

Abstracts

Nelle pagine che seguono sono riportati gli abstract inviati dai relatori delle plenarie, dai coordinatori e dagli esperti dei workshop, seguendo l'ordine alfabetico.

Guido Agostoni (*Assessore ai Servizi alla Persona della Provincia di Lecco*)

Dai primi ai secondi Piani di Zona: il ruolo della Provincia

Workshop 12

L'intervento presenta il ruolo di supporto della Provincia di Lecco nell'elaborazione del primo Piano di Zona: interventi formativi per operatori e per amministratori; interventi di accompagnamento con la presenza di operatori della Provincia nei gruppi tematici e negli Uffici di Piano; partecipazione al gruppo inter-istituzionale per il coordinamento dei tre Piani di Zona provinciali. Viene inoltre illustrato il percorso valutativo dei primi Piani di Zona, effettuato attraverso un supporto consulenziale agli Uffici di Piano con una relazione di sintesi «trasversale», come premessa per la costruzione e il consolidamento della *governance* dei Piani di Zona in provincia di Lecco.

Gianfranco Alleruzzo (*Presidente della Coop. Soc. Labirinto di Pesaro*)

Progetto Confluenza

Workshop 25

L'intervento presenta il percorso che ha portato all'aggregazione di quattro cooperative sociali di tipo A operanti nella provincia di Pesaro. Si illustra come soggetti di impresa sociale cooperativa, di fronte ad un passaggio difficile e complesso dal punto di vista economico, organizzativo e strategico, abbiano elaborato un progetto di aggregazione capace di connettere le ragioni economiche con quelle culturali e di partecipazione. La sfida, sempre aperta per le organizzazioni che operano nel campo della solidarietà, è come far crescere un'economia multipla, nella quale la ricchezza possa essere declinata al plurale: monetaria, relazionale, professionale, di conoscenza, territoriale.

Per contatti: info@labirinto.coop

Bianca Barbero Avanzini (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Presiede il Workshop 4: Protezione dei minori e interventi socio-educativi

Ogni intervento di protezione dei minori va considerato e valutato sulla base della sua adeguatezza rispetto al caso specifico, al momento a cui è giunta la situazione e alle sue caratteristiche. I modelli esistenti si possono distinguere a partire dalla considerazione di quando il bisogno del minore si manifesta: ancora nell'ambito della famiglia in difficoltà, con l'intento di prevenire l'emergere del suo disagio; quando il problema coinvolge sia la famiglia che il minore e richiede interventi di sostegno; quando infine la situazione esige l'allontanamento.

Gianpaolo Barbetta (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Presiede il Workshop 25: Verso l'impresa sociale: le organizzazioni non profit nel welfare che cambia

Il settore non profit riveste un ruolo sempre più rilevante entro l'organizzazione dei servizi e delle politiche di welfare del nostro Paese. Molti fattori hanno contribuito a costruire questo ruolo: i mutamenti demografici, la crescente articolazione della domanda di servizi, la ricerca di maggiore efficacia e personalizzazione nelle prestazioni e, infine, il tentativo di aumentare l'efficienza complessiva del sistema attraverso meccanismi che mimino le dinamiche della concorrenza entro contesti di «quasi-mercato». In questo contesto, alle grandi istituzioni (spesso fondazioni) si sono progressivamente aggiunte organizzazioni di volontariato, associazioni e cooperative sociali. Ora la legislazione apre la strada all'impresa sociale. Quale ruolo possono giocare — entro un rinnovato sistema di welfare — enti non profit con forme giuridiche, strutture organizzative, dimensioni, culture e strutture motivazionali differenti?

Marian Barnes (*Brighton University*)

Qualità dal basso: utenti, carer e cittadinanza attiva

Sessione plenaria di venerdì 10 novembre

Workshop 20

L'esperienza diretta di servizi di scarsa qualità, inadeguati a riconoscere i diritti degli utenti in quanto cittadini e non solo come consumatori, costituisce una delle spinte maggiori all'azione collettiva dei disabili, delle persone con problemi mentali, degli anziani e dei carer informali. Utenti e carer attivisti hanno adottato una serie di strategie per incidere sulla qualità dei servizi alla persona e per ottenere un cambiamento sostanziale nella natura del welfare. Alcune di queste strategie sono l'advocacy individuale e collettiva, il coinvolgimento diretto nella pianificazione dei servizi, la realizzazione di ricerche impostate secondo il punto vista degli utenti. In questo modo, utenti e carer hanno messo in discussione la passività e la mancanza di competenza loro attribuite, dimostrando di poter giocare un ruolo attivo nella formazione degli operatori sociali e sanitari, così come nel definire i propri bisogni. Tutto ciò ha portato a successi significativi, in termini di impatto sui servizi, ma ci sono ancora notevoli difficoltà di cambiamento. Per esempio, i gruppi di utenti con problemi di salute mentale riferiscono che si trovano ancora a discutere, con gli enti erogatori, quegli stessi aspetti di organizzazione quotidiana nei reparti psichiatrici che venivano criticati già venti anni fa. In Gran Bretagna il coinvolgimento degli utenti e dei carer è ufficialmente previsto nelle politiche dei servizi sociali e sanitari, ma si tratta di un successo ambiguo. Senz'altro il diritto di partecipare ai processi decisionali relativi ai servizi era un obiettivo chiave dei movimenti degli utenti e dei carer e l'opportunità di far sentire la propria voce era considerata come caratteristica fondamentale di un welfare di qualità. Tuttavia, il successo ottenuto ha portato anche qualche problema. Per quanto accettino il «coinvolgimento degli utenti» come parte del loro lavoro, gli erogatori delle prestazioni spesso cercano di controllare e gestire questo processo decidendo chi coinvolgere e come. Gruppi autonomi di utenti che si auto-organizzano per fornire dei servizi possono trovarsi a concorrere, per ottenere un appalto, con organizzazioni di terzo settore di dimensioni molto più ampie. Per quanto, in generale, negli ultimi venti anni il coinvolgimento degli utenti si sia esteso di molto, oggi alcuni gruppi non esistono più e altri sono in una condizione del tutto precaria. La relazione si basa sull'esperienza di gruppi di utenti (persone seguite dai servizi di salute mentale, persone anziane e altri ancora), analizzando il cambiamento nei rapporti tra questi gruppi e gli erogatori di prestazioni, e le relative implicazioni rispetto alla qualità del welfare. Si esamina quanto le relazioni di potere siano rilevanti nel limitare l'azione trasformativa dei movimenti degli utenti e si considera se e come le regole e le norme istituzionali ostacolano il cambiamento.

Caterina Benelli (*Università degli Studi di Firenze*)

Il metodo autobiografico in carcere. Percorsi educativi e pratiche formative

Workshop 8

La storia del deviante, spesso, è raccontata solo dalle parole e dalle relazioni di esperti e di operatori dell'Istituto Penitenziario. Raramente si offre la possibilità che la raccontino e la scrivano gli stessi soggetti detenuti, che abitano i luoghi della detenzione. Nonostante questo, nel carcere si scrive. Si scrive per capirsi di più, per esprimere speranza e per assaporare un senso di libertà che, altrimenti, non sarebbe consentito. In alcuni casi, la narrazione e la scrittura di sé nei luoghi di detenzione sono una necessità per non permettere al tempo trascorso in carcere di divenire tempo vuoto, sala di attesa. La scrittura nei luoghi di reclusione è creatività che aiuta a *sopravvivere*, a procurarsi e ritagliarsi uno spazio di libertà. Le opportunità formative legate alle pratiche narrative e autobiografiche rappresentano quindi una possibile strada da percorrere con quei soggetti detenuti che manifestano una necessità di rivisitare e di analizzare la propria realtà e di riprogettarsi

Per contatti: tel. 338.4392972

Bruno Bertelli (*Università degli Studi di Trento*)

Presiede il Workshop 2: Oltre il muro: pena, risposte del territorio e inserimento sociale

L'idea che la pena possa trasformarsi per il condannato in una possibilità di riscatto sul piano umano e sociale e in un'occasione di effettivo inserimento sociale è sostenuta da tempo come un passo importante di civiltà culturale e giuridica. Per implementarla, un ruolo centrale è giocato dai servizi sociali della giustizia e del territorio, dalla professionalità degli operatori che ne fanno parte e dalle risorse che la comunità locale e le amministrazioni pubbliche sono in grado di mettere in campo. Esistono alcune buone pratiche innovative che coinvolgono numeri significativi di persone e sembrano produrre risultati confortanti, soprattutto nell'ottica di una programmazione congiunta, coordinata e continuata nel tempo.

