia d'origine e ricordarci l'importanza di creare un collegamento tra il prima ed il dopo, tra le proprie origini e radici e il nuovo contesto in cui i minori vengono inseriti. Alla fiaba originaria sono stati aggiunti alcuni personaggi, al fine di renderla maggiormente adeguata allo scopo del Laboratorio; la fiaba, infatti, dovrebbe rappresentare non tanto una situazione di affidamento, ma una situazione di difficoltà familiare, a partire dalla quale si attivano i diversi soggetti che abbiamo immaginato comporre i petali dell'Alkekengi. Ancora una volta la fiaba non ha un finale, ma rimane aperta: ai partecipanti il compito di scriverne il seguito.

Il centro del Laboratorio è quindi la fiaba, la quale va scritta mettendosi da un altro punto di vista, diverso dal proprio. I partecipanti sono chiamati a recitare un ruolo differente da quello ricoperto nella quotidianità, a pensare, riflettere, immaginare utilizzando un punto di vista diverso; questo è lo sforzo che i partecipanti sono chiamati a compiere durante la tre giorni di Cà Roman e attorno al quale si costruisce il senso di tutto il Laboratorio.

L'arte come forma di rappresentazione

Un ulteriore elemento centrale del Laboratorio consiste nell'utilizzare differenti modalità artistiche ed espressive al fine di rappresentare le riflessioni elaborate dai singoli gruppi. L'idea è nata in seguito all'incontro con le famiglie fragili a Vicenza, in cui i gruppi di lavoro hanno utilizzato, in modo spontaneo, la modalità della drammatizzazione per lavorare sulla storia proposta. Il compito era quello di scrivere il finale della storia mettendosi da un altro

punto di vista, diverso dal proprio. E' stato sorprendente osservare come, in tutti i gruppi, la tendenza è stata quella di recitare il proprio ruolo, immedesimandosi totalmente nel personaggio ed avviando una vera e propria drammatizzazione. Ciascun partecipante ha tirato fuori delle competenze e delle abilità artistiche che forse neanche lui sapeva di avere o che non aveva mai utilizzato prima. Da qui nasce l'idea di ripetere l'esperienza, aggiungendo alla modalità teatrale ulteriori modalità espressive, quali: il disegno e la pittura, la musica e per ultima la fotografia, nella convinzione che non sia necessario essere artisti per produrre qualcosa di bello ed interessante.

La recitazione, le immagini, i suoni danno ampio spazio alle proprie emozioni e ai propri vissuti, permettendo loro di emergere e di divenire visibili agli altri. Sono strumenti che permettono di trasmettere e comunicare concetti astratti, riguardanti la nostra sfera personale ed emotiva. Il linguaggio artistico è inoltre un linguaggio comune, che tutti possiedono, indipendentemente dalla posizione ricoperta nella società; è quindi uno strumento accessibile a tutti, che può permettere a diversi soggetti di interagire tra loro e di riflettere su un tema comune, eliminando le disuguaglianze esistenti e mettendo tutte le persone sullo stesso piano.

Per questi motivi il Gruppo Reti ha deciso di sperimentare questa modalità di lavoro nel Laboratorio Cittadini Accoglienti di quest'anno, appoggiandosi a dei 'facilitatori artistici', in grado di aiutare i singoli gruppi a far emergere il proprio potenziale e ad incanalare il lavoro entro determinati schemi. Ogni partecipante al Laboratorio è chiamato a scegliere la modalità espressiva a lui più vicina e ad iscriversi in quel gruppo di lavoro. Ciascun gruppo deve rappresentare, attraverso la modalità espressiva scelta, il finale della fiaba o parte di esso, cercando di mettere insieme i diversi punti di vista esistenti. Questo è l'intento del Laboratorio, il quale si suddivide in tre differenti momenti formativi, che coinvolgono le giornate di sabato 10 e di domenica 11 settembre.

1° momento formativo: sabato 10 settembre (9.30-12.30)

La giornata di sabato inizia con la lettura, in plenaria, della fiaba sulla quale verterà tutto il Laboratorio e che riporto qui di seguito. La fiaba è stata letta da diverse persone, le quali rappresentano le differenti comunità di pratica coinvolte finora. Ciascun lettore, però, ha interpretato un personaggio differente rispetto al ruolo ricoperto nella quotidianità. E' stata quindi una lettura a più voci, che ha fin da subito trasmesso il clima e la finalità del

Laboratorio Cittadini Accoglienti di quest'anno: assumere un punto di vista diverso dal proprio.

La fiaba

VOCE NARRANTE	<p>Un giorno, all'improvviso, gli animali della savana sentirono uno strano odore per l'aria. Sembrava che ci fosse da qualche parte qualcosa che bruciasse e il vento trasportava con sé il fumo fin dagli angoli più remoti della savana.</p> <p>All'improvviso, sul limitare dell'ultimo gruppo di rocce, comparvero delle fiamme altissime e tutti gli animali si diedero precipitosamente alla fuga.</p> <p>Mamma leonessa, che stava preparando la cena, abbandonò tutto nella tana e insieme a papà leone raccolse i leoncini e li fece uscire immediatamente per allontanarsi dalle fiamme.</p> <p>I piccoli erano un po' eccitati e un po' incuriositi dallo spettacolo.</p>
MAMMA LEONESSA	Forza piccolini, correte più forte che potete!
FIGLIO LEONE	Guarda che alte quella fiamme, sembrano i mostri che mi sogno di notte!
FIGLIA LEONESSA	Che ne dici se proviamo a giocare insieme?
PAPA' LEONE	Non abbiamo tempo da perdere, questo non è un gioco, forza: correte!
VOCE NARRANTE	<p>I due genitori si dovettero dare molto da fare per farli correre, ma alla fine si allontanarono tutti dal pericolo e riuscirono a porsi in salvo.</p> <p>Fu in quel momento che mamma e papà leone guardarono indietro verso il luogo dell'incendio e videro un gruppo di piccoli gnu che correvano in giro, senza sapere dove dirigersi e che rischiavano di essere raggiunti dalle fiamme.</p>
MAMMA LEONESSA	Poverini...Sono troppo piccoli per capire dove andare per salvarsi.
PAPA' LEONE	Facciamo così: io proteggo i nostri leoncini, tu vai a capire cosa sta succedendo.
MAMMA LEONESSA	Va bene. Meglio fare un balzo a vedere perché nel frattempo è arrivata un'aquila reale.
VOCE NARRANTE	L'aquila reale arrivò nel posto dove c'erano i due piccoli gnu e li accolse sotto le sue soffici ali, per tenerli lontani dalle fiamme.
AQUILA REALE	Dove sono i vostri genitori?
FIGLIO GNU	Non lo sappiamo.
FIGLIA GNU	Sono usciti a prendere il cibo ma non sono ancora tornati.

AQUILA REALE Allora vorrà dire che finché non torneranno i vostri genitori voi starete con me.

VOCE NARRANTE Mamma leonessa arrivò trafelata proprio in quel momento e sentendo le parole dell'aquila disse:

MAMMA LEONESSA Se volete vi posso mostrare io la strada più veloce per uscire dal pericolo del fuoco; ho già portato in salvo la mia famiglia, presto seguitemi!

AQUILA REALE Io non posso correre...vi affido alla leonessa finché non sarete in un luogo sicuro e accogliente, a presto miei piccoli gnu!

VOCE NARRANTE Una volta raggiunta la famiglia dei leoni e superato l'imbarazzo iniziale, i due piccoli gnu si lasciano andare e raccontano la loro esperienza.

FIGLIA GNU Ci siamo presi proprio un bello spavento, non sapevamo cosa fare.

FIGLIO GNU ...E non sapevamo chi seguire...CHE PAURA!

FIGLIO LEONE Ma scusate, non eravate insieme ai vostri genitori?

FIGLIA GNU Erano usciti a prendere del cibo ed eravamo a casa da soli quando sono divampate le fiamme.

VOCE NARRANTE I cuccioli gnu sono intenti a conoscersi e a giocare tra loro; mamma e papà leone ne approfittano per decidere cosa fare.

PAPA' LEONE Ma secondo te ce la faremo a sfamare tutti questi cuccioli? A trovare un posto sicuro e accogliente per noi e per loro, visto che siamo rimasti senza una casa?

MAMMA LEONESSA Non ti preoccupare. Ce la siamo sempre cavata in quattro, ce la faremo anche in sei!

PAPA' LEONE Hai ragione, abbiamo tanti amici su cui poter contare!

VOCE NARRANTE Proprio in quel momento l'aquila reale atterrò ai piedi dei due leoni.

AQUILA REALE Mi piacerebbe potervi aiutare nella ricerca della nuova casa. Conosco molto bene questo territorio: lo sorvolo in lungo e in largo più volte al giorno. Mi sarà facile trovare un posto adatto per voi. Seguitemi!

VOCE NARRANTE La nuova famiglia andò a cercare una nuova tana in cui ripararsi, seguendo le indicazioni dell'aquila reale...dopo lunghe ricerche ne trovò una più grande della precedente, in grado di contenere più animali, visto che la famiglia era momentaneamente aumentata.

Al sorgere del nuovo sole si presentò all'uscio della tana dei leoni il vicino di casa Zebra, per assicurarsi che tutti si trovassero bene nella nuova dimora.

