

SERVIZIO SOCIALE DI COMUNITÀ



Caterina Savastano
Eleonora Volpatti
Jessica Pavini

TRACCE DI STORIA DEL SERVIZIO SOCIALE DI COMUNITÀ

■ In Italia



PRIMA FASE: 1946-1957

Sistema assistenziale caratterizzato da sovrapposizioni di competenze, categorizzazione utenti, inefficienza, trattamenti irrispettosi.

Eventi principali:

1. Emanata la Costituzione, avviata la pianificazione territoriale, decentramento amministrativo, riforma agraria.
2. Iniziano le prime esperienze di servizio sociale di comunità, approccio comunitario vs centralismo amministrativo.

SECONDA FASE: 1958-1964

Miglioramento economico.

Migrazioni dal sud Italia.

Progetti di riforme per servizi destinati all'urbanizzazione.

Il servizio sociale di comunità si sviluppa dal punto di vista metodologico.

Concezione di comunità: considerare la comunità come realtà o obiettivo da raggiungere

- Ciò che si vuole **combattere** è l'insufficienza di vita civile mentre ciò che si vuole **sviluppare** è un'opera di stimolo e di organizzazione della partecipazione e del dissenso.
- Coinvolgimento delle istituzioni in quanto strumenti utili.

Problemi

- Carezza o totale mancanza di servizi d'interesse generale rispetto ai quali il centro sociale può svolgere una funzione di supplenza, rendendo disponibile la propria sede oppure convenzionandosi con altri enti gestori cui affidare i locali.

Obiettivi

- Promuovere l'assunzione di consapevolezza rispetto alle risorse personali e collettive e la partecipazione responsabile da parte di tutti i cittadini;
- Promuovere l'elevazione del livello socioculturale di specifici ambienti urbani;
- Favorire la presa di consapevolezza negli abitanti dei diritti e doveri riguardanti l'uso delle abitazioni e delle parti comuni;
- Contribuire allo sviluppo urbanistico armonico degli ambienti, sollecitando l'attivazione di servizi e infrastrutture;
- Diffondere la conoscenza e le info relative alle prestazioni dei diversi enti e alle possibili forme di collaborazione tra utenti.

All'interno dei centri, l'intervento degli assistenti sociali coinvolge la popolazione di quartiere, gli enti componenti nell'amministrazione e nella manutenzione degli stabili e quelli deputati ad attivare servizi e infrastrutture.

- **Ottica Programmatoria**

CAMBIARE PROSPETTIVA

da RIPARATIVA



a **PREVENTIVA,
PROMOZIONALE,
INCLUSIVA, ATTENTA AI
LEGAMI SOCIALI E PIÙ
RISPETTOSA DELLE
DIFFERENZE.**



Lavorare nella comunità locale implica un cambiamento di prospettiva...

- **Non basta aspettare che si realizzino in modo spontaneo.**
- Un cambiamento può avvenire solo uscendo dai servizi e lavorando con le persone nel territorio.

«Come organizzatore parto da dov'è il mondo, **così com'è, e non da dove mi piacerebbe che fosse.**

Il fatto che accettiamo il mondo così com'è non indebolisce in alcun modo il nostro desiderio di cambiarlo in ciò che crediamo debba essere.

È necessario iniziare dal mondo, così com'è, se vogliamo cambiarlo in ciò che pensiamo dovrebbe essere.»