Giovanni Bertin (*Università degli Studi di Padova*)

Presiede il Workshop 3: Valutazione di qualità dei servizi

Il tema della qualità dei servizi sociali e socio-sanitari è molto presente nel dibattito fra gli addetti ai lavori. Molti sono i riferimenti normativi che introducono questo concetto. Verranno analizzati i problemi metodologici e operativi legati all'uso del concetto di qualità, a partire dal suo utilizzo nella valutazione dei servizi. In particolare si approfondirà la differenza fra la valutazione e la verifica della qualità, non solo dal punto di vista teorico ma anche nelle ripercussioni sui processi di governo e di gestione dei servizi. Si cercherà, anche a partire da esperienze concrete, di precisare le potenzialità e i limiti, le opportunità e gli elementi di complessità legati a questi due modi di affrontare il problema della qualità.

Stefano Bertoldi (*Associazione A.M.A., Trento*)

Presiede il Workshop 22: I centri di sostegno ai gruppi di auto/mutuo aiuto

L'OMS annovera l'auto/mutuo aiuto tra le misure innovative per promuovere salute nella comunità e da anni si impegna a sostenerne la diffusione. Oggi è importante, oltre all'attivazione dei gruppi, consolidare anche i centri di sostegno all'auto/mutuo aiuto. Queste strutture (chiamate anche «associazioni ombrello») servono a dare continuità e garanzie di buon funzionamento, attraverso la formazione dei facilitatori, il lavoro di raccordo con i servizi e tutta una serie di altre azioni atte a far conoscere l'auto/mutuo aiuto nella comunità. Nel workshop vengono individuate le caratteristiche che determinano il buon funzionamento delle associazioni ombrello, analizzando esperienze nazionali e internazionali.

Antonio Bimbo (*Sociologo, Trainer del Colloquio Motivazionale, Sert-ASL Ferrara*)

Il medico e la motivazione del paziente

Workshop 14

L'intervento presenta una ricerca che ha per tema «Il Colloquio Motivazionale e il Medico di Medicina Generale, ovvero presa in carico del paziente e sua percezione dell'efficacia terapeutica», finalizzata ad analizzare la percezione dei pazienti rispetto all'efficacia terapeutica della visita medica. Con la metodica del «doppio cieco» si sono individuati due gruppi di medici: (a) il gruppo sperimentale, in cui i medici di medicina generale sono stati formati all'applicazione di base del Colloquio Motivazionale; (b) il gruppo di controllo, composto da medici di medicina generale non formati al Colloquio Motivazionale. Il questionario è stato somministrato a 90 pazienti, 45 relativi ai medici del gruppo sperimentale e 45 relativi ai medici del gruppo di controllo. Il gruppo sperimentale ha registrato in tutti gli item valori migliori rispetto al gruppo di controllo, nonostante i valori di quest'ultimo gruppo siano comunque buoni.

Per contatti: Dipartimentale Formazione Asl Ferrara; formazione.sert@ausl.fe.it

Lucia Boccacin (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Presiede il Workshop 5: La mission societaria e le «buone pratiche» dell'associazionismo familiare

Negli ultimi dieci anni le politiche sociali italiane hanno manifestato un crescente interesse per le esperienze in cui le famiglie, legandosi fra di loro, svolgono un ruolo attivo nella progettazione e realizzazione di interventi che le supportino. Non sempre tale interesse riesce a tradursi sistematicamente nell'attuazione di servizi tesi a valorizzare il ruolo della famiglia quale soggetto sociale, a sostenerla nello svolgimento dei compiti che le sono propri, a prevenire piuttosto che a tamponare le situazioni di disagio e ad assicurarle concrete condizioni di benessere. Il workshop intende mettere a tema la soggettività sociale che promana dalle famiglie associate. Attraverso la proposta di alcune esperienze, si cercherà di identificare possibili esempi di buone pratiche generatrici di benessere per le famiglie coinvolte e per i contesti sociali circostanti.

Roberto Bolzonaro (*Presidente dell'Afi Associazione delle Famiglie – Confederazione Italiana*)

Progetti di solidarietà familiare: da famiglia a famiglia

Workshop 5

L'intervento presenta progetti finalizzati ad accompagnare alcune famiglie in difficoltà nel gestire una serie di problematiche legate all'educazione dei figli. Essi procedono su due binari: (a) offerta di un servizio di sostegno a ragazzi e d adolescenti che evidenziano una situazione di disagio scolastico; (b) partecipazione dei loro genitori a

gruppi di auto/mutuo aiuto. L'azione educativa parte dalla difficoltà scolastica segnalata ed è indirizzata a favorire una crescita armonica della personalità del ragazzo/adolescente e un suo positivo inserimento nel contesto sociale e culturale in cui vive. La famiglia non è una semplice «utente» del servizio, ma si impegna ad accompagnare e sostenere il minore nelle attività proposte, partecipare a gruppi di mutuo aiuto nonché ad attività di socializzazione proposte dall'Afi. I progetti vogliono sostenere la famiglia nello svolgere il proprio compito educativo, sviluppare una rete di famiglie «aperte» e «solidali», realizzare scambi di conoscenza ed esperienze con altre associazioni del territorio. Sono coinvolte altre realtà associative, enti territoriali, famiglie italiane e straniere.

Per contatti: www.afifamiglia.it

Bruno Bortoli (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Presiede il Workshop 26: Buone prassi dalla storia del welfare

Lo studio storico del welfare tende spesso a sopravvalutare gli interventi istituzionali, dando scarso rilievo a temi importanti, quali il ruolo delle famiglie, dei sistemi informali e di *self help* nell'erogare aiuti alle persone in situazioni di bisogno. Tende a sopravvalutare, inoltre, le dimensioni politiche, normative e organizzative, senza considerare in modo adeguato l'ambito dell'implementazione, ossia l'attività degli operatori e il modo in cui le misure assistenziali sono vissute dai destinatari. Ponendosi in questa seconda prospettiva, il workshop prende in esame alcuni esempi nella storia degli interventi assistenziali nell'ambito minorile, psichiatrico, dell'emigrazione: esperienze del passato che costituiscono una risorsa preziosa per analizzare alcune emergenze contemporanee.

Donatella Bramanti (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Presiede il Workshop 1: Lavorare con la comunità: progetti di sviluppo e di mediazione

In ambito internazionale, e più di recente anche in Italia, si riflette sul bisogno di mediazione e di sviluppo presente nelle nostre comunità a causa di una sempre più diffusa frammentazione dei legami, della pervasività dei conflitti e dell'impallidirsi della capacità di trovare un senso. La necessità di confrontarsi con gruppi sociali portatori di esperienze e culture diverse costituisce un compito arduo ed esige di mettere a punto strumenti in grado di consentire un complesso lavoro di distinzione e di connessione, sia sul piano dell'incontro concreto che dell'elaborazione simbolica. In particolare, la mediazione può rappresentare una pratica utile a promuovere la capacità dei gruppi a configurare un nuovo senso e nuove forme regolative delle relazioni sociali. Il workshop prevede, oltre al contributo di Alan Twelvetrees, l'esame di varie esperienze in atto che provano a dare forma e risposta alle esigenze sopra indicate, sia in ambito interculturale sia, più in generale, nelle comunità di vita.

Andrea Canevaro (*Università degli Studi di Bologna*)

Presiede il Workshop 10: La cooperazione internazionale potrebbe essere una cosa seria...