- ZEBRA Buongiorno, mi presento: mi chiamo Zebra e sono il vostro vicino di casa. Volevo invitarvi a fare il bagno nella mia bellissima pozza e sapere se avevate bisogno di qualcosa.
- MAMMA LEONESSA Grazie della vostra disponibilità, i cuccioli saranno entusiasti dell'invito.
- PAPA' LEONE Alla prima occasione vedremo come ricambiare il favore.
- VOCE NARRANTE Passarono alcuni giorni, ma i genitori dei 2 piccoli gnu ancora non accennavano a tornare.
Che cosa sarà successo? (in coro)
Nel frattempo, dopo o primi giorni di convivenza, anche i leoncini iniziavano ad avere qualche perplessità nei confronti di questa avventura:
- FIGLIA LEONE Sono così contenta che i due gnu siano con noi! Avremo degli amici in più con cui giocare, dei nuovi fratelli! E poi, con tutto quello che hanno passato, hanno proprio bisogno di stare tranquilli per un po'. Dev'essere terribile trovarsi all'improvviso da soli, per fortuna i nostri genitori sono corsi in loro soccorso!
- FIGLIO LEONE A me invece questa situazione preoccupa un po'. Non staremo troppo stretti, in così tanti? Già prima litigavamo perché non avevamo abbastanza spazio, e adesso cosa succederà? E se la mamma e il papà volessero più bene a loro che a me? Magari decidono di prendere i due gnu come nuovi figli, dando loro tutto ciò che è nostro per poi cacciarci...Vorrei proprio tornare a come eravamo prima, senza nulla a rovinare il nostro equilibrio.
- VOCE NARRANTE Mamma e papà leone sapevano che doveva esserci stata una ragione veramente più grande di loro perché un papà e una mamma non fossero riusciti a raggiungere i loro cuccioli per portarli lontano dal pericolo. Ma il piccolo gnu non era dello stesso parere.
- FIGLIO GNU Voi sì che siete dei bravi genitori, voi non li avete abbandonati i vostri cuccioli come hanno fatto i nostri genitori! Loro sono stati proprio cattivi, io non voglio più tornare nella loro tana e voglio restare sempre con voi!
- VOCE NARRANTE E così il piccolo gnu era bravissimo con mamma e papà leone, faceva sempre tutto quello che loro volevano, ma dentro di sé si portava un brutto ricordo dei suoi genitori e questo lo faceva soffrire molto. Ogni volta che il piccolo gnu diceva così la sorella maggiore lo sgridava sempre.
- FIGLIA GNU Non è vero! Sono mamma e papà leone che sono cattivi, guarda come sgridano i loro cuccioli e anche noi, se facciamo qualcosa su cui non sono d'accordo! Invece tu non lo ricordi ma io sì, il nostro papà e la nostra mamma sì che erano buoni, loro non ci sgridavano mai!
- VOCE NARRANTE E così la sorella più grande si portava dentro un bellissimo ricordo dei due genitori, ma era sempre pronta a criticare tutto quello che facevano mamma e papà leone ed era sempre insoddisfatta.

Passarono così i giorni e la famiglia dei leoni continuò a vivere insieme ai due piccoli gnu. Però mamma e papà leone si accorgevano che sia il fratello più piccolo che la sorella più grande non erano tranquilli e una sera, dopo cena, quando tutti erano a letto, cominciarono a parlare tra di loro.

MAMMA LEONESSA Sai, non capisco bene che cosa succeda nella testa dei due piccoli gnu, ma ho la sensazione che siano tutti e due insoddisfatti per motivi diversi.

PAPA' LEONE Forse dovremmo parlarne con qualcuno più esperto di noi...

MAMMA LEONESSA Hai ragione, ma da chi potremmo andare?

PAPA' LEONE Il nostro vicino di casa Zebra mi aveva detto che per qualsiasi cosa potevamo fare riferimento all'elefante che abita vicino alla radura, andiamo!

VOCE NARRANTE I due leoni chiesero a Zebra se poteva stare con i cuccioli, mentre loro sarebbero andati a chiedere aiuto all'elefante, a cui raccontarono la storia e ricevettero questa risposta.

ELEFANTE Forse il piccolo gnu avrebbe bisogno di rendersi conto che i suoi genitori non l'hanno abbandonato e che se non sono ancora tornati è perché c'è qualcosa che glielo impedisce in questo momento. Quando lui vi dice che siete bravissimi lo fa solo per convincersi che c'è qualcuno che non lo abbandona e questo qualcuno in questo momento siete voi. Ma siccome a lui piacerebbe invece stare vicino ai suoi genitori si vendica di loro dicendo che sono cattivi.

MAMMA LEONESSA Però non capisco perché la sorella più grande faccia il contrario, dicendo che siamo noi i cattivi!

ELEFANTE Ma forse è anche per lei lo stesso problema. Così come suo fratello più piccolo non si rende conto che non può essere vero che i suoi genitori l'abbiano abbandonato e continua a pensare il contrario, anche lei per qualche motivo non vuole ricordare che tu li hai salvati dal fuoco e portati al sicuro e così continua a pensare che siete voi i cattivi. E' come se facessero tutti e 2 lo stesso gioco: dividere tutto in buono e cattivo, accettare solo la parte buona e scacciare quella cattiva. E così il piccolo gnu scaccia la parte cattiva dicendo che sono cattivi i suoi genitori e la sorella più grande lo fa dicendo che siete cattivi voi!

MAMMA LEONESSA E' vero, ma allora questo vuol dire che entrambi sentono dentro di loro una parte cattiva che vogliono scacciare. Forse è questa parte quella che li rende entrambi insoddisfatti. Io non so perché loro abbiano dentro questa parte, ma credo che sia una cosa in qualche modo legata alla paura di essere abbandonati dai loro genitori.

ALLORA LA COSA MIGLIORE CHE POSSIAMO FARE E'...?

La fiaba è composta da 9 personaggi, compresa la voce narrante, i quali rappresentano differenti tipologie di animali e di ruoli all'interno della società. Vi sono infatti la *zebra*, la quale rappresenta il vicino di casa o la famiglia di appoggio, l'*aquila*, che rappresenta gli operatori dei Servizi (in particolare l'Assistente Sociale), l'*elefante*, il quale equivale alla figura dello psicologo ed infine i due protagonisti, ossia la famiglia degli *gnu* e la famiglia dei *leoni*, le quali rappresentano in ordine la famiglia fragile e la famiglia affidataria. Due animali, questi, che ricoprono ruoli differenti, se non opposti, in natura, in quanto il primo appartiene alla categoria delle prede ed il secondo a quella dei predatori; nella fiaba, però, le due famiglie instaurano tra loro un rapporto di vicinanza e di aiuto reciproco. Ciò significa che nonostante la diversità è possibile dialogare e comunicare, imparare a conoscersi e ad accettarsi. Questo può avvenire solo se abbandoniamo il giudizio nei confronti dell'altro e lo accogliamo in tutti i suoi limiti e le sue potenzialità.

La fiaba termina con una frase: *"Allora la cosa migliore che possiamo fare è..."*. A questo punto, i partecipanti si suddividono in differenti gruppi di lavoro, a seconda della modalità artistica ed espressiva prescelta. I gruppi formati sono in tutto 8: due gruppi di pittura, 2 di teatro, 2 di musica e 2 di fotografia. All'interno del gruppo ciascun soggetto dovrà calarsi in un personaggio della storia che ricopre un ruolo differente da quello che la persona possiede nella realtà. Gli operatori dei Servizi, per esempio, saranno chiamati ad interpretare il personaggio della mamma o del papà gnu, viceversa le famiglie fragili saranno chiamate ad interpretare il personaggio dell'aquila. Insieme, il gruppo dovrà scrivere il finale della storia. In ogni gruppo è presente un 'facilitatore', che ha il compito di guidare il gruppo e di aiutarlo nella realizzazione dell'obiettivo.

Al fine di riassumere il lavoro svolto nella prima parte della giornata possiamo affermare che in ciascun gruppo è stato dato ampio spazio alla dimensione emotiva; il dialogo non è stato impostato in termini razionali ed impersonali, ma anzi: ha suscitato forti emozioni ed interazioni tra i partecipanti. La scelta di utilizzare la strategia del role playing (gioco e/o scambio di ruoli) ha permesso, infatti, un maggior coinvolgimento delle persone all'interno della storia. Attraverso lo scambio di ruoli, è stato possibile fare esperienza di stati d'animo, sentimenti ed emozioni differenti da quelli che solitamente proviamo ed è sulla base di questi sentimenti che il gruppo ha tentato di scrivere il finale della fiaba.

Ogni gruppo ha portato avanti in modo differente la narrazione della storia, sebbene la modalità utilizzata sia la medesima. In quasi tutti i gruppi, infatti, è stato spontaneo mettere in atto una sorta di drammatizzazione e recitazione della fiaba, la quale è stata analizzata, quindi, utilizzando un punto di vista interno. Per fare un esempio, relativamente alla diversità dei temi trattati, mi riferisco ai due gruppi musicali:

- Nel primo gruppo, la riflessione si è concentrata soprattutto sulla sofferenza provata dai personaggi adulti presenti nella fiaba; inoltre è stato toccato in particolare il tema della riunificazione familiare, dei genitori gnu con i propri cuccioli, in affidamento alla famiglia dei leoni.
- Nel secondo, invece, il tema della riunificazione familiare non è emerso, dato che nessun membro del gruppo ha scelto di interpretare il ruolo dei genitori gnu; la riflessione si è concentrata piuttosto sulla gestione dei cuccioli gnu da parte della famiglia dei leoni e sullo stato d'animo dei cuccioli, 'ospitati' e 'ospitanti'.

Il compito dato ai singoli gruppi è di scrivere il finale della fiaba: un compito che alcuni hanno rispettato, altri meno. In ogni caso è emerso che l'importante non è concentrarsi solo sul finale, su come concludere un percorso, ma anche su quello che succede nel mentre che la storia si dispiega, sulle relazioni ed interazioni che si instaurano nel 'qui e d'ora', poiché è nel presente che si pongono le basi per la propria vita futura. Inoltre è importante anche saper 'stare nell'incertezza', ossia muoversi senza la possibilità di contare su prospettive future certe, senza soluzioni e ricette preconfezionate, in quanto è questa la realtà che dobbiamo affrontare quotidianamente.

Laddove c'è stato, comunque, il finale è sempre stato un finale positivo: al termine della fiaba, i genitori gnu riescono a riunirsi con i propri cuccioli, nella maggior parte dei casi grazie all'aiuto dell'aquila. A vincere sono, quindi, i nostri desideri, una visione della realtà ideale, così come noi la vorremmo. Oltre alle fatiche, al dolore e alla sofferenza, c'è bisogno, infatti, anche di serenità, di sapere che tutto andrà per il verso giusto e che quello che si sta facendo ha un senso e degli effetti positivi nel futuro. Questo ci rincuora e ci dà la forza di andare avanti, nonostante vi sia la consapevolezza che, nella realtà, i cuccioli gnu non sempre tornano a vivere con i propri genitori, perché è molto difficile che questi ultimi riescano a trovare la 'strada di casa'. Nonostante ciò è questo l'obiettivo a cui i diversi petali dell'Alkekengi devono tendere.

2° momento formativo: sabato 10 settembre (16.00-18.30)

Durante il pomeriggio di sabato i gruppi di lavoro si sono trovati separatamente per rappresentare il finale della fiaba attraverso la modalità espressiva scelta dal gruppo. Una volta terminato il tempo a disposizione i gruppi si sono riuniti in plenaria per presentare il lavoro svolto.