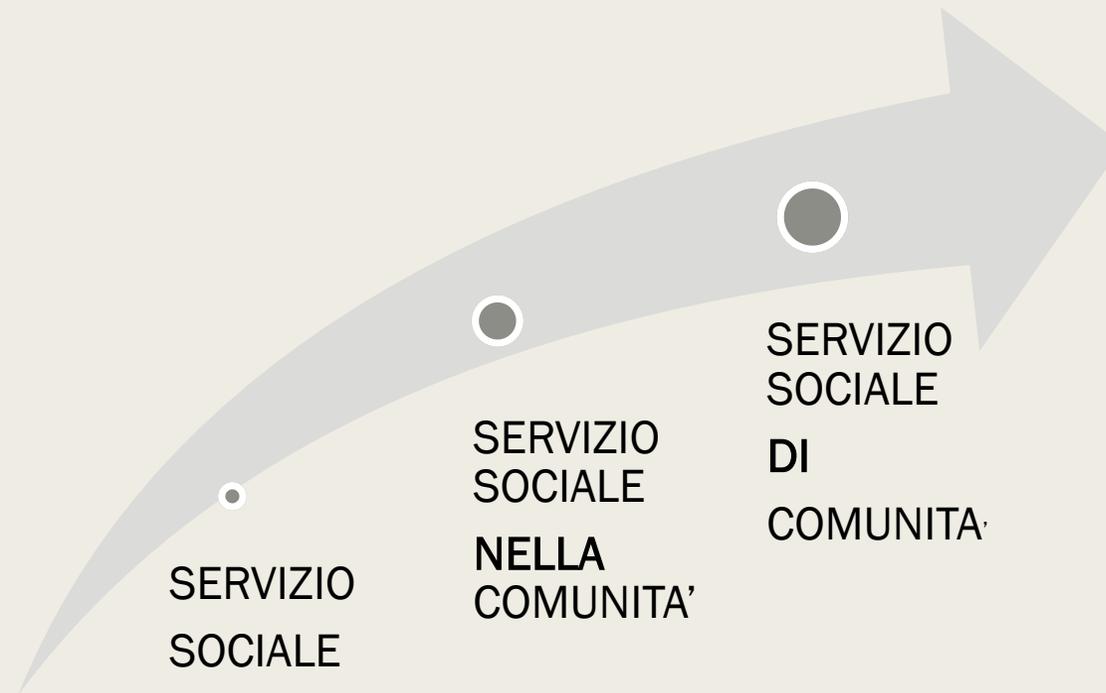
Dal caso alla comunità: non solo una questione di metodo

- Per cambiare il paradigma di riferimento > partire dalla definizione di **BISOGNO** che possono dare le persone interessate.
- Può accadere che talmente presi dall'entusiasmo per i **propri** obiettivi non percepiamo l'assenza di un **corrispettivo** «entusiasmo» nella comunità.
- «Mentalità» diagnostica (> sapere gerarchico).
- Comprensione della natura della domanda prima di scegliere le strategie.

Dal caso alla comunità: non solo una questione di metodo

- Il servizio sociale si svolge entro un continuum che va dal singolo caso, (dimensione micro) passa attraverso il lavoro con i gruppi (dimensione meso) e arriva alla dimensione macro, ossia quella comunitaria.
- Fino a quando il servizio sociale è autocentrato sui problemi delle singole persone non può realizzare un intervento comunitario.

È facile confondere il servizio **nella** comunità e il **servizio sociale di comunità**.



Nessuna attività da sola può essere considerata servizio sociale di comunità.

- **L'insieme di tutte, attivate anche in tempi diversi, può costituirsi come servizio sociale di comunità.**

Quando il gruppo si orienta a raggiungere molti altri soggetti, per sensibilizzare su un problema e attivare processi partecipativi per fronteggiarlo, allora la prospettiva diventa comunitaria e il lavoro dell'assistente sociale può essere considerato servizio sociale di comunità.



L'avvio del processo: da dove iniziare?

- La situazione iniziale è al tempo stesso punto di avvio e occasione da cogliere per attivare processi e competenze utili ad ulteriori sviluppi.
- Lavorare per potenziare le relazioni in una comunità locale significa **ampliare e differenziare il più possibile la quantità e qualità di gruppi**, organizzazioni, associazioni che possono **tessere reti** sociali, soprattutto rispetto a nuove situazioni di emergenza.



La ricerca azione partecipata:

- Obiettivi e funzioni: **conoscenza, apprendimento, cambiamento.**
- Tre aspetti interdipendenti, perché la ricerca-azione partecipata integra **intervento, formazione e ricerca in un'azione sinergica** finalizzata al cambiamento.