La cooperazione allo sviluppo si presenta a tre facce. Quella del passato, cioè del sistema di leggi e interventi nato per fornire aiuto ai Paesi «sottosviluppati» da parte dei Paesi «donatori». Quella del presente, che si dibatte in una crisi di finanziamenti e di credibilità. Quella del futuro, di cui si sente l'esigenza. Il workshop affronta alcuni temi chiave che riguardano la realtà dell'aiuto allo sviluppo: come nascono i progetti? Chi prende le decisioni? Si possono evitare forme d'azione superficiali e frammentarie che disperdono le risorse?

Maria Cristina Caron

(*Responsabile dell'Organizzazione dei Servizi nella Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca, Sesto San Giovanni, MI*)

Le figure cardine nel nuovo sistema dei voucher

Workshop 9

Le nuove tipologie di accesso alle prestazioni, quali il voucher socio-sanitario e i diversi modelli di organizzazione dei servizi territoriali hanno prodotto cambiamenti significativi nei ruoli e nei compiti degli operatori. Le figure cardine nel nuovo sistema voucher sono il valutatore, il controllore, l'operatore domiciliare, l'equipe per la definizione del progetto di cura. Al valutatore e/o case manager sono richieste capacità di lettura globale del bisogno (non solo sanitario ma anche socio-assistenziale), di relazione non solo duale (operatore-utente) ma soprattutto di sistemi reticolari (utente e la sua famiglia e contesto socio-relazionale), di interscambio e connessione con diversi soggetti (pattanti,

comuni, privato). L'operatore domiciliare diventa il cardine del rapporto utente/erogatore: diventa così necessario prevedere percorsi di riqualificazione del personale, soprattutto per gli aspetti che maggiormente caratterizzano il tema dell'accompagnamento e dell'intervento domiciliare. Altrettanto strategico è il tema della fidelizzazione degli operatori: «legarli» alla struttura affinché non «migrino» presso altri erogatori. La presenza nello stesso territorio di operatori con compiti nuovi, appartenenti ad enti diversi, chiede flessibilità e capacità di innovazione dei processi di integrazione e scambio con chi è ancorato a metodologie tradizionali di erogazione dei servizi. La formazione e l'accompagnamento degli operatori nelle diverse fasi di trasformazione dei servizi diventano quindi elementi determinanti per promuovere l'attivazione di nuovi percorsi di cura dei bisogni socio sanitari.

Elisabetta Carrà Mittini (*Centro Studi e Ricerche sulla Famiglia — Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*)

Il Consiglio delle famiglie di Trento

Workshop 5

Il Consiglio delle Famiglie di Trento, studiato nell'ambito di una ricerca dell'Osservatorio Nazionale sulla Famiglia riguardante gli organismi di rappresentanza delle famiglie e delle associazioni familiari in Italia, costituisce un esempio di come sia possibile realizzare in concreto il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie e delle loro forme organizzative nella programmazione e valutazione delle politiche sociali. L'esperienza è stata studiata dalla prospettiva delle best practices, nella consapevolezza che il Consiglio delle Famiglie di Trento sia «buona pratica» anche, o soprattutto, in quanto strumento per valorizzare le buone pratiche di servizi/interventi per la famiglia già presenti sul territorio municipale e promuovere l'implementazione di altre buone pratiche sulla base dell'esperienza, personale e vissuta, dei principali soggetti attivi a Trento per la famiglia.

[Per contatti: elisa.carra@unicatt.it](mailto:elisa.carra@unicatt.it)

Lucia Castellano (*Dirigente della Casa di Reclusione di Milano – Bollate*)

Un nuovo modello di esecuzione penale: la custodia attenuata

Workshop 2

La seconda Casa di Reclusione di Milano è stata formalmente inaugurata nel 2000, come Istituto di Pena a custodia attenuata per detenuti comuni, non tossicodipendenti, poco pericolosi socialmente, motivati ad intraprendere un percorso penitenziario diverso. La consapevolezza che lo scopo del carcere è quello di produrre libertà ci ha portati a lavorare intensamente sulla decarcerizzazione progressiva dell'utenza, facendo ricorso alla misura del lavoro all'esterno e costruendo, con il territorio, una rete di opportunità «extra-moenia» per le misure alternative alla detenzione. Un altro elemento fondamentale del progetto è il progressivo coinvolgimento dell'utenza nella gestione delle attività interne al carcere. In tal modo, si cerca di costruire un ambiente penitenziario dove l'offerta di risorse lavorative, terapeutiche e del tempo libero sia organizzata con la partecipazione dei detenuti, che imparano così a lavorare al loro quotidiano fianco a fianco con gli operatori. Sono state create, ad esempio, quattro cooperative sociali a cui affidare, progressivamente, i servizi di economia domestica dell'Istituto (catering per i detenuti, manutenzione degli impianti elettrici e del verde, ecc.). I detenuti, inoltre, attraverso le commissioni culturali e sportive, partecipano all'organizzazione delle attività interne e fanno sentire la propria voce tanto alla Direzione quanto agli interlocutori esterni. Altra sperimentazione è quella dello sportello giuridico, esempio di servizio integrato tra un gruppo di giuristi e alcuni detenuti, che offrono aiuto e consulenza legale gratuita ai compagni indigenti. L'assetto organizzativo dell'Istituto chiama i detenuti a trascorrere un tempo detentivo attivo, ad essere protagonisti della propria giornata. Infatti la mortificazione e la spoliazione dell'identità del recluso passano soprattutto attraverso l'inerzia e attraverso l'organizzazione capillare, da parte dell'istituzione totale, dei ritmi di vita. E la mortificazione dell'identità è la peggiore nemica di ogni possibile e reale inserimento nel contesto civile.

[Per contatti: lucia.castellano@giustizia.it](mailto:lucia.castellano@giustizia.it)

Annalisa Cicerchia (*Consigliera per le Politiche Giovanili del Ministro per le Politiche giovanili e le attività sportive*)

Verso un Piano Nazionale Giovani

Workshop 13

L'intervento presenta le linee principali di intervento che il Dicastero per le Politiche Giovanili, di recente costituzione, ha scelto di porre alla base della sua attività di indirizzo e coordinamento. Analizza gli orientamenti comunitari in materia e le specificità del caso italiano. Propone infine alcune considerazioni circa la governance delle politiche giovanili.

[Per contatti: a.cicerchia@governo.it](mailto:a.cicerchia@governo.it)

Caterina Chiarelli

(Responsabile del centro diurno Il Delfino della Coop. Soc. La Ruota di Parabiago – MI; Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano)

L'esperienza di un Centro diurno per minori: sfida e risorsa

Workshop 4

Il Centro diurno Il Delfino è una realtà di accoglienza diurna di ragazzi che vivono situazioni di grave disagio personale e familiare. La sfida è nel motivo stesso per cui il Centro è nato e sussiste: essere per i ragazzi accolti, disturbati dalle difficili situazioni familiari ed incapaci di vivere serenamente con se stessi ed il mondo circostante, l'occasione per vivere una esperienza educativa che li aiuti a crescere sviluppando le proprie risorse e a dare una svolta positiva alla loro vita. Questa sfida si declina ogni giorno in tante piccole sfide quotidiane che cambiano con la crescita dei ragazzi stessi e che chiedono sempre nuova attenzione per approfondire e perfezionare la proposta educativa. Per far fronte a tutte le esigenze attenzione particolare è data alle risorse, anch'esse sempre in movimento e in crescita nel loro contenuto e nella loro utilizzazione. Le risorse sono riferite ad una realtà di privato sociale che vive all'interno di un contesto territoriale di libero mercato, caratterizzato da creatività e dal tentativo sempre presente di trovare intrecci e sinergie. L'intervento illustra nel dettaglio le sfide e le risorse del Centro diurno, mettendo in luce le peculiarità che lo caratterizzano come proposta non separata e non escludente il contesto dei legami significativi per i ragazzi, e perciò stesso come esperienza innovativa nell'ambito della protezione dei minori.