Vediamo ora, in sintesi, ciò che è stato prodotto da ogni singolo gruppo, nella consapevolezza che è difficile trasmettere per iscritto un contenuto che abbiamo detto essere a carattere soprattutto emozionale.

Una nota tecnica: nella descrizione dei lavori di gruppo ho scelto di utilizzare il linguaggio della fiaba, al fine di trasmettere i contenuti e le riflessioni emerse, così come sono state elaborate dai singoli gruppi.

Gruppo disegno 1

In questo gruppo di lavoro, è stato difficile trovare una soluzione per risolvere la situazione vissuta dai due piccoli gnu. Il personaggio dell'aquila si è impegnato a cercare i genitori gnu, che nel frattempo erano rimasti bloccati nella parte della foresta colpita dall'incendio. Nonostante l'aiuto dell'aquila abbia permesso di ritrovarsi, la discussione si è più volte bloccata; non si riusciva a giungere ad una conclusione, in quanto ogni personaggio, in particolare i cuccioli, portava tutta la sua sofferenza e difficoltà. I membri del gruppo, quindi, non hanno delineato un vero e proprio finale; il gruppo si è lasciato con molte domande, con la consapevolezza che per affrontare una situazione problematica è necessario darsi del tempo e che ogni personaggio evolve nell'incontro con l'altro; ogni



storia, infatti è in continuo divenire. *Tempo, percorso, incontro e protezione* sono le parole chiave che hanno accompagnato la realizzazione del disegno, che vediamo rappresentato a lato.

Nel disegno, l'albero rappresenta la strada che ognuno di noi sceglie

di percorrere nella propria vita. E' formato da un insieme di colori: ciò sta a significare che è importante la presenza di ogni singolo elemento e punto di vista, al fine di renderlo completo; il colore rappresenta quindi il valore di ogni singola persona. La vita è scandita dallo scorrere del tempo (il cerchio rappresenta l'orologio). Ciascuno di noi, nell'arco della sua vita, può incontrare differenti persone (il gruppo ha disegnato attorno ai rami dell'albero i vari personaggi presenti nella fiaba), le quali possono influenzare il nostro percorso di crescita, nel bene e nel male. Le mani infine ci ricordano l'importanza di proteggere in primis i bambini.

Gruppo disegno 2

Il ragionamento svolto in questo gruppo ha utilizzato un punto di vista sia interno alla fiaba, che esterno; quest'ultimo è stato adottato nel momento in cui i membri si sono trovati in difficoltà a rimanere nei ruoli assegnati.

Il gruppo non è riuscito a trovare un finale alla fiaba. I concetti che hanno padroneggiato la riflessione sono stati: *ascolto, cooperazione, rispetto, solidarietà, mutuo aiuto, confronto, complicità e dialogo*. Punti che rappresentano la via da intraprendere per poter ottenere un finale positivo.

Il disegno elaborato dal gruppo è il seguente:



Secondo i componenti del gruppo, quando ci si imbatte in una storia, simile a quella raccontata attraverso la fiaba, gli adulti devono mantenere due differenti visioni: una visione dall'alto, che riesce a scorgere gli scenari futuri e a tenere insieme i diversi elementi

ed una visione più legata alla quotidianità, in grado di cogliere i dettagli, gli elementi 'vicini'. Il personaggio della fiaba che più degli altri può avere una visione dall'alto è l'aquila, che infatti è stata disegnata in volo. E' l'aquila che ha il compito di cercare i genitori dei cuccioli gnu e che deve se possibile, riunificare, la famiglia dispersa. Chi invece deve affrontare la quotidianità è la famiglia dei leoni; è importante, per chi svolge questo ruolo, in particolare la funzione dell'ascolto (ecco perché il disegno dell'orecchio, al centro delle impronte); l'ascolto dei figli gnu, ma anche dei figli leoni. Le impronte degli animali sono posizionate in cerchio per ricordare l'importanza di lavorare in rete in un contesto simile.

Gruppo Musica 1

Questo è il gruppo che forse ha sviluppato più degli altri l'aspetto emotivo. I drammi degli adulti sono stati coinvolgenti e totalizzanti: la sofferenza della mamma gnu, la quale era ferita e non poteva raggiungere i propri cuccioli ed infine il conflitto interno alla coppia gnu, su come organizzarsi e dividersi i compiti, sono stati due eventi importanti, su cui i membri del gruppo hanno soffermato la loro attenzione. In particolare, la sofferenza della mamma gnu ha coinvolto molto dal punto di vista emotivo; la presenza di due famiglie 'fragili' all'interno del gruppo ha probabilmente influenzato la riflessione in questo senso. I componenti del gruppo, quindi, si sono interessati in particolare alla sofferenza degli adulti e al tema della riunificazione familiare. Il gruppo è riuscito a scrivere il finale della fiaba; nel finale la mamma gnu si ricongiunge con i proprio figli, grazie anche all'aiuto dell'elefante.



Attraverso i suoni è stato possibile esprimere i sentimenti provati dai partecipanti durante la drammatizzazione della fiaba. I sentimenti più forti sono stati: paura/preoccupazione, sofferenza/dolore, disaccordo/dissonanza, speranza/gioia. Utilizzando differenti strumenti musicali, ogni personaggio ha comunicato il proprio sentimento; una voce narrante faceva da sottofondo leggendo i dialoghi tra i personaggi, mentre i suoni si accavallavano in un crescendo di energia che ha saputo ricreare l'atmosfera formatasi all'interno del gruppo.

Gruppo Musica 2

In questo gruppo, invece, come ho già accennato, il focus è stato il tema della gestione dei figli gnu da parte della famiglia dei leoni. Nessuno, infatti, ha svolto il ruolo dei genitori gnu, i quali non sono mai comparsi nella storia. L'aquila, che negli altri gruppi aveva il compito di trovare i genitori gnu, in questo caso non ha svolto un'azione simile. La riflessione si è concentrata, quindi, sugli aspetti legati all'accoglienza familiare, con tutto l'insieme di difficoltà che essa comporta. In particolare ci si è soffermati sulla sofferenza manifestata dai cuccioli, 'ospitati' ed 'ospitanti'. Non è facile per la famiglia dei leoni gestire questa accoglienza prolungata, tanto che, all'ennesima difficoltà incontrata papà leone esclama: *"qui è fallita tutta l'accoglienza"*. Ma non è così; il gruppo ha notato che, nonostante le tensioni, le divergenze di posizioni, l'impossibilità di vedere il finale che tutti auspicavano, i personaggi sono ancora uniti, hanno scardinato il loro modo abituale di relazionarsi e di agire, hanno trovato la stabilità nell'instabilità, come quando si va in bicicletta. La morale che i membri del gruppo hanno estrapolato dalla fiaba, infatti, è la seguente: *"la vita è come una bicicletta, per stare in piedi devi pedalare"*.

Le riflessioni emerse dal gruppo, proprie di ogni personaggio, sono state messe in rima e cantate dai partecipanti, i quali hanno quindi scritto una breve canzone. Qui sotto il testo.

FIGLIO LEONE Sono arrivati in una notte di fuoco
Non se ne sono più andati
Ora vivono qua, ora vivono qua...

FIGLIA GNU Quando sono arrivata
Qui mi hanno coccolata
Ho paura del passato
Di chi mi ha abbandonato

FIGLIO GNU
Io non voglio stare qui
Mi ci hanno portato
Mi sento stremato
Mia madre dov'è?
Ho paura di tradire...
Mi piacerebbe poterlo dire!

FIGLIA LEONESSA
Che bello una novità:
finalmente un po' di libertà
posso stare fuori a ballare
e con nessuno mi devo
giustificare!

MAMMA LEONESSA
Non voglio regole
Mi serve un aiuto
Stasera arriva papà,
stasera arriva papà

PAPA' LEONE
Che famiglia sconquassata
Che giornata complicata
Ma in questa casa si
rimarrà
Una soluzione si troverà

AQUILA
Continuo a volare
Continuo a cercare
Non so dove andare
Non vedo più in là, non vedo più in là...



Gruppo Teatro 1

I membri del gruppo hanno recitato il finale della storia a partire dall'ultima frase scritta nella fiaba (*"Allora la cosa migliore che possiamo fare è..."*). Il gruppo è arrivato alla conclusione che la cosa migliore da fare, per la famiglia dei leoni, è chiedere un aiuto agli altri animali della savana (l'elefante e l'aquila, i quali rappresentano i Servizi) per affrontare al meglio la situazione di difficoltà che, come famiglia, stanno attraversando. Viene quindi

fissato un incontro in cui tutti gli animai si riuniscono per parlare insieme e dividersi i compiti: l'aquila andrà alla ricerca dei genitori, la zebra si mette a disposizione per aiutare i genitori leoni quando ne avranno bisogno, mentre questi ultimi faranno del loro meglio per creare un clima accogliente all'interno della propria famiglia. Emerge quindi il tema della rete e l'importanza di creare una collaborazione con i servizi per affrontare situazioni delicate e difficili. I genitori gnu si affidano agli altri animali della savana, riponendo in loro la fiducia necessaria per fare questo passo insieme. I cuccioli esprimono, all'interno della drammatizzazione, tutto il loro disagio e la loro sofferenza: i cuccioli leoni perché hanno paura di venire abbandonati dai propri genitori, i cuccioli gnu perché sono in pensiero e vogliono ritrovare la loro famiglia.



Gruppo Teatro 2

Anche in questo gruppo il finale viene recitato dai partecipanti; esso si basa, in particolare, su due riflessioni emerse durante la discussione in gruppo: la prima riguarda il fatto che, all'interno della fiaba, nessuno si occupa dei genitori gnu; l'aquila che potrebbe sorvolare dall'alto tutta la savana per trovarli, si limita a proteggere i cuccioli con le sue grandi ali. Sono i cuccioli i veri protagonisti di questa fiaba e del finale elaborato dal gruppo di lavoro. Nella storia, infatti, i genitori gnu non vengono cercati dai Servizi (quindi dall'aquila e dall'elefante, i quali si occupano, invece, di trovare un aiuto ed un sostegno per la famiglia dei leoni) ma dai cuccioli stessi, in particolare dai cuccioli di leone. Figlia leonessa, infatti, è a conoscenza della preoccupazione che la figlia gnu possiede nei confronti dei propri genitori e decide, insieme al fratello, di andarli a cercare, senza dire niente a nessuno. La mamma gnu, però, sofferente dietro ad una grande quercia, chiede di non rivelare la sua posizione ai

piccoli leoncini, poiché si vergogna della sua condizione. La figlia leonessa è d'accordo, ma il fratello no e decide di rivelare l'accaduto.



