

Università Cà Foscari di Venezia
Corso di Laurea magistrale in Lavoro, cittadinanza sociale,
interculturalità
Curriculum in Interculturalità e cittadinanza sociale

Tesi di Laurea

Come costruire una ricerca valutativa partecipata
di un progetto di sviluppo di comunità

Relatore

Prof.ssa Francesca Gelli

Correlatore

Prof. Pietro Basso

Laureanda

Lara Fontani

Matricola 823449

Anno Accademico

2011 / 2012

A Maria Teresa

INDICE

| | |
|--|------------|
| INTRODUZIONE | 4 |
| 1. VALUTARE: TEORIE E TECNICHE | 10 |
| 1.1. Che cosa è la valutazione | 10 |
| 1.2. Rassegna storica e approcci | 16 |
| 1.3. Il contesto italiano e le tendenze in atto | 22 |
| 1.4. La valutazione nel lavoro sociale | 24 |
| 1.5. La valutazione partecipata | 26 |
| 2. STUDIO DI CASO: LA VALUTAZIONE DEL PROGETTO FA.RE SOSTEGNO DEL COMUNE DI ASOLO | 33 |
| 2.1. Le politiche familiari: dalla socio assistenza alla cittadinanza familiare | 34 |
| 2.2. Il progetto Fa.Re: origini ed evoluzione | 38 |
| 2.3. La valutazione partecipata del progetto Fa.Re | 43 |
| 2.4. Fase 1: quali cambiamenti vogliamo indagare | 48 |
| 2.5. Fase 2: le interviste e l'elaborazione dei contenuti | 51 |
| 2.5.a. La scelta dello strumento | 51 |
| 2.5.b. Note metodologiche sull'intervista | 53 |
| 2.5.c. Analisi dei contenuti | 56 |
| 2.6. Fase 3 l'assemblea: come valutiamo il progetto | 63 |
| 2.7. Fase 4: la valutazione di quest'anno è la progettazione dell'anno prossimo | 68 |
| 3. LA COMUNITA' COME SOGGETTO SOCIALE | 71 |
| 3.1. La comunità come oggetto di studio | 72 |
| 3.2. Sviluppo della comunità per la <i>community care</i> | 79 |
| 3.3. Dalla <i>community care</i> al <i>welfare community</i> | 85 |
| CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE: è tempo di autovalutazione | 89 |
| BIBLIOGRAFIA | 93 |
| APPENDICI | 96 |
| RINGRAZIAMENTI | 176 |

INTRODUZIONE

Il progetto di tesi è una ricerca valutativa di una particolare tipologia di azione pubblica, un progetto di sviluppo di comunità. L'interesse per questo oggetto di studio è maturato in chi scrive grazie ai laboratori svolti durante il corso di studi, e all'esperienza lavorativa. Specialmente, con il laboratorio di "Lavoro sociale e politiche urbane"¹, si è avuto modo di sperimentare personalmente le fasi di una ricerca sociale applicata a un quartiere di Venezia Mestre. Gli studenti, infatti, sono scesi letteralmente in campo per svolgere un'etnografia urbana, osservazioni dei luoghi e dei quartieri, interviste a testimoni privilegiati e a gente comune. Il tutto si è proceduto parallelamente al lavoro di comunità dell'ETAM, l'organizzazione che appunto segue i progetti di sviluppo di comunità in collaborazione con il comune nella zona di Mestre. In quel periodo, sono stati abbozzati teoricamente, i riferimenti sull'attivazione della comunità, sulla progettazione partecipata di politiche e interventi pubblici, che sono poi ritornati, un anno dopo, e resi tangibili, nell'esperienza concreta fatta come educatrice presso una scuola media di Treviso². Soprattutto, il lavoro in équipe con un altro educatore della cooperativa Il Sestante, è stato fondamentale per riuscire a capire in cosa consiste effettivamente il lavoro di comunità. In questo specifico contesto si è lavorato con i giovani, gli insegnanti e le famiglie che gravitavano attorno alla scuola media, situata in un quartiere periferico e stigmatizzato. Le esperienze hanno permesso di spiegare effettivamente cosa significa partecipazione, e la solita dicotomia, che popola i manuali e i saggi sulla cittadinanza sociale/attiva: "lavorare per opposto a lavorare con.....", ha acquisito un significato operativo lampante. *Empowerment, community development*, capitale sociale, percorsi di cittadinanza, non erano solo termini, ma, attraverso la progettazione degli interventi sempre focalizzata sui processi all'interno del gruppo, trovavano una collocazione reale. "Il lavoro di comunità si basa su un'idea di fondo: che gli obiettivi di prodotto vadano perseguiti con un processo che metta i partecipanti (ossia i membri della comunità) in condizione di controllare al massimo tutti gli aspetti, fino ad acquisire la capacità di prendere l'iniziativa per conto loro, a livello individuale o collettivo" (Twelvetrees 2006:18).

Questo approccio produce dei risultati anche apprezzabili e significativi nel medio e lungo periodo, nel breve periodo vengono raggiunti appunto, gli obiettivi specifici di ogni azione. Non si è però

1 Il laboratorio si è svolto tra Settembre 2009 e Gennaio 2010 tenuto dal Prof. Coppola. La classe ha seguito e analizzato l'intervento dell'E.T.A.M. sul quartiere di via Piave di Mestre, che in quel periodo era sotto i riflettori pubblici a causa della complessa convivenza tra i residenti, anche immigrati.

2 Il lavoro è stato svolto nell'annualità scolastica del 2011. Il progetto "Crescere in relazione" prevedeva l'organizzazione di uno spazio di ascolto nella scuola per gli studenti, i genitori, e gli insegnanti; laboratori nelle classi sulla gestione del gruppo, sui conflitti, e sulle relazioni; e un dopo scuola presso la parrocchia del quartiere.

abituati a quantificarne gli impatti, probabilmente perché i "prodotti" non sono sempre facilmente monetarizzabili, e hanno bisogno di un tempo maggiore di sedimentazione. Ad esempio, i provvedimenti di redistribuzione delle risorse nelle diverse forme e tipologie, danno una risposta immediata, ma non esplodono le problematiche del disagio economico, con il risultato che finito l'aiuto, il problema si presenta nuovamente. Il focus nel lavoro di comunità è invece la comunità stessa non vista più come bacino di utenza, ma come soggetto sociale, che è in possesso di conoscenze, competenze e saper fare proiettata, costruire e richiedere delle soluzioni adeguate ai bisogni o mancanze sentite. Lo sviluppo della comunità è un'investimento a lungo termine, che deve essere costantemente coltivato e potenziato anche attraverso delle politiche ad hoc. Investire nella comunità non significa che il servizio pubblico dovrebbe sparire, perché ad esso si sostituirebbe la comunità, ma vuol dire che lo stesso sistema sociale dovrebbe adottare un approccio di sviluppo di comunità nella progettazione delle politiche, di programmi e degli interventi. Mettere al centro delle politiche la comunità significa vedere nelle relazioni sociali delle risorse su cui puntare, ne consegue che ogni politica dovrebbe riservarsi sempre fortificare le reti già presenti e costruirne di nuove, adottando strategie partecipative. Non ci può essere, infatti, sviluppo di comunità senza partecipazione della stessa, che non è il semplice coinvoglimento, ma è la possibilità di contare sulle scelte pubbliche, collettive.

Perché si è scelto il progetto Fa.Re. sostegno del comune di Asolo? Questa è una delle progettualità portate avanti da Il Sestante, di cui già da tempo si conosce e si apprezza la metodologia di lavoro, ed era quindi logisticamente più facile reperire informazioni sui progetti sociali attivi sul territorio. Questa micro progettualità è inserita nel più grande piano sulle Politiche di comunità che la cooperativa gestisce in convenzione con il comune di Asolo. L'interesse è subito sorto dal nome "politiche di comunità", quando solitamente tutti gli altri progetti si riferiscono soltanto ad ambiti specifici, le politiche familiari, politiche giovanili, le pari opportunità ecc... In una delle prime riunioni con l'équipe, gli operatori hanno spiegato che si è trattato di una forzatura del processo di costruzione delle politiche, soprattutto nei confronti dell'amministrazione comunale. Tuttavia l'interesse per il progetto è rimasto molto alto (allora si chiamava ancora progetto Reti), in quanto era un esempio lampante di integrazione e collaborazione tra servizi sociali, cittadini, e reti informali, e si è voluto capire da vicino in che modo questo sistema stava funzionando. In sintesi, in questo progetto, alcune famiglie del territorio si sono attivate nella costituzione di un gruppo informale per sostenere altre famiglie in difficoltà, segnalate dai servizi sociali. Gli aderenti hanno costruito insieme agli educatori e all'assistente sociale delle prassi di sostegno, che hanno

generato, in un'ultima analisi, una ridefinizione dei ruoli ripsettivi nella comunità. Si è scelto questo progetto, anche perché gli stessi educatori si sono resi disponibili ad accogliere la laureanda e ad accompagnarla in questo percorso. Procedendo nella lettura si evidenzia come la progettazione della ricerca valutativa è stata effettuata in collaborazione e in stretto contatto con gli educatori. La valutazione non è stata un evento esterno e calato dall'altro, ma è entrata completamente all'interno del progetto, come una nuova azione programmata, e quindi è stato indispensabile concordare e pianificare con l'équipe operativa i diversi momenti della ricerca. Ma il confronto sulla metodologia da adottare e sugli strumenti è stato funzionale, visto l'esperienza della laureanda nella ricerca valutativa.

Si è scelto di indagare il progetto Fa.Re sostegno attraverso la ricerca valutativa, perché è un tipo di ricerca sociale finalizzata alla misurazione e al giudizio di particolari azioni pubbliche. In questo modo è stato possibile, da una parte approfondire gli elementi costituenti lo sviluppo di comunità, e nello stesso tempo darne una valutazione. Si precisa, fin d'ora però, che nell'elaborato non viene argomentata una tesi particolare che certifica il valore aggiunto di tali progetti. Lo si esplicita già nel titolo "Come costruire una ricerca valutativa partecipata di un progetto di sviluppo di comunità", il focus sta nella metodologia, nell'approccio valutativo, non nell'oggetto e nei risultati. Non si è partiti da un'ipotesi pre impostata e costruita da verificare e confermare tramite la ricerca, ma si è voluto procedere con la stessa dinamica partecipativa, tipica dei progetti di comunità. La valutazione non ha avuto infatti obiettivi pre fissati, ma è stata condivisa con tutti i soggetti coinvolti, ovvero famiglie del gruppo sostenitore, educatori, assistente sociale, e famiglie accolte. Rispetto alle famiglie accolte, fino alla fase delle interviste, è stato l'assistente sociale a fungere da intermediario nella presentazione del progetto di ricerca e nella raccolta degli stimoli di valutazione. Anche questa triangolazione, così come il resto dell'impostazione, è stata condivisa con il resto dei partecipanti, in riunioni apposite con gli educatori, con il gruppo Fa.Re e con l'assistente sociale. La partecipazione è stata fattiva, dalla decisione di aderire o meno al progetto di valutazione, fino alla espressione del giudizio valutativo e all'utilizzo della valutazione, passando attraverso la definizione degli obiettivi della ricerca. Questa impostazione, ha consentito di intrecciare nella trattazione sia le dichiarazioni estrapolate dalle interviste, sia argomenti di studi e ricerche scientifici, ma anche le documentazioni e i materiali interni del progetto. Tutte queste fonti hanno avuto uguale valore e importanza; anche se certi documenti non sono stati citati ufficialmente (come cartelloni, verbali, ecc..) sono stati indispensabili per ricostruire la storia del progetto, le dinamiche che lo hanno animato, e la valutazione stessa. Nei diversi passaggi

dell'elaborato si trovano citazioni di studi o monografie a supporto delle considerazioni emerse nelle interviste, così come queste sono utilizzate per spiegare in dettaglio documenti ufficiali istituzionali, e anche gli stessi argomenti scientifici.

La laureanda, come responsabile della ricerca valutativa, ha assistito alle riunioni mensili del gruppo di famiglie aderenti soltanto nelle occasioni in cui era stato fissato all'ordine del giorno delle attività sulla ricerca stessa, che sono state condotte personalmente, senza l'ausilio e la presenza degli operatori. Con gli educatori sono state fissate delle équipes specifiche per la progettazione delle riunioni o degli strumenti operativi di indagine, anche perché dei quattro operatori dell'équipe di Politiche di comunità di Asolo, soltanto due si occupano del progetto Fa.Re. Allo stesso modo, si è incontrato l'assistente sociale una prima volta in via preliminare per presentare il percorso di valutazione, e poi si sono stabiliti gli altri appuntamenti che lo riguardavano, senza gli educatori.

Oltre al ruolo operativo per la ricerca, la laureanda ha avuto modo di osservare in maniera però partecipante, i meccanismi e le dinamiche del progetto, che sono stati oggetto di numerosi confronti metodologici sia con gli educatori, sia con l'assistente sociale. La ricerca valutativa non poteva essere sganciata dalla naturale evoluzione del progetto Fa.Re, perché poteva apportare, anche tramite questi confronti, degli elementi nuovi e mai sviluppati dagli educatori.

I cambiamenti, che sono stati oggetto della ricerca valutativa, sono stati prima raccolti tra i quattro soggetti coinvolti, e successivamente strutturati in uno strumento specifico: le interviste. Queste sono state somministrate personalmente dalla laureanda, che ha organizzato, pianificato e condotto individualmente i diversi colloqui. Sono state svolte quindici interviste: ai nove componenti del gruppo Fa.Re, all'assistente sociale, alle quattro famiglie accolte "selezionate" per questa fase, e al gruppo dell'équipe operativa che è composta dai due educatori e da un coordinatore.

La laureanda ha provveduto poi all'elaborazione dei contenuti, cercando di riportare a sintesi le diverse risposte, tracciando per ogni categoria di soggetto una sorta di profilo, per quanto riguarda le interviste collettive (alle famiglie Fa.Re.; alle famiglie accolte; all'équipe) si sono unite le risposte simili, ma evidenziando anche le contraddizioni e i punti di vista discordanti. L'elaborazione è stata condivisa nuovamente con il coordinatore dell'équipe, con il quale si è progettata poi l'assemblea finale, con cui si è chiuso il percorso di valutazione. In questa assemblea hanno partecipato tutti i soggetti coinvolti tranne le famiglie accolte che erano state intervistate, in quanto per loro è stato pensato a un momento diverso per la restituzione, non avendo totalmente

partecipato fin dall'inizio al percorso. L'assemblea ha avuto infatti il triplice obiettivo di restituire le informazioni raccolte ed elaborate, per facilitare appunto, la valutazione del progetto Fa.Re. dopo un'anno di attività, e avviare la ri-progettazione per l'anno successivo.

Il concetto che si vuole qui passare, è che la valutazione deve essere un processo prima di tutto utile per i soggetti che vi partecipano, utilizzabile, e deve essere, quindi, comprensibile e accessibile anche ai non "addetti ai lavori", e utilizzata, ovvero poi fattivamente deve essere presa alla base per progettare nuove azioni, o migliorare l'azione programmata. Il giudizio valutativo non deve essere considerato infatti un'imposizione, né tanto meno una macchinosa procedura a cui uniformarsi, ma un vero e proprio percorso di apprendimento per l'organizzazione che ne è titolare. In questo senso, l'approccio della valutazione partecipata, risponde a tutti questi requisiti, perché una volta condivisi gli obiettivi, le finalità e l'oggetto della ricerca direttamente con chi partecipa al progetto, si può lavorare proprio sul senso di proprietà rispetto alla valutazione stessa, che non è più del valutatore, o voluta da un committente esterno.

Espressi, a grandi linee, le tematiche forti di questo lavoro di tesi, ovvero l'approccio di comunità, la partecipazione e la ricerca valutativa, si va a riassumere il contenuto dei tre capitoli.

Nel primo capitolo verrà trattato l'argomento della valutazione, come ricerca, come strumento e come metodologia. Prima di concentrare l'attenzione sulla ricerca valutativa partecipata, si passeranno in rassegna i diversi approcci e modelli che hanno caratterizzato e che caratterizzano questa disciplina, dando uno sguardo anche alle tendenze in atto in Italia. Chiaramente ci si soffermerà anche a descrivere la peculiarità della valutazione del lavoro sociale, visto che è appunto, l'oggetto privilegiato di questo lavoro.

Nel secondo capitolo si affronterà invece come la ricerca valutativa partecipata è stata applicata al caso di studio: il progetto Fa.Re sostegno del comune di Asole. Si proporrà una breve storia del progetto per inquadrarne meglio caratteristiche, struttura e finalità. Si farà anche un'iniziale inciso sulle politiche familiari, visto che il progetto fa parte di questa categoria, analizzando come, anche in questo caso, fare politiche per la famiglia, non significa la stessa cosa di fare politiche "da parte della famiglia" (Donati 2003). In seguito ci si concentrerà nell'approfondimento e nell'analisi delle fasi della ricerca valutativa partecipata.

Nel terzo capitolo verranno invece esposti meglio i concetti che gravitano intorno all'approccio dello sviluppo di comunità, quali appunto la comunità come soggetto sociale, la partecipazione e il *welfare* come promozione di benessere relazionale della comunità. Il *welfare community* si proietta come la nuova frontiera del sistema sociale dopo il *welfare* plurale, e il *welfare mix*.

Infine, nelle conclusioni si cercherà di rispondere alla domanda "questa valutazione cosa ha prodotto in termini di capitale sociale?", ovvero si procederà con una meta-valutazione, dalla quale emergeranno altri interrogativi e nodi cruciali del processo attuato.

CAPITOLO 1. VALUTARE: TEORIE E TECNICHE

Con il presente capitolo si intende proporre una riflessione su che cosa si intende per valutazione dell'agire pubblico a partire da una esposizione di alcune tracce teoriche. Ci si soffermerà su: le definizioni, i metodi, i paradigmi, il contesto storico di riferimento, per passare poi ai modi in cui viene applicata.

Lo sviluppo dei diversi approcci alla valutazione sarà proposto in una rassegna storica, ma il senso cronologico, come già evidenziato da Stame (1998) è molto labile; se lo si utilizza, è per rendere consequenziali le diverse teorie, con riferimento sia al contesto statunitense sia europeo.

In Italia nonostante vi sia un'associazione di valutazione, numerosi corsi universitari, master ecc..., con un riconoscimento della figura professionale del valutatore, si fatica ancora a diffondere e consolidare una cultura della valutazione, specialmente nella pubblica amministrazione. Nel paragrafo 1.3. si troveranno le motivazioni di questo scarto, tutto all'italiana.

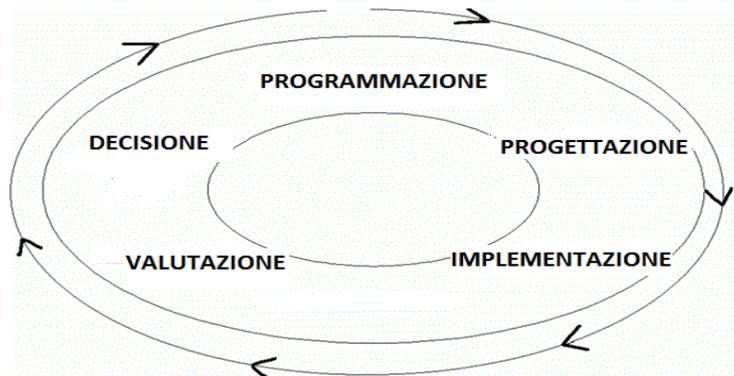
Dopo questa panoramica generale, si andrà a sviluppare, invece, il tema della valutazione connesso al lavoro sociale, che, come è già stato spiegato nell'Introduzione, è uno degli argomenti centrali dello studio di caso di questo progetto di tesi.

In fine, si approfondirà l'approccio della valutazione partecipata, che sarà definita dal ruolo svolto da tutti i partecipanti (amministratori, committenti, utenti, beneficiari diretti e indiretti, operatori) dal valutatore, e dalla qualità del processo decisionale.

1.1. Che cosa è la valutazione

"Valutare significa analizzare se un'azione intrapresa per uno scopo corrispondente ad un interesse pubblico abbia ottenuto gli effetti desiderati o altri, ed esprimere un giudizio sullo scostamento che normalmente si verifica, per proporre eventuali modifiche che tengano conto delle potenzialità manifestatesi", descrive la Stame. (1998: 9)

Questa prima definizione serve per introdurre alcune parole chiave del concetto di valutazione: azione, interesse pubblico, effetti, giudizio, potenzialità. Quello che si valuta infatti è un'azione pubblica programmata - come un piano, un programma, una politica, un progetto - con l'intento di un cambiamento ritenuto desiderabile; ma può essere anche un intervento puntuale o un'azione di routine. Tuttavia, la valutazione è strettamente connessa alla dimensione della decisione e dell'azione, perché insiste in tutte le fasi della "produzione" di un programma, dall'ideazione all'implementazione alla conclusione (Bezzi 2001). Come si nota dallo schema seguente, la valutazione è parte integrante del ciclo del progetto.



Schema n.1 il ciclo del progetto e la valutazione (Bezzi 2001)

"Presupposto dell'attività di valutazione è la convinzione che l'agire umano organizzato rispetto ad un obiettivo nei più diversi campi sia migliorabile, nelle procedure come nei risultati, a vantaggio sia di chi è direttamente coinvolto nell'azione, sia del suo pubblico, sia della società nel suo complesso. La valutazione si configura quindi come strumento in grado di favorire la capacità di (auto)governo da parte delle organizzazioni, in particolare pubbliche, nonché di assicurare una maggiore trasparenza dei processi decisionali, in quanto solo l'esplicitazione degli obiettivi, delle finalità, dei punti di criticità nelle fasi di implementazione, della relazione esistente tra risultati conseguiti e obiettivi iniziali, degli impatti complessivi delle politiche attivate, può consentire un controllo democratico degli stessi."(Codice deontologico AIV)³

Questo significa che oltre alla valutazione "istituzionale" in qualsiasi occasione e per qualsiasi oggetto si può procedere tramite la valutazione, anzi è auspicabile coltivare una cultura della valutazione in rafforzamento di una "cultura della norma", per massimizzare le opportunità di apprendimento individuale, collettivo e sociale. Nella cultura della funzione e della norma si definisce tutto per legge, e nessuno si assume la responsabilità di decidere, e la valutazione è vissuta come ispezione, quindi temuta dai valutati. Con la cultura della valutazione ci si assume il rischio delle proprie affermazioni, ed il giudizio valutativo è accettato come una delle possibilità di miglioramento (Stame 1998).

"Per cultura della valutazione intendiamo: abituarsi a confrontare i risultati ottenuti da politiche, programmi e progetti con gli obiettivi individuati in partenza e con i problemi sociali ed economici che essi intendevano affrontare, e quindi definire i punti di forza e di debolezza dei programmi; contribuire alla negoziazione tra le parti sociali, offrendo ai soggetti coinvolti nella implementazione dei programmi la possibilità di far sentire la propria voce e suscitando nelle amministrazioni il desiderio di farsi valutare, oltre alla capacità di autovalutarsi; sostenere i processi decisionali con

³ AIV, Associazione Italiana di Valutazione. Le citazioni dell'AIV sono state consultate dal sito istituzionale www.valutazione.it, il 10/04/2012.

un'analisi delle loro implicazioni e dei loro esiti per il conseguimento di migliori livelli di efficacia ed efficienza interna ed esterna. In altre parole, migliorare il rendimento delle istituzioni pubbliche, del privato sociale e delle organizzazioni cercando di utilizzare tutte le risorse umane e sociali disponibili nonché, attraverso ciò, contribuire alla generazione di conoscenze sull'efficacia dell'azione umana."

(Preambolo statutario dell'AIV)

Andando a declinare cosa si analizza dell'azione programmata, si vedrà la corrispondenza con gli elementi costitutivi, o meglio il rapporto tra valutazione e obiettivi, mezzi e risorse, e risultati. Un'azione pubblica verrà pensata in relazione a dei bisogni, o interessi, o problemi emersi o emergenti nella società a cui si intende dare soddisfazione o valorizzazione o risoluzione. Si andrà allora a valutare la rilevanza, ovvero il rapporto tra i problemi e gli obiettivi, per verificare se questi ultimi sono adeguati per intervenire su di una particolare situazione problematica. Questo tipo di ricerca non può prescindere dall'analisi del problema o dei bisogni, che si baserà sia su dati oggettivi, sia sulla percezione sociale. Una volta chiarito questo, si potrà analizzare la coerenza delle singole azioni o misure progettate con gli obiettivi pre fissati. Ma, ogni attività prevede dei costi, delle risorse, e degli strumenti da mettere in campo che in rapporto ai risultati poi ottenuti possono essere studiati e comparati per deciderne l'efficienza, secondo la logica "le forze, gli strumenti e le risorse utilizzate sono equiparabili ai risultati raggiunti"?

L'efficienza chiama con sé l'efficacia, ovvero il rapporto tra obiettivi ed effetti. C'è da considerare in relazione agli effetti, se e come le conseguenze attese, ma anche inattese, riescono a risolvere il problema iniziale. Bezzi (2001) va ad aggiungere che la valutazione riduce la complessità decisionale "attraverso l'analisi degli effetti diretti e indiretti, attesi e non attesi, voluti o non voluti, dell'azione, compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali" (Bezzi 2001:32). Non si devono infatti considerare soltanto i risultati aspettati, ottenuti e voluti ma anche quelli inaspettati, non ottenuti e non voluti, perché permettono di comprendere meglio, le azioni, gli obiettivi, e i problemi.

Da non confondere poi risultati con gli effetti e con gli impatti. I risultati (*outputs*) sono appunto le conseguenze delle singole operazioni, immediate e tangibili; gli effetti sono le risposte agli obiettivi più in generale; e gli impatti (*outcome*) sono le risposdenze alle finalità del programma. Ed è negli impatti che si può "misurare" e si deve tenere in considerazione anche la dimensione non calcolata all'inizio. Si prenda come esempio il progetto di prossimità di famiglie del comune di Asolo, che verrà approfondito nel terzo capitolo. Se l'obiettivo è mettere in contatto delle famiglie del territorio per permettere l'azione di cura, allora uno dei risultati osservabili immediatamente sarà a

creazione di questa dinamica in maniera continuativa e stabile; un effetto possibile la relazione di amicizia e fiducia che si potrebbe instaurare; l'impatto, da verificare sul lungo periodo, potrebbe essere la contaminazione nel resto del territorio locale di questa pratica e quindi la creazione e diffusione del senso di comunità⁴. Ma potrebbe anche verificarsi che la comunità fortificata e sensibilizzata a questi temi, decida di costituirsi in associazione organizzata per interloquire in contrapposizione con l'amministrazione. La questione non sarà più: giusto/sbagliato, opportuno/inadeguato ma, perché il progetto si sarà sviluppato in quella direzione? Che cosa apporta di nuovo nella discussione e analisi sulla problematica della cura, del sostegno, dei servizi alla persona? Da qui il processo ricomincia di nuovo e la logica della progettazione non può che riprendere, perché non ci sarà più lo stesso territorio, lo stesso contesto sociale e politico, la stessa comunità designata all'inizio e, probabilmente, il progetto non sarà più valido per le nuove condizioni, dovrà essere cambiato o potrà trasformarsi completamente in qualcos'altro.

La valutazione si struttura in un processo non lineare ma circolare, tipico del disegno della ricerca, che si concretizza nella pratica dell'agire secondo il modello della ricerca-azione designata da Kurt Lewin e rivisitato per il lavoro sociale (Bortoletto, Branca, Floris, Morelli 2001)⁵. Nel modello della ricerca-azione i due concetti, di azione e ricerca appunto, sono complementari e integrati nel processo che sviluppa la conoscenza nelle forme di apprendimento e porta al cambiamento. Inoltre, la valutazione è ricerca anche perché mutua gli strumenti metodologici e teorici dalle scienze sociali, come la sociologia, l'economia, l'analisi delle politiche pubbliche.

Ma la maggiore conoscenza dell'oggetto è finalizzata all'espressione di un giudizio di valore sulla situazione individuata, per questo la valutazione si inserisce in un processo decisionale consapevole. Per esprimere un giudizio bisogna approcciarsi all'oggetto ponendosi delle domande, che la Stame (1998) sintetizza in due questioni: da una parte, che cosa è accaduto, se gli obiettivi sono stati raggiunti; dall'altra, se quello che è stato raggiunto è buono, e come si potrebbe migliorare l'azione. Nel primo caso, il disegno di valutazione si muove tra il processo e il risultato, in quanto si tiene conto sia dell'efficacia, che della rilevanza e coerenza, ma anche di come si è

4 Il "senso di comunità" verrà approfondito nel paragrafo 3.1. e si noterà come il concetto è funzionale per il lavoro sociale di comunità, ed è allo stesso tempo, la *mission* e la *vision* di questa professione.

5 "La ricerca per la pratica sociale debba essere al tempo stesso *conoscenza* e *trasformazione* della realtà. La sua famosa affermazione «se volete conoscere come qualcosa funzioni provatevi a cambiarla» esprime il legame tra prassi e teoria. Da un punto di vista meta-operativo, la ricerca-azione è un processo «a spirale» che implica diverse fasi. All'interno di essa l'elaborazione teorica e quella pratica sono legate tra loro da un rapporto di circolarità che si connette a spirale a livelli sempre maggiori di complessità e globalità: i ricercatori-operatori e i soggetti-destinatari collaborano nell'identificare i problemi o i bisogni da affrontare; valutano le possibili alternative di intervento, attuano l'intervento, ne valutano le conseguenze e ne identificano i risultati, la rilevanza dei quali va ad arricchire la teoria che dà inizio a un nuovo ciclo di cerchi di azioni." (Branca 2001:35)

portato a termine l'azione; nel secondo caso, invece, la valutazione è progettata sulla base della qualità, che riprende nuovamente l'efficienza e l'efficacia, ma anche la coerenza del programma, indagando anche la dimensione delle conseguenze inattese.

Infatti, le funzioni della valutazione vanno dal miglioramento dei programmi, all'*accountability*, cioè rendicontazione e controllo, all' apprendimento e all'analisi politica. Specularmente, gli usi principali della ricerca valutativa sono strumentali all'implementazione o correzione di un programma o progetto; puramente concettuali come sapere di più dell'oggetto che si valuta; ma anche persuasivi, per attaccare o difendere programmi (Ciucci 2008). Non è da sottovalutare il bagaglio conoscitivo che la valutazione permette di acquisire sull'oggetto, anzi si sarebbe portati ad affermare che proprio maggiore è la comprensione del fenomeno e più attenta e coerente sarà la decisione di migliorarlo, implementarlo, o addirittura sospenderlo.

Di seguito proponiamo uno schema di sintesi delle modalità di fare valutazione:

| TIPOLOGIA | QUANDO | LIVELLO DELLA PROGETTAZIONE | COSA VALUTARE | FINALITÀ |
|------------------|---------------------------|------------------------------------|---|------------------------------------|
| Ex ante | Prima della progettazione | Scenari possibili, non sul campo | Cosa accadrebbe se sviluppassi questa determinata azione? | Aiuto nella decisione |
| In itinere | Durante l'azione/attività | Sul campo diretto e immediato | L'azione sta procedendo come previsto? Quali aggiustamenti apportare? | Aiuto nella correzione |
| Terminale | Ad azione conclusa | Sui risultati (output) | Cosa è successo nel programma? | Aiuto nel reindirizzo |
| Ex post | Dopo un po' di tempo | Sugli effetti/impatti | Che effetti ha avuto il programma? | Impostare la (nuova) progettazione |

Tab. 1. Quando e perché fare la valutazione (da Stame 1998)

Ritornando alle tre fasi prese in esame fino a qui, ovvero azione, progettazione e valutazione, bisogna aggiungere, come sottolinea Ciucci, che il collante che li tiene uniti, è pur sempre lo stesso, ovvero "la razionalità umana, intesa come la capacità dell'uomo di riflettere sulle cose e sulle proprie azioni e di fornire risposte giustificate su una base razionale" (Ciucci 2008:25). Come afferma Schön (1999) ogni professionista è un professionista riflessivo, che mentre agisce riflette sulle procedure, sui contenuti, aggiustando l'intervento in base agli obiettivi prefissati e all'attuazione pratica, ovvero che pratica nell'azione immediata la conoscenza e la riflessione.

La razionalità tecnica dominante ha diviso il processo della conoscenza da quello dell'azione, andando a creare così le due dimensioni parallele, da un parte, la ricerca, e dall'altra la professione. Secondo questa epistemologia è il ricercatore a occuparsi della definizione dei problemi, a trovare i

giusti mezzi per i fini della soluzione, mentre il professionista applica la teoria verificandone l'utilità e offre ai ricercatori nuovi spunti da studiare. "Da un punto di vista della Razionalità Tecnica, la pratica professionale è un processo di *soluzione* di problemi ... ma con questa enfasi sulla soluzione del problema, ignoriamo l'*impostazione* del problema, il processo attraverso cui definiamo la decisione da prendere, i fini da conseguire, i mezzi che è possibile scegliere." (Schön 1999: 67)

L'*expertise* tecnica però è entrata in crisi, una crisi di fiducia, perché non si riconosce più ai professionisti la capacità di rispondere alla complessità dei problemi. Per Schön bisogna reagire fondando un'epistemologia della pratica, visto che già i professionisti applicano, come la persone comuni, la conoscenza e la riflessione nell'azione:

nella prassi delle prestazioni spontanee, intuitive, dell'agire quotidiano, ci dimostriamo intelligenti in modo speculare. Spesso non riusciamo a esprimere quello che sappiamo, quando cerchiamo di descriverlo ci sentiamo persi, o produciamo descrizioni ovviamente inadeguate. Il nostro conoscere è normalmente tacito, implicito nei nostri modelli di azione e nella nostra sensibilità per le cose delle quali ci occupiamo. Sembra corretto affermare che il nostro conoscere è nella nostra azione. ... dall'altra parte, sia la gente comune sia i professionisti spesso riflettono su ciò che fanno, a volte persino mentre lo fanno. (ivi: 76)

La realtà e i fenomeni sociali sono altamente variegati e differenti, ed è sempre meno possibile ricondurre il caso alla teoria di riferimento, ma è opportuno operare in maniera diversa, farsi guidare dall'incertezza e dall'instabilità per ricostruire la situazione problematica e la teoria attinente. Il professionista deve diventare, secondo la terminologia di Schön un ricercatore operante nel contesto della pratica, che non dipende dalle categorie consolidate della teoria e della tecnica, ma costruisce una nuova teoria del caso unico.

Vista così la valutazione si differenzia da altri sistemi adottati, e per fare ulteriormente chiarezza sui termini, è utile esplicitare cosa non è la valutazione. Il monitoraggio, ad esempio, è la creazione di informazioni su valori numerici raggiunti dagli indicatori che sono stati scelti per misurare determinati aspetti dell'esecuzione di un programma (il processo, risultato, la struttura, ecc ...). Il monitoraggio è una funzione della supervisione manageriale, in quanto favorisce il controllo dei risultati ottenuti e si svolge sotto forma di rilevazione a scadenze regolari. L'*audit* poi rispetto al monitoraggio è l'accertamento della conformità di un'attività a norme e regolamenti, quindi è un paragone a degli standard stabiliti.

1.2. Rassegna storica e approcci

La valutazione ha conosciuto un maggiore riconoscimento nei paesi anglosassoni, primo fra tutti gli Stati Uniti, paese che ha una lunga storia di progettazioni (di successo e fallimentari) di contrasto alla povertà, alle disuguaglianze, allo svantaggio culturale. Si tratta, dunque, di programmi e politiche voluti dal governo e sponsorizzati con risorse private, che dovevano essere investite nel miglior modo possibile e dovevano ottenere dei risultati. Paradossalmente, è proprio la tendenza alla privatizzazione (il ruolo dei soggetti privati e delle fondazioni) che ha spinto alla formulazione di una cultura della valutazione negli Stati Uniti prima e in Gran Bretagna poi.

"La valutazione è nata negli Stati Uniti grazie a fattori che riguardano la sua cultura politico-amministrativa pragmatica, il suo ordinamento federale, la storia del suo *welfare state* e la nascita dei programmi sociali, lo stretto rapporto che esiste in quel paese tra ricerca sociale e politica" (Stame 2007: XI). Stame infatti individua nella sua ricostruzione storica un nesso tra i diversi approcci e l'andamento oscillatorio degli atteggiamenti verso i programmi, tanto da definire tre stagioni valutative:

- ottimismo dei programmi, ottimismo della valutazione;
- pessimismo dei programmi, pessimismo sulla valutazione;
- scontro sulla valutazione; scomposizione dei programmi, pluralismo della valutazione.

La Stame fa coincidere l'origine della valutazione negli Stati Uniti con il piano contro la povertà del presidente Johnson degli anni '60. L'autrice afferma che fino agli anni '80 (prime due fasi) il dibattito tra i professionisti, accademici e gli esperti si è concentrato sui metodi da applicare alla nuova disciplina, specialmente nel momento in cui i programmi analizzati avevano cominciato a dare i primi segnali di cedimento e di insuccesso, mentre dagli anni '90 ha preso piede l'interesse per la teoria, come capire il nesso causale che avrebbe dovuto consentire l'attribuzione degli effetti al realizzarsi del programma, e l'utilità del processo.

Il primo approccio della valutazione prende le mosse dalla ricerca sociale applicata, Campbell infatti afferma che sia il momento di adottare "un approccio alla riforma sociale di tipo sperimentale, un approccio in cui si sperimentino nuovi programmi intesi a risolvere problemi sociali specifici, e in cui li si mantenga, imiti, modifichi o abbandoni in considerazione del grado di efficacia da essi dimostrato rispetto all'insieme imperfetto dei criteri disponibili" (Stame 2007:3).

Al lato opposto di questo approccio positivista-sperimentale, ma nel medesimo periodo, in cui non è previsto l'apprendimento, perché si sa già cosa si vuole e si studia solo quello, si colloca l'approccio pragmatista, assunto ad esempio da Scriven che valorizza la logica della valutazione.

Scriven conia il termine "valutazione libera dagli obiettivi", ma che adopera per il confronto degli standard di *performance*. Il valutatore non deve avere paura di esprimere dei giudizi, ed è controproducente distinguere tra fatti e valori. Ma i valori non possono essere definiti a priori, attraverso gli obiettivi pre stabiliti del programma: per valutare se un'azione ha successo, se è andata bene, bisogna prendere come riferimento criteri di merito. Dopo aver misurato l'azione sulla base di questi indicatori è possibile sintetizzare i risultati in un giudizio di valore. Non si possono plausibilmente restringere i criteri di merito a quelli sulle finalità e gli obiettivi di un programma. È necessario esaminare tutti gli altri effetti possibili e le altre funzioni che possono emergere come effetti collaterali (Stame 2007: 72).

Nel momento in cui si cominciano ad osservare degli effetti indesiderati e perversi⁶ dei programmi, ci si comincia a chiedere dove e che cosa si è sbagliato, viste le buone intenzioni dei programmi e l'attenzione per la valutazione. La comunità dei valutatori reagisce scontrandosi ulteriormente sui metodi utilizzati fino a quel momento, perché l'insuccesso dei programmi è associato all'utilizzo di metodi non appropriati.

Seguendo la scia dell'approccio positivista-sperimentale, Rossi e Freeman sostengono invece la necessità di aumentare il rigore del processo valutativo, costruendo la valutazione su misura nei programmi. Il piano di valutazione deve riflettere la comprensione di come il programma sia stato progettato, in modo che le domande che verranno poste e l'organizzazione della raccolta di dati si rivelino appropriate alle caratteristiche del contesto (Stame 2007:74). Il valutatore nel pianificare deve tener conto delle domande di valutazione, dei metodi e procedure da utilizzare, ma anche della relazione tra il valutatore e gli *stakeholders*: "una parte del disegno di valutazione prevede un piano per interagire con gli *stakeholders* del programma al fine di identificare e chiarire i punti chiave, condurre la valutazione, e fare un uso efficace dei relativi risultati" (Stame 2007:76).

Questa visione viene messa in discussione e ampiamente criticata da questo momento in poi dal filone della valutazione ermeneutica e costruttivista. Stake conia il termine di valutazione *responsive* in contrasto con le valutazioni preordinate: "un approccio che sacrifica qualche precisione delle misurazioni in cambio, auspicabilmente, di una maggiore utilità dei risultati per persone all'interno del programma e in qualche modo legate ad esso" (Stame 2007:162). E' una valutazione "sensibile"⁷ alle *issues*, alle questioni emergenti del programma e non agli obiettivi, alle finalità o alle risorse. Soltanto quando il valutatore avrà familiarizzato con il programma e con le

6 Da qui in avanti quando si parlerà di effetti perversi si legga effetti paradossali, che non sta a significare necessariamente che siano negativi per i beneficiari.

7 Con questo termine è stata tradotto il concetto di *responsive* dalla Stame (1997; 2007)

persone che a vario titolo e livello ne sono interessate, potrà definire le *issues* sulle quali basare il processo di ricerca.

Seguendo questa impostazione e sviluppandola si arriva alla valutazione di *quarta generazione* di Guba e Lincoln: è una nuova era per la valutazione che non si basa più sulla misurazione, né sulla descrizione o sul giudizio, bensì sulla negoziazione in cui giocano un ruolo fondamentale gli *stakeholders*. Dal momento che la realtà non è un dato oggettivo, così come i problemi e i bisogni non esistono in natura, ma vengono costruiti da chi li sta vivendo, risulta indispensabile il coinvolgimento degli interessati in questo processo di costruzione della realtà. In questo modo i soggetti prendono consapevolezza delle visioni e delle percezioni degli altri e possono mutare le proprie, e la maggiore comprensione permette di farsi le domande giuste.

Non è possibile alcuna base per la negoziazione in mancanza di informazioni sulle prospettive valoriali e sui giudizi delle varie platee di stakeholder ... in seguito la valutazione diviene un'occasione di insegnamento, nel quale le prospettive di ognuna delle platee vengono chiarite e rese comprensibili agli altri. Lo scopo della valutazione non è quello di catturare l'evaluando "come è veramente", quanto piuttosto di esplorare il modo in cui esso è costruito da diversi gruppi. (Stame 2007:140).

Il momento storico degli anni '80 e dei tagli alla spesa pubblica e sociale delineano una nuova annata per la valutazione: è evidente che i programmi sono complessi, c'è qualcosa che funziona e qualcosa no, e la valutazione è chiamata proprio ad aiutare a decidere cosa e dove tagliare. La discussione allora si sposta dai metodi utilizzati sviluppando altri temi: non più le finalità, ma gli usi della valutazione, l'utilità, fino ad arrivare alla valutazione rivolta agli utilizzatori. In questo contesto il dibattito sui metodi viene surclassato da quello sulla teoria, tanto che si postula da più parti l'utilizzo di metodi misti per la valutazione; si ricorda che Patton ha coniato l'espressione di *paradigma delle scelte*. Non si sente più l'adesione assoluta tra paradigmi e metodi, siamo lontani dalla postulazione di Lincoln

l'adozione di un paradigma informa di sé, letteralmente, qualsiasi azione si colleghi, anche in modo marginale, all'indagine; qualsiasi considerazione che si ponga in relazione, anche alla lontana, con il processo di ricerca in corso necessita di essere ripensata, in modo che le decisioni che ne verranno siano coerenti con la visione del mondo implicita nello stesso paradigma (Shaw e Lishman 2002:31).

Se i programmi non funzionano, è necessario scomporli per vedere e capire come sono fatti (la cosiddetta *scatola nera dei programmi*), alla ricerca della teoria di riferimento e di funzionamento. Abbiamo Chen che distingue una valutazione fondata sulla teoria; Weiss che invece propone una valutazione guidata dalla teoria, e infine Toulemonde che propone una valutazione che costruisce

la teoria. Se l'esigenza è sempre la stessa ovvero dare una spiegazione logica ai programmi, scovare le relazioni di causa-effetto tra *input* e *output*, le interpretazioni sono diverse. Per Chen e Rossi (Stame 2007) la teoria è ciò che lega i trattamenti dei programmi agli esiti desiderati ed è fondamentale nella valutazione, la teoria normativa di un programma rappresenta una guida per progettare ed implementare il programma e la teoria causale chiarisce in che modo funzioni il programma. Le fonti per sviluppare la teoria del programma, sono da rintracciarsi prima di tutto nell'ambiente accademico, in seconda battuta nella ricerca esplorativa sui nessi causali del programma da parte del valutatore, e in ultima analisi anche nell'esplorazione della teoria implicita propria degli *stakeholders*.

Il valutatore dovrebbe usare la sua formazione, la sua esperienza ed *expertise* per aiutare gli stakeholder non solo a precisare la loro teoria, come suggerito da Patton, ma anche a spostare la loro attenzione su modi alternativi di formulare la teoria. La teoria relativa ai programmi formulata secondo la prospettiva e la comprensione sia degli stakeholder che del valutatore potrebbe accrescere la sensibilità e l'utilità della valutazione. (Stame 2007:349)

Quando Weiss parla di valutazione guidata dalla teoria, si riferisce alla teoria programmatica,

che ha a che fare con i *meccanismi* che intervengono tra l'erogazione del servizio previsto dal programma e il verificarsi di risultati di interesse. Si concentra sulla risposta dei partecipanti al servizio proposto dal programma. Il meccanismo del cambiamento non è costituito dalle attività del programma in sé, quanto dalla risposta che le attività generano ... una valutazione che tenti di rintracciare le assunzioni teoriche del programma deve escogitare modi per definire e misurare i processi psicosociali, fisiologici, economici, sociologici, organizzativi o di altro tipo che intervengono tra l'esposizione al programma e gli esiti raggiunti dal partecipante. (Stame 2007: 359).

A questo proposito, è utile anche inserire la posizione di Pawson e Tilley che aderiscono al proclama della Weiss di cominciare a scoperciare la *black box* dei programmi, e con la loro valutazione realista vanno a completare l'analisi dei meccanismi con quella del contesto. Al posto della *causalità sequenziale*, dove si cerca di dimostrare che il risultato sia sempre e comunque dovuto all'effetto del programma che è stato avviato, propongono il concetto di *causalità genetica*, ovvero di una teoria che si sforzi di comprendere come e perché l'*input* ha prodotto proprio quel risultato, tenendo conto, appunto, anche del contesto. (Ciucci 2008, Stame 2007)

Toulemonde invece sostiene che è difficile partire da una spiegazione causale pre confezionata, tale da consentire il disegno di valutazione. Tuttavia, anche se le situazioni reali sono altamente complesse, tali da non riuscire ad identificare un'unica spiegazione lineare, questo non significa che non si possa provare altri modi, che non siano rintracciabili negli studi accademici delle scienze

sociali. Per questo introduce il concetto della valutazione che costruisce la teoria: il nesso causale di una soluzione prospettata è trovato attraverso il coinvolgimento dei committenti e del resto degli *stakeholders* (Stame 1997). Si va così delineando una prospettiva di causalità *temperata*, in quanto per ricostruire le cause di un evento è utile tenere in considerazione le teorie sottostanti degli attori sociali, tale per cui ogni situazione richiede un'indagine appropriata che può portare risultati imprevisti e diversi da quelli ipotizzati (Ciucci 2008:84).

La seguente tabella ripresenta in maniera sintetica i diversi approcci della valutazione con l'indicazione dei teorici di riferimento, e i particolari elementi che contraddistinguono la loro proposta: come intendono la valutazione, quale la finalità ultima; i metodi da utilizzare; e infine il ruolo del valutatore nel processo.

| APPROCCIO | TEORICO | NATURA DELLA VALUTAZIONE | SCOPO DELLA VALUTAZIONE | METODO | RUOLO VALUTATORE |
|-----------------------------|-----------------|---|--|---|-----------------------------|
| Positivista-sperimentale | Campbell | Misurazione dei risultati dei programmi | Fare una buona ricerca | Quasi-esperimento | Metodologo |
| | Rossi e Freeman | Cucita su misura ai programmi | Aiutare i decisori e gli implementatori a migliorare i programmi | Di tipo diverso a seconda di fase e programma | Metodologo |
| Pragmatista della qualità | Scriven | Giudizio in base a criteri e standard | Testare un prodotto | Comparazione a criteri | Giudice |
| | Wholey | Orientata all'esecuzione | Migliorare la performance organizzativa | Monitoraggio | Consulente |
| | Weiss | Guidata dalla teoria | Fornire informazioni per l'azione | Metodi misti | Consulente |
| Costruttivista del processo | Stake | Responsive (sensibile) | Aiutare gli attori a formulare le issues | Studio di caso (qualitativi e quantitativi) | Facilitatore |
| | Guba e Lincoln | Responsive | Aiutare gli attori a negoziare i conflitti | Studio di caso (solo qualitativi) | Negoziatore |
| | Patton | Orientata agli utilizzatori | Utilità del processo | Metodi misti | facilitatore |
| | House e Howe | Deliberativa partecipata | Democrazia deliberativa | Inclusione, dialogo, deliberazione | Professionista coscienzioso |

Tab. 2 Sintesi di approcci e metodi (mutuata da Stame 1998; 2007)

1.3. Il contesto italiano e le tendenze in atto

L'idea di poter controllare lo sviluppo di un progetto tecnico di realizzazione di una scelta politica è quello che accompagna l'evoluzione della valutazione negli anni Settanta. Tuttavia in Italia regna una certa tolleranza nei confronti della mancanza di spiegazioni dei cambiamenti di programmi, permane quindi un atteggiamento "ideologico" nelle scelte delle politiche sociali. (Allegrì 2000)

La valutazione viene prima di tutto applicata all'ambito sanitario anche grazie allo sviluppo del sistema informativo sia cartaceo che informatizzato, che permette appunto la raccolta di informazioni. Comincia a prendere campo nell'ambito socio assistenziale l'interesse per la soddisfazione degli utenti, sia nelle attività di *front office* che nelle attività di assistenza e *care*.

Ma è con gli anni '90 che la valutazione assume una forma più strutturata e professionale sia come procedura che come riflessione teorica. Come si affronterà nel prossimo paragrafo, sono gli anni di riforma del sistema burocratico e amministrativo, ma anche del ridimensionamento della spesa pubblica e prima di tutto della spesa sociale. Si comincia a delineare una nuova organizzazione del *management* pubblico, sempre più votato verso la responsabilità e la qualità, e la riduzione della spesa comporta un'attenzione a come vengono gestite le risorse pubbliche. Bisogna anche ricordare che grande sollecitazione ad adottare la valutazione come prassi nell'organizzazione, progettazione e decisione, viene dall'Unione Europea, così come il ciclo del progetto e la logica della progettazione europea è entrata a pieno titolo. Il nuovo assetto dei fondi strutturali europei infatti vincola lo 0,5% delle risorse proprio al processo di valutazione.

Come sintetizza la Stame, a differenza degli Stati Uniti, nel nostro sistema politico e amministrativo, "la valutazione si riferisce spesso a programmi caratterizzati da obiettivi molto generali e da una vasta pletoria di assi e misure del tipo più disparato, come sono i programmi europei o quelli nazionali". (Stame 2007:XIII).

Anche a livello di dibattito scientifico e tecnico non c'è stato un grande apporto negli anni '90: mentre negli Stati Uniti la riflessione sui metodi da utilizzare si è subito fatta avanti con l'applicazione della valutazione (si ricorda che nasce praticamente nell'ambito della ricerca sociale applicata), in Italia la valutazione è vissuta come qualcosa di calato dall'alto, ed essendo collegata alla riduzione e razionalizzazione delle risorse, è anche qualcosa di temuto. Quindi più che altro ci si è attenuti a linee guida decise da altri, finendo per essere ridotta alla rendicontazione e alla verifica, ma non è stata vissuta come uno stimolo al miglioramento e rinnovamento dell'amministrazione.

Valutazione e controllo di qualità sono due termini spesso associati sia nei documenti normativi

che in letteratura: tale situazione non è casuale, soprattutto "nel settore dei servizi alla persona, poiché l'enfasi posta sulla certificazione e sull'attivazione di procedure inerenti le ISO 9000 ha determinato una sostanziale coincidenza, almeno a livello pratico, dei due vocaboli, determinando confusioni a livello teorico". (Campanini 2006:41).

Occorre, allora, fare chiarezza tra i due termini, perché non sono assimilabili come un unico approccio; la valutazione, come precedentemente esposto, per i suoi obiettivi e contenuti è ben diversa dal controllo della qualità, che si va a definire, e che viene maggiormente praticato anche nei servizi alla persona. In effetti, questo approccio è nato e si è sviluppato prima di tutto in campo aziendale, e poi è stato trasportato nel sistema dei servizi socio sanitari e assistenziali. Ecco allora che entra in campo anche la certificazione, che non è altro che l'attestazione che l'organizzazione sta rispettando i criteri di conformità a norme per il buon funzionamento. "Si certifica quindi che esiste, nel soggetto gestore, un sistema qualità, un insieme di procedure e di regole che permettono il monitoraggio di requisiti considerati indispensabili per il buon funzionamento e il raggiungimento degli obiettivi preposti" (Campanini 2006:45). La qualità ha a che fare con standard, requisiti e indicatori prestabiliti e prefissati sull'organizzazione, gli esiti e le procedure.

Una tappa importante sia per la riflessione metodologica, teorica che professionale, è la fondazione dell'Associazione Italiana di Valutazione, nel febbraio del 1997 a Roma. Scopo dell'associazione è la diffusione e il consolidamento della cultura della valutazione in Italia, dal momento che la consapevolezza dell'importanza della valutazione non sempre ha prodotto altrettanta cultura valutativa, l'AIV si impegna per aumentare la qualità delle valutazioni prodotte e del loro uso e per sensibilizzare le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione alla necessità di valutazioni corrette, efficaci e trasparenti⁸.

⁸ Si è consapevoli che la valutazione è una procedura e una prassi ormai consolidata anche di altri campi di politiche e di intervento, ambientali, e urbanistici come anche quelli sanitari, vedi i patti territoriali, la carta dei servizi, le valutazioni di impatto ambientale. Ma in questa tesi ci si limita al campo delle politiche sociali.

1.4. La valutazione nel lavoro sociale

Come si è notato dal quadro storico, i metodi di valutazione nascono e si sviluppano proprio all'interno di programmi sociali, politiche o interventi del servizio sociale.

In effetti, anche in Italia,

i cambiamenti dello stato sociale - che da un lato ha visto negli ultimi anni un significativo rinnovamento che ha investito i servizi e la progettazione delle politiche, ma dall'altro ha subito una diminuzione dei fondi destinati – hanno reso opportuno un affiancamento della valutazione al complesso lavoro di programmazione (Ciucci 2008:103)

Ma prima di affrontare il tema è opportuno chiarire le caratteristiche del nostro evaluando⁹, definendo gli elementi costitutivi e le differenze tra politiche sociali, *welfare*, servizi sociali, e progetti, in modo da rendere chiaro fin da adesso, lo studio di caso affrontato nel capitolo terzo.

De Ambrogio e Lo Schiavo (2004) suddividendo in questi termini l'evaluando:

- *intervento sui casi*: sono le azioni rivolte ai singoli destinatari dell'intervento sociale;
- *servizio sociale*: sono una serie di prestazioni coordinate e continuative rivolte alla realizzazione di un obiettivo o al soddisfacimento di un bisogno comune ad un gruppo specifico di destinatari;¹⁰
- *politica sociale*: è una serie di interventi e servizi integrati e pensati strategicamente per rispondere ai bisogni e alle esigenze di una fascia di popolazione appartenente a un determinato territorio.

La parola chiave ricorrente in queste definizioni è bisogno, che connota una carenza, la mancanza di qualcosa, che viene associato ad un'iniqua distribuzione delle risorse e delle opportunità nella cittadinanza. Compito del legislatore è allora quello di attivarsi per la redistribuzione attraverso servizi sociali, formativi, previdenziali, sanitari e per l'impiego nell'ottica della promozione del benessere e della qualità della vita, che è poi il *welfare* (da qui il termine *welfare state*). Chiaramente prima di organizzare la distribuzione razionale ed equa delle risorse, bisogna che le norme, le regole e i criteri che determinano la qualità delle condizioni di vita siano valutate, rese chiare e standardizzate, in modo da applicare con imparzialità i servizi.

Per capire meglio si propone il seguente esempio che riprende lo studio di caso di questa tesi: la

9 Questo termine coniato da Bezzi (2001-2007) come proposta per tradurre il termine inglese di *evaluand*, che a sua volta è stato introdotto da Scriven. In effetti non esiste un concetto unico e preciso che possa definire "ciò che viene valutato" e con il termine oggetto della valutazione si perderebbe tutta la portata e il senso del disegno della ricerca valutativa.

10 Allegri (2000) sottolinea l'importanza di distinguere tra "servizio sociale", inteso come la disciplina guidata dall'azione e dall'elaborazione teorica degli assistenti sociali, e "servizi sociali" che includono sia i servizi pubblici che gli attori privati o no profit che esplicano le azioni di cura.

politica sociale di riferimento è in generale la politica familiare (la politica per la famiglia, di supporto e promozione), il servizio sociale attivato in questo specifico caso è il segretariato sociale, mentre l'intervento sul caso è la particolare azione rivolta alla famiglia assistita che vede la partecipazione nella cura diretta di altri soggetti non esperti.

In questa cornice si aggiunge però anche la dimensione del progetto, che si va a inserire tra le politiche e singoli interventi, andando a completare e a integrarsi con i servizi sociali. Lo sviluppo dell'idea di progetto si ha con le modificazioni intervenute nel sistema del *welfare* con la legge numero 328 del 2000 e con la riforma costituzionale del titolo V della Costituzione del 2001, che ripartisce categoricamente gli ambiti di intervento tra Stato e Regioni¹¹. In un contesto in cui il legislatore nazionale stabilisce i criteri minimi di assistenza e le Regioni poi adattano ai contesti locali le politiche sociali e gli interventi, si inserisce la collaborazione con altri enti, ovvero il privato, e il terzo settore, nella formulazione ed erogazione dei servizi.

La sussidiarietà e la *governance* diventano parole d'ordine del nuovo sistema: la prima già riconosciuta a livello costituzionale non come intervento residuale, ma come principio che vincola i diversi attori all'impegno, responsabilità nello svolgimento delle funzioni e dei compiti; la seconda invece che si lega all'evoluzione del concetto di potere, è una nuova modalità di governo non più gerarchica e direttiva ma bensì di coordinamento e di regia. Si distingue una sussidiarietà verticale, ad esempio quella, già espressa, tra Stato e Regioni, e una sussidiarietà orizzontale che è un principio etico-sociale che riconosce il contributo fondamentale di altre organizzazioni non formali e non istituzionali (come la famiglia, i gruppi, le associazioni ecc...) della società per la realizzazione del bene comune.

Dato che, come già si accennava nel paragrafo precedente, c'è la tendenza al decentramento amministrativo si è passati dal *welfare state* al *welfare* municipale ed infine al *welfare mix* o *welfare* plurale, in cui gli attori dell'ideazione, gestione e attuazione delle politiche e servizi sono sia pubblici che privati: Stato, mercato (quindi agenti profit), società civile (agenti no profit) e le reti informali (la famiglia, le reti amicali, o di parentela).

Vista la complessità che porta con sé l'*offerta sociale* risulta necessario anche praticare la valutazione, intesa sia come misurazione e quindi rendicontazione, che come espressione di un

11 Ulteriore sviluppo si avrebbe con l'applicazione della legge n.42 del 2009, che sancisce all'art 1 la massima responsabilizzazione, l'effettività e la trasparenza del controllo democratico nei confronti degli eletti di tutti i livelli di governo. "Il circuito disegnato dalla legge delega dovrebbe prevedere forme di monitoraggio e di confronto in grado di realizzare quei principi di trasparenza, efficienza e efficacia" (Innocenti e Vecchiato 2010:67), prevedendo degli strumenti e degli organismi ad hoc per valutare gli enti locali nell'erogazione di beni e servizi che garantiscano i livelli essenziali previsti dalla Costituzione (vi rientrano la sanità, assistenza, istruzione).

giudizio di valore di merito. In generale si può affermare che:

"gli interventi sui casi si valutano essenzialmente per conoscere la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle risposte fornite ai singoli cittadini/utenti in relazione ai loro particolari bisogni e riproporre o cambiare i programmi di intervento fornendo le migliori risposte possibili alle esigenze individuali. I servizi si valutano per analizzare le capacità di risposta al gruppo dei destinatari e fornendo risposte omogenee, in termini di qualità, efficienza ed efficacia. Le politiche si valutano per conoscere le risposte fornite alle domande ed ai bisogni emergenti da una determinata comunità territoriale valorizzandole o riorientandole per fornire offerte sempre più consone all'evolversi dei bisogni sociali." (De Ambrogio, Lo Schiavo 2004)

La valutazione dei servizi alla persona quindi oscilla in generale tra un'esigenza esterna di *accountability* (e quindi di rendicontazione per il controllo del buon andamento) e un'esigenza interna di *learnig*, ovvero di apprendimento per migliorare la performance, che diventa ancora di più un processo formativo per l'organizzazione, l'amministrazione, il sistema in generale.

Shaw e Lishman però sottolineano, oltre all'analisi dei processi macro, anche la pratica riflessiva della professione attraverso la valutazione, da praticare in ogni intervento quotidiano, in modo da tener fede agli intendimenti valoriali del lavoro di assistente sociale:

"la valutazione presuppone il riconoscimento dei ruoli e delle responsabilità degli operatori sociali (e, in generale, delle persone che si dedicano a mansioni di cura), così come delle risorse che costoro hanno a disposizione. ... [la valutazione] Deve stimolare anche una progressiva comprensione del modo in cui gli operatori sociali, per primi, valutano il proprio lavoro ... [Deve] essere interessata a esaminare come questi effettuino l'assessment dei bisogni, come riflettono e valutano il processo di aiuto da loro attivato, come siano in grado di teorizzare riguardo al lavoro che vanno facendo." (Shaw e Lishman 2002: 10-11)

1.5. La valutazione partecipata

Prima di approfondire il tema di questo paragrafo che è la valutazione partecipata, occorre affrontare il tema della partecipazione, che sta avendo negli ultimi decenni uno sviluppo notevole soprattutto in ambiti come quello della progettazione e della realizzazione delle politiche pubbliche. Come abbiamo visto nel precedente paragrafo, anche la legislazione stessa sui servizi sociali associa i mutamenti nel sistema di organizzazione al coinvolgimento sempre maggiore degli attori sociali: visto che la realtà sociale globalizzata è complessa e popolata da una diversificazione di persone, e quindi di bisogni, interessi e problematiche, è utile riformare il *welfare* in una direzione locale, più vicina alla dimensione del cittadino per accoglierne le istanze.

In linea di massima, anche in letteratura, è facile apprendere come la partecipazione sia un bene, ma più difficile è cogliere una definizione, che ne determini il campo di azione, per differenziarla da altre pratiche, metodi e strumenti.

Si vedrà più diffusamente e in maniera ragionata nel terzo capitolo come la partecipazione sia strettamente legata alla dimensione dell'influenza e del poter fare. C'è una partecipazione che si caratterizza (e si ferma) per l'esserci, essere parte di, e invece la partecipazione intesa come avere il potere di cambiare le cose, di influenzare e incidere sulle cose. Da qui si sviluppano due modi diversi di vedere, intendere e adottare la partecipazione, che da semplice strumento, o pratica, diventa un'approccio che può essere annoverata tra i paradigmi analizzati nella rassegna storica.

I processi partecipativi possono essere collocati idealmente su due polarità: da un lato, finalità prevalentemente strumentali (rendere più efficace il corso dei processi di decisione e di azione collettiva), dall'altro, la volontà di produrre forme di senso e di azione condivisi (generare coesione e consenso tra attori plurali in forme non solo contingenti ma durature nel tempo). Una motivazione può essere rintracciata nella crisi della democrazia rappresentativa, in quanto la sfiducia nei confronti delle tradizionali istituzioni democratiche crea disaffezione anche negli istituti.

Sono questi i motivi che generano le forme di consultazione cittadina o di consenso di una decisione già presa, e laddove non si è fatta prima informazione e praticato l'ascolto¹², forme di compensazione per ridurre i danni. Il bilancio di un'azione partecipata dovrebbe però essere sempre la condivisione, che implica inevitabilmente l'attivazione dei cittadini e la redistribuzione del potere decisionale, in quanto le preferenze individuali sono trasformate (e non aggregate in una somma, o per maggioranza) nella generazione di beni comuni (Savoldi 2006).

Allora quale ruolo può giocare la partecipazione nella valutazione? La partecipazione può essere intesa come mezzo per l'efficacia della valutazione: se vogliamo una valutazione che sia utilizzata, che corrisponda agli obiettivi di miglioramento delle politiche, e di sviluppo degli interventi, allora bisogna coinvolgere tutti gli interessati nel processo, affinché la sentano come propria e la utilizzino. Da questo assunto, si passa ad una concezione che la collega al concetto di democrazia, attraverso anche l'esperienza dell'*empowerment*, ad una visione in cui partecipazione è consapevolezza del ruolo e condivisione dei *framework* cognitivi e valoriali del campo d'indagine.

12 Sclavi (2011) aggiunge al senso della partecipazione e convivenza, oltre che il diritto alla parola, anche il diritto di essere ascoltati "si tratta di non temere la molteplicità dei punti di vista, ma anzi di assumere che una buona descrizione di qualsiasi fenomeno complesso richiede che si riesca a guardarlo da più prospettive, possibilmente contrastante tra loro" (p.11).

La valutazione partecipata, in questo ultimo senso, può essere allora considerata come "un processo, uno strumento, un approccio dentro un percorso che ha come finalità la valutazione" (Vecchia 2003:42).