Daniele Chitti *(Psicologo, consulente nei progetti di Cooperazione Internazionale)*

Per una cultura condivisa sul tema dei diritti dei minori

Workshop 10

I diritti dei minori così come li pensiamo noi sono il frutto, peraltro provvisorio, di una storia culturale che ha conosciuto diversi stadi; i contesti nazionali che hanno una minore tradizione (o sono oberati da problemi di base più gravi, come la guerra o la povertà o la debolezza della società civile) sembrano collocarsi, allo stato attuale, in uno di questi stadi meno evoluti e sono attraversati da opposte tensioni progressiste o conservatrici. In altre parole, al di là della diversa fenomenologia, la consapevolezza dei diritti dei minori sembra seguire un percorso di sviluppo che è uguale in tutto il mondo. Vi sono elementi per dire che questo percorso non ha un solo verso: è, purtroppo, possibile seguirlo anche a ritroso, ed è ciò che potrebbe produrre l'attuale crisi dei Paesi Occidentali, che è insieme una crisi culturale e demografica (che rende l'infanzia una condizione statisticamente marginale). Nel mio intervento cercherò di esporre, anche con esempi pratici, questa idea: collocare l'aiuto internazionale per lo sviluppo dei servizi all'interno di una cornice di discussione e approfondimento non a-simmetrica sul tema dei diritti potrebbe contribuire in modo significativo al miglioramento dell'efficacia dei progetti di Cooperazione Internazionale e al miglioramento della nostra consapevolezza sullo stato dei nostri Servizi.

Per contatti: tel. 348.0526909; dan.cht@libero.it

Luigi Colaianni *(Università di Torino e di Bolzano; ass. soc. specialista nei Servizi Psichiatrici di Milano)*

Le criticità nel rapporto tra gruppi ama, associazioni e servizi pubblici

Workshop 22

Le reti sociali comprendono relazioni con nodi di sistemi informali e sistemi formali e istituzionali. Tali connessioni rappresentano le occasioni e le possibilità (*capabilities*) dell'attivazione dei soggetti del welfare e della ricostituzione del capitale sociale. Ma tali relazioni presentano criticità per la diversa natura di questi nodi e delle loro caratteristiche. Anticipare le criticità permette di avere consapevolezza degli «attriti» che si producono e delle strategie per fronteggiarle.

Per contatti: luigi.colaianni@unito.it

Virginio Colmegna *(Presidente della Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani, Milano)*

Il Fiume dell'Ospitalità

Workshop 18

Nella struttura della Casa della Carità non diamo dei confini, ma il luogo da cui si parte o dove è bello abitare, accogliere e consegnare alcune esperienze. In questa prospettiva la scelta forte, l'ispirazione di fondo, è il dinamismo dell'ospitalità come movimento di reciprocità (ospitare e farsi ospitare). Per questo, Casa della Carità accompagna l'esperienza di molti, promuove incontri e ricerca di senso, suscita cultura, formazione, ispira eventi culturali, di poesia, di arte, di musica. Questa scelta di ospitalità si misura quotidianamente con la debolezza e

la storia dei bisogni della gente così piena di desideri. Si misura con la povertà, con i volti dei poveri, si situa nei «non luoghi» chiusi ai confini per intersecare la strada dell'incontro, della convivialità, della differenza, della giustizia. Dai confini deboli della storia umana possiamo riscoprire la grande dimenticanza, ripartendo da lì per vivere tutti «equamente». Lasciarsi avvicinare dalla marginalità umana e dal fiume dell'ospitalità consente a tutti di aprirsi a ri-comprendere lo sviluppo umano.

Per contatti: Casa della Carità Angelo Abriani, via Brambilla, 8/10 — Milano

Ivo Colozzi (*Università degli Studi di Bologna*)

Terzo settore e qualità dei servizi sociali

Sessione plenaria di Venerdì 10 novembre

Nella gran parte della letteratura che si è occupata della crescita del Terzo Settore e del ruolo sempre più significativo che ha assunto nella gestione dei servizi di welfare, le caratteristiche del settore sono state individuate prima nella capacità di innovare i servizi, poi nella funzione di democratizzazione del welfare, infine in quella di flessibilizzazione del sistema dei servizi e di stimolo alla crescita dell'occupazione. Tutti questi aspetti sono reali e possono aiutare a capire le motivazioni della crescita anche quantitativamente così importante che il Terzo Settore ha avuto nel nostro Paese, come in molti altri paesi europei. Continua a sfuggire ai più, però, che la peculiarità di questo tipo di organizzazioni consiste nella capacità di produrre beni relazionali o di generare capitale sociale, cioè di far crescere le reti sociali, la fiducia e il senso di appartenenza.

Parlando di capacità di produrre «beni relazionali», espressione usata in Italia per la prima volta da P. Donati nella sua monografia sulla cittadinanza «societaria», non si intende solo dire che gli operatori delle organizzazioni di Terzo Settore sono più motivati di quelli pubblici e di quelli delle organizzazioni for profit a gestire il servizio non come semplice «interazione», ma come una vera e propria relazione interpersonale, cioè a considerare i propri utenti/clienti come persone e non come «oggetti» o «strumenti» attraverso cui garantirsi un reddito e uno status. Se fosse questo il solo significato del termine, potremmo considerare del tutto adeguato l'approccio alla qualità che si concentra sulla formazione tecnica e motivazionale degli operatori e che definisce le procedure o, se vogliamo usare l'antica espressione tayloristica, i «tempi e metodi» di interazione con i clienti/utenti e potremmo pensare ad una piena sostituibilità o fungibilità dei tre tipi di organizzazioni. Invece, dicendo che le organizzazioni di Terzo Settore «tipicamente» producono beni relazionali, si intende riferirsi a loro specifiche caratteristiche organizzative o configurazioni relazionali che consentono l'emergere (nel senso che dà al termine la teoria relazionale della società) di questo particolare tipo di beni, o — se si vuole — la creazione/valorizzazione di capitale sociale.

Tali caratteristiche consistono nella capacità di generare fiducia, di costruire reti attivando risorse aggiuntive (mi riferisco specificamente al coinvolgimento di volontari), di valorizzare le reti «naturali» di supporto presenti o potenzialmente disponibili. In altri termini, si può dire che le Organizzazioni di Terzo Settore producono beni relazionali nella misura in cui, fornendo un servizio, sono capaci di far scattare processi di assunzione di responsabilità che col-legano (legano insieme) attori, reti e risorse. È in forza di questa capacità che le Organizzazioni di Terzo Settore non sono sostituibili da altri tipi di organizzazioni, pubbliche o profit, le cui caratteristiche istituzionali e organizzative limitano strutturalmente la capacità di andare oltre la risposta diretta al bisogno. Per sintetizzare, potremmo dire che la qualità relativa di una Organizzazione di Terzo settore consiste nella sua minore o maggiore capacità di produrre beni relazionali o capitale sociale. In questo senso, i metodi di valutazione della qualità di una Organizzazione di Terzo settore possono essere considerati pienamente validi ed adeguati nella misura in cui riescono a cogliere e a misurare tale capacità.

Fernando Antonio Compostella (*Direttore Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto*)

La Qualità nei percorsi di Accreditamento Socio Sanitario in Veneto

Workshop 3

L'Agenzia Regionale Socio Sanitaria è l'organismo che la Regione del Veneto ha individuato per supportare alcuni processi fondamentali del governo del Servizio Socio Sanitario Regionale, tra cui il processo del Miglioramento Continuo della Qualità (MCQ) dei servizi erogatori, con particolare attenzione a quello dell'autorizzazione e dell'accreditamento istituzionale e di eccellenza delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali che viene disciplinato dalla L.R. n. 22/02. Uno dei percorsi di accreditamento messi in atto dall'Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto è relativo alle strutture socio-sanitarie e sociali. È stato intrapreso un periodo di sperimentazione che ha coinvolto tutto il territorio regionale per un totale di più di 200 servizi, per tutte le tipologie d'unità d'offerta interessate. Il percorso è stato strutturato attraverso attività di analisi dei requisiti e delle procedure, attività di formazione agli operatori delle strutture interessate, attività di supporto all'autovalutazione, 200 visite per la verifica di autorizzazione all'esercizio,

178 visite per la verifica di accreditamento istituzionale, predisposizione di un database strutturato per la gestione e l'analisi dei dati, attività di analisi per tipologia di struttura e per area di offerta. La sperimentazione ha permesso di analizzare ed apportare le eventuali modifiche ai requisiti e agli standard proposti dalla L.R. n. 22/02.