- L'azione non viene dopo la conoscenza, poiché la **conoscenza è il risultato di un'azione e di un'interazione.**

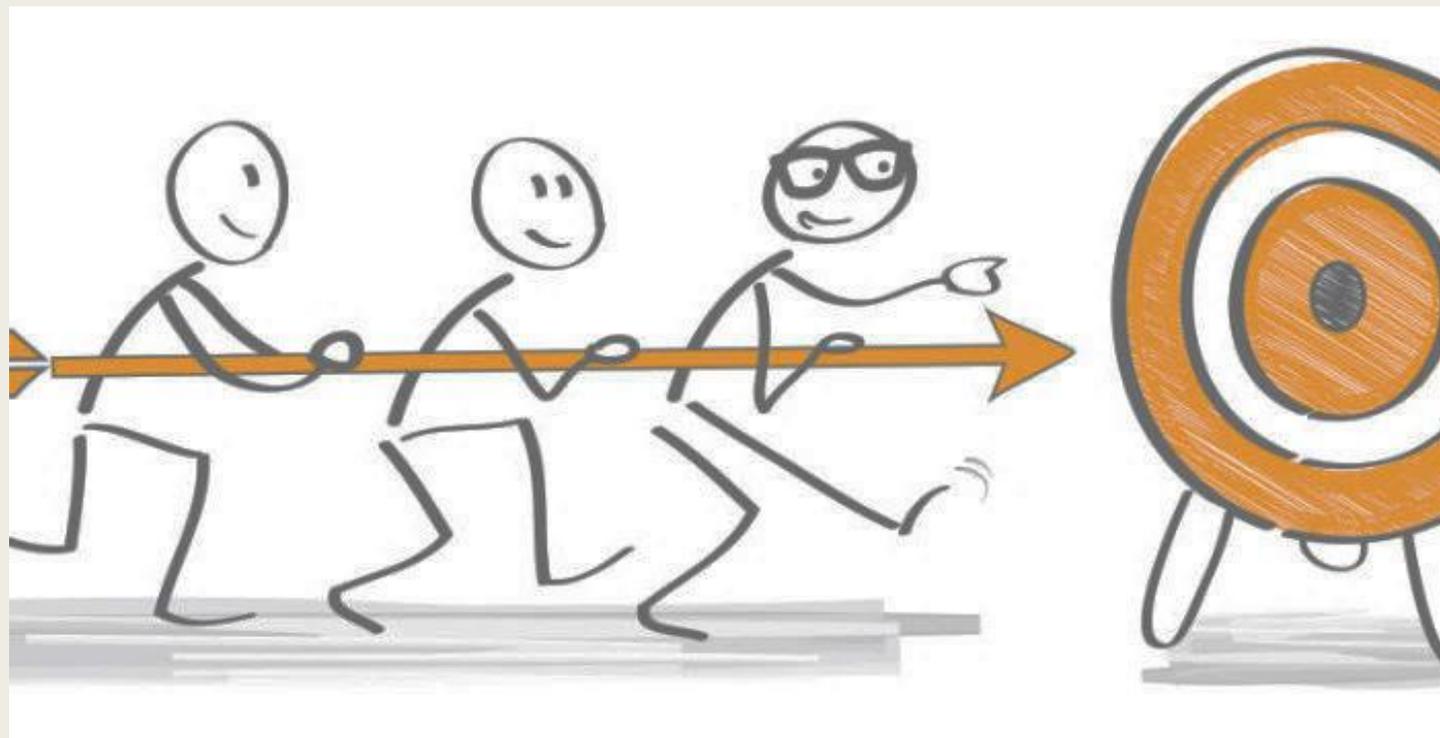


: raggiungere gli altri, fuori

- Consiste nell'andare fuori a incontrare gruppi di interesse locali e singole persone nel proprio ambiente per discutere di varie questioni e per ascoltare i loro suggerimenti.
- **Uscire dai servizi e andare a cercare le persone.**
- Permette di raggiungere soggetti che altre tecniche non consentono di coinvolgere.

SERVIZIO SOCIALE DI COMUNITÀ...