Ad esempio, Bezzi definisce una valutazione "opportunistamente" partecipata, finalizzata ad ottenere migliori risultati valutativi in quanto:

"la partecipazione, nella valutazione, è un approccio necessario per assolvere adeguatamente ai due principali problemi metodologici del processo di ricerca valutativa: raccogliere le informazioni e analizzare/interpretare le informazioni. In particolare è il secondo termine che giustifica ampiamente la necessità della partecipazione: le informazioni (i 'dati') non sono in alcun modo 'oggettive', ma un semplice frutto dell'interazione di quegli stessi attori sociali implicati nei processi dell'evaluando; anche i dati sono elementi problematici dell'evaluando, e il vero lavoro, per il valutatore, consiste nell'attribuire loro un significato, che non può essere che il risultato dell'analisi dei significati attribuiti dai diversi attori che agiscono la scena del servizio valutato." (Bezzi 2001a)

Dall'altro lato, si nota come la valutazione per sua stessa natura e impostazione, in quanto è una procedura che tiene conto di tutti gli interessi in gioco (Ciucci 2008), non può che adottare la partecipazione come prassi consuetudinaria.

"La *relazione* tra il ricercatore (i ricercatori) e gli altri soggetti, se impostata correttamente dall'inizio al termine del processo valutativo può essere un notevole aiuto per inquadrare l'evaluando, stabilire le dimensioni rilevanti, determinare con un buon grado di certezza gli strumenti di indagine più adatti, costruire gli stessi strumenti e somministrarli, interpretare le informazioni costruite e raccolte." (Ciucci 2008: 82)

Requier, poi, (Ciucci 2008) ha distinto quattro livelli di partecipazione, a seconda della combinazione tra il grado e l'ampiezza della partecipazione. Perché se c'è accordo sul fatto che la partecipazione in valutazione sia coinvolgere gli *stakeholder* nel processo, la domanda è chi e quando. I soggetti che hanno un interesse in campo sono tanti, si va dai committenti (anche a volte finanziatori della valutazione), ai decisori, dagli attuatori, agli utilizzatori (beneficiari diretti o indiretti) e gli utenti, che possono intervenire in diversi momenti e con diversi ruoli nel processo valutativo: dall'inizio nella fase di determinazione delle domande valutative, in quella di interpretazione dei dati, o in quella di utilizzo dell'informazione valutativa.

Incrociando questi elementi Requier, come si può notare dallo schema (Stame 1998), definisce:

- una valutazione positivista dove il valutatore è esterno ed è in contatto esclusivamente con i committenti,
- valutazione pluralista che è condotta all'esterno, ma con il contributo dei rappresentati dei

diversi gruppi di interesse,

- valutazione collaborativa in cui la partecipazione esiste ma è limitata ai livelli dell'amministrazione,
- valutazione *formative* come quella costruttivista di Guba e Lincoln (già vista nel paragrafo 1.2)
- valutazione partecipata in cui c'è totale co produzione di significati.



Schema n.2 I vari livelli della valutazione partecipata (Requier in Stame 1998).

Murray (Palumbo 2003) sostiene che la valutazione partecipata è una questione di potere, e in quanto tale si definisce a partire dalla considerazione di chi decide quali programmi valutare (*agenda setting*); qual è la definizione del problema; quali sono le alternative di soluzione. Sulla base di questi tre elementi individua cinque livelli di partecipazione:

- discussione dei risultati della valutazione;
- dichiarazione delle proprie opinioni in quanto parte del processo di valutazione;
- influenza sulle modalità in cui la valutazione viene disegnata ed implementata e in particolare sulle dimensioni da osservare e criteri di valutazione; sui metodi di raccolta e trattamento dei dati; sulle specificazione delle alternative; sulla definizione del problema; e sulle conclusioni;
- assunzione delle decisioni conseguenti;
- decisione su quale programma valutare.

Se assumiamo con De Ambrogio (2004) che la valutazione partecipata consente a chi ne fa parte di apprendere, di produrre conoscenze, di costruire valore aggiunto, ovvero di cogliere l'inatteso e

riconoscerlo come traccia di un ordine diverso da utilizzare come risorsa generativa per il cambiamento, allora risulta fondamentale la relazione che si instaura tra valutatore e valutato, che rischia di essere una relazione asimmetrica. Se prevale la percezione di una distribuzione di potere asimmetrica fra gli attori in campo, è infatti probabile che prevalgano delle fantasie difensive, determinate dal considerare la valutazione un'ingerenza, un'ispezione. Dal punto di vista del valutatore/ispettore alcuni miti da sfatare saranno:

- sentirsi intrusivo in “casa d'altri”;
- sentirsi considerato un “giudice sanzionatore”;
- trovarsi di fronte a qualcuno che vuole nascondere qualcosa;
- sentirsi un controllore;
- sentirsi un operatore nel posto e nel luogo sbagliato.

Specularmente, le possibili fantasie difensive dei valutati potranno essere:

- sentirsi giudicato come professionista;
- sentirsi giudicato come persona;
- trovarsi di fronte a un giudice sanzionatore;
- sentirsi controllato.

Se c'è diffidenza e sfiducia allora viene meno anche lo stesso processo valutativo partecipato, o meglio non è stato efficace, perché non è riuscito ad innescare dinamiche virtuose tra i soggetti in gioco, che continuano ad individuarsi come nemici. La valutazione continua ad essere vista come un'ispezione, un controllo che quindi genera paura e chiusura, e diventa svalutazione¹³.

Le forme dell'apprendimento sono legate, infatti, alle condizioni in cui si riceve l'informazione, e quindi dalla partecipazione al processo di formazione dei giudizi valutativi. Ci può essere apprendimento "a giro singolo", ovvero di una singola correzione sul sistema esistente in base alla teoria usata, o "a doppio giro", ossia di esplorazione di nuove alternative e nuove opzioni del programma. Il problema dell'apprendimento si lega alla partecipazione così come la partecipazione si lega all'utilizzo della valutazione. Si possono eseguire valutazioni di politiche, programmi o progetti anche ben strutturate e complesse, salvo poi che le platee degli *stakeholders*, dai decisori, ai committenti, dagli operatori ai beneficiari/utenti, non le considerino (Schön e Argyris 1998).

Infatti è una valutazione inclusiva, in quanto vengono coinvolti tutti coloro che hanno interessi

¹³ In questa dinamica di diffidenza e scetticismo, il valutatore diventa uno svalutatore e la stessa valutazione è vista e vissuta come svalutazione del proprio lavoro, con il risultato che il processo inevitabilmente si blocca e che si sviluppa solo nell'autoreferenzialità dell'esperto, e non della costruzione di senso e dell'apprendimento reciproco (De Ambrogio 2004).

legittimi e rilevanti nelle decisioni che possono avere effetti su di loro. Per identificare gli interessi e rappresentarli in maniera equa nel processo, è fondamentale dialogare con le diverse parti in causa per scoprire i diversi interessi, ma, molto spesso, capita che vengano creati proprio attraverso il momento dell'interazione dialogica. Infine, il processo decisionale deliberativo è necessario per stabilire i valori che emergendo vengono trasformati in risultati valutativi. (Stame 2007).

Berti aggiunge, però, un altro argomento non scontato alla valutazione dei servizi, che riguarda il ciclo della progettazione. Se gli utenti vengono chiamati soltanto a valutare qualcosa che non hanno seguito fin dall'inizio, attraverso un protocollo operativo sul quale non hanno nessuna possibilità di intervenire, allora la valutazione partecipata dei servizi fallisce (Berti 2004). Come si vedrà nel terzo capitolo, anche la partecipazione in fase di progettazione è fondamentale e vitale per il progetto stesso, perché le persone coinvolte nel processo assumono una prospettiva diversa, maturano un senso di proprietà e di responsabilità rispetto al progetto, e si sentono parte di una comunità.

Ma in che modo e con quali modalità possono essere coinvolti i cittadini nella valutazione di progetti, servizi o politiche che li riguardano? Riprendendo Martini, gli *stakeholder* essendo agenti del cambiamento possono essere inclusi nella valutazione, come oggetto, come informatori, come soggetti agenti la valutazione, e infine come utilizzatori. Affinché i cittadini siano soggetti attivi della valutazione e utilizzatori della stessa, è necessario che siano:

- coinvolti,
- informati del progetto (sugli obiettivi, le risorse, le azioni, ma anche sui risultati ottenuti)
- legittimati e in condizione di esprimere il loro giudizio in modo fondato e in grado di prendere parte alle decisioni.

La seguente tabella, formulata da Martini, riassume rispetto ai diversi ruoli assunti durante il processo, la metodologia di aggancio e il rapporto con il valutatore.

| CITTADINI COME | IN COSA CONSISTE LA PARTECIPAZIONE | COMPORAMENTI DEL VALUTATORE VERSO I CITTADINI | STRUMENTI | OBIETTIVO CENTRALE |
|----------------|--|---|--|---|
| Oggetto | Può non esserci partecipazione | Osserva | Osservazione | Osservare correttamente i comportamenti |
| Informatori | Danno informazioni | Chiede informazioni | Interviste/questionari/discussioni | Fare le domande giuste nel modo giusto, alle persone giuste |
| Valutatori | Hanno voce in capitolo e orientano la valutazione | Collabora e fornisce supporto tecnico | Lavoro di gruppo facilitato dal valutatore | Mettere i cittadini in grado di valutare |
| Utilizzatori | Decidono cosa fare della valutazione e in seguito alla valutazione | Fornisce informazioni e aiuta a comprendere | Presentazione e reporting | Mettere i cittadini in condizione di utilizzare la valutazione e decidere |

Tab. 3 Il ruolo dei cittadini nella valutazione (Martini 2001)

La valutazione partecipata non si esaurisce però nel coinvolgimento dei soggetti interessati, House e Howe sostengono che l'obiettivo della valutazione nel contesto di una società democratica è quello della promozione della democrazia deliberativa.

Dopo tutto la valutazione è inestricabilmente legata alla nozione di scelta: quali scelte devono essere fatte, chi le fa e su quali basi. La valutazione di programmi pubblici, di politiche e del personale è basata sulla nozione collettiva e, in qualche modo, sull'idea di trarre delle conclusioni in base al merito. (Stame 2007:)

Non basta far entrare gli *stakeholder* nel processo di valutazione (o progettazione) per generare partecipazione ed *empowerment*, se poi si utilizzano e si riproducono i soliti meccanismi della rappresentanza e della delega, che come abbiamo visto sono entrati in crisi di fronte alla complessità sociale e globalizzata. La sfida è creare delle arene decisionali nuove, in cui le dimensioni posizionali sono meno importanti di quelle che si vanno costruendo tramite l'interazione: si vengono così a creare *frame* cognitivi comuni che accompagnano (e rinforzano) letture degli interessi in gioco in chiave cooperativa e creano giochi a somma positiva interessanti per tutti gli attori, all'interno di vere e proprie "strategie della fiducia" (Palumbo 2003:72).

La conoscenza degli attori ha lo stesso valore degli esperti, il che modifica il ruolo del valutatore che da metodologo, diventa facilitatore, negoziatore, ma modifica anche la concezione delle scienze sociali.

CAPITOLO 2. STUDIO DI CASO: LA VALUTAZIONE DEL PROGETTO FA.RE SOSTEGNO DEL COMUNE DI ASOLO

Il presente capitolo concentra l'attenzione sulla ricerca valutativa partecipata applicata al progetto di comunità Fa.Re, famiglie in rete per il sostegno, del comune di Asolo.

Per introdurre l'argomento del progetto di Asolo e per familiarizzare già con alcuni concetti si proporrà un primo paragrafo che tratterà delle politiche familiari e dell'evoluzione del paradigma socio assistenziale. Nel secondo paragrafo verrà presentata la storia del progetto Fa.Re., il contenuto e la struttura del progetto, il modo in cui si inserisce nel contesto delle politiche familiari del Comune. Nel terzo paragrafo, si troveranno le motivazioni, gli obiettivi e l'organizzazione generale della ricerca valutativa partecipata, che si è svolta tra Luglio e Marzo 2012 (precisamente la prima riunione di équipe si è svolta il 19 Luglio, e l'assemblea finale di restituzione, chiusura del percorso di ricerca, il 19 Marzo). I successivi paragrafi saranno modellati proprio sulle diverse fasi della ricerca.

Il disegno della ricerca sarà descritto nei suoi aspetti tecnici e metodologici, ma anche in rapporto alle dinamiche innescate, e alle relazioni sviluppate con i diversi soggetti del progetto, e anche con delle analisi teoriche. Se da una parte, infatti, è risultato necessario descrivere il progetto della valutazione, come un fatto, dall'altra non si è potuto prescindere dall'analisi di tale percorso, attraverso la chiave di lettura delle relazioni umani e delle spiegazioni teoriche. I paragrafi relativi alle fasi della ricerca saranno costruiti in base a questi diversi piani della trattazione, che nel caso del paragrafo 2.5 guiderà anche la suddivisione in sottoparagrafi. Non sempre è stato possibile mantenere distinti questi piani, anche perché chi scrive è stata, nello stesso momento, ricercatrice, osservatrice, partecipante, e laureanda. Allo stesso modo il ruolo giocato all'interno del progetto è stato mutevole: perché si era sì un soggetto esterno, ma la valutazione è rientrata come parte integrante del progetto Fa.Re, perdendo quindi la sua caratterizzazione di tesi di laurea. Così anche la sottoscritta non è stata più solo la laureanda, ma un attore partecipante del progetto stesso con una specifica funzione, quello della ricerca. L'attenzione ai processi relazionali si spiega anche alla luce di questo coinvolgimento emotivo, determinato dalla partecipazione.

2.1. Le politiche familiari: dalla socio assistenza alla cittadinanza familiare.

In che modo la famiglia o le famiglie sono al centro delle politiche pubbliche? Si tratta di politiche sulla famiglia, o di politiche della famiglia o, ancora, di politiche per le famiglie, in "favore di"?. Così come si è evoluto, nel senso comune e nel discorso pubblico, il concetto di famiglia, anche le politiche ad essa correlate, hanno conosciuto dei cambiamenti e degli sviluppi, che hanno a che vedere proprio con il modo di concepirla e con il rapporto tra essa e i servizi.

Si può semplificare introducendo tre differenti livelli di intendere le politiche familiari:

- la *family polity* ovvero il complesso delle norme che giuridicamente dà forma alla famiglia nella sua configurazione istituzionale;
- la *family politic*, ovvero il discorso pubblico su che cosa dovrebbe essere la famiglia;
- la *family policy*, ovvero i provvedimenti concreti presi per la famiglia (interventi, piani, programmi ecc...) (Donati 2003)

La distinzione non è netta ed esclusiva, queste tre dimensioni coesistono e devono essere considerate quando si procede con l'analisi di tali politiche. Quello che però più interessa ai fini di questo capitolo è esplorare la dimensione del discorso pubblico (la cornice di riferimento) sulla famiglia e degli interventi ad essa rivolti.

Il discorso sulla famiglia è spesso un discorso nostalgico: la famiglia, come il concetto di comunità, richiama immagini positive di calore e sicurezza, perché è il luogo originario della vita, dove si viene socializzati al mondo. La famiglia, essenziale e primario luogo di cura, deve essere sostenuta e protetta e questo risulta essere un compito del sistema politico. Le politiche sono finalizzate a salvare la conformazione familiare, tradizionalmente intesa, in quanto la si ritiene in pericolo di estinzione. Tant'è che si continua ad utilizzare il termine singolare di famiglia, infischiandone o omettendo di considerare i grandi cambiamenti avvenuti al suo interno che vanno ad aggiungere nuovi profili familiari. Infatti, "Per il modo in cui le politiche pubbliche sono configurate, viene da pensare che non ci si aspetti che la famiglia abbia un suo progetto di vita, ma che tale progetto debba esserle dato dalla società" (Donati 2003: 46).

Solitamente la famiglia non è considerata come un soggetto autonomo, ma come un aggregato di singoli individui che co-esistono e co-abitano. Seguendo questa visione, si producono però delle politiche che intervengono sui disagi dei singoli, politiche cioè di prevenzione oppure di assistenza. Ai singoli bisogni, che vengono interpretati come espressi dal nucleo familiare, si risponde implementando i servizi rivolti ai suoi componenti: i bambini, la donna, l'anziano, i giovani, ecc... . Si anticipa qui, la tendenza di istituire per ogni bisogno un nuovo servizio (secondo la logica

stimolo-risposta) tipica di un sistema assistenziale, che procede tamponando il malessere e correggiendo gli errori, in un'ottica riparatoria. In questo modo, se da una parte si ragiona soltanto sul disagio, e soprattutto su di un disagio conclamato¹⁴, che può essere etichettato nelle categorie standardizzate, dall'altra non si cura la dimensione della famiglia in quanto soggetto sociale.

Se per esempio aumentiamo i diritti dei bambini come diritti individuali che prescindono dalle relazioni familiari, non aumentiamo ma invece diminuiamo il capitale sociale della società. La stessa cosa è vera per tante altre misure: quelle di pari opportunità fra uomo e donna, quelle di aiuto alla genitorialità e i servizi alla prima infanzia. Gran parte delle politiche cosiddette familiari non aiutano le reti familiari, e quindi non generano capitale sociale, ma contribuiscono a privatizzare gli individui. (Maurizio e Belletti 2006:14)

Guardare invece alla famiglia come un soggetto sociale, e non più solo come oggetto, significa occuparsi della sua normalità, e della promozione del benessere. Seguendo questa logica le politiche e gli interventi per la famiglia non fanno più soltanto parte della più grande categoria delle politiche sociali, ma hanno uno specifico statuto. Per Donati il nuovo modello deve superare anche la concezione di società del benessere (che ha preso il posto dello Stato assistenziale), per basarsi sulla cittadinanza sociale della famiglia, "che diventa un titolo promozionale (non viceversa, discriminante in senso negativo) ai fini del godimento di un generale diritto di sussidiarietà (essere messa in grado di funzionare come famiglia, e non solo di essere assicurata per un certo livello di benessere individuale)" (Donati 2003:127).

Riconoscere la piena cittadinanza familiare, implica pensare alle famiglie come un "bene relazionale" (Donati 1992; 2003), le cui capacità e competenze devono essere sviluppate e incrementate con politiche ad hoc, per investire nel capitale familiare. La vera uscita dall'assistenzialismo, allora, non sta nel lasciare fare alle famiglie, ma nell' "inventare delle misure che sostengono la famiglia attraverso l'aumento delle loro capacità di generare relazioni fiduciarie, cooperative e di reciprocità" (Maurizio e Belletti 2006:15). Questo non vuole dire che esistono famiglie buone e famiglie cattive, famiglie sane e famiglie patologiche, ma che le dinamiche all'interno del nucleo e tra famiglie possono essere potenzialmente generative oppure degenerative e perverse. Bisogna quindi rintracciare gli elementi positivi propri del gruppo familiare e valorizzarli, per concretizzare la risorsa-famiglia, anche perché:

Il benessere familiare è diverso da quello individuale, è un altro ordine di realtà, né sovrapposta

14 Trascurando invece quelle difficoltà o problematiche latenti tipiche del mondo contemporaneo, che si insinuano nella capacità di "fare famiglia", ovvero di affrontare i compiti che vengono assegnati alla famiglia (come l'educazione dei figli).

(sovra-imposta) agli individui, né solo effetto emergente dei benessere individuali, ma un bene in sé, che costituisce un bene comune che non appartiene a questo o quell'altro membro della famiglia, ma a tutti insieme, per condivisione, come bene relazionale. In quanto tale, esso deve essere promosso dalle regolazioni pubbliche, ma queste ultime non lo possono produrre, dovendo limitarsi a incentivare e premiare comportamenti adeguati da parte degli individui (Donati 1999)

Passare da un'ottica di prevenzione alla promozione dei legami e della qualità della vita; dalla cura, al prendersi cura delle persone e delle relazioni significa anche incentivare le reti tra famiglie sia formali sia informali. La promozione dei legami familiari e la creazione di reti tra famiglie sono le finalità principali del progetto Fa.Re. sostegno del comune di Asolo, infatti "l'Amministrazione Comunale, nella convinzione che riporre attenzione alle politiche familiari sia una responsabilità importante della collettività, ha intenzione di proporre una serie di iniziative dirette a sostenere e promuovere la famiglia quale ambito di relazioni primarie e di sviluppo di solidarietà." (preambolo alla delibera comunale n.214/2005). Si interviene a più livelli e con interventi diversi intercettando prima di tutto le richieste concrete per agganciare le famiglie e proiettarle in una dimensione progettuale più ampia:

"spesso l'aggancio delle famiglie avviene tramite i temi legati alla genitorialità, per passare dalla genitorialità privata alla cosiddetta genitorialità diffusa o meglio, dalla genitorialità parentale alla genitorialità sociale. La generatività si esprime, primariamente, attraverso la vita familiare, in quanto i genitori garantiscono cura e benessere ai propri figli, ma può, anzi deve, estendersi al di fuori della famiglia e assumere come oggetto il benessere delle giovani generazioni" (Marta e Scabini 2007:20).

Anche ad Asolo sono nati i centri di ascolto per i genitori, corsi sulla genitorialità, sulla coppia, una commissione per le pari opportunità, con l'intento di trovare uno spazio in cui le famiglie possano esprimere la loro voce e possano anche prendere consapevolezza del fatto che non sono sole e che possono contare le une sulle altre. Come spiega il coordinatore dell'équipe operativa del progetto Fa.Re. sostegno del comune di Asolo, si sta consolidando una tendenza delle istituzioni a far propri i discorsi sulla promozione delle reti familiari, ma spesso sono buoni propositi che non vengono applicati *"un dato oggettivo è che negli anni si è formata una politica della famiglia nei territori, e questo è uno dei progetti che ancora è in piedi mentre in altri territori per n regioni (finanziamenti conclusi, cambio di amministrazione, progetti che hanno trovato una loro conclusione naturalmente ecc..) sono conclusi, questo e quello di Montebelluna è ancora in piedi e gode di salute, insomma"* (coordinatore; 13/02/2012). Più spesso si concludono perché partono da presupposti sbagliati, di delega alla famiglia, o perché non si fondano sull'attivazione reale della

cittadinanza.

Il Piano di zona dell'Ulss 8 di Asolo (2011-2015), fonda l'approccio alle problematiche della famiglia sui seguenti principi fondamentali:

- la centralità della famiglia quale organismo primario della comunità;
- la promozione del *welfare* comunitario, delle risorse di aiuto e di auto-mutuo aiuto che la stessa comunità locale può offrire;
- la sussidiarietà tra le agenzie del territorio in una dimensione di progettazione di collaborazione condivisa.

Viene quindi data molta importanza alle reti familiari sia formali (si pensi all'associazionismo familiare) sia informali. In generale le famiglie si aggregano sia per trovare insieme delle soluzioni adeguate alle problematiche comuni vissute, sia per attribuire senso condiviso di quello che stanno vivendo. "Famiglie che stringono legami di vicinato con altre famiglie costruiscono trame sottili di fiducia e lealtà. In questo contesto il quartiere o il paese in cui si vive non è una realtà indifferenziata, ma una realtà relazionale in cui i rapporti tra le persone qualificano i modi dell'appartenenza alla comunità locale" (Marta e Scabini 2007:18).

In un'ottica di solidarietà e di responsabilità di cura verso la propria comunità, le famiglie agiscono il sostegno sia integrandosi con le istituzioni e i servizi, sia in maniera informale. Ad esempio il progetto Fa.Re. sviluppa entrambi i processi: la sussidiarietà orizzontale tra i servizi sociali e le famiglie nell'ottica di *"curare di più quello che i servizi sociali non curano, o almeno non fa parte dei loro compiti principali: il servizio sociale ti porta da mangiare a casa, io se posso ti porto a bottega"* (membro n.6; 31/01/2012); e la rete all'interno della comunità *"il nostro compito come gruppo è proprio quello di andare a connetterci con le altre persone per far vedere che stiamo facendo una cosa che serve a tutti, non serve solo a quelli che adesso ne hanno bisogno"*(membro n.9; 03/02/2012).

L'intervento specifico, ma anche le politiche a cui fanno riferimento dovrebbero essere sempre pensati in maniera da tenere in considerazione la complessità delle reti presenti in un territorio,

"Perché l'intervento sia realmente di beneficio alla comunità e non solo per i singoli o le singole famiglie, occorre però che sia inserito in una progettualità di più ampio respiro in cui si sposta progressivamente dal proprio figlio ai figli di altri genitori, di altre famiglie nella comunità, dalla propria famiglia alle altre famiglie in un'ottica di condivisione e di scambio, di sviluppo della capacità di lettura complessa dei problemi e di gestione delle conflittualità che inevitabilmente si palesa nelle reti come in ogni altro ambiente delle relazioni umane" (Marta e Scabini 2007:20)

Le responsabilità in capo alle famiglie riguardano sia l'interno sia l'esterno: creare e fortificare i legami interni per far crescere bene gli individui al suo interno, ma anche apertura verso le altre famiglie per stabilire buone relazioni anche all'esterno, appunto delle reti, come sostiene un membro del gruppo di famiglie aderenti al progetto Fa.Re.: *"ci sentiamo vivi all'interno della comunità con l'obiettivo di stare bene e di far star bene, soprattutto di creare delle dinamiche relazionali con altre famiglie che possano far star bene i nostri figli e a noi come coppia"* (membro n.9; 03/02/2012).

Ecco perché occorre che il discorso pubblico sulla famiglia inglobi anche la questione della cittadinanza sociale della famiglia, così che gli interventi conseguenti rimettano in moto il potenziale delle famiglie. Tuttavia il concetto di cittadinanza porta con sé non solo diritti, ma anche doveri per le famiglie di agire socialmente in senso responsabile e pro-sociale:

"Le famiglie possono mettersi insieme ad altre famiglie sia per «fare meglio la propria famiglia», sia per «fare più famiglia dentro alla società», perché le famiglie insieme sono una grande risorsa della società. Le famiglie diventano così soggetti collettivi, che cominciano ad avere voce, che si mettono insieme per «produrre più famiglia» (servizi, relazioni, esperienze di condivisione), ma anche per contare di più, per organizzarsi, per fare lobbyng, pressione, protesta." (Maurizio e Beletti 2006:26)

2.2. Il progetto Fa.Re: origini ed evoluzione

Prima della lettura del capitolo si danno alcune notizie tecniche che chiariscono la terminologia utilizzata. Il progetto viene identificato prima come progetto Reti e poi come progetto Fa.Re. in quanto soltanto in un momento successivo i membri del gruppo promotore hanno scelto questo acronimo di Famiglie in Rete per il sostegno. Allo stesso modo le famiglie che ne fanno parte sono state chiamate prima come famiglie aderenti, sostenitrici e poi, ad esempio nelle tabelle, come famiglie Fa.Re. Per famiglie o soggetti accolti si fa riferimento alle persone coinvolte dall'assistente sociale nel progetto. Alcune volte si è utilizzato il termine "caso" per semplificare l'identificazione, così come viene utilizzato in alcuni casi anche dalle famiglie sostenitrici. Consapevoli dell'etichetta di passività e di negatività che si associa con questa identificazione (si pensi alla dicitura di "caso umano), si è deciso di utilizzarla il meno possibile, gli stessi attori del progetto infatti sia nelle interviste, sia nelle riunioni utilizzano i nomi propri delle persone (che naturalmente sono stati omessi nelle interviste e nella trattazione).

"Già nel 2007 si è cominciato a interessarsi e a coltivare questo tipo di progetto, quando l'Ulss stava portando avanti un progetto legato alla ex 285 e stava puntando sul creare reti di sostegno, quindi sul creare famiglie che avessero la disponibilità per occuparsi di minori e che facesse da sostegno, quindi trovando una figura intermedia prima di arrivare o all'affido familiare o all'adozione familiare, quindi cercando di rispondere a tutta una serie di bisogni delle famiglie che non erano da affido familiare ... il consultorio individuava le famiglie che avevano bisogno di un sostegno. Quando questa cosa è stata proposta ai comuni, quindi ai comuni dell'ulss numero 8, c'è stata una adesione massiccia" (intervistato n.10; 3/02/2012).

L'amministrazione comunale considerando la famiglia uno dei fondamenti della nostra società, luogo in cui le reti di relazione si incrociano e si consolidano, in un costante sforzo di miglioramento della qualità della vita dei soggetti che la compongono, ritenendo pertanto necessario porre in essere azioni e strategie ricorrendo alla promozione di politiche di rete, di offerta, di formazione, di comunicazione e di prevenzione" (premessa sulla delibera n. 93/2009 di approvazione del progetto Reti) ha cominciato a pensare anche a questa opportunità proveniente dalla Ulss e a come metterla in pratica nel contesto territoriale.

Dacché la cooperativa Il Sestante si occupa da anni del progetto Politiche Familiari, come si è già avuto modo di esplicitare, chiedere nuovamente all'ente di prendersi carico anche di questa progettualità, è stata una scelta scontata. La cooperativa ormai dal 2006 opera nel territorio e ha relazioni sia con le persone che con le istituzioni pubbliche (scuola, consultorio, servizi sociali), che con le associazioni e gruppi presenti e attivi, quindi, possiede una buona conoscenza e radicamento nel contesto locale sociale. *"Noi (Il Sestante) abbiamo promosso una filosofia di lavoro indipendentemente dalle politiche giovanili, familiari, e poi ad un certo punto abbiamo tentato di sviluppare una politica specifica per la famiglia, per cui forse questo ci ha stimolato a sperimentare delle cose nuove. ... in quel momento siamo noi (l'equipe operativa) che abbiamo deciso tecnicamente che quella roba lì (ovvero il progetto) valeva, era fattibile, era coerente con l'idea che avevamo di politiche familiari che avevamo in quel momento. Credo che sia stato questo che è scattato in quel momento, poi in modo inconsapevole"* (coordinatore; 13/02/2012). L'idea progettuale aderiva alla filosofia e all'approccio della cooperativa: incentivare una comunità competente, con il risultato, che è anche premessa e metodo di lavoro, di fare rete. Si è accettata allora la sfida di pensare e proporre una nuova microprogettualità chiamata "Reti di sostegno – sostegno familiare", che prevede di "sostenere e promuovere la famiglia quale ambito di relazioni primarie e di sviluppo di solidarietà; valorizzare le capacità di autonomia, di cura e di responsabilità

delle famiglie come elementi fondamentali di coesione e di sviluppo sociale (*empowerment model*) anche attraverso lo sviluppo di reti formali ed informali di famiglie (associazionismo familiare)¹⁵.

La finalità viene declinata nei seguenti obiettivi generali:

- Promuovere e sostenere l'aggregazione formale ed informale di famiglie (politica di rete)
- Promuovere la famiglia come risorsa sociale e lo sviluppo della sussidiarietà a partire dall'associazionismo familiare, genitoriale, di genere
- Promuovere politiche di sensibilizzazione e formazione sui temi della famiglia, della coniugalità e della genitorialità al fine di promuovere una cultura della solidarietà su "base familiare".

Dopo aver tracciato una mappatura iniziale, propedeutica per la conoscenza della dimensione familiare del territorio (interrogando i dati anagrafici, e i dati sul disagio; scoprendo le diverse azioni già messe in atto dall'amministrazione e dal terzo settore in favore e rivolte alla famiglia) si è passati alla prima fase del progetto, che si può definire *di costruzione*. Il primo obiettivo specifico di questa fase era quello di creare una rete di famiglie disponibili ad aderire al progetto. Dopo una serie di incontri interlocutori (per l'esattezza 5) con le associazioni già attive sul territorio, con le parrocchie, aperti in generale al pubblico, sono state invitate le persone interessate alla definizione di questo percorso a delle assemblee. È durante l'assemblea, che ha coinvolto 13 persone, che si è deciso come affrontare la progettualità proposta dall'amministrazione. Si è costituito, infatti, un gruppo informale di famiglie, composto da 11 famiglie.

L'obiettivo specifico di questo gruppo è diventato allora attivare un percorso di formazione e di autoformazione sperimentale al fine di acquisire strumenti, metodi e contenuti. Il gruppo Reti appena costituito ha infatti elaborato un significato condiviso del concetto di "sostegno", definendo quali risorse attivare, verso quali soggetti e con quali prassi agire.

È in questa fase che il gruppo, facilitato dagli educatori, co progetta e costruisce insieme ai servizi sociali delle prassi operative di supporto e di coinvolgimento al fine di raccordare i bisogni del territorio e le disponibilità del gruppo.

15 Progetto Reti di famiglie -Sostegno familiare, presentato al comune e approvato con delibera n.93/2009.

Questo obiettivo vede entrare a pieno titolo nella fase di progettazione i servizi sociali, che sono i garanti istituzionali per tutti i soggetti coinvolti; gli educatori di comunità i facilitatori dell'intero processo.



Schema n.3 I soggetti del progetto Fa.Re.¹⁶

Il gruppo reti decide di non occuparsi soltanto di minori, come invece prevede e richiede l'adesione al progetto PIAF¹⁷ dell'Ulss 8, e questo determina inevitabilmente che il Comune di Asolo esca fuori da questo quadro. Nonostante ciò, l'amministrazione continua a credere e a sostenere il progetto Reti e stabilisce ugualmente un finanziamento ad hoc proprio per questa iniziativa.

Una delle potenzialità del progetto Reti, oltre appunto al mandato chiaro e alla fiducia incondizionata dell'amministrazione, è anche la polifonia di azioni che la rete può attuare. Ciò è permesso sia dall'eterogeneità delle famiglie che la compongono (che si differenziano per età, composizione, stato sociale e lavorativo, disponibilità di tempo) sia dal fatto che i confini entro cui si agisce sono di tipo metodologico (delimitati dalle prassi stesse) e non di contenuto (relativi a soggetti o tipologie di interventi predefiniti). Il gruppo si incontra una volta al mese, i partecipanti sono almeno un membro per famiglia, ma si chiede accordo e condivisione con gli altri componenti della famiglia, nel senso che la partecipazione fattiva agli incontri deve essere l'espressione di un'adesione familiare. Vengono scelti e nominati dei referenti del gruppo (attualmente quattro) che si relazionano periodicamente con i servizi sociali per discutere dei casi da portare poi al

¹⁶ Schema tratto dal poster di presentazione preparato dalla cooperativa Il Sestante.

¹⁷ Piano Infanzia Adolescenza Famiglia, sostituito dal progetto Reti di famiglie solidali promosso dalla Ulss 8 che ha l'obiettivo di creare, appunto, delle reti di famiglie formate, e disponibili a sostenere sia altre famiglie in difficoltà nell'educazione e nella cura dei figli, sia famiglie affidatarie (dal Piano di Zona 2011-2015, p.11).

gruppo, rimane comunque ai servizi sociali la responsabilità ultima dei casi.

Le prassi del sostegno nella fase *di azione*, prevedono:

- l'individuazione dei soggetti da sostenere in collaborazione con i Servizi Sociali Comunali,
- la decisione di gruppo delle azioni da attivare sulla base dei bisogni dei soggetti da sostenere,
- l'emersione delle singole disponibilità a svolgere una o più azioni,
- la negoziazione con le persone/famiglie delle azioni a cui sono rivolte.

Gli incontri periodici diventano allora fondamentali per socializzare l'esperienza personale e per far emergere le criticità specifiche dei rapporti, che vengono trattate ed esplorate proprio in gruppo, attraverso la mediazione degli educatori. Le singole persone che agiscono il sostegno non sono sole, la relazione che hanno con la persona sostenuta è duale o familiare, ma sono lì non più soltanto a titolo individuale, ma del gruppo. Ed è nel gruppo che questi soggetti vengono formati e supportati per essere capaci di sostegno: le possibili azioni da svolgere vengono infatti concordate in gruppo e poi agite dai singoli che si prendono in carico quella situazione.

Invece, le riunioni periodiche che gli educatori tengono con i referenti in vista dell'assemblea per progettarela, hanno la funzione di tendere all'autonomia organizzativa del gruppo e a responsabilizzare i partecipanti nella conduzione e gestione di un gruppo di lavoro.

L'azione di sostegno informale serve anche per coadiuvare i servizi sociali comunali nell'individuazione e gestione dei casi presi in carico dal gruppo. C'è, quindi, una continua relazione tra i singoli del gruppo Reti e l'assistente sociale, che ricerca anche il confronto e lo scambio con le persone per capire meglio come vanno le cose per quell'utente, sostanzialmente per monitorare l'andamento. *"Io mi faccio un'idea di quello che può essere il problema, su come è la famiglia, sulle dinamiche che ci girano dentro, ma non sempre riesco a trovare delle conferme sulle idee che mi faccio, perché io le vedo qua, le vedo un po' in casa, per cui ritengo fondamentale avere anche il punto di vista delle famiglie che accolgono: sapere come loro vedono nella quotidianità quello che succede"* (intervistato n.10; 03/02/2012).

E' però l'assistente sociale a valutare quali problematiche degli utenti sono integrabili nel progetto. In un secondo momento la situazione viene presentata prima ai referenti, poi riportata nel grande gruppo, che si assume la decisione di accoglierla e con quali modalità. Parallelamente, l'assistente sociale presenta la possibilità all'utente, che, se d'accordo, incontra la persona/famiglia sostenitrice. In questo primo incontro di conoscenza partecipano anche l'assistente sociale per accordare le "parti" sull'azione di aiuto. Infatti, deve essere chiaro a entrambe le parti quali sono

gli ambiti di intervento: che cosa si richiede a l'uno e che cosa ci si aspetta dall'altro, e su che cosa questa nuova relazione d'aiuto va ad intervenire. Come sottolinea l'assistente sociale, i partecipanti al gruppo "*danno disponibilità per prendersi carico di questi aspetti ben limitati e ben definiti*" (intervistato n.10; 03/02/2012).

Durante questa seconda fase, che ha preso avvio nei primi mesi del 2011, si è deciso di portare avanti e concentrarsi sul sostegno e sulla formazione continua, ma accantonare la promozione esterna e la sensibilizzazione del territorio. Verso la fine dell'anno il gruppo ha cominciato a interrogarsi sul problema prima riscontrato, in relazione all'eventualità di accogliere altri soggetti da sostenere. Questa fase ha permesso, ma è tutt'ora in corso, di maturare e consolidare un'identità di gruppo per far chiarezza all'interno e per presentarsi all'esterno.

Il gruppo è stato nominato nuovamente, ma questa volta proprio dai partecipanti, e battezzato come gruppo Famiglie in Rete per il sostegno, ridotto nella sigla Fa.Re. Il gruppo si è ulteriormente legittimato, programmando l'incontro con l'assessore di riferimento per esporre la storia del progetto e gli obiettivi futuri.

La fase della valutazione, che è parte integrante del progetto, ha influenzato questo processo portando a galla delle questioni e delle problematiche inerenti la promozione e il ruolo da assumere nella comunità locale. Il gruppo ha prodotto anche un volantino¹⁸ esplicativo del progetto e descrittivo del gruppo, per trovare e agganciare nuove persone. Come si vedrà, l'esigenza non è solo quella di allargarsi per accogliere altri casi, ma anche quella di arricchire il gruppo di nuove risorse e nuova linfa, per rinnovarsi, ma questo è un altro capitolo.

2.3. La ricerca valutativa partecipata nel progetto Fa.Re.

L'intento della ricerca valutativa, all'inizio, era di promuovere il valore aggiunto dei progetti di comunità, andando a misurare il peso di aspetti quali il capitale sociale, l'*empowerment*, la partecipazione; dimostrando il successo di tali progetti da un'altro punto di vista, oltre l'analisi costi/benefici. Si è scelto il progetto Fa.Re di Asolo per il radicamento nel territorio comunale e per le reti (formali e informali) sviluppate nella comunità. Di fatti, già nella prima riunione di équipe, gli educatori avevano presentato il progetto come fiore all'occhiello delle politiche di comunità del Comune di Asolo, che stava avendo successo. Quale progetto migliore di questo, allora, per svolgere una valutazione d'impatto, nei termini indicati sopra?

L'idea iniziale però si è andata modificando grazie al confronto con gli educatori prima, e in seguito

¹⁸ Vedi in Appendice: allegato n.1

con l'assistente sociale e con le famiglie coinvolte. La valutazione dell'impatto non convinceva: che vantaggio ne avrebbe tratto il progetto? E le famiglie? Quello che si andava chiarendo, era anche *come* impostare la ricerca valutativa, non solo *cosa* valutare, ovvero le famiglie del progetto in che misura e a che livello potevano essere coinvolte nella ricerca? Chi avrebbe deciso cosa valutare?

Arrivare al gruppo con una proposta già definita e programmata significava avere maggiore certezza e controllo dei tempi, delle azioni, nonché anche dell'esito. Con questa modalità il gruppo avrebbe finito per accettare la proposta del progetto di tesi, perché presentata e sponsorizzata dagli educatori stessi. Il timore era di influenzare, anche involontariamente, la partecipazione, di suscitare una dinamica perversa di vincolo, della serie "lo facciamo perché lo propongono gli educatori; facciamolo per fare un piacere".

Per questo si è scelto la valutazione partecipata: nonostante i rischi ineludibili in questo processo, come la mancanza di garanzie sugli esiti finali, sui tempi e le risorse, e le debolezze del caso particolare, che si sostanziano da una parte, nella inesperienza della ricercatrice, e dall'altra, nella scarsità di tempo da dedicare al progetto di tesi. Sulla prima debolezza gli educatori si sono resi subito disponibili a svolgere degli incontri di consulenza in itinere sulla progettazione, anche perché conoscendo bene il resto del contesto e sapendo come muoversi erano una forma di garanzia anche per l'amministrazione. La progettazione tecnica sul campo è stata coordinata con il supporto degli educatori, mentre la ricerca teorica con la docente relatrice. L'organizzazione delle tempistiche non è un problema di poco conto (se si considera che per raggiungere Asolo si impiega più di un'ora da Treviso) diventando una vera e propria sfida ad incastri durante la fase delle interviste, in cui si è cercato di conciliare al meglio le disponibilità degli intervistati per condensarle tutte in determinati pomeriggi. In generale si è ovviato alla disponibilità scarsa di tempo contando sulla pianificazione anticipata degli appuntamenti fissi, e "sacrificando" le pause pranzo per le riunioni tecniche con gli educatori o l'assistente sociale.

L'idea del progetto di valutazione partecipata è stata sottoposta al gruppo di famiglie aderenti, con una modalità che ricalca perfettamente due parole chiave di questo progetto: trasparenza e partecipazione. Gli educatori, come poi hanno riferito durante l'intervista, sono stati per più di due ore a ragionare su come presentare l'idea della tesi, trovandosi poi concordi nel lasciare direttamente e spontaneamente al gruppo la decisione finale. Gli educatori hanno "semplicemente" lasciato la stanza della riunione e lasciato che le persone presenti gestissero autonomamente il momento di riflessione e arrivassero, per consenso, ad una scelta: *"quando cominci a fare le cose troppo complesse è il momento di fare un passo indietro: facendo quel passo*

indietro è stato facilissimo. Non c'era nessuna macchinazione da fare, c'era semplicemente da chiedere e quindi dare all'altro dare lo spazio e la possibilità di scegliere In maniera trasparente senza condizionarli" (educatore 2; 13/02/2012).

La scelta operata è condivisa e soprattutto introiettata, sperimentando un senso di proprietà: l'idea della valutazione non è più solo di Lara, non è una cosa che gli educatori chiedono di fare, ma diventa anche del gruppo. Vuol dire che si ritiene opportuno avviare questo percorso valutativo per tutta una serie di motivazioni, che però verranno esplicitate in seguito a percorso avviato, quando probabilmente se ne avrà piena consapevolezza.

In questa primo fase di ricognizione della fattibilità del progetto di valutazione, con gli educatori, e poi con l'amministrazione, l'assistente sociale e il gruppo di famiglie, i soggetti patteggiano la partecipazione al progetto, richiedendo le garanzie e le attenzioni da avere, come in una sorta di contratto. Da un parte gli educatori richiedono la tutela e l'attenzione al processo, più che ai risultati. Un'assicurazione di non facile attuazione, visto che in diversi momenti della ricerca l'équipe ha dovuto riportare l'attenzione della ricercatrice sul processo. Una volta innescato un percorso come quello di valutazione partecipata, se ne è responsabili e non si può tornare indietro, ma come ogni contratto si prevede il rispetto delle clausole e nei successivi capitoli si vedrà l'esempio di come una logica "direttrice" si scontra con quella partecipativa. L'idea di fondo, e che ancora ogni tanto viene dimenticata, è "non aver fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca" come postula la Sclavi come prima regola dell'arte di ascoltare (Sclavi 2004). Dall'altra, l'assistente sociale, portavoce anche dell'amministrazione, richiedeva massima attenzione e riserbo nei confronti delle famiglie o soggetti accolti nella cura, allo stesso modo le famiglie sostenitrici ponevano il riguardo nei confronti dei casi, per "*non far sentire un fenomeno*"¹⁹. Chiedevano anche come garanzia di non usufruire di altro tempo oltre a quello già dedicato per il progetto, nella fase delle interviste e di venire incontro alle esigenze specifiche.

In un secondo momento, quando è stato chiaro e palese l'impegno che ogni attore avrebbe assunto, si è passati alla co-progettazione. Per il progetto Fa.Re. tra i soggetti coinvolti, ovvero coloro che giocano un ruolo, sono stati annoverati:

- le famiglie sostenitrici,
- famiglie accolte

¹⁹ Espressione utilizzata dal membro n.1 durante la prima riunione tra gruppo Fa.Re e la ricercatrice, in data 10/10/2011.

- assistente sociale,
- educatori.

Dal momento che non si considera soltanto i soggetti come *stakeholders*, ovvero portatori di interessi, ma proprio come soggetti che vogliono partecipare, si è inserito anche gli educatori, in quanto giocano un ruolo, hanno aspettative sulla progettualità, agiscono all'interno del gruppo, hanno relazioni con gli altri soggetti, ma sono anche oggetto della valutazione, anche per loro ci si aspetta un cambiamento.

Come già discusso, il gruppo delle famiglie sostenitrici è composto da singoli membri della famiglia di appartenenza, ma in molti casi la loro presenza è l'espressione di una decisione di coppia e familiare. Però oltre che alla visione personale si è formato anche un pensiero collettivo di cui si è tenuto conto nell'analisi di valutazione, mantenendo anche la dimensione di gruppo.

Gli interessi, le aspettative e anche le paure sono stati mediati con gli educatori, con l'assistente sociale e con le famiglie aderenti, mentre in questo momento, che potremmo definire di contrattazione e di fiducia, sono stati lasciati fuori i soggetti presi in carico dal servizio sociale. Questo elemento potrebbe essere considerato come un primo limite della ricerca: i "casi" infatti sono inseriti nel progetto Reti (vedi la triangolazione del paragrafo precedente), sono i beneficiari di azioni specifiche, intrattengono relazioni istituzionali con l'assistente sociale e nuovi legami con le famiglie aderenti al progetto, insomma si "muovono" in questo nuovo contesto creato dal progetto. Tuttavia rimangono utenti di un servizio prima, e di un progetto poi, d'altronde la loro stessa condizione di vivere una situazione di disagio, ne fa un soggetto da tutelare. La valutazione poteva essere considerata come un'occasione per contribuire all'inversione di tendenza di considerarli da oggetto di sostegno a soggetto capace di scelta. Ma da tutti gli altri attori veniva la richiesta prima di tutto di tutelare le persone accolte, di prestare attenzione alla fase di aggancio, affinché non si sentissero giudicate o usurate nella privacy. La scelta unanime ha individuato nell'assistente sociale, la figura più appropriata per fare da intermediario e accompagnarli in questo percorso di valutazione.

Il processo valutativo messo in atto è "libero da obiettivi", nel senso che non ci si è basati sugli obiettivi e i risultati attesi del progetto depositato in Comune. La progettualità è stata costruita e condivisa con le famiglie aderenti e con l'assistente sociale, non è sicuramente lo stesso progetto di quando è stato pensato e presentato all'amministrazione. Le domande necessarie per progettare la ricerca valutativa, relative alla funzione, all'uso, agli obiettivi e l'oggetto della valutazione, sono

state condivise con tutti gli attori.

Il progetto di tesi si è inserito in un momento particolare per il progetto e per il gruppo di famiglie sostenitrici, alcune domande cruciali hanno cominciato a insorgere: facciamo promozione nel resto del territorio? Ci facciamo conoscere? Accogliamo altre famiglie in difficoltà? Il gruppo deve allargarsi con nuovi membri? Si ricorda che alla prima riunione del gruppo a cui si è partecipato, uno dei partecipanti è intervenuto sull'eventualità di diffondere il gruppo verso l'esterno e quindi sulla necessità di identificarsi: *“non ci siamo mai dati un nome, gruppo reti? È quello che facciamo: creiamo reti, ma chi siamo?”*²⁰

Tutti interrogativi che si ricollegano al grande tema della promozione esterna, che come si è già visto, il gruppo aveva lasciato da parte inizialmente: si sentiva l'esigenza prima di iniziare, di mettere in pratica le riflessioni e le prassi costruite e quindi di sperimentarle. Poi in un secondo momento, a tempo debito, il gruppo avrebbe guardato all'esterno e avrebbe affrontato anche questo punto. Sembra proprio che quel momento sia arrivato, quando viene proposta l'idea di valutare il progetto a un anno dal suo inizio. Probabilmente questa possibilità ha contribuito ad alimentare una discussione già avviata e già in corso, anzi si può dire che abbia favorito l'esplicitazione di questi nodi cruciali del progetto, in quanto se qualcuno di esterno si interessa al progetto, probabilmente è opportuno capire cosa è stato realizzato fino a questo momento e quali possono essere gli sviluppi futuri. La valutazione allora, è stata considerata e vissuta, prima di tutto, come un processo di conoscenza: un modo per svolgere una sorta di bilancio delle attività. Ma ci si aspetta anche che la valutazione generi apprendimento in vista della ri-progettazione per il prossimo anno. Visto che ci sono già alcune questioni in sospeso, è bene fermarsi per capire dove sta andando il progetto e cosa i soggetti sono in grado di portare avanti, fin dove e come è il caso di spingersi. Per far questo, occorre però partire da una base comune, perché ogni soggetto ha maturato una sua personale visione e percezione del progetto, che dall'inizio è evidentemente cambiata, attraverso l'esperienza diretta e l'incontro con le rappresentazioni degli altri.

Per questi motivi il disegno della ricerca valutativa è stato strutturato in quattro fasi successive, che vanno a costituire i prossimi capitoli, e che adesso si va ad elencare:

1. scelta degli ambiti di cambiamento, ad opera di tutti e quattro i soggetti;
2. raccolta dei dati di cambiamento ed elaborazione, ad opera della ricercatrice;
3. restituzione in assemblea per valutare i cambiamenti;
4. ri-progettazione sulla base della valutazione espressa

²⁰ Intervento del membro n. 6 alla riunione del 10/10/2012.

2.4. Fase 1: quali cambiamenti vogliamo indagare?

I soggetti interessati sono stati coinvolti nella definizione delle domande valutative, ovvero nell'orientamento della ricerca valutativa. Posto che l'indagine valutativa è diretta sul cambiamento avvenuto tra un prima (antecedente alla realizzazione) e un dopo (in questo caso fino al momento della valutazione), i soggetti hanno scelto quali elementi, aspetti o contenuti del cambiamento indagare. Il cambiamento implica un'innovazione, quindi il generarsi e l'instaurarsi di qualcosa di nuovo rispetto a prima, che può essere sperato e atteso, come anche inaspettato e non voluto.

Ogni attore ha risposto alla domanda stimolo “cosa ritieni sia importante da sapere per valutare se e come è cambiato qualcosa negli altri tre soggetti?” Ad esempio, gli educatori hanno individuato le dimensioni da indagare sulle famiglie accolte, le famiglie sostenitrici e l'assistente sociale, così come quest'ultimo si è interrogato su educatori, famiglie accolte e famiglie sostenitrici e queste hanno pensato ai cambiamenti rinvenuti negli educatori, nelle famiglie accolte, e nell'assistente sociale. La ricercatrice ha sottoposto la domanda stimolo personalmente all'assistente sociale e al gruppo delle famiglie Fa.Re, che avevano svolto “il compito” individualmente a casa. Gli educatori, invece, hanno proceduto da soli, ritagliandosi un tempo specifico durante l'équipe tecnica. Un capitolo a parte riguarda invece l'approccio e l'indagine sulle famiglie accolte. Dal momento che già in fase preliminare, da più parti, era emersa la perplessità di coinvolgerli direttamente, si è deciso di far intervenire in questa fase, l'assistente sociale, che ha comunque la responsabilità finale sull'utenza. Le stesse famiglie o singole persone sostenute riconoscono il ruolo dell'assistente sociale e intrattengono relazioni con le famiglie sostenitrici, ma non hanno piena e completa consapevolezza del progetto Reti, di tutto quello che ruota attorno e delle dinamiche innescate. Sono stati scelti su 5 casi, 3 a cui sottoporre la domanda, perché appunto avevano una visione più ampia della dinamica. Visto che non conoscono personalmente gli educatori, si è scelto di eliminare il terzo soggetto dalla domanda. L'assistente sociale ha quindi preso spunto dai colloqui consueti per reintrodurre il tema del progetto Reti e di questa particolare valutazione, andando così a sottoporre la domanda stimolo: “cosa è cambiato nei soggetti che sono in relazione con te?”. Di seguito la tabella riassume le “risposte”: in orizzontale i soggetti come valutatori di..., in verticale invece i soggetti come oggetto della valutazione.

| | Ass. sociale | Educatori | Fam. accolte |
|----------------|---|---|---|
| Fam. Fa.Re. | Come si vede il disagio; si adotta un'ottica di complessità. si sentono valorizzati nel ruolo che hanno nella comunità | All'interno della famiglia sono cambiate: relazioni, comunicazioni, azioni. Tra la famiglia e l'esterno sono cambiate: relazioni, comunicazioni, azioni. Ci sono cambiamenti nella percezione del disagio. Quali difficoltà rispetto a: accoglienza, orre dei limiti, percezione di incidere sulle difficoltà. | Maggiore attenzione e comprensione nei confronti delle famiglie straniere. Condivisione di culture straniere attraverso il confronto. Capire di più i problemi degli altri. Consapevolezza che non tutto va sempre bene. |

| | Fam. Fa.Re. | Educatori | Fam. accolte |
|-----------------|--|--|--|
| Ass. sociale | Dedica materialmente meno ore di lavoro dietro a caso seguito anche dalle famiglie. Ha cambiato e in che modo la visione e la valutazione del caso attraverso l'esperienza riportata dalle singole famiglie sostenitrici. | È cambiata e come la percezione dei servizi di riuscire a risolvere i problemi. Sono cambiate e come le competenze nell'analisi dei casi rispetto alla definizione dei bisogni, e modalità di intervento. È cambiato il tempo impiegato sul caso. Cambiamento nel lavoro con la relazione/influenza dell'equipe. Se il gruppo di famiglie è una risorsa per i servizi, di che tipo e perché. Se e come il progetto ha influenzato il modo di approcciarsi al cittadino- risorsa. | C'è una maggiore umanità nell'affrontare i problemi delle persone straniere. C'è una maggiore flessibilità nel trovare soluzioni anche a problemi molto grandi. |

| | Fam. Fa.Re. | Educatori | Ass. sociale |
|-----------------|--|--|--|
| Fam. accolte | Sono cambiati e come gli stili di vita. Sono cambiate e come le relazioni all'interno del nucleo familiare. Sono cambiate e come le relazioni con gli altri. Si sono create delle relazioni umane con le famiglie sostenitrici (oltre al sostegno). Si è ri acquistata la fiducia e la sicurezza nell'affrontare i problemi. | Come si sente che la capacità di accoglienza del territorio è cambiata, e perché. È cambiato e come il modo di vedere il sostegno. Ci sono state delle variazioni percepite di benessere. È cambiato il numero di volte che incontri i servizi sociali. | Si è data risposta a un bisogno effettivo e reale o si sono creati dei bisogni fittizi. C'è la percezione di una comunità che si prende cura, oppure rimane sempre l'assistente sociale a cui chiedere. |

| | Fam. Fa.Re. | Ass. sociale |
|-----------|--|--|
| Educatori | Sono stati stimolati dal gruppo e dal progetto. Hanno riscontrato delle novità. Il lavoro è stato interessante e nuovo | È aumentata la consapevolezza di cosa significa lavorare in un ambito di disagio. È una esperienza che arricchisce il loro bagaglio conoscitivo e in che termini. È un progetto che può essere riproposto anche per altri servizi- |

Tab.5 Quali cambiamenti valutare.

Da una lettura d'insieme della tabella si possono tracciare tre ordini di considerazioni: sul progetto, sui soggetti e sul cambiamento da indagare.

La prima prevedibile, è che gli educatori e l'assistente sociale hanno un grado di consapevolezza molto alto, e una visione a 360° rispetto al progetto, dal momento che sono i tecnici e in ambiti diversi facilitano il progetto. Quindi è normale aspettarsi da loro delle risposte che spaziano da cambiamenti apportati dalle singole azioni (ad esempio in relazione al numero di volte in cui si va dall'assistente sociale, o se si è dato risposta a dei bisogni reali) e cambiamenti associati proprio alle finalità ultime del progetto (come ad esempio, la percezione di una comunità che si prende cura, oppure la percezione del disagio e del sostegno).

La seconda, le famiglie del gruppo vivono il progetto intensamente centrato sulla relazione di sostegno agita con le singole persone, e la dimensione di gruppo, quindi il loro interesse è particolarmente rivolto verso i casi e di conseguenza sull'assistente sociale. Traslare la domanda stimolo sugli educatori, li ha spiazzati: è stato difficile intendere il senso, ovvero quali cambiamenti possono essere avvenuti negli educatori da quando fanno parte di questo progetto. Infatti, all'inizio, continuavano a riportare l'oggetto della valutazione su sé stessi come gruppo, si chiedevano: *vorrei sapere come è stato per gli educatori lavorare con noi, se si aspettavano questo, oppure se hanno riscontrato delle novità*. E' come se si fosse dato per scontato che la figura dell'educatore dovesse essere sempre nel giusto e che non apprendesse nulla di nuovo dal progetto in cui è inserita, perché sono già esperti, possiedono già la tecnica. Il che si ricollega al ruolo di attivatori del progetto, che viene descritto durante alcune interviste, ma anche alla questione sull'autonomia che sarà esaminata successivamente in quanto nodo cruciale del progetto.

La terza considerazione riguarda proprio il risultato di questa prima fase, ovvero i cambiamenti da indagare in ogni soggetto. Si può notare come in tutte le caratteristiche dei cambiamenti individuati, si possono sintetizzare due forme essenziali, che mutuando la definizione da Marianella Sclavi, abbiamo chiamato cambiamento₁, e cambiamento₂:

Ci sono cambiamenti entro un campo, entro una cornice, e cambiamenti di campo, della cornice. I primi li chiamiamo Cambiamenti₁, i secondi Cambiamenti₂. Un Cambiamento₂ non opera allo stesso livello logico del Cambiamento₁, è un cambiamento delle premesse implicite che regolavano i cambiamenti di ordine inferiore. ... Possiamo imparare "cose nuove", acquisire nuove informazioni, avere diversi punti di vista dentro un più generale modo di inquadrare le cose (entro una cornice o campo o matrice percettivo-valutativa; tutti termini sinonimi) oppure possiamo cambiare quel

modo di inquadrarle. In tutti i casi in cui non è necessario mettere in discussione le premesse implicite va bene il primo processo, in tutti quelli in cui tentiamo e tentiamo e tentiamo e continuiamo a sbattere la testa contro il muro, dovrebbe nascerci il dubbio: forse devo cambiare le premesse. (Sclavi 2003: 26)

Da una parte, abbiamo i cambiamenti riconducibili ad una dimensione pratica (come i comportamenti, atteggiamenti, modi di fare, stili di agire privato e pubblico) e dall'altra, i cambiamenti della dimensione teorica (della mentalità, della cultura di riferimento, appunto delle cornici o frame interpretativi). Ognuno di noi è immerso in una cultura, tanto che non ci accorgiamo di quanto queste cornici determinino il nostro punto di vista sugli altri e sul mondo, e condizionino di conseguenza le nostre azioni. Non è da intendersi come la cultura in senso antropologico, del proprio popolo o nazione, ogni sistema, come le comunità territoriali, professionali o virtuali, hanno un proprio codice simbolico e interpretativo.

2.5. Fase 2 le interviste e l'elaborazione dei contenuti.

È arrivato il momento della raccolta del materiale da analizzare, anche se "in realtà, non si *raccoglie* nulla: si *costruisce* un contesto comunicativo finalizzato ad ottenere informazioni". (Chiaretti, Rampazi, Sebastiani 2001:137).

2.5.a. La scelta dello strumento.

I diversi stimoli presentati nella precedente tabella sono stati organizzati in uno strumento da sottoporre ai diversi soggetti coinvolti, ovvero l'intervista, che proprio per la sua natura interattiva è considerato la maniera più appropriata per agganciare le persone e coinvolgerle nel dare risposte. Probabilmente un questionario scritto, sarebbe stata la scelta più veloce e facile (dal punto di vista del tempo da dedicare alla formulazione, somministrazione e trattazione), ma non avrebbe avuto sicuramente gli stessi esiti interattivi. L'intervista, anche se come si vedrà a breve, è stata strutturata in un elenco stabilito di domande, è stata di volta in volta adattata e calata ad ogni colloquio, inoltre alcune domande sono state spiegate formulate, o riformulate con parole diverse per chiarire il concetto. Tali procedure non sono attuabili in un questionario: una volta scritta la domanda si lascia esclusivamente l'interpretazione al compilatore, non sono possibili feedback, ma l'unica cosa che ritorna sono le risposte scritte, che vengono interpretate senza chiarimenti. Un'altro motivo, però di natura logistica, giocava contro il questionario: quanto è ragionevole attendersi che queste persone trovino il tempo di compilare il questionario e di riportarlo entro la data stabilita?

Ma elemento ancora più qualificante, è che trattandosi di un processo partecipato, si è ritenuta l'intervista, lo strumento più idoneo a ricalcare questo percorso. Anche per fortificare la relazione con la ricercatrice e quindi legittimare ancora di più il vincolo pattuito in fase di avvio. Mentre con gli educatori c'erano già stati abbastanza incontri per maturare una relazione di fiducia reciproca, l'assistente sociale era stato incontrato una sola volta, e il gruppo delle famiglie sostenitrici soltanto in due riunioni successive. Tramite i colloqui c'è stata in un certo senso, un'investitura formale del coinvolgimento, le persone si sono sentite chiamate direttamente in causa, e anche la ricercatrice ha vissuto proprio quei momenti con maggiore trasporto e convinzione rispetto ai precedenti passaggi.

L'incontro, prima ancora dell'intervista effettiva, permette di creare il contesto relazionale e il clima giusto per l'apertura e il racconto. Le interviste si sono svolte in casa delle persone, avendo modo di conoscere anche il resto della famiglia, oppure sui luoghi di lavoro. In tutti i casi sono stati proprio i *fuori onda* a sciogliere l'intervistato e a consentire di vivere l'intervista, più come un racconto che come un'indagine, e quindi anche a smorzare la paura o l'ansia da registratore. Si intendono per *fuori onda* quelle occasioni di confronto prima e dopo l'intervista, in cui si prepara il terreno per le risposte, e in alcuni casi addirittura si comincia ad anticipare le successive risposte. Sono i momenti in cui anche i soggetti del gruppo pongono delle domande all'intervistatrice, rivolte per conoscersi meglio e per scoprire delle particolarità e degli aneddoti, che mettono a proprio agio entrambi gli interlocutori. È stato quanto mai chiaro in quei momenti come:

la dimensione affettiva è una componente stabile dei processi di ricerca che entra in tutti i contatti che si stabiliscono tra il ricercatore e il suo soggetto-oggetto, soprattutto quando sono in gioco relazioni di tipo narrativo che riguardano l'identità del soggetto ma che mettono costantemente in gioco anche l'identità del ricercatore. (Chairetti, Rampazi, Sebastiani 2001:134)

Passando poi al ruolo dell'intervistatore, bisogna ammettere le difficoltà di gestire il colloquio: a non inquinare le risposte, non intromettersi, ma allo stesso tempo rendere comprensibili le domande per evitare fraintendimenti. Alle volte sono stati usati degli esempi per semplificare delle questioni, e certe altre si è risposto chiedendo espressamente cosa l'altro avesse capito e sulla base di questo, riformulare il concetto.

2.5.b. Note metodologiche sull'intervista.

Una volta stabilito lo strumento di indagine, si è passati a sbrogliare la matassa dei nodi metodologici: come utilizzare e condensare gli stimoli sul cambiamento? Fare l'intervista a tutti i soggetti? Con le stesse modalità?

La prima proposta era quella di sintetizzare i diversi spunti in delle categorie più generali, sulle quali formulare le diverse domande effettive. Questa procedura però è contraria al processo di valutazione partecipata, in quanto le risposte dei soggetti alla domanda di partenza, dovrebbero essere considerati le vere e proprie tracce, le domande stesse dell'intervista. In fase di restituzione, infatti, i soggetti devono poter riconoscere immediatamente quanto tracciato nella prima fase. Probabilmente non tutte le questioni collimavano con quelle della ricercatrice, che avrebbe voluto esplorare anche altre dimensioni, ma il mandato dei partecipanti, così come le competenze affidate, era prioritario.

Però cosa si è andato ad aggiungere nello schema dell'intervista? Dal momento che, la valutazione era anche funzionale alla ri-negoziazione dei significati attinenti al progetto, si è ritenuto opportuno, per facilitare proprio questo aspetto, di introdurre delle domande che potessero stimolare la narrazione sul progetto stesso. Chiaramente erano domande appropriate per il vissuto del soggetto rispondente, ma che potevano rendere le risposte comparabili. C'è da aggiungere che questa impostazione ha permesso alla stessa ricercatrice di prendere maggiore confidenza con il progetto stesso, e di ottenere delle informazioni che altrimenti non sarebbero state reperibili in nessun documento ufficiale.