Per contatti: Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto, Ca' Zen ai Frari S.Polo 2580 -30125 Venezia; tel 041.2793561

Paolo Cornaglia Ferraris (*Direttore Scientifico della Fondazione Maruzza Lefebvre D'Ovidio, Roma*)

Fidarsi, affidarsi, diffidare

Workshop 16

La condizione di fragilità in cui ricade il malato induce la ricerca di persone capaci di sostenere, contenere, riparare. Ma soprattutto di chi per competenza identifichi obiettivi e percorsi condivisibili, rischi accettabili, disagi contenibili. Una persona cui affidarsi. La qualità della relazione si basa sul graduale affidamento, dal quale dipendono l'esito finale e i costi che a tale esito portano. Una relazione di cura frammentata in specialità diverse, con rinvio a noi stessi perché provendiamo a ricercare lo specialista successivo, tempi, luoghi e modi di ascolto inadatti, la cultura di un mercato hanno provocato una degenerazione dei processi di fiducia ed affidamento, per far crescere diffidenza e scelte alternative. Una formazione esperienziale del personale sanitario rappresenta strumento indispensabile al contenimento della spesa. Si devono lasciare alle spalle logiche di tagli e tetti, per affrontare quelle di scelte condivise e qualità di relazione. In questo intervento viene proposto un esempio di formazione esperienziale con coinvolgimento del pubblico, come attività metaforica capace di generare emozioni e riflessioni relative al processo di affidamento.

Per contatti: Fondazione Maruzza Lefebvre D'Ovidio onlus, Via del Nuoto 11 – 00194 Roma; tel. 06.3290609, www.maruzza.org; info@maruzza.org

Riccardo Cruzzolin (*Consulente della Coop. Soc. Nuova Dimensione di Perugia; Università di Perugia*)

La qualità nei servizi a domicilio

Workshop 15

L'intervento riporta i risultati di una indagine svolta per monitorare i livelli di soddisfazione degli utenti assistiti a domicilio dagli operatori della cooperativa Nuova Dimensione. L'indagine è stata condotta avvalendosi di venti interviste in profondità e ha coinvolto utenti delle aree anziani, minori, disabili e salute mentale. Il risultato conclusivo è rappresentato da un macro modello che vuole illustrare alcune tipologie di interazione tra operatore domiciliare e utente.

Italo Dal Ri (*Direttore dell'APAS – Associazione Provinciale di Aiuto Sociale, Trento*)

Una simbiosi possibile tra privato sociale e impresa commerciale: l'esperienza dell'APAS

Workshop 2

L'Apas opera da vent'anni sul territorio di Trento per accompagnare e sostenere detenuti in misura alternativa e dimessi dal carcere in un percorso di reinserimento sociale e lavorativo. Da quasi dieci anni gestisce un laboratorio per i requisiti lavorativi. Nel 2004 la casa editrice Erickson di Trento si è dichiarata interessata a sostenere e incentivare l'attività istituzionale dell'Associazione con particolare riferimento al reinserimento sociale e lavorativo. È nata una collaborazione grazie alla quale Apas gestisce ora il servizio di magazzino. Con la presenza di due operatori Apas (uno con funzione prevalentemente di magazziniere, l'altro di tutor degli inserimenti) vengono inseriti da 3 a 5 utenti per un periodo medio di 8-10 mesi, al termine del quale trovano impiego in altre realtà, cooperative o aziende.

Per contatti: Apas, vicolo s. M. Maddalena, 11 – 38100 Trento; tel. 0461.239200; fax 0461.238323; info@apastrento.it

Chiara D'Angelo e Marilena Tettamanzi (*CAM – Centro Ausiliario per i problemi Minorili, Milano*)

L'affido familiare e il «Bed and Breakfast Protetto»: l'esperienza del CAM

Workshop 4

Il CAM (Centro Ausiliario per i problemi Minorili) rappresenta una realtà del volontariato sociale che da più di trent'anni si occupa di minori in condizioni di disagio. Relativamente alla specifica tematica dell'affido eterofa-

miliare il CAM gestisce il reperimento, la valutazione di famiglie affidatarie e il loro successivo abbinamento con minori segnalati dai servizi sociali del territorio.

Il modello elaborato dal CAM prevede l'affiancamento delle famiglie lungo tutto il percorso dell'affido, attraverso la partecipazione a gruppi di sostegno e supporto: questo è uno strumento fondamentale per favorire un senso di benessere dei genitori affidatari e di conseguenza del minore in affido. Dalla lunga esperienza in ambito di affido eterofamiliare è nato, nel 2001, un progetto innovativo rivolto a giovani dai 17 ai 21 anni, in particolari situazioni di disagio, denominato Bed and Breakfast Protetto. Tale servizio consiste in un'ospitalità familiare retribuita presso famiglie reperite, selezionate, formate e sostenute durante l'intero periodo di ospitalità dal CAM. La finalità specifica di tale servizio è favorire lo sviluppo dell'autonomia dei giovani in un contesto familiare accogliente.

Per contatti: CAM – Centro Ausiliario per i problemi Minorili, Via Leopardi, 21 – 20123 Milano; Ufficio Affidi tel. 02.4816980 – affidi@cam-minori.org; Ufficio Bed & Breakfast Protetto tel. 02.48002256 – bbp@cam-minori.org

Danilo De Luise (*Responsabile delle attività dell'Associazione San Marcellino, Genova*)

San Marcellino: cittadinanze senza dimora

Workshop 18

San Marcellino è un'Opera dei Gesuiti che da oltre vent'anni realizza attività di accoglienza e promozione con le persone in condizione di senza dimora e media, in differenti forme e in rete con altri, il conflitto tra le persone che versano in tale condizione e la comunità civile, attraverso attività di servizio, culturali e di approfondimento di tematiche sociali. I circa venti servizi sono raggruppati in cinque aree: Centro di Ascolto, Pronta Accoglienza, Alloggiamento, Educazione al Lavoro e Animazione. Erogano risposte che vanno, per esempio, dalla pronta accoglienza notturna agli alloggi individuali, dai laboratori agli inserimenti lavorativi. In essi si sviluppano occasioni di accompagnamento sociale negli ambiti maggiormente significativi in relazione alla negoziazione identitaria. Le attività culturali spaziano dalla formazione, alla ricerca, alla realizzazione di eventi pubblici su tematiche di carattere politico, filosofico, teologico, sociale, economico, nell'intento di mettere in contatto la comunità civile con le domande suscitate dall'incontrare le situazioni di emarginazione.

Per contatti: Associazione San Marcellino, via Ponte Calvi 2/4, Genova; www.sanmarcellino.it; associazione@sanmarcellino.it

Duccio Demetrio (*Università degli Studi di Milano Bicocca*)

La scrittura nelle pratiche di cura: la consulenza autobiografica

Sessione plenaria di giovedì 9 novembre

Le storie delle persone, raccontate da loro stesse, scritte od orali, (autobiografiche) riescono a raccontarci ciò che emerge dalla loro interiorità, ci comunicano i vissuti dei narratori, i loro punti di vista soggettivi. Nessuno dovrebbe arrogarsi il diritto di descrivere o interpretare qualcun altro senza prima averlo ascoltato, aver conversato sui suoi problemi, sui suoi progetti, sul suo passato. Lo scrivere di sé comprende una grande varietà di forme narrative *minori* (l'appunto personale, il graffito, l'epigramma, la pagina sfogo, la lettera ed oggi un messaggio e-mail che attenga impressioni private, riflessioni su di sé, e persino una messaggistica Sms, qualora crei tra le persone legami non più di penna ma di tasto non va trascurato) e *maggiore* (l'autobiografia in senso proprio, il memoriale, l'epistolario sistematico, il diario sistematicamente scritto). Specie nella malattia, nell'oblio a lungo cercato, nell'inevitabile legge del dimenticare per sopravvivere, l'autobiografia svolge una funzione sia lenitiva, sia autoestimativa che aiuta lo scrivente a superare la crisi di fiducia. Accorgersi di saper scrivere come di sapere parlare di se stessi, quando tutto va franando dentro di sé e intorno, certo non risolve i problemi ma, per lo meno, rafforza difese e ci fa sentire al mondo con tutto ciò che comporta l'intenzionarlo, l'affrontarlo, il non smettere di spiegarlo inserendosi nella rappresentazione umanamente, senza fingere di potersi trar fuori dal gioco. Autobiografia e diario sono dunque le vie primarie attraverso le quali la scrittura di sé raggiunge i livelli più ampi e profondi in rapporto agli esiti formativi sia visibili, sia invisibili. Da alcune ricerche emerge infatti che chi ha ormai una consuetudine scritturale manifesta modalità relazionali più controllate, meno nevrotiche, oltre ad una maggiore attenzione verso i bisogni degli altri. Poiché chi attraverso la scrittura acquisisce una consuetudine alla autoriflessione, inevitabilmente agisce con maggiore ponderazione e dominio di sé: non trasferisce il proprio travaglio altrove, ha imparato a convivere sia con il dolore, sia con i momenti più segreti e intensi della vita.