Il finale termina ancora una volta con una domanda: *“Cosa decideranno di fare gli adulti?”*. Da questa domanda possono emergere molteplici finali. La fiaba termina quindi con un finale che possiamo definire aperto.

Gruppo Fotografia 1

Il gruppo, in questo caso, è riuscito a scrivere il finale della storia. Nonostante sia emerso il tema dell'alimentazione differente tra i due gruppi di animali (il figlio leone ad un certo punto della discussione chiede: *“mamma, ma perché non abbiamo mai pensato di mangiare i piccoli gnu?”*, più sotto il figlio gnu esprime tutto il suo timore: *“Se ci volete bene dovrete riuscire a non mangiarci anche in futuro”*), il finale è stato comunque un finale positivo. Mamma e papà gnu si sono spontaneamente mossi alla ricerca dei propri cuccioli; il luogo dell'incontro risulta essere la pozza d'acqua messa a disposizione dalla zebra, la quale ha permesso a tutti di rincontrarsi. La pozza d'acqua può fungere anche da punto di riferimento per il futuro, permettendo ai diversi personaggi di mantenere un legame tra loro. Ecco perché i membri del gruppo, per rappresentare il lavoro svolto, hanno scelto una foto che rappresenta alcuni bambini, seduti di spalle, in riva ad un fiume, con lo sguardo puntato verso l'acqua che scorre. La pozza d'acqua, nella fiaba, è messa a disposizione dalla zebra:



ciò sta a significare l'importanza, per la famiglia accogliente, di possedere una rete di sostegno, la quale permette di sollevare la famiglia da alcuni compiti, ma anche di mantenere un collegamento tra il prima

ed il dopo, tra le due famiglie, dei leoni e degli gnu.

I personaggi della storia si sono chiesti come affrontare il futuro, una volta che i figli gnu fossero tornati dai propri genitori; è emerso che è importante mantenere dei legami, nonostante ognuno poi prenda la propria strada.

Gruppo Fotografia 2



L'ultimo gruppo di fotografia ha proposto una serie di foto, le quali rappresentano la stanza utilizzata dal gruppo per incontrarsi, sotto varie prospettive. Lo sguardo catturato dalle fotografie è uno sguardo progressivamente più ampio, che cattura

dapprima singoli dettagli (ad es. un quadro alla parete) e poi sempre più elementi presenti nella stanza, fino a comprendere porte e finestre, che danno verso l'esterno. Le foto scelte dal gruppo vogliono trasmetterci questo messaggio: ossia che la nostra realtà sarà sempre una realtà parziale, espressione di un determinato punto di vista sul mondo. La risposta che noi diamo agli eventi, quindi, non può essere considerata l'unica possibile, ma va collegata a quella degli altri. Anche il finale della fiaba è un finale parziale, uno tra i tanti finali possibili, un singolo frammento della realtà sociale più ampia che ci circonda. Le foto sono state scattate utilizzando due macchinette diverse: una istantanea e una automatica. Con la prima

è necessario considerare e tenere sotto controllo tutte le variabili esterne; bisogna quindi avere un po' di esperienza per riuscire a fare delle belle foto. Con la seconda invece, le foto vengono chiare e nitide senza nessuna fatica, poiché la macchinetta è in grado di stabilire da sola un equilibrio tra i differenti valori. Sono state scelte le foto fatte con quest'ultima macchinetta, descritte dai membri del gruppo come più *consolanti*; anche se sono le prime a rappresentare la realtà così com'è, senza finzioni.

3° momento formativo: domenica 11 settembre

Durante la mattinata di domenica, dopo una serata trascorsa all'insegna della convivialità, in cui è stata proposta la visione di uno spettacolo teatrale dal titolo "Rotte parallele" (sul tema delle migrazioni), la tribù dei ragazzi ha presentato in plenaria il risultato del proprio laboratorio, svolto in contemporanea a quello degli adulti.

All'interno di questo spazio i ragazzi hanno potuto confrontarsi tra pari ed esprimere il proprio punto di vista sulla fiaba proposta, per poi raccontarlo, comunicarlo ai 'grandi', affinché non rimanga una riflessione chiusa in sé stessa, ma collegata a quella degli altri attori presenti.

Ecco, in sintesi, ciò che è emerso dal laboratorio.

Il laboratorio dei ragazzi

1. Il target

Hanno partecipato al laboratorio ragazzi tra i 14 e i 18 anni circa; tra loro vi erano sia ragazzi ospitati in Comunità educative e/o in famiglie affidatarie, sia figli biologici di famiglie accoglienti, ossia ragazzi 'ospitanti'. Il gruppo iniziale era composto da una ventina di ragazzi; durante il Laboratorio, però, il numero dei partecipanti è progressivamente diminuito, fino ad arrivare ad una decina di ragazzi.

2. Il compito

E' stato chiesto ai ragazzi di svolgere lo stesso laboratorio degli adulti, quindi di scrivere il finale della fiaba, interpretando un ruolo diverso da quello ricoperto nella realtà. I ragazzi si sono però rifiutati di effettuare lo scambio di ruoli; quest'ultimo, inoltre, sarebbe stato difficile da realizzare, a causa della scelta di lavorare con un gruppo omogeneo e non misto,

come nel caso degli adulti, ossia composto da ragazzi provenienti da un'unica comunità di pratica, o, al massimo, da due comunità di pratica distinte: quella dei ragazzi accolti e quella dei ragazzi accoglienti. I ragazzi hanno pertanto deciso di 'analizzare' i vari personaggi della storia, utilizzando un punto di vista esterno ad essa.

3. I personaggi

Sono stati analizzati diversi personaggi; le riflessioni più interessanti, però, riguardano: i genitori gnu, i cuccioli gnu e i cuccioli leoni.

Relativamente al primo personaggio, è interessante notare come alla domanda della facilitatrice: *“secondo voi che fine hanno fatto i genitori gnu?”*, nessuno ha dato risposte 'negative', come se i ragazzi volessero 'giustificare' i due genitori, al fine di non metterli in cattiva luce; anzi in alcuni casi (2) la tendenza è stata quella di trasmettere una visione positiva degli stessi (*“hanno volontariamente lasciato soli i cuccioli per farli crescere autonomi”*, *“possono essere morti nel tentativo di salvare i figli”*). Le altre risposte sono state:

- si sono persi;
- sono morti;
- se ne sono andati perché pensavano che i cuccioli fossero morti;
- sono scappati perché avevano paura.

La seconda risposta elimina la loro presenza dalla fiaba: anche questo può essere un segnale da cogliere.

Per quanto riguarda, invece, i cuccioli è emerso che entrambi si comportano così perché hanno paura: i cuccioli gnu hanno paura di affezionarsi alla famiglia dei leoni per poi essere anche da loro abbandonati, i cuccioli leoni sono gelosi e hanno paura di perdere l'affetto dei propri genitori. Da questa constatazione emerge una proposta: date le affinità tra i sentimenti dell'uno e dell'altro gruppo di cuccioli, questi ultimi potrebbero mettersi d'accordo e trovare un modo per condividere i propri problemi ed aiutarsi; le tribù, infatti, non sempre sono divise sulla base della propria razza di appartenenza.

Il personaggio considerato da tutti come il personaggio buono, positivo è l'elefante.

4 Il finale

Prima di raccontare il finale della fiaba secondo il punto di vista dei ragazzi, è necessario sottolineare che:

- I ragazzi considerano la fiaba troppo 'stereotipata'; nella vita reale i sentimenti non sono così definiti ma si mescolano l'uno con l'altro.
- La fiaba, inoltre, risulta ai loro occhi eccessivamente ottimista, quindi trasmette una visione falsificata della realtà.

Nonostante ciò alla domanda della facilitatrice: *“ma il finale deve essere felice?”* quasi tutti hanno risposto di sì, escludendo quindi un finale triste o tragico. Segno che, ancora una volta, prevale il desiderio di immaginare una vita futura serena, felice, senza problemi, nonostante la visione della realtà sia molto più cruda e cinica.

In sintesi, la storia va avanti così: dopo essere stati dall'elefante, i genitori leoni spiegano ai propri figli che cosa è successo e perché i cuccioli gnu sono nella loro casa; raccomandano loro di trattare i cuccioli gnu come dei fratelli e di non essere gelosi, perché daranno a tutti lo stesso amore. I genitori leoni spiegano, inoltre, ai cuccioli gnu che si prenderanno cura di loro, che non li mangeranno e che non li faranno sentire diversi dai propri figli (*“non vi lasceremo da soli”*, *“siete membri della nostra famiglia”*). I cuccioli gnu decidono di provare a vivere con la nuova famiglia dei leoni, in quanto comprendono che questa soluzione è comunque migliore rispetto all'opzione di rimanere da soli. Allo stesso tempo, però, sono consapevoli che non potranno mai dimenticare i propri genitori; alla fine, quindi, i cuccioli gnu potrebbero andare a cercarli insieme alla famiglia dei leoni e forse chissà, una volta trovati, potrebbero vivere tutti assieme come un'unica grande tribù.

E' interessante notare che alla domanda: *“ma secondo voi i protagonisti del finale dovrebbero essere i genitori gnu che ricompaiono o vengono trovati oppure i cuccioli di gnu?”*, la maggior parte dei ragazzi ha inizialmente risposto: *“i genitori”*; una ragazza, invece, ha detto che secondo lei sono i cuccioli ad essere i protagonisti della storia (*“non importa se i genitori tornano o no, loro devono andare avanti con la loro vita e cercare di essere felici. Devono trovare la loro strada anche se non ci sono i genitori oppure anche se tornano non importa. I più importanti non sono i genitori ma loro stessi”*). A questo punto anche gli altri ragazzi hanno cambiato idea e hanno convenuto che i protagonisti devono essere i cuccioli gnu.

La riflessione conclusiva si è concentrata nella ricerca degli elementi positivi all'interno della storia, in grado di costruire un finale felice. Che cos'è, quindi, che può rendere felici i cuccioli gnu? Sono emersi tre differenti elementi:

- stare insieme alla nuova famiglia, l'unione con gli altri;
- il coraggio;
- i ricordi belli.