Tracciare attraverso il racconto, le storie del progetto è funzionale al buon andamento del progetto stesso. "La narrazione esprime una funzione comunitaria quanto il racconto di sé diventa esperienza condivisa e produttiva, un'esperienza che crea un'identità comunitaria o, meglio ancora, fornisce uno strumento per narrare i diversi livelli identitari che la comunità esprime."(Caldelli e Tantillo, 2006: 10) La narrazione come racconto di sé all'interno del progetto, e racconto dello stesso progetto, in questo modo, riportando ancora Caldelli e Tantillo, è uno straordinario strumento di comprensione e di costruzione di senso. Il racconto è un modo per ripercorrere la propria personale storia del progetto: cosa si aspettava, cosa si voleva che diventasse, quali difficoltà e dubbi si avevano all'inizio, come e perché si è deciso di aderire, cosa è effettivamente il progetto per la persona, quanto vale e di cosa viene caricato. Spesso riuscire a spiegare teoricamente il progetto risulta difficile, allora si utilizzano delle metafore o anche degli aneddoti o dei paragoni con altre esperienze.

L'ultima parte a conclusione dell'intervista è dedicata alle prospettive future e agli sviluppi del progetto. Questa parte sarà utilizzata poi per contribuire alla fase di ri-progettazione, o meglio sarà la base per la progettazione a venire confrontata con la valutazione.

Riassumendo, l'intervista si compone di una prima parte relativa alla narrazione sul progetto; una seconda parte relativa ai cambiamenti manifestati, sentiti, o percepiti; ed infine una terza parte che guarda al futuro e agli sviluppi del progetto.²¹

Venendo al secondo e terzo nodo, cioè chi coinvolgere, in questa fase si è scelto, di comune accordo con l'assistente sociale, di operare direttamente con le famiglie accolte. L'assistente sociale si è posto nuovamente come figura d'intermediazione, contattando la persona e chiedendo un'appuntamento. Gli incontri con i tre utenti sono stati fissati il medesimo giorno (per facilitare sia l'operazione di segreteria, sia la ricercatrice) e si sono svolti l'uno di seguito all'altro, presso la sede dei servizi sociali. L'assistente sociale aveva già chiarito per telefono il motivo dell'appuntamento, ma quel pomeriggio si è colta l'occasione per presentare anche l'intervistatrice. Il colloquio si è poi svolto in una sala diversa dall'ufficio dell'assistente sociale, in modo da creare un *setting* quanto possibile neutro. In un caso si è raggiunto l'utente in un parco, perché impossibilitato a venire fino alla sede dei servizi sociali, in un contesto decisamente informale che ha facilitato lo scambio (unico caso in cui non c'è stata la mediazione dell'assistente sociale). Nell'intervista si è deciso di omettere l'ultima parte, visto che gli utenti non hanno una grande consapevolezza del sistema progettuale, argomento di cui si è già trattato nel paragrafo precedente.

All'assistente sociale, invece, è stato chiesto di rispondere sia rispetto al proprio ruolo, sia in rappresentanza dell'amministrazione comunale. Come si è descritto prima, l'amministrazione non è stata inserita tra i soggetti della valutazione, nonostante sia il soggetto finanziatore di questo progetto. Ma per motivi di ordine pratico (la reperibilità dell'assessore di riferimento) e di conoscenza del progetto (l'attuale assessore non è colui che ha voluto e aderito a questa progettualità) è stato escluso dalla ricerca, e quindi dall'intervista diretta, ma ricomparirà come soggetto, più volte nominato sia dagli educatori che dalle famiglie sostenitrici.

Gli educatori non sono stati intervistati singolarmente, ma in gruppo, mantenendo la versione dell'équipe di lavoro, costituita appunto da due operativi e il coordinatore. L'individualità si è manifestata attraverso i tre cartelloni in cui ogni operatore poteva attaccare i propri post it rispetto alle tre consegne: descrivere il progetto con delle parole chiave; perché il progetto funziona; quali

21 I quattro schemi delle interviste si trovano in Appendice: allegati n. 2

gli sviluppi futuri del progetto. Per ogni cartellone, c'è stato un momento di riflessione e di produzione individuale, e poi di socializzazione con il resto dell'equipe, guidato anche dalla ricercatrice che ha formulato le domande dello schema dell'intervista su di loro costruita. Invece le famiglie sostenitrici sono state incontrate prima singolarmente e poi come gruppo per sottoporre in questo caso le domande di cambiamento relative però alla dimensione allargata, e non solo individuale.

Raccolto tutto il materiale audio e cartaceo è arrivato il momento della faticosa trascrizione, ribattezzato come "maledetto il giorno in cui si è deciso di fare le interviste". Il nuovo audioregistratore acquistato appositamente per questa tesi, ha consentito, sì, una registrazione più accurata, ma non ha facilitato l'operazione successiva di trascrizione. Infatti, il software di sintesi vocale deve essere prima addestrato alla voce registrata, tramite una lettura prova di almeno 15 minuti. L'intervista non poteva essere anticipata da tale procedura e sacrificare così il tempo dell'effettivo colloquio, con il rischio poi di velocizzarlo a tal punto da non dare il giusto tempo e peso alle risposte. La trascrizione, allora, dei 15 file audio mp3²² si è svolta "alla vecchia maniera", ovvero a mano riascoltando ogni colloquio, metodo che non tradisce mai. Il tempo dedicato per la trascrizione è stato tanto, basti considerare che per un'ora di audio registrato ci vogliono dalle quattro alle otto ore di trascrizione²³.

"Poiché con le interviste e i protocolli di osservazione si raccolgono discorsi, il modo di analizzarli dovrà essere orientato, più che a sondare stati oggettivi, ad osservare come i soggetti costruiscono il proprio discorso, tenendo conto che il testo è un "resoconto" e che le credenze degli intervistati non sono necessariamente coerenti, ma legate alla contingenza e variabilità del contesto in cui vengono espresse". (Chiaretti, Rampazi, Sebastiani 2001: 131)

22 Le interviste si trovano in Appendice: allegato n.3.

23 È stata una confortevole consolazione leggere che "per quanto i dati narrativi possono essere utili, bisogna ammettere che – senza un'adeguata trascrizione dal supporto magnetico alla forma scritta – la loro utilità è piuttosto limitata. Sappiamo che per trascrivere un'ora di registrazione ne occorrono mediamente, dalle quattro alle otto, ... per quanto la stessa trascrizione - se eseguita dal ricercatore/operatore (ossia da chi ha condotto il colloquio) – racchiuda un notevole potenziale informativo, sono ben pochi coloro che hanno il tempo o la pazienza necessaria a sobbarcarsi questo impegno", in Shaw e Lishman (2002: 233).

2.5.c. Analisi dei contenuti

La prima parte dell'intervista è stata sintetizzata in tre categorie, che poi sono le dimensioni della narrazione, ovvero le aspettative, le motivazioni e le caratteristiche (descrizione del) del progetto. Le aspettative sono rintracciate nelle risposte utilizzando il filtro della valenza emotiva, oltre che le tracce linguistiche del tipo "mi aspettavo che", "volevo che", "avrei voluto che". Le motivazioni ricordano la valenza valoriale della partecipazione e rispondono alle domande implicite: "perché lo faccio?" "Cosa mi spinge?" "Cosa tratto dalla partecipazione?" Le caratteristiche rimandano alla descrizione del progetto che può essere oggettiva ovvero "il progetto è" e soggettiva il "progetto, per me, è" che è caricata anche di significati affettivi.

Per la seconda parte dell'intervista sono state mantenute le categorie già evidenziate, del cambiamento₁ e cambiamento₂, rintracciando nelle risposte gli elementi afferenti al mutamento nei comportamenti, consuetudini, e quelli al mutamento degli stili percettivi, della cultura.

L'ultima parte dell'intervista, invece, non è stata sintetizzata attraverso delle categorie, ma riportando i nodi cruciali espressi nelle risposte, distinzioni e struttura saranno centrali nel paragrafo successivo.

La tabella riportata, rappresenta la griglia utilizzata durante la restituzione ai partecipanti.

| SOGGETTI COINVOLTI | NARRAZIONI | | | VERIFICA | |
|-----------------------|-------------|-------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ASPETTATIVE | MOTIVAZIONI | CARATTERISTICHE PROGETTO | CAMBIAMENTO ₁ | CAMBIAMENTO ₂ |
| Famiglie Fa.re | | | | | |
| Ass. sociale | | | | | |
| Educatori | | | | | |
| Famiglie accolte | | | | | |

Tabella. Griglia di elaborazione delle interviste

Nel presentare il contenuto delle interviste si seguirà la griglia precedente, in senso orizzontale, presentando per ogni soggetto le diverse categorie, come è stato fatto per la serata assembleare.

In appendice (allegato n.) si trova la griglia riempita in ogni cella con la sintesi dell'elaborazione.

Il gruppo di famiglie Fa.Re in linea generale si aspettava proprio di mettere a disposizione il proprio tempo per altre persone. Rispetto alla forma, alla maniera di realizzare il progetto, l'organizzazione e la struttura sono considerati da più parti come un elemento positivo: "*non mi aspettavo qualcosa di diverso da questo, perché sono cose che io faccio, che ho già fatto, magari non in maniera così*

organizzata, e quindi tutto sommato mi piaceva di fare qualcosa di diverso in questo ambito" (membro n.1; 27/01/2012), ma allo stesso tempo è sentito anche il rischio che possa diventare troppo complessa e poco pratica: *"avevo paura che prendesse una piega troppo burocratica e di non ritrovarmi più"* (membro n.1; 27/01/2012), *"l'unico dubbio era che la cosa non diventasse troppo burocraticizzata e troppo macchinosa"* (membro n.9; 03/02/2012). Rispetto al contesto circostante, da una parte si è evidenziato l'aspetto arricchente di un ambiente nuovo, dall'altra c'è stato chi lo ha vissuto (e continua a viverlo) con una certa incertezza: *"i dubbi erano sicuramente quelli di un ambiente nuovo, di riuscire ad operare in questo settore, di entrare nelle logiche delle spiegazioni che davano sia gli educatori sia l'assistente sociale; all'inizio ero un po' scettico, ma non scettico per il progetto, perché provengo da tutt'altra realtà"* (membro n. 8; 02/03/2012).

Rispetto al coinvolgimento nel progetto, nessuno si aspettava una tale richiesta di partecipazione anche nel momento delle decisioni: *"ma io pensavo di fare una cosa che fosse molto slegata dalla mia persona ... cioè una cosa che facevo una tantum e che poi venivo via"* (membro n.6; 31/01/2012); *"pensavo che fosse una cosa più, non è giusto dire semplice ... così è più una cosa importante"* (membro n.2, 26/01/2012); *"probabilmente mi aspettavo molta più semplicità"* (membro n.5; 31/01/2012). Tutti avevano chiara la partecipazione in fase di attuazione dell'aiuto della serie *"mi aspetto di fare, ma non di decidere cosa far"*, *"una cosa che il lavoro lo facevano loro e magari noi ci avrebbero contattato per dire guarda tu devi fare questo tu devi fare quello"* (membro n.2; 26/01/2012)

Oltre al timore di non aver abbastanza tempo (considerazione costantemente ricorrente in tutti i soggetti e ripresa a più livelli nelle interviste) ha fatto seguito anche la paura di *"non essere pronto o di non essere in grado"* (membro n.6; 31/01/2012) ovvero di non possedere le capacità personali giuste e delle competenze specifiche al caso. E' emersa anche la voglia di investire e di investirsi in questo progetto e di veder "fruttare" l'investimento: *"io credo di aspettarmi di conoscere delle persone, creare dei vincoli di amizia, così di aprirmi. Ti aspetti quello che dai, non perché mi aspetto un ritorno, ma di costruire qualcosa"* (membro n.3; 27/01/2012); *"era interessante perché il fatto era fare gruppo"* (membro n.5; 31/01/2012). La riflessione sulle aspettative coinvolge anche il ruolo degli educatori: *"secondo me ci deve essere sempre qualcuno che fa da filtro e al di sopra di tutto, perché subentrano delle situazioni che non sono più facili"* (membro n.2; 26/01/2012).

E' stato possibile rintracciare e raggruppare tre sottodimensioni della motivazione a partecipare: valoriale, individuale e di gruppo. La motivazione valoriale è dettata dalla *"voglia di mettere a disposizione quello che hai per dare una mano alla comunità in senso più ampio"* (membro n.11;

03/02/2012), viene definita infatti, come una spinta, un valore della propria vita, *"perché ci credo: il fatto di dedicare del tempo a qualcuno che ha bisogno, è sicuramente la cosa principale"* (membro n.2; 26/01/2012); *"è giusto che delle persone più fortunate possono essere più sensibili alle circostanze delle persone meno fortunate"* (membro n.5; 31/01/2012). Ma la partecipazione risponde anche a una esigenza personale, al desiderio soggettivo di fare volontariato *"approfitto di questo gruppo per dare quel tanto così di tempo che posso dare"* (membro n.6; 31/01/2012); *"la mia finalità era quella di essere utile a qualcuno"* (membro n.2; 26/01/2012), *"io adesso sto bene mi sento come in obbligo, no in obbligo, proprio un piacere di dare una mano a qualcuno, mi sento proprio di volerlo fare e non di farlo per forza"* (membro n.4; 27/01/2012). L'esperienza ha dato la possibilità di imparare cose nuove, importanti per la propria identità personale: *"quello che sto imparando è verso me stessa, e un modo nuovo di stare insieme"* (membro n.1; 26/01/2012). Da non trascurare il ruolo del gruppo nella decisione di partecipare: si partecipa anche per fare gruppo, per conoscere nuove persone, per creare legami di amicizia (o per consolidarli): *"c'è molta complicità tra i membri, adesso stiamo un po' affinando la conoscenza di noi come gruppo, e ci invoglia a continuare il lavoro"* (membro n.5; 31/01/2012).

Quando si è arrivati alla descrizione del progetto, tutti gli intervistati hanno sottolineato la dimensione del dono volontario e gratuito di tempo per altre persone, che è anche la parte che più li riguarda da vicino. Il percorso è stato attivato dagli educatori, *"che conoscono questi metodi di relazionare le persone, di metterle insieme"* (membro n.7; 02/02/2012), *"che ci hanno insegnato come organizzare in quei sei mesi di tirocinio"* (membro n.5; 31/02/2012). Qualcuno poi ha esplicitato anche una finalità più generale oltre all'aiuto fattivo e concreto: *"Il nostro compito come gruppo è proprio quello di andare a connetterci con delle altre persone e far vedere che è una cosa che serve a tutti, non serve solo a quelli che adesso ne hanno bisogno"* (membro n.6; 31/02/2012). L'intento ultimo, con l'aggregarsi di nuove persone, a detta di alcuni, è di creare una rete, un cuscinetto, *"un qualcosa che rende la nostra comunità locale più vivibile sia per le persone che possono ricevere un aiuto, ma soprattutto per quelli che partecipano"* (membro n.7; 02/02/2012).

I referenti del gruppo hanno fatto emergere come, oltre all'attività fattiva di aiuto, siano compresenti un'altra serie di azioni utili e importanti per la riuscita del progetto finalizzate alla cura del gruppo, come fare il volantino, organizzare dei momenti conviviali, fare delle telefonate.

Venendo alla dimensione del cambiamento ¹ in generale non si sono rilevati spostamenti significativi nei comportamenti sia verso la propria famiglia sia verso il resto del mondo esterno. Gli

intervistati hanno precisato che il progetto può aver confermato o stimolato dei modi di fare e delle modalità relazionali già presenti. E' stata invece unanime la tendenza a non diffondere e parlare della propria esperienza al resto delle persone (conoscenti, amici, colleghi) perché se da una parte se ne parla solo con le persone "giuste", dall'altra non si vede il motivo di socializzare questa dimensione della propria vita.

In alcuni casi si è andato modificando il modo di approcciarsi al "caso": *"ti accorgi che lo scopo di questa azione non è di risolvere i problemi di tutti, ma comunque farsi un po' presenti"* (membro n.11; 03/02/2012), *"non sono così sprovveduto che penso che passo là e ti benedico"* (membro n.6; 31/01/2012), ma di agire e *"fare quello che si può concretamente"* (membro n.7; 02/02/2012). Rispetto cambiamento₂ si sono potuti individuare tre livelli: prima di tutto uno individuale, poi relazionale e in fine di vita e di mondo esterno. Maggiore è stato il cambiamento riconosciuto su di sé, a livello appunto di carattere, di personalità, perché *"io trovo che mi sono arricchito, perché è facile aiutare un amico, chi ti è vicino, però andare ad aiutare uno che non conosci: ti insegna a non giudicare"* (membro n.6; 31/01/2012). In alcuni casi si è notato anche un cambiamento nella sensibilità del gruppo familiare, anche perché gli altri componenti della famiglia sono direttamente coinvolti nell'esperienza e maturano una propria visione della situazione che viene poi condivisa. L'esperienza ha confermato e in alcuni casi ha aiutato a maturare delle scale di priorità di ciò che è importante nella vita, *"dò molto meno peso a quello che potrebbero essere delle sciocchezze"* (membro n.1; 26/01/2012), e ha permesso di guardare con occhi più critici ai problemi generali che capitano, che *"sono più grandi di quello che tu puoi vedere dall'esterno"* (membro n.11; 03/02/2012), riconoscendone la complessità e spingendo ad affrontarli in maniera più approfondita. Si è fatta spazio, durante l'intervista all'intero gruppo Fa.Re., anche la percezione di essere corresponsabili, come gruppo appunto, del disagio capitato e vissuto della persona accolta²⁴. Non è stata invece unanime la percezione di svolgere un ruolo all'interno della comunità: da una parte non è percepito come possibilità reale perché *"siamo veramente dei granelli di sabbia"* (membro n.5; 31/01/2012), dall'altra è come se non ci si voglia proprio affermare, per pudore *"delle volte vivo sta roba qua con pudore"* (membro n.6; 31/01/2012) o per riservatezza *"io sono una persona che non vado tanto a parlare a meno che non mi trovo con una persona amica, che conosco, che so che posso condividere, anche perché magari tante persone ti dicono ah che brava che sei ma non capiscono"* (membro n.3; 27/01/2012).

Passando all'analisi delle risposte dell'assistente sociale, si ricorda che in quel momento rispondeva

²⁴ L'intervista di gruppo è stata proposta durante la riunione mensile di Febbraio.

anche in funzione dell'amministrazione comunale, ad esempio, rispetto alle aspettative si è riferito a tutto l'assessorato *"pensavamo già di non avere grossi problemi a costituire un gruppo di famiglie"*. Se da un lato c'era la totale fiducia che il territorio potesse rispondere bene al progetto, dall'altra c'era anche la paura che *"chi non lavora dentro fatica un po' a capire effettivamente qual'è il problema e che si trovano ad avere a che fare con delle frustrazioni, e di bruciare anche delle persone che mettevano la buona volontà, il proprio tempo libero"*. La progettualità ha attecchito bene nel territorio asolano perché da una parte, già esiste una comunità attiva *"Asolo è sempre stato un paese che ha risposto sempre bene rispetto alle progettazioni che venivano proposte"*, *"c'è un fermento da parte delle stesse persone, dei cittadini che proponevano dei progetti da portare avanti"*, dall'altra i bisogni da soddisfare sono molteplici e complessi e le risorse sono diventate sempre più scarse. Tra le caratteristiche del progetto l'assistente sociale ha sottolineato come il coinvolgimento dei cittadini nella cura sia circoscritto ad aspetti ben delimitati e ben definiti del disagio vissuto degli utenti, che rimangono comunque sempre in capo ai servizi sociali. Il progetto ha poi un'importante valenza culturale, quella di *"creare una cultura solidale ... con questo progetto si cercava di dare un impulso anche diverso, degli stimoli anche alla comunità importanti"*.

Parlando invece del cambiamento nelle prassi e consuetudini professionali, l'assistente sociale prima di tutto, ha fatto notare che *"quantificando le ore se prima queste famiglie le vedevo due ore una volta ogni tre settimane adesso dedico il doppio"*. Spesso si è trovato ad utilizzare modalità proprie del lavoro di educatore, piuttosto che di assistente sociale. L'esperienza invece con le famiglie del gruppo ha potenziato la competenza di definire i bisogni dell'utenza attraverso altre forme di analisi, *"cerco di più i confronti rispetto ad altri canali di informazione, ma non per una funzione di controllo ... coinvolgo di più i volontari"*.

Il cambiamento di mentalità è rintracciabile nel modo di vedere l'utente, la sua situazione e il contesto operativo, che non è più solo in capo ai servizi sociali, ma è distribuito anche tra i singoli cittadini *"dagli input delle famiglie, e da quello che mi riportano gli educatori ho avuto modo di tarare molto meglio il mio punto di vista. Il sostegno del volontariato può essere molto utile ai servizi sociali per dare maggiore risposte"*. Nonostante questo, però è forte la consapevolezza che il servizio pubblico dovrebbe avere comunque l'obbligo di intervenire *"vivo di più in questo momento la frustrazione di non poter dare delle risposte come vorrei"*. Il coinvolgimento di altre persone nel sostegno, e questa triangolazione, ha "pesato" ancora di più sul lavoro dell'assistente sociale, in quanto si è sentito maggiormente responsabile della nuova relazione d'aiuto creata. Questo

progetto ha poi dato conferma di quanto sia importante una comunità attiva *"ho sempre ritenuto il cittadino una risorsa importante per il resto della comunità"*, intendendo risorsa da un punto di vista solidaristico: *"tu fai parte di una comunità, hai dei diritti ma anche dei doveri nei confronti della comunità"*.

Anche gli educatori pensavano inizialmente che il progetto avesse buone possibilità di vita nel contesto asolano, ma non si aspettavano di certo un tale interesse e adesione da parte delle famiglie perché *"sapevamo che era una richiesta molto onerosa, in termini di tempo, di energie, per cui di investimento mentale, di necessità di apertura, di messa in discussione e quindi le persone che avessero aderito sarebbero state selezionate dalla proposta stessa in qualche modo"* (educatore 1; 13/02/2012). Inoltre costituire dal nulla un gruppo, che avrebbe dovuto lavorare su un qualcosa di indefinito, come poteva essere all'inizio il progetto, non prefiggeva un andamento facile: *"non è un gruppo di famiglie pre esistente, di amici o di una rete pre esistente nel territorio, sono dei singoli che dovevano innanzitutto accettare di lavorare con altri singoli, su un qualcosa di indefinito"* (coordinatore; 13/02/2012), *"la paura iniziale grossa era proprio questa: come fidarsi, perché non avevano poi grande alternativa, rispetto a quello che gli stavi proponendo, quando gli stai proponendo il fine ultimo e neanche il primo gradino"* (educatore 2; 13/02/2012). Tecnicamente l'équipe ha creduto fin dall'inizio alla valenza e alla fattibilità del progetto, perché coerente con l'idea di politiche familiari. Fin da subito c'è stato l'avvallo e il mandato chiaro e la piena fiducia da parte dell'amministrazione. La novità del progetto rispetto agli altri di prossimità familiare, sta *"nell'invertire la logica da attivo un servizio per il disagio che ha degli utenti, a metterlo in un livello quasi paritario chi aiuta e chi viene aiutato"* (educatore 2; 13/02/2012). Una serie di caratteristiche del progetto ha costretto l'équipe ad acquisire certe nuove competenze, a mettere in discussione delle modalità (si legga cambiamento₁) *"e non tanto in termini di come io mi relaziono a queste persone, ma come son io con altre persone"* (educatore 2; 13/02/2012). Rispetto al cambiamento di pensiero in questo caso professionale, gli educatori fanno riferimento a un modo diverso di guardare i processi e le dinamiche che si innescano nei gruppi: *"la novità e lo sviluppo di competenze credo che sia di più nell'attenzione alla trasparenza, nel mettere in gioco dei processi che siano il più possibile puliti"* (educatore 2; 13/02/2012). Rispetto alla dimensione del disagio, l'équipe non ha mai provveduto a definirne il concetto e quindi le tecniche, le modalità e le teorie di riferimento molto lontane, ma ha preferito rimanere su di un livello processuale anche con il gruppo di famiglie e l'assistente sociale. Anche perché l'idea è appunto quella di

invertire la rotta del disagio che crea una relazione già sbilanciata:

quando ti metti a lavorare con il disagio c'è già una relazione sbilanciata, invece il primo passo che è stato fondamentale è stato quello di ridurre questo sbilanciamento e pensare a come fare per ridurre questo sbilanciamento, non pensando che il disagio non ci fosse, perché continua ad essere disagio, ma cercare modalità nuove per affrontarlo, per lavorarci, per entrare in contatto (educatore 1; 13/02/2012).

Per le famiglie accolte intervistate (quattro utenti) soltanto una persona immaginava una dinamica da quella poi riscontrata concretamente, perché ne aveva già avuto esperienza precedentemente; per chi ha coinvolto nella dinamica dell'aiuto esterno i figli prevaleva la paura perché non sapeva, nè si immaginava a chi affidare i figli; per chi invece è stato coinvolto personalmente prevaleva la fiducia, *"se l'assistente sociale me l'ha presentato vuol dire che è una persona affidabile"* (utente n.3; 01/03/2012). Rispetto alle motivazioni dell'adesione c'è chi ha accettato la nuova presenza nella propria vita, *"ma io lo accetto volentieri, perché una persona nuova è sempre un bene conoscerla"* (utente n.3; 01/03/2012); chi la valuta una buona esperienza per sé *"per me è a good experience, a me piace"* (utente n.5; 01/03/2012), specialmente per i figli *"se i bambini rimangono chiusi a casa non fanno niente, e non capiscono niente, anche perché io non capisco tanto l'italiano, non seguo i bambini tanto bene, almeno con lei i bambini vedono tante cose, cambia"* (utente n.1; 01/03/2012); e infine chi ne è rimasto deluso perché si immaginava un progetto molto diverso, più incisivo *"il fallimento di questo progetto sta nel non trovare punti di aggregazione Questo progetto non avrà ulteriori sfoghi, perché è partito zoppo, secondo me, belle parole scritte sul manifesto"* (utente n.4; 01/03/2012). Tutti nel descrivere il progetto hanno evidenziato come la scelta di intervenire con un'altra persona esterna sia stata presa dall'assistente sociale, che presenta il progetto e la persona che può essere d'aiuto. In questo specifico caso la persona agisce. Tutti hanno però anche descritto questa nuova persona come un'amica, una persona fidata, allo stesso pari *"loro (i bambini) sono abituati con lei, loro dicono sempre qualcosa che non va e lei gli grida come una seconda mamma. Io dico sempre come voglio io, vuoi anche tu e allora miei figli stanno bene"* (utente n.1; 01/03/2012). Solo in un caso la richiesta di incontrare altre famiglie è arrivata dall'utenza, che però ha rivelato l'insoddisfazione per l'azione di sostegno attivata *"Io pretendevo da loro che mi presentassero altre persone, perché è così il sostegno, non è che ti trovi la badante e finisce lì"* (utente n.4; 01/03/2012).

Il cambiamento nei comportamenti, si nota più facilmente nei soggetti terzi, destinatari dell'azione di aiuto, ad esempio *"i bambini adesso parlano bene"* (utente n.1; 01/03/2012). Si è anche

consapevoli che queste persone stanno aiutando l'intero nucleo familiare, *"È una famiglia che tu hai trovato in un paese che non è il tuo ... È come se mi trovo in una giungla tra tanti animali e hai paura, ma in quella giungla c'è qualcuno che ti dice "vieni che ti aiuto a stare in quella giungla", anche se non ho tanto almeno con quella persona mi sento più... al sicuro"* (utente n.5; 01/03/2012).

L'agire delle persone esterne viene visto come una forma di aiuto assegnata dai servizi sociali: *"sempre quando c'è qualche problema per prima cosa io vengo in comune"* (utente n.1; 01/03/2012), è ancora l'istituzione depositaria della risposta al bisogno e non si va a cercarla da un'altra parte *"prima di tutto (mi rivolgo) l'assistente sociale, che se c'è bisogno di altre persone che ci pensino loro a trovarle quelle più adatte"* (utente n.3; 01/02/2012), *"io chiedo a Dio, perché umanamente io non posso mettere tutti i miei problemi su queste persone, non è giusto perché anche loro hanno famiglia, e quello che possono io dico loro grazie, ma..... sarebbe giusto che mi rispondesse il comune, ma se non lo fa cosa devo fare?"* (utente n.5; 01/03/2012).

2.6. Fase 3 l'assemblea: come valutiamo il progetto?

Il 19 Marzo i soggetti coinvolti, unici esclusi le famiglie sostenute, sono stati convocati per l'assemblea di restituzione e di conclusione del progetto di ricerca valutativa. In questo caso l'assistente sociale ha creduto opportuno ritagliare in altri momenti specifici la restituzione per gli utenti intervistati, fattivamente durante i primi colloqui di servizio.

I tre obiettivi principali della serata erano:

- restituire i "dati" delle interviste;
- valutare il percorso fatto fino a quel momento;
- innescare la ri-progettazione per l'anno successivo.

La restituzione è stato un momento imprescindibile, sia perché le altre azioni dipendevano da questa, sia perché per la ricercatrice è stato doveroso esplicitare il lavoro di ricerca svolto, ed elaborare i dati in maniera che potessero essere letti e interpretati facilmente (nota a piè di pagina: da considerare anche la curiosità scatenata per sapere cosa gli altri avranno risposto). L'assemblea, come del resto tutte le riunioni del gruppo, si è svolta alla sera e si è pattuita la durata di massimo due ore e un quarto: anche per questo motivo era necessario ideare uno strumento di facile lettura e comunicazione. Si è optato per una griglia riassuntiva con le dichiarazioni chiave, piuttosto che un report di sei pagine, come era in prima stesura.

Dal momento che lo stesso ordine del giorno era molto impegnativo, all'inizio si è richiesto ai

partecipanti la possibilità di svolgere l'incontro invece che alla sera, il sabato pomeriggio, in modo da essere più liberi nella gestione dei tempi, e per dedicare alla fine dell'assemblea un po' di tempo anche alla convivialità. Non è stato decisamente possibile (il sabato e la domenica sono i giorni che si possono dedicare esclusivamente alle "proprie cose") e allora si è mantenuto l'appuntamento serale senza però rinunciare al rinfresco finale. Per commemorare e dare importanza all'evento si è scelto, la sede della biblioteca comunale, un setting diverso dai servizi sociali dove si svolgono le riunioni mensili.

La ricercatrice e il coordinatore dell'équipe hanno progettato insieme l'andamento dell'assemblea, gli altri due educatori, essendo soggetti coinvolti, come gli altri, sono rimasti all'oscuro di tutti i passaggi di progettazione. Si è stabilito che fosse il coordinatore a condurre l'assemblea, dal momento che possedeva una maggiore esperienza tecnica e professionale e che il suo ruolo era riconosciuto e legittimato da tutti gli attori in gioco, perché la ricercatrice avendo svolto delle interviste emotivamente molto coinvolgenti, poteva creare dell'imbarazzo in alcuni partecipanti. Nell'organizzazione dell'assemblea, infatti, la ricercatrice assumeva il ruolo da una parte, di "titolare" del processo valutativo e quindi dei risultati delle interviste, e dall'altro di supporto all'attività di mediazione e facilitazione del coordinatore (come tenere i tempi; scrivere nei cartelloni).

In una prima fase, è stata la ricercatrice a prendere parola per spiegare la griglia che è stata proiettata, e consegnata stampata a tutti i presenti. Individualmente, ogni partecipante si è espresso rispondendo su due fogli stampati ai seguenti quesiti:

- Quali sono "le cose" che mi colpiscono maggiormente sia nella dimensione delle narrazioni che nella dimensione della verifica e quali le considerazioni che mi vengono in generale?
- Quali sono secondo te (dopo aver riletto la griglia) i 2 principali punti di forza e quali i 2 principali punti di debolezza che si evincono dalla verifica complessiva?

La prima domanda è servita per dare spazio prima di tutto alla dimensione emotiva: la stessa formulazione così vaga, si pensi al termine "cose", non costituisce freni o vincoli nelle risposte. Da una parte ha permesso a ciascuno di esprimersi liberamente su quanto appena presentato, e dall'altra di cominciare a prendere confidenza con i dati della valutazione. Le considerazioni generali sono utili per anticipare poi una riflessione più attenta su i punti di forza e i punti di debolezza, che qui sono stati utilizzati come parametri della valutazione.

Successivamente i presenti si sono suddivisi in 3 gruppi distinti, rispettando soltanto due criteri: i tre "tecnici" (i due educatori e l'assistente sociale) distribuiti nei tre gruppi; gli altri uniti a persone

con cui di solito non svolgevano lavori di gruppo, o non si conoscevano molto bene. Nei gruppi i partecipanti avevano questa consegna da seguire:

- A partire dalle “cose” che maggiormente hanno colpito individualmente, definire quali sono i 3 punti di forza e i 3 punti di debolezza maggiormente condivisi come gruppo.

Il giudizio, positivo e negativo, sul progetto da individuale e soggettivo è stato condiviso, prima, nei piccoli gruppi ed infine nel grande gruppo. Questi due successivi passaggi sono stati indispensabili per socializzare le risposte individuali e fonderle in una sola posizione: è inevitabile che in un simile percorso nessuna considerazione viene veramente persa o tralasciata, perché si crea sempre un nuovo pensiero collettivo. Le risposte non sono più soltanto la somma delle risposte individuali, ma una vera e propria rielaborazione: è attraverso il confronto nel gruppo che vengono riviste anche le proprie opinioni e che si apprende un modo diverso di interpretare la realtà. Nello scambio dei tre gruppi la discussione ha sempre oscillato tra il piano concreto e quello meta progettuale: alcune considerazioni hanno riguardato spesso le azioni concrete intraprese, o le relazioni o le problematiche che si vivono quotidianamente e altre hanno utilizzato il progetto per riflettere in generale sul progetto stesso.

Come punti di forza, infatti:

- il primo gruppo ha individuato: tutti i soggetti in gioco sono una risorsa per gli altri; il nuovo approccio nelle modalità di intervento tra istituzioni e territorio; mi fa star bene personalmente: non interventi risolutivi ma fare qualcosa per;
- il secondo gruppo: integrazione tra servizi e volontariato (aver creato insieme un modo nuovo di operare), forza e valore del gruppo nella condivisione delle strategie e delle paure (frustrazioni); dimensione del gruppo – intento comune;
- il terzo gruppo: saper mettere in discussione il proprio ruolo e punto di vista; risposte date dalle famiglie accolte; crederci, con lungimiranza;

Come punti di debolezza:

- il primo gruppo ha individuato: il poco tempo da mettere a disposizione; la difficoltà a comunicare al territorio il significato di quello che si sta facendo; il numero di persone nel gruppo – ci intrappoliamo nelle famiglie che sosteniamo?
- Il secondo: la fatica di integrare con tutti gli altri impegni; le variabili che si possono presentare nella vita delle famiglie fa.re; poco tempo;
- il terzo: la dipendenza dagli educatori (mancanza di stimoli se non ci fossero loro a

organizzare, stimolare); l'eventuale mancanza del sostegno morale e pratico degli educatori.

Il confronto sui punti di debolezza si è rivelato abbastanza difficoltoso: ad esempio un gruppo non è riuscito a completare la consegna (esprimendo soltanto due punti) perché evidentemente è stato un discorso molto delicato, che li coinvolgeva personalmente, dal momento che si parlava del "loro" progetto, che hanno contribuito a far nascere, crescere e sviluppare.

I tre gruppi dopo la socializzazione si sono riuniti in cerchio e autogestendosi il momento hanno affrontato la successiva consegna:

- individuare per consenso quali sono i 3 punti di forza e i 3 punti di debolezza maggiormente condivisi come gruppo allargato.

In questa fase sia il coordinatore sia la ricercatrice sono rimasti a margine del gruppo come osservatori, lasciando che fossero i partecipanti a organizzare e gestire il confronto nel grande gruppo. Hanno deciso infatti di individuare un facilitatore, con il compito di portare a sintesi gli interventi e trascrivere sul cartellone. Ogni gruppo ha poi espresso un portavoce che ha presentato i punti di forza e di debolezza. In un primo momento, il facilitatore ha proposto di trovare i punti in comune e di trascriverli, ma alla fine dell'elenco di ogni gruppo ha preso piede una discussione. I punti, pur essendo simili nel contenuto, sono visti e presentati da angolature diverse e quindi ogni volta presentano altre sfumature, che necessitavano di una socializzazione.

La discussione per i punti di forza è tale che il facilitatore suggerisce allora di inserire un quarto elemento in aggiunta dei tre richiesti, ma il resto del gruppo decide di rispettare i termini della consegna (altrimenti "*sembra che ci diamo troppe arie*" è l'esternazione di uno dei presenti).

Tra i punti di forza sono stati condivisi:

- il metodo di lavoro nuovo e condiviso (tra volontariato e istituzioni)
- la forza del gruppo, come condivisione degli obiettivi e delle strategie;
- il saper mettere in discussione il proprio ruolo e punto di vista.

Proprio questo ultimo punto è stato sperimentato durante il lavoro di gruppo: per il benessere del progetto è necessaria una dose di flessibilità e di apertura, ma allo stesso tempo le strategie partecipative adottate permettono di coltivare queste capacità, che sono utili anche negli altri ambiti di vita e della professione.

Come si è già evidenziato, riuscire a fare sintesi dei punti di debolezza è stato più difficile e ne sono stati individuati soltanto due:

- poca disponibilità di tempo
- eventuale mancanza degli educatori

Il confronto si è speso soprattutto rispetto al primo punto in quanto gli educatori sostenevano che la scarsa disponibilità di tempo non può essere considerata un punto di debolezza del progetto, ma un dato di fatto, un dato oggettivo, che non si dovrebbe considerare oppure sentire come "una colpa".

Oltre alla produzione di questi giudizi, da considerare come i "risultati" della valutazione, bisogna anche tenere conto dell'influenza che il processo valutativo stesso ha innescato nei diversi soggetti, detto nei termini utilizzati da Patton, l'"utilità del processo". Sono determinanti infatti, anche "i singoli cambiamenti nel modo di pensare e comportarsi che si verificano tra le persone coinvolte nella valutazione, a seguito dell'apprendimento che avviene durante il processo di valutazione" (Stame 2007:326). La valutazione impone degli interrogativi, che nel caso specifico hanno riguardato sia le prassi attivate, sia la mission e gli obiettivi del progetto. "La valutazione ha un suo impatto ben prima che i dati siano raccolti, perché introduce una tecnica e un processo finalizzati a chiarire quali siano i valori e gli obiettivi" (Stame 2007:329). Spesso, presi dall'operatività e dalle scadenze contingenti, si fa fatica a mantenere uno sguardo d'insieme e a condividere le finalità "ma attraverso i processi di valutazione, può emergere una comunicazione migliore e facilitata e una comprensione condivisa, perché per sua natura la valutazione rende espliciti i valori" (Stame 2007:328). Lo si nota leggendo alcune considerazioni scritte dai partecipanti, che riguardano il processo in generale, piuttosto che i risultati delle interviste: *"la mia considerazione è che questo lavoro sia molto utile per noi (un "passo in avanti") perché certe cose non ce le saremmo forse mai comunicate direttamente"* e ancora *"il progetto di Lara ha messo in luce positiva il nostro impegno di volontari aiutandoci a guardarlo attraverso un'analisi approfondita"*.

L'apprendimento generato è sia individuale, (ogni soggetto coinvolto vive un personale cambiamento) sia di gruppo (nelle diverse formazioni: équipe tecnica e politica; gruppo informale delle famiglie), sia di "progetto", inteso come sistema organizzativo con le sue norme e dinamiche. La valutazione crea i presupposti per una ri-progettazione partecipata e condivisa del progetto: la conoscenza e l'analisi della situazione attuale permette di immaginare degli scenari futuri praticabili e sostenibili. Tale processo, avviato nella stessa assemblea del 19 Marzo, è il tema del prossimo paragrafo.

2.7. Fase 4 la valutazione di quest'anno è la progettazione dell'anno prossimo

Per questo paragrafo si è nuovamente presa in prestito una dichiarazione di Patton, che esprime l'utilità e l'utilizzazione del processo di valutazione, che sta nell'essere base propedeutica per la progettazione futura. L'assemblea, infatti, si è composta di due fasi, la prima, già analizzata, della restituzione e della valutazione; e la seconda della progettazione. Gli elementi necessari per la ri-progettazione sono stati recuperati in parte dalle interviste e in parte elaborati appositamente dall'assemblea in quella stessa sera.

L'ultima parte dell'intervista, si ricordi, conteneva proprio delle domande di prospettiva, che invitavano i soggetti a immaginare gli sviluppi futuri del progetto e del gruppo. Le risposte sono state elaborate e quindi sistematizzate in una tabella che è stata proposta e spiegata durante questa fase dell'assemblea dalla ricercatrice²⁵.

Per tutte le famiglie del gruppo Fa.Re è condivisa l'aspettativa che il gruppo si allarghi, per tre ordini di motivi: c'è bisogno dell'adesione di nuove persone per poter accogliere nuove famiglie da sostenere, *"un gruppo più grande da poter aiutare più persone ... più avanti si va a più ce ne sarà bisogno"* (membro n.6; 31/01/2012); per arricchire il gruppo stesso di nuove idee, menti, esperienze e vitalità *"quando si comincia a girare con i soliti rimane un po' fermo"* (membro n.2; 26/01/2012); per applicare il senso stesso del gruppo che *"se non cresce abbiamo perso la battaglia. L'obiettivo è questo aiutare la persona e far crescere il gruppo, ma se non cresce, non ho raggiunto l'obiettivo"* (membro n.6; 31/01/2012). Alcuni hanno ribadito l'importanza di puntare sulla contaminazione del territorio comunale con le finalità di questo progetto, *"me lo immagino con una capacità di coinvolgere di più il territorio, non può essere una cosa che si chiude, che si autograttifica con questi piccoli successi"* (membro n.9; 03/02/2012), ma c'è anche chi continua a sostenere la difficoltà, se non quasi l'impossibilità, di incidere personalmente e come gruppo sull'andamento della comunità, in quanto *"il mondo gira anche senza di noi"* (membro n.5; 31/01/2012) e *"siamo tutti delle piccole isole: ci conosciamo, abbiamo dei contatti, dei rapporti di vicinato e di buona educazione, però poi vedo che siamo tutti rpesi dalle loro cose"* (membro n.3; 27/01/2012).

Una diversa visione che ha diviso i membri del gruppo riguarda il ruolo futuro che potrebbero assumere gli educatori: mentre una parte ha sostenuto la necessità dell'aiuto costante e dell'animazione degli operatori, *"ci vorrà sempre qualcuno che faccia da filtro"* (membro n.2; 26/01/2012), l'altra ha cominciato ad avvertire come reale l'eventualità di un affrancamento *"so*

²⁵ La griglia corrispondente è in Appendice, allegato n. 3.

che gli educatori ci chiederanno di camminare con le nostre gambe e quello sarà un momento molto importante" (membro n.5; 31/01/2012), *"penso che comunque anche noi dovremmo cercare il modo se non ci fosse più (la presenza degli educatori), di ampliare un po' la rete, di consolidare, anche perché adesso è abbastanza ai primi passi"* (membro n.7; 02/02/2012).

Le prime due categorie di risposte, l'allargamento del gruppo e la promozione esterna, sono maturate con l'evolversi del gruppo, mentre l'ultima, il ruolo degli educatori, era già presente, si ricordi, già nella prima fase del progetto, quella di aggancio: era una delle garanzie richieste dalle persone inizialmente contattate. E' ritornata nuovamente in fase di valutazione ed è stata inserita come un'eventuale debolezza del progetto anche in questa fase di ri-progettazione.

L'assistente sociale immaginando il futuro del progetto, si è soffermato su tre elementi di sviluppo: uno riguarda il gruppo e il suo allargamento; un'altro le famiglie accolte, che possano riuscire a prendere consapevolezza delle problematiche e a trovare delle strategie risolutive valorizzando gli strumenti interni alla famiglia e alla comunità, e infine l'ultimo che concerne il progetto, perché *"diventi un po' un prototipo per sviluppare altri progetti che vedano il cittadino coinvolto in prima persona, anche in altri settori, altri ambiti, per creare senso di appartenenza, caratterizzato dalla solidarietà"*.

Gli educatori hanno descritto degli scenari futuri sul gruppo, per quanto riguarda le famiglie sostenitrici e le famiglie accolte, e su loro stessi. Nel primo caso, hanno auspicato che la dimensione dei due gruppi si ampli, e che il gruppo Fa.Re *"abbia un'autonomia di scelta fattiva rispetto a cosa fare e cosa non fare, molto più di quello che ha adesso, anche l'autonomia di non lavorare più con i servizi sociali, potenzialmente"* (educatore 2; 13/02/2012) Gli educatori hanno pensato anche che il gruppo potrà diventare una risorsa per il territorio, rispondendo ad altri bisogni, o necessità, anche con modalità diverse dal sostegno *"mi aspetto che da questo gruppo nascano altri servizi o altri progetti correlati sempre all'interno delle politiche di comunità o al gruppo Fa.Re. sostegno"* (educatore 1; 13/02/2012).

Nel secondo caso, hanno riflettuto sul loro ruolo giocato all'interno del progetto e del gruppo Fa.Re, sostenendo che inevitabilmente dovrà modellarsi sulla situazione *"il nostro ruolo che cambia ma non sparisce, non perché abbiamo bisogno di continuare a lavorare, ma perché non deve essere un progetto necessariamente analogo ad altri in tutto e per tutto. Non è questo l'obiettivo, perché non è questo il patto che abbiamo fatto con loro"* (coordinatore; 13/02/2012) e molto dipenderà da come il gruppo si andrà definendo *"penso che possa succedere qualsiasi cosa, uno dei possibili scenari è che questo gruppo, lo stesso o allargato, avrà la voglia, la necessità, il*

bisogno, o chissà cos'altro, per aprire ad altro, più legato al territorio piuttosto che a tematizzare altri temi oltre quelli legati alla famiglia" (coordinatore; 13/02/2012).

I partecipanti hanno, allora, lavorato individualmente sulla base della griglia presentata, con questa consegna: "a partire da ciò che è emerso rispetto al futuro, quali sono secondo te, i punti di convergenza delle tre visioni e quali le dimensioni sulle quali investire?"

Ogni partecipante è stato dotato di più post it di due colori diversi su cui indicare le due diverse risposte; a turno ognuno si è alzato per leggere il proprio post it e apporlo sul cartellone in corrispondenza della parte "convergenza" o "investimento". Con questo esercizio di analisi, i presenti si sono concentrati nell'individuazione dei nodi tematici del progetto, che andranno ad aggiungersi agli altri elementi valutativi per la ri-progettazione.

La prima parte della consegna, i punti di convergenza, è stata necessaria per fissare l'attenzione su ciò che è emerso comune fra tutti; la seconda parte, le dimensioni da investire, è stata invece il risultato di una percezione e valutazione soggettiva. Il passaggio successivo, quello dell'influenzamento reciproco tra le varie posizioni, avverrà appunto in un secondo momento, perché necessita di ulteriore tempo.

Tra i punti in comune nelle visioni future sono stati evidenziati:

- allargamento del gruppo, inteso come numero di componenti
- maggiore autonomia mantenendo la presenza degli educatori
- allargamento degli orizzonti del gruppo, con la formazione e inventando nuove modalità
- contaminazione del territorio e di altri settori (sempre nella modalità dell'integrazione tra enti-cittadini)

Le dimensioni su cui investire si possono riassumere e accorpate in queste categorie:

- promozione verso l'esterno: il gruppo per accogliere e per rinnovarsi deve farsi conoscere nel territorio;
- consolidamento: delle prassi maturate e continua formazione personale e di gruppo, in vista di una maggiore autonomia, proseguire nella collaborazione tra istituzioni e volontariato da vedere come risorsa per la comunità;
- novità da sviluppare: trovare altre modalità oltre al sostegno, che coinvolgano anche altre associazioni per contaminare il territorio con la cultura della solidarietà;
- ruoli: sviluppo continuo dei ruoli reciproci, compreso quello degli educatori.

CAPITOLO 3. LA COMUNITA' COME SOGGETTO SOCIALE

Il presente capitolo riprenderà alcuni concetti fondamentali che sono stati soltanto accennati nell'analisi del progetto Fa.Re: il concetto di comunità, del lavoro di comunità e del *welfare community*. A scanso di equivoci, si precisa subito che tali temi saranno affrontati prevalentemente seguendo la scia della psicologia di comunità e della psicologia sociale. Più che sulle macro questioni, il capitolo si focalizzerà sulle dinamiche relazionali che stanno alla base e che determinano una comunità. L'attenzione è rivolta ai processi e ai meccanismi più che ai risultati, questo non significa che gli *outputs* non sono importanti, ma che è la ricomposizione dei fattori in entrata ad essere determinante. I dati in entrata, sono dei fatti, sono oggettivi, ma è sui processi che si può lavorare per orientare le risposte, perché è lì la sede dell'azione sia individuale sia collettiva. Prendere coscienza delle dinamiche sociali in cui si è coinvolti, permette ai soggetti (individui, gruppi, o famiglie) di agire consapevolmente e di modificare le situazioni in cui vivono.

Per questo, nel primo paragrafo quando si andrà a spiegare il fenomeno della comunità, si sono volutamente omessi gli studi "classici", prendendo come riferimento, la lettura del "senso di comunità". In generale, di comunità si è scritto tanto, e si continuerà a scrivere per descriverla, categorizzarla, studiarla e rifondarla, ma si è voluto circoscrivere l'argomento alla dimensione più affine a questo progetto, visto che poi è anche la base teorica su cui si fonda la pratica del lavoro di comunità. Si utilizzeranno più volte, oltre agli studi e alle ricerche, anche le citazioni e le argomentazioni dei soggetti coinvolti nel progetto studiato.

Nel secondo paragrafo si scenderà nel particolare del lavoro di comunità: si indicheranno i presupposti, le finalità, i metodi e la metodologia. Nel generale termine di *community care* che si può tradurre nell'attrettanto generalistico termine di sviluppo di comunità, stanno le metodologie dell'animazione socio culturale, dell'organizzazione e attivazione di comunità.

Ma il gergo e il metodo della *community care* è entrato a far parte formalmente anche del sistema di *welfare state*, che sarà oggetto del terzo paragrafo. Si andrà, infatti, a discutere dell'evoluzione nei servizi alla persona apportata da questa nuova impostazione, auspicando lo sviluppo futuro di vere e proprie politiche di comunità.

3.1. La comunità oggetto di studio

Nel capitolo precedente si è già discusso di come i partecipanti al gruppo Fa.Re. abbiano una visione eterogenea dell'impegno assunto nei confronti del territorio locale, e dell'influenza esercitata sulle altre persone, comprese anche le famiglie e i soggetti sostenuti. Si è parlato di un diverso modo di intendere la comunità e di leggere il proprio ruolo all'interno del tessuto sociale, come singoli e come gruppo. A questo proposito si prenda ad esempio le dichiarazioni di alcuni componenti del gruppo Fa.Re sostegno:

"la gente ha perso il gusto del buon vicinato, siamo stati convinti che ognuno poteva fare da sé, con i soldi ... io spero che con questa crisi qua rifondiamo una comunità: se io ho un bisogno ci sia qualcuno contro cui mi possa andare ad appoggiare noi abbiamo cominciato a raccogliere le carte che sono per terra nel nostro cortile speriamo che ci siano degli altri che ci vedano e che comincino a raccogliere le carte che sono per strada: magari ci troveremo senza carte da nessuna parte" (membro n.6; 31/01/2012).

Il concetto di comunità è stato trasportato dalla ricerca sociale, all'opinione pubblica, alle politiche pubbliche sia inteso come discorso, che come intervento; ma si è diffuso anche al senso comune: *"con le difficoltà che potranno esserci, di carattere economico, ma anche sociale ecc... l'unica strada percorribile sia quella di creare dei legami, delle reti, che non siano chiaramente con parenti, amici e le cose solite che tutti più o meno, ma che sia un qualcosa che tiene unito il tessuto sociale"* (membro n.9; 03/02/2012).

In linea generale: "la comunità è un insieme di persone che hanno legami sociali e valori condivisi e agiscono per il complesso collettivo che esse stesse costituiscono" (Rei 1996: 5), si inserisce a un livello intermedio tra il micro delle relazioni interpersonali e il macro della società più ampia; può anche non riferirsi ad un luogo fisico specifico (la città, il quartiere, il paese, ecc...), tanté che si parla anche di comunità virtuali, ma "ciò che conta è la qualità, ossia il legame dinamico che proietta le persone in una dimensione di apertura reciproca" (*ivi*). Tuttavia la comunità oltre ad essere un luogo dove la gente vive e/o lavora in un sistema di relazioni, può essere anche intesa come "un paradigma che rappresenta un sistema sociale in cui vengono, o possono venire garantite, fraternità, libertà e soprattutto uguali opportunità di accesso alle risorse fra cui il potere" (Chavis, De Pietro, Martini 1996: 96).

L'importanza delle relazioni, o meglio della rete di relazioni che ogni individuo può coltivare nel corso della sua vita, è sintetizzata nella definizione di "capitale sociale". Nell'ambito dello studio di caso sulle tradizioni politiche italiane, Putman lo definisce come "l'insieme di quegli elementi

dell'organizzazione sociale, come la fiducia, le norme condivise, le reti sociali, che possono migliorare l'efficienza della società nel suo insieme, nella misura in cui facilitano l'azione coordinata degli individui" (Putman 1993: 169). Che i legami sociali contano e vanno valorizzati, è una conoscenza consolidata anche nel senso comune, tutti noi sperimentiamo che:

"passare da «canali fiduciari», come quelli rappresentati da amici, familiari o conoscenti, può essere molto meno faticoso che doversi confrontare, di volta in volta, con le burocrazie che avrebbero titolo a occuparsi del nostro problema; rispetto alla soluzione formale, quella informale-fiduciaria si rivela generalmente più comoda oltre che, nella maggior parte dei casi, più efficace" (Field 2004: 9)

Tuttavia le reti sociali, le relazioni interpersonali, e i *networks* sociali sono diventati un oggetto specifico di ricerca e di studio delle scienze sociali, perché se da una parte servono a perseguire efficacemente degli scopi individuali, dall'altra parte e contestualmente, garantiscono la coesione sociale. Vengono infatti distinti due tipologie di legami, l'una debole e l'altra forte, e per lungo tempo si è privilegiato lo studio di questi ultimi, considerandoli, appunto, come maggiormente intensi e produttivi. Tra i legami forti, vanno annoverati quelli che un individuo eredita per nascita, quindi i legami familiari e parentali, e costruisce necessariamente data la vicinanza fisica, come i rapporti tra vicini, le amicizie infantili, o i rapporti tra colleghi. Il fatto che siano così impostati e strutturati non ne fa sempre dei legami positivi e vantaggiosi, se si pensa ad esempio dal lato della competitività lavorativa o di comunità. È necessario rivedere la lettura e l'interpretazione anche delle reti cosiddette, deboli, in quanto:

"«Debole» non va frainteso come un legame fragile o privo di effetti importanti, ma si riferisce agli aspetti di interazione che caratterizzano la relazione che è capace di efficacia e di densità spesso assai più dei sistemi di relazione fortemente istituzionalizzati. "Debole" va considerato in riferimento alla natura dei rapporti (che rimane non formalizzata e non istituzionalizzata), non alla sua produttività (la capacità di trasferire informazioni e risorse anche a notevole distanza). I legami "deboli" possono quindi anche essere "forti" nella densità, ma rimangono certamente "deboli" nella loro capacità di istituzionalizzazione." (Gangani 2002: 140).

Quando si parla di capitale sociale non basta, infatti, analizzare la quantità delle relazioni, ma anche la dimensione effettiva della rete, nel senso che se esistono contatti ridondanti²⁶, che si ripetono, non sono più funzionali alla rete stessa, ovvero non producono capitale. Putman ha

26 "Coesione ed equivalenza strutturale (sono) due indicatori di ridondanza. Sotto il criterio della coesione, due miei contatti sono, per me, ridondanti quando le due persone sono in relazione talmente stretta tra loro (per esempio un padre e un figlio) che mi basta rivolgermi al padre per accedere ai contatti del figlio e viceversa. Sotto il criterio dell'equivalenza strutturale, due miei contatti sono, per me, ridondanti quando le due persone hanno gli stessi contatti che mi interessano (per esempio due persone che lavorano nello stesso posto) perché mi basta rivolgermi a uno solo dei due per arrivare a chiunque altro del posto in cui lavorano" (Gangani 2002: 141).

distinto tra un capitale *bonding*, che potremmo definire esclusivo, e un capitale *bridging*, che all'apposto è inclusivo. Il capitale esclusivo serve per mantenere e consolidare i legami interni, per preservare l'identità del gruppo, o della comunità di appartenenza; il capitale inclusivo si basa sui collegamenti con l'esterno, assumendo la forma di un «moltiplicatore di risorse» (Putman 2004). Detto in altri termini, la creazione di ponti (*bridges*) permette di entrare in connessione con realtà e mondi anche molto distanti (non solo fisicamente) dalla propria vita, condizione determinante per l'innovazione e la crescita.

Il concetto di comunità è in crisi? Non è più valido nell'era della globalizzazione? Non è adattabile alla società post-moderna, perché la comunità tradizionalmente intesa è perduta? In realtà "parte degli equivoci e dell'ambiguità del termine è legata all'aver voluto attribuire una realtà empirica ad un modello, quello tönnesiano, il cui valore risiede nella natura ideltipica"²⁷ (Mannarini 2004: 30).

"Comunità è un concetto denso, che vuole riferirsi in origine a strutture di relazione immaginate come naturali. Il concetto era fin dall'inizio troppo inclusivo, organicistico, già per l'interpretazione delle società tradizionali, ma ha perso in ogni caso capacità analitica nei confronti di aspetti sia pure parziali della società di oggi; si può sostenere che sia per così dire esploso nella sociologia contemporanea, dando luogo a problematiche diverse, individuate da altri concetti, più limitate e parziali, di cui non conosciamo bene la natura teorica e che non si sa se e come siano destinate a ricomporsi." (Bagansco 1999: 9)

E' necessario, allora, "de-essenzializzare" il concetto di comunità, che non può essere fissato in delle definizioni statiche nel tempo e nel contenuto. Se la dimensione comunitaria si caratterizza per le reti di relazione, la condivisione di valori e norme di un'azione collettiva, non può che mutare nel tempo, adattandosi alle diverse realtà sociali. La comunità è dunque ciò che la gente pensa che sia (Martini e Sequi 1995), in quanto come si è già espresso sono i legami sentiti e vissuti a creare il tessuto, infatti:

"vi è una differenza sostanziale fra una realtà definita comunità (essere comunità) con un criterio esterno e di sentirsi comunità da parte dei soggetti che la costituiscono. Se si impiega un criterio esterno si può dire che una certa realtà risponde o non risponde a certi requisiti e quindi è o non è definibile comunità. Se si impiega un criterio interno diviene fondamentale la percezione del legame affettivo da parte dei membr della comunità e la misura in cui questi si sentono comunità" (Martini 1996: 105).

²⁷ Tönnies (1887) è stato il primo che ha pensato alla dicotomia comunità/società. Ciò che fa la differenza della comunità è la natura profonda, affettiva, organica dei legami sociali tra gli appartenenti, che definisce il darsi o meno della comunità. Da queste tipologie di legami Tönnies distingue la comunità di sangue (ovvero la famiglia), la comunità di suolo (il vicinato, il villaggio ecc...) e la comunità di spirito (fondata sull'affinità spirituale, sull'amicizia).

Quello che più interessa, allora, è il senso di comunità, che permette di distinguere una comunità da un aggregato casuale di persone, infatti "affinché le persone cooperino le une con le altre, occorre che siano ben disposte a farlo; o, per dirla diversamente, che sentono di avere qualche cosa in comune che le motivi in tal senso" (Field 2004: 9). McMillan e Chavis hanno teorizzato in maniera esaustiva questo modello nel 1986 (*Sense of community: A definition and theory*, articolo pubblicato in *Journal of Community Psychology*), più tardi saranno Martini e Sequi che svilupperanno questo concetto in Italia e ne daranno così piena diffusione, ed è su questa rielaborazione che si basa il capitolo. Gli elementi del senso di comunità sono l'appartenenza, l'influenza, l'integrazione e la soddisfazione dei bisogni, e la connessione emotiva condivisa:

- il senso di appartenenza (*membership*), non è altro che la percezione di fare parte di un tutto integrato, che connette reciprocamente i componenti. Si raggiunge attraverso l'attribuzione di confini, che permettono prima di tutto di stabilire chi è dentro e chi è fuori la comunità, e quindi di vivere una certa sicurezza emotiva e consentono l'investimento personale di risorse ed energie. Le persone infatti sentendosi al sicuro e protette, esplicitano sentimenti e bisogni, ma si prodigano anche per il bene della comunità. I confini possono essere fisici e tangibili, come sono stati creati appositamente dagli stessi membri attraverso un sistema di simboli (si pensi al linguaggio nelle sue diverse forme del dialetto o dello *slang* giovanile; ai riti di passaggio, le cerimonie, i miti, le marrazioni). I simboli permettono il processo di identificazione con la comunità "perché un individuo possa sperimentare il sentimento di appartenenza nei confronti della comunità è necessario che si senta accettato dalla stessa e che nutra nei suoi confronti l'aspettativa e la convinzione di potervi star bene" (Prezza e Pacilli 2002: 165).
- l'influenza, (*influence*) intesa come la possibilità di produrre o impedire cambiamenti rivolti all'individuo singolo, (e quindi una percezione di controllo sulla propria vita e sulle proprie scelte) alla comunità di appartenenza (ovvero la possibilità di questa di esercitare una pressione normativa sui suoi membri) e di questa rispetto ad altre comunità. L'influenza come dimensione del potere, non può che essere strettamente connessa con le dinamiche e strategie partecipative attivate nella comunità.
- Integrazione e soddisfazione dei bisogni (*integration and fulfilment of needs*), è uno degli incentivi che spinge le persone ad aggregarsi. Il senso di comunità aumenta se le persone sentono di poter soddisfare i propri bisogni attraverso l'appartenenza. Come bilanciare però i bisogni e gli interessi "privati" con quelli sociali della comunità tutta? La condivisione di un

sistema di valori e di simboli permette l'organizzazione e la prioritizzazione dei bisogni da soddisfare, interiorizzato dai singoli partecipanti, che non è vissuto come costrizione.

- La connessione emotiva condivisa (*shared emotional connection*) è il legame emotivo e affettivo che sussiste tra i membri, ciò che fa sentire uniti e dipende:
 - dal contatto, ovvero dalla frequenza delle interazioni, più sono frequenti e più diventano significative per chi le sta vivendo;
 - dalla qualità dell'interazione, per cui il successo dell'interazione facilita la coesione;
 - dalla modalità di gestione degli eventi, ovvero la capacità di far fronte alle situazioni
 - dalla condivisione degli eventi a forte valenza emotiva, cioè quanto più è significativo l'evento a cui i membri assistono insieme, tanto più aumenta il legame;
 - dall'investimento, materiale e immateriale nella comunità;
 - dal ruolo di ricompense e punizioni, che determinano il grado di attrazione o di allontanamento alla comunità;
 - dal legame spirituale, che ha a che fare con la condivisione dei fini e degli ideali.

Il sentirsi comunità, dunque, non implica un sentimento definitivo e statico; piuttosto ha a che fare con la frequenza con cui tale sentimento viene sperimentato e con la sua intensità. "Sentirsi comunità vuol dire sentirsi un uno che comprende anche molti, fra i quali, in quel momento, sono in atto relazioni comunitarie" (Martini 1996:105).

Andare a leggere la comunità dal punto di vista del "senso di comunità" serve per non dare la stessa per scontata, come pre esistente, ma per coltivarla e svilupparla. Cosa significa lavoro per lo sviluppo di comunità lo si vedrà nel successivo paragrafo.

Il fraintendimento in cui cadono gli operatori o le istituzioni è di assumere la comunità-soggetto come dato di partenza, "si presuppone, infatti, che già sia esistente la comunità come soggetto. Il più delle volte ci troviamo a fare i conti con una comunità territoriale in cui è prevalente la cultura del frammento e della separazione. Il territorio spesso non esprime una cultura di comunità, non è vissuto e non si manifesta come soggetto collettivo" (Branca 1996: 89). Questa è una delle tesi utilizzate per argomentare le contraddizioni, gli errori e anche gli effetti perversi di questo concetto.

Dal momento che si è assunta la lente di ingrandimento della comunità per leggere il contesto sociale, è doveroso anche prendere in considerazione le letture "critiche" di questo concetto. Tradizionalmente infatti si considera la comunità come qualcosa di buono, positivo e caldo, in

contraddizione alla società, che invece risulta connotata negativamente: "comunità suona bene per i significati che tale termine evoca, i quali sembrano tutti permettere piaceri, e spesso il tipo di piaceri di cui vorremmo tanto godere e che ci sembrano irraggiungibili" (Bauman 2001:3).