In una accezione ampia dell'autobiografia, non ci limitiamo a raccontare, al contempo riflettiamo. Dinanzi ad un esplicito, qualsiasi, riferimento alla prima persona io (sono, ero, sarò ... ho fatto, faccio, ecc.) noi intravediamo tracce autobiografiche che attendono spesso che qualcuno le aiuti a trovare — diremo — il filo di un racconto possibile, la loro assolutamente unica storia. L'educazione autobiografica si rende quindi un invito a riconoscere il

proprio io, ad autorizzarsi a pronunciarlo con autonomia e libertà. Essere e fare autobiografia, in sintesi, significa: (a) lasciare tracce scritte della propria storia; (b) domandare che altri si interessino a quanto abbiamo vissuto e pensato attraverso l'esercizio della scrittura; (c) occuparsi delle scritture altrui come fossero le proprie.

Presiede il Workshop 8: La scrittura nel lavoro sociale clinico: esperienze

Va emergendo sempre più un bisogno di autoriflessività professionale, sociale e comunitario per riconoscersi nei diversi ambiti della cura. Da questo primo momento, funzionale a promuovere tra operatori momenti di appartenenza a un servizio, a un progetto, a un'esperienza, scaturiscono applicazioni della scrittura di sé di grande interesse, sia documentativo, sia clinico, sia terapeutico. Si vanno valorizzando a livello ormai internazionale i benefici dello scrivere nello sviluppo della mente, nell'elaborazione delle emozioni e nella condivisione sociale. Il workshop ne approfondirà le prospettive.

Renzo De Stefani (*Servizio di Salute Mentale, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, Trento*)

Presiede il Workshop 7: Salute mentale ed empowerment: le buone pratiche del fare assieme

La cultura e la pratica della mutualità, del «fare assieme» e dell'*empowerment* sono importanti nell'ambito della promozione e della protezione della salute. Il workshop presenterà alcune esperienze maturate negli ultimi anni a partire dal Servizio di Salute Mentale di Trento e che vedono utenti, familiari, operatori e cittadini lavorare assieme, nella valorizzazione del sapere di ciascuno. In particolare saranno presentate le attività svolte dagli UFE (Utenti e Familiari Esperti), che riguardano il front-office del Centro di Salute Mentale, la cogestione di una struttura residenziale, la sensibilizzazione nelle scuole, il ruolo di garante esterno nel monitoraggio della scheda dei percorsi di cura condivisi.

Giovanni Devastato (*Staff Qualità del Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza*)

Creare valore – produrre senso: il modello attivo di qualità sociale del Cnca

Workshop 3

L'intervento presenta le linee guida per la costruzione di un percorso di qualità specifico per l'impresa sociale (denominato Maqs: Modello Attivo per la Qualità Sociale), centrato sugli aspetti peculiari del lavoro sociale connotati da elementi di intangibilità e immaterialità, in modo da neutralizzare i rischi di una trasposizione meccanica dei modelli di qualità mutuati dal sistema manifatturiero (il Total Quality Management), lontani dalle caratteristiche dei servizi sociali. L'idea di qualità proposta è da intendersi non in termini formali e procedurali, ma come costruzione attiva e processuale dell'identità dell'organizzazione, finalizzata alla condivisione della *mission* e della *vision* da parte di tutta la struttura organizzativa dell'impresa. In tal modo la qualità si configura come strumento per l'eccellenza delle azioni in area sociale orientato al miglioramento del rapporto pubblico-privato nella gestione dei servizi, all'interno di una concezione del welfare community che prevede un riconoscimento istituzionale (anche nella forma dell'accreditamento) delle Organizzazioni non profit, come partner associato nell'esercizio delle responsabilità pubbliche dentro servizi di interesse collettivo.

Per contatti: giovanni.devastato@virgilio.it

Paola Di Nicola (*Università degli Studi di Verona*)

I servizi sociali e la promozione di capitale sociale

Sessione plenaria di Venerdì 10 novembre

Nell'analisi dei processi di organizzazione, gestione ed erogazione dei servizi sociali sempre più frequentemente sta entrando una nuova dimensione concettuale, che va sotto l'etichetta di «capitale sociale». Il concetto in parte si sovrappone a quello di rete sociale, ma in parte eccede i confini delle reti sociali. Infatti, mentre nelle pratiche di organizzazione ed erogazione dei servizi secondo il modello di rete, l'attenzione è stata posta quasi esclusivamente sulle reti informali (le cosiddette risorse delle e nella comunità) e su un loro coinvolgimento nei processi di *care*, l'introduzione del concetto di capitale sociale, nella sua accezione di risorsa collettiva non divisibile e appropriabile da alcun utilizzatore, consente di affrancare i servizi sociali dalla loro caratterizzazione eminentemente assistenziale, riparatoria, sostitutiva (delle competenze degli utenti «mal-funzionanti») e di controllo sociale, e di connotarli come istituzioni che entrano prepotentemente nei processi di crescita e potenziamento del capitale sociale, sia a livello macro che micro.

Il capitale sociale è definito come una risorsa per l'individuo e la società che sta, e/o è il prodotto delle relazioni interpersonali, all'interno di specifiche e peculiari cerchie sociali. A livello macro, il capitale sociale può essere

considerato come quella risorsa, data dalla fiducia interpersonale e istituzionale, dal senso di appartenenza, dalla condivisione di norme e valori, che crea sinergia (attraverso il circuito virtuoso del rafforzamento reciproco) tra interesse individuale e interesse collettivo, tra benessere individuale e bene comune. A livello individuale, il capitale sociale può essere considerato come risorsa fruibile individualmente o di proprietà dell'attore sociale, che su di essa fa leva per collocarsi socialmente nella società del rischio. Il capitale sociale così definito diventa una risorsa tanto più necessaria, quanto più incerti, flessibili e molteplici sono diventati i percorsi di costruzione dell'identità sociale e personale, quanto più profondo è il processo di de-istituzionalizzazione delle biografie di vita individuale. In questa prospettiva di analisi, ai servizi sociali spetta il compito di produrre capitale sociale, più che utilizzarlo secondo una visione — e relativa pratica — semplificata e semplicistica di paradigma di rete. Diventano condizione di promozione e mantenimento di un clima di fiducia istituzionale e interpersonale nella comunità, di un buon livello di integrazione e coesione sociale, che costituiscono il cuore del capitale sociale.