■ IN PRATICA



Problema: PARTECIPAZIONE!

Come si fa a sollecitare la partecipazione, l'interesse per la propria comunità?

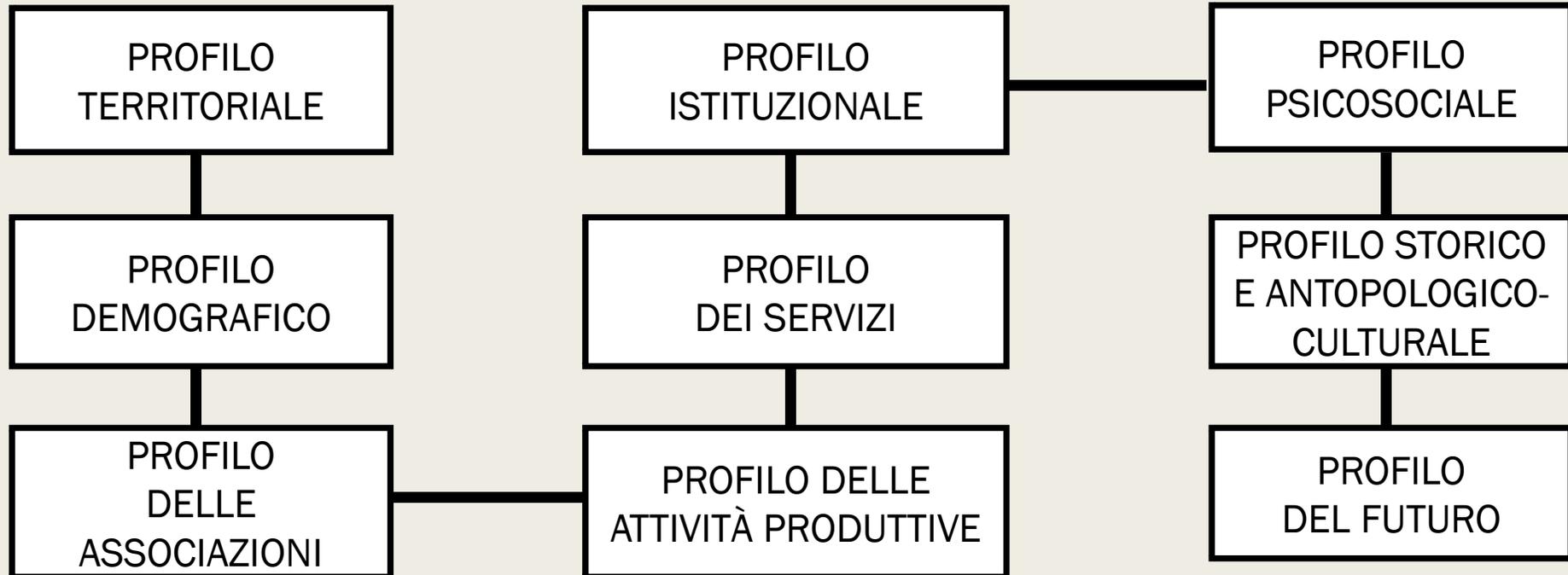
Quali **strumenti** usiamo? Quali tecniche?

PROFILI DI COMUNITÀ

«... Modo di organizzare l'osservazione e lo studio della comunità, aggregando dati provenienti da diverse fonti e integrandoli con l'apporto, il sapere di coloro che conoscono il territorio. » (E. Allegri)

Importanti per conoscere il contesto

Sono:



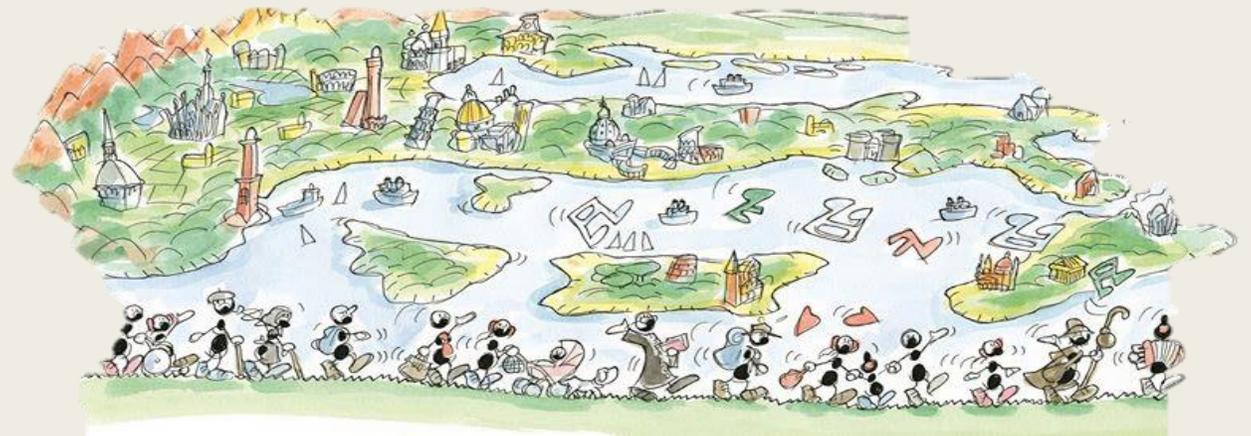
Risultati: frutto di negoziazione collettiva; le persone acquisiscono maggiore consapevolezza del luogo in cui vivono.

CAMMINATA DI QUARTIERE

- Tecnica di conoscenza del territorio che valorizza i **saperi non esperti**.
- Scopo: attivare approcci di progettazione "dal basso"

COME?

- **Piccoli** gruppi (abitanti+professionisti) per un giro di perlustrazione dell'area di interesse
- Durante la passeggiata: domande, osservazioni, criticità, racconti...
- Interviste a leader/figure rappresentative della comunità
- Munirsi di macchine fotografiche, blocchi per appunti...
- Durata di 2-3 ore
- Rinfresco finale
- **Report finale**



PHOTOVOICE

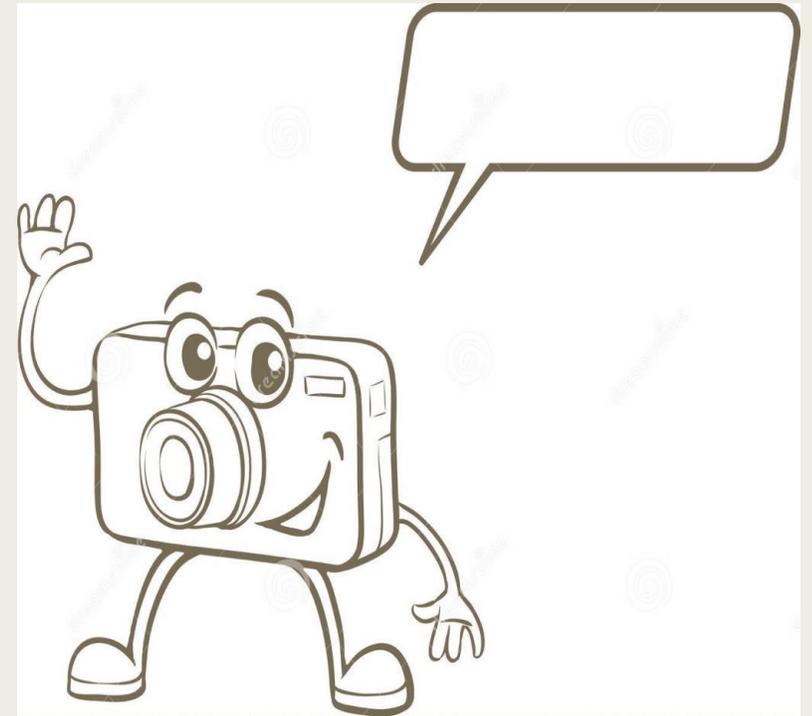
Wang e Burris (1997): immagine > potere evocativo e di rappresentazione dei punti di vista di coloro che spesso non riesco altrimenti a comunicare le proprie idee.

Attraverso la fotografia: propria visione della comunità.