Tuttavia la dimensione comunitaria porta con sé delle criticità insite nella natura stessa oppure caratteristiche incrementate fino a conseguenze estreme, che nulla hanno di buono. Come afferma Bauman (2001), di per sé le comunità si fondano nella tensione tra l'affermazione e il riconoscimento delle libertà individuali rivendicate dai membri e la sopravvivenza della coesione sociale. Troppo spesso "siamo indotti a cercare soluzioni *personali* a contraddizioni *sistemiche*; cerchiamo la salvezza *individuale* da problemi *comuni*" (Bauman 2011: V). Si è già visto come la soddisfazione dei bisogni individuali è un elemento che aumenta e rinforza il senso di comunità nei partecipanti: si fa parte di una comunità, di un gruppo, ecc... proprio perché si intende far fronte a dei problemi o delle necessità che altrimenti individualmente non sarebbe possibile affrontare. Purtroppo, però:

"il privilegio di vivere in una comunità richiede un prezzo da pagare ... la valuta con cui si paga tale prezzo è la libertà, variamente definita autonomia, diritto all'autoaffermazione, diritto di essere se stessi. Qualunque strada si scelga, da una parte si guadagna e dall'altra si perde. L'assenza di comunità significa assenza di sicurezza; la presenza di una comunità, quando si verifica, finisce ben presto con il significare perdita di libertà" (Bauman 2001: 6).

Si agisce però proteggendo un solo determinato aspetto della sicurezza: l'incolumità e l'integrità personale e delle proprie cose, ovvero la *safety*. Ma la mancanza di sicurezza è una percezione che riguarda anche altre due dimensioni: la *certainty*, ovvero la certezza che un'azione progettata per il futuro sia valida e che si possa realisticamente realizzare; e la *security*, ovvero la sicurezza esistenziale che riguarda la nostra posizione sociale raggiunta. L'origine della paura, dell'ansia e dell'angoscia data dalla difficoltà di riuscire a progettare e costruire il proprio futuro con certezza, può essere fraintesa con le altre dimensioni, soprattutto con la sicurezza personale che è anche il campo definito territorialmente e su cui è appunto possibile agire (Bauman 2008a).

Basata sulla *safety*, la comunità diventa un'entità superorganica che, transcendendo il singolo individuo, proclama la vittoria del "noi" comunitario in contrasto con ciò che è diverso, distante e altro. La comunità diventa allora una roccaforte da difendere dagli assalti esterni, sacrificando nel nome della sicurezza, l'apertura verso l'esterno e la crescita, in quanto la logica promossa è quella della netta semplificazione della vita di comunità. In questo tipo di comunità, che Martini (2008) definisce come comunità/1, la condivisione è determinata dall'essere tutti uguali: è la comunità

fondata sull'identità e l'unicità. Nella comunità/2 la condivisione è compatibile con l'esistenza di differenze e con identità molteplici. "Il passaggio dalla comunità/1 alla comunità/2 è fondamentale per evitare la strutturazione di gruppi coesi al loro interno ma chiusi verso l'esterno, di isole autoreferenziali, prive di ponti; per evitare quindi la nascita di clan che non comunicano fra loro" (Martini 2008:11). Questo però è lo scenario comunitario che si presenta quando si tenta di avvicinarsi al concetto di comunità immaginata e idealizzata, ma concludendo il pensiero di Bauman, la comunità è sempre di là da venire:

la comunità incarna il tipo di mondo che purtroppo non possiamo avere, ma nel quale desidereremmo tanto vivere e che speriamo di poter un giorno riconquistare ... comunità è oggi un sinonimo di Paradiso perduto, ma un paradiso nel quale speriamo ardentemente di poter tornare e di cui cerchiamo dunque febbrilmente la strada ... non si tratta del mondo che abitiamo né di quello che conosciamo per esperienza diretta (Bauman 2011: 5)

Andando ad accennare gli aspetti negativi del capitale sociale, aspetto sviluppato anche nelle comunità locali, Field inserisce nel lato oscuro (2006) da una parte, il contributo alle disuguaglianze e dall'altra i comportamenti antisociali e delle organizzazioni criminali. Nel primo caso il capitale sociale è inteso anche come una dote distribuita, dal punto di vista sociale, in modo diseguale: "oguno di noi può fare uso delle proprie relazioni per perseguire i suoi interessi, ma non tutte le relazioni sono uguali: i contatti di alcuni contano molto di più dei contatti di altri. ... Chi dispone dei contatti migliori, infatti, tenderà a farne uso per tutelare i propri interessi; cosa che provocherà, in ogni caso, un aumento ulteriore delle disuguaglianze sociali" (Field 2004: 94-96). Nel secondo caso "è possibile distinguere tra reti sociali produttive, quelle che sortiscono effetti positivi sia per i soggetti che ne fanno parte, sia per la collettività, e reti perverse, che producono benefici per chi vi partecipa direttamente, ma effetti negativi per la comunità nel suo insieme" (Field 2004:104).

Lavanco (2006) arriva anche a teorizzare l'esistenza di anticomunità, non come entità astratta e statica che si contrappone all'entità della comunità secondo la logica comunità buona/comunità cattiva, ma bensì come processi di resistenza allo sviluppo di comunità, che sarebbero comunque fisiologici del percorso comunitario, e che una volta sottovalutati portano a degli errori da parte degli operatori, educatori, assistenti sociali. "Potremmo affermare che l'anticomunità è un costrutto, un'astrazione, una proposizione metaforica che cerca di descrivere un processo altamente variabile nelle differenti comunità e perfino nella stessa comunità, piuttosto che una concreta, statica entità" (Lavanco 2006:135). "I conflitti, l'aggressività, gli attacchi sono, almeno potenzialmente, dentro la comunità e si dispiegano come gli aspetti più in ombra e più difficili da

gestire e pertanto da proiettare fuori da essa, oltre le mura e i confini che sentiamo nostri" (Lavanco 2006: 137). L'anticomunità avrebbe quindi a che fare con l'immaginario del nemico, di ciò che non si vorrebbe diventare e che spinge, internamente, a rifiutare lo sviluppo, la crescita, in sostanza il cambiamento, ed esternamente a intercettare il nemico all'esterno, compromettendo la convivenza. Lavanco (2006) sintetizza tre tipologie di resistenze:

- di struttura, quando la comunità vive ed interpreta il contesto come un ostacolo;
- di contenuto, quando la comunità si vive e si interpreta come un'entità sovra ordinata e non controllabile;
- di processo, che attengono alle dimensioni delle relazioni e della comunicazione.

Un approccio coerente alle comunità, deve anche considerare queste dimensioni paradossali e aspetti negativi, per calibrare efficacemente i processi sulle realtà comunitarie.

3.2. Sviluppo di comunità per *community care*

E' arrivato il momento di trattare il tema della comunità come soggetto, che in quanto tale possiede un'identità, delle competenze e del potere. Prima però di svolgere un'analisi dello sviluppo della comunità come soggetto e del corrispettivo lavoro sociale, occorre precisare cosa si intende per sviluppo, perché

"«Sviluppo» è un termine quanto mai polivalente, se non equivoco. Si dice «sviluppo» e tuttavia si pensa a cose diverse:

- crescita delle variabili economiche e dei relativi indicatori: PIL complessivo, PIL procapite, reddito, occupazione, consumi, ecc...);
- libertà da vincoli, spontaneità, semplificazione, eliminazione dei contrasti, dinamica di iniziativa;
- qualità della vita, relativa a beni acquistabili sul mercato e a beni inclusivi comuni (ambiente, cultura, ecc...)
- coesione sociale (disuguaglianza, sicurezza, giustizia)" (Rei 2008:42).

In questa sede, ci si riferisce allo sviluppo di comunità nei termini di un cambiamento che dovrebbe sostanziarsi in un miglioramento della qualità della vita dei soggetti che vivono in essa, quindi in una migliore capacità degli stessi di risolvere i loro problemi e di soddisfare i propri bisogni (Martini 1996). In questo senso lo sviluppo di comunità è una meta da raggiungere, ma anche un approccio alla comunità e una filosofia interpretativa. "Lo sviluppo di comunità, inteso come miglioramento della qualità della vita, ha a che fare quindi con lo sviluppo del sentimento

[del senso di comunità] e, nello stesso tempo, con la crescita della comunità come soggetto. ... l'obiettivo dello sviluppo di comunità è quello di far crescere comunità competenti" (Martini 1996:105).

Per rendere più chiaro l'approccio dello sviluppo di comunità, viene posto in opposizione ad un altro modello, il servizio di comunità. Il servizio di comunità si basa sulla logica del marketing sociale in cui i cittadini sono dei consumatori di un prodotto che è il servizio, associato ad una domanda, ovvero il bisogno. Il focus è sul servizio erogato, in quanto definisce la direzione da intraprendere, attraverso gli obiettivi, le priorità, gli interventi e le verifiche degli stessi. L'analisi dei bisogni da cui parte poi la progettazione dell'intervento specifico (ad ogni bisogno un servizio), è svolta dal servizio stesso, e la comunità è vista come un bacino di utenza. La partecipazione dei cittadini/consumatori/utenti diventa una risorsa per il servizio, perché garantisce prima di tutto l'affluenza (indice di successo del servizio), la legittimazione e la promozione.

Lo sviluppo di comunità, invece, si fonda sulla logica dell'*empowerment*, che è la "capacitazione" dei soggetti coinvolti, ovvero la crescita delle capacità e delle competenze al fine di esercitare un pieno controllo sulla propria vita e sulle proprie scelte. Il focus si sposta allora, sui cittadini perché stabiliscono la direzione delle agenzie di servizio, definendone gli obiettivi, le priorità e gli interventi. La comunità da soggetto collettivo, diventa soggetto politico perché mette nelle condizioni i soggetti interessati di poter cambiare le condizioni in cui vivono e nella direzione che essi stessi decidono. Il servizio diventa una delle risorse funzionali alla partecipazione dei soggetti, dal momento che sostiene e supporta il coinvolgimento, il senso di responsabilità, la promozione delle competenze e il potere (Chavis, De Pietro, Martini 1996).

La seguente tabella sintetizza l'approccio alla comunità dello sviluppo di comunità in opposizione con il diffuso modello del servizio di comunità.

| ELEMENTI CARATTERISTICI | SERVIZIO DI COMUNITA' | SVILUPPO DI COMUNITA' |
|-------------------------|------------------------|----------------------------|
| Logica | Marketing sociale | Empowerment |
| Focus | Il servizio | Il cittadino |
| Comunità come | Bacino di utenza | Soggetto |
| La partecipazione è | Funzionale al servizio | Processo di influenzamento |

Tab.5 Servizio di comunità Vs sviluppo di comunità

Il processo che innesca lo sviluppo di comunità si basa su tre pilastri fondamentali del lavoro di organizzazione e animazione di comunità: il coinvolgimento, la partecipazione e la connessione. In un primo momento gli attori sociali (i soggetti, le famiglie, le associazioni, le organizzazioni, i gruppi

ecc...) diventano attivi, e sono in grado di agire un potere e di decidere, e mettono in rete con altri soggetti, "in sostanza i soggetti cambiano le condizioni se: hanno un elevato senso di responsabilità o senso di proprietà rispetto al problema; sono e si sentono competenti; hanno e percepiscono di avere un potere, si sentono comunità" (Martini 1996:108).

Si ricorda che già nel primo capitolo a proposito della valutazione partecipata, si era trattato il tema della partecipazione, delimitando un confine tra partecipazione come prendere parte e far parte di; partecipazione come potere di scelta, controllo, e possibilità reale di contare; partecipazione strumentale, finalizzata ad ottenere consenso su scelte politiche già precedentemente prese; partecipazione come condivisione. Per spiegare ulteriormente le diverse tipologie di partecipazione prendiamo a prestito la scala che già nel 1969 Arnstein aveva teorizzato. Nei piani inferiori infatti troviamo la non partecipazione costituita dalla manipolazione e della terapia, in quanto dando l'illusione di partecipare si costruisce il consenso intorno al potere attraverso operazioni terapeutiche/educative o manipolative. A livello intermedio, invece, sono collocati la pianificazione, lo scambio di informazioni e la consultazione, che Arnstein definisce un tipo di partecipazione di facciata o simbolica, perché non c'è alcuna garanzia e controllo sul fatto che le idee emerse dalle persone saranno poi operativizzate. Infine nei livelli superiori troviamo rispettivamente il potere delegato, la *partnership* e il controllo di comunità: è a questo stadio che i cittadini possono agire un reale potere e possono influenzare le decisioni pubbliche.

In questi termini, la partecipazione è allo stesso tempo risultato, processo e pre-requisito dello sviluppo di comunità inteso come filosofia. Non ci si possono aspettare cambiamenti significativi e sostenibili (ovvero che durino nel tempo anche dopo la conclusione di un progetto) senza innescare strategie partecipative nella collettività. Affinché i soggetti maturino un senso di proprietà rispetto al problema, bisogna prima di tutto che abbiano gli spazi per poter esprimere i disagi vissuti. Il coinvolgimento nella lettura della situazione problematica e nell'emersione delle difficoltà è il primo passo per il riconoscimento della soggettività e della legittimazione. Tuttavia l'emersione/espressione se non è accompagnata da un momento di influenzamento reciproco e di decisione collettiva condivisa, risulta vana e anzi amplifica il senso di frustrazione dei soggetti e legittima l'assunto della delega (la gente delega non perché non è in grado, o è incapace, ma perché non vuole impegnarsi, non vuole assumersi responsabilità).

Il passaggio successivo consiste nell'interagire con gli altri soggetti per scoprire aspettative reciproche, norme della comunità, per integrare le diverse visioni e definire collettivamente i problemi, e quindi la decisione di quali azioni intraprendere, e quali percorsi organizzativi darsi. In

questo modo:

"il coinvolgimento può assumere il significato di un processo che fornisce l'opportunità ai diversi soggetti del territorio di riconoscersi e di essere legittimati nei loro problemi e potenzialità. In questo senso il coinvolgimento assume la valenza di una condizione necessaria per promuovere la partecipazione come un'azione di influenzamento e di decisione collettiva fra i soggetti della comunità, per soddisfare i bisogni e risolvere i problemi della comunità" (Branca 1996: 90).

Le soluzioni se condivise aumentano il senso di comunità, il senso di responsabilità e anche il senso di proprietà per gli interventi e i progetti da attivare, che a sua volta incentiva all'agire nella comunità e per la comunità. La definizione delle situazioni problematiche comuni e la condivisione delle soluzioni da apportare, non è un processo facile e idilliaco, perché prima di tutto la comunità non si compone di soggetti identici. Nella comunità coesistono gruppi formali e informali, i singoli soggetti, le famiglie, le istituzioni, le associazioni e ogni componente è portatore di bisogni e necessità non solo differenti, ma alle volte anche contrapposti. A questo si aggiunga anche la presenza di dinamiche di potere comunque presenti all'interno della comunità, di cui si deve tener conto, per dare spazio e voce a tutte le posizioni, e non permettere che una soltanto prevalga per mantenere lo status quo. Il conflitto è sano e fisiologico se si mette in pratica una reale e piena partecipazione, e diventa anche costruttivo se governato e indirizzato verso la condivisione. Se i soggetti si avvicinano alla partecipazione con l'idea di vincere sugli altri, ed è anche quello che accade, in un gioco a somma zero, allora è inutile parlare di partecipazione. Nel caso del progetto Fa.Re., ad esempio, la definizione di nuove prassi del sostegno, è stata il risultato di un processo che ha coinvolto i membri del gruppo, gli educatori, e l'assistente sociale. Allo stesso tavolo decisionale ognuno ha portato le proprie competenze e professionalità, e le esigenze, che sono state incrociate per dare vita a qualcosa di completamente nuovo. *"Usando queste modalità si riesce a mettere in discussione sistemi organizzati magari anche radicati ... fanno trovare soluzioni collettive e rimettono in discussione i sistemi organizzativi per creare cambiamento"* (coordinatore; 13/02/2012), è il commento degli educatori del progetto sulle dinamiche partecipative.

Oltre alle tecniche e agli strumenti per fare partecipazione, quello che è importante è la capacità di messa in discussione dei soggetti coinvolti a tutti i livelli (come anche i servizi e l'amministrazione). Parlando della possibilità di replicare il modello in altre situazioni, territori, o servizi, gli educatori affermano *"credo che la misura (della replicabilità) sia la capacità di messa in discussione dei soggetti coinvolti a tutti i livelli, in termini di altri servizi, di altri comuni, sia che si parta da zero sia che si vada a modificare qualcosa di esistente, credo che sia fattibile solo dove ci sia una fortissima*

capacità di messa in discussione" (educatore 1; 13/02/2012).

Deve essere prima di tutto chiaro agli operatori sociali quali strategie partecipative mettere in atto, per esplicitarle direttamente ai soggetti coinvolti. Ancora prima occorre stabilire gli obiettivi della partecipazione, ovvero essere chiari sui motivi dell'attivazione della comunità:

"perché si auspica una maggiore affluenza ad alcuni servizi; perché riteniamo che la gente si preoccupi poco di ciò gli accade intorno; perché riteniamo che aumentando la responsabilità sociale e le capacità di care all'interno della comunità si possa meglio affrontare la crisi dello stato assistenziale; perché riteniamo che sia un dovere e sia un diritto; perché è di «moda» e quando non si sa più cosa dire si invoca la partecipazione; perché il senso di «proprietà» rispetto ai progetti o istituzioni della comunità ha qualche effettivo valore; perché la partecipazione è un fine o perché è un mezzo; perché è un valore o perché è un bisogno" (Chavia, De Pietro, Martini 1996:99)

Per questa attenzione ai processi e alle strategie partecipative, l'*empowerment* individuale e di gruppo, il capire quali sono i bisogni degli altri e il tenerne conto nell'organizzazione di nuovi interventi o di politiche, il lavoro di comunità può essere applicato a tanti altri settori in cui gli individui hanno a che fare quotidianamente con la comunità. "Il lavoro di comunità si presta a essere descritto, in primo luogo, come un insieme di valori ... si tratta di valori che hanno a che fare con la giustizia, il rispetto, la democrazia, l'empowerment e il miglioramento delle condizioni di vita di chiunque sia, a un qualche titolo, «svantaggiato»" (Twelvetrees 2006:21).

Lo schema presente sintetizza gli scopi del lavoro di comunità che ha conseguenze dirette sulla qualità della vita dei singoli e delle comunità ma produce degli effetti, in ultima analisi, anche nel senso di cittadinanza e nello sviluppo della democrazia



Schema n.4 Il lavoro di comunità (Martini 1996)

Il lavoro di comunità così come è stato fin qui descritto, si differenzia dalla pianificazione dei servizi che è più un lavorare per la comunità. In questo caso l'operatore svolge più un ruolo di mediazione

con le organizzazioni che forniscono servizi e i decisori politici, in vista di una collaborazione per sensibilizzare sulle esigenze specifiche della comunità e assistere e supportare il miglioramento dei servizi o la correzione delle politiche. Nel lavoro con la comunità, l'operatore assume un ruolo di facilitatore, di guida o di catalizzatore, nel senso che accompagna il processo di sviluppo di comunità e quindi di *empowerment*, senza forzare il percorso, mantenendo lo stesso passo dei soggetti coinvolti. Gli operatori possono ricoprire anche altri ruoli, come quello di sostenitori, di esperti, consulenti: l'importante è che mantengano sempre uno stile non direttivo e che lo esplicitino alla comunità in cui stanno lavorando.

A titolo di esempio si prenda il progetto Fa.Re. di Asolo: gli educatori nella prima fase sono stati degli organizzatori del processo e dei catalizzatori delle istanze e delle esigenze che provenivano dalle persone coinvolte, dai servizi e dall'amministrazione tanto che dalle persone del gruppo sono visti proprio come gli attivatori del processo. Tuttavia in un secondo momento, il ruolo e la figura degli educatori è diventato anche punto all'ordine del giorno delle consuete riunioni del gruppo informale, ma anche dell'équipe tecnica e politica. Da entrambe le parti si è sentito la necessità di veder mutare il ruolo degli educatori all'interno del progetto. In questo particolare caso gli educatori non possono cessare semplicemente di esistere, ma evidentemente devono cambiare funzione rispetto al gruppo e rispetto al progetto. Come si è notato, questo punto è uno dei nodi tematici che investirà la progettazione dell'anno successivo: potrebbero essere chiamati a un ruolo di formatori o di consulenti o a mantenere l'intermediazione con l'amministrazione e i servizi sociali, ma sarà, comunque, una decisione condivisa.

Perché prodigarsi per sviluppare comunità locali competenti? O meglio, a cosa praticamente serve avere comunità potenziate nel bagaglio di conoscenze e di saper fare. In questo modo si facilita il processo di cura della comunità da parte della comunità: i soggetti coinvolti (singoli individui, gruppi, famiglie e sottocomunità/comunità) responsabilizzati e interessati della situazione collettiva si attivano per cambiare e anche migliorare le condizioni problematiche. Il significato di *community care* si può tradurre come cura di comunità o presa in carico della comunità da parte della comunità (Donati 1991).

"E' la logica del servizio per tutti i bisogni che si vuole mettere in discussione. Non è percorribile principalmente perché quanto più aumenta la valenza «assistenziale» degli interventi, tanto più aumenta la dipendenza del cittadino, l'espropriazione delle sue competenze, la delega ad altri (servizi e mercato) della capacità di soddisfare i suoi bisogni. Al contrario lo sviluppo di comunità come ipotesi guida, è proprio su questi aspetti che trova le sue giustificazioni più profonde. Se da

una parte promuove lo sviluppo della democrazia come capacità del cittadino di influenzare i centri decisionali e del potere, dall'altra interviene all'interno della comunità su aspetti legati alla sua «cultura». Sviluppando il senso di responsabilità sociale e quindi la capacità da parte della comunità stessa di farsi carico dei propri membri (*caring community*) si promuovono valori (la solidarietà e l'autodeterminazione), si promuovono legami e norme sociali, si promuove benessere e quindi la prevenzione." (Chavis, De Pietro, Martini 1996:102)

Il risvolto che questa prospettiva genera nel sistema del *welfare state* e delle politiche sociali, è argomento centrale del prossimo paragrafo.

3.3. Dalla *community care* al *welfare community*

Si è già discusso, nel primo capitolo, delle caratteristiche del sistema sociale (politiche e programmi; servizi sociali; interventi e progetti) e di come sono mutate nel corso del tempo. Alla luce dell'analisi delle politiche familiari presentate nel secondo capitolo e dell'importanza assunta dal coinvolgimento della comunità negli interventi, è opportuno aggiungere altre considerazioni sulla natura del sistema sociale. Volutamente non si fa più riferimento allo Stato sociale o al *welfare state*, perché è evidente come il titolare dell'erogazione del benessere non sia più esclusivamente l'apparato politico-amministrativo. Lo Stato sociale, prodotto della modernità, è nato prima di tutto con fini di protezione sociale (si pensi alle assicurazioni pensionistiche e contro gli infortuni); in un momento successivo ha inglobato anche altri aspetti come l'istruzione, la casa, l'assistenza, la sanità, in un ottica di prevenzione e di promozione. La crisi del *welfare state* così come la conosciamo è dovuta sia a una crescente burocratizzazione, rigidità, e aumento dei costi, sia anche per una sopraggiunta inadeguatezza sociale del sistema stesso. Le trasformazioni economiche, sociali e culturali avvenute negli ultimi decenni in seno ai diversi sistemi, anche quelli primari come la famiglia, hanno creato nuove soggettività e quindi nuove problematiche. Lo stesso concetto di benessere come *welfare* non è più adatto a descrivere le aspettative, le richieste e i bisogni degli individui. Si fa largo una nuova valutazione, non più solo materiale, ma anche immateriale, una sorta di ben-essere, di buon vivere (*wellbeing*). Il sistema basato su una logica deterministica e unilineare non può reggere di fronte all'esplosione delle casistiche. È difficile associare il problema a una soluzione, diagnosticare le cause, in quanto "«il» problema stesso, addirittura, può non esserci: nella complessità di molte situazioni del disagio sociale (si pensi alle cosiddette famiglie «multiproblema», ad esempio) l'atto di definire con precisione ciò che «è» problema rimane esso stesso un problema" (Folgheraiter 1991:102). Da una parte il sistema

politico ha reagito con la moltiplicazione esponenziale dei servizi, riproponendo appunto la logica stimolo/risposta: ad ogni bisogno, un servizio. Dall'altra, invece con processi di de-istituzionalizzazione di alcune condizioni (si pensi alla malattia mentale, all'anziano o all' handicap), che sono state "scaricate" sulle famiglie /comunità, con la conseguenza paradossale di andare comunque a creare altre istituzioni "pesanti" di cura, chiamate però in maniera diversa, ovvero *care into the community*.

"Molte politiche di comunità si sono risolte in uno smacco per la comunità: o in un ulteriore rafforzamento del *welfare state* (ampliamento, differenziazione e sofisticazione degli apparati tecnico-amministrativi di cura) o in un mero abbandono delle sue responsabilità istituzionali (con una delega massiccia alla comunità o alle singole famiglie) o, in qualche caso, paradossalmente, in entrambi gli effetti" (Folgheraiter 1991:13).

Le nuove tendenze del sistema sociale (Siza 1996) vanno schematicamente in tre direzioni:

- la riduzione della copertura della protezione sociale, attraverso politiche riduttive, concentrando la spesa sociale sulle categorie sociali maggiormente a rischio;
- l'introduzione di imprese, organizzazioni che operano nel mercato offrendo servizi per fini collettivi, attraverso politiche deregolative;
- la valorizzazione delle relazioni possibili e attuabili con i diversi attori del sistema, oltre a Stato e mercato, il terzo settore, e le famiglie, reti informali e le comunità.

Questa ultima tendenza è propriamente il *welfare mix*: "la proposta teorica è di ripensare il sistema dei servizi a livello delle comunità locali e proporre un modo nuovo di progettarli e attuarli come reti di interventi che si basano sull'incontro creativo e collaborativo fra soggetti primari (famiglia, vicinato, gruppi amicali, associazioni locali) e servizi organizzati (sia pubblici sia privati) mediante relazioni di reciprocità sinergica" (Donati 1991:9).

E' un mix non solo di attori della cura, ma soprattutto delle reti che è possibile mettere in atto come risorsa nelle diverse e plurali situazioni problematiche. L'impegno delle politiche, degli operatori (istituzionali, privati profit e non profit, e informali) è quello di creare le sinergie più adatte. Questa impostazione della *community care* non deve essere fraintesa come una de-responsabilizzazione del servizio pubblico, o come un motivo di risparmio della spesa pubblica. Il punto non è "visto che non ci sono risorse economiche e professionali per far fronte a tutti e ai tanti problemi, allora valorizziamo il volontariato, che ci da personale a costo zero" ma "le politiche pubbliche devono riconoscere che molte aree di azione che a lungo sono state considerate autosufficienti – come la famiglia, le reti informali, il terzo settore – in realtà necessitano per il loro

rafforzamento di politiche mirate" (Siza 1996:55). Questa impostazione pone un "nuovo" obiettivo delle politiche e degli interventi sociali, quello di tessere delle reti sul territorio, stabilire dei legami, creare delle relazioni. Tutti gli orientamenti delle politiche giovanili o familiari, ecc... dovrebbero basarsi su questo obiettivo fondamentale: i problemi sociali sono problemi relazionali fra soggetti e strutture sociali, che nascono da carenze e distorsioni nella relazionalità più profonda della società (Donati 1992).

Il volontariato, con la sua rete di associazioni e di organizzazioni, fa parte del terzo settore che si compone anche del mondo delle cooperative sociali che si occupa di fini di utilità sociale. Il terzo settore ha avuto un grande e capillare sviluppo sui territori non solo per far fronte alle carenze del sistema pubblico, ma per ragioni ben più strutturali che hanno a che fare con la più generale tendenza alla economia sociale e ragioni culturali che traggono origine "nell'ipotesi che senza la costituzione di uno spazio di socialità legato alla logica del dono e della solidarietà, anche gli obiettivi di sviluppo del settore produttivo e il raggiungimento dei fini istituzionali propri del settore pubblico vengono seriamente compromessi" (Ingrosso 1996:62). Ma anche le reti informali rispondono a questa logica della solidarietà, che oggi "è l'unica via per dare un nome e gestire i nuovi problemi che si stanno presentando" (Mazzoni, Spadoni 2005: 39). Gli individui non hanno solo diritti nei confronti delle comunità, ma anche doveri: è eticamente giusto aiutare gli altri, perché i problemi sono alla fine problemi di tutti, perché tutti ne possono essere toccati. È ancora più forte l'argomento che c'è bisogno di "tutti" per riconoscerne le dinamiche, nominarli e trovare le soluzioni più appropriate, che sono inevitabilmente soluzioni plurime e reticolari, che investono nuovamente tutti. "Il sostegno sociale è una delle più importanti funzioni svolte dalla rete sociale, e da ciò si assume che le reti sociali contengono risorse potenzialmente supportive" (Prezza, Principato 2002:196).

Quindi anche le soluzioni si troveranno in un potenziamento delle relazioni, sia strutturali che intersoggettive, così che "un servizio co-costruito da istituzioni e società civile, intenzionato a valorizzare nella gestione delle proprie attività famiglie-risorsa, si propone come un'organizzazione che offre *un prodotto nel prodotto*: non solo infatti l'erogazione di servizi per le famiglie, ma anche la ri-costruzione di legami sociali in una società in crescente frammentazione" (Mazzoli, Spadoni 2005: 39). Ecco, allora, che si dovrebbe parlare di *welfare community*, costruito su misura per le comunità perché fatto nelle e con le comunità, interpellando tutti i soggetti che concorrono alla definizione collettiva dei disagi e dei problemi, valorizzando le competenze e i saperi già esistenti e mobilitando le comunità locali alla creazione di beni e servizi di utilità sociale.

"L'approccio di rete indica in qualche modo una strada alternativa: trovare delle «soluzioni» catalizzanti, degli interventi strategici che solamente riescano a dare degli impulsi e ad assicurare la base organizzativa affinché si smuova e si ricompatti (automaticamente, inconsapevolmente o spontaneamente, ecc.) il groviglio delle risorse, delle energie, delle competenze, tutto ciò che serve ma che è incognito, i molteplici misteriosi tasselli di cui ogni singola macrosoluzione si compone" (Folgheraiter 1991: 103).

Il sistema è complesso, perché è complesso l'approccio e lo sguardo che si deve adottare per intercettare tutti gli *input*, ma operativamente e tecnicamente è semplice. Gli educatori del progetto Fa.Re di Asolo hanno individuato la forza e il successo di questo modello nelle *piccole genialate, che stanno nella semplicità ... quello che abbiamo messo in piedi è una stupidata anche un bambino è in grado di pensare che solo in così sei in grado di aiutare, e poi sei famiglia che lo fai gratuitamente è chiaro che devi sentirti coinvolto, che devi decidere; e tu che sei aiutato è chiaro che per come sei e chi sei non hai bisogno di essere promosso, consigliato, etichettato. Tutti gli aspetti che contornano questo progetto sono banali* (coordinatore; 13/02/2012). Nonostante la semplicità di attuazione, poi "*le cose non vengono fatte*" probabilmente perché è un tipo di metodologia che interviene simultaneamente su tre livelli, quello individuale, di gruppo e di comunità più estesa, logica che è completamente estranea alle nostre abitudini di pensiero. Siamo infatti abituati a interventi sul caso specifico, a interventi sulle famiglie oppure sul quartiere, che rispondono a bisogni specifici e curano quei determinati aspetti. Allo stesso modo, siamo abituati a distinguere nettamente tra politiche e interventi di riparazione da quelli di sviluppo, così che l'uno escluda l'altro.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE: è tempo di autovalutazione.

Una volta esplorata la ricerca valutativa partecipata in tutti i suoi aspetti tecnici e concettuali, e approfondito l'oggetto della ricerca, il progetto Fa.Re. sostegno, non rimane che posare lo sguardo valutativo proprio sul processo stesso. La meta-valutazione qui proposta, cerca di indagare l'utilità e la rilevanza di questa particolare esperienza valutativa, cercando di connetterla con un altro concetto già incontrato, il capitale sociale. Non è facile riuscire a rintracciare quanto e in che misura questa ricerca abbia anche prodotto un processo di *social capitalising* (Vettoretto 2002), così a stretto giro, si intende indicare i parametri su cui basare l'auto-valutazione, con le relative tendenze nel progetto.

"Non basta asserire le virtù ipotetiche della valutazione; occorre invece analizzare se ed in quale misura i processi concreti di valutazione (e quali processi, rispetto a quali forme del *policy-making* e dell'interazione sociale) sono eventualmente produttivi di forme di capitale sociale. Dunque, uno degli elementi di novità della riflessione sugli usi della valutazione, potrebbe rinviare alla questione se quali forme della valutazione, in quali contesti, per quali tipi di politica, generano effetti in termini di quali elementi del capitale sociale (incrementi di fiducia generalizzata o istituzionale, usi allargati e virtuosi dell'informazione, visioni condivise, ecc.). Perciò, la riflessione sugli usi e gli esiti della valutazione, in questa prospettiva, potrebbe costituire un quadro di riferimento per esercizi di «valutazione delle valutazioni»" (Vettoretto 2002:57)

Ma andiamo con ordine, il processo valutativo cosa ha prodotto? In che modo agisce? Su quali meccanismi? È possibile rintracciare diversi ordini di effetti, a che sono strettamente collegati:

- sui singoli individui;
- sulle relazioni (interpersonali e istituzionali)
- sul sistema organizzativo.

I parametri da considerare che agiscono in maniera diversa, ma su tutti i tre casi, possono essere: incremento della fiducia; utilizzo e valore della informazione valutativa; apprendimento e innovazione generata.

Nel primo caso, ci si chiede: quanto e come il processo valutativo ha favorito lo stabilirsi o lo sviluppo di meccanismi fiduciari tra gli individui e con le istituzioni/organizzazioni coinvolte? La fiducia reciproca è un patrimonio delle relazioni, che è presupposto dell'agire individuale e sociale, ma fidarsi significa anche affidarsi all'altro, riconoscere e legittimare l'altro ad operare. Il processo valutativo come si inserisce in questi meccanismi di fiducia? Intanto si potrebbe dire, che per svolgere una buona valutazione occorre già una dose di fiducia reciproca, perché inevitabilmente

quello che si fa e come lo si fa diventa oggetto di ricerca e viene giudicato. Tuttavia, in una valutazione ben condotta, che facilita il confronto e lo scambio tra gli attori coinvolti nell'intervento, ciò che cresce è anche la fiducia. Nel progetto Fa.Re. sostegno, la fiducia gioca un ruolo strategico, è stato il collante che ha tenuto insieme i soggetti e che ha permesso l'implementazione del progetto stesso: senza fiducia non ci sarebbe stato il gruppo promotore, senza fiducia l'assistente sociale non avrebbe accettato di mettere in discussione il suo ruolo e le prassi di sostegno, e ancora le famiglie accolte non avrebbero continuato ad accettare l'aiuto di persone esterne, se non si fossero fidate dell'assistente sociale prima, e degli stessi sostenitori poi. In un contesto del genere, il clima di fiducia e di riconoscimento ha favorito un processo valutativo trasparente e partecipato: non c'era bisogno di apparire qualcos'altro o di offrire un'immagine necessariamente positiva del progetto. In termini di "capitalizzazione" della fiducia, la ricerca valutativa può aver confermato o rafforzato dei processi già esistenti e ben consolidati.

Per quanto riguarda il secondo parametro, relativo all'informazione, ci si chiederà: la valutazione ha prodotto un sapere esperto per pochi, oppure un bagaglio di conoscenze condiviso, perché il frutto di più punti di vista?" L'informazione non può essere considerata capitale sociale finché non entra nei circuiti dell'interazione sociale; finché l'informazione non viene utilizzata rimane solo un'*informazione potenziale*" (Vettoreto 2002:44), il risultato valutativo, ovvero la misurazione, il confronto e giudizio, diviene utile e utilizzabile quando risulta essere alla portata dei soggetti interessati, non solo quelli che sono stati coinvolti nella ricerca. Si aggiunge che l'utilizzo dipende molto anche dal modo in cui è stato prodotto: qualora la valutazione è, oppure è vissuta, come controllo e come svalutazione (a questo proposito, si ricordi quanto già scritto per la valutazione nel lavoro sociale), produce un sapere elitario, perché la fonte non è riconosciuta né legittimata dai potenziali fruitori.

"L'informazione viene incorporata gradualmente dagli attori, mediante processi di *sensemaking*, entro dinamiche interattive che possono essere cooperative o conflittuali. ... L'informazione non è influente se non è l'esito di un processo di costruzione sociale; quindi ciò che conta non è tanto l'adeguatezza della conoscenza esperta, ma la trama evolutiva di un insieme diversificato ed intrecciato di forme di conoscenza, in un contesto spesso densamente popolato di significati plurimi" (Vettoreto 2002:47)

Con la produzione di un testo (o relazione, o bilancio o report) non si conclude il processo valutativo, perché quel prodotto non è altro che un dato, un'informazione potenziale, che poi deve essere elaborato e metabolizzato dai soggetti interessati. Non è assolutamente detto, che venga

interpretata nella stessa maniera, o che se ne faccia un uso medesimo e concordato. L'informazione così costruita che diventata bene comune, spesso in maniera indiretta e non intenzionale, può essere di tre tipi, secondo la distinzione apportata da Vettoreto (2002): una "conoscenza sostativa", che riguarda i *frames*, ovvero le cornici di senso che orientano l'azione e i giudizi, in questo caso "la valutazione si intrama nei processi di costruzione di *frames* e nei processi di *reframing*, e costituisce un evento che può anche risultare rilevante nelle dinamiche di strutturazione dei quadri cognitivi" (Vettoreto 2002:53); una "conoscenza di processo": è proprio durante la valutazione che i partecipanti possono approfondire la conoscenza del contesto e degli altri attori in gioco, perché molte delle dinamiche sottintese vengono a galla; e infine una "conoscenza di secondo ordine" che sta nel campo del *learning to learn*.

In questo caso, siamo arrivati al terzo parametro da valutare della valutazione, ovvero l'apprendimento organizzativo, il quesito da porsi, allora sarà: la pratica valutativa ha permesso l'emergere di nuovi comportamenti o prassi nel sistema considerato?

"Le pratiche valutative non dovrebbero solo generare apprendimento sugli effetti di specifiche politiche e/o sull'efficacia ed efficienza di una struttura organizzativa; ciò che interessa è che le istituzioni e le organizzazioni, mediante l'esercizio valutativo, dovrebbero essere permeate da un'etica valutativa, che costituisce sia un indizio della presenza di capitale sociale (ad esempio, dei livelli di fiducia tra gli attori) sia un esito (come generazione, per via interattiva, di norme e regole e senso comune)". (Vettoreto 2002:57)

Se guardiamo alla ricerca valutativa del progetto Fa.Re., sappiamo che le informazioni vengono utilizzate dal e per il progetto: il giudizio valutativo è stato espresso in maniera assembleare (i punti di forza e di debolezza), con il fine di chiarire i nodi della progettazione futura (ri-progettazione). La costruzione dell'informazione è passata prima dal punto di vista di ciascun attore per poi essere socializzata e condivisa nella creazione di qualcosa di nuovo (che è appunto il processo di *sensemaking*). Sarà interessante verificare come operativamente queste nuove considerazioni si tradurranno in obiettivi, strumenti, azioni e attività del nuovo progetto (nel momento in cui si scrive deve ancora essere programmata un'assemblea che definisca, prima della paura estiva, il progetto per l'annualità 2012/2013).

E' altrettanto difficile verificare cosa la valutazione ha prodotto in termini di apprendimento organizzativo, soprattutto per quanto riguarda i servizi sociali. L'assistente sociale intervistato non è l'unico presente nel comune di Asole, ma non coinvolgendo i colleghi nella ricerca valutativa (così come la dirigente dei servizi) non è dato sapere se e in che modo e in che forma sono influenzati

dall'onda d'urto del progetto e della ricerca. Ma neppure l'amministrazione è stata interpellata e coinvolta nel processo valutativo, si è assunto che l'assistente sociale di riferimento del progetto rappresentasse e parlasse anche a nome dell'assessorato alle politiche sociali di Asolo.

Lo stesso si dica per l'équipe degli educatori, e quindi per, in generale, la cooperativa Il Sestante; loro stessi affermano nell'intervista quanto sia difficile fermarsi per ragionare su alcuni aspetti molto importanti sorti nei progetti *"perché la cooperativa abbia scelto di fare questo, è tanto difficile da.. forse non è completamente consapevole, ne è totalmente consapevole l'équipe che ci sta lavorando* (il successo del progetto di Asolo) *questo è un dato interessante che come cooperativa dovrebbe permetterci di fare delle riflessioni ulteriori che non c'è stato lo spazio di fare, per tanti motivi "* (coordinatore; 13/02/2012).

Infine, la grande assente, tra i soggetti coinvolti, è la comunità locale, che invece è stata oggetto di disquisizione in questa tesi, e anche più volte nominato e richiamato dagli stessi intervistati. Probabilmente però, l'impatto sul territorio locale è uno di quegli aspetti da valutare nel più lungo periodo, e sarebbe qualificante per il progetto Fa.Re sostegno stesso, proseguire nella ricerca valutativa su questo ambito.

BIBLIOGRAFIA

- Allegri E. (2000), *Valutazione di qualità e supervisione. Connessioni teoriche e strategie operative del lavoro sociale*, Lint, Trieste.
- Bagnasco A. (1999), *Tracce di comunità*, Il Mulino, Bologna.
- Bauman Z. (2008), *Modus vivendi. Inferno e utopia del mondo liquido*, Laterza, Bari.
- Bauman Z. (2008a), Le città laboratorio di futuro. Il ruolo delle città el tempo della globalizzazione, in *Quaderni di Animazione e formazione*, a. 2008; pp. 24-31.
- Bauman Z. (2009), *Voglia di comunità*, Laterza, Bari.
- Berti P., (2004), La valutazione partecipata dei servizi sanitari e sociali, in "Quaderni acp", n. 2, a. 2004, pp. 59-61.
- Bezzi C. (2001), *Il disegno della ricerca valutativa*, FrancoAngeli, Milano.
- Bezzi C. (2001a), *La scala delle priorità obbligate. Uno strumento di valutazione partecipata per i servizi alla persona*, in *Prospettive sociali e sanitarie*, n. 6, a. XXXI
- Bezzi C. (2010), *Il nuovo disegno della ricerca valutativa*, FrancoAngeli, Milano.
- Branca P. (1996), *Il potere nella comunità locale tra coinvolgimento e partecipazione*, in "Quaderni di animazione e formazione. Il Lavoro di comunità", a. 1996, pp. 81-93.
- Bortoletto N., Branca P., Floris F., Morelli U. (2001) Interrogarsi e investire sulla ricerca-azione, inserto di *Animazione Sociale*, a. 2001, pp. 28-58.
- Caldelli A., Tantillo F. (2006), *Narrazione e sviluppo dei territori. Crescita di comunità e costruzione di identità complesse*, Erickson, Trento.
- Campanini A. (2007), *La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell'intervento professionale*, Carocci, Roma.
- Chavis D., De Pietro G., Martini E. R. (1996), *Partecipazione sociale. Un percorso oltre al disagio*, in "Quaderni di animazione e formazione. Il Lavoro di comunità", a. 1996, pp. 94-103.
- Chiaretti G., Rampazi M., Sebastiani C. (a cura di) (2001), *Conversazioni, storie e discorsi. Interazioni comunicative tra pubblico e privato*, Carocci, Roma.
- Cimagalli F. (2003), *Valutazione e ricerca sociale. Orientamenti di base per gli operatori sociali*, FrancoAngeli, Milano.
- Ciucci F. (2008), *Valutazione delle politiche e dei servizi sociali. Partecipazione, metodo, qualità*, FrancoAngeli, Milano.
- Crepaldi C., De Ambrogio U. (2004), *La Carta dei servizi dopo la l. 328/00*, in "Prospettive sociali e sanitarie", n. 14, a. XXXIV, pp. 9-13.
- De Ambrogio U., Lo Schiavo L. (2004), *Valutazione partecipata della qualità di interventi e servizi*, in "Prospettive sociali e sanitarie", n. 14, a. XXXIV, pp. 1-4.
- De Ambrogio U. (2004), *La valutazione partecipata della qualità come processo generativo*, in "Prospettive sociali e sanitarie", n. 14, a. XXXIV, pp. 5-8.
- De Piccoli N., Colombo M., Mosso C. (2008), *La partecipazione nella comunità locale. Dinamiche di costruzione della comunità*, in "Quaderni di animazione e formazione. Il lavoro nella comunità locale", a. 2008, pp. 69-77.
- Donati P. (1992), *Teoria relazionale della società*, Carocci, Roma.
- Donati P., Folgheraiter F. (a cura di) (1999), *Gli operatori sociali nel welfare mix. Prospettive, pluralizzazione dei soggetti erogatori, managerialismo: il futuro del servizio sociale?*, Erickson, Trento.
- Donati P. (2003), *Sociologia delle politiche familiari*, Carocci, Roma.
- Field J. (a cura di) (2004), *Il capitale sociale. Un'introduzione*, Erickson, Trento.
- Folgheraiter F., Donati P. (a cura di) (1991), *Community care. Teorie e pratica del lavoro sociale di rete*, Erickson, Trento.
- Foresti M. (2004), *La partecipazione in ambito valutativo: mito o realtà? Teoria e pratica degli*

- approcci valutativi*, in "Rivista italiana di valutazione", n. 25, a. VII, pp. 45-70.
- Gangemi G. (2002), *Capitale sociale e politiche pubbliche*, in "Foedus" n.5, a. 2002, pp. 137-150.
- Cappelletti P., Martinelli M. (2010), *Animare la città. Percorsi di community building*, Erickson, Trento.
- Innocenti E., Vecchiato T. (2010), *La valutazione partecipata dei servizi alle persone*, in "Studi Zancan", n. 6, a. 2010, pp. 65-90.
- Lavanco G. (2004), *Anticomunità. Domande ed errori nel lavoro di comunità*, in Quaderni di animazione e formazione. L'animazione socioculturale", a. 2004, pp. 132-142.
- Mannarini T. (2004), *Comunità e partecipazione. Prospettive psicosociali*, FrancoAngeli, Milano.
- Marta E. Scabini E. (2007), *Famiglia e comunità: promuovere e rigenerare legami, reti, generatività sociale*, in "Psicologia di comunità", n.1 a. 2007, pp. 9-28.
- Martini E. R., Sequi R. (1995), *La comunità locale. Approcci teorici e criteri d'intervento*, Carocci, Roma.
- Martini E.R. (1996), *La ricerca-azione partecipata. Per una pratica dello sviluppo di comunità*, in "Quaderni di animazione e formazione. Il lavoro di comunità", a. 1996, pp. 104-119.
- Martini E. R. (2001), *La valutazione dei progetti di sviluppo di comunità, più domande che risposte*, in "Rassegna italiana di valutazione", n. 21 a. 2001.
- Martini E.R. (2008), *Comunità in sviluppo. Potenzialità, limiti e sfide dello sviluppo di comunità*, in Quaderni di animazione e formazione. Il lavoro nella comunità locale", a. 2008, pp. 5-15.
- Maurizio R., Belletti F. (a cura di) (2006), *Progetti di prossimità tra famiglie*, Fondazione «Emanuela Zancan», Padova.
- Mazzoli G., Spadoni N. (2005), *Attivare la generatività delle famiglie nella comunità*, in "Animazione sociale" n. Giugno/Luglio, a. 2005, pp. 32-65.
- Palumbo M. (2004), *La valutazione partecipata e i suoi esiti*, in "Rassegna italiana di valutazione", n. 25, a. VII, pp. 71-88.
- Prezza M, Santinello M. (a cura di) (2002), *Conoscere la comunità. L'analisi degli ambienti di vita quotidiana*, il Mulino, Bologna.
- Putman R. D. (1993), *La tradizione civica nelle regioni italiane*, Mondadori, Milano.
- Putman R.D. (2004), *Capitale sociale e individualismo: crisi e rinascita della cultura civica in America*, il Mulino, Bologna.
- Rei D. (1996), *Verso un paradigma del lavoro di comunità*, in "Quaderni di animazione e formazione. Il lavoro di comunità", a. 1996, pp. 5-15.
- Savoldi P. (2006), *Giochi di partecipazione. Forme territoriali di azione collettiva*, FrancoAngeli, Milano.
- Schön D. A. (1999), *Il professionista riflessivo. Per una epistemologia della pratica professionale*, Dedalo, Bari.
- Schön D. A., Argyris C. (1998), *Apprendimento organizzativo. Teoria metodi e pratiche*, Guerini e associati, Milano.
- Sclavi M. (2003), *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Mondadori, Milano.
- Sclavi M., Susskind L.E. (2011), *Confronto creativo. Dal diritto di parola al diritto di essere ascoltati*, Et Al edizioni, Milano.
- Shaw I, Lishman J. (a cura di) (2002), *La valutazione nel lavoro sociale. Approcci e metodi*, Erickson, Trento.
- Siza R. (1996), *Frammentazione sociale e politiche integrative. Per una politica dei legami sociali*, in quaderni di animazione e formazione. Il lavoro di comunità", a. 1996, pp. 45-56.
- Stame N. (a cura di) (2007), *Classici della valutazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Stame N. (1998), *L'esperienza della valutazione*, Seam, Roma.
- Twelvetrees A. (2006), *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati*, Erickson,

Trento.

Vecchia M. (2003), *Perché la valutazione partecipata*, in "Rassegna italiana di valutazione", n. 25, a. VII, pp. 41-43.

Vettoretto L. (2002), *Valutazione delle politiche pubbliche e capitale sociale. Considerazioni critiche in margine a recenti riflessioni sul tema*, in "Foedus" n.5, a. 2002, pp. 39-60

SITOGRAFIA

www.valutazione.it

www.valutazioneitaliana.it

www.ilsestante.eu

www.comune.asolo.tv.it

APPENDICI

Allegato n.1 Volantino progetto Fa.Re Sostegno

Allegato n.2 Schema delle quattro interviste

Allegato n.3 Le interviste

Allegato n.4 Griglia dell'alaborazione delle interviste

Allegato n.5 Tabella delle prospettive future.

| | |
|---|---|
| <p>Grazie a chi ci contatterà!</p> <p>Il Gruppo è seguito e coordinato da -----e -----, operatori/educatori della cooperativa sociale IL SESTANTE</p> |  <p>FAMIGLIE IN RETE PER IL SOSTEGNO</p> |
| <p>CHI SIAMO</p> <p>FA.RE. SOSTEGNO (Famiglie in Rete per il Sostegno) è una associazione di volontari, nata nel 2010 per iniziativa del Comune di Asolo, ed è attualmente composta da alcune famiglie che hanno dato la disponibilità a dare un po' del proprio tempo, chi più chi meno, in favore di altri meno fortunati.</p> <p>SCOPI E FINALITA'</p> <p>Lo scopo principale, infatti, è creare una rete a sostegno di famiglie e in generale di soggetti in difficoltà, bisognosi di essere aiutati e/o assistiti in diversi ambiti della vita personale e familiare.</p> <p>AMBITI DI ATTIVITA'</p> <p>Solo a titolo di esempio, l'aiuto può consistere: nell'accompagnare qualcuno a fare la spesa; nel fare compagnia a chi la chiede; nell'aiuto a fare i compiti a bambini in difficoltà; nel sostegno generico a chi ne ha bisogno; e molto altro.</p> <p>Ognuno di noi mette a disposizione il proprio tempo in relazione alle proprie disponibilità, senza vincoli, senza imposizioni, solo per dare una mano al prossimo</p> | <p>CERCHIAMO NUOVI VOLONTARI</p> <p>Purtroppo i casi da affrontare sono sempre più numerosi, ma le famiglie di volontari sempre le stesse.</p> <p>Cerchiamo, quindi, persone disponibili a dare una mano, ad offrire un poco del proprio tempo (bastano poche ore al mese) per collaborare, ognuno secondo le proprie capacità e inclinazioni, per dare aiuto a chi è più sfortunato di noi.</p> <p>Si tratta di un servizio molto importante per la comunità, perchè, anche in questo particolare momento storico, contribuisce ad unirici, a sentirci solidali tra noi, affinchè tutti ci sentiamo parte attiva e importante di un grande progetto di crescita.</p> <p>Chi fosse interessato a saperne di più, oppure a partecipare ad una delle nostre riunioni periodiche e capire cosa concretamente facciamo, può contattare i seguenti referenti:</p> |

Allegato n.2 Schema delle quattro interviste

FAMIGLIE del Gruppo FA.RE

Premessa

L'intervista che sto per farti è parte del mio progetto di tesi ed è una tappa del percorso di ricerca valutativa partecipata sul progetto Fa.Re del Comune di Asolo.

Ma è anche parte dello stesso progetto, infatti i dati e le riflessioni saranno riferite e condivise in un momento assembleare nel quale verrà definita la valutazione e ritrattato il progetto sulla base delle risposte.

L'intervista è suddivisa in tre parti, dopo una serie di domande introduttive, una prima parte servirà per ricostruire la tua personale narrazione del progetto Fa.re Sostegno, una seconda parte è costituita dagli stimoli di valutazione pensati e scelti dagli altri soggetti coinvolti, e una ultima parte invece sulle aspettative e rivolta verso il futuro.

Ricorda di rispondere come singolo individuo, in un altro momento, alla prossima assemblea, verranno poste delle domande a tutto il gruppo Fa.Re.

Domande di apertura

Come ti chiami?

Dove sei nato?

Se non di Asolo: da quanto tempo ti sei trasferito ad Asolo? E perché? Hai intenzione di rimanere oppure di trasferirti ancora?

Dove abiti, in che frazione?

Che lavoro fai? Lavori ad Asolo?

Da quanti e chi è composta la tua famiglia?

I componenti della famiglia cosa fanno?

Domande stimolo per la narrazione

Come sei entrato in contatto con il progetto FA.RE Sostegno del comune di Asolo?

Cosa ti aspettavi quando hai iniziato?

Quali erano i dubbi e le difficoltà che immaginavi per la realizzazione del progetto?

Cosa ti ha convinto a prendere poi una decisione affermativa?

Quale è stata la tua modalità di stare dentro al progetto?

In che modo hai coinvolto la tua famiglia?

Perché partecipi al gruppo FA.RE?

Immagina di definire il progetto e di descriverlo a chi non lo conosce.

Pensa a un momento tipico o un'azione del progetto, che reputi più importante e arricchente e prova a descriverla.

Stimoli di valutazione da sottoporre ai singoli

Quali sono le difficoltà che sentivi e che ora senti rispetto all'accoglienza, al porre dei limiti, alla possibilità di incidere personalmente sui problemi?

Attraverso il percorso come si è modificata la tua percezione delle culture straniere?

Da quando hai intrapreso il percorso nella tua famiglia sono cambiate le dinamiche relazionali, la comunicazione e l'agire quotidiano?

Da quando hai intrapreso questo percorso la tua famiglia ha cambiato le modalità di relazionarsi, comunicare e agire verso l'esterno?

Senti di avere un ruolo specifico all'interno della comunità? Ne sei soddisfatto? Ti senti valorizzato?

Domanda di chiusura

Come vedi il gruppo fra un paio d'anni? Come individuo rispetto al gruppo? E come individuo rispetto al sistema?

Stimoli di valutazione da sottoporre al gruppo

Provate a definire il gruppo e a descriverlo a chi non lo conosce

Come è cambiato il modo di percepire il disagio?

L'esperienza del progetto ha permesso di guardare ai problemi degli altri in maniera diversa? E soprattutto con quale sguardo?

Domanda di chiusura

Come vedete il gruppo tra un paio d'anni? Il gruppo rispetto al sistema e il gruppo rispetto a voi stessi?

ASSISTENTE SOCIALE

Premessa

L'intervista che sto per farti è parte del mio progetto di tesi ed è una tappa del percorso di ricerca valutativa partecipata sul progetto Fa.Re del Comune di Asolo.

Ma è anche parte dello stesso progetto, infatti i dati e le riflessioni saranno riferite e condivise in un momento assembleare nel quale verrà definita la valutazione e ritrattato il progetto sulla base delle risposte.

L'intervista è suddivisa in tre parti, dopo una serie di domande introduttive,

una prima parte servirà per ricostruire la tua personale narrazione del progetto Fa.re Sostegno,

una seconda parte è costituita dagli stimoli di valutazione pensati e scelti dagli altri soggetti coinvolti,

e una ultima parte invece sulle aspettative e rivolta verso il futuro.

Nel tuo caso ti viene richiesto di rispondere come assistente sociale e anche in rappresentanza dell'amministrazione comunale.

Domande di apertura

Come ti chiami?

Dove abiti?

Se non di Asolo: da quanto tempo ti sei trasferito ad Asolo?

Che lavoro svolgi? Da chi dipendi?

Dove hai svolto la tua formazione?

Da quanti anni lavori ad Asolo? Sempre nello stesso ambito?

Domande stimolo per la narrazione

Come si svolge il tuo lavoro, descrivilo.

Quando e come è nato l'interesse del comune di Asolo per il progetto Fa.Re?

Perché proprio ad Asolo un tale progetto?

Quando è cominciato il progetto quali punti di forza hai considerato?

E quali ostacoli o difficoltà immaginavi ci sarebbero stati?

Quale investimento, in termini di risorse economiche, umane, professionali, da parte del Comune e dei servizi sociali nel progetto?

Prova a definire il progetto e a descriverlo a chi non lo conosce.

Colloca la tua presenza all'interno del progetto: che ruolo hai? Qual è la tua posizione rispetto agli altri? Con quali persone entri in relazione? Quanto coinvolgimento necessita?

Rispetto al tuo ruolo, cosa fai concretamente?

Stimoli di valutazione

Prova a contabilizzare la quantità di ore e l'impegno utilizzati prima e dopo il progetto per ogni caso.

Pensi che la relazione con l'equipe ha influenzato il tuo lavoro?

Senti che la tua visione e valutazione del caso è cambiata attraverso l'esperienza maturata e riportata dalle famiglie del gruppo Fa.Re?

Senti che sono cambiate e come le competenze nella definizione dei bisogni degli utenti?

In particolare ti capita di affrontare i problemi con maggiore umanità?

Il gruppo delle famiglie che accolgono si può considerare una risorsa per i servizi? Se sì, di che tipo e perché?

Il progetto in generale ha influenzato il tuo modo di vedere e di approcciarsi al cittadino-risorsa?

La tua percezione di risolvere i problemi è cambiata e in che modo?

In particolare, ti sembra di essere maggiormente flessibile di fronte a problemi anche molto grandi?

Sono cambiate le tue modalità di intervento sui casi?

Domanda di chiusura

Quale sviluppo ti immagini possa avere questo progetto nei prossimi due anni?

FAMIGLIE ACCOLTE

Premessa

L'intervista che sto per farti è parte del mio progetto di tesi e del progetto Fa.Re Sostegno del comune di Asolo.

L'intervista serve per capire se è cambiato il progetto Fa.re Sostegno e cosa ha cambiato nelle persone coinvolte, ad esempio te.

L'intervista infatti è composta da: alcune domande che servono a ricostruire la tua personale storia del progetto Fa.re Sostegno, altre per capire cosa è cambiato in te e nella tua situazione da quando fai parte di questo progetto, e infine una ultima parte che riguarda invece le aspettative future.

Questi dati e riflessioni ci serviranno per capire come è andato il progetto Fa.re del Comune di Asolo, come migliorarlo e cosa proporre di nuovo. Anche le altre persone del progetto, l'assistente sociale, le famiglie che fanno sostegno, hanno risposto ad altre interviste e stanno riflettendo sullo stesso argomento.

Domande di apertura

Come ti chiami?

Dove sei nato?

Se non di Asolo: da quanto tempo ti sei trasferito ad Asolo? Perché ti sei trasferito?

Dove abiti?

Pensi di rimanere ad Asolo o di trasferirti nuovamente? Perché?

Cosa fai adesso?

Da chi è composta la tua famiglia? Cosa fanno i componenti della famiglia?

Domande propedeutiche agli stimoli di valutazione

Da quanto tempo hai contatti con i servizi sociali di Asolo?

Come Andrea, l'assistente sociale, ti ha spiegato questo progetto? Perché ti è stato proposto?

E tu cosa hai pensato? E cosa avevi capito?

In cosa ti aiuta questa nuova persona? Prova a spiegare come funziona.

Stimoli di valutazione

Le tue abitudini sono cambiate e in che modo?

Le relazioni con le altre persone, ad esempio i vicini, sono cambiate? In che modo?

Sono cambiate le relazioni all'interno della tua famiglia?

Ti senti più sicuro nell'affrontare i problemi che incontri?

Come è cambiato il tuo modo di vedere il sostegno?

Pensi che questo progetto risponda a dei bisogni concreti della tua vita?

Senti che questo aiuto ti fa stare meglio? Prova a spiegare perché e come.

A chi ti viene in mente di rivolgerti per primo per avere un aiuto di fronte a dei problemi che non riesci a gestire e risolvere da solo, perché troppo grandi e complessi?

Come vedi adesso il livello di accoglienza del territorio locale?

Che tipo di rapporto si è creato con le "nuove" persone/famiglie che hai conosciuto?

Educatori

Domande di apertura

Da quanto tempo si è costituita l'equipe?

Ripetere da chi è composta e quali sono i ruoli all'interno dell'équipe.

Lavorate insieme anche in altri progetti della Cooperativa Il Sestante?

Domande per la narrazione

Perché Il Sestante ha deciso di investire in un progetto di politiche familiari? E precisamente nel contesto asolano?

E voi come equipe cosa avevate in mente nel momento della formulazione del progetto da presentare all'amministrazione comunale?

Nelle fasi del progetto era prevista una mappatura del territorio con conseguenti incontri preliminari, cosa vi aspettavate come risposta del territorio locale?

In quel momento di attivazione quali sono state le difficoltà emergenti?

Ci sono stati momenti di sconforto? Se sì, descriveteli.

Su quali punti avete puntato nell'attivare i soggetti partecipanti e perché proprio quelli?

Come si è andato modulando il vostro intervento e la vostra presenza successivamente?

Adesso qual è il vostro ruolo all'interno del progetto e del gruppo Fa.Re?

Stimoli di valutazione

Il progetto Fa.Re Sostegno ha aumentato la consapevolezza di cosa significa lavorare in un ambito di disagio? Adesso che definizione ne date.

L'esperienza asolana in che modo e cosa ha arricchito del vostro bagaglio di conoscenze professionali.

Il lavoro si è rivelato interessante e nuovo, rispetto ai progetti analoghi già seguiti? E in quali aspetti e per quale motivo.

Lavorare in questo progetto è stato stimolante e innovativo, in che termini?

In particolare vi ha fatto pensare se questo "modello" può essere trasferito in altri progetti del contesto territoriale asolano?

Domanda di chiusura

Come vedete il progetto adesso?

E come vi ponete rispetto alle scelte del gruppo e alle dinamiche innescate?

Come e in che direzione sta mutando il vostro ruolo?

Quale la tendenza del progetto.

Allegato n.3 Le interviste

INTERVISTA N. 1

Giorno: giovedì 26 Gennaio ore 15:00.

Modalità di contatto: appuntamento telefonico.

Durata: 30 minuti.

Intervistato: membro n.1

Ruolo: membro gruppo Fa.Re.

Luogo: casa dell'intervistata.

Contesto: l'intervistatrice è arrivata leggermente in anticipo verso le 14:30 e ha trovato l'intervistata intenta a rassettare la cucina. E' stata fatta subito accomodare chiedendo di poter iniziare il colloquio a lavori domestici terminati. Il tempo è stato speso osservando la stanza, le fotografie e facendo già delle domande all'intervistata, che si è subito scusata della presenza della nipote, che in qualche modo poteva distrarla dal colloquio. Dopo aver preparato una tisana, il colloquio è cominciato in maniera rilassata e distesa, come una normale prosecuzione dello scambio precedentemente avvenuto. L'intervista si è bloccata quando la nipote si è svegliata, ma è subito ripresa dopo normalmente. Finite le domande di "rito" l'intervistatrice si è ulteriormente intrattenuta a casa in uno scambio "informale" con l'intervistata.

Come ti chiami?

Dove sei nata?

A Riese Pio X.

Quando ti sei spostata ad Asolo?

Quando mi sono sposata nel '78

E da quel momento sei sempre rimasta nel comune di Asolo?

Sì, ho spostato uno del territorio e sono rimasta qua.

E adesso dove vivi, in quale frazione?

A Villa d'Asolo.

Che lavoro fai?

Io faccio la cuoca in un convento di Frati da 10 anni.

Sempre ad Asolo?

Sì, i frati cappuccini di Asolo

Lavori solo la mattina?

Sì lavoro solo la mattina, ho un part time.

Da quante persone è composta la tua famiglia?

Attualmente da quattro persone, cinque con mio genero, sei con mia nipote, sette con la morosa di mio figlio, e otto con mia figlia che per me è in cielo di sicuro.

E cosa fanno gli altri membri della famiglia?

Mia figlia lavora in un asilo, mio figlio ha cambiato lavoro. Lavora in un allevamento ittico, però ha studiato per fare questo lavoro qua, non ho ben capito cosa farà, ma non sarà soltanto quello che deve dar da mangiare ai pesci diciamo, c'è tutto un discorso per l'allevamento. Mio marito lavora in una fabbrica di scarpe come operaio specializzato.

Lavora ad Asolo anche tuo marito?

Sì lavora ad asolo.

Quando sei entrata a far parte del progetto Fa.re?

Quando è stato presentato il progetto due anni fa, quando è stata presentata l'idea, e sviluppato. Da subito, diciamo.

Come sei entrata in contatto con questo progetto?

Sono entrata in contatto perché la figlia di una mia carissima amica me l'ha proposto e mi è piaciuta l'idea. In quel momento là avevo molto tempo libero, il contrario di adesso. Sì, io lavoravo solo al mattino, mio figlio era all'estero e mia figlia non era neanche incinta. Ma adesso va bene uguale, riesco a fare le cose lo stesso.