Lena Dominelli (*University of Durham*)

Le professioni sociali tra globalizzazione e riorganizzazione dei sistemi di welfare

Sessione plenaria di giovedì 9 novembre
Workshop 27

Seguendo Esping-Anderson (1990), nei Paesi capitalisti si possono individuare quattro diversi regimi di welfare: quello universalistico o social democratico dei Paesi scandinavi, quello liberale o residuale degli Stati Uniti e del Regno Unito, quello corporativista o a base assicurativa in Francia e in Germania, quello mediterraneo o a base familiare in Italia e in Spagna. Ci sono comunque sovrapposizioni ed elementi trasversali fra queste categorie, e tutti i regimi di welfare hanno subito l'impatto della globalizzazione e dell'ideologia politica ad essa connessa, avviandosi a diventare *sistemi di welfare neoliberisti*, nei quali i servizi sanitari, i servizi socio-assistenziali, l'istruzione vengano assicurati dal mercato. I professionisti del sociale hanno reagito in diversi modi: adeguandosi ai nuovi orientamenti; criticando l'inadeguatezza dei servizi; chiedendo che i servizi cambino o anche costruendo servizi alternativi. Ulteriori sollecitazioni di cambiamento vengono dai movimenti degli utenti, che hanno chiesto di avere un maggior controllo sulla gestione dei servizi e l'erogazione delle prestazioni. I dirigenti dei servizi hanno accettato, bene o male, l'impatto dei sistemi di quasi-mercato sul lavoro sociale, ma gli operatori restano scettici riguardo al fatto che la presunta maggior libertà di scelta degli utenti-consumatori crei un maggiore empowerment. I sistemi di welfare neoliberisti hanno prodotto «vinti» e «vincitori»: a vincere di più sono le imprese private che ricavano profitti producendo prestazioni assistenziali. A perdere sono i poveri, per cui è impossibile acquistare servizi sul mercato. È allora necessario sviluppare nuovi modelli di welfare che siano davvero universalistici, accessibili a tutti, finanziati dai contribuenti in un'ottica di solidarietà sociale e di estensione dei diritti/doveri di cittadinanza al di là dei confini nazionali. Si tratta di un obiettivo ambizioso, che richiede di costruire alleanze entro ciascuna professione e fra professionisti diversi, entro uno stesso Paese e a livello internazionale.

Maria Rosa Dossi (*Direttore RSA Margherita Grazioli di Povo, Trento*)

La sperimentazione del modello a Nuclei in una RSA:
lavoro per progetti e criticità nella dotazione di risorse professionali

Workshop 15

Con la ristrutturazione dell'edificio-sede, la RSA Margherita Grazioli (Trento – Povo) sarà dotata di nove Nuclei residenziali costituiti da un minimo di dodici a un massimo di venticinque utenti. L'intervento ripercorre le tappe significative della riorganizzazione della struttura per Nuclei, dalla condivisione della filosofia assistenziale alla sperimentazione di una turnistica volta alla personalizzazione delle risposte all'utente. Rilevante, in questa fase, l'impegno nel lavoro per progetti sull'integrazione tra servizi e tra le diverse figure professionali.

Per contatti: RSA Margherita Grazioli, via Sprè n. 3 – 38050 Povo Trento; info@rsagrazioli.it

Johnny Dotti (*Presidente del Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale Gino Mattarelli – CGM*)

Il ruolo dell'impresa sociale nella trasformazione del welfare

Workshop 25

L'impresa sociale, che ha avuto una nuova legge nello scorso anno, si può e si deve candidare a svolgere una funzione pubblica importante, contribuendo all'evoluzione in senso locale e mutualistico del welfare. È ormai accertato che il welfare come l'abbiamo conosciuto in questi decenni deve trasformarsi. Si tratta probabilmente di procedere verso una strategia di integrazione fra pubblico e privato, all'insegna della sussidiarietà e metten-

do finalmente a punto e in funzione tutti gli strumenti a disposizione (ad esempio la legge 328, ampiamente disattesa). La cooperazione sociale, dal canto suo, ha la necessità di aggiornare il suo ruolo e la sua *mission*, ampliandone i confini ma mantenendosi fedele all'impostazione originaria.

Marco Espa, Francesca Palmas e Rita Polo (*Associazione bambini cerebrolesi ABC Sardegna*)

Dalle buone pratiche delle persone con disabilità
e le loro famiglie modelli di ben-essere sociale per tutti

Workshop 19

La storia e il sapere delle famiglie dell'Associazione Bambini Cerebrolesi Sardegna sono la premessa alla conoscenza di quanto è avvenuto riguardo una buona pratica nell'applicazione della L.162/98 in Sardegna. Si è condotto un grande lavoro «dal basso» verso tutti i livelli istituzionali (per gli aspetti sanitari, scolastici, sociali): gli ostacoli, anche di una singola famiglia, si sono affrontati insieme come diritti per tutti e non come «concessioni». Lo slogan «Niente per noi senza di noi» ha ispirato l'agire dell'Associazione. Un modello (dal 2000 ad oggi) che prevede la co-progettazione degli interventi fra diretti interessati e servizi del Comune e la personalizzazione (con possibilità di gestione diretta e scelta degli operatori da parte degli utenti). Un esempio innovativo di servizi realmente a sostegno delle persone con disabilità e delle famiglie, protagonisti attivi e non meri fruitori. La Regione Sardegna ha creduto in questo processo partecipato e coprogettato, facendo proprie le spinte innovative proposte dalle famiglie dei più gravi, investendo risorse proprie e diventando la prima in Italia per stanziamenti (ca. 25 mln euro) e per numero di progetti personalizzati approvati (più di 7000 solo nel 2006, a fronte di 123 nel 2000).

Per contatti: www.abcsardegna.org; abc@abcsardegna.org

Paolo Facinelli (*Piazza Grande Professional, Trento*)

Un'esperienza di potenziamento della partecipazione politica dei giovani

Workshop 1

In un medio-piccolo comune del Trentino (circa 3.800 abitanti), in occasione delle ultime elezioni amministrative (2004), un gruppetto di giovani costituiscono una lista che ottiene un consigliere ed entra a far parte della maggioranza. A partire da questa esperienza, nel gruppo nasce la volontà di rafforzare ed allargare la partecipazione giovanile alla vita sociale e politica del comune. Viene allora colta l'occasione di un bando sulle politiche giovanili della Provincia Autonoma di Trento per la realizzazione di «Percorsi verso la responsabilità sociale dei giovani». Con l'accordo dell'Amministrazione comunale e con la collaborazione di Piazza Grande Professional si stende un progetto il cui fine ultimo è la produzione partecipata delle linee guida per le politiche giovanili del Comune. Si forma un gruppo misto, a cui partecipano un paio di giovani del gruppo, l'assessore comunale alle politiche sociali, il consigliere con la delega sui giovani ed alcuni altri giovani rappresentanti di gruppi del territorio. Esso assume il ruolo di attivatore e realizzatore di un processo, in cui si intrecciano funzioni di ascolto, stimolo, formazione, progettazione. Dopo una decina di mesi, la realizzazione di una quindicina di gruppi focus, la raccolta ed elaborazione di quasi 200 questionari, la realizzazione di due assemblee comunitarie, i giovani coinvolti nel gruppo del progetto sono raddoppiati ed è stato elaborato un documento di riferimento per le azioni del Comune a favore dei giovani. Nella presentazione dell'esperienza si individua cosa ha funzionato e quali sono state le criticità, per tentare alcune generalizzazioni sul funzionamento degli interventi di sostegno e sviluppo della partecipazione.

**Per contatti: Piazza Grande Professional, via Torre d'Augusto 2/1 – 38100 Trento;
tel. 0461.261644 paolo.facinelli@pgprof.it; info@pgprof.it; www.pgprof.it**

Silvia Fargion (*Università degli Studi di Trento*)

La formazione sul campo in contesto accademico:
stimoli per rivisitare la questione teoria-pratica nel servizio sociale

Workshop 17

Una delle caratteristiche distintive dei corsi di studio in servizio sociale nel mondo è rappresentato dalla rilevanza di una formazione pratica connessa e intrecciata alla formazione teorica. Il consolidamento del servizio sociale in accademia e, nello stesso tempo, l'attenzione delle sedi di formazione alla rilevanza di stage formativi ha sollecitato pensieri e riformulazioni sul senso di questo tipo di formazione. Come si è modificata in questi anni la visione e l'organizzazione dei tirocini? Una delle chiavi di lettura possibili, partendo dall'esperienza di Trento, è che uno stimolo derivante dal contesto accademico stia proprio nel peso assunto dall'intreccio tra riflessione

teorica ed esperienza sul campo. Questo intreccio si è esplicitato non tanto nell'applicazione di modelli, quanto nell'utilizzo di teorie quali linguaggi per la costruzioni di significato nelle pratiche.