A questo punto qualcuno ha detto: *“i cuccioli gnu non potranno mai essere felici, perché anche se trovano un equilibrio con la nuova famiglia dei leoni, poi magari arrivano i nuovi genitori gnu e li scombussolano di nuovo. No, loro non potranno mai essere felici, in qualsiasi modo vada a finire, anche se i loro genitori ritornano, non saranno felici”*.

5. La morale

Su ogni favola che si rispetti c'è una morale; qual'è quindi la morale di questa fiaba? Sono emerse le seguenti frasi, proposte dai ragazzi:

- Niente è perduto
- l'unione fa la forza
- la felicità la puoi trovare negli attimi più bui della vita, se solo ti ricordi di accendere la luce.

Su quest'ultima frase tutti si sono trovati d'accordo, affermando che, se vuoi essere felice, devi fare, anche tu, qualche passo.

6. La canzone

Cristiano e Mattia, i due rapper, sulla base delle riflessioni emerse dal gruppo, hanno scritto questa canzone, la quale è stata cantata dai ragazzi durante la serata di sabato:

La foresta è in fiamme, due cuccioli impauriti
I genitori gnu dove sono finiti ?
Il fuoco ormai è alto che nasconde il sole
Salvati dai leoni, mossi dall'amore
li portarono con se, assieme ai loro piccoli
Non potevano abbandonare dei cuccioli
Per i poveri gnu la paura era grande
Preoccupati i leoni parlarono all'elefante

L'elefante buono e saggio
gli disse come fare per metterli a loro agio
I piccoli capirono, la razza non importa
siamo sempre una famiglia e l'unione fa la forza
La forza
E poi di corsa, a cercare i genitori
Assieme ai leoni che non lasciarono più soli
La strada per quel viaggio non si sa dove conduce
ma basta quel ricordo per accendere la luce
Alla fine è semplice, pensaci un po' su:
se vuoi sentire il bene, muoviti anche tu.



Considerazioni personali

Possiamo affermare che quella del Laboratorio è stata, nel complesso, un'esperienza positiva ed arricchente. Vi sono però, a mio parere, alcune considerazioni da fare; esse toccano in particolare tre temi: la partecipazione delle famiglie fragili, il coinvolgimento dei ragazzi accolti ed infine il tema della continuità.

Per quanto riguarda il primo punto è innanzitutto opportuno sottolineare che l'idea di riflettere di accoglienza insieme alle famiglie seguite dai Servizi, che a loro volta hanno sperimentato vissuti di accoglienza, è un'idea che possiamo definire innovativa, che riflette un determinato modo di pensare e di intendere il lavoro sociale. Fatta questa premessa, il coinvolgimento delle suddette famiglie all'interno del Laboratorio è stato un passaggio

difficile da svolgere, che ha visto la partecipazione di un ristretto numero di soggetti. I freni e le remore, dovuti a paure e timori di non riuscire a gestire la situazione sono stati molti, sia da parte del Gruppo Reti, che da parte dei Servizi; le famiglie coinvolte, perciò, sono state poche e quasi sempre hanno manifestato numerose competenze. E' quindi un gruppo che risulta poco rappresentativo della comunità di pratica di appartenenza. Rimane il dubbio di sapere cosa sarebbe successo se fossero state coinvolte nel Laboratorio più famiglie, magari con meno strumenti a disposizione. In fin dei conti è questo il target con cui gli Assistenti Sociali, le famiglie affidatarie, le Comunità educative si relazionano quotidianamente. O forse il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie è possibile solo con determinate tipologie di utenza, coinvolte in progetti di aiuto leggero (in forme di 'vicinato solidale'). La domanda rimane aperta e rappresenta uno stimolo per le riflessioni future.

Un ulteriore elemento da aggiungere, relativamente al secondo punto, riguarda il fatto che i ragazzi coinvolti nel Laboratorio non si conoscevano tra loro e non avevano mai partecipato, nella maggior parte dei casi, a programmi di ascolto e partecipazione; non erano quindi abituati e preparati a riflettere su questi temi. Ci sarebbe voluto più tempo a disposizione per creare un gruppo di lavoro maggiormente coeso e per decidere insieme quali attività svolgere e come; la tendenza è stata invece quella di proporre loro attività, in parte, già confezionate e strutturate dagli adulti, a causa del poco tempo a disposizione. I ragazzi hanno percepito queste attività come una sorta di *"baby-club"*; si sono sentiti trattati allo stesso modo dei bambini più piccoli, i quali svolgevano un laboratorio a parte gestito da alcuni animatori. Una sorta di 'parcheggio' in cui svolgere attività di facciata, che non mirano a far emergere veramente il loro punto di vista (*"se volevate sapere come la pensiamo su certe tematiche, potevate farci scrivere qualcosa in forma anonima, anche prima di questo evento"*). Forse valeva la pena 'mescolarli' insieme agli adulti, proporre loro lo stesso laboratorio, così da responsabilizzarli e trattarli in modo uguale agli altri. Essi sono stati invece, involontariamente, tagliati fuori, rendendo il confronto un momento dedicato esclusivamente al mondo degli adulti. E' mancato, quindi, un petalo dell'Alkekengi, un punto di vista importante che ha riflettuto solamente all'interno della propria comunità di pratica, senza aprirsi agli altri. Ma è a loro che si rivolge l'intervento di tutti gli attori presenti ed è il loro punto di vista che essi devono più degli altri ascoltare, per capire se è corretta la direzione che, attraverso le loro azioni, stanno seguendo.

Per quanto riguarda infine l'ultimo punto, per non considerare l'esperienza di Cà Roman un'esperienza fine a sé stessa, è necessario darle una certa continuità. Per questo, il Gruppo Reti Famiglie Aperte ha deciso di scrivere una Carta, denominata Carta di Cà Roman, la quale fissa in forma scritta i valori e i principi che caratterizzano il Laboratorio, così da poterli applicare nei singoli territori. Lavorare coinvolgendo tutti i petali dell'Alkekengi può diventare una modalità di intervento applicabile anche nel locale, sebbene, a volte, sia una modalità difficile da attuare a causa della tendenza a lavorare in modo autoreferenziale, come se ci fossero tante piccole scatole chiuse in sé stesse, le quali non comunicano tra loro.

Della Carta di Cà Roman e del tema della continuità parleremo, in modo un po' più approfondito, nel prossimo capitolo.



Foto di gruppo partecipanti Laboratorio Cittadini Accoglienti 2016

CAPITOLO 3

LE QUATTRO C: CONNESSIONE, CONVIVIALITA', CONDIVISIONE E CONTINUITA'

I valori che sono alla base del Laboratorio Cittadini Accoglienti possono essere riassunti attraverso quattro concetti, che definiremo *'le quattro C'*: connessione, convivialità, condivisione e continuità. All'interno di questo capitolo proveremo ad approfondire il significato di ciascun termine, al fine di offrire una cornice teorica e metodologica a quanto detto finora.

3.1 Connessione

Come abbiamo già visto nel capitolo 1, in concomitanza della legge 328/2000 al soggetto pubblico si affiancano tutta una serie di attori, legati al mondo del privato o del privato sociale, che diventano anch'essi erogatori di welfare; il pubblico, da solo, non è più in grado di rispondere alle sempre maggiori richieste di aiuto, considerati anche i molteplici tagli alle politiche sociali effettuati negli ultimi anni. Lo scenario che si profila è quello di un welfare mix, all'interno del quale cambiano profondamente i ruoli degli attori coinvolti:

- I soggetti del terzo settore acquisiscono sempre più importanza, divenendo degli attori che non hanno più solo un ruolo di supporto all'intervento dei Servizi Pubblici, ma che detengono una propria autonomia e capacità di intervento. Essi ricoprono quindi un ruolo sempre più gestionale rispetto ai Servizi.
- Data la molteplicità degli attori presenti nel sistema di welfare, al pubblico viene richiesto di assumere il ruolo di garante e promotore del processo. I soggetti pubblici, quindi, subiscono una netta modifica del proprio ruolo, in quanto non si occupano più della gestione diretta dei Servizi ma del loro coordinamento; essi svolgono essenzialmente una funzione di regia.

Riassumendo, con la legge 328 si realizza il passaggio da una programmazione che utilizzava una prospettiva di tipo 'government', in cui il soggetto pubblico aveva un ruolo centrale, ad una prospettiva di tipo 'governance', in cui le decisioni si realizzano grazie alla mobilitazione

di una molteplicità di soggetti, diversi tra loro¹⁶. Il pubblico da decisore si trasforma in facilitatore: egli infatti deve concertare la propria programmazione con tutti gli attori presenti nel contesto locale, siano essi pubblici o privati.

Questo processo non è però privo di conseguenze; in particolare cambiano le relazioni tra i due soggetti, l'Ente pubblico e il Terzo settore. La costruzione dei saperi, infatti, avviene interamente all'interno del soggetto gestore. E' quest'ultimo a possedere le conoscenze necessarie per mandare avanti il Servizio, riguardanti la sfera dell'utenza, le questioni organizzative interne ed i rapporti con il contesto esterno¹⁷. Egli, dunque, non ha più bisogno di relazionarsi con l'Ente locale per scambiarsi saperi, poiché, in quanto gestore del Servizio, è in grado di produrre da sé le conoscenze e le informazioni necessarie. Questo provoca un allentamento dei contatti tra i due tipi di attori, i quali si riducono ai soli momenti indispensabili, a differenza di un tempo, in cui i flussi erano continui e i due attori, attraverso la relazione, si scambiavano saperi e contribuivano insieme a migliorare l'erogazione del Servizio.

Mentre gli enti gestori, quindi, accrescono i propri saperi e acquistano un ruolo di maggior rilievo, il pubblico assiste ad un processo di svuotamento di senso¹⁸: egli ricopre infatti una nuova funzione, che comporta l'assolvimento di compiti differenti, ma che allo stesso tempo priva l'ente locale di alcune importanti mansioni riguardanti la gestione e la stessa titolarità del Servizio, oggi, di fatto, in mano agli enti gestori, i quali possono essere considerati gli unici 'esperti' in materia. Gli operatori pubblici perdono il controllo sul Servizio e sono costretti ad appoggiarsi agli enti gestori per rimanere aggiornati, riducendo il proprio ruolo ad una mera dimensione procedurale e amministrativa.