Quindi sei venuta a conoscenza tramite il passaparola?

Sì tramite il passaparola.

Quando ti hanno proposto e parlato di questa iniziativa cosa ti aspettavi?

Non tanto qualcosa di diverso da questo, perché sono cose che io faccio, che io ho già fatto, magari non in maniera così organizzata. Da tanti anni mi prendo cura di qualcuno, quindi è solo una maniera per imparare meglio, per fare meglio, per non fare passi falsi, e quindi tutto sommato mi piaceva di fare qualcosa di diverso in questo ambito. Sì è una cosa che più o meno facevo...

a livello informale?

a livello informale.

Con il vicinato.....?

più o meno. Io mi opero in parrocchia così, non è che le spostavo, ma prestavo loro ascolto, ma da sempre è così, forse è anche la mia natura. Mi ricordo che lo facevo già quando mia figlia era piccola trent'anni fa, è il mio modo di essere.

Quali erano i dubbi o le difficoltà che pensavi per la realizzazione pratica del progetto?

Quando me l'anno presentato, avevo paura che prendesse una piega troppo burocratica e che non mi ci ritrovavo più, inizialmente. Ho avuto per qualche momento la sensazione che si complicasse un po' tutto. Non è la struttura, quella mi piace e mi va bene, ma che diventasse un po', non so come dirti....

troppo complesso?

Troppo complesso, poco pratico. Perché io per la mia esperienza ho capito che per aiutare ci vogliano poche cose, ha capito?

Fatti.....

si fare altrimenti a queste persone non ti avvicini, e io avevo già in mente queste persone, questi tipi di relazioni, per conto mio, per mio modo di vedere, e so che non puoi aspettarti niente, nè tantomeno crearti..... perché loro sono così ah!

Cosa poi ti ha convinto ad andare avanti?

Bè non avrei mai buttato la spugna. Sono una persona che prima aspetto, guardo, vedo. Ma è una cosa successa all'inizio proprio, la mia percezione è cambiata quasi subito, perché ho visto che qualcuno la vedeva come me, e allora secondo il mio punto di vista ho aspettato che le cose si assestassero e adesso mi piace.

Quale è stata la tua modalità di starci dentro? In che modo hai partecipato?

Bè quello di capire, ho cercato di capire cosa stava succedendo con le persone, cosa dovevo aspettarmi e capire che tutte le cose si mettessero al loro posto, capire che questo puzzle piano piano prendesse forma, per poi capire anche quale sarebbe stato il mio momento per prendere la mia forma. All'inizio sono stata tra virgolette a guardare, bé a guardare no, ho dato il mio contributo, però per il mio modo di fare mi sono messa a vedere...

in ascolto

ma è una cosa che faccio di natura, perché si fa così con i figli, si fa così con le persone. Non è che l'ho architettato, si fa così, io faccio così.

In che modo poi hai coinvolto la tua famiglia?

la mia famiglia è stata coinvolta dicendo semplicemente cosa facevo....mio marito appunto non ha avuto niente da ridire sapendo cosa posso portare via di tempo alla mia famiglia. Quindi avevo le idee chiare su cosa portavo via. E adesso che la mia famiglia tra virgolette è diventata grande non la posso, come dire, dirigere io e l'unica cosa che potevo fare ed ero sicura, ed è quello che ho

ottenuto, è dedico questo tempo e su questo tempo mi fermo. E tutti sanno, mio genero, mio marito, mio figlio, che questo giorno lo dedico a, ma gli altri giorni mi chiedono, sono a disposizione della famiglia. A me come punto fermo serviva questo, e su questo mi sono orientata per fare una scelta.

Perchè ad oggi continui a partecipare al gruppo?

Ad oggi farei i salti mortali pur di restarci considerando che la mia vita è cambiata, perché sto imparando tantissimo, va bé si parla degli altri, si impara della vita, ma quello che io in questo momento sto imparando, è verso me stessa. Io non pensavo che dentro di me avrei utilizzato determinati modi, ma tutta questa storia qua, nella cosa specifica con, tocca dei tasti che io magari a cinquant'anni qualcuno l'ho dimenticato, ho lasciato là, ho dato per scontato che funziona così. Ecco quindi io sto rimettendo in moto tutto, e questa cosa mi piace. Mi piace non perché sono brava, ma perché mi piace capire cosa mi sta succedendo, non so se ho reso l'idea.

Si, è proprio un percorso tuo personale, di formazione...

si questa cosa qua (relativa alla formazione) io la facevo già e mi piace imparare un modo nuovo di stare insieme, organizzato, strutturato, che si può avere idee contarie, me lo fanno vedere come si fa, e questo fuori è difficile se non si è preparati. A me questa cosa qua mi piace, capire mi piace molto. Sto a vedere, imparare a fermarti, a stare ad ascoltare. Queste cose qua, più del fatto di rendermi utile, perché appunto per me non è una cosa nuovissima, anzi, ma il modo in cui lo faccio mi piace

Prova a definire e a descrivere il progetto a chi non lo conosce

E' una cosa che si deve sperimentare, perché sono rapporti che si devono costruire, e se si costruiscono sono io che lo decido. Perché in questo momento sono quella tra virgolette forte, però mi devo adattare a tutto un altro linguaggio, modo di essere, e tutta questa cosa qua ti fa fare tremila passi indietro, mantenendo la tua struttura, se vuoi, ma non puoi non parlare quel linguaggio. Non puoi non ascoltare quelle cose, non puoi non farti piacere quelle cose, perché non puoi fare proprio finta. Mi viene in mente quando do da mangiare alle bambole con la (nipote), non è che dico mangia, mangia, mangia, eh queste bambole mangiano di gusto. E questo è la stessa cosa.

Suggeriresti allora subito di entrare, di provare, di sperimentare, perché è difficile da descrivere?

No, suggerirei di capire cosa una persona può dare e in base a questo, o quello che si sente portata di fare. Perché io ad esempio non potrei, non so, in questo momento non potrei mettermi a seguire dei bambini di 7/8 anni, perché mentalmente non ho più questa mentalità, i compiti non mi interessano più, cioè farei molta più fatica. E mi rendo conto che mi avvicina di più alla persona anziana, ma perché probabilmente per altri motivi intorno a me ho queste persone, mi relaziono in questa maniera. E dopo suggerirei di capire cosa non possono fare. Io, ad esempio, non potrei stare con una persona del sesso opposto, che potrebbe crearmi dell'imbarazzo, e questa è una cosa che ho scoperto, che se mi avessi ascoltato a 30 anni che dicevo sta cosa qua, avrei negato l'evidenza, perché proprio non ci credevo. Però mi rendo conto che devo, cioè vivo in questo contesto, in questo contesto mi relaziono con molte persone e ovviamente non potrei accompagnare un signore di qua e di là, non l'avrei mai detto, non credevo neanche di averlo mai pensato. Ma devo anche mantenere quello che è la mia persona, quello che ho costruito. Ma questo per me è una cosa nuova, non so se ho reso l'idea; per i miei figli, per mio marito sicuramente, ho capito che non lo potrei fare. Eppure io lavoro da anni in mezzo agli uomini, non è quello il discorso.

Prova a pensare alle diverse fasi del progetto e cerca di descrivere un momento o un'azione che tu reputi più arricchente per te, che ti da di più.

Io sinceramente non rinuncerei proprio a nessuna. Di quelle che non le sento mi piace osservare, sicuramente c'è un'altra persona che la sente, e sto ad osservare che cosa sta succedendo. Quindi sinceramente non rinuncerei proprio a niente. Mi serve molto dire cosa mi è capitato, cosa mi sta

succedendo con il caso che seguo io, questo sì, ma non è il più arricchente. Questo lo desidero, perché ho bisogno di comunicare, e di conferme, ho bisogno di conferme e di capire come mi devo muovere, ma non è il più arricchente, non rinuncierei proprio a niente.

Quindi sia i momenti di confronto anche con gli altri partecipanti al gruppo, ma anche i momenti con gli educatori, ma anche la relazione con la persona.....

ma anche le volte che non condivido, che dico, nel mio modo di fare, bè questa volta voglio veder cosa succederà, questa posizione adesso voglio vedere, e sto..... bé non è che sto con il fucile puntato voglio vedere, ma dentro di me, è un modo di come mi posiziono. E quindi per me diventa interessante anche questa cosa qua, no! Tutto qua.....si non è che tutto o niente, tutto fa. Così mi interessa tutto.

Prima tu hai detto che partecipi al progetto perché ti stimoli, e riporta cose che tu non avevi mai pensato di tirare fuori alla tua età, allora quali sono le difficoltà che sentivi e che ora senti rispetto ad accogliere gli altri, oppure alla possibilità di porsi dei limiti?

Allora la possibilità di pormi dei limiti l'ho inquadrata subito appena mi è stato dato il caso, perché mi sono resa conto che io, per come sono fatta, aprivo non le porte, ma le finestre! Ma non andava bene, semplicemente perché in quel momento là non era il primo pensiero la famiglia. Mi era presa tutta questa storia qua, però ovviamente la famiglia ha fatto il suo bel lavoro come dire. Non posso dire a mio marito oggi non posso perché così, o a mio figlio e via dicendo. Questo qua per forza maggiore ha fatto da deterrente, io mi sono, noi ci siamo organizzati così. È stata una fatica fare marcia indietro, mantenere quei punti fermi là è stata una fatica, ma non per mio modo di essere, per quello che mi sono trovata, non pensavo. Avrei aperto il protafoglio oltre che il tempo, e altre cose là. Sono stata molto attenta a non farlo perché capivo che mi sarei trovata altrimenti male, però è stata una fatica, mi è costato dei notti insonni, per trovare un equilibrio dentro di me in questa cosa qua. E dopo cosa mi avevi chiesto....

Rispetto all'accoglienza, le difficoltà che prima sentivi e che ora senti

io non avevo remore assolutamente, però in questo momento sta emergendo ed è emerso e in qualche maniera lo sto elaborando e vedo che si sta trattando nel gruppo. Queste persone qua non sono persone che.....vien facile dire che la maggior parte se l'è cercata, io ho deciso, ho sempre deciso vado avanti lo stesso non mi interessava, ma con questa cosa qua ci si deve fare i conti, perché questa persona qua per me è diventata una mia amica, cioè io la tratto come una mia amica, io mi pongo come un'amica per quel che mi riguarda e non è che questa persona qua gode di un.....è stata una persona discutibile, magari non lei, sicurametne suo marito. E sento un po' di difficoltà in questo caso, e ovviamente non mi fermerà.

La nipote inizia a piangere e quindi momentaneamente l'intervista si interrompe per riprendere dopo pochi minuti.

Mi stavi parlando dell'accoglienza

La consapevolezza che queste persone non sono tra virgolette ben viste e il mio rapporto con le altre persone, mantenere un giusto equilibrio in questa cosa qua. Io la difendo, quando qualcuno dice qualcosa la difendo, dove posso ovviamente. Mi mostro sempre come si può dire, la difendo.....la devo ancora elaborare bene questa cosa qua non è chiarissima.

Rispetto invece alla possibilità di incidere personalmente sui problemi come è cambiata?

No, perché i suoi problemi sono proprio, bò, irrisolvibili io penso, magari una parte verso la vita sì. Nel senso che lei si è dimostrata molto chiusa nei confronti della vita. E dall'altra parte si ritrova senza niente, senza parenti e senza niente. Io lo capisco quando lo dice per dire e quando lo pensa, io riesco a capirlo da certe cosette. Verso questo argomento qua ho un atteggiamento quasi di sfida, glielo dico sempre non fare scherzi, e non darla vinta ai parenti, a quello che può essere stato suo marito, alla vita stessa, la rincuoro dicendo hai delle potenzialità. Però mi rendo conto che questa cosa qua mi vuole del tempo, e adesso sono preoccupata perché adesso ho meno tempo. Non si tratta solo di portarla a far la spesa, dovrò trovare il modo di stare ancora un paio d'ore con

lei, perché altrimenti questa signora qua non aveva nessuna, io vorrei dire che non aveva nessuna persona fidata, io non ho nessun secondo fine con lei, e mi vien da dire che gli altri in qualche modo.....

Come si è modificata la tua percezione delle culture straniere, anche se tu non hai direttamente il contatto con la famiglia o la persona di un'altra cultura.

Io penso che se uno lo sperimenta lo capisce meglio, però anche con queste persone così tra virgolette da un altro mondo o ti metti ad ascoltare o non ce la fai. Con questa signora qua io ho dovuto parlare per molto tempo di gatti, perché era l'unico interesse della sua vita e di pittura, io non ho nessuna affinità né con la pittura e i gatti sono gatti..... ed è stato....cioè lei non ci dorme per i gatti. Io ho avuto tre figli, va bè una è andata in paradiso, quindi prova ad immaginare cosa per me sono i gatti.....però lei ne parlava come io posso parlare dei mie figli. Su questa bilancia qua o decido di parlare di gatti in questa maniera e capisco cosa mi sta dicendo o la porto a far la spesa e chiudo. E penso che così sia anche con le persone di un'altra cultura. Ci sono stati degli episodi che mi hanno infastidita, però ho puntato i piedi e ho detto queste cose non si fanno, io non le faccio, e basta. E anche una persona intelligente ha capito, ha capito che si deve adattare, non so se qualche anno fa l'avrebbe capito, penso di no.

All'interno della tua famiglia come sono cambiate le relazioni

no non è cambiato, questa cosa fa parte di quello che fa uno della famiglia. Questa cosa serve solo, no, l'adopero come dico ragazzi se uno non si relaziona, pensa a se stesso, se uno non si da da fare questo è il risultato. Loro sanno quello che faccio e lo rispettano. Infatti mia figlia si adopera a venire a casa prima, anche adesso, perché aveva fatto in modo di non darmi la bambina il giovedì, e io ho detto non se ne parla, troviamo un altro sistema piuttosto, anche perché si va a intaccare su di un discorso economico. La mattina la tiene una signora, non trovo giusto che questa cosa qua.....comunque lei ha ben capito cosa faccio, mio figlio anche, mio marito anche. La diversità è che mio marito la conosceva questa persona, attraverso quello che non era il massimo, per il nostro modo di vedere, senza giudizi. E tutte queste cose che vengono fuori sono una conferma del suo modo di vedere, io le sto conoscendo adesso. Per carità non è che lui sapendo che potevano vivere al di sopra delle loro possibilità adesso mi dice di non fare. Però ho sempre molta attenzione a fargli capire le differenze sull'atteggiamento che ho verso la mia famiglia e verso di lei un altro. Faccio vedere che compro i pannolini per mia figlia, ma lo faccio apposta, perché lei entrerebbe nel discorso del ho bisogno, ma dico no ti devi fermare.

Come famiglia come sono cambiate le relazioni verso l'esterno.

Sono cambiate perché vedo sto cambiando atteggiamento, do molto meno peso a quello che potrebbero essere delle sciocchezze, già sono di mio, ma ancora meno. Mi rendo conto di essere più tollerante, perché se devo parlare di gatti. Le persone son così e non si possono cambiare

E senti che anche per gli altri della famiglia c'è stato questa sorta di cambiamento, quando discutete a tavola dei problemi, senti

no loro hanno un atteggiamento di accoglienza e di tolleranza nei confronti della , loro la conoscono, è stata anche a casa ha conosciuto mio marito e i miei figli, la porto da mia figlia ha conosciuto anche mio genero. E vista come una cosa di cui io mi occupo, io racconto cosa succede e loro capiscono. E sempre qualcosa che io porto, è sempre qualcosa che filtra attraverso di me. Non è una cosa che vive nella mia famiglia, no perché per come era fatta la mia famiglia io avevo del tempo e loro lo hanno rispettato. Entra così come si viene a conoscenza dei cambiamenti della vita, le miserie della vita sono tante, se si vuol darsi da fare si fa. Ci possono essere motivi che ti portano a dire ma guarda.....ma nessuno in casa si sogna di dire una cosa del genere e questo è positivo.

Senti di avere un ruolo all'interno della comunità, ti senti soddisfatta e valorizzata da questa esperienza?

Bè è una cosa in più che faccio, non è che ho acquistato un ruolo; è una cosa bè nella mia

comunità. Bè sì, facevo già delle cose prima, quindi..... un ruolo.....conosco i miei limiti, conosco quello che posso fare e quindi, cosa posso dirti, non ci ho pensato, faccio questa cosa qua, e questa cosa qua mi piace farla. Non è che in questa maniera ho preso consapevolezza di avere un ruolo, ho preso consapevolezza ma di tutta un'altra cosa. Per quello che riguarda il ruolo nella società...ci penserò!

Ti chiedo di guardare al futuro: come vedi il gruppo fra un paio d'anni?

Fra un paio d'anni, non so che dinamiche.....in questo momento mi sto accorgendo che anche i componenti che avevano più bisogno di sentirsi autonomi, hanno capito che noi non possiamo essere autonomi, perché queste persone, i vari casi, sono persone che hanno bisogno di essere trattate con un certo metodo, e considerano che non siamo degli operatori, abbiamo sempre bisogno di imparare. Ed era questa la mia paura, di trovarmi a non essere in qualche modo supportata. Io posso essere una brava persona ma se non ho la competenza. Anche se intuisco una cosa, capisco una cosa non significa che sia in grado di risolverla, e avevo paura che qualcuno del gruppo prendesse questa strada. Ma ho capito che ha fatto marcia indietro e che si sta orientando verso essere sempre accompagnati e seguiti e con il confronto. Spero che continui così, per come la sento io. Perché le persone e i casi cambiano, saranno diversi, e avremo sempre bisogno, di essere in qualche maniera, di non sbagliare, di non dare di più di quello che possiamo dare, ti senti frustrato. Spero solo rimanga così. Voglio vedere che vada così perché quello che mi auspico.

E come ti vedi rispetto al gruppo tra un paio d'anni?

Io mi vedo, non so se con la, non nego che sono presa dalle cose della mia famiglia, ma cerco di ritagliarmi spazio per questa cosa qua, perché so che è anche un po' la mia natura. Come mi vedo? A parte che mi sto rendendo conto che, come dire, non sono quella più vecchia, ma quella che ha i figli più grandi, e mi sto rendendo conto che voglia o non voglia è la verità: le cose le ho già passate, le cose le vedo in una certa maniera, mi rendo conto che è un fatto, le cose mi viene da semplificarle, mentre loro sono ancora nella fase di ricerca. Sì, non vorrei mai diventare una suocera là!

Il caso ha voluto che io mi sono ritrovata con una signora che è più anziana di me, però con i miei figli certi discorsi io non li ho mai fatti perché non c'era bisogno, non c'era bisogno di dirgli che questa cosa non si tocca perché se ti vedono è brutto, ai miei figli ho detto non si prende niente, non si fa punto, e non si discute, non si tocca. A questa signora questo discorso sarebbe acqua fresca, anzi creerei un danno, a questa signora qua io dico non si fa perché se qualcuno ti vede e io sono con te vagli a spiegare che non sono io che mi prendo le cose degli altri, ma sei tu. Non mi sarei mai sognata di dire "queste cose non si fanno perché ti possono vedere", ma sono sicura che questa persona non l'avrebbe capito, o perlomeno all'epoca non avrebbe capito nessun'altra cosa. Oppure lei si arrabbia perché se fai la carità se la mangiano gli altri, e allora io penso "cosa sto a fare qui con te?"

Non ho ben capito, in questo momento cosa sto facendo, e anche fargli capire questi aspetti qua.....non mi sarei mai sognata di andare da una persona fare l'elenco delle cose, se qualcuno me l'avesse detto vent'anni fa, quello che faccio, avrei negato l'evidenza. A volte mi sento di educare dei figli su cose molto pratiche. Lei rimane ad ascoltare quello che io racconto, ma io racconto delle cose che "se questa sera - a parte che questa sera non posso perché sono senza macchina - ma domani, madonna ho lavato il pavimento, ho dovuto far questo in fretta perché dopo la nipote si sveglia, ho steso.....le racconto queste robe qua, devo preparare da mangiare perché mio marito mi fa venire le persone a pranzo, a cena, e cosa vuoi, dopo ho fatto una torta e la porto a mia figlia. Racconto queste cose qua, ma lei me le chiede. Cioè capisco che lei me le chiede, e capisco che sto in qualche modo educando, a quale titolo? Ma mi sembra che è quello che sta succedendo. Anche per le cose profonde della vita mi rendo conto che mi ha dato, mi ha affidato un ruolo che non mi aspettavo, queste cose a me mi servono per ottenere questo e questa cade giù dal pero quasi ogni volta.

Poi c'è stata una cosa che ti vorrei raccontare che mi ha fatto male all'animo. Racconto, non so c'è mio marito che mi ha fatto arrabbiare, racconto la giornata: e un giorno si è messa a piangere e mi ha detto "sai io non ho voluto tanto bene a mio marito, io non sono stata capace di accarezzarlo, di abbracciarlo, queste cose qua" mi sono resa conto che è una confidenza che mi ha fatto perché si fida di me, e altre cose anche più importanti di questa, o perlomeno più dure. Mi sono resa conto che devo andare con i piedi di strapiombo perché lei non ha più possibilità di mettere a posto le cose in quanto lei è vedova. E ho iniziato a fare marcia indietro e non che le racconti che mio marito mi porta i fiori o queste cose qua, cose normali, tra l'altro mi sono chiesta dove l'ho ferita, dove l'ho portata a ragionare in questa maniera, non saprei. Io la ascolto molto, racconto delle cose che faccio pratiche, non racconto di me, qualche volta racconto se sono arrabbiata.

In quel caso là ho capito che lei sta facendo dei passaggi e non ha la possibilità di....e allora sto molto più attenta ancora. Dopo vedremo cosa capiterà e una persona a cui mi sono affezionata, che voglio bene, che difendo anche davanti all'evidenza delle cose e basta.

Come ti vedi rispetto al resto della società?

Bò non ho mai proiettato, sai sta roba qua... non ho tempo!.....come mi vedo....come spero: un po' più saggia: alla nostra età non mi frega niente essere che so chissà che, poter dire una cosa ed essere ascoltata perché so quello che sto dicendo non per essere rispetto. Queste esperienze che mi diano qualcos'altro per me sicuramente che sto elaborando già tante delle cosette, ma questo è il mio modo di essere, e di sicuro le metto a frutto per i miei figli e per chi mi sta vicino, ma questo è il mio modo di essere, sono fatta così. Sulle cose pratiche non ci vado molto a pensare le faccio e basta perché sono un po' una persona introspettiva e basta, mi impegno un po' più là e il resto viene da sé.

Rimaste a chiacchierare del più e del meno, ritorniamo sul tema del progetto

Il progetto lo stiamo scoprendo.....sai io ho una visione mia della vita. Secondo me ogni persona, anche la, che mi parla di gatti e di pittura, ha dei grandi valori, e ognuno riempie il suo spazio e si tratta di saperlo accogliere, di capirlo, di non fare danni, sono convinta che senza indirizzarlo, fargli fare le cose viene fuori qualcosa sicuramente di bello.

Perché guarda io pensavo di portare una signora a far la spesa e passeggiare perché dopo nel frattempo la mia vita era cambiata, e quindi ho detto vado avanti questo lo potrò fare e invece no, è una persona a cui io dedico del tempo mentale, io dedico del tempo per capire, per muovermi meglio, io sto attenta di non dare qualcosa che puoi posso creare un danno, un vizio, e invece penso che sia un persona che ha bisogno di aprire senza riserve e senza sentirsi giudicata, e io lo faccio, la rincuoro, cerco sempre di tenere alto il suo morale.

Va bè suo marito la ridotta una persona incapace, ed effettivamente incapace su tante cose, ma le dico guarda hai il tuo talento della pittura che hai ritirato fuori, e sai benissimo che una persona che ha questo talento ha dentro di sé ha qualcosa di spettacolare e non può che essere così. La capacità dei colori....i colori sono vita....anche su cose che possono essere banali, certo che parlargli di pittura e un quadretto davanti al fatto che questa non si paga l'affitto e le spese, sembra stupido. Ma questa è una persona che vale: per molte cose a me va bene, per tirar su una famiglia poco o niente, per relazionarsi con gli altri poco o niente, però non è vero che non che sta miglirando, le cose che ha fatto sono belle e restano e io cerco che le faccia ancora, che le faccia ancora perché quando vendi il quadretto e mangia il tuo gatto con il tuo quadretto, è una bella soddisfazione.....questo è il mio modo di essere.....

INTERVISTA N. 2

Giorno: giovedì 26 Gennaio ore 17:00.

Modalità di contatto: appuntamento telefonico.

Durata: 38 minuti.

Intervistato: membro n.2

Ruolo: membro gruppo Fa.Re.

Luogo: casa dell'intervistata.

Contesto: Dopo essere stata accolta in casa e presentata alle figlie, l'intervistatrice viene accompagnata nella cucina dove si accomodano. Verso la fine dell'intervista torna dal lavoro anche il marito, che viene presentato all'intervistatrice e si ferma per il resto del colloquio insieme alla moglie. Poi arrivano anche le due figlie, chiamate dai genitori, che prendono parte alla discussione sull'università e sul lavoro.

Come ti chiami?

Dove sei nata?

A Rossano veneto in provincia di Vicenza

Come mai ti sei spostata ad Asolo?

Eh...mi sono sposata e sono venuta ad abitare qua

Da quanto tempo vivi ad Asolo?

Sono 26 anni.

Vuori rimanere ad Asolo?

Eh sì ormai sì, dai, a parte che mi piace, sto bene qui

E adesso dove abiti?

a Villa d'asolo che è una frazione di Asolo

Che lavoro fai?

Sono una casalinga, bè ho due figlie e quindi un marito.

Cosa fanno loro?

Mio marito agricoltore, però allevamento di bestiame, vitelli; le ragazze, bè la più grande fa 24 anni quest'anno e si è laureata l'anno scorso in servizio sociale. Ha trovato lavoro, non è proprio il suo ambito, ma le piace, all'asilo nido ad asolo. E l'altra che fa 20 anni quest'anno è al primo anno di università, mediazione linguistica.

A Treviso?

No a Trento.

Abita là?

Dal lunedì al venerdì abita là e oggi è a casa perché tu lo sai che i corsi sono così.

Riportiamo la memoria ha quando è iniziato il progetto: come sei entrata in contatto? Quando e come?

Bè mi sembra l'anno scorso. Ma la premessa è che le ragazze fanno parte di questo gruppo giovani di Asolo, Ideà, non so se l'hai sentito, dove ci sono gli educatori. Loro partecipavano a questo gruppo, e probabilmente l'educatrice ha detto "ma perché tua mamma che è un po' attiva nell'ambito sociale, in parrocchia, avremmo intenzione di trovare alcune persone per formare una rete di sostegno per persone che hanno bisogno, prova a sentire se conosce delle persone qua in paese che vogliono venire e prova a chiedere anche a lei".

Bè non è facile trovare delle persone: ho chiesto un po' in giro, alcuni titubanti. La prima che mi ha dato una risposta è stata -----, e loro mi hanno detto guarda che fanno una prima riunione per vedere se ci sono persone che aderiscono o cosa, infatti siamo andati ed eravamo io, -----, -----, che mi sembra l'abbia contattata l'educatrice, perché anche lei fa parte del progetto Cernobil, perché anche noi ospitiamo una ragazzina, e ci siamo trovati così. Poi da Villa ho

contattato anche qualcun'altro, avevo provato anche a Casella, perché a Casella non avevano risposte, ma sono rimaste senza risposte. E così abbiamo cominciato ad andare, le prime volte andavo così per sentire, perché comunque in parrocchia ero coinvolta in diverse attività. Perché quando sei dentro è un po' un giro così, eh che ti propongono questo e quello e l'altro. E infatti avevo detto, va bè trovo qualcuno, però più di questo non sono disponibile per altro e invece poi un po' alla volta siamo arrivati fin qua, sono entrata.

Cosa ti aspettavi da questo progetto, all'inizio?

Quando me l'hanno detto così pensavo fosse una cosa più, non è giusto dire semplice, più, come si può dire, una cosa che il lavoro lo facevano loro e magari noi ci avremmo contattato per dire guarda tu devi fare questo, tu devi fare quello. Anche perché in effetti all'inizio era stato presentato un po' così: poteva essere che so un'ora di disponibilità per qualche ragazzo che magari ha i genitori che lavorano, oppure che so portare qualcuno a fare la spesa. Era stata proprio messa così, una cosa, non so se leggera, ma sì di poco impegno, nel senso di dare la disponibilità per quel tempo, per fare quella cosa. E invece poi insomma, non pensavo che ci facessero entrare così, ad essere partecipi di quelle che sono le decisioni, sì, è più, diciamo, è una cosa più importante.

Quali erano i dubbi e le difficoltà che sentivi ci potevano essere?

Il mio dubbio più grande fin dall'inizio che era stato... perché era messo là, e anche dagli altri membri sembrava che poteva essere più facile gestirlo noi, e non so forse perché magari avevo anche sta cosa precedente di lavoro, e mi sembrava un po' difficile e il mio dubbio più grande era quello che comunque ci fossero sempre stati gli educatori, perché penso che lasciato a noi che prendesse una piega non giusta.

Secondo me ci deve essere sempre qualcuno che fa da filtro e al di sopra di tutto, perché magari visto anche le esperienze precedenti, poi magari si innescano delle cose che non si può più andare avanti in maniera lucida, forse anche, perché subentrano delle situazioni che non sono più facili. E invece se c'è questa parte che sono appunto gli educatori che fanno il filtro, questa è la cosa più importante. Il mio dubbio più grande era quello, perché avevo percepito che tra gli altri membri poteva essere una cosa iniziale e che poi gli educatori potevano anche lasciarci, perché magari si diventava più bravi nel gestire la cosa. Ma secondo me è importante che ci siano loro.

Allora quale è stata la spinta che ti ha convinto ad iniziare, viste queste paure iniziali?

Perché ho visto che l'intenzione era proprio quella di continuare, loro come educatori. Questo mi ha rassicurato, infatti all'inizio mi dicevo provo a vedere e invece quando ho visto che l'intenzione è che loro ci sono sempre loro che fanno da tramite, che fanno da filtro, dico ok. Perché è facile buttare idee, però bisogna sempre che ci sia qualcuno che tira le somme.

Quale è stata la tua modalità di partecipare?

Ci sono stata bene. Ma una cosa che mi ha sempre spinto è di arrivare ad avere un caso. Perché la mia finalità era quella di essere utile a qualcuno, questo qua era la cosa più importante. Perché il fatto di andare ed essere lì fine e a se stesso, magari non mi piaceva tanto, però l'idea di avere qualcuno a cui dedicare del tempo, bè allora sì ci vado per qualcosa. E dopo anche il fatto di scambiarsi, questi incontri, di scambiarsi le impressoni, di parlare, di condividere, questo qua mi piace, è importante.

Quando e come hai coinvolto la tua famiglia?

Posso dire fin dall'inizio. Siccome erano le ragazze dentro per prime, si può dire che sono state loro che hanno fatto la proposta, e dopo assieme abbiamo detto "io vado però sapete che è dell'altro tempo che non ho". Perché appunto quando si è impegnati, io magari per mio carattere quando prendo un impegno vado fino in fondo e allora tante volte le ragazze e il marito si lamentano e dicono "ah ma non ci sei", e ma allora io ho detto sapete che se prendo anche questo impegno, c'è dell'altro tempo che manco. Va bene allora lasci perdere qualcos'altro e questo che è anche una cosa nuova, e che è al di fuori dell'ambiente parrocchiale, magari ti dà più soddisfazione.

E in effetti ho detto "sì dai forse è anche un bene, così si va fuori e non si rimane sempre nella

cerchia ristretta, che è una ricchezza". E anche la famiglia alla fine pian piano si è.....quando si facevano le riunioni, loro continuano a far parte del gruppo, quindi sono tutte cose condivise. Anche quando è proposto un caso la prima cosa è si parlava a casa, da quello

Perché oggi continui a partecipare al gruppo?

Prima cosa perché ci credo: il fatto di dedicare del tempo a qualcuno che ha bisogno, quella sicuramente è la cosa principale e poi torno a ripetere che è una ricchezza condividere con persone che non sono sempre le stesse che ci vediamo, è importante questo qua per me.

Prova a definire il progetto e a descriverlo a qualcuno che non lo conosce. Cosa diresti?

Bè all'inizio ero andata a proporlo con le parole che mi avevano detto e poi ho capito che è tutta un'altra cosa giustamente. Adesso lo proporrei come una ricchezza: penso sempre appunto alle realtà qua parrocchiali, perché ci si gira attorno e si pensa sempre che le cose siano così, e invece lo proporrei proprio come qualcosa di diverso, di più, come si può dire, che ti arricchisce tanto di più come persona, e che puoi dedicare del tempo, puoi decidere tu quanto tempo. A differenza dell'ambito parrocchiale, uno dice no non faccio parte perché poi mi vengono richieste troppe cose, qui invece una cosa importante, secondo me, io dedico un'ora alla settimana o due a qualcuno e senti già che fai una cosa importante. E invece per me venendo appunto dall'ambito parrocchiale così, sembra sempre che quello che dai è sempre poco, alla lunga diventa stancante e frustrante anche, perché ti sembra sempre di non dare mai abbastanza. E invece anche gli educatori mi dicevano "no no guarda quello che dai è già troppo, perché è importante". Insomma dare la disponibilità anche minima, io lo presenterei così.

Adesso prova a descrivere un momento importante per te del progetto, quello che ti dà di più.

Bè ti dico per me ha dato tanto, quando abbiamo dato la disponibilità e ci siamo incontrati con queste persone e per me è stato proprio importante, perché è là che ti senti di dare qualcosa a chi chiede. Quello per me è stato tanto importante, anche perché è stata coinvolta anche la famiglia. Quindi per me è stato proprio bello. E poi sì gestire il tutto non è poi così facile, però è stato bello quel momento là. E poi dopo parlarne assieme con gli educatori e condividere con gli altri è importante. Però in assoluto il momento in cui ci siamo incontrati con queste persone e deciso di dare la nostra disponibilità.

Rispetto alle difficoltà che sentivi e che senti adesso sulla capacità di accogliere e diporsi dei limiti come sono cambiate?

Sicuramente sono cambiate, perché venendo dall'altra realtà in cui non davi mai abbastanza, qua mi sono sentita bene perché sentivo che quello che si dà è sempre positivo, è buono. E dopo anche la possibilità di dialogare con gli altri componenti del gruppo. Sai alle volte quando si entra a far parte di un gruppo si è un po' prevenuti, invece per me è stato importante perché ho imparato ad ascoltare e aspettare perché c'è sempre un momento in cui uno tira fuori le cose buone, e a volte possono essere cose che magari non ti piacciono però a lungo andare magari capisci perché, e poi puoi cambiare idee, perché può sempre darti qualcosa di buono anche se non ti piace e poi scopri che invece era una cosa buona.

Come è cambiata la sensazione di riuscire a risolvere i problemi e incidere sulle difficoltà?

Forse mi ha dato un po' più di sicurezza, perché per natura mi sembra di fare sempre poco, richiedo molto a me stessa e allora c'è anche l'insicurezza del "mah ho fatto abbastanza?" Invece forse stare là è proprio cambiato in questo senso, vedi cavolo anche quel poco che posso dare è di aiuto a qualcuno e allora anche nell'autostima è cambiato in questo senso..... ma forse è stato anche sì dal trascorso, dall'aver dato tanto e ti sembra che ti viene richiesto sempre di più. Giustamente dico è la qualità di cui io do, non è che devo dare chissà cosa....e anche sì il ricavare gli spazi e io ero partita in quarta appunto, come è mia abitudine di dare, ma poi dico no caspita, e infatti anche l'educatrice mi ha detto guarda che basta poco, non viene chiesto chissà cosa.....perché tendenzialmente sarei così, però è sbagliato.

Hai imparato ad autoregolarti....

esatto, questo sicuramente

rispetto al dare, all'essere disponibile, a porre dei limiti.

a porre dei limiti senza farsi chissà qual colpa, perché in effetti a me sembrava sempre una colpa, devo dare ancora di più, e invece non è così, ma viene dal mio vissuto.

Come è cambiata la percezione delle culture straniere?

Diciamo che da quel lato là, ero già abbastanza proiettata, nel senso che già qualcuno qua in paese di straniero avevo dato una mano così anche accolto in casa. Si sta andando avanti bene in questo senso, perché si quelli che avevo accolto, che avevo aiutato, erano persone che già conoscevo, o che comunque qualcun altro mi aveva presentato e sapevo com'erano, e adesso qua col fatto che ci sono loro che garantiscono, ripeto per me è importante, perché alle volte, magari non tutti, chiedono quello di cui hanno bisogno e cercano qualcosa di più e il fatto che ci siano loro, è proprio importante questo.

Senti che sono cambiate all'interno della tua famiglia le relazioni, la comunicazioni, agire quotidiano?

Bè diciamo che si è un po' rafforzata, nel senso che dovendo chiedere, ci deve essere anche la disponibilità dei familiari. Anche con le ragazze si parla un po' di più e si valuta di più, si condivide di più ecco, che sono queste situazioni che non sono le cose quotidiane della famiglia, per quelli che sono i bisogni della gente fuori. Magari si dialoga di più e si condivide di più sicuramente, in questo senso sì è cambiato. Ti dico già lo si faceva, però magari si è arricchito.

E invece come sono cambiato i rapporti della famiglia con l'esterno?

In linea di massima no, nel senso che siamo già abbastanza aperti nei confronti degli altri. Ti dico rispetto a questa cosa non è che ci sia tanta risposta all'esterno, magari anche le ragazze quando sono fuori con il discorso di questo gruppo giovani, magari quando sono con gli altri può essere che entra il discorso "anche mia mamma fa parte del progetto reti..." però non credo più di tanto, perché non è così sentita, se magari se sarà pubblicizzato un po' di più può anche essere, che magari possono portare la loro testimonianza, fino a qua non più di tanto, ecco.

Senti di avere un ruolo all'interno della comunità, attraverso questa esperienza, di apportare qualcosa alla comunità tutta e ti senti valorizzata?

Ti dico col fatto che non è tanto riconosciuto fino adesso..... cioè incominciamo adesso a parlarne, per esempio con ----- facciamo parte di questo gruppo di donne, signore che ci troviamo per fare dei lavori, abbiamo cominciato così a parlarne ma sono tutte abbastanza staccate e quindi non è che come progetto reti si va bè sanno che faccio parte di questo gruppo, ma non mi riconoscono come tale o cosa, non c'è ancora tanto questa percezione almeno a mio avviso si incomincia adesso pian pianino a parlarne, dopo non so se quando lo verranno a sapere, che si lavora su certi casi o cosa. fino ad adesso non mi semrba tanto riconosciuta sta cosa

Come vedi il gruppo fra un paio d'anni? Come sarà strutturato, chi lo comporrà?

Intanto mi viene in mente della pubblicità, che sarebbe opportuno che arrivasse velocemente perché ce ne è bisogno e che ci siano persone nuove, gente nuova perché quando si comincia a girare con i soliti rimane un po' ferma invece con le persone nuove è importante perché si rinnova, c'è aria nuova. Chi sarà? Continuo a ripetere che ci vorrà sempre qualcuno che faccia da filtro. Vedo che c'è impegno da parte di uno dei componenti, che sicuramente per me è una cosa buona quella. Spero che aumenti perché penso anche ci sarà sempre più bisogno.

Quindi più numeroso e più indaffarato!

Lo spero, però sempre se entrano persone nuove, perché se rimane circolo chiuso così, secondo me non è tanto produttivo. L'aspettativa principale è che cresca. Anche qua in comunità vedo che si va avanti se ci sono persone nuove che entrano sennò pian pianino è una cosa che andrà a morire secondo me

E invece come ti vedi rispetto al gruppo tra un paio d'anni?

Se devo dirti come mi vedo adesso mi vedo ferma perché sono in un momento di stanca e allora

dico aspetta un attimo mi guardo attorno, ma nello stesso tempo mi piacerebbe andare avanti.... mi vedo magari sì fissarmi le tre ore a settimana per la disponibilità di questo progetto, sì mi vedo ancora lì e di più non so.

Come ti vedi rispetto al sistema che hai intorno, rispetto alla comunità?

Mamma mia non so.....Ti dico sto un po' rivisitando, perché c'è un tempo per tutto...adesso dico il tempo di cambiare, di ridimensionare, dopo anche in base all'andamento familiare se le ragazze vanno, dopo anche al lavoro del marito perché si avvicina l'età della pensione, e in base a questo, un po' cambierà. Infatti a certe cose, a certi impegni, che avevo fine adesso, già qualcuno ho cominciato a mollare o a ridimensionare e credo che ci sarà la selezione degli ambiti dove penso di andare avanti e mi concentro su quelli e gli altri andranno a diminuire. Già qualcosa è stato ridimensionato, ma proprio per il fatto che ti dicevo prima, mi rendevo conto che ero troppo presa, troppo dentro, infatti l'anno scorso ho rinunciato al grest proprio per le ragazze e la bambina che viene a luglio e loro mi hanno detto noi abbiamo gli esami o stai a casa tu o sta a casa lei, ecco bisogna.....il tempo per ogni cosa....adesso c'è il tempo di capire dove tagliare.

INTERVISTA N. 3

Giorno: venerdì 27 Gennaio, ore 15.00

Modalità di contatto: appuntamento telefonico.

Durata: 50 minuti

Intervistato: membro n.3

Ruolo: membro gruppo Fa.Re

Luogo: casa privata.

Contesto: l'intervistata non sta molto bene, si sta appena riprendendo da una forte influenza. Per facilitare la respirazione fa bollire delle foglie di menta, che hanno profumato tutta la stanza, l'intenso odore di menta rimane per tutta la durata dell'intervista. Questa particolarità, spinge l'intervistatrice, che non lo ha mai visto fare, a chiedere chiarimenti. Il clima tra le due si distende, anche grazie al racconto sulla casa dell'intervistata. Queste curiosità permettono di "avvicinare" le due donne, ma per l'intervistata rimane scomodo comunque rispondere ad alcune domande sul progetto che la riguardano personalmente. Si percepisce la sua riservatezza e in alcuni tratti il suo senso di disagio, che si placa soltanto in "fuori onda" quando continua a spiegare, con degli esempi, il suo pensiero.

Come ti chiami?

Dove sei nata?

Ad asolo, proprio in questa casa!

Da quanto tempo vivi ad Asolo?

Bè ho 61 anni, sono stata per 26 anni a Villa d'Asolo e dopo sono tornata perché ho conosciuto mio marito che nel frattempo aveva comprato questa casa, ristrutturata e son tornata qua.

Cosa fai nella vita?

Adesso sono pensionata
e prima?

Ho lavorato in fabbrica come magazziniera

Da chi è composta la tua famiglia?

Da me e mio marito

Cosa fa tuo marito?

É commerciante

Lavora qua ad Asolo?

Sì, ha un negozio qui a Casella d'Asolo.

Come sei entrata a far parte del gruppo di famiglie fa.re sostegno? Quando e come sei entrata in contatto?

Io faccio parte di altri gruppi sempre a livello di volontariato, per esempio Sollievo Alzheimer, che anche quello è una cosa che viene da un progetto del Comune di Asolo che passa attraverso servizi sociali. Dopo che sono andata in pensione mi fa piacere dare del tempo. Inoltre è da parecchi anni che conosco l'assistente sociale del progetto e tra l'altro è anche da un po' di tempo che conosco anche la famiglia per cui adesso faccio un servizio, con il progetto fare sostegno, servizio, o meglio il mio volontariato.

Sono stata anche consigliere comunale e sempre dentro ai servizi sociali e da lì forse è nato, ho capito che ci sono delle esigenze dei bisogni nel territorio in cui viviamo, ecco, mi sono interessata e anche un po' appassionata. E credo che da lì, ora non mi viene in mente un momento preciso.

Chi ti ha proposto di farne parte?

Questo progetto viene da un po' più lontano, perché quando ero consigliere comunale questo progetto era stato un po' iniziato anche con la partecipazione dell' Ulss, le chiamavano famiglie affidatarie, però poi il comune di Asolo si è un po' staccato da quello che era un progetto di in un

territorio più grande non solo del nostro comune, ma della zona delle pedemontana, perché avevano in mente di arrivare a questo. Prima forse era rivolto specialmente a minori o ragazzi con disagi all'interno della famiglia o con qualche bisogno, mentre adesso qua mi sembra di ricordare che è nato questo progetto rivolto non solo ai bambini ai minori, ma anche a dei bisogni che ci sono nel territorio, e quindi l'anziano solo, la persona che sta attraversando un momento particolare.

All'inizio, quali dubbi o difficoltà pensavi ci fossero per la realizzazione del progetto?

Ma andare sempre, come dire, accanto a delle persone, quasi entrare nella vita di altre persone, c'è sempre un po' di titubanza, perché magari anche una persona può sentirsi di dare tanto o un tot e così e dopo magari possono esserci anche delle delusioni a volte magari, perché per entrare nello spirito di un'altra persona, nei suoi bisogni o che ci vuole molto tatto.

Cosa ti aspettavi invece?

Ma io credo di aspettarmi, come dire, anche delle risposte consocere delle persone, creare dei vincoli di amicizia, di aprirmi. Ti aspetti quello che dai, non perché mi aspetto un ritorno che mi deve ritornare, ma di costruire qualcosa.

È questo che ti ha spinto ad entrare a far parte del progetto?

Ma mi ha spinto intanto quello che condividi anche con altre persone quindi i servizi sociali, gli animatori che abbiamo, e anche fra di noi, persone del nostro territorio, ecco si crea questa rete, diciamo.

Quale è stata la molla che ti ha spinto ad accettare di entrare nonostante le difficoltà che immaginavi?

Per esempio questa famiglia, questi bambini che sto seguendo un po' adesso, bè non sapevo che poi arrivati all'età di 5 anni/6, come dire, sono venute fuori delle lacune che loro avevano, dei bisogni che avevano.

Quando hanno presentato il caso di questi bambini - perché non so, posso dire che nel nostro gruppo vengono esposti vari casi e ogni persona magari poi ci riflette e potrei essere io quello che può dare una mano a questa persona o all'altra persona - quando è venuto fuori il bisogno di questi bambini, mi sono sentita subito coinvolta anche perché li consocevo già da prima li avevo aiutati da quand'erano in fasce, ho aiutato la mamma.

Quale è stata la tua modalità di starci dentro al progetto? In che modo hai partecipato?

bè.....ho iniziato perché nella mia vita oggi come oggi posso disporre di un po' di tempo, che mi piace dedicare non so se ho capito bene la domanda.

Quale è stata proprio la modalità di utilizzo del tuo tempo per questo progetto?

Sapevo che si costituiva questo gruppo, avevo trovato dei volantini che chiedevano se c'era qualcuno che voleva aderire, e mi sono presentata e c'era un'incontro e da lì è partito, e da lì ci siamo trovati per organizzarci un po' per capire.

Quando e come hai coinvolto tuo marito?

Mio marito condivide con me. Lui sa che è un mio desiderio, che è un mio bisogno di rendermi un po' disponibile. Lui è venuto anche una sera ad una riunione quando stavamo ancora organizzando la nascita di questo gruppo - anche lui condivide con me - forse lui a un po' più i piedi in terra di me, è più realista, a volte mi dice "guarda che puoi incontrare delle delusioni, puoi incontrare quello che non ti aspetti". Quando io gli dico "guarda oggi ho qua i bambini, o questa mattina sai che sono di la con gli anziani, o faccio catechismo il sabato pomeriggio" sa che ho questo tempo e lui lo rispetta, lo lascia, lo condivide anche se lui segue il suo lavoro, fa il suo lavoro....ma alla sera quando ci troviamo, soprattutto alla sera quando c'è un po' più di tempo, insieme parliamo e lo condividiamo.

Prova a descrivere e definire il progetto, a una persona che non lo conosce

direi che faccio parte di questo gruppo, di questo progetto che sono contenta di farci parte e..... guarda io sono una persona che non vado tanto a parlare a meno che non mi trovo con

una persona amica, che conosco, che so che posso condividere anche perché magari tante persone ti dicono "ah che brava che sei" ma io non lo farei per vari motivi..... io sì direi che sono contenta del tempo che metto a disposizione, pur rimanendo con i piedi per terra, non esaltandomi o altro.....

Prova a pensare alle azioni del progetto, qual è la più importante per te, la più arricchente

ma più importante di tutto per me è l'impegno che mi sono presa con questi due bambini, sono due gemellini. Adesso loro fanno la 1 elementare, ho iniziato l'anno scorso quando andavano ancora all'asilo a seguirli un po'. E adesso con l'inizio dell'anno scolastico si sono presentate alcune cose che delle persone, dei tecnici, dei medici hanno riscontrato con la scuola.....effettivamente questi bambini mi rendo conto che hanno bisogno anche perché sono bilingue, sono nati prematuri, quindi anche la loro crescita, come si sono formati, sono dei bambini come dire, un po' più immaturi. Quando non so li vado a prendere all'uscita della scuola e li vado a prendere e li porto qui da me, vederli che si affidano così a me, vederli che magari non si stancano di ripetere quello che li faccio ripetere perché in una parola o in un discorso devono correggere il loro linguaggio, e loro sono lì che capiscono, e non li vedo mai stancarsi o dire "uffa" loro mi guardano che mi ripetero le parole e io cerco sempre di correggerli - che mi vogliono bene anche questi bambini perché sono anche affezionati.

Quali erano le difficoltà che sentivi e che senti adesso rispetto alla capacità di accoglienza o la capacità di porre dei limiti?

Non mi sembra di aver capito questa domanda...

Mi sento, come dire, fortificata perché tutto sommato gli educatori, gli stessi servizi sociali, hai un punto di riferimento, puoi condividere nel gruppo se c'è qualcosa di positivo o di negativo. Ad esempio nell'ultimo incontro io desideravo portare qualcosa che mi è successo durante le vacanze che io ho continuato a vedere i bambini. Mi sento positiva a riguardo, non è che ho perso, o che mi sono stancata, o che ho trovato delle difficoltà che mi hanno fatto un po' rivedere, no penso di no.

E come è cambiata la percezione di incidere nei problemi, riuscire a risolverli?

Direi riuscire ad accompagnare più che a risolvere, perché credo che questi bambini avranno dei bisogni a lungo termine, che può darsi che a un certo punto io non sia più adatta a loro, abbiano bisogno di qualcosa di più specifico, può essere insomma, non so fino a quando io sarò in grado di sostenerli, e loro avessero dei bisogni che altre persone possono sopperire, io sarei ben contenta, che continuino ad avere questo sostegno.

In che modo si è modificato la percezione delle culture straniere?

Allora i bambini sono bambini...soprattutto 6 anni – immagina - loro non danno problemi, non sono il problema. La famiglia, in questo caso i genitori, io conosco di più la mamma, conosco entrambi i genitori ma soprattutto la mamma: io valuto alcune cose e dico si comporta un po' da furbetta nei miei confronti, ma so che lo fa anche in altre situazioni. Però ho avuto modo di sperimentare e cerco di stare attenta a come si approccia questa mamma, così perché se può approfittare di qualcosa lo fa, e questo mi dispiace; questo è anche quello che ho chiesto di portare l'ultima volta che ci siamo incontrati in gruppo per qualcosa che è successo: lei ha un bambino più grande i questi due gemelli, 9/10 anni e su questo bambino siccome qualche volta lo vedo anche lui, e si capisce che sta ricevendo un'educazione, su cui impara a nascondere alcune cose, a non dire, e questo mi dispiace perché non è giusto nei confronti intanto per l'educazione che da a suo figlio, e poi nei confronti di chi la sta aiutando senza chiedere niente in cambio.

Sì purtroppo mi dispiace, faccio anche fatica a dirlo, ma ho dovuto riscontrarlo, ne ho parlato anche con mio marito, perché mi sembra giusto sentivo che dovevo dirlo, perché dobbiamo scambiare queste cose tra di noi, ma questo non va ad intaccare il mio impegno con i bambini, ho capito che si è creato un disagio in quello che un bambino tranquillamente mi diceva e l'altro no, non devi dirlo "sai non devi dire che...." e io son rimasta là mi ha fatto piacere aprire gli occhi perché anch'io voglio stare con gli occhi aperti.

Come sono cambiate le dinamiche relazionali tra di voi, o il vostro agire quotidiano?

Intanto una serata in più da uscire che mio marito arriva e io parto, e questo mi pesa un po', mi dispiace sì, perché è soltanto alla sera che stiamo assieme e ma direi di no perché anche lui a volte quando parliamo così mi mette sul chi va là, perché non posso avvicinarmi sulle cose bisogna avere un po' i piedi per terra, e questo è il suo compito. Poi per il resto, anche lui sapeva che un giorno, era prima delle vacanze di natale, che avevo qua i bambini ed è arrivato a casa e ha portato una cassetta con della frutta e verdura, mi ha detto so che oggi hai qua i bambini, dagli qualcosa per natale (vende frutta e verdura mio marito).

Al di fuori di questo noi ospitiamo anche un bambino dalla Bielorussia direi che questo ci ha uniti ancora di più, perché quando arriva questo che ormai è un ragazzino a 12 anni, è come se arrivasse uno di famiglia, lui ci fa sentire proprio come due genitori, noi che non abbiamo figli.

Questa è un'esperienza che vivete insieme....da tanti anni che ospitate?

Sono 6 anni.

Lo avete visto crescere.....

aveva 7 anni e adesso quest'anno fa 13 anni.

e invece quando hai i bambini qua tuo marito non c'è, è al lavoro?

Sì perché io li prendo al pomeriggio verso le quattro e li tengo qua fino alle 7 e mio marito arriva per le otto. Comunque anche mio marito conosce un po' la famiglia non è che sia.....

Non è estraneo ai fatti, e si interessa tuo marito?

Come è andata....io dico guarda ho i bambini qua e lui mi chiede come è andata.

Senti sono cambiate i modi di relazionarsi agli altri, al vicinato o al resto della comunità?

Ma guarda ti dirò....anche prima mi hai fatto una domanda e io ti ho risposto che non sono una che parla molto, e allora anche le famiglie vicine mi vedono passare con i bambini e allora mi chiedono. Non so se mi sbaglio, ma ho la sensazione che siccome i bambini sono stranieri magari marocchini, ecco un po'....dicono bè sei brava però è un modo per congedarti, no congedarti non saprei capire quanto condividono, quanto capiscono che c'è dietro. Poi sai magari quelle delle mia età, le donne, sono nonne e sono occupate con i nipotini io vivo bene qua conosco parecchie persone so che avevo chiesto, perché ci sono anche dei bambini anche qua a torno, se qualche mamma aveva qualche indumento.....

Hai cercato di coinvolgere altre persone, come è andata?

Non ho ottenuto niente, nel senso che i vestitini li scambiano tra di loro, e poi mi è stato anche detto che preferiscono mandarli a chi rimane nel paese perché chi è qua in Italia è già un privilegiato. C'è una curiosità, ma è un po'...così.....di sapere..... un po' fine a se stessa.....forse dicono bè lei non ha figli non ha nipoti e il suo tempo lo dedica là, probabilmente anch'io se fossi nonna dovrei dire non posso perché ho i bambini finché i genitori non arrivano a casa....questo nel nostro territorio è molto vissuto.

Senti che quello che fai ha un riscontro nella comunità, è importante per la comunità, è valorizzato e tu ti senti valorizzata?

Mi sarebbe venuto più facile risponderti di sì, mi sento io appagata. Per esempio quando io vado a prendere i bambini, io vado fuori dalla scuola, perché finiscono alle 4 e prima che vadano a casa, e poi la mamma va al lavoro un'altra ora al pomeriggio, e poi sai i bambini quando arrivano a casa hanno voglia della mamma, di lasciarsi andare e quindi con l'assistente sociale abbiamo pensato che è meglio fare così, se li vado a prendere io. Mi sento molto osservata anche perché alcune mamme le conosco di vista, mi sento osservata anche perché quando li vado a prendere soprattutto le prime volte e li prendo per mano, la gente si gira anche a guardarmi: "ma come porta via i bambini", non so cosa pensa la gente, le maestre lo sanno che quando ci sono io che prendo i bambini è perché li porto qua, li prendo per il progetto, sono in contatto con l'assistente sociale.

Ti relazioni anche con la scuola?

Non direttamente attraverso i servizi sociali, infatti adesso ho chiesto anche se mi danno del materiale per aiutarmi nelle lacune che hanno adesso che vanno a scuola, perché magari prima l'importante era fargli parlare italiano, correggerli, fargli ripetere quelle consonanti che non riescono a mettere insieme perché hanno questo problema di linguaggio. Adesso stanno imparando le prime paroline, si capisce che hanno bisogno di qualcosa, e allora io ho chiesto se posso avere del materiale, perché vengono qua e giocano i bambini ma in quella mezz'oretta che riesco a coinvolgerli facciamo qualcosa.

Le maestre hanno chiesto delle cose specifiche all'assistente sociale sul tempo che passano qua?

Le maestre sono collegate con servizi sociali e il consultorio, perché i bambini vedono settimanalmente un medico del consultorio, io non entro in questo. Io mi rivolgo all'assistente sociale, e lui mi da una risposta oppure mi rivolgo agli educatori e loro riferiscono.

Come vedi il gruppo fra un paio d'anni?

Adesso ci stiamo un po' chiedendo come fare per allargarci per far entrare persone, per farci conoscere all'esterno, adesso che il gruppo si è consolidato. Guarda io penso che i bisogni ci sono e che vedo che questo gruppo possa avere un futuro, continuare, riguardo alle persone che siamo adesso? Mi sembra che ognuno nel proprio ruolo..... C'è chi magari è referente sono i primi a conoscere la situazione con l'assistente sociale e poi vengono riportate nel gruppo loro non possono prendersi l'impegno di una persona da aiutare, da sostenere e fanno questo, per me va bene perché prima di avere quell'incarico nel gruppo mi sento meglio nell'incarico di essere accanto a qualcuno. Però all'interno del gruppo ci vogliono anche queste persone.

Quindi continui a vederlo con questa struttura perché è utile

direi di sì. Quando abbiamo iniziato questo gruppo io ho detto voglio darci del tempo, ma vorrei limitarmi a quello, ma non è possibile perché devi andare alle riunioni, forse il fatto è che sei catechista e c'è la riunione, sei del gruppo sollievo alzheimer e c'è la riunione, c'è questo di famiglie in rete e c'è la riunione, c'è l'associazione insieme per accogliere e c'è la riunione. Così alle volte mi sembra di essere piena di parole e dico bè adesso basta, come dire, do quello che do del tempo a una persona, però vorrei non avere più tante uscite da fare e così queste cose qua.....

Come ti vedi rispetto al gruppo tra un paio d'anno?

La più vecchia sicuramente Ma io finché posso fare qualcosa lo farei, sarei ben contenta se ci fossero le persone giuste e adatte che si impegnano a sostenerlo e a coordinarlo, io mi vedrei ancora all'interno finché sono capace, posso fare qualcosa.

Come ti vedi rispetto all'interno della comunità territoriale?

Sai che non ci penso....cosa ti posso dire.....

partecipare a questo progetto ti ha proiettato verso la comunità e il sistema su come può cambiare?

Ma io rispetto alla società?..... no non vedo cambiamenti mi viene in mente di dirti che siamo tutti delle piccole isoleci conosciamo, abbiamo dei contatti, dei rapporti di vicinato di buona educazione, però dopo vedo che tutti presi dalle loro cose

si procede individualmente.....

guarda anche in questa contrada qua in via strada muson che arriva fino a Pagnano, proprio qua vicino una volta all'anno c'è la festa della contrada, partecipano quasi tutte le famiglie, si fa una serata insieme e magari tante persone le vedi per quell'occasione.

Per esempio a me piace camminare e io parto vado da sola a camminare, a parte una cognata che ogni tanto mi dice, so che altre persone vanno a camminare, però o perché partono mezz'ora prima di me (perché mio marito arriva all'una), magari ci incontriamo io sto partendo e loro ritornano già, così ci si saluta, ma si una volta ho anche provato a dire camminiamo insieme, ma gli orari i tempi non coincidevano.

Pensi che questo progetto può cambiare queste dinamiche di vicinato a isole?

Io vedo che crei dei rapporti - adesso penso alle persone che fanno parte del gruppo - o che

incontri in altri gruppi, e lì scambi un pensiero un'opinione riguardo quello che facciamo, ti senti prendere a cuore se senti un fatto, qualcosa, o una persona, magari addirittura puoi sentire che qualcuno è morto ed era da solo, e le cose non le conosci, magari conosci di più i problemi delle persone straniere perché vanno dai servizi sociali....ma gli anziani ad esempio vivono male un disagio.

Due settimane fa ho accompagnato una persona in ospedale a Castelfranco perché aveva ... le faceva un esame con un po' di anestesia e non poteva guidare e mi ha chiesto se l'accompagnavo... ho incontrato la figlia di una coppia di anziani che abita qua e.... sì ci siamo guardate due volte, perché ora lei è sposata e vive un po' fuori, e mi ha detto che ha suo papà in ospedale da due settimane, che abita qua suo papà, ha novant'anni, io ero andata a salutarli prima di Natale a fargli gli auguri a questa coppia ... e dopo li ho trovati che erano in ospedale ... e ... non l'avrei neanche saputo

se non vi foste incontrate in ospedale.....

ecco.. allora ... magari queste cose perché succedono ne parli "sai, ho incontrato -----, c'è suo papà in ospedale da due settimane" e mio marito fa "ma dai...." allora ne parli, altrimenti ... sai se fra un mese ripassi a salutarti avrei saputo, sai che ecco così..... magari quando ti torvi con queste persone che sono impegnate con cui condividiamo queste esperienze vai più nel profondo, sennò si rimane più superficiali.

INTERVISTA N. 4

Giorno: venerdì 27 Gennaio ore 17:00.

Modalità di contatto: appuntamento telefonico.

Durata: 20 minuti.

Intervistato: membro n.3

Ruolo: membro gruppo Fa.Re.

Luogo: casa dell'intervistato.

Contesto: i due interlocutori si trovano subito in confidenza, accumulati dalla passione per i gatti, i veri proprietari di casa. L'intervistato si dimostra a suo agio nel rispondere e attento e concentrato nelle domande, tanto che si scorda dell'acqua messa a bollire per il tè. Durante il colloquio sollecita l'intervistatrice a prendere qualcosa da bere e alla fine a mangiare i fiocchi, che aveva precedentemente portato una vicina di casa. Sembrava una scortesia non mangiarli!

Come ti chiami?

Dove sei nato?

In Francia

Quando sei tornato in Italia?

Avevo un anno e mezzo

Siete subito venuti ad Asolo?

Io abitavo ad Asolo con i miei zii. I miei genitori erano rimasti in Francia perché mia mamma stava male, e non voleva lasciare i figli nei collegi, perché li trattavano male e ha detto a sua sorella se mi venivano a prendere e siamo venuti, io e mia sorella.

E da quel momento sei sempre rimasto ad Asolo?

Si sempre

Cosa fai nella vita?

Adesso sono pensionato.

Prima cosa facevi?

Operaio di Scarpa, operaio in fabbrica.

La tua famiglia da chi è composta?

Io e mia sorella e due nipoti

Cosa fa tua sorella?

Mia sorella lavorava in un bar ad Asolo, faceva la cameriera.

Come sei entrato in contatto con il progetto fare sostegno del comune?

Ho trovato la moglie di un mio amico che mi ha chiesto "cosa fai in pensione adesso?", e io "ma cerco di fare volontariato, di fare qualcosa", e allora mi fa "vieni che lunedì, era proprio un anno fa, che c'è una riunione di questo progetto". Io dico "va bene" e così sono entrato a far parte di questo gruppo.

Cosa ti aspettavi alla prima riunione a cui hai partecipato?

Sono rimasto un po' perplesso perché non sapevo come cominciare, perché avevano già delle famiglie da guardare e io non avevo niente in mano e non sapevo come poter entrare ed essere utile in quel momento. Sono rimasto da parte: uno aveva i bambini, uno aveva il signore, ma mi sono detto "va bè aspettiamo e vado avanti". Dopo ho trovato un signore, dove vado nell'altro gruppo di sostegno Alzheimer ho trovato una parente di questo signore, che mi ha detto "senti ----- tu sei proprio la persona che puoi dare una mano a levare il bere a questa persona", perché lui beve. E così ho cominciato a seguire questo signore. È stato un po' senza bere: io sono entrato ad aprile con questo signore e a giugno aveva una visita a Treviso, perché aveva problemi di schiena, e fino ad allora non ha mai bevuto. E sempre stato tranquillo, dopo che ha passato la visita, che è andata tutto bene, ha cominciato, "ah adesso mi ci vuole un bicchiere di vino!" e

dall'ora ha cominciato a bere anche due litri di vino al giorno. Non sono più stato capace di toglierlo. E allora ho messo questo soggetto dentro al progetto: ho parlato di questo signore al gruppo e sono andato dall'assistente sociale.

Quindi tu sei entrato che già gli altri seguivano delle famiglie o delle persone, sei entrato a gruppo avviato.

Era un po' che era composto il gruppo, io sono entrato dopo.

Quali erano in quel periodo le difficoltà o i dubbi che sentivi sul progetto come era organizzato?

Il dubbio era che mi trovavo solo, senza nessuno da andare a guardare, per poter essere utile. Ho detto rimaniamo e vediamo se salta fuori qualcosa e poi ho trovato questo signore e sono entrato così.

Quale è stata la molla che ti ha spinto a continuare ad aderire?

Perché nel gruppo mi trovo bene. Cioè se finisco con lui e trovo un'altra persona e ancora del tempo, vado ancora volentieri. Con gli anziani non mi trovo male, lo faccio volentieri: non è che lo faccio così tanto per fare, lo faccio volentieri.