Fasi:

- Ingaggio dei partecipanti
- Concettualizzazione del tema/problema
- Decisione del metodo di lavoro
- Discesa sul campo
- Discussione di gruppo sul materiale raccolto
- Presentazione delle immagini scelte

- Sviluppa una maggiore consapevolezza e senso di responsabilità nelle persone coinvolte (Empowerment).

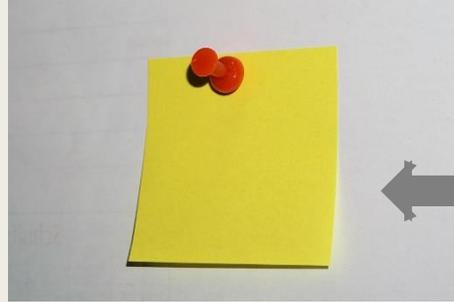


WORLD CAFÉ

- Brown e Isaacs (2005): attuare conversazioni importanti in modo leggero, creativo e non convenzionale, ragionando su temi e progetti complessi in maniera concreta, divertente e produttiva.
- Tre parole chiave:
 - **CONTESTO**
 - **DOMANDE**
 - **PROCESSO**



CONTESTO



1 FACILITATORE
4-8 PARTECIPANTI

DOMANDE

- **Semplici e chiare**, in grado di innescare dibattito
- Brown propone:
 - “A quale domanda bisognerebbe rispondere per far cambiare il futuro della nostra situazione specifica?”
 - “Quali sono i dubbi e le opportunità?”
 - “Quali sono le ipotesi che dobbiamo verificare o mettere in discussione nel riflettere sulla nostra situazione specifica? ”
 - “Che cosa direbbe una persona esterna della nostra situazione specifica, ossia qualcuno che ha un modo di pensare molto diverso dal nostro?”

PROCESSO

- Tre o più turni successivi della durata massima di 30 minuti l'uno.
- **Facilitatore:** deve sollecitare la partecipazione di tutti, tenere il filo conduttore della discussione, deve fare la sintesi del lavoro a favore del gruppo successivo e presentare quanto emerso alla sessione plenaria.

OPEN SPACE TECHNOLOGY (OST)

Owen (anni '80): COFFEE BREAK > speciale occasione che lascia liberi i partecipanti diconversare con chi vogliono, per il tempo che ritengono utile, su problemi di loro interesse.

- 5 – 1000 partecipanti; 1 – 3 giorni.
- Partecipazione volontaria: "a tutti coloro che sono interessati"

Fasi:

- 1) in cerchio: si apprendono le regole e si propone il **tema** che va scritto su un foglio poi appeso, in modo che sia visibile a tutti.
- 2) discussione in gruppo per un'ora e 20 minuti; **GONG** > fine discussione
- 3) sintesi scritta; incontro in plenaria
- 4) discussioni in altri turni;

incontro finale con consegna di **ISTANT REPORT**

- **4 PRINCIPI E 1 LEGGE** che regolano l'attività di OST (Owen;2008)

- 1) Chi partecipa è la persona giusta
- 2) Qualsiasi cosa accada è l'unica che poteva accadere
- 3) Quando comincia, è il momento giusto
- 4) Quando è finita, è finita

«**LEGGE DEI DUE PIEDI**»

- **RISCHIO**: non si affrontano problemi importanti



ANIMAZIONE CULTURALE - SOCIALE

- L'animatore socio-culturale opera presso enti pubblici e privati, istituzioni ed associazioni, centri sociali, centri di aggregazione giovanile, realtà cittadine con problemi di isolamento culturale, borghi antichi, aree turistico culturali di rilevanza per il territorio, ecc...
- Richiesto sempre di più negli ospedali, ad esempio, nei reparti geriatrici o, soprattutto, pediatrici dove l'animazione ha assunto anche una funzione terapeutica: la ormai arcinota “**terapia del sorriso**”; dove ridere e giocare insomma, aiuta perfino a guarire!
- Oppure nelle comunità per disabili, per minori con disagio... e perfino nei ricoveri per i senza tetto o nelle attività di recupero sociale o verso le comunità di immigrati e rom dove le cooperative sociali che vi operano prevedono nel loro pacchetto di interventi l'animatore perché gioco, spettacolo e coinvolgimento sono un grande **stimolo creativo e di relazione per i soggetti più svantaggiati**.