La mancanza di uno scambio fecondo con gli operatori pubblici, però, limita l'azione degli enti gestori; la presenza di entrambi gli attori del welfare e la loro frequentazione permette, invece, di mescolare le conoscenze tecniche con quelle di programmazione, avviando un dialogo ed un confronto generativo, che può portare ad un miglioramento dei Servizi. Il rischio è che, invece, i soggetti del Privato Sociale si isolino, riducendo gli scambi all'interno della propria comunità di pratica; così facendo si privano di un alleato importante, da cui

¹⁶ www.assistentsociali.org, "Le politiche sociali dopo la legge 328/2000", a cura di Ida Canino.

¹⁷ Mauro Ferrari, "Interazioni inevitabili, Operatori-attori sociali nel welfare locale: tra nuovi ruoli e antiche contrapposizioni", paper presentato alla Conferenza annuale ESPAnet Italia 2011, Sessione 15, Professioni sociali e mutamenti del welfare: tensioni e possibilità, Milano, 29 settembre-1 ottobre 2011.

¹⁸ Ibidem

imparare ma anche a cui restituire parte del proprio lavoro, divenendo dei meri produttori di Servizi e perdendo del tutto la propria mission iniziale.

In occasione del Laboratorio Cittadini Accoglienti è accaduto esattamente il contrario: un soggetto del privato sociale ha invitato gli operatori pubblici a partecipare ad un tavolo di lavoro comune, a confrontarsi, a riflettere insieme su una tematica che interessa entrambi e a cui entrambi possono contribuire, in una logica di collaborazione e non di contrapposizione. E' una scelta importante, soprattutto in una fase come quella attuale, in cui gli scambi si riducono ed ogni soggetto agisce individualmente, soddisfacendo i propri interessi. L'obiettivo diventa quello di ri-connettersi, tessere dei legami tra attori del welfare che utilizzano linguaggi diversi, spesso distanti, ma che agiscono in nome dello stesso scopo. E' un modo, questo, anche per ridare valore al ruolo di ognuno e per ribadire che è indispensabile la presenza dell'Ente Pubblico, al fine di ottenere un risultato realmente condiviso e partecipativo.

3.2 Convivialità

Una prima 'anomalia' del Laboratorio Cittadini Accoglienti riguarda il fatto che l'incontro finale si svolge nell'arco di tre giorni (9, 10 e 11 settembre) presso un'oasi naturalistica vicino Chioggia, ossia presso l'isola di Cà Roman; richiede, quindi, ai partecipanti di condividere non solo momenti formativi, ma anche momenti conviviali, quali la colazione, il pranzo, la cena, o il proprio tempo libero. Tre giorni per fermarsi e sostare, al di là dei problemi e delle questioni da risolvere nella vita quotidiana; per dialogare e riflettere insieme, ma anche per divertirsi, dimenticando il ruolo ricoperto nella vita di tutti i giorni e provando ad interagire in una dimensione di uguaglianza.

La presenza degli 'utenti' è un elemento di estrema importanza e novità all'interno del percorso. Fino a qualche anno fa, infatti, a partecipare erano solamente famiglie accoglienti e operatori dei Servizi o educatori che prestano il proprio servizio all'interno di Comunità educative. L'obiettivo del Laboratorio, però, è sempre stato quello di lavorare in rete con tutti i soggetti che ruotano attorno alle storie dei bambini e ragazzi con vissuti di accoglienza; per questo il Gruppo Reti ha progressivamente coinvolto differenti tribù o comunità di pratica, fino a coinvolgere anche i ragazzi con esperienze di accoglienza in comunità o in famiglia ed infine le famiglie fragili, a cui sono stati allontanati, per un

periodo, i figli biologici. Il pensiero che si cela dietro a tale scelta è che ascoltiamo sempre troppo poco o con scarsa attenzione i beneficiari dei nostri interventi, i quali, invece, avrebbero molte cose da dirci e forse anche qualche consiglio da trasmetterci. All'interno di un assetto istituzionale e formale, come quello degli uffici dei Servizi sociali, vengono accolte le richieste degli utenti e ascoltati i loro bisogni, incasellandoli in determinate categorie. In tale contesto, però, fanno fatica ad emergere ulteriori elementi, relativi al mondo interiore dell'utente. Gli stessi utenti non si sentono del tutto liberi di raccontarsi, in quanto c'è sempre il timore che le informazioni date possano provocare delle reazioni negative per la propria vita. Spesso, quindi, gli utenti mettono in atto a loro volta un agire strumentale, finalizzato alla ricezione di determinati aiuti da parte del Servizio. Per interrompere questa logica, è necessario uscire dalle cornici organizzative, per frequentare territori diversi, poco strutturati e più informali. Dei territori in cui gli utenti possono sentirsi liberi di esprimersi, al pari di tutti gli altri soggetti coinvolti. Ciò significa valorizzarli, considerarli dei soggetti che detengono delle competenze e delle risorse, oltre che dei bisogni e delle problematiche da risolvere: dei soggetti che possono innescare dei processi di cambiamento nella propria vita.

Allestire contesti conviviali¹⁹ è, in definitiva, un compito importante e necessario per chi svolge lavoro sociale. E' importante mettere a disposizione degli spazi in cui le persone si possono incontrare, per dialogare e riflettere insieme. Per gli operatori sociali è allo stesso tempo un rischio e un'opportunità, in quanto da un lato permette loro di incontrare in una dimensione diversa i propri utenti e di conoscere aspetti della loro vita che altrimenti rimarrebbero nascosti; dall'altro lato, però, una situazione tale può indebolire quel rapporto di asimmetria necessario tra operatore ed utente. Ma è un rischio che dobbiamo essere pronti ad affrontare se vogliamo arricchire il lavoro sociale di una dimensione comunitaria, se pensiamo che l'operatore sociale debba lavorare anche con il territorio e con la comunità locale, uscendo dalle cornici organizzative e da una logica duale operatore-utente.

3.3 Condivisione

Il Laboratorio Cittadini Accoglienti si conclude con l'esperienza di Cà Roman, a cui sono invitati a partecipare tutti i rappresentanti delle diverse tribù incontrate fino ad ora,

¹⁹ Mauro Ferrari, Laboratorio Cittadini Accoglienti 2016.

comprendenti soggetti istituzionali, ma anche soggetti esterni a questo mondo: operatori dei Servizi, famiglie affidatarie e accoglienti, Reti di famiglie, operatori delle Comunità educative, famiglie fragili con vissuti di accoglienza e bambini e ragazzi con alle spalle esperienze di accoglienza in comunità o in famiglia. Tutti i soggetti che, in un modo o nell'altro, si relazionano con i minori oggetto del nostro Laboratorio, ossia con minori che provengono da contesti familiari difficili, sono quindi chiamati a partecipare, al fine di uscire da una logica di relazione esclusivamente duale. Le interazioni infatti solitamente avvengono tra Assistente Sociale e famiglie fragili, Assistente Sociale e famiglie affidatarie (o Coordinatori delle Comunità educative), Assistente Sociale e minori accolti e così via. L'obiettivo del Laboratorio è quello di riunire *tutti* i soggetti coinvolti attorno allo stesso tavolo di lavoro; il valore della rete, infatti, è un valore centrale per il lavoro sociale, a cui è necessario ridare importanza, non solo sulla carta ma anche nel concreto del nostro agire quotidiano. D'altronde il lavoro sociale è un lavoro che ha a che fare con le relazioni (lo abbiamo definito un 'lavoro relazionale'); la modalità di lavoro, quindi, non può essere una modalità basata sul singolo operatore ma su una rete di soggetti connessi tra loro.

Il Laboratorio Cittadini Accoglienti è dunque un percorso differente dalla formazione classica, la quale si rivolge esclusivamente ad una categoria di soggetti, solitamente ad una categoria esperta. In questo caso la riflessione e il confronto si rivolge ad una molteplicità di attori, i quali ricoprono ruoli differenti nella quotidianità, ma che insieme imparano a conoscersi ed ad apprendere l'uno dall'altro; è a partire da linguaggi differenti, infatti, che accresciamo la nostra conoscenza: se ci confrontiamo solo all'interno della nostra comunità di pratica rischiamo di ripeterci e di non apportare, al gruppo, niente di nuovo. Questa è la seconda 'anomalia' del Laboratorio: professionisti, soggetti appartenenti al mondo del volontariato e del no profit, cittadini attivi e beneficiari degli interventi si riuniscono attorno allo stesso tavolo di lavoro; in questa situazione tutti i partecipanti si trovano sullo stesso piano, le differenze si annullano e il contributo di ognuno è considerato un contributo importante e arricchente ai fini del Laboratorio.

Il collante che tiene insieme i diversi membri del Laboratorio è il Gruppo Reti Famiglie Aperte del CNCA Veneto: è quest'ultimo infatti che ha invitato le molteplici comunità di pratica ad incontrarsi e a confrontarsi insieme, dando vita al gruppo che ha composto il Laboratorio Cittadini Accoglienti di quest'anno. Il gruppo esiste anche perché le singole tribù hanno deciso di starci, di accettare la sfida e di partecipare alle varie tappe del Laboratorio.

E' quindi un percorso basato sulla scelta dei singoli individui, i quali possono fare la differenza, decidendo o meno di aderire al progetto proposto.

Il Gruppo Reti Famiglie Aperte può essere definito come un gruppo informale, ossia un gruppo che si forma in modo spontaneo, senza che siano fissate regole precise per il suo funzionamento. E' un gruppo caratterizzato dalla presenza di legami laschi tra i suoi membri; esso fa parte, però, della cornice giuridica del C.N.C.A. Veneto, ossia la federazione regionale della più ampia Associazione di promozione sociale, denominata C.N.C.A. (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza), già descritta in una precedente nota.

Data l'informalità del Gruppo Reti, il percorso da esso proposto è volutamente un percorso basato sulla convivialità e su una dimensione di lavoro pratica ed esperienziale; l'obiettivo è ricreare non tanto un luogo di formazione ma un *luogo di incontro*, attraverso il quale instaurare relazioni generative.

Lo strumento

Il focus della riflessione, nel corso del Laboratorio, è quasi sempre una *storia* o, nel caso di Cà Roman, una fiaba, in quanto può fungere da metafora e permettere al gruppo di non affrontare in modo diretto determinati argomenti.