C'è stato un momento in cui hai coinvolto anche tua sorella?

No, mia sorella non è mai stata coinvolta. mi ha detto "fai bene"

Avete discusso della tua partecipazione al gruppo Fare?

Con mia sorella? Mah, io ho detto "guarda vado da quel signore; vado a fare due volontariat: uno così e l'altro così" e lei mi ha detto "il tempo ce l'hai piuttosto che rimanere a casa senza far niente, fai qualcosa, passi il tempo".

Immagina di definire il progetto a una persona che non lo conosce, come lo definiresti?

Come se ne dovessi parlare a mia sorella che non sa niente: io direi che se avesse tempo e potesse venire con me, entrare nel gruppo. Lo direi volentieri. Piuttosto stare a casa e roba così, prova ad entrare in questo gruppo che c'è qualcosa da fare, da dare una mano a qualcuno c'è sempre. Io lo direi volentieri a una persona entra in un gruppo, quale che sia: gruppo sostegno famiglia o qualche altro gruppo.

Ma per questo gruppo specifico fare sostegno cosa gli diresti? Cosa si fa?

Si può fare.... allora, visto che il capogruppo ha dei nominativi, andiamo lì e sentiamo se è il caso per te o aspettare qualcuno da poterli dare una mano. Io direi così a una persona da potere entrare in un gruppo.

Rispetto ai momenti che vivete come gruppo quale è quello più importante e il più arricchente?

Cioè a me mi dà un sostegno di voler fare, di aiutare delle persone che hanno bisogno. Ad esempio, io adesso sto bene mi sento come in obbligo, non in obbligo, proprio un piacere di dare una mano a qualcuno, mi sento proprio di volerlo fare e non di farlo per forza, di farlo volentieri queste cose del gruppo.

Ed è questo il motivo per cui oggi continui a partecipare al gruppo?

Sì esatto, continuo perché me lo sento di voler farlo, non vado lì tanto per farlo, per farmi vedere, ad esempio.

Quali erano le difficoltà di accogliere le altre persone che sentivi prima di entrare in questo gruppo e come sono cambiate e, se sono cambiate?

No, per me non è cambiato niente: io trovo una persona che ha bisogno e cerco di capire che bisogno ha, e fare un colloquio, un'amicizia che si senta sicuro della persona, in modo che si possa fidare, perché se non si fida non è neanche giusto a partecipare.

E invece la capacità di porre dei limiti, è cambiata da quando fai parte di questo gruppo?

Io con quella persona che vado ho cercato di porre dei limiti ma non ci sono riuscito. Lui beveva e quando mi mandava a prendere il vino, mi diceva "portami a casa 10 litri", io allora ne portavo a casa 5: cercavo di dare un limite, ma dopo ho capito che non c'era niente da dare, perché lui faceva quello che voleva. Se non ero io che portavo a casa il vino era un'altra persona...e allora....dico non sono riuscito a dargli un limite....

Ma non cercare di porre dei limiti agli altri, ma di stare attento tu a come ti poni, di capire quando non è il caso di andare oltre, ad esempio nell'aiuto.

Parlo di questa persona, lasciando perdere il bere. Lui ha tanto piacere che vada lì a dargli una mano, perché è solo, e mi dice sempre "non abbandonarmi perché ho bisogno di te, mi sento solo" e io vado lì volentieri per dargli una mano. Mi sento più tranquillo se vado lì mi sento che lui si trova bene con me e allora lo faccio ben volentieri.

E invece la tua percezione di risolvere i problemi è cambiata con questo progetto?

Bè ho cercato: siccome è che sono un po' timido di carattere, non è cambiato tanto, non so se un'altra persona sia capace di coinvolgermi di più a cambiare, a dare.

É cambiata la percezione che hai delle culture straniere? La persona che segui non è di origine straniera, giusto?

non no è uno dei nostri.

Però dall'esperienza degli altri membri del gruppo, cosa pensi?

no per me non è cambiato, io accetto tutti, non guardo se è straniero, può cambiare la religione, ma se io se devo dare una mano non cambia niente, lo faccio volentieri che sia italiano o che sia straniero, di quale paese che sia gli do una mano, non mi fa differenza.

Senti che questa esperienza ha influenzato il tuo modo di relazionarti con i tuoi cari, i parenti?

Bè i miei cari avevo mia mamma che però era vecchia, non capiva più niente, parenti non vado a trovarli. Con gli amici a volte parlo così del mio soggetto, e dopo parlo anche del gruppo, se qualcuno volesse entrare c'è posto, il gruppo si può ingrandire. Però nessuno mi ascolta.....

Allora, cerchi di coinvolgere altre persone che conosci?

Sì se vogliono venire a far parte di questo gruppo o sennò dell'altro, perché io sono su due gruppi: o sul gruppo famiglia o sul gruppo alzheimer.

Perché ne parli con gli amici?

Perché tanti sono a casa e non sanno cosa fare, potrebbero venire a dare una mano .a qualcuno, piuttosto che stare a casa senza far nientetempo c'è!

É cambiato il tuo modo di comportarti con le persone che conosci? Le tue routine quotidinae?

La mia routine è sempre la stessa, il mio ciclo di vita non è cambiato. Io cerco sempre di essere me stesso, cerco di coinvolgerli se posso, fino ad ora non sono riuscito a tirare dentro nessuno, ma io cerco sempre di parlarne con quelli che so, dico "ma dai vieni, prova a venire sul gruppo quando c'è una riunione".

Quando con i tuoi amici parli della persona che sostieni, ti trovi a parlare in generale dei problemi delle persone, o di come si possono affrontare?

bè si come va questo signore, come si comporta, come riesci tu a gestirlo, perché non è una persona, come si può dire, docile, facile come persona e allora cerco di parlarne e dico questo signore è così io cerco di fare il mio meglio, perché sennò se ascolto le parole che mi dice lui, lo avrei già lasciato.

E chiedi anche consigli?

A volte sì. C'è un mio amico che è vecchio come lui e lo conosceva anche da prima e gli chiedo cosa posso fare e lui mi dice è sempre stato un po' strano, prendilo così o sennò lascialo perdere.

Senti che attraverso questo progetto tu hai un ruolo nella comunità locale?

No. Sull'altro gruppo ho delle responsabilità, sono capo di una giornata, ho io delle responsabilità se manca qualcuno devo chiamare, robe così.

Ma senti di avere delle responsabilità nei confronti non solo della persona che sostieni, delle altre

Mi piace essere coinvolto, mi sento responsabile, anche dagli anziani, li seguo bene se c'è qualcosa cerco di fare del mio meglio.

Ti senti valorizzato?

si esatto, mi sento valorizzato e vedo che anche sul gruppo ti danno un sostegno, non è che non ti danno niente.

Come vedi il gruppo di famiglie tra un paio d'anni?

Fra un paio d'anni il gruppo può essere sempre lo stesso come può essere ampliato, che sarebbe meglio.

Cosa vorresti che diventasse?

Un gruppo più grande da poter aiutare più persone che hanno bisogno, secondo il mio punto di vista più avanti che andiamo e più ci sarà bisogno.

E tu dove sarai tra un paio d'anni in quel gruppo?

E chi lo sa? non lo so.....speriamo di esserci ancora no dire domani lascio il gruppo e via.

e tra un paio d'anni come ti vedi rispetto alla società?

Essendo che sono anche solo..... vediamo.....magari mi vedo bene, che mi trovi bene lo stesso anche se sono solo, ho tanti amici che mi vogliono come bene, essere coinvolto ancora, che non mi buttino fuori.

INTERVISTA N. 5

Giorno: martedì 31 Gennaio, ore 17:00

Modalità di contatto: appuntamento telefonico.

Durata: 35 minuti

Intervistato: membro n.5

Ruolo: membro gruppo Fa.Re

Luogo: studio di lavoro.

Contesto: l'intervistatrice è accolta nello studio, durante una giornata di lavoro e precisamente dopo una riunione. Nonostante il contesto più formale e la circoscrizione del tempo disponibile (si apre il colloquio stabilendo subito entro quando l'intervista deve terminare), l'intervistato si simostra molto aperto nelle risposte, non cerca di troncane o di velocizzare il colloquio. La velocità dell'eloquio sembra dovuta alla predisposizione professionale (fa l'avvocato) piuttosto che alla paura di non fare in tempo. Fa più volte squillare il telefono per non interrompere le risposte, ad un certo punto è costretto a rispondere, ma questo non distoglie l'attenzione dall'intervista. Alla fine dell'intervista, c'è tempo per scambiare "quattro chiacchiere" che sono più che altro rivolte all'intervistatrice, rispetto al lavoro di tesi, all'università, al futuro.

Come ti chiami?

Dove sei nato?

Ad Asolo.

Sei sempre vissuto ad Asolo?

Si sempre ad Asolo.

Adesso abiti in quale frazione?

A Pagnano.

Da quante persone è composta la tu famiglia?

Da 4 persone: mia moglie e due figlie.

E loro cosa fanno?

Mia moglie è insegnante di scuola elementare, e le bambine: una ha 4 anni frequenta la scuola dell'infanzia.

Immagino ad Asolo?

No, a Fonte. L'anno scorso frequentava ad Asolo, quest'anno a Fonte semplicemente perché hanno un plesso unico in cui è raggruppata scuola materna e nido e io ho una bambina di 16 mesi e carico tutte e due e le porto a scuola e poi le vado a riprendere oppure va a riprenderle mia moglie.

Mentre tua moglie lavora ad Asolo?

No lavora a San Zenone, nel plesso di San Zenone.

Come sei entrato in contatto con le famiglie del gruppo fare sostegno?

Bè diciamo che io sono stato uno tra i primi, anzi tra i primi perché l'esperienza mia è consistita nell'accogliere l'invito ad un colloquio che hanno organizzato gli educatori proprio a Pagnano per raggruppare un po' le realtà che c'erano e per presentare un po' questo progetto che stava per iniziare. A noi, a me e mia moglie, sembrava un progetto interessante, perché volevamo concretizzare un aspetto della nostra vita che ci aveva sempre interessato ma che per motivi legati appunto alla maternità, al fatto di avere due figlie piccole, al fatto che appunto comunque entrambi abbiamo avuto io il lavoro, mia moglie lo studio, non abbiamo mai sviluppatto. Volevamo quindi di dare vita un po', di concretezza al desiderio di fare volontariato fondamentalmente. Quindi lì abbiamo accolto con entusiasmo il fatto di avere, non di poter fare un volontariato spontaneo, e con spontaneo intendo dire il volontariato che si fa con il vicino di casa o con la famiglia disagiata, senza vincoli, senza organizzazione, così come viene. Era interessante perché il fatto era fare un gruppo, costituirsi in associazione, perché le idee erano nate all'inizio un po' adombrando questo

scopo, e allora noi abbiamo aderito fin da subito. Poi in realtà la partecipazione fattiva è stata fatta quasi sempre da me perché abbiamo deciso così, in quanto nel frattempo è nata la secondogenita, una gravidanza non facilissima e mia moglie è dovuta stare parecchio tempo in ospedale ecc..... e quindi ho frequentato di più io il gruppo che non lei. Ho visto che il coinvolgimento della famiglia c'è stato perché le persone che abbiamo deciso in qualche modo di aiutare, se possiamo dire così, sono conosciute anche a mia moglie, anzi forse più da lei che da me. Poi abbiamo aderito a tutte quante le iniziative fino ad arrivare a costituire il gruppo e tutto quello che poi sai, l'attività di organizzazione, di educazione, gli educatori ci hanno insegnato come organizzare, abbiamo fatto insomma quei 6 mesi di tirocinio, poi il gruppo è partito.

Che cosa ti aspettavi all'inizio, in questi primi passaggi?

Ma probabilmente mi aspettavo molta più semplicità. Mi aspettavo che fosse molto più semplice fare quello che poi concretamente abbiamo fatto, nel senso che pensavo che, non dico che i casi fossero più semplici, ma che l'approccio fosse più semplice, come quando fai del volontariato spontaneo che alle volte si riduce nel far la spesa ad un anziano piuttosto che accompagnarlo di qua, piuttosto che dare un'aiuto psicologico spicciolo a una persona che è sola. Io mi aspettavo che fosse la stessa cosa, però organizzata, ovvero prima prepari il caso e poi lo affronti. In realtà ho visto che se i casi li affronti in una certa maniera, approfondisci, possono nascere delle difficoltà che prima non avevo mai notato. Forse perché il volontariato che ho fatto è stato superficiale, se posso usare questa parola qua....

Vuoi dire un volontariato meno strutturato?

Esattamente meno strutturato, e con meno obiettivi. Qui l'obiettivo c'è: la fase dell'obiettivo è importante per il progetto, perché ti muovi per obiettivi, sugli obiettivi stabilisci quali sono i mezzi per raggiungerli, le difficoltà da superare, quali strumenti mettere in atto per..... e questo fa parte di educazione, di un progetto strutturato che ha il merito di lasciare poche cose al caso.

Quali erano le difficoltà che pensavi ci potessero essere nella realizzazione, prima di avvicinarti poi effettivamente ai casi?

Il tempo il tempo da dedicare! Il mio è un lavoro autonomo, io sono titolare di uno studio, alla fine io arrivo a casa alle 8 di sera e parto alle 8 di mattina, e era un po' difficile trovare il tempo nel senso che mi spaventava questo. Poi con l'aiuto di mia moglie, che ovviamente ha un po' più tempo di me, lavora part-time, ma ha meno ore di me e la sua apertura sui casi, abbiamo deciso di affrontare, è stata di grandissimo aiuto, anzi è stata protagonista. Dall'altra parte ho riscoperto che, io sono uno dei tre referenti, che non si partecipa necessariamente con un'attività fattiva a una persona che ne ha bisogno, ma può essere anche utile l'attività di preparazione: fare le telefonate, c'è da fare il volantino, l'ho preparato io. Nel senso che ci si può adoperare sotto altre forme e per me va benissimo, perché c'è la riunione alle sei e mezzo di sera la organizzo come se fosse un appuntamento di lavoro e ci vado, oppure quello che posso fare qua a lavoro, le telefonate le posso fare qua al lavoro. Però la cosa che mi spaventava di più era il tempo all'inizio: ricordo che la frase che ha usato l'educatrice alla prima riunione era "chiediamo che voi ci dedicate un po' del vostro tempo", la cosa più preziosa che forse abbiamo, perché poi con il tempo facciamo tutto, se ce ne fosse di più sarebbe meglio. E il progetto è fondamentalmente regalare del tempo alle persone, ed era un po' un'incognita ma poi è andata così

Perché continui a partecipare al gruppo?

Il motivo per cui io e mia moglie abbiamo cominciato, non ci ha abbandonato. La volontà di fare del volontariato così inteso in maniera larga l'abbiamo sempre avuto e continuiamo ad averla: è giusto che delle persone più fortunate possano essere più sensibili alle circostanze delle persone meno fortunate; non so se sotto forma di fare sostegno o altro ma dovrebbe accompagnare le persone per tutta la vita. Un po' anche perché questo gruppo è un gruppo interessante: ne parlavamo proprio lunedì scorso quando abbiamo fatto la riunione, è venuto fuori che scopri altri mondi, che sono i mondi di chi vai ad aiutare, perché in qualche modo sono più sfortunate, ma

scopri proprio anche il modo di pensare di altre persone, che sono sì loro, ma anche quelle del tuo gruppo. Ti dico la verità a me personalmente ha fatto crescere molto, se non hai già in testa, o magari chi aderisce già a certi progetti ha in sé stimoli di tolleranza piuttosto che di altri valori, secondo me stando in un gruppo di questo tipo impari a diventare più tollerante, più aperto, a dare importanza più ad altri aspetti. Adesso non dico che diventiamo tutti quanti suor maria.... chi era? Insomma, missionari però comunque il fatto di aprirsi ad altri ti fa crescere, ti fa imparare ad apprezzare, ad apprezzare altre cose, le piccole cose, che prima magari, o che in altri ambienti, qua ad esempio, non percepisci. Qui si parla solo quasi esclusivamente di aspetti materiali: è un salto insomma dal mio mondo lavorativo, a quel mondo che di lavorativo non ha niente e di economico non ha, bè sì anche economico, perché queste persone hanno anche problemi economici, però non è strettamente economico.

Immagina di definire il progetto e di descriverlo a una persona che non lo conosce, cosa diresti, come lo presenteresti?

Quando io presento il volantino, dipende da chi ho davanti, e cerco di descrivere, di malleare la cosa che devo dire a seconda di chi mi trovo davanti, perché mi posso trovare la persona meno sensibile, più sensibile. Però io direi semplicemente che il progetto ci permette di fare del bene a costo 0 e a tempo molto ridotto, perché qui si tratta di dare il tempo che si ha e che si vuol dare, che si ha a disposizione. È un modo per confrontarsi con altre persone, per crescere, per imparare determinati valori e direi alla persona che lo presento che non sanno cosa si perdono se non ci provano. Però in realtà lo direi per qualsiasi altra associazione di volontariato, però questa mi pare variegata, non è noiosa. Ad esempio, io faccio l'amministratore di sostegno a un paio di anziane della zona, sono stato nominato dal giudice del tribunale, ed è un lavoro, come posso dire, noioso, perché è un lavoro di routine, quasi da contabile, perché non è che le fai compagnia a questa signora, però lo fai diventare un po' più interessante se le vai a trovare ogni tanto, le ho portato anche le bambine, perché queste persone che vivono sole o con la badante non hanno contatti con l'esterno, quindi se vuoi dargli un po' di vita... di verve..... Invece questo tipo di impegno non è noioso per niente, perché i casi sono sempre nuovi, perché gli sviluppi sono sempre nuovi, le persone ti danno sempre qualcosa di diverso. C'è molta complicità tra i membri, adesso stiamo in po' affinando la conoscenza di noi come gruppo, se pensi che ci vediamo una volta al mese, ci siamo visti 15 volte in tutto. Tutto questo ci invoglia a continuare il lavoro. Ci sono solo aspetti positivi nel voler entrare in questa dimensione: ecco io la caldeggerei proprio a molte persone. Il problema è che molte persone secondo me partono da presupposti così di paura, di timore come li avevo io all'inizio, di non avere tempo, oppure "il mio volontariato lo faccio già di per me", "vado in una struttura", queste sono le cose che mi sento dire ... non siamo mica tutti uguali, se no saremmo in 200 famiglie!

Quali erano le difficoltà che sentivi e che senti invece adesso rispetto alla capacità di accogliere?

Bè diciamo che è inevitabile che un rapporto con una famiglia accolta diventi un rapporto di complicità, di amicizia, di intesa, di scambio di impressioni, nel senso che non è che noi non consociamo la vita di questa persona e che non ci chiedono cose della nostra vita, e noi ci apriamo. Ora, soprattutto per chi vorrebbe che la propria vita rimanesse nell'ambito della famiglia, tipo io - come ti ho detto quando lavoro 12 ore al giorno, vorrei quando torno a casa di essere lasciato in pace fondamentalmente, sono molto gioviale con tutti, ma quando sono a casa non rispondo mai al telefono, per dirti, perché qua in studio ne ho già le tasche piene, e allora dico quando sono a casa lasciatemi tranquillo, al massimo ho il cellulare, lasciatemi un messaggio che rispondo - e questa è stata un po' una difficoltà nell'aprire a questo tipo di ragionamento. Nel senso che se tu sei disponibile per qualcuno lo devi essere, perché se questa persona fa affidamento su di te, lo dovrebbe fare anche il sabato e la domenica per assurdo, è chiaro che non sei il salvatore della patria, ma alla fine hai complicità, non puoi pensare di nasconderti quando appunto l'altro ha bisogno.

Rispetto alla capacità di risolvere i problemi, o meglio la sensazione di riuscire sempre a incidere, come è cambiata?

In realtà, ancorché la paura era quella di non avere il tempo, però non avevo dubbi sulla riuscita dei casi che avremmo affrontati, perché io pensavo al livello che ti dicevo prima, il volontariato più spiccio che si faceva prima, accompagnare la vecchietta a fare la spesa è un atto materiale, non ha bisogno, arrivi al risultato. Invece qui quello che ti viene chiesto è qualcosa di diverso, o meglio all'inizio ti viene chiesto questo, ma poi ti viene chiesto qualcosa di diverso. Ad esempio uno dei casi che mi era stato assegnato, che mi ero assunto, riguardava il fatto se riuscivo a trovare lavoro ad una ragazza ghanese, con tre figli e che mi sembra sia single e quando ho cominciato a trovare le porte sbattute in faccia, ho capito che il compito non era facile ed è stata una sconfitta perché io non ho più trovato lavoro a questa ragazza. Nel senso che dopo un anno di lavoro non sono riuscito a trovare lavoro a questa ragazza. Tieni conto che, non voglio discolparmi, tantomeno con te, ci sono ragioni legate aldilà, al colore della pelle e di altro, qualcosa riusciamo a fare qua, quacluno non bada più a questo. Ma anche il momento storico è difficile per tutti non solo per la ragazza ghanese, ma è difficile per la ragazza italiana, io ho amiche che mi chiedono se possono mandare curriculum alle aziende che conosco e vedo che dopo 6 mesi sono ancora là alla ricerca di lavoro..... insomma non è facile per nessuno questo è il problema purtroppo e lì io ho avuto la presunzione di arrivarci anche entro breve tempo, te lo dico anche francamente, avevo fatto contatti

avevi messo in moto tutta la tua rete

ma poi si è sfumata pian piano. C'era anche qualcuno che mi aveva un po' illuso, e poi non si è concretizzato, per i motivi che ti ho appena detto, cioè nessuno assume più nessuno a meno che tu non sia specializzato..... becca proprio la ditta che ha bisogno di te

Adesso stai seguendo un'altra famiglia o persona?

No no, sto seguendo questa ragazza, o meglio questa ragazza a altri problemi. Noi la stiamo frequentando perché la aiutiamo alcune volte a tenere i bambini, alcune volte li facciamo giocare con la nostra famiglia, li teniamo qualche pomeriggio, assieme ad un'altra famiglia facciamo sta cosa. Adesso in particolare sto aiutando sta ragazza perché ha un problema legale. Bè anche qui non so se fosse etico o non etico mischiare il lavoro con ma se alla fine lo fai sempre con lo spirito del volotariato di cui è impermeata l'associazione, allora io dico avanti così., è il lavoro che faccio ed è come se spendessi tempo per l'associazione. Poi sai cosa vuoi, siamo 13 famiglie, i casi saranno sì un numero più o meno simile 12 o 13 11 ... 10 non so.... ognuno si è distribuito secondo ognuno penso ricomincerà il giro se non si trovano altre persone!

Nella tua famiglia sono cambiate le dinamiche relazioni, il modo di comunicare, e l'agire tra di voi?

Bè sì quando ti ho parlato di crescita, è stata anche per la famiglia, soprattutto in famiglia. Perché quando ti trovi ad affrontare certe realtà, ti rendi conto che, sembra scontato dirlo, ma ti rendi conto di quanto siamo fortunati noi, che fino a che non hai malattie, problemi economici, vivi qua, non puoi nemmeno azzardarti a lamentarti che le cose non vanno come vuoi che vadano perché magari per quel giorno - non so - non sono andate bene al lavoro; non abbiamo nemmeno idea di quali sono i veri problemi che hanno tante famiglie. Quando ti scontri con queste realtà e ti confronti sui casi, ed è bello confrontarsi, perché non guardi solo al tuo caso particolare, ma senti tutti gli altri, e in famiglia la sensibilità cambia: nel senso che ti confronti su ste cose qua anche con la famiglia, paradossalmente anche con la bambina più grandina, quella di 4 anni che adesso comincia a relazionarsi con dei bambini di colore per esempio. L'altro giorno diceva - scusa una battuta per ridere - "sotto la pelle di che colore sei?". Anche dal punto di vista dell'insegnamento che dai ai tuoi figli, se prima potevi pensare a certe cose ma non essere così attento, qui riesci a fare un passetto in più. Però il problema è sempre il solito secondo me: alla sera vai a letto con lo stesso pensiero "ma oggi ho perso tempo, ho perso mezz'ora di tempo a fare una certa cosa e potevo investirla su qualcos'altro di più fruttuoso" che può essere quello di andare a trovare una

persona, questa secondo me è la sindrome di chi vorrebbe essere il salvatore del mondo, e non lo è....anzi io personalmente non lo sono e si dovrebbe esserlo. Secondo me già queste cose cambiano la vita di chi è sostenuto e cambiano la vita nostra e ci fanno capire qualcosa.... già è un buon risultato

Rispetto alle relazioni verso l'esterno, come sono cambiate o il modo di comportarvi al di fuori della famiglia, con le altre persone esterne?

Sono cambiate nella misura in cui dai peso alle cose: nel senso che se non con qualche amico interessato non vai a sbandierare ai sette venti questo tipo di attività, perché chiaramente non sarebbe etico e delicato. Ma diciamo che sono cambiate le dinamiche in relazione al fatto che sei più sensibile a certi tipi di regionamenti rispetto ad altri e quindi dai meno peso a certi aspetti materiali della vita. Non so, a volte il fatto di relazionarti con la scuola che ti da degli input, lo zaino nuovo, di questa marca ecc..... cominci a capire che devi cominciare a mettere in preventivo che prima o dopo ti chiederà qualcosa di particolare e mettere in preventivo di come rispondere se tu vuoi mantenere questa idea che hai: di non dare molto peso alle cose materiali, e se sia giusto accontentarla ogni tanto, perché sennò si sente inferiore agli altri. Questo ecco in relazione con gli altri. Non più di tanto ci si scambia opinioni su questo, solo cambi il tuo modo di vedere la vita e cambi il tuo modo di rapportarti con gli altri e si parla di determinate cose.

Senti che è cambiata anche la percezione delle persone straniere?

No, nel senso che anche con mia moglie non abbiamo mai avuto problemi, è brutto dire così. Forse è cambiato il fatto che per quanto noi possiamo dire di essere emancipati al fatto dell'immigrazione, al fatto che ci siano tanti immigrati anche di pelle diverse dalla nostra, noi ci convinciamo di questo ma ti rendi conto che non è così. Loro sono ancora molto emarginati rispetto alla vita quotidiana nostra, a meno che tu non sia una persona che per qualche motivo rientra in una realtà che ti fa conoscere altre persone, e i casi sono rarissimi. Vedo che sono realtà ancora emarginate, e lo si vede dal fatto che continuano a stare tra di loro. Arriva in un bar un ragazzo di colore, per quanto poco tutti si girano, anche se poi non succede niente in concreto, questa persona sta benissimo qui, c'è sempre quel qualcosa che fa capire che non siamo emancipati fino in fondo, siamo lì, non so se siamo pronti.

Senti di avere un ruolo nella tua comunità territoriale?

Anche no ti direi: sarebbe un po' da presuntuosi dire che si ha un ruolo. Bè un ruolo si ha perché si è una persona, nel momento in cui ti relazioni con gli altri devi sempre mantenere vivi quei valori che i tuoi ti hanno insegnato, oppure quei valori che secondo te sono da tener vivi: dal rispetto, alla tolleranza, al non fare al prossimo quello che vorresti fosse fatto a te e via dicendo..... però dire che ti senti investito di un ruolo, siamo veramente dei granelli di sabbia.

Ma ti senti valorizzato da quello che fai?

Bè valorizzato sì perché le persone con cui facciamo questo tipo di lavoro, sia il gruppo sia le famiglie che ne beneficiano, comunque i partecipanti al gruppo apprezzano gli altri partecipanti, penso che ci sia una reciproca stima. Siamo tutte persone che spendono il proprio tempo per gli altri e comunque anche dall'altra parte, lunedì c'è stata una discussione su questo, ma vedo che la maggior parte apprezza il lavoro, nel mio caso, personalmente, la ragazza penso ci ringrazia 20 volte in un discorso, è una ragazza molto a modo, secondo me, molto intelligente, una brava mamma, ha tre bambini, due meravigliosi. Il fatto che comunque sentiamo gratitudine, il pericolo è che sentendo la gratitudine, poi ti abitui a sentirti il grazie e quando non lo senti pensi, ma non mi ha detto grazie, ma non dobbiamo farlo per sentire il grazie. Poi sai il volontariato lo fai perché alle volte ti senti bene; qualcuno dice "tu fai del volontariato, e ti lavi la coscienza" per il fatto che fai un'altra vita. Sì, può anche essere questo ma alla fine io penso che sia importante la concretezza, se tu fai qualcosa, la fai, poi il motivo può essere buono o cattivo, ma il fine è il bene, se ho aiutato una persona, per quanto poco l'abbia aiutata, ho speso del mio tempo, va bè dico ho fatto quella cosa là. Se avessi pensato ma lo faccio per questo o per quello, non l'avrei mai fatto; meglio farlo,

c'è chi pensa che tu lo faccia per un motivo, chi pensa che tu lo faccia per spirito liberale, va ben così.

Come vedi il gruppo tra un paio d'anni?

Spero che sia allargato, consolidato nel suo nocciolo essenziale, vedo molte persone che credono in quello che fanno, ho molta fiducia, perché queste persone erano già inserite nel tessuto sociale in tema di volontariato, piuttosto che altri ambiti, politica, quindi persone che non sono alle prime armi tra virgolette. Sono convinto che a meno che non succeda qualcosa di strano il gruppo rimarrà, quello zoccolo duro, non so quanti nuovi elementi si potranno aggiungere, perché in un anno per mia esperienza si è aggiunto uno forse due.

Vedo che possiamo crescere e consolidare: abbiamo cominciato a mettere dentro dei momenti anche di relax tra di noi, abbiamo fatto un pranzo l'anno scorso, dove abbiamo invitato tutte quante le nostre famiglie per farle conoscere, ed è stato un bel momento quello, sì ho sentito gente che diceva "c'è l'esigenza di fare anche un po' di baldoria, di brindare", perché comunque è giusto brindare per quello che sia. Spero che si consolidi sempre di più questa complicità che c'è tra di noi, questa forza, questa stabilità. A proposito, un'altra paura che avevo e, che non ti ho detto prima, era che si comincia in tanti e poi ci si sgretola pian piano, perché c'è chi è stufo, ecc., invece vedo che c'è entusiasmo, quando la gente parla del suo caso, è brutto parlare di caso, senti proprio l'entusiasmo, rammarico se le cose non vanno bene, entusiasmo se le cose vanno bene, entusiasmo nel trasmettere la positività della cosa e questo fa ben sperare che il gruppo rimanga solido.

Dopo, io so che gli educatori ci chiederanno che camminiamo con le nostre gambe, e quello sarà un momento molto importante secondo me, perché costituirsi come associazione formale, fare uno statuto, e camminare con le nostre gambe non sarà semplicissimo. Loro sono ancora un faro (non dirglielo!) nel senso che le riunioni nascono e muoiono con loro, è chiaro che siamo noi che dovremmo affrancarci ed emanciparsi da loro, ma seppure dopo 2 anni sono ancora fondamentali. Forse ci vogliono quei 2-3 anni di rodaggio e poi ce l'abbiamo fatta possiamo cominciare: abbiamo fatti tanti step fino a adesso, forse ci sarà anche quello da fare.

E tu come ti vedi fra un paio d'anni rispetto al gruppo?

Bè io confido nell'esserci ancora: nel senso che se le cose vanno come spero avrò un po' più di tempo da dedicare, nel senso vorrei lavorare sempre meno andando verso la pensione, non che già penso alla pensione. Nel senso che nelle mie idee c'è sempre quello di ricavare più tempo non solo per la mia famiglia e anche per fare altre cose che mi interessano, una fra le quali è questa. Se riesci a ricavarti due ore alla settimana è già tanto, quindi io mi vedo ancora in questo gruppo qua. (interrozione causa telefonata)

spero che la mia avventura continui, e conto di sì perché il gruppo è affiatato. Poi possono capitare tante cose, ma fino a che c'è la possibilità di dare del tempo e non ci sono ostacoli. Le mie premesse erano appunto che il volontariato dovrebbe accompagnare la vita di tutti noi, che viviamo in maniera privilegiata rispetto agli altri e quindi insomma se sarò coerente con me stesso. Magari fra due anni ci ricontriamo e mi chiederai "perché hai lasciato il gruppo?"

Ma io voglio essere ricordato per essere coerente, se dico una cosa, voglio portarla avanti, poi sai non sempre possibile, ma l'importante è fare il possibile perché questo si verifichi, perché altrimenti siamo un po' delle banchiere al vento.

Come ti vedi rispetto alla società fra un paio d'anni?

In realtà non mi aspetto che ci siano grandi travolgimenti, nel senso che così come facciamo questo tipo di lavoro, chiamamolo così, in maniera discreta tra di noi, senza pubblicizzarla, sì perché ripeto la pubblicizziamo nei limiti in cui ci serve per protare dentro qualcuno che ci aiuti, nei limiti in cui ti confronti con altri che hanno fatto altre esperienze, o magari altri te lo chiedono, se si continua a fare questo si rimane in quest'ambito un ambito circoscritto, un ambito in cui fai del tuo meglio, nel chiuso della tua cameretta, quello che puoi fare. Il mondo intorno gira anche senza di noi.

INTERVISTA N. 6

Giorno: martedì 31 Gennaio, ore 21:00

Modalità di contatto: appuntamento telefonico.

Durata: 40 minuti

Intervistato: membro n.6

Ruolo: membro gruppo Fa.Re

Luogo: casa dell'intervistato

Contesto: tutta la famiglia ha accolto l'intervistatrice presentandosi e chiedendo con curiosità le intenzioni e le motivazioni dell'intervista e del progetto di ricerca in generale. C'è stato il tempo per confrontarsi sul progetto Fa.Re sostegno, domandando direttamente ad esempio ai figli cosa avevano capito del progetto. Lo scambio "fuori onda" ha anticipato delle considerazioni approfondite proprio durante il colloquio "on air", mantenendo però lo stesso clima di curiosità ed entusiasmo. Durante l'intervista i figli si sono spostati sul divano, poco distante, a guardare la televisione, e la moglie è rimasta seduta al tavolo del colloquio. L'intervistato, infatti ci teneva ad avere la sua famiglia attorno e a parlare anche in loro nome.

Come ti chiami?

Dove abiti?

ad Asolo.

Sei sempre rimasto ad Asolo?

Sì, mi sono spostato di un paio di km, ma sempre qua.

Lavori qua ad Asolo?

Sì, il mio titolare ha la ditta principale qua ad Asolo, poi io seguo due o tre ditte che ha, probabilmente dovrò andare anche all'estero.

Da chi è composta la tua famiglia?

Da mia moglie, da una figlia che ha 16 anni, e da un figlio che ne ha 12.

Cosa fanno gli altri componenti della famiglia?

Mia moglie è un'operaia in una ditta che il titolare è sempre lo stesso, e i miei due figli uno fa la seconda media e l'altra fa il liceo scientifico.

Come sei entrato in contatto con il gruppo di famiglie fa.re sostegno?

Sono entrato in contatto con questo gruppo perché gli educatori o chi per essi hanno interpellato il parroco della mia parrocchia, che a sua volta ha parlato anche con me. Abbiamo fatto una riunione preventiva per vedere chi poteva essere interessato, con gli educatori, a Pagnano, e da là abbiamo cominciato a fare un percorso.

Cosa ti aspettavi all'inizio?

Ma io pensavo di fare una cosa che fosse molto meno legata alla mia persona, perché mi immaginavo di andare ad assistere qualcuno ammalato all'ospedale, io mi ero offerto per quello. Perché il tempo che io ho da dedicare agli altri è sera tardi e notte, mi pare di averlo anche detto "se qualcuno ha bisogno di assistenza, so che in ospedale ce ne sono tanti che hanno bisogno di". ma di questo non abbiamo mai avuto richieste e invece ci sono state richieste di altro tipo. Pensavo che fosse una cosa che facevo una tantum e che poi venivo via, invece adesso comincio a sporcarmi con questa cosa, è entrata anche dentro casa mia in maniera forte, ci sono delle discussioni.

Quali erano e difficoltà o i dubbi che avevi quando ti hanno presentato il progetto?

Di non essere pronto o non essere in grado, ma queste erano delle paure mie più, che delle cose oggettive. Perché il gruppo è seguito da due educatori e comunque è gestito dai servizi sociali del comune, quindi qualsiasi dubbio che ho avuto io l'ho espresso e mi è stato risolto. Mi è stato insegnato a mettere dei paletti, cioè fino a là puoi spingerti non andare oltre perché può ritorcersi

contro te stesso. Però, da questo punto di vista la cosa, è stata gestita, poi sarà anche il mio carattere, io ho sempre paura e penso "se io non avessi più tempo di seguire questa persona, com'è che gli dico guarda che io non ho più tempo", come mi stacco. Far dell'altro io non ho tempo, non ho altro tempo da dedicare, perché la mia famiglia ha bisogno. Potrebbe essere un problema che mi costringano a passare dei periodi all'estero per lavoro, fino ad adesso ho resistito, nel senso che ho detto di no, ma è anche un periodo di vacche magre, se una volta rimanevi per la famiglia adesso devi andare per la famiglia. Che non è dir poco, io ho quasi 50 anni, cosa mi metto a fare.

Come e quando hai iniziato a coinvolgere il resto della tua famiglia?

Subito, da che abbiamo fatto un corso di formazione all'inizio, durante il corso ne parlavo più che altro alla moglie, poi ai figli, quando ho preso in carico questa persona, in carico ho iniziato ad andare a trovare questa persona, che non è un impegno perché sta vicino a noi, che è il bisogno che io potevo soddisfare di più, allora sì io là ho iniziato a informare anche i figli di cosa andavo a fare. Allora là sono emersi anche dei conflitti, non è che tutti hanno abbracciato la causa "armiamoci e partiamo", ci sono stati dei conflitti nel senso "ma tu hai già tua mamma..... e tu dalla nonna non vai..... ma il tempo per andare da un'altro lo trovi e il nonno?" Ci sono state anche delle criticità nel nostro piccolo, che tutt'ora esistono, non è che le abbiamo risolte, però han capito, hai sentito quello che hanno detto (si riferisce alla chiacchierata prima dell'intervista con i figli) soprattutto la più grande, ha capito che non è un gioco, e forse il fatto che io abbia continuato, è un anno e passa, è una testimonianza che non è un gioco, non è un modo per farsi vedere. Anzi alle volte io me ne vergogno di ste cose qua: ci sono state delle persone che all'inizio mi hanno detto "ti sei trovato un altro lavoro" magari fosse così, mi pagassero anche, e anche questo ha ferito la mia famiglia, perché io faccio parte della famiglia come tutti e se qualcuno parla male di mia moglie ne resto male, non è che ne sia entusiasta. Perché forse la gente ha perso il gusto del buon vicinato, siamo stati convinti che ognuno poteva fare da sè, con i soldi, io spero che con questa crisi qua rifondiamo una comunità, come ha detto Marco prima: se io ho un bisogno ci sia qualcuno contro cui mi possa andare ad appoggiare, ed è quello che io tento di fare con -----.

Perché continui a far parte del gruppo?

Io la penso così: noi siamo un gruppo, se ci allarghiamo abbiamo un futuro; se rimaniamo quei quattro gatti che siamo adesso non abbiamo un futuro. Io ho la mia persona, un'altro ha la sua persona così i nuovi casi che ci vengono proposti, moriamo là. Se siamo di stimolo per testimoniare per altra gente possiamo crescere. Ecco, se io avessi un problema di andare all'estero, siccome ci sono altri dentro al gruppo che conosco, potrei dire vieni con me alcune volte che io poi devo andare via, o un problema familiare, insomma la vita è fatta di tante cose piacevoli e spiacevoli, potrei anche intercambiarmi. Se rimaniamo piccoli così, io potrei andare benissimo a trovare ----- adesso che comincia la confidenza, potrei benissimo staccarmi dal gruppo e continuare ad andarlo a trovare. Una volta che conosco lui e l'assistente sociale posso bypassare il resto dei componenti e andare subito dai servizi. Invece quello che, secondo me, serve è che il gruppo si ampli: non che diventi una cosa mastodontica, ma che comunque può essere più intercambiabile, per funzionare bene come gruppo deve avere un certo numero di persone che possiamo soddisfare più casi, possiamo scambiarci le nostre esperienze. È vero lo facciamo già, ma secondo me siamo in pochi. Io comunque continuerò a trovare -----, perché comunque ormai fa parte, una volta alla settimana, o ogni due, quando ho un'ora libera che torno da portare i figli a calcio o pallavolo, gli telefono e gli dico "mi prepari un caffè" e lui me lo fa volentieri. Però io magari potrei pensare che potremmo educare degli altri: è come una macchia d'olio, il paragone della macchia d'olio fa schifo, ma se riusciamo a contaminare degli altri allora creiamo una vera comunità, così siamo troppo pochi, giusti per cominciare ma troppo pochi per andare avanti.

Come definiresti e presenteresti il progetto, a delle persone che non lo conoscono.

È proprio quello che abbiamo cominciato a chiederci nel gruppo, come ci presentiamo agli altri.

Allora abbiamo cominciato dandoci un nome, giusto o sbagliato che sia. Quando io mi presento, la prima cosa che dico è il mio nome, poi io sono fatto così, c'è chi la sa lunga, e si presenta con gli hobby, io mi presento con il nome e cognome che mi identifica e mi presento con la mia storia e gli spiego come è nato come è cresciuto e per cosa ci serve dell'altra gente. Son convinto che in giro ci siano tante brave persone che possano fare quello che faccio io o ancora meglio, anzi sicuramente meglio lo sanno fare, magari hanno anche più tempo, però semplicemente gli manca l'interconnessione, il venire agganciati: il nostro compito come gruppo è proprio quello di andare a connetterci con delle altre persone. Lo presenteri con il nome, bello o brutto, quello è, gli dico come siamo partiti, che obiettivi abbiamo e come possiamo raggiungere quegli obiettivi e perché è importante. E, guarda, su queste realtà piccole conta tantissimo il rapporto: se lei è una mia amica posso portare dentro lei, non è che andiamo in piazza a Casella a distribuire volantini. Il volantino che abbiamo fatto l'ho consegnato a mano a delle persone che io penso sicuramente farebbero parte, però li ho visti abbastanza refrattari, nel senso che avrebbero bisogno ancora dei parroci, dell'amministrazione comunale e di farci conoscere, abbiamo bisogno della pubblicità, pubblicità è una brutta parola, ma rende l'idea. Abbiamo bisogno di farci conoscere, che prepara il terreno, poi vai dalla persona che conosci..... nel senso che il comune in qualche maniera trovi il modo di far conoscere il nome del gruppo nel territorio, che i parroci parlino di questa cosa; poi far vedere che stiamo facendo una cosa che serve a tutti, non serve solo a quelli che adesso ne hanno bisogno ma serve anche per fare delle cose banali, l'ho detto io ero entrato in questo gruppo per andare ad assistere qualcuno all'ospedale dando il cambio a qualcuno che quel giorno deve andare al lavoro, o non posso perché sono ammalato, mi ero immaginato una cosa del genere.

Io lo vedo come il buon vicinato, adesso per noi può essere anche l'extra comunitario, può essere l'anziano che ha bisogno, può essere il giovane che ha dei problemi, può essere la signora che è rimasta vedova e ha dei problemi, noi dovremmo curare più quello che i servizi sociali non curano, o almeno non fa parte dei loro compiti principali: cioè io vengo a casa tua facciamo due chiacchiere andiamo a bottega insieme, il servizio sociale ti porta il mangiare pronto a casa, io se posso ti porto al negozio, cerco di darti una vita, quello che noi chiamiamo vita normale, ma quello dovremmo fare noi principalmente, aiuto i figli di extra comunitari che devono fare i compiti a casa, aiuto quello che dei problemi di alcolismo e non riesce più ad alzarsi, questo gli spiegherei.

Rispetto a un anno fa, senti che è cambiata la capacità di accogliere e di porsi dei limiti?

Noi cresciamo sempre fino al giorno in cui moriamo e, Dio mi è testimone, io pensavo che con le vicende personali di aver sondato quello che è tutto sommato il vivere, ma invece ho visto che c'è sempre da imparare. È come quando io dono il sangue: il sangue serve a chi lo riceve, però non deve andare a discapito di chi lo dà, se uno sta male quando dona il sangue non lo deve donare, perché va bene che dobbiamo fare tante donazioni, però si deve guardare anche chi lo fa. I paletti servono a questo, se io mi vado a porre dentro una situazione a un certo punto mi devo fermare e devo far intervenire l'assistente sociale, nel senso che io devo portare te ad avere una vita il più possibile normale di avere un'attività anche sociale, però questo, quando c'è un passaggio di limite di soglia, non lo devo più fare, perché se no porto danno a me stesso, entra a deteriorare dei rapporti in famiglia miei e d'altra parte c'è anche la volontà di farlo. Io ho trovato che mi sono anche arricchito: perché è facile aiutare un amico, chi ti è vicino, o uno che conosci nel momento del bisogno, chi non lo fa, però andare ad aiutare uno che non conosci, che magari se l'è andata a cercare ecc... ecc.... ti insegna a non giudicare, magari un'idea tua personale te la fai, ma questo non influisce quello che tu fai per gli altri.

E come senti che sia cambiata la capacità di incidere sui problemi della vita?

Bè io credo di aver inciso poco nei problemi degli altri, perché il tempo che dedico è minimo, si risolve poco ... andrò a trovare questa persona, mi vergogno a dirlo, 5 o 6 ore al mese. Io spero che lo apprezzi, nel senso che sa che ha uno che ogni tanto va a rompergli le scatole, intanto abbiamo cominciato a conoscerci e magari conosce una realtà diversa di quella che è il suo giro di famiglia.

Io non so quanto utile gli sono stato, delle volte ho posto questa domanda agli educatori e mi hanno risposto: abbiamo fatto una valutazione, perché è inutile andare a perdere tempo, che io vada là e non gli sia utile, è meglio se faccia qualcos'altro, ma ho sempre avuto la risposta dagli educatori o dall'assistente sociale "vai avanti, male non gli fa" nel piccolo quello che riesci a fare credo di essere stato poco incisivo.

Anche in generale sui problemi, non solo rivolto alla persona che segui in particolare.

Io non sono convinto di avere tanto potere io ragiono a mio rischio e pericolo, faccio le cose con il cuore, le faccio perché le sento, io spero di essere stato utilesolo 5 minuti, ma magari ti ho regalato 5 minuti di serenità, sono sempre 5 minuti in più, meglio averne 5 in più che 5 in meno se gli servono. Io spero che lui per quei 5 minuti che sono là pensi a qualcos'altro, ma penso che se avesse dei problemi seri io non riuscirei ad incidere in quei 5 minuti che posso dargli, me ne rendo conto - non sono così sprovveduto che penso che passo di là ti benedico. Dall'altra parte penso se tutti fanno sto ragionamento qua del non ho tempo..... Magari posso essere utile a fare il gruppo: ecco su quell'argomento là mi sembra di avere del potere, che la mia presenza, la mia costanza, e la mia poca disponibilità, e pur avendone poca, continuo, sia da stimolo ad altri " bè quello là ce n'ha fin sopra ai capelli di suo ma se può dà". Però forse il gruppo ha bisogno di meno tempo fisico, proprio nella durata in ore, allora là se siamo in 15 invece che in 5, posso dare la mia testimonianza là, posso attrarre degli altri che magari hanno più tempo, e io magari riesco a riciclarli attraverso il tempo degli altri, stimolo degli altri a venire io lo sento anche in questa direzione.

All'interno della tua famiglia senti che sono cambiate le dinamiche relazionali?

Non è che la mia famiglia si sia rivolta, però il fatto stesso che sono a conoscenza della persona che vado a trovare, sono arrivate tante domande, e quando arrivano domande devi cercare di dare anche delle risposte che non sempre hai subito pronte, ad esempio perché lo fai? Io ho molta vergogna, ho sempre paura di essere frainteso, nel senso che io lo faccio per farmi vedere per mettermi in mostra e non è il messaggio che voglio passare ai miei figli, deve essere una cosa fatta nel silenzio - non una cosa monastica - la fai perché la senti e non perché la devi esibire. Adesso i miei figli sanno quando vado, sanno quanto tempo rimango là, sanno che, ad esempio questa persona ha regalato della verdura e abbiamo mangiato della verdura che questa persona ha coltivato. Si sicuramente ha inciso dentro la mia famiglia, non tantissimo, forse ha portato più lui dentro la mia famiglia, di quello che la mia famiglia è riuscita a portare a casa sua.

Come sono cambiate le dinamiche relazionali rispetto al mondo esterno, con gli amici, i conoscenti, i vicini di casa, i colleghi?

Bè sì un vicino di casa mi ha chiesto se mi sono trovato un altro lavoro (!) e quella è una reazione forse perché la gente - non so - è una bravissima persona quello che me l'ha detto non è uno cattivo, che io stimo e che continuo a stimare, non è che uno dice una cosa che non mi è simpatica lo depenno Ci ho ragionato sopra, tutte le cose vanno prese e ci si deve fare una riflessione e stare attento al modo in cui ti poni, stare attento a non essere frainteso. Parla di queste cose qua solo nell'ambito che serve, non fare una pubblicità sgaiata. Ecco, mia madre fa finta di non saperlo, forse più per paura che il mio dedicare tempo agli altri, ne porti via a lei - che è pure un effetto anzi forse il più importante degli altri - lei non ne parla, non ne vuole sapere, non si interessa è come se non esistesse sta cosa. Quando io ne parlo lei cambia discorso, non è un problema perché non è che se uno trova degli ostacoli poi torna indietro, convive con gli ostacoli.

Senti che è anche cambiata la percezione delle culture straniere?

Dico che anche dentro al gruppo, nei momenti di tirare una somma ci manca del tempo dedicato solo, è giusto che ognuno si faccia i suoi obiettivi e risultati sul suo caso, ma penso sia importantissimo la dinamica: io scambio delle informazioni con gli altri, io capisco gli altri, appoggio gli altri. È successo nel nostro gruppo che la gente trabordava, usava la menzogna per farsi venire a prendere a casa, porto un esempio, mentre c'aveva la macchina nuova parcheggiata dietro a casa, e ci siamo spinti a dire: continua a fare quello che fai se ritieni opportuno, perché è

sempre lui che decide, credo che nessuno si sia mai sentito costretto a fare qualcosa, ma credo che il gruppo stia cominciando a prendere sostanza nel dire a quella persona che tu sei là a nome anche del gruppo, e che il gruppo non abbia piacere che venga usata la menzogna, mi dici la verità "guarda non ho i soldi per mettere la benzina, ad esempio". Cerchiamo di essere onesti, se ci manca l'onestà....poi uno ti può anche raccontare una balla però poi ti deve dire che ti ha raccontato una balla. Chi vive raccontando menzogne fa una vita che non deve essere tollerata. Questo è un paletto fondamentale essere onesti tra di noi e pretendere un minimo di onestà e di coerenza. Poi il rapporto con gli extra comunitari, ma io spero, non so se poi fino in fondo ho avuto dei pregiudizi su di loro, perché io ho le mie convinzioni..... siamo tutti figli di Dio. È vero che dobbiamo trovare il sistema per andare d'accordo, gli extra comunitari sono delle persone che vanno aiutati a prescindere, quella non è una condizione per essere aiutato o non aiutato. Dico che io porto rispetto a te e tu porti rispetto a me. Poi sono anche convinto che quando ti vengono a mancare... io vado bene a parlare adesso perché ho i crostoli davanti, ho la casa riscaldata, ho la moglie e invece uno che arriva qua che ha lasciato il suo paese, che ha dei problemi economici, ti spingono a fare delle cose che normalmente non faresti e questo va capito. Poi se ci sono le mele marce, le mele marce vanno trattate con altri mezzi, però quelli che possiamo aiutare vanno aiutati a prescindere che siano. Adesso molti sono qua e speriamo che questa crisi non peggiori le loro condizioni di vita, perché hanno delle condizioni molto più precarie di noi, di quelli che erano inseriti nel tessuto. Alla fine siamo tutti extracomunitari, nel senso che anche la mia famiglia 200 anni fa non era qua ad Asolo, è di origine spagnola. Quelli che sono adesso nel tessuto devono capire che gli altri che non hanno possibilità devono essere aiutati nel limite che si possono aiutare, ma non è un fatto di extracomunitari. Il problema con gli extracomunitari è che noi li individuiamo sempre o come zingari o musulmani queste sono le due categorie che noi pensiamo. Per parlare dobbiamo parlare la stessa lingua perché se io dico che questo è bianco e tu mi dici che è nero, possiamo avere tutti e due una grande buona volontà ma se non ci capiamo, non ci capiamo, dobbiamo trovare un punto di incontro: io non posso diventare musulmano e io non pretendo che tu diventi un occidentale.

Senti di rivestire un ruolo particolare nella tua comunità?

No! no no anzi delle volte vivo sta roba con pudore, nel senso che sono combattuto: alle volte mi piacerebbe parlarne altre volte dico non è la situazione giusta, non mi potrebbero capire.... mi metto dei paletti. Ho visto che l'unica cosa che porta buoni frutti è essere quello che si è senza voler apparire quello che non si è: e io sono fatto così ho del tempo, ho la predisposizione per farlo, un altro non ce l'ha bè pazienza, chi ce l'ha lo metterà a frutto e chi non ce l'ha farà dell'altro. Non è chi sono i buoni e i cattivi, sì ci sono, ma dipende da come li vedi. Io approfitto di questo gruppo per dare quel tanto così di tempo che posso dare, questo gruppo qua mi dà l'occasione, come l'Avis mi dà l'occasione: non posso donare soldi, perché non ne ho, ne bastano appena per la mia famiglia, sicché dono un'altra cosa che è il sangue, dono del tempo che adesso ho, lo dono a chi capita. Questo qua è stato più complesso perché la donazione di sangue è gestita da una struttura, invece il dono del tempo, là si ho dovuto cercare o immaginarmi che quella persona fosse giusta per me. Ecco la differenza che c'è tra l'Avis e noi qua: tu devi essere cosciente che ti puoi mettere in relazione con queste persone qua. Io non potrei mai aiutare un bambino a fare i compiti, perché non siamo a casa nessuno dei due, sicché quei casi là, non li posso aiutare e non posso neanche pretendere di andarli a prendere la sera. Quello che c'è di diverso rispetto alle altre associazioni è che devi fare anche un processo mentale metterti dei paletti, trovare il caso giusto e poi cominciare una strada.

Come vedi il gruppo tra un paio d'anni?

Lo vedo - lo spero - cresciuto in numero, per il motivo che ti dicevo prima, cioè il nostro compito è di essere gruppo, di interessarci delle persone che ci prendiamo carico e di riuscire ad agganciare degli altri. Se restiamo così, serve a quei tre che serviamo, però la vera sfida che abbiamo non è di

aiutare quelli che abbiamo in essere adesso, ma quello di insegnare no, è un altro brutto termine, ma di fare da esempio ad altri che possono unirsi a noi, ecco questa è la vera sfida del gruppo più che aiutare. Quello lo facciamo anche tutti i giorni anche senza volerlo, ti fermi con il vicino di casa, gli fai due chiacchiere, vai a trovare questa persona, porti i figli dell'extracomunitario a casa tua a fare i compiti. Ma noi abbiamo cominciato a raccogliere le carte che sono per terra nel nostro cortile speriamo che ci siano degli altri che ci vedano e che cominciano a raccogliere le carte che sono per strada: magari ci troveremo senza carte da nessuna parte.

E quindi come ti vedi tu rispetto al gruppo?

Se cresce sì, se non cresce direi di no, abbiamo perso la battaglia. L'obbiettivo è questo aiutare la persona e far crescere il gruppo, ma se non cresce, non ho raggiunto l'obbiettivo ... devo pensare di fare qualcos'altro. La mia persona la seguirò comunque lo stesso, perché adesso si è instaurato comunque un rapporto che va al di là del gruppo. Ma vedo il gruppo molto mirato in questo senso qua: non siamo degli psicologi, siamo delle persone, noi possiamo solo fare tessuto, fare rete, ma la rete non è fatta da quattro maglie, da quattro fili, è fatta da tanti fili ... più grande è la rete e più persone aiuti.... io la vedo così ...forse sono un visionario!

Nel migliore di queste ipotesi cosa accadrà al sistema che abbiamo intorno?

Nel migliore delle ipotesi io farei questo scenario qua: che tutti imparassero che abbiamo bisogno l'uno dell'altro, chi fa da sé o pensa di poter far da sé, magari ci riesce, ma magari è talmente bravo che potrebbe anche aiutare qualcun'altro, è quello lo sbaglio! Tanti riescono a far da sé e hanno fortuna, però a quelli là bisognerebbe dire "guarda tu sei talmente bravo che fai da te, guardati indietro". Questo è quello che spero io, che la gente impari a guardarsi attorno prima dentro casa, perché non è sempre semplice, non è così facile farla sta roba qua, è un po' una sfida. Speriamo che nel migliore delle ipotesi nel nostro comune ci siano anche altre gruppi o altra gente che magari ha sentito dire "cosa fanno quelli, ah vanno a trovare" e magari tornando a casa trovano qualcuno con cui fermarsi a fare una chiacchiera, o si interessano, non solo parlare della macchina, allora come va, ho sentito di tuo papà. Questo secondo me manca qua in giro, io trovo che siamo molto superficiali, parliamo di tutto fuorché di quello che veramente è importante; io e lei siamo una coppia finché riusciamo a parlarci dei nostri problemi quelli veri, la fatica che fai ad alzarti alla mattina per andare al lavoro, i dubbi che ti vengono quando sei in giro.... quelli buoni e quelli cattivi. Questo è quello che dovrebbe succedere in famiglia e nella comunità mica devi andare a spandere ai quattro venti, ma se io so che ho dei vicini di casa che se ho voglia di fare un discorso, se ho un problema, se devo andare a confidare ho delle persone io spero che tra un paio d'anni saremo tutti un po' più adulti, nel senso più buono del termine.

INTERVISTA N. 7

Giorno: giovedì 2 Febbraio ore 14:00.

Modalità di contatto: appuntamento telefonico.

Durata: 25 minuti.

Intervistato: membro n.7

Ruolo: membro gruppo Fa.Re.

Luogo: studio di lavoro.

Contesto: l'intervista si è svolta presso il luogo di lavoro dell'intervistato, durante la pausa. Il colloquio non è stato interrotto, né disturbato da altre persone o questioni. L'intervistato si è infatti completamente dedicato all'intervista, non chiedendo nemmeno l'orario di chiusura.

Come ti chiami?

Dove sei nato?

A volpago del Montello.

Come mai ti sei spostato ad Asolo?

Quando mi sono sposato nel '93 sono andato ad abitare ad Asolo.

Che lavoro svolgi?

Lavoro nel settore della progettazione di impianti elettrici.

Dove lavori?

A Montebelluna.

La tua famiglia da chi è composta?

Da me, da mia moglie e abbiamo due figli, uno di 16 anni e l'altra di 11 anni.

Loro cosa fanno?

Loro studiano.

E tua moglie?

Mia moglie è impiegata presso un commercialista.

Lei lavora ad Asolo?

Sì.

Anche i tuoi figli studiano ad Asolo?

No, il ragazzo qua a Montebelluna, perché fa la seconda superiore, mentre la figlia sta facendo la quinta elementare ad Asolo.

Come sei entrato in contatto con il progetto fa.re sostegno?

La segnalazione era stata apportata dagli educatori della cooperativa il Sestante che hanno portato avanti questo progetto, avevano contattato l'attuale parroco di Asolo che ci aveva detto che c'era questa iniziativa e che cercavano persone disponibili per iniziare questo percorso. E così siamo entrati, abbiamo fatto il primo incontro, e da lì è partita tutta la cosa, ormai siamo a un anno e mezzo fa, mi pare che fossimo all'inizio del 2010.

Quindi tu hai iniziato fin dall'inizio il percorso e all'inizio cosa ti aspettavi?

Era stato presentato come l'idea di cercare delle famiglie che mettessero a disposizione del tempo per dare una mano a famiglie, all'inizio avevo quasi pensato a quel discorso della banca del tempo - che è un po' così ma è in modo diverso - nel senso che lì è una cosa un po' generica uno può andare da una parte può ricevere, qui invece ci sono dei casi segnalati dai servizi sociali, non tutti i casi e non tutte le necessità possiamo dare una mano ma dove possiamo.

Quali erano i dubbi o le difficoltà che pensavi potessero capitare?

I dubbi sono la capacità, la disponibilità, avere il tempo per seguire dopo le realtà, perché fondamentalmente la cosa è quella quando ci sono dei casi da seguire pensi "ma avrò il tempo".

Dopo cosa ti ha spinto ad accettare?

Un mio modo di vedere le cose nel senso che oltre all'impegno alla vita privata, personale penso

sia altrettanto importante dedicare una parte del nostro tempo e impegno anche per la vita sociale e quindi sono andato avanti, nonostante sapendo che ci sono delle difficoltà, mettendole nel conto e siamo partiti.

E in che modo hai partecipato, quale è stata la tua modalità di starci?

Bè all'inizio è stato un percorso attivato dagli educatori della cooperativa che conoscono questi metodi di relazionare le persone, metterle insieme, anche con dei giochetti per aiutare, e quindi all'inizio mi sono lasciato trascinare da questo percorso. Il giochetto era fatto apposta per farti venir fuori, di farti partecipare, ecco così ... seguendo questo percorso e coinvolgendomi nelle riflessioni che venivano fatte su come pensavamo potesse essere questa attività, sul rapporto tra questa attività e i servizi sociali, piuttosto che il comune e le persone a cui si andava a dare una mano.

Quando e come hai coinvolto la tua famiglia?

Agli incontri di solito partecipo io, mia moglie è stata quella che poi fa il lavoro, nel senso che quando ci è capitato una prima opportunità, che è quella che stiamo seguendo - un ragazzo un bambino che sta facendo le elementari che ha proprio dei problemi di apprendimento - allora ci era stato chiesto se avevamo del tempo per seguirlo, siccome io ho questa bambina di 5 elementare, possiamo farlo noi. Di fatto è mia moglie che va a prendere il bambino a casa e insieme a mia figlia, sono loro due che sono coinvolte.

Fanno i compiti insieme a casa vostra?

Sì.

Quante volte viene?

Una volta alla settimana.

E quindi ha fatto amicizia anche con tua figlia.

si si

Giocano insieme?

Bè sì, mi pare che il bambino venga volentieri ... più che ai compiti lui dopo pensa al gioco.

E tua figlia cosa ha pensato quando è venuto questo ospite?

Eh lei aveva qualche gelosia, le prime volte e mamma tu segui più ----- che me, e lei diceva "sai perché lui ha più bisogno".

Come lo avete spiegato alla bambina?

Molto semplicemente: c'è questo bambino che ha questo problema cerchiamo di dargli una mano.

Vanno a scuola insieme?

No mia figlia va alla scuola di Asolo, e ----- a Casella.

Perché oggi continui a partecipare?

La motivazione è questo mio modo di veder la vita e cerco di non chiudermi nelle problematiche tutti quanti abbiamo, e di dedicare anche tempo alla dimensione sociale. Questo mi sembrava un ottimo modo per dare un aiuto, un piccolo aiuto perché le problematiche sarebbero infinite.

Immagina di definire il progetto e di descriverlo a chi non lo conosce, cosa diresti?

Direi che c'è questa possibilità in modo anche strutturato, organizzato per chi ha una certa sensibilità, per chi come me penso ce ne siano tanti altri. Per chi desidera sentirsi utile c'è questa possibilità pratica e concreta che agisce nel nostro territorio, perché tanti sono i modi e uno potrebbe dire, non so, io faccio l'aiuto a distanza, insomma tante forme, però questa qua è vicina e ti permette di essere inseriti nel nostro territorio. Adesso siamo partiti da poco, ma naturalmente con l'ingresso di nuove persone, questa diventerebbe un po' una rete, un cuscinetto, un qualcosa che rende la nostra comunità locale più vivibile sia per le persone che possono ricevere un aiuto, ma soprattutto per quelli che partecipano, perché io credo che una visione diversa della vita, del rapporto con gli altri rispetto a una visione puramente del nostro essere e del nostro vivere, una visione che si allarga agli altri è un vantaggio soprattutto per noi.

Quale momento del progetto è più importante per te, più arricchente?

L'aspetto del trovarci insieme quello indubbiamente, un confronto, doversi mettere in gioco e

confrontare e poi l'aspetto dell'aiuto pratico alle persone, penso che sia la cosa più importante, più qualificante, perché tutto il resto serve per arrivare a quello che è lo scopo.

Quali sono le difficoltà che sentivi e che adesso senti rispetto alla capacità di accogliere?

Non penso che ci siano dei cambiamenti, perché in questo caso ha interessato più mia moglie che è a casa al pomeriggio, mia moglie che tiene i bambini. Per me forse è cresciuta la consapevolezza che bisogna fare qualcosa, essere attivi, in questo senso penso sia maturata in me questa consapevolezza al di là di quanto uno riesce a fare, di dedicarsi un po', una parte di noi, dovrebbe essere altrettanto importante a quella che dedichiamo a noi stessi, però noi stessi abbiamo la nostra famiglia, che è già una dimensione dell'altro, però bisogna cercare di allargare alla comunità e alle persone che incontriamo.

E' cambiata la sensazione di riuscire ad incidere nei problemi in generale tuoi e degli altri?

Non tanto nel senso che personalmente stiamo seguendo questo caso, ma è una piccola cosa. Anche in questo caso vediamo che bisognerebbe essere più presenti, che il bambino ha proprio dei problemi di apprendimento e che andrebbe seguito di più. Ma comunque in generale nel gruppo ci sono delle persone che sono anche più coinvolte di me che seguono dei casi tra virgolette difficili - nel senso che sono persone adulte. Personalmente penso, che forse non è neanche una domanda da porsi quando si comincia un percorso del genere, ci fermeremmo subito perché tanto "cosa posso fare io", però si tratta di fare quel che si può concretamente.