LABORATORIO DI TEATRO

- Già usato nella salute mentale, nelle carceri, ecc...
- Sviluppa competenze personali quali: miglioramento della capacità di memorizzazione, incremento dell'autostima personale, rafforzamento dell'identità personale, sensibilità verso l'altro, capacità di stare in gruppo e esercitare ruoli diversi.
- Teatro dell'Oppresso (Boal)



Servizio Sociale e Comunità

Titolo IV

- RESPONSABILITÀ DELL'ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
- http://cdn.ifsw.org/assets/italy_codicedeontologico.pdf
- **Il problema dell'invisibilità**
- **Lo stress del community work**

Lo stress del community work

- Isolamento e mancanza di punti di sostegno;
- Frustrazione di lavorare all'interno di organizzazioni che non ti capiscono affatto e che magari tendono a ostacolarti;
- Continue pressioni esterne a cui si è esposti (da parte, ad esempio, degli uomini politici) e l'impossibilità di trincerarsi dietro al «muro burocratico» di qualche funzionario pubblico;
- Lentezza dei progressi che si fanno con i gruppi di comunità, che spesso si trascinano, incontro dopo incontro, senza fare alcun passo in avanti;
- Pressioni che si subiscono per produrre subito risultati concreti, che possono anche essere inappropriate;
- Lo sforzo emotivo della ricerca incessante dell'innovazione e la tensione di chi deve essere sempre pronto a un passo
- Burnout;
- ...



Facilitare

- Il facilitatore è l'esperto del processo, che favorisce interazioni tra persone e accompagna senza guidare in modo coercitivo coloro che partecipano.
- Processo partecipativo funziona solo se le persone si sentono libere e non strumentalizzate.

IL FACILITATORE

- Accompagna le persone coinvolte al di là dei pregiudizi e delle posizioni definite a priori.
- Promuove concretamente la fiducia nell'approccio cooperativo e nella costruzione di soluzioni che soddisfino diversi punti di vista.

Mediare

- Terza persona neutrale tenta attraverso l'organizzazione di scambi tra le parti, di permettere a esse di confrontare i propri punti di vista e di cercare con l'aiuto del mediatore una soluzione al conflitto che le oppone.

IL MEDIATORE

- Guida il processo di mediazione e per farlo deve essere terzo neutrale, autorevole e conquistare la fiducia delle parti.

- Le parti devono riconoscere l'altro come interlocutore attendibile, assumere il suo punti di vista e tentare di trovare un accordo nel rispetto delle differenze

Negoziare

- Assenza di un terzo neutrale.
- Interazione tra due o più parti finalizzata al raggiungimento di un accordo mutualmente vantaggioso;
- Forma di decisione in cui due o più parti tentano di comporre i loro opposti interessi;
- Processo nel quale due o più parti cercano di risolvere una divergenza percepita di interessi attraverso lo scambio di offerte e controfferte.

Due diversi tipi di negoziazione

NEGOZIAZIONE DISTRIBUTIVA O DI POSIZIONE	NEGOZIAZIONE INTEGRATIVA, DI PRINCIPI O DI MERITO
<p>Ogni soggetto rinuncia consapevolmente a parte dei vantaggi per arrivare a una situazione accettata da entrambi (compromesso).</p>	<p>Le parti discutono sugli interessi e sui problemi secondo una logica vinco-vinci, raggiungono una soluzione diversa da quella iniziale immaginata e ugualmente soddisfacente.</p> <p>Risultato: soluzione nuova che risponde agli interessi di ciascuna parte.</p>

Conclusioni:

**ATTRAVERSARE IL GUADO E CONQUISTARE
NUOVI TERRITORI O ARRETRARE E
CONTINUARE A CONCENTRARSI SUL CASO?**