La condivisione avviene all'interno di piccoli gruppi di lavoro; la metodologia, quindi, prevede un lavoro di gruppo tra i partecipanti. Il gruppo può essere definito come un insieme di individui che condivide uno scopo comune e che è caratterizzato da un rapporto di interdipendenza tra i suoi membri²⁰. I gruppi formati sono gruppi eterogenei, in quanto composti da soggetti con differenti appartenenze e provenienze territoriali. All'interno di ciascun gruppo, infatti, sono presenti uno o più rappresentanti delle diverse tribù coinvolte nel Laboratorio; le tribù, inoltre, si differenziano tra loro per provenienza territoriale. Lavorare attraverso gruppi eterogenei permette di integrare e connettere tra loro differenti saperi, competenze e punti di vista sul mondo, creando così un prodotto finale arricchito dalla partecipazione di tutti. La costituzione del gruppo è pilotata, ossia vi è un facilitatore, interno al gruppo, che guida i suoi membri, aiutandoli nel raggiungimento dell'obiettivo.

²⁰ L. Dozza, "Il lavoro di gruppo tra relazione e conoscenza", La nuova Italia, Firenze, 1993, p. 77.

I membri del gruppo comunicano e cooperano tra loro, utilizzando, dapprima, una comunicazione verbale e, in un secondo momento, una comunicazione non verbale, la quale si basa sulle potenzialità espressive possedute dai partecipanti. Il compito assegnato ai gruppi di lavoro durante l'incontro di Cà Roman consiste nello scrivere il finale della fiaba presentata in plenaria, per poi rappresentarlo utilizzando differenti modalità espressive, quali: il teatro, la musica, la fotografia e la pittura. Il linguaggio utilizzato, quindi, è un linguaggio basato su una dimensione pratica ed esperienziale, affinché possa essere utilizzato da tutti. Un *linguaggio del fare*, che durante l'iniziativa di Cà Roman ha comportato la messa in gioco di competenze artistiche ed espressive da parte dei partecipanti. L'arte, nelle sue varie forme espressive, diviene, quindi, uno strumento di confronto e di scambio, in grado di sintetizzare il pensiero del gruppo e i differenti punti di vista emergenti. E', infine, uno strumento in grado di elaborare e di rappresentare una dimensione emotiva, non sempre comunicabile con le parole.

Un'ultima precisazione, fondamentale al fine di comprendere il lavoro svolto, riguarda la scelta di effettuare uno scambio di ruoli all'interno di ciascun gruppo di lavoro. Tutti i membri, quindi, hanno dovuto compiere un enorme sforzo, al fine di 'mettersi nei panni' di qualcun altro, solitamente con un ruolo opposto rispetto a quello ricoperto nella vita di tutti i giorni: le Assistenti Sociali si sono immedesimate nel ruolo del bambino allontanato dalla propria famiglia o della mamma o papà con vissuti di accoglienza, viceversa i genitori con vissuti di accoglienza hanno svolto il ruolo degli operatori dei Servizi e così via. E' stata utilizzata la tecnica del role playing o del 'gioco di ruolo': una tecnica simulativa che richiede ai partecipanti di svolgere, per un tempo limitato, il ruolo di attori. Essi devono simulare una situazione caratterizzata da accadimenti e problemi simili a quelli della vita reale. L'obiettivo del role playing è la drammatizzazione di comportamenti di ruolo. Definiamo quindi il role playing la "rappresentazione scenica di un'interazione personale che comporta l'assunzione di un comportamento in una situazione immaginaria"²¹. E' una tecnica utilizzata soprattutto in ambito formativo, utile al fine di "indurre i partecipanti ad ampliare i propri punti di vista e a cercare di comprendere con maggiore flessibilità il comportamento altrui"²². Inoltre il role playing, drammatizzando un'effettiva situazione di vita reale, sollecita il desiderio in ciascuno di dimostrare come risolverebbe in pratica quella determinata situazione. Il role

²¹ www.irre.toscana.it

²² Ibidem

playing è infine uno strumento che consente una “successiva analisi dei vissuti, delle dinamiche interpersonali, delle modalità di esercizio di specifici ruoli e più in generale dei processi di comunicazione agiti nel contesto rappresentato”²³.

Concludo citando il pensiero di una Dirigente di Servizio (Responsabile di una Comunità mamma-bambino nell'area di Bologna), in quanto riassume in poche parole il senso del role playing: “Io oggi cosa mi riporto a casa: mi riporto a casa un'esperienza che, a me in modo particolare, mi ha cambiata. Innanzitutto perché io ho partecipato ad un gruppo di lavoro in cui erano presenti le mamme, e guardo M.; io e M. in quel gruppo di lavoro abbiamo invertito i ruoli. Era la prima volta in assoluto che mi succedeva una cosa di questo genere. Ero in grande difficoltà. In quel gruppo di lavoro lei, tante volte, mi ha lanciato dei salvagenti, nel senso che mi ha aiutato a stare in quella parte.” E aggiungo: è questa la ricchezza che proviene dallo scambio e dal confronto con chi ricopre ruoli differenti dal proprio.

3.4 Continuità

L'esperienza di Cà Roman, da un lato rimarrà un'esperienza *irripetibile*, per l'elevato contenuto emotivo che ha saputo trasmettere nel 'qui e ora' e che difficilmente sarà possibile replicare, allo stesso modo, in futuro; dall'altro, però, è anche un'esperienza *ripetibile*, a cui è possibile dare continuità, al fine di non perdere i contenuti emersi durante il percorso.

La Carta di Cà Roman, già citata precedentemente, nasce con questo intento, ossia con lo scopo di dare un seguito al Laboratorio. È un documento, redatto dal Gruppo Reti in forma di bozza, suddiviso in tre parti:

- Una prima parte, composta dalla *Premessa*, in cui il Gruppo Reti si presenta, descrivendo il progetto del Laboratorio Cittadini Accoglienti e i motivi che l'hanno spinto a scrivere la Carta.
- Una seconda parte, dedicata alla *Carta di Cà Roman*, scritta sotto forma di punti.
- Una terza parte, da riempire insieme, dedicata alle *proposte* e alle *richieste* che i partecipanti al Laboratorio vogliono mettere sul piatto.

²³ www.wikipedia.org

E' infatti un documento che ha principalmente due finalità: 'fissare' in forma scritta i valori e i principi che sono alla base del Laboratorio, per memorizzarli ma anche per utilizzarli come strumento di azione sociale e stilare un elenco di proposte concrete, che possono essere portate avanti dal gruppo nell'immediato.

Anche la Carta di Cà Roman, quindi, ha un finale aperto: la conclusione, la parte propositiva, va scritta insieme, raccogliendo le voci e i punti di vista di tutte le tribù coinvolte. Ma è l'intero documento ad essere scritto sotto forma di bozza: il Gruppo Reti, infatti, ha preferito tenere aperta la possibilità di una modifica, a posteriori, del documento, a partire dagli stimoli e dalle riflessioni elaborate dai partecipanti.

Il linguaggio utilizzato è un linguaggio che tocca anche un piano politico, al fine di non ridurre il Laboratorio ad un'esperienza fine a sé stessa, che termina lì dove è iniziata, ma permettendogli di divenire strumento di azione, documento concreto, applicabile nei propri territori di appartenenza. Uno strumento attraverso cui instaurare un dialogo e un confronto con i Servizi, a partire da una serie di principi e valori considerati irrinunciabili.

Per concludere, la Carta di Cà Roman termina con delle proposte, le quali possono dare un seguito all'esperienza appena conclusa; offrire un'ulteriore possibilità di incontro. D'altronde, abbiamo visto come il Laboratorio Cittadini Accoglienti sia giunto ormai alla quarta edizione. E non sarà di certo l'ultima.

Riportiamo qui di seguito i sei principi alla base della Carta e le proposte, richieste emerse.

La Carta di Cà Roman

1. Diritti

Vogliamo ribadire e sostenere il diritto del bambino a vivere nella propria famiglia, ma al tempo stesso ad essere protetto da situazioni di pregiudizio. Per questo è necessario garantire politiche strutturate di sostegno alla famiglia d'origine, un sistema di supporti e di opportunità per permettere ai bambini e ragazzi di crescere vivendo relazioni significative. E' necessario un sistema che sia di garanzia al diritto del miglior intervento possibile per ogni situazione, che ogni bambino e famiglia possano essere sostenuti con un progetto appropriato.

2. *Responsabilità condivisa*

Riconoscendo il ruolo e la funzione di ciascun soggetto attivo, che diventa funzione pubblico sociale, sottolineiamo la *corresponsabilità* che ci lega tra servizi pubblici, terzo settore, famiglie e cittadini in un'ottica di tutela dei diritti e costruzione del sistema locale di welfare. Una responsabilità che non emerge come mera risposta ad un bisogno, ma come generatrice di azione sociale e culturale. Una responsabilità che non accetta deleghe, ma ricerca sinergie.

3. *Fare sistema e cooperare*

Auspichiamo modelli di convivenza e azione sociale in cui prevalga il confronto tra soggetti diversi. La cooperazione, contrapposta alla competizione, si attua nella co-progettazione e nella programmazione partecipata. Individuare luoghi e strumenti per la co-progettazione può consentire di superare le contrapposizioni tra servizio pubblico e privato sociale, tra forme diverse di accoglienza e prevenzione, tra accoglienza in comunità e affidamento familiare. A logiche di servizi educativi come risposta a singoli bisogni preferiamo parlare di sistema di servizi e di *percorsi educativi* in un'ottica di *integrazione* di azioni e opportunità, nel rispetto e nella fiducia reciproca nelle competenze e nei saperi.

4. *Ascolto e partecipazione*

Sappiamo che uno stile che favorisca la cooperazione si basa sull'ascolto mirato a promuovere e garantire la partecipazione. In quest'ottica i servizi e i soggetti coinvolti nella tutela dei cittadini, specie se minorenni, hanno una condizione di pari dignità. La stessa dignità va data anche ai destinatari dei servizi in termini di partecipazione e corresponsabilità nella lettura dei bisogni e nella definizione degli interventi. Quest'approccio necessita di uscire da un livello puramente strumentale nel rapporto tra soggetti diversi, teso esclusivamente al soddisfacimento di un bisogno immediato, e punta invece ad una modalità di dialogo aperta e duratura.

5. *Fiducia, contaminazione e innovazione*

Al fine di stimolare la costruzione di relazioni di fiducia tra i soggetti che vivono e si occupano a vario titolo della Città, riteniamo importante creare occasioni di connessione, convivialità e condivisione. L'incrocio tra le persone e le differenze sono la base dei processi di innovazione

e rappresentano lo strumento per creare contesti di reciprocità, pari dignità e trovare linguaggi comuni per comunicare in maniera efficace.