Come è cambiata la percezione delle culture straniere?

Io personalmente non ho cambiato la mia percezione perché sono sempre stato favorevole. Il problema dell'immigrazione da noi è tanto sentito. Io penso che sono delle cose che vanno regolate, perché c'è stato in realtà da parte della politica un abbandono. Era una cosa che capitava: le imprese avevano bisogno, la gente arrivava e nessuno ha pensato di regolamentare - forse è una parola che non è tanto bella - di dare una dimensione a questo fenomeno, che poi ha portato tanta gente a rifiutare questa realtà. Io penso che tutte le persone vadano sempre accolte e aiutate, non ho assolutamente una chiusura anzi a volte un interesse nell'incontro con una persona di una cultura diversa. Bè forse questo non c'entrava ma c'era bisogno di pensare a questa cosa perché si è lasciato che le fabbriche che avevano bisogno, poi però una volta che la fabbrica chiude dove vanno e i problemi si ripercuotono nella società, nei paesi dove magari si trovano. Però personalmente sono stato molto contro quelli che pensano, i leghisti, che hanno questa mentalità di vedere l'altro come una persona che deve stare fuori, non credo in questo, ma credo però che deve essere una cosa regolamentata, pensata...

Siete riusciti ad avere dei rapporti con i genitori del bambino che portate a casa vostra?

Bè si non abbiamo avuto dei rapporti nel senso di incontrarci, mi sarebbe anche piaciuto magari una volta di trovarci a cena per dire, fin'ora no. Ci siamo sentiti, ci siamo visti, incontrati, bè all'inizio quando è partita la cosa ci siamo incontrati con il papà e la mamma e poi ci sentiamo, mia moglie li sente quando va a prendere il bambino e lo riaccompagna a casa. Non siamo mai saliti in casa nel senso che, neanche loro ci dicono ma venite su un'attimo, noi pensiamo di dare un mano al bambino.

Come sono cambiate le relazioni all'interno della famiglia e l'agire quotidiano?

Qua non più di tempo, o forse sai sono cose che apportano dei cambiamenti ma che adesso non percepisco.

Le relazioni verso l'esterno sono cambiate in qualche maniera?

No, ne parliamo solo con le persone che conosciamo di più.... non è che facciamo una pubblicità abbiamo avuto modo di parlarne oppure hanno visto il bambino

E che reazione avete riscontrato?

Ah in generale ah bello, sì però....

Pensi di avere un ruolo all'interno della comunità?

Io sì, forse da parte di mia moglie no, io sono quello che ha partecipato al gruppo, però magari lei

ha più concentrata sulla famiglia, sul lavoro, sulla casa. Nel senso che tutti quanti abbiamo un ruolo, si tratta di capirlo e di metterlo in pratica, in modo positivo.

Ti senti valorizzato da questa partecipazione?

Sì, sì. Cioè non in particolare per questa esperienza, ma in generale sì, perché fa parte di questa mia dimensione, l'esperienza mi piace, ma non la trovo così valorizzante per me.

Come vedi il gruppo tra un paio d'anni?

Dovremmo avere la capacità - perché adesso ancora siamo portati per mano dai ragazzi che organizzano le riunioni periodiche, le pensano in modo da creare l'argomento della discussione quindi noi seguiamo un po' - dovremmo avere la capacità di camminare un po' con le nostre gambe. Noi abbiamo detto che ci sia comunque qualcuno che si occupi di animare, perché noi non avremmo il tempo, ma è una cosa importante perché è questo che ci porta avanti. Ci vuole qualcuno che pensa, facciamo un incontro di cosa parliamo, un po' che organizza le cose anche in modo intelligente, e loro fanno anche animare questa realtà. Speriamo che resti questa disponibilità che ci viene dall'amministrazione comunale, speriamo che resti questa carica che ci viene data. Tuttavia penso che comunque anche noi dovremmo cercare il modo se non ci fosse più, di ampliare un po' la rete, di consolidare, anche perché adesso è abbastanza ai primi passi. Poi è un'esperienza abbastanza nuova, ci sono altre realtà di volontariato, la protezione civile, l'avis, sollievo alzheimer che sono delle realtà già più presenti e che comunque hanno una comprensione del territorio più chiara, quello dell'avis, che faccio vado a donare il sangue. C'è da lavorare per consolidare questa realtà, perché secondo me è una buona idea e buona risorsa.

Come ti vedi rispetto al gruppo?

Spero di esserci ancora e di far parte insieme ad altre persone, per continuare a dare il mio contributo per mantenere questa cosa. C'è da lavorare oltre che per le persone che si vanno ad aiutare, anche per mantenere un gruppo del genere, c'è da lavorare, ci vuole impegno.

E rispetto alla comunità?

Non so... come adesso..... mi vedo presente nelle mie varie partecipazioni nella vita della comunità.

INTERVISTA N. 8

Giorno: giovedì 2 Febbraio ore 17:00.

Modalità di contatto: appuntamento telefonico.

Durata: 20 minuti.

Intervistato: membro n.8

Ruolo: membro gruppo Fa.Re.

Luogo: studio di lavoro.

Contesto: l'intervistatrice è stata accolta nello stuio di lavoro, fra un appuntamento e l'altro. Il tempo a disposizione non era molto, ed è stato subito chiarito dall'intervistato. Sono state fatte comunque tutte le domande e le risposte sono state sempre molto puntuali e attinenti, ma non si è lasciato spazio ad altre considerazioni.

Come ti chiami?

Dove sei nato?

Ad Asolo

Quindi sei sempre vissuto ad Asolo?

Sì, sempre rimasto qua.

Che lavoro fai?

Faccio il consulente fiscale aziendale dall'età di 21 anni, adesso ne ho 48 di conseguenza, fai tu i conti!

Da chi è composta la tua famiglia?

È composta da mia moglie e due figlie una di 17 anni a marzo e una di 13 anni a novembre.

Loro cosa fanno nella vita?

Mia moglie è impiegata in un'azienda part-time mentre le altre due studiano.

Tutte ad Asolo?

No, la più grande a Montebelluna, fa il terzo anno geometri e l'altra la seconda media.

Come sei entrato in contatto con il progetto fa.re?

Mi ha chiamato ----- (intervistato n.7) mi ha detto vieni a questa riunione, la prima riunione l'abbiamo fatta a Villa d'Asolo, c'erano altre famiglie poi c'era ----- (intervistato n.5) e da là è partita l'idea, le prime riunioni.

E da queste prime riunioni che cosa ti aspettavi di fare?

Diciamo che ci ho messo un paio di incontri per capire bene quale era il progetto, come si andava a sviluppare. All'inizio ero un po' scettico, ma non scettico per il progetto, perché provengo da tutt'altra realtà, di conseguenza trovarmi in una situazione così è un po' diversa dalla mia attuale. Ho ancora qualche difficoltà adesso, non è che sia un professionista del campo.

All'inizio quali erano le difficoltà o i dubbi che sentivi?

I dubbi erano sicuramente quelli di un ambiente nuovo: di riuscire ad operare in questo settore e di conforntarci con l'assistente sociale e con gli educatori, perché loro sono realtà diverse, e una certa età si ha un po' difficoltà a resettare tutto e dopo magari la sera andare a discutere di queste cose.

E cosa poi ti ha convinto a partecipare?

Ma probabilmente per gli amici che ci sono, e anche perché ho conosciuto le altre persone e ho detto "perché no, c'è questa possibilità e non è che mi porti via così tanto tempo, proviamo andiamo avanti, vediamo come si evolve la situazione".

E qual è stata la tua modalità di partecipare?

A parte gli incontri, un po' di attese, di aspettative di poter entrare nelle logiche delle spiegazioni che davano sia gli educatori che l'assistente sociale, mi ci è voluto un paio di mesi per capire.

Quando e come hai coinvolto il resto della tua famiglia?

L'abbiamo coinvolta l'anno scorso quando abbiamo fatto una cena su a Pagnano d'Asolo. L'avevo

un po' preparata su questi incontri che facevo, non più di tanto, un po' perché il tempo è quello che è, anche perché volevo capire bene prima che cosa fosse il progetto. Non è che sia andato in maniera approfondita a spiegare alla moglie, in maniera molto dettagliata. Comunque il linea di massima è stato spiegato.

Immagina di definire e descrivere il progetto a qualcuno che non lo conosce, cosa diresti?

Se dovessi coinvolgere altre persone ma ti dirò che avrei qualche difficoltà nel spiegare ma non perché non sono convinto. In questo momento ci serve comunque una preparazione. Questo progetto dalla gente è visto come una perdita di tempo o incapaci di poter fare questo tipo di percorso. Ho accennato a qualcuno ma dovrò rivedere il modo come propormi e anche come coinvolgere: dico vieni lì e farlo parlare con l'assistente sociale, perché è lui probabilmente che ha la base per spiegare bene la situazione. Poi magari il gruppo stesso è un messaggio, perché quando uno vede il gruppo, chi c'è all'interno, vale più di tante parole.

quindi provare sperimentare un'assemblea così che tocchi con mano cos'è

esatto

Dei diversi momenti che vivete qual'è quello più importante per te?

Ma ti dirò che l'esperienza con l'assistente sociale sarebbe la base, perché si sente che lui è preparato e poi lo fa di professione e si sente che lui ha una preparazione tecnica su queste situazioni di progetto. Quindi il confronto con lui è sicuramente positivo.

Tu sei uno dei referenti?

Sì, ma l'assistente sociale non è che ci sia spesso, a parte l'inizio. Ultimamente ci troviamo con gli educatori; con l'assistente sociale è un pezzettino che non viene. Lui è venuto all'inizio ha spiegato i casi, ha spiegato il progetto, sarà venuto quattro volte poi non l'ho più visto.

Perché oggi continui a partecipare al gruppo?

Continuo per capire come certi casi vengano risolti, alcuni li conoscevo, ma non mi sono posto il problema. Si dà per scontato che tutti vivano tranquilli, già il fatto di portare a termine alcuni esempi, questo mi stuzzica, ecco.

Come è cambiata la difficoltà di accogliere che prima sentivi e che adesso senti e la possibilità di porre dei limiti?

Io problemi non ne ho ad accogliere. Poi io quest'anno di casi non ne ho seguiti, forse sono l'unico, perché tutti gli altri hanno avuto casi particolari. Siccome che i casi erano limitati, manca un caso per me in sostanza, quindi non ho la risposta.

Magari non immediata ma pensando ai confronti con gli altri, vi è capitato di parlare della difficoltà di dire di no a certe richieste?

L'altra sera alla riunione è venuto fuori che qualcuno lungo il percorso ne approfitta dell'assistenza tra virgolette. Poi magari non c'è la volontà delle famiglie di dire di no. È passato il messaggio che bisogna anche dire di no, anche se è difficile altrimenti si rischia di diventare lui schiavo della persona che va ad assistere.

È cambiata la percezione delle culture straniere?

Ma io non ho mai avuto problemi con gli stranieri, anche qua ho clienti stranieri, sarà da 10 anni che tratto con aziende straniere che hanno necessità particolari, quindi per me non mi fa nessun effetto. Non mi pongo il problema, salvo che non siano gente particolare.

All'interno della tua famiglia sono cambiate le dinamiche relazioni?

No decisamente no, perché noi in famiglia stiamo tranquilli, non ci sono problemi, questo non mi ha cambiato atteggiamento in sostanza. Perché se alla sera cerco di lasciare fuori tutto, arrivo a casa già a posto, già certe volte andare alle riunioni, il lunedì sera diventa un impegno anche fisico. La giornata inizia al mattino con telefonate, clienti..... diventa impegnativo.

Sono cambiate le relazioni con l'esterno?

No, abbiamo avuto sempre un buon rapporto con le persone, siamo tranquilli. Cerco di mettere sempre le persone a proprio agio, non è che questi incontri mi portino a cambiare atteggiamento.

Ce l'ho proprio nel dna mio quello di dire di sdrammizzare sempre, anche per il lavoro che faccio, perché qui devo risolvere le difficoltà degli altri in teoria , in pratica non ci riesco!

Anche i comportamenti non sono cambiati?

No, il comportamento è normale per me non è che sia cambiato da prima.

Ti capita di parlare di questo progetto con altre persone, amici, colleghi, conoscenti?

No, sinceramente no. Non perché non voglia, non rientra nelle discussioni qua: al lavoro si parla solo di bilanci, quando sei fuori parli di altro. Sarei bugiardo se ti dicessi che si parla anche di questo, perché se frequenti quell'ambiente sempre, allora è un discorso, ma se lo frequenti solo mensilmente è spontaneo parlare di tutt'altre cose.

Senti di avere un ruolo sociale nella comunità di Asolo?

Io ho sempre fatto parte di varie associazioni e quindi un ruolo sociale non lo

Partecipare ti valorizza come persona?

Ma sicuramente ti dà qualcosa che esula dal solito tran tran del lavoro, questo sicuramente. Risolvere alcuni aspetti sociali delle famiglie non è da tutti i giorni e quindi ben venga.

Come vedi il gruppo fra un paio d'anni?

Bella domanda..... qui sinceramente è difficile dirti come sarà no so.....

Perché è così difficile provare a inquadrare il panorama che sarà?

Ma probabilmente anche per l'età medio alta che c'è nel gruppo. I giovani hanno altri interessi, non so se questo gruppo, se non entrano altre persone, può durare un anno ... due anni ma dopo può anche sciogliersi, insomma lo metto in preventivo.

Quindi per la sopravvivenza vedi un gruppo che si deve allargare

Eh sì, sicuramente. Con l'entrata di persone più giovani 30-35enni, anche i 20enni, ma già i 30-35 sarebbe una bella cosa secondo me. Sono argomenti un po' particolari, che magari quelli che provengono da una famiglia possono capire, mentre quelli che pensano che venga il venerdì sera, non gli interessa proprio niente.

Come ti vedi rispetto al gruppo tra un paio d'anni?

A parte più anziano! forse più saggio. Ma io sono un tipo che se c'è compagnia io vado avanti, se i miei amici sono lì e rimangono lì, io continuo. È ovvio che se vedo il gruppo che perde una ruota è difficile partecipare per rimettere in moto tutto.

Senti che adesso così come è costituito il gruppo funziona? Da la carica giusta?

Sì è durato un anno e mezzo, sempre nei limiti di tempo che uno ha, ma poi fra un anno possiamo rivederci – spero -

Come ti vedi rispetto al sistema intorno al progetto?

Il sistema lo vedo in maniera non proprio positiva. Già l'ambiente comune tra virgolette è un ambiente un po' restio. Anche eri sera ero a una riunione e si parlava anche di sport eccquesto è comune per dire, cerca di coinvolgere altre persone per mandare avanti loro, poi dipende tanto dall'assessore .. dal sindaco. Sono tutte cose che sono viste di secondo ordine rispetto alle altre attività. Oppure quando il caso succede sono pronti a trovare le soluzioni, ma fino a che il caso non succede.

E il gruppo potrebbe agire sulla comunità?

Ma se c'è l'aiuto di qualcun altro sì, sennò difficilmente: se i parroci ci mettono il loro tempo, se il comune mette il suo, allora in questo caso sì.

Da solo il gruppo non riuscirebbe?

Difficilmente perché secondo me proveniamo da realtà diverse, quindi è naturale che se non hai qualcuno che tira un po, ognuno pensa al suo lavoro, ecc.. è normale secondo me.

INTERVISTA N. 9

Giorno: venerdì 3 Febbraio ore 16:00.

Modalità di contatto: appuntamento telefonico.

Durata: 35 minuti.

Intervistato: membro n.9

Ruolo: membro gruppo Fa.Re.

Luogo: casa dell'intervistato

Contesto: l'intervista si è svolta senza intoppi e forzature, anzi il colloquio è stato molto naturale e spontaneo. C'è stato il tempo e il modo anche di scherzare e di fare battute, mantenendo però anche la serietà nelle risposte. Con orgoglio mostra all'intervistatrice il volantino del gruppo, che poi verrà richiamato anche durante il colloquio.

Come ti chiami?

Dove sei nato?

A Brescia.

Sei venuto ad Asolo con la tua famiglia?

Sì.

Eri piccolo quando sei arrivato?

Sì, avevo un anno e mezzo.

Poi sei sempre rimasto ad Asolo?

Sono sempre vissuto qua.

Adesso abiti?

A Pagnano.

Che lavoro svolgi?

Insegnante.

ad Asolo?

No a Possagno.

Chi compone la tua famiglia?

Allora siamo in sei, io, mia moglie, e i 4 figli: una di 19 anni, il secondo di 15, il terzo ha 9 anni e fa la quarta elementare, il quarto che ha 5 anni e mezzo, fa l'ultimo anno di asilo.

E tua moglie cosa fa?

Mia moglie è casalinga, era insegnante di scuola materna fino a quando è nato il secondogenito, poi ha smesso. Ma adesso lavora due pomeriggi nella stessa scuola dove lavoro io va per un laboratorio di manualità con i bambini della scuola elementare e l'altro pomeriggio, appunto oggi al venerdì, così assistenza allo studio, per i compiti.

Come sei venuto in contatto del progetto?

A noi è stata fatta notizia di questo progetto dal nostro parroco Don Giacomo, che è lo stesso di Asolo, che aveva preso contatti credo che non so se direttamente con gli educatori, o il comune, comunque qualcuno aveva fatto presente questa iniziativa, e aveva chiesto se lui poteva segnalare delle famiglie diciamo già potenzialmente interessate alla cosa, piuttosto che fare il solito avviso che non si presenta nessuno. Da lì abbiamo organizzato con un gruppo di 5/6 famiglie un incontro più o meno 2 anni fa, era marzo di due anni fa, un incontro qua a Pagnano.

Quando vi hanno presentato il progetto cosa ti aspettavi?

Loro hanno subito messo in chiaro che si trattava di una proposta rivolta a chi potesse mettere a disposizione qualche ora o qualche mezz'ora di tempo, quindi senza porre limiti particolari, per delle cose così molto semplici, fattibili, come aiutare i bambini a fare i compiti, portare a fare la spesa qualcuno che non si può muovere di casa. Così ci aspettavamo da subito di mettere a disposizione del nostro tempo per dare una mano a queste situazione un po' bisognose

considerando anche che mia moglie è a casa e avrebbe potuto gestire lei qualche mezz'ora di tempo.

Quali erano le difficoltà o i dubbi che immaginavi nella realizzazione di queste cose?

Ma non mi son posto molte domande sulla fattibilità della cosa, ci ho creduto fin dall'inizio. Ho pensato che fosse una cosa fattibile, anche perché già anni prima avevamo sperimentato qua in paese un gruppo spontaneo, non così organizzato da istituzioni particolari, una sorta di gruppo così che sosteneva delle situazioni difficili - in parte economicamente, in parte con aiuti di compagnia, di sostegno - quindi l'unico dubbio era che la cosa non diventasse troppo burocraticizzata, troppo macchinosa.

Cosa ti ha convinto ad aderire?

Mi ha convinto ad aderire una spinta che senti dentro, la voglia di mettere a disposizione quello che hai per dare una mano alla comunità in senso ampio, non individuando particolari casi, metto a disposizione un po' del mio per aiutare qualcuno. Poi venire a conoscenza di altre persone che condividono gli stessi ideali, gli stessi modi di concepire il vivere insieme.

In che modo hai aderito, quale modalità di coinvolgimento hai adottato?

All'inizio per darmi da fare per organizzare la serata qua in paese, visto che si teneva qua negli ambienti parrocchiali. Ho ricevuto l'input del parroco e mi sono dato da fare a divulgare la cosa ed essere disponibile per aprire e chiudere la sala, queste cose qua semplici. Questo nella prima fase, poi tutto è stato convogliato al gruppo intero, e la ci siamo trovati tutti.

Quando e come hai iniziato a coinvolgere la tua famiglia?

La moglie da subito, ovviamente bisognava condividere la cosa: nel senso che ogni volta che c'è da prendersi un impegno, da dedicare del tempo, extra famiglia ecc... bisogna condividere la cosa. Non ci sono stati problemi, anche lei da subito ha accolto questa proposta e l'abbiamo vissuta da sempre insieme. Successivamente poi anche i figli, quando il progetto ha cominciato a prendere forma, sostanzialmente loro sono venuti a conoscenza diretta della cosa quando abbiamo parlato del primo caso di cui ci si occupava perché, ovviamente, trattandosi di due bimbi che portavamo anche qui a casa nostra, dovevano sapere chi erano! Non ci sono state difficoltà particolari. Sono stati coinvolti per una cena che abbiamo fatto qua, una cena con tutte le famiglie a Luglio dell'anno scorso, allora sono stati invitati anche i figli più grandi, altrimenti sono coinvolti i due bambini più piccoli che giocano insieme ai bambini di cui ci occupiamo.

E sono contenti?

I miei figli? Sì..... bè ci sono stati anche dei momenti di tensione soprattutto tra i due maschietti della stessa età: siccome hanno tutte e due lo stesso carattere - non cedono mai, uno vuole sempre avere l'ultima parola - allora ci sono stati anche dei momenti in cui cia siamo detti "ma chi ce lo fa fare questa cosa". Bisognava comunque essere in due perché sennò è difficile gestire, invece poi questa che era una difficoltà si è rivelata un qualcosa di positivo anche per nostro figlio. Anche dopo si ha modo di parlare, di ragionare, di confrontarsi.... di capire come si deve relazionarsi con gli altri bambini, alla fine ci sono stati anche i momenti belli, anzi di più i momenti belli di quelli di tensione ... di difficoltà. Mentre la sorellina è un tipo molto più tranquillo, gioca anche il mio più piccolo, oppure si appassiona con i lavoretti con la pasta al sale, disegni o se mia moglie fa qualche dolce, lei è lì che guarda. L'importante per loro è stare per qualche ora insieme con altre persone, consocere altri bambini. Questa era stata la richiesta che avevamo avuto, quindi niente di particolare: far vivere dei momenti così qualche ora alla settimana, un po' fuori dall'ambito familiare.

Al di là del caso specifico, perché continuate a far parte del gruppo di famiglie che sostengono?

Perché ci siamo presi un impegno, prima di tutto , al di là che se uno non ce la fa più ha tutti i suoi motivi, e nessuno lo tiene legato, vincolato, però ci teniamo a portare avanti l'impegno, perché solitamente non ci prendiamo l'impegno se valutiamo di non potercela fare e questo accade spessissimo ... perché le richieste sono tante ma bisogna anche saper dire di no. Poi l'altro motivo

è perché ci troviamo bene con le persone con cui condividiamo questo progetto, questa idea, bèn con qualcuno siamo amici, e ci conosciamo da tanto e c'è un rapporto particolare, ma anche con le persone che non conoscevo insomma si è instaurato un clima di conoscenza, di rispetto, di amicizia.

Se tu dovessi dare una definizione e una descrizione del progetto, magari qualcuno da coinvolgere... dandogli il volantino...

non te la puoi cavare semplicemente così!

Intanto racconterei un po', senza dire guarda che c'è questo gruppo che fa così, ma partirei raccontando l'esperienza che stiamo vivendo noi. Cioè dal fatto che siamo contenti di fare questa cosa, non c'è stato chiesto, non siamo obbligati a farla, è una cosa che aiuta anche la nostra famiglia ad aprirsi al territorio, a realtà difficili, a far capire anche ai figli che sono fortunati ad avere quello che hanno, che altri non hanno. Partirei proprio dalla descrizione di una cosa che positivamente crescere noi come persone e la famiglia in sé, anche se magari non si vedono segni particolari, segnali, ma nei figli sono tutti messaggi che loro ricevono. Quindi proprio il punto iniziale sarebbe questo, poi passerei a dire come concretamente si svolge la cosa, che c'è questo tipo di percorso, ci si confronta, con quali realtà, con i servizi sociali con il comune, con tutti i componenti che sono coinvolti, gli attori come li chiami tu.

Quale azioni sono più importanti, più arricchenti?

Direi che in forme e misure diverse sono tutti importanti, nel senso che quando si vive il momento di occuparsi del caso in prima persona c'è un coinvolgimento diretto e vengono messe in atto appunto le tue risorse, le tue strategie. Il momento del confronto in gruppo invece è arricchente perché altrimenti è una cosa che sembrerebbe che viaggiasse per conto suo e non sa nulla di quello che succede agli altri, e invece è importante. Per me è stato molto arricchente sentire i racconti delle altre persone su come affrontavano le situazioni, come vivevano anche emotivamente le situazioni. Ti fa scoprire un mondo grande, ampio, variegato che magari uno non immagina e quindi viene a conoscere altre persone che hanno un certo spirito, un certo modo di fare, di vivere la comunità, il rapporto con gli altri, sicuramente sono arricchenti questi momenti.

Le difficoltà che sentivi e che ora senti rispetto alla capacità di accogliere, sono cambiate? E rispetto alla capacità di porsi dei limiti?

Ma direi sostanzialmente no. Come ti dicevo prima abbiamo vissuto anche in passato esperienze di accoglienza in famiglia: dieci anni fa abbiamo accolto una ragazza madre, una ragazza rumena che stava per partorire (a 15 giorni dal parto) dormiva nelle panchine, l'abbiamo accolta 6 mesi qua in casa. Per cui non è il primo momento in cui viviamo l'accoglienza di qualcuno esterno alla famiglia e quindi anche i figli, almeno i due più grandi hanno vissuto, anche se all'epoca erano più piccoli e gli altri due piccoli non c'erano ancora. Quindi possiamo dire ha rinforzato, ha dato conferma di quelle che erano delle modalità che già esistevano.

Come è cambiata la capacità che si può sentire di risolvere i problemi?

Alle volte parti con l'idea che è sufficiente fare questo intervento per porre fine a certe problematiche, ma poi ti accorgi che invece non è così, che i problemi sono più grandi di quello che tu puoi vedere dall'esterno, e non hai la capacità per risolverli. Però ti accorgi anche che lo scopo di questa azione non è di risolvere i problemi di tutti, ma comunque farsi un po' presenti, e fare in modo che queste persone abbiano un attimo di aggancio con la realtà che, vuoi perché extra comunitari, vuoi perché anziani, o con certe problematiche, era venuta meno all'inizio si può pensare di risolvere tanti problemi a tutti, invece poi si ridimensiona.

Mi sembra di aver capito che voi avete contatti con una famiglia straniera?

Si ----- è una signora, una ragazza giovane che ha questi 3 bambini ha fatto richiesta di far vivere ai bambini dei momenti di compagnia, di scambio con altri bambini, che non fossero semplicemente i loro compagni di classe, dell'asilo o della scuola elementare.

Si è andata modificando la vostra percezione delle persone straniere?

Ma ... no, sostanzialmente direi di no ... siamo venuti a conoscenza di questa persona, e quello che abbiamo conosciuto non è stato determinato dal fatto che fosse straniera di un tipo o di un altro ... quanto persona in sè e quindi conosci il suo carattere, il suo modo di affrontare la vita, anzi siamo stati anche ammirati da come lei, in una situazione così dire problematica è ancora poco, riesca a trasmettere ancora un po' di speranza, il sorriso ai suoi bambini, che affronta con coraggio la sua vita. Insomma ci fa riflettere: ci fa capire, come ho detto prima, le fortune che abbiamo e tutto quello che c'è stato dato.

Sono cambiate all'interno della tua famiglia le dinamiche relazionali, la comunicazione e l'agire quotidiano tra voi?

Non ho la percezione di cambiamenti significativi, forse... direi.... che i due che sono coinvolti in questa vicenda c'è stato un cambiamento. Nel senso che sono maggiormente aperti, sereni, tranquilli, non guardano con diffidenza la cosa, e quindi sia nei rapporti con gli altri bambini ma anche nel parlare di questa cosa con noi, è come se si parlasse di uno zio, un cugino,..... in questo senso è cambiato il discorso relazionale.

Immagino che avete detto questa cosa in un momento familiare, tutti insieme avete comunicato che avreste cominciato questo cammino, come è andata in quell'occasione? Hanno chiesto qualcosa ad esempio i bambini?

No di particolare no..... a parte i nomi, o da dove vengono, non cose particolari ... se si può giocare assieme alla playstation, queste cose qua...

Cosa è cambiato con l'esterno nei termini di relazioni, dell'agire e della comunicazione? Ad esempio, chi vi sta intorno sa della vostra esperienza?

Bè i vicini di casa no... non ne abbiamo di molto vicini, i familiari: mia sorella, la sua famiglia, i miei genitori, i mie suoceri, sanno di questa faccenda. I miei genitori sono spesso qua, quindi hanno visto fisicamente la presenza dei bambini nella casa. Ma direi che sostanzialmente non è cambiato nulla in particolare, ripeto le persone con cui abbiamo condiviso questa cosa, sapevano già di altri casi, di altre situazioni, non è stata una cosa che abbia meravigliato o scombussolato più di tanto

Senti di avere un ruolo nella comunità locale?

si... direi di sì, siamo coinvolti in diversi gruppi, diverse situazioni... ci sentiamo vivi all'interno di una comunità...

Con l'obiettivo?

Di stare bene e di far star bene. Soprattutto di creare delle dinamiche relazionali con altre famiglie che possano far del bene ai nostri figli, e anche a noi come coppia ovviamente, come persone e come coppia ... ma anche i figli hanno bisogno di crescere all'interno di relazioni con altre famiglie.

E ti senti valorizzato da questo ruolo?

Sì, anche se io non cerco questa cosa. Sento che hanno fiducia in me, si aspettano da me delle risposte in determinate situazioni, con il gruppo famiglie parrocchiale, o altre situazioni.

Come vedi il gruppo di famiglie tra un paio d'anni?

Me lo immagino un po' più grande, con la presenza di nuove persone, me lo immagino arricchito di esperienze e di situazioni che hanno coinvolto, fatto riflettere, fatto pensare, magari anche un po' fatto soffrire. Comunque me lo immagino positivamente, con una capacità di coinvolgere di più il territorio. Adesso stiamo un po' nascendo e crescendo, ci si sta formando proprio come un bambino che sta crescendo che deve diventare adulto prima di porsi al mondo in un determinato modo e noi stiamo muovendo i primi passi. Poi ci sono dentro al gruppo persone più dinamiche che hanno la capacità di dire a tutti quanti cosa si sta facendo, noi non siamo tipi del genere ma credo che quando si presenti un'occasione giusta anche noi tentiamo di portar fuori, di diffondere, sì perché non può essere una cosa che si chiude che si gratifica, che si autograttifica con questi piccoli successi o insuccessi... c'è bisogno proprio di avere maggiore visibilità nel territorio.

Come ti vedi rispetto al gruppo?

Speriamo di esserci ancora.... di essere qua (battuta!) spero che la figlia più grande che a Luglio ha

20 anni, possa essere coinvolta anche lei, in misura diversa e in forma diversa, ma fra due anni, lei è studentessa universitaria può avere anche il tempo, l'occasione, il modo per entrare in gioco in questa cosa qua se avrà voglia di farlo, se sarà una delle cose che vorrà fare. Per il resto, non lo so dipende dalle situazioni che si verificheranno, quali saranno i casi non sappiamo adesso chi se le persone che stiamo seguendo adesso fra due anni saranno ancora qui, se saranno seguite da noi o se ci occuperemo di altre situazioni ... mi vedo, e ci vediamo come famiglia ancora coinvolti.

Come ti vedi rispetto al sistema, all'interno della comunità?

È un po' difficile da decifrare perché le cose stanno cambiando rapidamente anche a livello di comunità, anche il fatto di non avere un parraco stabile che faccia da guida alla comunità qui, è inevitabile ci sarà uno sfaldamento. Già la gente porta i figli all'asilo di qua e di là, non è più il piccolo paese in cui tutto era concentrato lì. Una volta parlo di 10 anni fa, 10-12 anni fa nessuno pensava di portare i figli a scuola da un'altra parte, all'asilo addirittura. Adesso ci sono trasformazioni in atto importanti e di un certo peso e allora... io come mi vedo? Mi vedo legato ad altre persone, ad altre famiglie, perché penso che sia l'unica strada per il futuro, anche con le difficoltà che potranno esserci, di carattere economico, ma anche sociale, ecc... l'unica strada percorribile sia quella di creare dei legami, delle reti, che non siano chiaramente con parenti, amici e le cose solite che tutti più o meno, chi più chi meno, insomma, ma che sia un qualcosa che tiene unito il tessuto sennò anche nel paese piccolo così una volta si diceva "eh in città nessuno si conosce, neanche quelli del palazzo", adesso invece è una cosa presente anche in queste piccole realtà ... si sta gradualmente verificando anche qua.

INTERVISTA N. 10

Giorno: venerdì 3 Febbraio, ore 14:30.

Modalità di contatto: appuntamento telefonico.

Durata: 40 minuti

Intervistato: n.10

Ruolo: assistente sociale del Comune di Asolo, referente istituzionale del progetto Fa.Re.

Luogo: ufficio dei servizi sociali

Contesto: il colloquio si è svolto nella breve pausa dell'intervistato (poco dopo infatti aveva un appuntamento di lavoro), ma nonostante la preoccupazione del tempo, l'intervistato ha risposto tranquillamente e fluentemente. Era molto interessato alle domande, e in alcuni casi si è dimostrato sorpreso, perché non si aspettava di riflettere su alcuni aspetti. Alla fine c'è stato anche il tempo per concordare l'appuntamento per le interviste alle famiglie accolte.

Come ti chiami?

Dove abiti?

Abito a Pederobba, in provincia di Treviso.

Sei sempre stato là?

No, abito là da 3 anni, prima abitavo a Crespano di dove sono originario, ma è 3 anni che abito là.

Sei assistente sociale del comune di Asolo, da chi dipendi, qual è l'organigramma?

Io sono un dipendente, sono inquadrato come istruttore direttivo, ho un responsabile di servizio che è la dott.ssa Carinato che è la responsabile di area, la dirigente, e poi c'è l'amministrazione comunale che decide. Io sono nell'area socio educativo.

Dove hai svolto la tua formazione?

Io ho fatto l'università a Venezia come servizio sociale.

La scuola di servizio sociale?

Sì la scuola di servizio sociale, ho fatto i 3 anni, la laurea di primo livello, poi dovevo fare anche quella di secondo livello ma ho cominciato a lavorare e non sono riuscito più a conciliare le due cose.

E hai sempre lavorato ad Asolo?

No, ho fatto molti lavori! Nel senso che ho cercato un po' la strada più congeniale a me, per cui ho lavorato in cooperative sociali, anche come educatore, non tanto come assistente sociale, ho lavorato in una comunità per minori. Abbiamo messo in piedi con alcuni colleghi una comunità per minori a Cornuda che adesso purtroppo ha chiuso. Poi ho lavorato come educatore nei progetti giovani, quindi ho lavorato per Il Sestante nei progetti giovani di Pederobba, Borso e Paderno del Grappa. Dopo mi sono spostato un po' più nella mia figura professionale come assistente sociale, ho lavorato, infatti, per un anno nella tutela minori a presso l'Ulss di Bassano del Grappa, poi ho lavorato in consultorio familiare a Castelfranco in sostituzione di maternità. Fin tanto che ho cominciato a fare concorsi. Ho fatto il concorso qua ad Asolo e l'ho vinto e sono fermo qua ad Asolo, adesso dal 2006..... Il concorso è stato fatto nel 2004 però poi avevano bloccato le assunzioni, mi hanno richiamato nel 2006 con un contratto a tempo determinato per tre anni, e poi nel 2007, grazie al governo Prodi che aveva fatto una finestra di stabilizzazione, mi hanno stabilizzato, dal 2009 sono a tempo indeterminato.

Come si svolge il tuo lavoro, prova a descriverlo.

Allora, siamo un servizio sociale di base, viene definito, cioè è il primo contatto che l'utenza ha di solito rispetto a tutte le problematiche che possono esserci, quindi noi lavoriamo un po' a 360 gradi su tutte le problematiche: che può essere l'anziano, la famiglia con dei problemi economici, il disabile psichiatrico, il minore. Abbiamo un grosso lavoro di segretariato sociale, che viene definito segretariato sociale: cioè noi accogliamo le persone, individuamo il problema, facciamo una prima

valutazione rispetto alla problematica, e poi se è di competenza del comune, lo prendiamo in carico, apriamo una cartella e varie cose, se invece, come noi abbiamo la delega Ulss per varie aree, facciamo una prima valutazione per poi fare la segnalazione/accompagnamento al servizio specialistico dell'Ulss, rispetto alla problematica che l'utente presenta. Poi dopo facciamo molto lavoro territoriale, qui dipende anche dalle caratteristiche dell'assistente sociale, c'è chi si rifugia dietro una scrivania e fa molto segretariato sociale e chi sta più nel territorio, fa le visite domiciliari. Stiamo anche molto sul territorio, come le visite domiciliari: andiamo a casa dell'utenza, facciamo le valutazioni usando anche questo strumento, riunioni con l'Ulss, con i servizi specialistici. Quindi abbiamo lavoro di ufficio ma anche molto esterno.

Quando e come è nato l'interesse del comune per questo progetto?

Diciamo che è nato nel 2008 nel 2007 si è cominciato a parlarne per un discorso di questo genere: l'Ulss stava portando avanti un progetto legato alla ex 285 e stava puntando sul creare reti di sostegno, quindi sul creare famiglie che avessero la disponibilità per occuparsi di minori e che facesse da sostegno, trovando una figura intermedia prima di arrivare o all'affido familiare o all'adozione familiare. Cercava di rispondere a tutta una serie di bisogni delle famiglie che non erano da affido familiare. Il consultorio individuava le famiglie che avevano bisogno di un sostegno. Quando questa cosa è stata proposta ai comuni, quindi ai comuni dell'Ulss numero 8, la nostra Ulss, c'è stata una adesione massiccia a questo progetto. Poi però la Ulss aveva dato incarico ai comuni, agli assistenti sociali dei comuni, di portare avanti il lavoro e quindi di individuare le famiglie, di organizzare diciamo così il progetto. Anche noi qua ad Asolo ritenevamo importante visto anche le realtà che avevamo. Prima è stato fatto tutto un lavoro di aggancio con le famiglie, di individuazione anche diretta delle famiglie che potevano essere interessate a questo progetto e andandoglielo a proporre, quindi è stata fatta una mappatura territoriale con il sostegno degli educatori che già si occupavano di politiche giovanili e di politiche familiari. Si è scelto di dare incarico a loro, essendo che lavoravano ormai da anni con il comune di Asolo, conoscevano molto bene il territorio, quindi in base anche ad altri progetti erano entrati in contatto con altre famiglie e poteva essere importante, avevano un quadro del territorio abbastanza approfondito. L'assessore ha ritenuto di portare avanti sta cosa e, poi è emerso dalle famiglie stesse il bisogno di occuparsi non tanto soltanto di minori, ma hanno dato la disponibilità di occuparsi di altri tipi di problematiche. Fare sempre da sostegno però non finalizzato esclusivamente ai minori, ma finalizzato anche ad altri tipi di problematiche, di patologie ecc.... questa cosa qua dall'Ulss non è stata molto accettata, diciamo che l'Ulss ha messo un po' un veto: o minori o siete fuori dal progetto. La scelta del comune di Asolo è stata quella di star fuori dal progetto dell'Ulss e di andare avanti con il proprio percorso.

Una sperimentazione, perchè è qualcosa di nuovo?

Sì, del nostro territorio, Asolo e Crespano hanno fatto questa scelta qua: le famiglie chiedevano di fare altri tipi di interventi e ad un certo punto hanno scelto di uscire dal progetto dell'Ulss e di fare un progetto individuale, sperimentale.

Perché proprio ad Asolo un progetto del generale, qual è la caratteristica territoriale che attecchisce così...

ma Asolo è sempre stato un paese che ha risposto sempre bene rispetto alle progettazioni che venivano proposte. C'è una buona rete di famiglie che comunque in diverse forme, avevano già collaborato, con la parrocchia, con enti, istituzioni, rispetto a progetti a carattere sociale e solidale. Noi qua ad Asolo abbiamo sempre trovato delle ottime risposte alle progettazioni e anche un fermento da parte delle stesse persone, dei cittadini di Asolo che proponevano dei progetti da portare avanti a cui si è sempre cercato di dare delle risposte. Per cui abbiamo ritenuto che questo progetto poteva essere comunque utile per il comune di Asolo, perché i bisogni ci sono e non mancano insomma, e comunque pensavamo che potesse rispondere a questo progetto qua, potesse rispondere bene, ed effettivamente poi è successo. Per cui Asolo poteva essere proprio un

territorio

fertile

sì fertile ... pensavamo già di non avere grossi problemi a costruire un gruppo di famiglie.

All'inizio quali erano i punti di forza del progetto?

Ma ... i punti di forza erano che mancando sempre più risorse dal pubblico, in particolare sul dare risposte a situazioni che diventano sempre di più multiproblematiche, per cui non ci troviamo più ad affrontare problemi singoli - cioè ben inquadrabili, ben definibili, ci troviamo ad affrontare multiproblemi nel senso più problematiche che vanno a intrecciarsi tra di loro - questo è da un po' di anni che sta andando avanti, con la crisi è andato amplificato. Quindi i punti di forza che avevamo individuato potevano essere benissimo che un lavoro diciamo così orizzontale, la chiamiamo sussidiarietà orizzontale, fa parte anche un po' del futuro degli interventi che il welfare andrà a sviluppare, mantenendo sempre ben distinte quelle che sono le attività di volontariato con le attività che un servizio deve sempre fornire alla propria cittadinanza. Però riteniamo che per dare delle risposte anche diversificate c'è bisogno di una rete territoriale solidale molto forte. Un altro, secondo me, punto di forza di questo progetto, è caratterizzato da un punto di vista culturale: nel senso del bisogno che c'è di creare anche una cultura solidale. Il fatto che in questi ultimi decenni ci sia stato sempre di più un ritirarsi nel proprio privato, un chiudersi nelle proprie mura, e quindi un affrontare i problemi dentro le proprie mura. Per me c'è bisogno di prendere coscienza del fatto che si è cittadini, si ha dei diritti, ma anche dei doveri: quindi anche il fatto di io faccio parte di una comunità, di un paese, rispetto a quello che posso, alle mie competenze, alle mie capacità, se ho del tempo cerco di metterlo a disposizione anche di chi in questo momento è in difficoltà. Con questo progetto, come tanti altri, si cercava di dare un impulso anche diverso, degli stimoli anche alla comunità importanti e vedo che le risposte ci sono.

Invece quali erano le difficoltà che immaginavi ci potessero essere?

Le difficoltà che ci sono ancora tutt'oggi e che mi immaginavo che potessero esserci, sono soprattutto legate al fatto che chi non lavora in ambito sociale e quindi non è al dentro di determinate problematiche, e dinamiche che possono essere legate ai problemi, ecc.. chi non ci lavora dentro fatica un po' a capire effettivamente qual è il problema. Si tende sempre ad andare verso una visione pietistica, di beneficenza, di carità che ci sta, non è che sono critico verso queste cose qua, però vedo che c'è sempre più bisogno di prendere coscienza di cosa significa trovarsi di fronte a una famiglia che ha dei problemi, quali sono le dinamiche che si innescano, quanto io posso entrare in determinate dinamiche, e quanto invece è meglio che ne stia fuori. Avendo invece a che fare con volontari, fondamentalmente, e quindi con persone che hanno dato la disponibilità a fare questo tipo di percorso, li puoi formare, però dopo i problemi, gli ostacoli vengono quando si mette in pratica, quando si mette a sperimentare questa cosa qua. La mia preoccupazione era proprio quella di trovarci di fronte a persone che hanno dato la loro disponibilità, che si trovano ad avere a che fare con mille frustrazioni, quindi con paura di sbagliare, ma anche il fatto di non capire perché il suo intervento non ha una risposta immediata, ma ha bisogno di tempo - magari questo intervento qua avrà una risposta nel futuro o chissà quando, chissà quale sarà il meccanismo che porterà a cambiare determinate situazioni. Quindi la mia preoccupazione era di bruciare, tra virgolette, anche delle persone che mettevano la buona volontà, il proprio tempo libero, che spesso è sempre poco questo tempo libero - e quindi dedicarlo a questo tipo di progetto tanto di cappello - è la paura che la frustrazione fosse talmente alta che dopo si bruciassero, che dopo cominciassero a perdere anche di autostima, di capacità. Questa era una mia preoccupazione maggiore, che un po' c'è ancora, e un po' grazie anche all'impostazione, al tipo di organizzazione che abbiamo dato, all'intervento forte degli educatore nei vari passaggi, vedo che viene anche superata.

Che tipo di investimento c'è stato da parte dell'amministrazione e dei servizi, nei termini sia economici, professionali, di risorse umane, ecc..?

L'investimento è stato alto, sia da un punto di vista economico - perché fa parte di un progetto a sè, e quindi per fare questo tipo di progetto sono aumentate le ore degli educatori, il comune ha dovuto metterci dei soldi su questa cosa qua – sia l'investimento sicuramente del crederci, nel senso che sia l'amministrazione comunale precedente con cui è partito che l'attuale con cui si sta portando avanti, ci credono entrambi sull'utilità della cosa, per cui la parte politica è ben consapevole di cosa stiamo facendo e con chi si trovano. E poi c'è l'investimento mio come assistente sociale, che ci ho creduto fin dall'inizio: è un progetto molto importante, molto utile e quindi ci sto dedicando ore, ci sto dedicando tempo, pensiero, testa, riflessioni, e quindi anche l'investimento professionale è importante.

Prova a definire il progetto e a descriverlo a chi non lo conosce.

Nel territorio di Asolo siamo riusciti a coinvolgere, dopo tutto un lavoro di contatti diretti, delle famiglie che hanno dato il proprio tempo libero o una parte del loro tempo libero per sostenere, intervenire e sostenere alcune famiglie che in questo momento si trovano in difficoltà, che possono essere di diverso genere: difficoltà nella gestione dei figli, dei minori nell'aiuto dei compiti, può essere la difficoltà di un anziano che si trova da solo e quindi ha bisogno di compagnia. Queste famiglie praticamente con l'aiuto e il sostegno dell'assistente sociale e con gli educatori del progetto, dedicano una parte del loro tempo a queste persone: che può essere accompagnamento a fare la spesa, può essere l'aiuto a fare i compiti con i bambini. Quindi ci si ferma su degli aspetti ben delimitati e ben definiti, loro si dedicano a queste famiglie, e danno disponibilità per prendersi carico di questi aspetti ben limitati e ben definiti.

Adesso prova a collocarti all'interno del progetto: che ruolo hai? Che relazioni intrattieni? Qual è la posizione rispetto agli altri?

Io mi colloco come figura, in questo momento qua anche come coordinatore tecnico di tutto il progetto, perché essendo partito dal comune, tutta l'impostazione e l'impianto è partito da noi in collaborazione con la cooperativa. Mi colloco un po' come colui che ha in mente il progetto nel suo complesso e integrità. Nello stesso tempo sono colui che propone alle famiglie il tipo di persona o famiglia da seguire, quindi faccio da aggancio tra le famiglie d'origine e quelle che fanno sostegno, in particolare il mio ruolo, nell'organizzazione che ci siamo dati, di essere il punto di riferimento delle famiglie che si trovano in difficoltà: accogliendo quelli che sono i loro bisogni, dei possibili interventi che si possono andare a fare, che vado a proporre ai referenti del gruppo reti. Quindi la figura di colui che la visione generale, e nello specifico mi prendo il pezzo, diciamo così, delle famiglie in difficoltà.

Prova a contabilizzare la quantità di ore e l'impegno utilizzati prima e dopo il progetto per ogni caso, è cambiata e come?

Quantificando le ore sono molte di più: se prima queste famiglie le vedevo una volta, dedicavo due ore una volta ogni tre settimane adesso gli dedico il doppio direi. Perché comunque le devo sentire più spesso per capire come sta andando e come non sta andando, che problematiche ci sono, quindi con le famiglie il doppio, metti un quattro ore al mese, quattro ore e mezza al mese sicuramente.

E rispetto all'impegno profuso?

Bè di più, ce l'ho più spesso in testa. Cosa succede da noi: viene una famiglia, che viene a portarci le sue problematiche, poi si capisce che intervento andare a fare, ma poi non è che fatto l'intervento io abbia da sentirli spesso. Se si propone un altro problema sono le famiglie che vengono da me. In questo caso qua invece io mi trovo a dover sentirle spesso per capire come sta andando, cosa sta facendo, se ci sono delle problematiche; vengono anche loro, ma mi sento quasi più coinvolto nel doverli contattare di più.

Pensi che la relazione con l'équipe di educatori abbia influenzato il tuo modo di lavorare?

Penso di sì, perché è ormai da diversi anni, penso da quando io sono qua dal 2006, che lavoriamo insieme, quindi si è creato anche un certo tipo di rapporto, di fiducia reciproca sulle cose da fare. Io

ho ritenuto molto utile anche il confronto sulle modalità di lavoro, sì loro hanno dei compiti diversi e delle impostazioni diverse, però nel mio modo di lavorare mi trovo ad assumere anche delle modalità loro, dell'educatore.

anche perché lo sei stato, forse.

sì appunto, per cui sono stato anche influenzato dai lavori precedenti. Mi trovo più in sintonia con certe modalità da educatore rispetto a come affrontare determinate problematiche, più che una figura più istituzionale. L'assistente sociale viene considerato una figura più istituzionale, e a me piace stare di più sul territorio. Perciò il lavoro con loro costante ha sicuramente influenzato e influenza il mio modo di lavorare anche in altre cose.

Senti che la visione e la valutazione dei casi è cambiata dall'esperienza che ti riportano le famiglie che accolgono?

Sì, soprattutto su alcune situazioni sì. Lo ritengo utile il progetto anche su questa cosa qua. Perché io mi faccio un'idea di quello che può essere il problema, su come è la famiglia, sulle dinamiche che ci girano dentro. Ma non sempre riesco a trovare delle conferme sulle idee che io mi faccio, perché alla fine io le vedo qua, le vedo un po' in casa non è che ci vivo, passo delle ore, per cui io ritengo fondamentale avere anche il loro punto di vista, delle famiglie che accolgono, avere dei ritorni: come vedono loro poi nella quotidianità quello che succede, le dinamiche che si sviluppano. Su alcune situazioni ho modificato il mio modo di vedere la famiglia accolta, perché certe cose io non le vedevo, non le capivo. Dagli input dati delle famiglie, e da quello che mi riportano gli educatori ho avuto modo di tarare molto meglio il mio punto di vista.

Senti che si sono modificate le tue competenze nella definizione dei bisogni di queste famiglie?

Sì, un po' sì. Anche rispetto ad altre situazioni che mi vengono più complesse, cerco di trovare informazioni per altre vie, nel senso che non mi limito più ad uno o due colloqui con la persona direttamente, cerco di più i confronti rispetto anche ad altri canali di informazione, ma non per una funzione di controllo, ma per avere un quadro in più delle dinamiche che coinvolgono quella famiglia nel problema. E questo sicuramente l'ho sperimentato e lo sto sperimentando dopo che è partito il progetto, perché coinvolgo di più ad esempio i volontari, anche ad altri progetti, ad esempio con gli anziani, al progetto sollievo, al volontario che lo porta a fare una visita all'anziano in ospedale chiedo "ma come lo vedi ... come l'hai visto? Hai avuto idea...." cerco di confrontarmi molto di più anche con le altre persone.

Pensi che si possa considerare una risorsa per i servizi, il gruppo di famiglie che accolgono?e in che modo è una risorsa?

È una risorsa perché, come ti dicevo all'inizio, è che noi comunque come servizi pubblici non riusciamo più ad arrivare dappertutto. Allora io ritengo che un servizio pubblico sia fondamentale per dare delle risposte a dei bisogni. Ritengo anche che l'appoggio, il sostegno del volontariato, in questo caso qua, possa essere molto utile ai servizi sociali per dare maggiori risposte, di riuscire a dare delle risposte più complete ai bisogni che vengono presentati. Questo secondo me è anche una risorsa fondamentale per i servizi sociali. Lo trovo molto più utile lavorare in questa maniera qua, con il concetto sempre presente, che il volontario non può e non deve sostituirsi al servizio sociale, al pubblico, nel senso che dove non arriva il servizio sociale interviene il volontariato, no, deve essere sempre un lavoro fatto in forte coordinazione e in forte complicità nel portare avanti le cose.

Senti che il progetto in generale ha influenzato il tuo modo di avvicinarti al cittadino risorsa?

Quello non tanto. La mia esperienza di vita è sempre stata dentro ad associazionismo, attività di volontariato; ho sempre ritenuto fondamentale, come dicevo all'inizio, l'idea che "tu fai parte di una comunità, hai dei diritti ma anche dei doveri nei confronti della comunità". Quindi diciamo che più che altro mi ha dato conferma che una comunità può essere molto utile, può dare delle risposte molto importanti, dal punto di vista culturale, del concetto di solidarietà. Mi ha dato delle conferme, ho sempre ritenuto il cittadino un risorsa importante anche per il resto della comunità.

La tua personale percezione di riuscire a risolvere i problemi come assistente sociale come è cambiata?

Bè in questo momento qua, diciamo che ci sono troppi fattori esterni che portano soprattutto chi lavora nel campo del sociale, ad avere sempre maggiori frustrazioni. Il fatto che hai sempre meno risorse e sempre più bisogni, quindi spesso anche nel dare risposta alla cittadinanza, mi trovo costretto ad allargare le braccia e a dire "non ho soluzioni e non ho risposte". Ci si può provare, ci si può inventare qualcosa: ecco diciamo che in questi ultimi anni la creatività è sempre stata un po' una componente molto importante, direi fondamentale nel nostro lavoro! Per cui direi che in questo momento le risposte che riesco a dare come assistente sociale alla cittadinanza non mi soddisfano; vorrei riuscire a fare molto di più, vorrei riuscire a dare molte più risposte positive. Per cui è fondamentale l'apporto che la rete sta andando al nostro lavoro, però vivo di più in questo momento la frustrazione di non poter dare delle risposte come vorrei, proprio per una questione non di cattiveria di qualcuno, ma perché non ci stanno le risorse.

Ti sembra di essere più flessibile nell'affrontare i problemi che si presentano?

Questo sì, però ho sempre cercato di non fissarmi su degli schemi preconfezionati, di utilizzare gli strumenti che sono della mia professione, cercando anche di usarli in maniera creativa, in maniera flessibile. È sempre stata la caratteristica del mio modo di lavorare, grazie anche e soprattutto all'esperienza di lavoro in diversi settori, su diverse cose, questo mi ha aiutato moltissimo a sviluppare un mio modo di lavorare che è basato molto sulla flessibilità. Il progetto reti non ha modificato il mio modo di lavorare, quindi la metodologia di lavoro, è solo andato a confermare che forse il mio metodo di lavoro tutto sommato è giusto. Il progetto mi ha dato delle conferme.

Che sviluppi immagini per questo progetto nei prossimi due anni?

Io immagino, auspico che comunque ci sia un continuo fermento all'interno del gruppo che porti a trovare nuove leve, nuove risorse, nuove persone che possano entrare in questo circuito in modo da dare nuovi stimoli, nuova linfa. Perché io sono dell'idea che un gruppo quando rimane per lungo tempo sempre lo stesso, rischia dopo anche di trovare sempre meno gli stimoli. Auspico e ci sarà il mio contributo perché questo avvenga.

L'altra cosa che mi piacerebbe è che questo gruppo, questo progetto diventi un po' un prototipo per sviluppare altri progetti che vedano il cittadino coinvolto in prima persona, anche in altri settori, altri ambiti, per creare sempre di più un senso di appartenenza, caratterizzato da solidarietà, aiuto reciproco, sostegno reciproco, e quindi anche sviluppare maggiormente una cultura solidale nel territorio.

Altra cosa che auspico, e che mi piacerebbe, è che nei prossimi due anni, che alcune famiglie in difficoltà comincino a prendere consapevolezza della problematica e di riuscire a trovare degli strumenti interni alla famiglia stessa per risolverli ... e quindi sganciare queste famiglie per accogliere altre situazioni in difficoltà.

INTERVISTA N. 11

Giorno: lunedì 13 Febbraio, ore 14:30.

Modalità di contatto: appuntamento concordato in équipe.

Durata: 120 minuti

Intervistati: coordinatore (C), educatori1 (E1), educatore2 (E2)

Ruolo: coordinatore ed operatori dell'équipe tecnica di Asolo.

Luogo: progetto giovani del comune di Montebelluna

Contesto: l'intervista di gruppo è stata mediata da una prima attività di brainstorming sulle tre questioni principali dello schema di intervista: definire il progetto; la valutazione del progetto; il futuro del progetto. Gli educatori, infatti, hanno prima risposto individualmente su dei post it a ciascuna delle domande stimolo, condividendo poi insieme le posizioni personali. L'intervistatrice ha facilitato questo confronto con delle altre domande presenti nello schema dell'intervista. Arrivati all'ultimo cartellone, visto che il tempo a disposizione stava finendo, gli educatori nel leggere i post it sono stati invitati contestualmente a spiegare le risposte.

Gli educatori hanno trovato interessante e coinvolgente l'impostazione dell'intervista: per una volta sono stati loro a cimentarsi con quegli stessi strumenti che propongono ai gruppi, e questo ha stimolato molto la partecipazione. Gli educatori si sono trovati molto spesso in linea nelle considerazioni, lo si può leggere dai post it, ma anche dalle risposte che vengono iniziate da uno e finite dall'altro. Tuttavia è stato anche un momento per riprendere alcuni nodi, lasciati in sospeso nelle équipe, e per chiarire dei punti di vista sia sul progetto che sull'organizzazione di appartenenza.

Primo cartellone: definire il progetto con delle parole chiave.

C.: sussidiarietà orizzontale; co-costruzione; servizio innovativo, tavolo di regia; attivazione risorse; condivisione di intenti.

E1: sostegno; attivazione; sussidiarietà; fiducia; rete fra soggetti; messa in discussione continua; lavoro con disagio; esperienza formativa.

E2: mutuo-aiuto; sostegno reciproco nella comunità; vicinanza come risorsa; comunità che aiuta la comunità (non disparità servizio/utente)

Tutte le parole chiave come le mettiamo insieme per descrivere il progetto?

C: forse il dna di questo progetto per come si è evoluto, concepito, tanti anni fa, era rendere concreta una cosa della nuova riforma dei servizi sociali la 328. Rispetto all'ambito della prossimità tra famiglie e all'ambito di soggetti e delle famiglie in difficoltà, questo è stato il progetto che si è concretizzato per avvicinarsi a incontrare quel bisogno, quella dimensione.

Nel momento in cui l'avevate pensato cosa vi aspettavate?

C: questo secondo me....

E1: anche secondo me, esattamente questo: mancavano tutti quei passaggi, tutte quelle che io adesso ti racconterei come prassi, - per raccontarti il progetto - erano quelle che mancavano, cioè: "come delle famiglie della comunità sostengono altre famiglie". Ma l'impatto era questo che abbiamo adesso.

C: il punto di forza è stata la volontà politica all'epoca, cioè il mandato chiaro, il finanziamento

E1: quasi illimitato!

C: esatto, anzi c'è stato un investimento ad hoc per questa roba qui. Una chiarificazione, per me molto importante, è stata con l'Ulss 8 che doveva creare reti di sostegno nel territorio. Sono tutti fattori, che, lo dico anche dopo, tecnicamente e politicamente avevamo un mandato chiaro e una forte fiducia su questo, un tentativo di investire in qualcosa che in altri territori non c'era per cui di mettere insieme ora, senza pretese, nel territorio anche ... di abbastanza pilota

E1: e sperimentale, è una delle poche volte in cui era chiaro cosa si voleva ottenere, ma c'era tutto

il tempo, lo spazio, le risorse per pensarlo bene nei dettagli, senza paura di perder tempo, ed è credo quello che è stato fatto.

C: ed è stato vincente questo, perché non ha creato ansie a nessuno, anche se poi le ansie non sono mancate (per cambi politici, problemi, abbiamo avuto per mesi il progetto blindato), le difficoltà non è che non ci sono state; però tutto sommato lavoriamo anche in tempi più contingentati e portiamo risultati anche in tempi brevi, che qui non ci sono stati. È stata una scommessa interessante politicamente e anche tecnicamente. E continua anche ad esserlo, perché nonostante che siano cambiati un po' i colori, in fondo è ancora così: è chiaro che di strada da fare ce ne è ancora tantissima.

E2: sì, è anche vero che la tematica, quella del disagio, è molto sentita, e il fatto che il progetto stia portando dei risultati fattivi, concreti, aiuta il mantenimento del sostegno a questo progetto e il mandato di lavorarci. Secondo me la cosa che lo differenzia e lo definisce dagli altri progetti, sta molto nell'invertire la logica da "attivo un servizio per il disagio che ha degli utenti" a "metto in un livello quasi paritario chi aiuta e chi viene aiutato" e questo è stato.....

C: vincente

N: sì, vincente, ma anche quello che lo distingue. Io ho avuto modo di vedere, quando lo abbiamo presentato a un convegno, gli altri poster che c'erano sempre di progetti rivolti alla famiglia, al sostegno al disagio, alle reti di famiglie, e questo era, l'unico, che si differenziava per questo aspetto: dove non c'è l'esperto che fornisce un servizio a chi è in difficoltà ma c'è fondamentalmente il tuo vicino di casa che potrebbe farlo.

C: poi per anni ci siamo riempiti la bocca, tutti, di come fare a favorire nei piccoli territori progetti legati alla prossimità, alla sussidiarietà ecc... e questo, secondo me, aldilà dei numeri e delle cose che ancora si possono fare, è sulla strada giusta, è sulla giusta carreggiata, no, nel senso che ha mosso una serie di soggetti interessanti. Ed è difficilmente attaccabile politicamente: nel senso che è un progetto che non ha bandiere, si potrebbe dire sono soltanto un gruppo di dieci famiglie..... ovviamente in questi piccoli territori sono famiglie posizionate, che hanno un peso.

E2: e un ruolo all'interno della propria comunità.

C: Non sono famiglie lontane, sono famiglie radicate, che hanno a loro volta una rete, che contano. Se tu gli rompi le scatole, muovono voti, adesso per parlare in politichese, per cui questo è un dato interessante politicamente. Per cui il fatto di non essere attaccabili, è un altro punto di forza, secondo me.

Perché la cooperativa il Sestante ha deciso di investire in questo progetto?

E1; E2: questa è una domanda da coordinatore

C: ce lo stiamo chiedendo ancora noi, perché non abbiamo trovato una risposta, quantomeno unanime! Non so se sto parlando solo a te o a un gruppo però, devi sapere - dovete sapere - che le cose crescono nei territori anche grazie alle persone che in quei territori ci lavorano. Noi abbiamo promosso una filosofia di lavoro indipendentemente dalle politiche giovanili, familiari, e poi ad un certo punto abbiamo tentato di sviluppare una politica specifica per la famiglia, per cui forse questo ci ha stimolato a sperimentare delle cose nuove. Perché la cooperativa abbia scelto di fare questo, è tanto difficile da.. forse non è completamente consapevole, ne è totalmente consapevole l'équipe che ci sta lavorando.

E1: l'équipe siamo noi. In quel momento siamo noi che abbiamo deciso tecnicamente che quella roba lì valeva, era fattibile, era coerente con l'idea che avevamo in quel momento di politiche familiari. Credo che sia stato questo che è scattato in quel momento, poi in modo inconsapevole operativamente siamo noi.

E2: a monte è l'organizzazione che mette nelle condizioni l'équipe in quel territorio di decidere tecnicamente cosa è opportuno fare. Nel senso che questo è il principio che ci sta dietro, come nel caso che l'équipe abbia dubbi o difficoltà può rivolgersi all'organizzazione per capire come è meglio procedere in quel territorio. Però sento che c'è una sorta di autonomia progettuale dell'équipe di

lavoro nel territorio e questo è riconosciuto dall'organizzazione, non penso che si metta in mezzo su ogni progetto, di ogni territorio.

C: sì. Un dato oggettivo è che negli anni si è formata una politica della famiglia nei territori, e questo è uno dei progetti che ancora è in piedi mentre in altri territori per n regioni (finanziamenti conclusi, cambio di amministrazione, progetti che hanno trovato una loro conclusione naturalmente ecc..) sono conclusi, questo e quello di Montebelluna è ancora in piedi e gode di salute, insomma. Per cui questo è un dato interessante che come cooperativa dovrebbe permetterci di fare delle riflessioni ulteriori che non c'è stato lo spazio di fare, per tanti motivi.

Quali erano le aspettative delle risposte delle famiglie rispetto alla proposta?

E1: secondo me sapevamo che era una richiesta molto onerosa, in termini di tempo, di energie, per cui di investimento mentale, di necessità di apertura, di messa in discussione e quindi le persone che avessero aderito, sarebbero state selezionate dalla proposta stessa in qualche modo, perché non era una cosa per tutti. Rispetto ad aspettative numeriche erano molto inferiori di queste. E l'altra paura o difficoltà era la poca definitezza di quello che andavamo a vendere, nel senso che i primi incontri, in particolare quelli per capire se ci stavano o no, era davvero difficile cercare di far capire quello che avevamo in testa, perché gli stavamo proponendo ... aria in quel momento.

E2: sì e poi tra l'altro, non lo abbiamo mai esplicitato.

E1: sì, perché volevamo costruirlo con loro, ma non è facilissimo dall'altra parte accettare una cosa del genere.