6. Territorio, cittadinanza e comunità locale

Immaginiamo città e comunità locali coese e attente al bene comune e agli individui che le abitano o che sono in transito, consapevoli della fluidità e velocità dei mutamenti sociali. Nell'epoca dei muri e delle barriere crediamo sia necessario promuovere il *sensu civico* come antidoto alle paure e all'indifferenza. Vogliamo coltivare l'idea che sia importante sviluppare nelle comunità locali la capacità di gestione dei rapporti, anche tra cittadini con ruoli diversi, per essere educante, generativa e costruttiva. Ci piace l'idea di una città in cui, come in una *carovana*, le diverse *tribù* e comunità di pratiche sono in costante movimento, e possono con piacere imparare ad incrociarsi, confrontarsi, anche *attraversando* e ricostruendo sofferenze, dissensi e conflitti.

Richieste e proposte

Terminata la lettura della carta è stato dato spazio alle riflessioni e alle proposte operative. Tra i pensieri emersi dai partecipanti, ne riporto in particolare uno poiché lancia, a mio parere, importanti suggestioni.

“Quello che io vedo è che io ho un posto per me, un posto in cui posso condividere le esperienze con altri genitori che hanno i figli in affidamento, però vedo che mia figlia non ha un posto per lei. Vedo che c'è molto spazio per noi adulti, però ancora non riesco a trovare uno spazio per lei.”

M. Mamma fragile

E' interessante notare come questo pensiero emerga non tanto da un'Assistente Sociale, ma da una mamma fragile, ossia da una mamma che a sua volta non ha dato a sua figlia uno 'spazio' ed un 'posto' corretto. E' un pensiero, questo, emerso anche nelle tappe precedenti; è come se si fossero invertiti i ruoli: i genitori fragili, i quali avrebbero potuto sottolineare le carenze e le mancanze dei Servizi nei loro confronti, hanno invece rivolto la loro attenzione e preoccupazione verso i minori. Ricordo ancora alcune mamme fragili, che svolgendo il ruolo dell'Assistente Sociale durante un lavoro di gruppo, rispondono all'utente (ossia al

genitore in difficoltà): *“noi dobbiamo tutelare il minore, la nostra priorità è proteggere il bambino, non risolvere i problemi degli adulti”*.

La frase sopra riportata ci ricorda che sono i bambini e i ragazzi accolti ad essere il focus dell'azione della Rete. E' a loro che dobbiamo porre la nostra attenzione, non in una logica prettamente adultocentrica, ma nel rispetto del loro diritto a venire informati e ad essere coinvolti nelle scelte che li riguardano in prima persona. E' importante garantire loro uno spazio in cui potersi esprimere, in cui far emergere i propri pensieri e stati d'animo, in cui dire la propria opinione, in cui, in una parola, partecipare alle scelte che vengono prese dagli adulti al fine di tutelarli e di proteggerli.

CONCLUSIONE

“Le istituzioni sono fatte da persone che hanno bisogno di ritornare all'umanità del loro Servizio e non restare chiusi in un ufficio a fare conti con budget, contro budget o linee educative che cambiano a seconda delle filosofie.”

(Responsabile Comunità Mamma-bambino Laboratorio Cittadini Accoglienti 2016)

Il Laboratorio Cittadini Accoglienti è un'esperienza che mira a ri-connettere diversi attori del welfare attorno ad un tema comune. Abbiamo visto che è essenzialmente un progetto proposto da un soggetto del Privato Sociale: segno che il pubblico sta progressivamente perdendo funzioni importanti che caratterizzano il proprio ruolo. E' il Privato Sociale, in questo contesto, ad attivarsi per affrontare una situazione di criticità, dovuta all'eccessiva autoreferenzialità di tutti i soggetti coinvolti. Egli, però, non ha intenzione di scavalcare il Pubblico, sostituendosi ad esso, ma di riattivare un confronto alla pari, in cui tutti i soggetti possano essere eguali tra loro. E' quindi una proposta di collaborazione e di condivisione, la quale viene estesa anche agli 'utenti', ossia ai destinatari ultimi delle nostre azioni.

E' un'idea che può sembrare semplice e banale ma che risulta estremamente difficile da attuare. In molti manuali dei Servizi Sociali e libri di testo viene spiegata l'importanza di lavorare in rete, presentandola come una modalità di lavoro tipica per chi svolge questo tipo di professione. Tutti abbiamo studiato i concetti sopra riportati; la teoria e la pratica, però, sono due cose che non sempre coincidono tra loro. Il concetto di Rete è un concetto difficile da applicare appieno, poiché è difficile attivare una comunicazione tra differenti comunità di pratica, le quali hanno sviluppato, nel tempo, linguaggi e modus operandi diversi tra loro. La comunicazione risulta difficile anche tra Servizi diversi, i quali spesso lavorano in modo indipendente l'uno dall'altro, senza attivare nessun tipo di scambio, nonostante appartengano alla stessa 'tribù'. Si attivano più facilmente relazioni bidirezionali, gestite dai Servizi con soggetti ed enti diversi, i quali però non riescono a comunicare insieme tra loro. In un periodo di crisi come quello che sta attraversando il sistema di welfare, diventa urgente mettere insieme le competenze e le risorse di tutti gli attori presenti. Lavorare da soli risulta ancora più difficile, in un'epoca in cui i soldi pubblici a disposizione per i progetti sociali diminuiscono, mentre le domande di aiuto crescono e si fanno sempre più pressanti.

Agli operatori sociali viene chiesto di lavorare nonostante le risorse scarse e nonostante i bisogni diventino sempre più numerosi e complessi. Ecco allora che lavorare in rete può divenire una soluzione, laddove per lavoro in rete non si intende un lavoro che mira esclusivamente ad 'utilizzare' le risorse degli altri, ma a metterle in comunione tra loro, in un'ottica di lungo periodo e non solamente per rispondere ad una situazione di emergenza. L'esperienza di Cà Roman è inoltre un'esperienza in cui i partecipanti condividono uno spazio ed un tempo incentrato sulla convivialità. Ciascun soggetto è chiamato ad uscire dal proprio ruolo per mettersi in relazione con gli altri in un contesto naturale ed informale. Per chi lavora a diretto contatto con l'utenza è importante utilizzare questi momenti per allontanarsi dalla routine e dalla quotidianità, per riflettere su sé stessi e sul proprio lavoro, quindi per attivare una sorta di meta-riflessione, al fine di migliorare e di perfezionarsi. Ciò permette anche di guardare con occhi diversi la 'tribù degli utenti', poiché ci si trova in un contesto esterno a quello lavorativo, il quale può fare emergere aspetti dell'altro che non si credevano possibili. Il Laboratorio è infine un'occasione per mettere in atto un ascolto profondo di tutti i soggetti coinvolti, in particolare degli utenti, non in quanto 'casi sociali' e non al fine di raccogliere i loro bisogni, ma ascoltandoli in quanto soggetti uguali agli altri, uscendo dagli stereotipi e dalle fissità con cui siamo soliti immaginare i nostri ruoli e quelli degli altri. Sono pochi gli operatori sociali che hanno deciso di vivere appieno questa dimensione, fermandosi per tutta la durata del Laboratorio (molti hanno partecipato solamente alla giornata di sabato). Allo stesso tempo, è un successo che vi sia stata un'alta partecipazione da parte dei Servizi, la quale è stata possibile perché i singoli operatori hanno fortemente voluto esserci. Per concludere l'elaborato ribadisco allora l'importanza di credere nelle singole persone e nella loro forza di attivare un processo di cambiamento, al di là della rigidità propria dell'organizzazione ed istituzione alla quale appartengono.

BIBLIOGRAFIA

Michele Maglio, Dispensa per l'esame di *"Organizzazione dei Servizi Sociali"*, anno accademico 2011/2012, Università degli Studi di Padova, Facoltà di Scienze della Formazione, Corso di laurea in Servizio Sociale.

Franca Olivetti Manoukian, *"Oltre la crisi. Cambiamenti possibili nei servizi sociosanitari"*, Guerini e Associati, Milano, 2015.

Animazione Sociale 290, Marzo 2015, *"Produrre servizi è tutelare diritti"*, Franca Olivetti Manoukian

Costituzione

Mauro Ferrari, *"Pratiche di sconfinamento nel servizio sociale"* in *Welfare Oggi* n. 1/2013

Mauro Ferrari, *"Trasgredire le regole per un welfare migliore"* in *Welfare Oggi* n. 3/2013.

www.cnca.it

Claudio Figini e Luigi Piccoli, *"L'insostenibile leggerezza dell'accoglienza familiare? Le reti di famiglie del CNCA all'interno dei territori"*.

Mauro Ferrari, *"Caring research. Ricerca etnografica, ricercazione e cogenerazione di riflessività. Appunti per una ricerca sostenibile"*, in Everardo Minardi e Nico Bartoletto (a cura di), *"Ricercazione, innovazione sociale, sviluppo locale"*, FrancoAngeli, 2015.

Wenger E., *"Comunità di pratica"*, Milano, Raffaello Cortina, 2006.

Mauro Ferrari, *"Comunità di pratica contrapposte? Pratiche di confine e sconfinamenti di operatori sociali pubblici e privati nel lavoro di accoglienza dei minorenni"*, in *Cittadini in Crescita*, n. 3/2010.

Mauro Ferrari, *"La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali"*, Academia Universa Press, 2010.

Documento finale del Percorso *"Da Servizi educativi a percorsi educativi"*, promosso dal Gruppo IAF del CNCA Veneto.

"Crescere fuori famiglia. Lo sguardo degli accolti e le implicazioni per il lavoro sociale", a cura di Valerio Belotti, Paola Milani, Marco Ius, Caterina Satta, Sara Serbati, Regione del Veneto, Assessorato ai Servizi Sociali, Osservatorio Regionale Politiche Sociali, 2012.

Marianella Sclavi, *"Arte di ascoltare mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte"*, Mondadori, 2003

Fiaba di Alba Marcoli, *“La nuova tana dei topini”*.

L. Dozza, *“Il lavoro di gruppo tra relazione e conoscenza”*, La nuova Italia, Firenze, 1993.

[Www.irre.toscana.it](http://www.irre.toscana.it)

www.wikipedia.org