C: il fine era abbastanza chiaro: la volontà politica era di mettere in piedi un sistema di quel tipo che mettesse le famiglie nelle condizioni di supportarne altre, o altri soggetti. Ma per accogliere, accettarlo di lavorare insieme ad altre famiglie che non si conoscevano - non è un gruppo di famiglie pre-esistente, di amici o di una rete pre-esistente nel territorio - non è una roba immediata. Sono dei singoli che dovevano innanzitutto accettare di lavorare con altri singoli, su un qualcosa di indefinito, cioè voglio dire se tu riporti questo in un territorio tipo Asolo, ma tipo qualsiasi territorio come dire, padano... non è facile.

E2: il rischio iniziale, la paura iniziale grossa era proprio questa: come fidarsi, perché non avevano poi grande alternativa, rispetto a quello che gli stavi proponendo, quando gli stai proponendo il fine ultimo e neanche il primo gradino. Questo sì è stato il rischio più grande all'inizio, però anche quello che poi ha portato ad avere risultati attuali.

E1: Ecco perché mettevo il tema della fiducia nelle relazioni (vedi cartellone), perché tutta la prima parte è andata solo per questo motivo: perché hanno deciso per qualche ragione bizzarra che si potevano fidare e alla cieca hanno detto "proviamo".

E1: Perché non li abbiamo mai dato la possibilità di aderire ad una proposta concreta.

Quali sono stati i punti, i nodi o le considerazioni utilizzate per attivare i partecipanti?

E1: L'obiettivo, vogliamo ottenere questa roba qua.

E2: L'altra leva che vale per questo progetto, come per tanti altri altri, è stata sulla metodologia. Le persone con cui lavori sono veramente partecipanti e sentono di avere uno spazio decisionale fattivo e reale su questa cosa e non finto, alla fine è quella una delle leve di aggancio, quando le persone sentono di avere uno spazio in cui quello che dicono e quello che portano conta, e viene riconosciuto.

C: L'unica garanzia che potevamo dare era che noi avevamo gli strumenti giusti per giocare quella roba lì, quali sarebbero poi stati precisamente li abbiamo costruiti con loro, però è quello che sappiamo fare. Per cui la certezza che quello che dicevamo poi sarebbe stato fatto e la scommessa è stata che loro si sono fidati.

E2: Sì voglio dire succede qua, come succede anche in altri progetti, anche molto diversi.

C: Sì quelle leve lì che abbiamo usato potevano essere usate in qualsiasi altro territorio. Asolo si è rivelato pronto ad accogliere quella roba lì, e questa se vogliamo è stata anche un'intuizione dei

politici, se vogliamo, ma sarebbero delle cose che si potrebbero replicare tranquillamente con tutta un'altra dinamica che partirebbe sul territorio, perché cambi territorio, cambi... persone.

E2: Sì con risultati finali molto diversi in termini di contenuto, però....

C: Non sono cose squisitamente legate a quel territorio in questo senso, decisamente replicabili.

Secondo cartellone: perché il progetto funziona?

C: ci sono sufficienti risorse; politicamente e tecnicamente viene riconosciuto; la comunità locale era pronta per un progetto simile; i servizi sociali erano e sono nella condizione di mettersi in discussione.

E1: la relazione nei termini di chiarezza, trasparenza e coerenza (delle prassi e dei ruoli); la progettazione è realmente condivisa; la tipologia del nucleo di persone; l'impegno degli educatori; il macro obiettivo ambizioso, ma mai invariato dall'inizio.

E2: la partecipazione dei membri del gruppo in termini di spazio decisionale; l'attenzione tecnica a tutti i dettagli in termini di obiettivo e di relazione, il riconoscimento dei ruoli come risorsa reciproca.

Rispetto a tutte le condizioni attribuite al progetto, avete nominato anche il vostro ruolo, cosa vi ha dato di nuovo questo progetto?

E1: provo a rispondere alla tua domanda. Prima mettevo esperienza formativa anche in questo senso, sia pensando a noi, sia pensando al gruppo. Ma stando su di noi direi sì, come ogni progetto, perché il nostro lavoro è fatto da una parte grossa di relazioni quindi è inevitabile che influenzano te e il tuo modo di lavorare. Molto in termini di esperienza formativa ha fatto questo progetto nuovo, pilota, con tutta una serie di caratteristiche che ci ha costretto ad acquisire certe competenze, a mettere in discussione certe modalità.

Ad esempio quale modalità solita è stata ritardata poi nel vostro progetto.

E1: sono delle cose molto specifiche che mi vengono in mente Ti prendo ad esempio: quando abbiamo accettato che tu facessi la tesi con noi e con questo gruppo, in qualche modo noi ti avevamo già detto di sì, ma al gruppo non avevamo ancora detto. Cioè il fatto di strutturare la cosa in modo che loro fossero realmente liberi di dire no – che per noi sarebbe stato oggettivamente un problema e anche per te – quella era una cosa che probabilmente, non sarebbe stata così spontanea con un altro gruppo, o fino ad un anno fa non penso che l'avremmo fatto in questo modo. Credo che l'abbiamo fatto con questo gruppo, perché con le modalità acquisite con loro ci sentiamo di poter rischiare, di essere trasparenti ... questo è un esempio che mi viene in mente.

Quindi è la relazione con questo gruppo o la struttura del progetto che lo rende possibile?

E1: e/e credo..

E2: sì non credo che sia soltanto la relazione tra te e le persone con le quali lavori. Credo che avere una finalità grande e molto complessa e la volontà di non ritardarla mai sia stato uno sprone a trovare delle modalità di lavoro alle volte maniacali, ma effettivamente attente, dove non si è mai trascurato niente. E questo sento che in me ha cambiato molto le cose, e non tanto in termini di come io mi relaziono a queste persone, ma come sono con altre persone. Non credo che sia lì, la novità o lo sviluppo di competenze. Credo che sia di più nell'attenzione alla trasparenza, nel mettere in gioco dei processi che siano il più possibile puliti.

Come si è andato modificando la consapevolezza di lavorare con il disagio?

C: Ma per me inizialmente il problema non era tanto fra noi, ma fra noi e gli assistenti sociali, nel senso che noi siamo in linea su tutta una serie di questioni, ma era come gli assistenti sociali avevano interpretato fino a quel momento il disagio. È su quel livello lì che ho dovuto fare un po' più di fatica inizialmente, ma per ovvi motivi, perché gli assistenti sociali, anche per percorso di studi ti portano a definire il disagio in un certo modo, mentre chi fa altri percorsi di studi identifica il disagio in maniera diversa.

Quindi anche sul mettersi d'accordo su cosa è disagio ...

E2: Sì, e anche su come affrontarlo

C: Come tu lo interpreti e come lo gestisci, come tu determini modelli diversi di raccontarlo.

E2: Con i primi casi ci eravamo anche detti: sei arrivato ha contatto con delle storie molto difficili che forse all'inizio hanno creato non qualche turbamento nostro. Ma sento che però noi non siamo mai arrivati a dare una definizione di che cosa era il disagio e simili, non ci siamo mai fatti intrappolare dal contenuto, e questo è stato molto di aiuto. Non ci siamo mai fatti intrappolare da delle storie molto complesse e andando a pensare a tecniche, modalità, teorie molto lontane, siamo sempre stati su un ambito più processuali che di contenuto e questo ci ha molto aiutato rispetto al disagio. Credo che non siamo mai neanche arrivati al punto che servisse una definizione.

E1: credo che le due cose fondamentali che abbiamo fatto è una quella di esplodere la complessità rispetto al disagio. Per me era ed è molto difficile tutt'ora ascoltare le storie che l'assistente sociale ci racconta, però sento che la chiave è stata per noi, ma anche poi con il gruppo, quella di esplodere questa complessità, perché così com'è, è inaffrontabile per un progetto di questo tipo e anche per noi credo. E l'altra cosa fondamentale è quella che diceva (E2) all'inizio: il fatto di non lavorare sul disagio; cioè quando ti metti a lavorare con il disagio c'è già una relazione sbilanciata, invece il primo passo che è stato fondamentale è stato quello di ridurre questo sbilanciamento e pensare a come fare per ridurre questo sbilanciamento, non pensando che il disagio non ci fosse, perché continua ad essere disagio, ma cercare modalità nuove per affrontarlo, per lavorarci, per entrare in contatto.

Come replicare questa tipologia di progetto in altri ambiti? È possibile? E come è fattibile?

E2: Dipende da cosa replichiamo, se pensiamo al processo da come è partito dall'inizio noi già lo replichiamo in altri contesti in situazioni completamente diverse, con altre persone, quindi per quello già lo stiamo facendo perché non è molto lontano in termini processuali dalle modalità di lavoro standard che utilizziamo. Rispetto ad altri, come avevo detto prima, credo che porti un concetto diverso di servizio dove non c'è l'esperto e l'utente che ha bisogno di lui, ma c'è una prossimità e una reciprocità diversa tra chi aiuta e chi viene aiutato. E quindi questa più come epistemologia, come aspetto fondamentale della modalità di lavoro può essere mutuato anche in servizi differenti. Anzi io credo che in prospettiva, visto che il servizio con l'esperto richiede molte più risorse, anche in termini economici, bisognerà trovare un'alternativa a questo *welfare*, e questa è una modalità effettivamente alternativa e quindi replicabile assolutamente, anche in servizi diversi non necessariamente i servizi sociali.

C: Aggiungo solo un'ultima cosa. Questo modello di lavoro aiuta anche molto quando si lavora sul sistema associativo, nel senso che questo è un caso specifico in cui abbiamo messo in piedi una nuova organizzazione, perché quella roba lì prima non c'era, quindi in qualche modo siamo stati favoriti perché l'abbiamo fatta nascere da zero, ed è nata, per cui non ha dovuto inserirsi in qualcosa che già esisteva, o che ha messo in discussione un sistema già in atto ecc... però, insomma, questo modello, secondo me, è interessante perché usando queste modalità si riesce a mettere in discussione sistemi organizzativi magari anche radicati, che con questi modi creano dei cambiamenti importanti, quindi fanno emergere situazioni, fanno trovare soluzioni collettive e rimettono in discussione i sistemi organizzativi per creare cambiamento.

E1: Cioè credo che la misura sia la capacità di messa in discussione dei soggetti coinvolti a tutti i livelli, in termini di altri servizi, di altri comuni, sia che si parta da zero sia che si vada a modificare qualcosa di esistente, credo che sia fattibile solo dove ci sia una fortissima capacità di messa in discussione e l'assistente sociale di Asole ne è il caso emblematico.

E2: E in un certo senso di cedere parte del proprio potere decisionale a qualcun altro e questo è *empowerment* di comunità di fatto, sta nella redistribuzione della possibilità di scegliere.

C: La difficoltà di spiegare questo progetto e di dare un significato, sta esattamente in quello che personalmente considero le "piccole genialate", che stanno nella semplicità. Nel senso che più

semplice è una cosa e più quando la vai ad analizzare è banale, assolutamente semplice nell'intuirla, nel capirla, ecco in quel momento hai avuto l'intuizione, non so come. Questo è uno dei progetti che corrisponde al mio modo di vedere le cose. Quello che abbiamo messo in piedi è una stupidata - anche un bambino è in grado di pensare che solo così sei in grado di aiutare. E poi tu famiglia che lo fai gratuitamente è chiaro che devi sentirti coinvolto, che devi decidere; e tu che sei aiutato è chiaro che per come sei e chi sei e non hai bisogno di essere promosso, consigliato, etichettato. Tutti gli aspetti che contornano questo progetto sono banali, se uno ha un minimo di razionalità e buon senso non potrebbe che pensarla così ed è proprio su questo che poi le robe non vien fatte!

Allora perché proprio non vengono fatte se sono così banali?

E2: Guarda ho un esempio ancora più chiaro: quando abbiamo deciso di lasciare piena libertà al gruppo di partecipare o no alla tua tesi abbiamo ragionato due ore....

C: Due ore in tre!

E2: in tre su quali modalità utilizzare per ... fino a che a un certo punto ci siamo guardati e abbiamo capito

E1: che era una assurdità!

E2. che era una assurdità, che dovevamo far decidere loro punto e tirarcene completamente di fuori senza dire niente.

C: Però non siamo partiti dal presupposto di averla data per scontata questa roba? Noi siamo partiti dal presupposto che dovevamo incontrarci per discutere di questa roba qua perché dovevamo dirci esattamente quello che pensavamo personalmente, escludere tutto quanto e dirci "porco cane, questa è la strada" ovvio che doveva andare così E te rimanevi senza nulla in mano, sappilo!

E2: Una cosa che mi ha insegnato questo progetto in termini di competenze lavorative, che quando cominci a fare le cose troppo complesse è il momento di fare un passo indietro: facendo quel passo indietro è stato facilissimo. Non c'era nessuna macchinazione da fare, c'era semplicemente da chiedere e quindi dare all'altro lo spazio e la possibilità di scegliere In maniera trasparente senza condizionarli.

C: Con tutti i rischi che ha questo atteggiamento, perché voglio dire

E1: è molto più rischioso.

C: Non ci sono limiti; quando tu lasci decidere sai che potrebbe accadere qualsiasi cosa, puoi avere fiducia, puoi farti delle fantasie..... ma per tante ragioni quella cosa lì poteva andare in maniera diversa: se il gruppo in quel momento avesse deciso di no "siamo un po' in crisi" La cosa non sarebbe andata avanti e noi l'avremmo accettata questa roba qua. Dopo l'avremmo dovuta gestire con te, con la cooperativa, nel senso che ti avevamo accolto e qualcuno avrebbe potuto puntarci il dito e dire ma E tu avresti potuto anche prendertela giustamente, però hanno fatto una scelta.

Terzo cartellone: quali possono essere gli sviluppi futuri di questo progetto?:

E1: maggiori numeri; maggiore autonomia su alcuni aspetti. Questo rispetto al gruppo così come è. In termini di novità mi aspetto che da questo gruppo nascano altri servizi o altri progetti correlati sempre all'interno delle politiche di comunità o al gruppo Fa.Re sostegno. Faccio un esempio: abbiamo tanti bambini tra quelli che seguiamo che hanno difficoltà nei compiti, perché non ci inventiamo un pomeriggio alla settimana un gruppo di sostegno ai compiti che prende un'altra deriva ma che nasce dal quel terreno lì. E' un progetto che funziona, ma sarebbe interessante la replicabilità, che sia un progetto anche per altri territori, per altri educatori, che sia una cosa che esce fuori, che si può esportare.

C: Allargamento delle famiglie che accolgono e delle famiglie accolte. Un ruolo nostro che muta ma non sparisce. Avevamo già discusso di questa cosa all'inizio. Quindi il nostro ruolo che muta, che cambia ma che non scompare, non perché abbiamo bisogno di continuare a lavorare, ma perché

non deve essere un progetto necessariamente analogo ad altri in tutto e per tutto, e non deve diventare autonomo in tutto e per tutto. Non è questo l'obiettivo necessariamente, perché non è questo il patto che abbiamo fatto con loro, e ripeto non la sento questa roba qua, la sento sempre meno in prospettiva. Questo significa dare maggiore autonomia, leggere soluzioni diverse e ruoli, però partendo dal presupposto che loro sono un gruppo di volontari, di famiglie che si sono rese disponibili, loro non si sono aggregate autonomamente in risposta a un bisogno loro, stanno rispondendo a un bisogno loro ma contemporaneamente anche ad altro, per cui noi che ci evolviamo nella forma di consulenti/formatori non lo so. E poi la cosa che mi immagino è che il gruppo allarghi i propri temi, ma a me veniva anche in mente il tema dell'affido e dell'adozione che è su un livello più complicato, però tematizzare queste cose dal basso potrebbe essere assolutamente figo. Avere un gruppo che tematizza questo e si prepara e prepara il territorio potrebbe essere molto interessante e quindi coinvolgerebbe l'Ulss sulle modalità attuali di captare sul territorio le famiglie interessate, che poi fanno il corso e vanno nel listone unico che poi chissà cosa succede. Sperimentare qualcosa di diverso non sarebbe malaccio, cosa, non ne ho la più pallida idea.

E2: Sono andato anch'io in scia con i colleghi sull'autonomia del gruppo: in prospettiva mi piacerebbe che il gruppo si possa muovere nel territorio come una risorsa alla pari di altri servizi, con altre entità e altri gruppi del territorio. Che abbia un'autonomia di scelta fattiva rispetto a cosa fare e cosa non fare, molto più di quello che ha adesso, anche l'autonomia di non lavorare più con i servizi sociali, potenzialmente. Quindi in prospettiva un gruppo che abbia la piena titolarità di decidere qualsiasi cosa, al momento non siamo così, siamo noi a condurlo ... potrebbe essere che avremo un ruolo lì dentro oppure no.

Si sente che pensate di rimanere all'interno per un senso di responsabilità nei confronti del progetto?

E1: Come per tutti i gruppi.

E2: Abbiamo anche un mandato di responsabilità su questo molto chiaro.

C: Nel bene o nel male, croce o delizia noi siamo responsabili di quello che facciamo, di quello che mettiamo lì quotidianamente, nel senso che noi ci mettiamo la faccia. Il mandato della cooperativa da una parte, e il mandato dell'amministrazione ci permette di essere lì, ci riconosce per essere lì con quella funzione. Quindi la responsabilità è il primo e il più importante ingrediente che mettiamo in gioco tutti i giorni.

Sentite che c'è un mandato anche delle famiglie?

E1: Sì

C: sì, nel momento in cui loro ti riconoscono e ti danno fiducia su

E2: Sta su quello che dicevo prima del riconoscimento dei ruoli e delle responsabilità reciproche. Sì ci è stata data, quello che io in prospettiva mi immagino è che non ci sia più.

E1: Forse una piccola differenza di sfumatura è che quello di cui si occupa questo gruppo è una cosa molto delicata, fragile, per cui questo senso di responsabilità è anche a protezione di questi meccanismi un po' fragili. Perché il senso di responsabilità è lo stesso anche verso i ragazzi della sala prove, mal che vada si ripara la volta successiva, non va un concerto. I danni possono essere inferiori, in questo senso la responsabilità è verso la cosa di cui questo gruppo si occupa a differenza di altri. Non cambia la responsabilità, è proteggere una cosa più delicata, forse.

E2: Sì è chiaro che qui gli effetti potrebbero essere su persone terze con cui noi non abbiamo neanche relazione, è chiaro che qui le attenzioni da avere sono di più e sono diverse, in questo senso forse sì.

Quale è la tendenza del progetto? Che direzione fattivamente sta prendendo?

E2: Non penso che andremo molto lontano dagli sviluppi che ci siamo immaginati.

C: Penso che possa succedere qualsiasi cosa, ci sono dei possibili scenari ma sono lì, sono quelli lì,

abbiamo detto la dimensione del gruppo, come si evolve in termini di autonomia o minore autonomia, come si allarga e come si pone davanti al tema; poi l'altra è che se questo gruppo, lo stesso, o allargato, avrà la voglia, la necessità, il bisogno, o chissà cos'altro per aprire ad altro, più legate al territorio (lo studio assistito, il sostegno ai bambini, chissà cos'altro) piuttosto che a tematizzare altri temi oltre a quelli legati alle famiglie.

INTERVISTA N. 12

Giorno: giovedì 1 Marzo, ore 15:00.

Modalità di contatto: convocazione dell'assistente sociale.

Intervistato: utente 1 (U1), utente 2 (U2).

Ruolo: soggetti utenti dei servizi sociali in relazione con membro n.2 e membro n.7 del gruppo Fa.Re.

Luogo: stanza adiacente all'ufficio dell'assistente sociale.

Cotesto: l'assistente sociale ha tardato ad arrivare, ed essendo un pomeriggio di appuntamenti consecutivi, l'intervistatrice ha deciso di iniziare il colloquio senza la sua presentazione. Con gli intervistati, moglie (utente 1) e marito (utente 2), aveva avuto modo di parlare, facendosi conoscere e chiarendo il suo ruolo, mentre aspettavano l'assistente sociale, quindi alla fine non è stato sconvolto nessun passaggio. Questo momento di attesa, ha permesso di entrare in sintonia con gli utenti e di rispondere anche alle loro domande o curiosità (specialmente dettata dal sentire una cadenza così diversa da quella veneta). A parlare è stata soprattutto la moglie, il marito è intervenuto per chiarire certi argomenti, e per equilibrare certi giudizi della donna.

Come vi chiamate?

Dove siete nati?

U1 io in Marocco, a Casablanca.

U2: anch'io a Casablanca

Da quanto tempo siete ad Asolo?

U1: dal 99

Siete sempre stati ad Asolo?

U2: io sono venuto per primo nel 91, prima ad Agrigento in Sicilia. Poi sono venuto a Loria, e nel 99 ad Asolo.

U1: ci siamo sposati e poi mi sono trasferita.

U2: ci siamo sposati in Marocco e poi io ho portato qua lei.

U1: ho tutti i documenti qua.

Adesso dove abitate?

U1: A Casella d'Asolo.

Pensate di rimanere ad Asolo o di trasferirti nuovamente? Perché?

U2: Sì.

U1: Perché almeno qua c'è case popolari, sennò dove andiamo dopo.

U2: Anche per i bambini che studiano qua.

U1: quando i bambini cominciano qua bisogna finire.

Da chi è composta la vostra famiglia?

U1: il figlio più grande fa 10 anni ad aprile, i due gemelli sette anni ad agosto

Da quanto tempo hai contatti con i servizi sociali di Asolo?

U2: cominciato con l'assistente sociale nel 2007, per via del lavoro, perché ho l'invalidità – ho perso il lavoro dopo che la mia malattia cronica è peggiorata - poi dopo anche per la casa e per i bambini.

U1: Da quest'anno che si occupa di più dei bambini. Prima conoscevo (membro 2) da sola da sei anni. Ma è solo da quest'anno che è cominciato a portare i bambini da lei.

L'assistente sociale come vi ha spiegato questo progetto?

U1: L'assistente sociale ha detto "vuoi che una famiglia aiuti i bambini per studiare?".

E tu cosa hai pensato? E cosa avevi capito?

U2: Prima volta avevo paura, perché lui non mi aveva detto che era proprio lei (membro 2). La prima volta l'ho vista qua con altre persone e lui non sapeva che anch'io già la conoscevo da 6 anni!

Quindi la paura è passata dopo che l'avete vista?

U1: Sì. Io avevo anche detto a lei, una volta, "guarda che c'è il comune che mi propone una famiglia per aiutare i bambini e io ho paura perché non conosco chi sono", e lei mi ha detto di non preoccuparmi perché c'è un corso del comune di Asolo che prepara le persone, ma io non pensavo che anche lei andava a questo corso.

In cosa ti aiuta questa nuova persona? Prova a spiegare come funziona.

U1: Lei aiuta i bambini a dire le parole giuste, perché loro hanno difficoltà a dire le parole giuste, anche quando dicono buon giorno. Lei spiega bene come parlare bene l'italiano, quando vanno da lei li fa anche giocare. Lei alle quattro va a prendere i bambini a scuola da sola e li porta a casa, lei da la merendina, poi li lascia giocare un pochino, e poi fa con loro i compiti per un'ora, e poi sè una bella giornata stanno fuori, se non è una bella giornata rimangono in casa con lei, c'è tanti giocattoli a casa sua, sai a bambini piace giocare di più che studiare!

U2: i bambini sono tanto contenti di andare da lei.

U1: lei fa fare i compiti, e sai i bambini non vogliono fare tanti compiti.

Le tue abitudini sono cambiate e in che modo?

U1: Pochino non tanto...

U2: Sì, perché i bambini sono nati immaturi, se tu li vedi non li dai 7 anni ma 4 anni, ancora sono indietro tanto, per questo lei spiega tante parole. Hanno la testa di 4 anni, per esempio tu parli con lui per studiare e lui gioca

U1: più avanti ci vuole bisogno, non so.....

Le relazioni con le altre persone, ad esempio i vicini, sono cambiate? In che modo?

U1: No, non è cambiato niente. La gente come è, sta.

Non avete conosciuto altre persone?

U1: Mio figlio perché studia, le altre mamme degli amici della classe. Tutti quelli che studiano nella classe stanno vicino a casa.

U2: Il più grande ha tanti amici, perché gioca al rugby.

Avete detto a queste persone che c'è lei ad aiutarvi con i bambini?

U1: No, anche perché non mi interessa di dire: ognuno ha la sua soluzione.

Quando vedono che lei ritorna a portare i bambini dicono qualcosa?

U1: No, perché il palazzo è chiuso, ognuno sta nel suo appartamento, nella sua casa.

U2: Se io li saluto, loro non salutano. Quando siamo tutti poveri bene, quando uno è povero e l'altro ricco è un'altra faccenda.

U1: I piccoli li vado a prendere io a casa sua alle sei e mezzo. Quello più grande lo viene a prendere lei e lo riporta, ma è da un mese e mezzo che non lo prende, non so

Sono cambiate le relazioni all'interno della tua famiglia?

U1: E' cambaito che parlano bene. Lei insegna, per esempio dici per piacere, per piacere dai l'acqua, anche a casa dicono per favore, perché lei ha insegnato che "se non dici per favore non ti da niente"; quando dicono qualche parolaccia lei dice non dire così. Loro sono abituati con lei, loro dicono sempre qualcosa che non va e lei gli grida come una seconda mamma. Io dico sempre come voglio io, vuoi anche tu e allora miei figli stanno bene. Quando io vado mi dice guarda io ho parlato più forte, ho gridato e io dico "bene bene, perché anche i bambini devono imparare a stare giusti".

Ti senti più sicuro nell'affrontare i problemi che incontri?

U1: Con i bambinisì, anche se una volta alla settimana è pochino, poi non sempre perché sta male, speriamo che ci sia qualcosa anche di più forte.

Come è cambiato il tuo modo di vedere il sostegno?

U1: la cura è bene così, meglio di niente. Perché se i bambini rimangono chiusi a casa non fanno niente, e non capiscono niente, anche perché io non capisco tanto l'italiano, non seguo i bambini tanto bene, almeno con lei i bambini vedono tante cose, cambia.

Senti che questo aiuto ti fa stare meglio? Prova a spiegare perché e come.

U1: Sì, meglio perché sono seguiti in come parla, legge, meglio di stare soli a casa. Sono contenti anche quando stanno con altri bambini, guarda quando io vado da un'amica che ha i bambini, loro non vogliono mai andare a casa.

A chi ti viene in mente di rivolgerti per primo per avere un aiuto di fronte a dei problemi che non riesci a gestire e risolvere da solo, perché troppo grandi e complessi?

U1: Il comune, sempre quando c'è qualche problema per prima cosa io vengo in comune. Quando c'è qualche problema vegno qua dall'assistente sociale.

U2: non è che ogni mese veniamo dall'assistente sociale, ehogni sei mesi.... non pensare

U1: dove abito io è un condominio dove sono tutti anziani, e loro sempre dicono i bambini fanno così confusione, oggi uno mi ha detto i tuoi bambini quando vanno per le scale sporcano le scale, io pulisco due volte alla settimana e loro non puliscono mai. Tu hai i bambini tu devi pulire di più, dove sta questa legge? È meglio quando troveremo una casa da soli.

U2: Anche perché il condominio costa tanto, per due anni e mezzo 2.600 euro, troppo cara.

Come vedi adesso il livello di accoglienza del territorio locale?

U1: Dove abito io non mi trovo bene perché sono tutti anziani e vogliono altre cose, loro mangiano alle cinque e vanno a dormire alle sei, ma con i bambini non si può fare così.

U2: loro hanno ragione per loro, ma noi con i bambini cosa facciamo? Come facciamo a mettere lo schoc in bocca ai bambini, loro vogliono giocare. Loro hanno ragione, dico la verità, perché la vecchiaia vuole tranquillità, un po' di riposo.... noi abbiamo i bambini cosa facciamo?

Pensate che esistano altre persone come quella che vi sta aiutando?

U1: Non so io non conosco però sì forse ci sono, c'è qualcuno.

U2: Sì c'è qualcuno, ad esempio mio figlio gioca a rugby con un bambino, e mia moglie ha conosciuto, va ogni sabato a giocare da loro, ogni tanto parla con mia moglie, anche con altri del rugby parliamo, scherziamo, viviamo qualcosa insieme, quando siamo tutti insieme è bene. Ad esempio una volta ho accompagnato mio figlio a Venezia per il rugby e con qualcuno ho parlato e mi ha chiesto, vuole sapere di me, dove abito, quando sposato.

Che tipo di rapporto si è creato con le "nuove" persone che hai conosciuto?

U1: è un'amica, noi andiamo a casa sua, lei viene a casa, tranquillamente.

Come vedete la vostra famiglia tra un paio d'anni?

U1: speriamo bene, che troviamo una soluzione giusta, e i miei figli vivono bene, posso comprare loro quello che voglio, e la salute prima di tutto.

U2: non solo i miei figli, ma i figli di tutto il mondo, mi preoccupa di tutti i figli: se ho un pezzo di pane, l'altro non mi deve stare a guardare ma faccio metà almeno.

U1: se c'è qualcosa più avanti è meglio.

U2: ma c'è anche gente che sta peggio di noi, almeno noi abbiamo qualcosa.

U1: Sì, almeno abbiamo la famiglia, anche ----- lo dice sempre, io ho tante cose ma non ho la famiglia, anche io ho bisogno.

U2: l'importante è stare insieme con la moglie, marito e i figli, poi quello che arriva arriva, ----- dice sempre così.

INTERVISTA N. 13

Giorno: giovedì 1 Marzo, ore 15:00.

Modalità di contatto: convocazione dell'assistente sociale.

Durata: 20 minuti.

Intervistato: utente 3.

Ruolo: utente dei servizi sociali in relazione con membro n.6 del gruppo Fa.Re.

Luogo: stanza adiacente all'ufficio dell'assistente sociale.

Contesto: l'assistente sociale ha anticipato il colloquio con una breve presentazione della ricercatrice e dell'intervista stessa. Il colloquio poi è proceduto senza intoppi o fraintendimenti reciproci, qualche volta l'intervistatrice ha fatto delle domande ulteriori per chiarire delle situazioni, perché l'intervistato parlava spesso in dialetto e masticando le parole. Le risposte sono sempre state però puntuali rispetto alla domanda.

Come si chiama?

Dove è nato?

Sono nato ad Asolo.

E' sempre rimasto ad Asolo?

Sempre rimasto ad Asolo.

Adesso cosa fa nella vita?

Adesso farei il pensionato.

Prima dove lavorava?

Prima lavoravo a Visetti caminetti.

Quando è andato in pensione?

Sono quasi 14 anni.

Quando è che ha iniziato a lavorare?

A 13 anni, allora era così. Sono andato da un artigiano a imparare qualche cosa e poi ho cambiato padrone per prendere di più.

È da solo adesso?

Sono da solo, mia moglie è in casa di riposo e io mi arrangio un po'.

Da quanto tempo ha contatti con l'assistente sociale?

saranno tre anni, però prima avevo contatti con l'alcologia di Castelfranco, e sono andato avanti un bel po' con loro, e poi dopo ho smesso di frequentare quel gruppo là c'è il problema che mia moglie non è autosufficiente ed è in casa di riposo allora seguò lei.

Quando l'assistente sociale le ha spiegato del progetto, cosa gli ha detto?

Guarda che viene una persona a casa per vedere come mi trovo, se sono agitato così...

Lei cosa si aspettava?

Avendo avuto esperienza con il club degli alcolisti, che ogni tanto veniva qualcuno a trovarmi.... pensavo una cosa simile..

----- *cosa fa per lei?*

Lui passa alla sera di solito dopo il lavoro, si beve il caffè, si chiacchiera del più e del meno.

Quando viene -----, lei come si sente?

Ma io lo accetto volentieri.

La fa star meglio la presenza di -----?

Si.....non è che proprio meglio..... ma ormai la situazione è quella: dopo l'operazione prendo dei tranquillanti, una terapia insomma e sono tranquillo lo stesso. Se mi viene a trovare qualche persona mi fa piacere. Sennò vado a giocare a bocce e là trovo compagnia lo stesso.

Le abitudini sono cambiate da quando c'è questa persona che la viene a trovare?

No, ho i miei hobby

Le relazioni con le altre persone sono cambiate?

Va meglio adesso, non se.... baruffava neanche prima.... ma vieni a farmi un lavoretto e io vado.

La chiamano per fare dei lavori a casa?

Sì, mi sono anche costruito un'officina per hobby ma con attrezzi professionali.

Li ha comprati appositamente?

Per occupare il tempo dopo che sono andato in pensione, però vado ad aiutare anche qualche amico a fare lavori particolari con la stagione bella. Basta che la moglie mi lascia un po' tranquillo.

Si sente più sicuro nell'affrontare i problemi?

A parte un'altra persona, c'è il dottore che mi aiuta con la terapia e le medicine e lo vado a trovare spesso.

Che cosa è il sostegno per lei? E la cura?

È una forma di aiuto.....

----- fa questo per lei, è una forma di aiuto?

Sì, viene a trovarmi per vedere se sto bene.

In cosa l'aiuta -----?

È un amico che si occupa di consocere un po' la situazionequello che si dice tra noi altri rimane tra noi altri

Lei si trova di fronte a un problema molto grande a chi si rivolgerebbe per chiedere aiuto?

Bè il problema grosso è stata l'operazione allo stomaco, che mi sono trovato fuori fase e subito subito non volevo e poi ho dovuto accettare l'aiuto della dott.ssa ----- per la terapia. E un'altro problema grande mi sono trovato 25 anni fa con la moglie che beveva e mi è toccato portarla al sert e far tutta la terapia, con il club degli alcolisti.

Lei era da solo ad affrontarli?

Eravamo un gruppo di famiglie con il club, cercavamo di aiutarci a vicenda per migliorare. Ma il problema era molto radicato, perché la fatica più grande è accettare di non bere.

Adesso qual è la persona o le persone a cui si rivolgerebbe?

Prima di tutto l'assistente sociale, che se c'è bisogno di altre persone che ci pensino loro a trovarle quelle più adatte.

Pensa che il territorio dove vive, le persone sono accoglienti?

Sì sono accoglienti, non sono persone amiche insomma.

Che tipo di rapporto si è instaurato con ----- ?

C'è un rapporto di amicizia, ci si confida un po' le robe familiari.

Le è servito effettivamente questo affiancamento?

Io l'ho accettato, perché una persona nuova è sempre bene conoscerla.

Come vede la sua situazione tra qualche anno?

Che la salute rimanga stabile, che non peggiori, che la moglie mi ascolti un po' di più ... e anche di vederla più spesso, perché stare quattro giorni senza vederla, alle volte passano svelti, altre volte..... si sente la nostalgia. La vedo il venerdì mattina e il lunedì.

Con ----- come pensa che proseguirà?

Io penso che vada avanti ancora un tocco! Anche perché ormai ci conosciamo..... motivi per litigare non ce ne sono!

Spera che continui?

Sì, spero che continui, quando non c'è la moglie mi fa piacere passare mezz'ora in compagnia.

Con una persona fidata, si fida di -----?

Sì, mi fido, se l'assistente sociale me l'ha presentato vuol dire che è una persona affidabile.

INTERVISTA N. 14

Giorno: giovedì 1 Marzo, ore 16:45.

Modalità di contatto: convocazione dell'assistente sociale.

Durata: 35 minuti.

Intervistato: utente 4.

Ruolo: utente dei servizi sociali in relazione con membro n.2 del gruppo Fa.Re.

Luogo: stanza adiacente all'ufficio dell'assistente sociale.

Contesto: All'intervistato premeva molto partecipare al colloquio per avere l'opportunità di spiegare il suo punto di vista sul progetto. Lui è stato l'unico a chiedere espressamente di entrare nel progetto, la sua aspettativa era molto chiara e anche alta, ma non è stata appagata. L'intervista è servita per presentare anche la sua idea sulla prossimità, la comunità, e la società. Non è stato facile riportare l'attenzione sulle domande dell'intervista.

Come ti chiami?

Dove sei nato?

A Torino.

Quando ti sei trasferito ad Asolo?

Qua a d Asolo 4-5 anni fa, ma venivo da Bassano che non è tanto distante.

Intendi rimanere ad Asolo?

Sì, se c'è la casa sì!

Ti trovi bene?

No,

Per via del comune o altro?

No, il comune si è comportato bene con me, anche l'assistente sociale, l'assessore, tutti, il sindaco è la situazione di Asolo che non c'è niente qua: non c'è alcun tipo di iniziativa, una dispersione di cittadini nel territorio che non si trovano un granchè, non c'è aggregazione.

Cosa fai nella vita adesso?

Niente.

Prima cosa facevi?

Il grafico

A Bassano?

Sì a Bassano, a Torino, in Svizzera dovunque sono stato.

Hai girato parecchio mi sembra!

Sì 32 città in 59 anni. Devo dire non mi ha reso ricco ma di spirito di conoscenza tanta.

Hai sempre fatto il grafico in tutti i posti dove sei stato?

No, ho fatto anche altri lavori che bisognava fare, il cuoco in svizzera per lavorare.

Ma di formazione sei grafico

Da quando ho 14 anni, poi ho fatto le scuole di perito grafico, la specializzazione in grafica pubblicitaria. Ho sempre fatto questo. Poi mi sono rivolto un po' all'arte, perché mi piace l'arte e ho organizzato delle mostre e degli eventi.

Ma non qui ad Asolo?

Sì una anche qui ad Asolo: è andata male, cioè non è venuto nessuno praticamente.

E come te lo sei spiegato questo?

Eh, perchè nel territorio non sono che anziani, i giovani se ne sono andati, c'è un abbandono di queste zone rurali da parte dei giovani. E poi non c'è punti di aggregazione: questa è la grande lacuna della provincia delle città del Veneto. A Bassano c'è qualcosa in più perché c'è anche un'altra popolazione, a Castelfranco anche lì latita. Non c'è una rete, ecco, non c'è una rete di aggregazione da parte degli enti pubblici e da associazioni privati o altro.

Da quanto tempo sei in contatto con i servizi sociali?

Bè l'ho conosciuto subito perché 4 anni fa sono venuti qui a segnalare una situazione di famiglia e poi 3 anni e mezzo fa/4 anni fa mi sono domiciliato ad Asolo, perché prima non ero domiciliato qua, e ho chiesto l'intervento perché avevo bisogno di sostegno, di aiuto da parte del comune.

Quando l'assistente sociale ti ha parlato di questo progetto?

Ma sarà stato qualche mese fa Novembre del 2011.

E cosa ti ha spiegato, come te l'ha spiegato?

Bè, gliela avevo chiesto io per dirti la verità.

Come è capitato?

Gli avevo chiesto se c'erano delle famiglie che avevano voglia di aggregarsi perché qui non c'era niente. E poco tempo dopo è venuto fuori questo progetto, e ha trovato questa famiglia disposta a ad accogliere questo progetto ed è partito.

Ma tu cosa avevi in mente quando gli hai chiesto questo?

Ce l'ho ancora, perchè non funziona. Ho in mente un gruppo di associazioni di volontariato ecc... che si trovi in un'unica sede almeno, perché sennò si disperde tutto. Ma anche dove c'è la sede, come a Montebelluna, che ha la sede, è sfilacciato il servizio di aggregazione sociale, culturale

Ma quando parli di aggregazione sociale, cosa intendi? Cosa vedi?

Vedo un gruppo di cooperative e di associazioni, di famiglie o di indipendenti che riescono a mettere insieme le idee e a riproporle sul territorio. Ti dico una semplice cosa. Io qui sto cercando un'associazione culturale che mi aiuti per le mostre, per gli eventi, che non c'è.

Quindi era questo il motivo per cui avevi chiesto all'assistente sociale?

No, il motivo che avevo chiesto, è che sono solo, non ho famiglia, non ho figli, ho perso la compagna e quindi ho anche un fattore di solitudine quindi qui tiri la porta di casa alle spalle e rimane tutto fuori. Ma lo stesso progetto che io pensavo fosse un po' più articolato, questo qui del Sestante, la famiglia sì mi ha accolto bene

Mi puoi dire con chi sei?

La famiglia ----- . Loro mi hanno invitato a pranzo un paio di volte, però è asettica. Sono molto buoni, gentili, tutto quello che si vuole, però non è nato un legame, non si è creato un rapporto: io vengo a casa tua, tu vieni a casa mia, ma solo stare lì con loro quelle due ore, adesso sono due settimane che non mi chiamano, e basta, si chiacchiera del più e del meno...

L'hai respirata subito questa cosa?

Sì, sì ma io sono un caso particolare, l'esperienza serve ...

Prova a descrivermi una situazione che potrebbe fare al caso tuo, potrebbe incontrare...

Porte aperte. Io aprirei le porte alle famiglie, alla gente, ai disabili, a quelli che vivono una situazione di disagi ma lo stesso centro di ascolto della caritas non funziona, è una grande bufola se vogliamo, perché aiutano ma non è che ci sia questa grande rete di sostegno, come dovrebbe esserci. È solo una forma più articolata, la caritas, cosa che qui non c'è, che in questa zona non c'è. Invece a Montebelluna, sono fuori dal vicariato di Asolo, e quindi manca proprio l'aggregazione. Non puoi pretendere di fare aggregazione soltanto con la messa della domenica, non è così che si fa. Anche i parroci, qui, non fanno niente. Quindi c'è solitudine, c'è tanta solitudine. A meno che non sia nato qua, quindi hai una rete di cugini, di parenti, come -----, che si rapportano dentro al nucleo familiare, di amici e parenti. Quindi uno che viene da fuori o che è solo, non riesce a entrare.

É impossibile secondo te?

È possibile, se ci fosse la volontà dei soggetti, se fossero anche stati preparati.

Quindi pensi che manchi questa preparazione, questa educazione.

Manca proprio l'educazione al sociale, un'educazione a essere socializzanti. In città è più facile perché si stringono più le maglie del tessuto sociale, mentre nelle provincie, nei piccoli comuni, le maglie si allargano ed è più difficile farli conoscere.

Davvero, io avrei detto esattamente il contrario.

Tutti la pensano così, ma non è così. A Padova ad esempio ci sono tante associazioni e tu ti puoi rivolgere a due o tre diverse, non è che ne hai solo una da scegliere e lì si aggregano molte più persone. Perché la popolazione è nettamente superiore, due condomini a Padova fanno un Asolo. Nel condominio a Milano io avevo 573 famiglie.

Ma riuscivi ad avere una relazione con tutte?

No, tutte no, però parecchie. Anche le studentesse, come te, che si vanno a laureare su questo tema non è preparato. perché vedo la

Come vedi allora il sostegno?

Nn c'è sostegno, non c'è. A parte quell'oretta, quelle due orette che stai lì ...

Ma intendo in generale l'idea del sostegno, e come è cambiata con questo progetto?

La mia idea non è cambiata. Intanto ci vuole un punto di ritrovo, una struttura, perché se non hai la struttura dove vai ad aggregarti? Non puoi incontrarti per la strada o da una famiglia. Quindi cose che in una città ci sono, pertanto riescono ad attivarsi. In città si trovano degli spazi pubblici ad uso per diverse associazioni, come c'è a Montebelluna. C'è la struttura ma non funziona, danno solo aiuto agli immigrati per il riempimento della burocrazia e non c'è altro, l'informagiovani l'hanno chiuso. A Bassano l'informagiovani ha funzionato per un po' e a targhe alterne hanno fatto qualcosa. Ma è colpa della società, non è colpa dei singoli individui. È la società che è chiusa, all'incontro di 35-40 anni fa, il Veneto è cambiato, è cambiato in peggio. Quindi l'arricchimento della popolazione, ed entrare in una fascia medio alta di tipologia di reddito, di tipologia di vita, ha fatto sì che si chiudessero più le porte. Mentre prima che c'era più povertà, più ... bisogno di contatti, le porte erano aperte, nel senso fisico proprio: si andava a casa di questo, di quello, di amici, ecc ... adesso un po' per la fretta, un po' per il tempo che non hanno. Ma non è vero, perché il tempo lo si trova se si vuole, c'è stato un passaggio vuoto tra un periodo negativo per il Veneto ... parlo del Veneto perché ora sono qua, nella provincia dell'Emilia le cose sono diverse ... quindi è proprio la mentalità che ha chiuso le porte al diverso, al disabile, a chi ha bisogno. Hanno aderito solo 4 famiglie su un bacino di 35.000 famiglie? È lo 0,0%. il progetto c'è ma non c'è

Si andrà sempre così, o pensi che questo è l'inizio?

No, farà la fine di tanti progetti che poi vengono abbandonati, perché manca, a parte il sostegno economico, ma poi non c'è risposta. Voglio dire io adesso ho conosciuto i -----, io pensavo che loro allargassero le loro finalità, il loro voler far qualcosa, anche ad altri. Mentre non è così. Io pretendevo da loro che mi presentassero altre persone, perché è così il sostegno, non è che ti trovi la badante e finisce lì. Più che sostenere me, dovrebbero sostenere il progetto stesso e quindi rendere partecipe anche le altre famiglie che loro consono al progetto, questa sarebbe un'esperienza da fare.

Cosa ti aspetti che accadrà rispetto al tuo bisogno emerso di solitudine?

Non spero, perché ho provato con questa famiglia. All'assistente sociale ho detto tutto.... non spero perché non vedo possibilità

Chiuderai il rapporto con questa famiglia?

No, non lo chiudo, però non è che mi stia dando un sollievo. Non è che soltanto invitandoti a pranzo due volte che cambia la tua vita. Ci vuole qualcosa di più corposo. Io se fossi stato il presidente di questa cooperativa, avrei formato delle persone che restassero qua. Ci dovrebbe essere un telefono, una fax, una mail a cui dire se tu hai bisogno.

Pensi che tutti i bisogni delle persone possano trovare una soluzione nella comunità, o deve essere l'istituzione a occuparsene?

No, si può trovare anche dentro alla comunità senza bisogno di agire per via ufficiale, c'è questa possibilità, però bisogna formare le persone.

Cosa manca a questo progetto: abbiamo detto una struttura, la formazione/preparazione delle persone....

Quello che manca profondamente è una struttura pilota, che può essere il Sestante. Il fallimento di questo progetto sta nel non trovare punti di aggregazione, che so andiamo a vedere una mostra insieme a Treviso, ad un concerto. Questo progetto non avrà ulteriori sfoghi, perché è partito zoppo, secondo me, belle parole scritte sul manifesto. Un'altra soluzione sarebbe stata quella di pubblicizzare questo progetto molto più corposamente, perché molti non sanno neanche che c'è. Chi viene ai servizi sociali? A meno che non ci siano contatti diversi... non so come ha fatto l'assistente sociale a trovare questa famiglia. Però nelle case non è arrivato un'avviso, una lettera vuoi venire all'incontro in cui spieghiamo le finalità, la nostra idea ... non c'è.... manca tutto questo, ma è quello che conta, costruire un tessuto sociale. Non credo che avrà successo, avrebbe dovuto già partire così: cartelloni pubblicitari, lettera aperta alle famiglie, è un costo lo so, ma sennò non fai niente. Quattro famiglie sono zero secondo me.

Queste proposte qua adesso a chi le rivolgeresti, se ti viene voglia di organizzare assieme qualcosa, questo qualcuno chi sarebbe?

Non c'è, non riesco a trovarlo. Ci sono piccole società ma loro fanno già il loro lavoro e non hanno voglia di rischiare, di fare altro. Chi lo può fare? Qualcuno che ha voglia di dedicarsi.

Ma persone singole intendo, ad esempio i vicini di casa?

Ma se non si parlano neanche tra di loro: quello di fianco non saluta quello, quest'altro non saluta... è assolutamente frustrante, si parlano solo se c'è qualcosa da dover parlare, non aprono la porta, non ti invitano, son tutti paurosi, timorosi, chiusi.

La capacità di accoglienza del territorio, immagino, che per te non sia cambiata?

Passi quelle due orette a parlare di politica, del più e del meno e poi ritorni a casa e sei più solo di prima. Non sono riuscito a sblocarli e credo che non si sbloccheranno perché vivono nel loro mondo. Cioè ogni casa al suo mondo chiuso, questa è la realtà di oggi.

INTERVISTA N. 15

Giorno: giovedì 1 Marzo, ore 17:30.

Modalità di contatto: convocazione dell'assistente sociale.

Durata: 20 minuti.

Intervistato: utente 5.

Ruolo: utente dei servizi sociali in relazione con membro n.5 e membro n.11 del gruppo Fa.Re.

Luogo: parco pubblico di Villa d'Asolo.

Contesto: l'intervistatrice ha raggiunto l'intervistata al parco giochi dove si trovava con suo figlio. Il contesto informale ha facilitato la connessione emotiva e quindi l'apertura

Come ti chiami?

Dove sei nata?

Sono nata in Nigeria a Benin City

Quando ti sei trasferita in Italia?

Sono in Italia da tanto tempo, posso dire 11-13 anni.

Sei venuta subito ad Asolo?

No, io prima lavoravo a Lignano Sabbiadoro, poi ero con mio marito a casa di suo papà a Resana, e poi sono venuta qua ad Asolo, perché una mia conoscenza mi aveva detto di un lavoro.

Pensi di rimanere ad Asolo?

Sì, voglio rimanere qua, ma sai, la vita non si può mai sapere.

Cosa fai adesso?

Adesso non lavoro, sono a casa, ma sto cercando tanto, ma con questa crisi.

Prima lavoravi?

Sì.

E che lavoro facevi?

Ho lavorato come cuoco a Lignano, ho lavorato ad Udine per cinque anni alla top sedia, ad Udine ho lavorato anche il prosciutto, ho avuto anche quella esperienza! Ho fatto anche lavori come badante.

Da quanto tempo hai contatti con i servizi sociali?

Da quando è nato ----- (il primo figlio) che conosco l'assistente sociale.

Ma anche prima ti rivolgevi ai servizi sociali?

Sì, ma purtroppo loro non mi ascoltavano, non mi davano retta, diciamo che a loro non interessava di me, prima di conoscere questo assistente sociale.

Quando ti ha detto di questo progetto?

Se non sbaglio, per non ingannarmi con la memoria, è da 6-8 mesi che siamo lì.

E cosa ti ha detto?

Mi ha detto: "Signora ----- visto che ti piace l'integrazione e vuoi per i tuoi bambini insegnare bene, fare i compiti" io ho detto grazie perché non conosco bene l'italiano e se c'è qualcuno che mi può aiutare io ringrazio.

E tu cosa hai capito?

Quello che io capisco fino adesso e che anch'io parlo con questa famiglia, è che loro hanno cuore per me. Loro sono italiani che vogliono integrazione, non siamo né bianchi né neri né gialli, per loro siamo tutti uguali: loro mi hanno aperto la porta di casa loro, i miei figli vanno lì, invitano i miei bambini, anche adesso che parlo c'è mio bambino lì, con ----- (moglie di membro 5), mia figlia si trova bene con la loro e invece mio figlio con la signora ----- (moglie di membro 11) perché ha figli maschi, li hanno portati a vedere il presepe. Io non ho premura di protargeli anche perché non ho la macchina, ma loro sono tornati dicendo "mamma abbiamo visto questo!" Si divertono con la playstation.

In cosa ti aiutano queste persone, prova a spiegare.

In poche parole, lo dico in inglese loro sono *a blessing for God* un dono del signore, non so come dire, come definire loro. Ogni volta che li vedo io li ringrazio tanto perché loro sono entrati nella mia vita in un momento che loro mi aiutano tanto. Mi portano la spesa, hanno fatto il regalo di natale anche ai miei figli, che io non ho fatto loro. Io sono molto contenta quando vanno lì, mangiano pizza. Loro sono anche molto gentili con me, loro non mi trattano, subito c'è stato un feeling, sono stata anche a casa loro.

Le tue abitudini sono cambiate?

Posso dirti che io non avevo una vita strana prima di loro anzi..... io quando sono con loro non mi sento tu bianco e io nero, ma mi sento subito a casa anche se mio figlio sta con loro non ho paura.

Senti che è cambiato il rapporto con i bambini?

No, è sempre stato così.

Senti che sono cambiati i rapporti con i vicini di casa?

No, guarda che loro non entrano nella mia vita.... quando mio figlio è stato male ----- ha chiamato per sapere come stava e fare così, ma loro non sono nella mia vita

Ti senti più sicura nell'affrontare i problemi?

Non so cosa intendi.... ma se io non capisco qualcosa chiedo a -----, oppure dico a mio figlio quando non capisci qualcosa a scuola chiedi a ----- perché lei è un'insegnante, così loro ti spiegano meglio perché io non riesco, matematica sì, suo papà. Ma io non è che ho fatto tanta scuola in Africa. Se tu mi chiedi se da quando sono entrati nella mia vita è migliorata, e io dico che non è vero sono bugiarda.

Che cosa è il sostegno per te?

È una famiglia che tu hai trovato in un paese che non è il tuo no tu hai trovato una famiglia che è come la tua famiglia. È come se mi trovo in una giungla tra tanti animali e hai paura, ma in quella giungla c'è qualcuno che ti dice "vieni che ti aiuto a stare in quella giungla", anche se non ho tanto almeno con quella persona mi sento più.... al sicuro.

Ed è cambiato questa tua idea?

Ma questa è la mia prima esperienza, non mi era mai capitato, è la prima volta che mio figlio va ad un compleanno... fino adesso che mio figlio che ha 9 anni e mia figlia ne finisce 6 è la prima volta che vanno da qualcuno.... loro sono la prima esperienza.

Pensi che queste persone fanno stare meglio i tuoi bambini?

Sicuramente sì, perché quando dico che vanno da ----- loro sono contenti, quando dico chiama zia -----, perché io chiamo -----, loro dicono "eh andiamo!" Perché è lì che loro giocano.

A chi chiederesti adesso aiuto di fronte ai problemi?

Io chiedo a Dio, perché umanamente io non posso mettere tutti i miei problemi su queste persone, non è giusto perché anche loro hanno famiglia, e quello che possono io dico loro grazie, ma..... sarebbe giusto che mi rispondesse il comune, ma se non lo fa cosa devo fare?

Ti senti più accolta?

Per la gente di Villa di Asole penso di sì, non è che io vado tanto fuori. Ma non penso che la gente qua sia razzista.

Come definiresti il rapporto che si è creato con queste nuove persone?

Per me è a good experience, a me piace . Sono gente aperta. Di solito c'è gente che, anche se ti viene vicino, è chiusa, con loro no. Se adesso vedi ----- come gioca con mio bambino. Anche loro quando mi vedono, mi salutano, sembra che ci conosciamo da 10 anni e invece non è tanto. Anche per i miei figli loro sono per me non riesco a spiegare sono a God sign

Cosa speri che accadrà?

Per me quello che Dio mi mette in conto. Per i miei figli auguro che la vita sia migliore della mia, tutto il bene, per me no, io ormai ho 35 anni sono già vecchia, per i miei figli prima che arrivino alla

mia età che loro non vivano quello che io ho vissuto. Che loro crescano in Europa e non vada in Africa io auguro ai miei figli tutto il bene del mondo.

Allegato n.4 Griglia dell'alaborazione delle interviste

| SOGGETTI COINVOLTI | NARRAZIONI | | | VERIFICA | |
|--------------------|---|--|--|--|--|
| | ASPETTATIVE | MOTIVAZIONI | CARATTERISTICHE PROGETTO | CAMBIAMENTO ₁ | CAMBIAMENTO ₂ |
| Famiglie Fa.re | <p>Mettere a disposizione del tempo per aiutare gli altri. Più semplicità: fare Vs decidere. Attenzione che non perda praticità.</p> <p>Paura della mancanza di tempo; competenze; adeguatezza.</p> <p>Fare gruppo, creare dei legami di amicizia.</p> <p>Che gli educatori continuino ad esserci. Ma dobbiamo anche cavarcela da soli.</p> | <p>Ci credo; lo voglio fare; è una spinta; è giusto.</p> <p>È un bisogno; un desiderio; una predisposizione;</p> <p>mi piace; mi serve</p> <p>il gruppo è interessante, mi trovo bene.</p> | <p>Dedicare tempo agli altri (verso l'esterno) e per il consolidamento del gruppo (verso l'interno)</p> <p>Casi; educatori; assistente sociale; amministrazione.</p> <p>Educatori come attivatori del progetto.</p> <p>Formazione.</p> | <p>Conferme nel modo di comportarsi e relazionarsi (all'interno della famiglia e all'esterno).</p> <p>Non si diffonde cosa si fa (non si sente la necessità; gli altri non sono pronti; pudore; discrezione).</p> <p>Non risoluzione completa ai problemi, ma fare qualcosa per...</p> | <p>Meno giudicanti, più tolleranti.</p> <p>Maggiore sensibilità della famiglia ai problemi.</p> <p>Dare valore a certe condizioni della vita rispetto ad altre.</p> <p>Valutare le problematiche in maniera più approfondita e complessa: corresponsabilità dei disagi vissuti.</p> <p>Sento di avere un ruolo nella comunità. Quello che faccio non incide sugli altri.</p> |
| Ass. sociale | <p>Il territorio risponderà positivamente.</p> <p>Paura: la lontananza dal mondo sociale può bruciare le persone.</p> | <p>I bisogni sono molteplici e numerosi, le risorse stanno diventando scarse, e la base sociale è pronta ad accogliere; è attiva.</p> | <p>Attivazione della cittadinanza nella dimensione del sostegno, che si prende carico di aspetti ben delimitati e definiti dell'utente.</p> <p>Finalità: creare e diffondere una cultura della solidarietà.</p> | <p>Modalità di intervento: da ass. sociale a educatore.</p> <p>Coinvolgere i volontari nella conoscenza del caso.</p> <p>Praticamente il monte ore è dedicato all'utenza è raddoppiato.</p> | <p>Punto di vista sull'utente integrato con l'esperienza della famiglia sostenitrice.</p> <p>Le famiglie sono una risorsa per il sistema di welfare, ma è prima di tutto alta la frustrazione di non riuscire a rispondere come ass. sociale ai problemi.</p> |
| Educatori | <p>Finalità generale già immaginata.</p> <p>Impatto numerico inferiore.</p> <p>La proposta era onerosa per le famiglie.</p> <p>Paura di non avere fiducia.</p> | <p>Ci crediamo: il progetto corrisponde all'idea di politiche familiari.</p> <p>Mandato chiaro e piena fiducia da parte dell'amministrazione.</p> | <p>Progetto di prossimità tra famiglie, sostegno.</p> <p>Promuove la logica "metto in un livello quasi partitico chi aiuta e chi viene aiutato"</p> <p>partecipazione: riconoscere quello che viene detto e portato.</p> | <p>Nuove competenze tecniche, riviste modalità di intervento consolidate.</p> <p>Lasciare ampio margine di manovra per i partecipanti di fare o non fare.</p> | <p>Azionare processi il più possibili trasparenti.</p> <p>Rispetto al disagio: mantenersi su un piano processuale più che di contenuto.</p> <p>Lavorare sull'invertire lo squilibrio nella relazione di sostegno al disagio.</p> |
| Fam. accolte | <p>Paura di non sapere a chi affidare i propri figli.</p> <p>Fiducia: se Andrea me la presenta....</p> <p>Rete nel territorio per l'aggregazione sociale e culturale</p> | <p>Risposta ai bisogni dei figli.</p> <p>Buona esperienza: è una conoscenza in più.</p> <p>Accettazione della nuova persona.</p> <p>Richiesta dall'utenza di partecipare al progetto.</p> | <p>Andrea ha deciso di coinvolgere un'altra persona, che nel caso specifico agisce, fa qualcosa per....</p> <p>Questa persona è diventata un'amica, una persona fidata.</p> | <p>Risponde alle esigenze dei figli.</p> <p>Mi fa star bene personalmente.</p> <p>Non c'è stato coinvolgimento.</p> | <p>La nuova persona fornisce una forma di aiuto (volontario) ma assegnata dai servizi sociali.</p> <p>Ci vorrebbero altre persone così, ma, sono i servizi sciali che si occupano del sostegno.</p> |

Allegato n.5 Tabella delle prospettive future.

| SOGGETTI COINVOLTI | PROSPETTIVE FUTURE IMMAGINATE |
|--------------------|--|
| Fam. Fa.re | <p>Consolidare l'esistente per allargarsi: in modo da accogliere sempre più casi, ma anche perché il senso del progetto sta proprio nel coinvolgere nuove persone in questa dimensione.</p> <p>Che si continui con la formazione, e anche per questo che gli educatori continuino ad esistere.</p> <p>Si deve anche essere pronti al fatto che gli educatori potranno non esserci più.</p> <p>Si delineano anche alcuni scenari negativi, ovvero per alcuni c'è anche la possibilità che il gruppo non si allarghi e questo ne decreterebbe l'insuccesso e la fine.</p> <p>Se da una parte c'è chi ritiene che l'adesione al progetto porti a contaminare anche il resto del territorio, altri pensano di riuscire ad incidere primariamente sulla situazione della persona sostenuta.</p> |
| Ass. sociale | <p>Che il gruppo diventi più numeroso, che accolga nuove persone, affinché trovi nuovi stimoli e nuova energia per continuare.</p> <p>Che questa modalità sperimentata nel progetto possa essere riprodotta in altri servizi, altri settori e ambiti, che vedano il cittadino coinvolto in prima persona.</p> <p>Che le famiglie accolte e inserite in questo progetto riescano a trovare le risorse per affrontare i problemi anche all'interno della propria famiglia.</p> |
| Educatori | <p>Che il gruppo delle famiglie sostenitrice e accolte si allarghi. Che il gruppo delle famiglie sostenitrici sviluppi altre modalità alternative al sostegno di attivarsi nel territorio.</p> <p>Che il ruolo dell'educatore muti con il cambiamento del gruppo, ma non necessariamente scompaia.</p> <p>Che il gruppo acquisisca sempre maggiore e piena autonomia nelle decisioni di cosa fare e cosa non fare, e con chi farlo.</p> |

RINGRAZIAMENTI

Questo progetto di tesi è stato decisamente un lavoro "a più mani e a più menti": i ringraziamenti sono doverosi, quindi, sia a chi ha contribuito fattivamente al percorso di ricerca sia a chi mi ha creato attorno un contesto relazionale accogliente.

Prima di tutto, allora, un ringraziamento all'équipe di Asolo per aver sempre creduto nella fattibilità e importanza di questo progetto, anche quando nemmeno io ci credevo veramente e per avermi spronata più volte a impegnarmi.

Grazie alle famiglie del progetto Fa.Re. sostegno incontrate: mi avete aperto le porte delle vostre case, e mi avete parlato delle vostre esperienze, tutti i colloqui, le chiacchierate, le battute, sono state altamente formanti. Grazie, anche, all'assistente sociale che si è reso disponibile personalmente per la ricerca e ha facilitato il contatto e la relazione con il resto delle famiglie accolte.

L'interesse e il coinvolgimento della Prof.ssa Gelli mi ha aiutato ulteriormente a responsabilizzarmi nel lavoro di tesi: ne ha sempre accettato l'impostazione senza mai sconvolgerla. Grazie poi per tutte le correzioni puntali e attente: non si è mai scomposta per tutti gli errori grammaticali e di battitura!

Come non nominare tra i riconoscimenti la mia adorata cooperativa Pace e Sviluppo? Grazie a tutti, le colleghe e i colleghi, per avermi sostenuto, e per avermi compresa anche quando prendevo le ferie all'ultimo momento! Ognuno di voi, vi posso assicurare, ha rappresentato un incontro speciale sia per la vita sia per il lavoro. Il ringraziamento va quindi anche per la fiducia che mi avete riconosciuta in questi ultimi tre anni di lavoro.

Tra i colleghi, Elisabetta, che è diventata nell'ultimo anno anche mia coinquilina, ha "subito" più di tutti i contraccolpi emotivi di questa tesi. Grazie per tutto l'incoraggiamento che mi hai assicurato in questo ultimo periodo, e in generale per essermi stata vicina: è stato un anno intenso (fatto di sorprese, stress, impegni, dubbi, lacrime, ma anche tante risate) e sono davvero contenta di averlo passato con te.

Dopo, Elisabatta, devo ricordare la "seconda" famiglia trevigiana: i Massolin Baccichetto che mi hanno fatto sentire sempre più a casa. Grazie, allora, a Federica per la complicità, ad Alberto per l'accogliente simpatia, e ai piccoli Giovanni e Caterina per ogni sorriso.

Voglio ricordare anche tutti gli amici che ogni volta chiedendomi "e la tesi?" mi hanno ricordato e chiarito quale fosse il mio obiettivo! Agli amici ternani, che poi tanto ternani non sono, e che sono sparsi in tutta Italia e nel mondo: ci siamo ritrovati proprio in quest'ultimo periodo, dopo quasi due anni, è sempre un'emozione ricordare le nostre "scorribande" ternane.

Agli amici veneziani, che poi non sono solo veneziani, con i quali ho vissuto questi anni di università a Cà Foscari, per aver condiviso le difficoltà degli esami, ma soprattutto gli scherzi, le battute, e creato un nostro *slang* davanti a tanti spritz.

Agli amici di una vita, perché ci sono e ci saranno sempre, siamo cresciuti insieme, siete anche voi che contribuite a fare di Arezzo la mia origine e la mia terra.

Alidà della tesi, un ringraziamento sincero e di cuore va alla "prima" famiglia per avermi lasciato libera di sperimentare e di cogliere le occasioni e per avermi sempre garantito amore, fiducia e rispetto incondizionato. In particolare al babbo e alla mamma per avermi insegnato da una parte, la spensieratezza, e dall'altra il valore dell'impegno civico, e degli ideali; e a mio fratello grande compagno "di bevute" per avermi regalato il senso della sicurezza e della stabilità.

E infine un ringraziamento "speciale" va a Thieres: *não poderia afrontar este objetivo sem você, será por isso que levei mais tempo que o previsto ? Estou feliz que tenha voltado a fazer parte a minha vida, me dá força e coragem, porque eu sei que apesar de tudo e aconteça o que acontecer, seremos sempre eu e você, nós, Lara e Thieres.*

Grazie.