Per contatti: Facoltà di Sociologia, Università di Trento, p.zza Venezia, 41 – Trento; silvia.fargion@soc.unitn.it

Carlo Favaretti

(Direttore Generale dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento – Coordinatore Nazionale «Ospedali per la promozione della salute»)

Il programma internazionale «Ospedali per la promozione della salute»

Workshop 16

Il Programma internazionale degli Ospedali per la promozione della salute (Health Promoting Hospitals – HPH) nasce con l'obiettivo di aiutare gli ospedali a diventare organizzazioni che promuovono la salute dei pazienti, del personale, della comunità e dell'organizzazione stessa. Il programma HPH si organizza in reti nazionali e regionali, in particolare con l'obiettivo di fornire un approccio multidimensionale ed interculturale all'assistenza, attivarsi nell'ambito della sicurezza sul lavoro in ospedale e migliorare la capacità di accoglienza delle strutture.

Per contatti: Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento, Via Degasperis, 79 – 38100 Trento; tel. 0461.904158; www.apss.tn.it; www.carlofavaretti.it

Ivana Ferrazzoli *(assistente sociale, Brescia)*

Progettazione partecipata, sviluppo di reti e di partnership locali

Workshop 23

Il Piano di Zona è lo strumento locale che deve favorire il riordino, il potenziamento e la messa in rete di interventi e servizi, in modo da programmarli e realizzarli «a sistema integrato». Un Tavolo Zonale di lavoro nell'area dell'handicap, oltre ad ottemperare a precise indicazioni legislative, può essere uno strumento utile per una programmazione condivisa e partecipata, per intervenire sui bisogni in modo efficace razionalizzando le risorse. Il lavoro di rete è una strategia efficace per fronteggiare la frammentazione e produrre sul campo una reale collaborazione tra soggetti diversi (servizio pubblico, associazionismo, volontariato, scuola, Terzo Settore) su problemi comuni.

Il processo verso una progettazione condivisa e partecipata necessita dell'attivazione di dimensioni fondamentali del lavoro di rete: la partecipazione, la responsabilità comune dei problemi, la collaborazione tra gli attori del sistema, l'incremento delle relazioni fiduciarie, lo sviluppo di competenze.

Per contatti: fe.ivana@libero.it

Fabio Ferrucci *(Università degli Studi del Molise)*

Presiede il Workshop 23: Diversabilità e integrazione sociale

In anni recenti, anche in Italia, gli interventi legislativi nel campo dell'integrazione scolastica e lavorativa hanno segnato una svolta rispetto al passato, verso un approccio teso a valorizzare e a potenziare le capacità delle persone diversamente abili, nella prospettiva di accrescerne l'autonomia e la partecipazione sociale. Quali sono i fattori che permettono il conseguimento di questo obiettivo? Quali metodi operativi ne garantiscono la sostenibilità? Quali risorse possono essere attivate sul territorio?

Franco Floris *(Direttore di Animazione Sociale – Mensile per gli operatori sociali)*

Le politiche giovanili tra diritto all'autonomia ed esercizio di una libertà responsabile

Workshop 13

L'attivazione di politiche giovanili vede oggi una tripla svolta. Una prima svolta, quella maggiormente politica, porta i responsabili delle politiche giovanili a occuparsi non solo della progettualità sociale, animativa ed educativa con i giovani, ma anche — e prima ancora — a inserire le politiche giovanili dentro la «questione politica giovanile» e in questo ambito lavorare con i diversi luoghi di governo di problemi per il diritto alla casa e all'autonomia dalla famiglia, il diritto alla cultura e alla formazione, il diritto al credito e a forme di lavoro che garantiscano la possibilità di investire su una «carriera professionale» che valorizzi le competenze maturate.

Una seconda svolta riguarda la chiarificazione dello specifico delle politiche giovanili come politiche che educano alla libertà responsabile. Porre l'accento sulla libertà responsabile rimanda a un'ipotesi educativa forte che distingue (per poi connettere) la funzione di tutela sociale e di promozione della salute entro cui spesso le politiche giovanili si sono collocate, dalla funzione educativa con il lavoro che questa comporta sui legami, sui significati, sull'esercizio di una libertà che ritrova se stessa nel dare vita a beni comuni.

La terza svolta è quella relativa alla governance delle politiche perché forte è l'esigenza, a fronte della complessità delle sfide e dell'insufficienza di ogni singolo attore a sviluppare una sua progettualità, di andare oltre una semplice esternalizzazione dei servizi. Oggi è urgente costruire uno spazio pubblico in cui le politiche locali vengono elaborate a partire da ipotesi di lavoro maturate insieme, per poi ritrovare l'autonoma progettualità dei singoli attori e, infine, ritrovarsi a estrarre l'intelligenza collettiva nascosta nelle esperienze, per mettere in luce gli approcci, gli orientamenti metodologici, le criticità e i successi dentro la parzialità che connota ogni lavoro educativo.

Per contatti: Animazione Sociale, tel. 011.3841048; animazionesociale@gruppoabele.org

Oliviero Forti (*Referente Ufficio Immigrazione – Caritas Italiana*)

Immigrazione e welfare: alcune esperienze europee a confronto

Workshop 6

Nell'ambito delle numerose attività di studio e di ricerca condotte dalla Caritas in materia di immigrazione, costituisce un'importante motivo di riflessione il recente rapporto di Caritas Europa «Migration: a journey in to poverty?» di cui è disponibile anche la versione in italiano, curata dalla Caritas Italiana. Le difficili condizioni in cui vivono oggi molti dei migranti residenti nei 44 Paesi europei in cui la Caritas è presente costituiscono il punto di partenza per condividere alcuni risultati della ricerca ed evidenziare come i processi di inclusione economica, politica e sociale sono, in alcuni casi, fortemente penalizzati da politiche di welfare assolutamente inadeguate.

Per contatti: oforti@caritasitaliana.it

Dario Fortin (*Università degli Studi di Trento, Coop. Soc. Villa S. Ignazio di Trento*)

Quale educatore professionale oggi?

Workshop 17

Sono sempre più le realtà dei servizi del pubblico e del privato sociale che impiegano educatori professionali. Minori difficoltà, handicap, disagio mentale e sociale sono tra i principali campi di intervento di questa figura professionale che necessita sempre più di una formazione adeguata. Tra riorganizzazione di politiche di welfare (legge 328) e riforme universitarie, l'intervento cerca di evidenziare quali siano oggi i canali formativi (con particolare attenzione all'esperienza del Trentino) e le caratteristiche della figura dell'educatore professionale. Competenze sempre più complesse e metodologie in continuo sviluppo richiedono un ripensamento di questa figura, che ha bisogno di una formazione spendibile concretamente nella relazione d'aiuto.

Per contatti: dariofortin@vsi.it

Flavia Franzoni (*Università degli Studi di Bologna*)

Presiede il Workshop 16: Oltre le cure: promuovere stili di vita salutar

L'OMS definisce la promozione della salute come il processo che consente alle persone di esercitare un maggiore controllo sulla propria salute e di migliorarla. La promozione della salute non è un obiettivo di esclusiva pertinenza dei servizi sanitari: agire per la promozione della salute e la prevenzione significa sostenere una concreta e ampia azione di informazione e sensibilizzazione dei cittadini, promuovendo un vasto processo di autoresponsabilizzazione in ogni ambito della vita umana, attraverso il quale indirizzare comportamenti e stili di vita. Momento centrale di questo processo è il potenziamento della comunità. Ma come realizzare concretamente tutto questo?

Maddalena Freddi (*Psicologa, psicoterapeuta, dirigente Unità operativa di Educazione alla salute, AUSL1 Massa e Carrara*)

«Ci vuole un villaggio per crescere un bambino».

Generare comunità, luogo dell'appartenenza

Workshop 21

Nel corso dell'esperienza formativa al master di mediazione comunitaria presso l'Alta Scuola «A. Gemelli» dell'Università Cattolica di Milano nasce l'occasione di proporre un progetto di mediazione tra pari nella scuola, in un processo di mediazione comunitaria. L'esperienza ha coinvolto i docenti, gli studenti, le famiglie di un istituto

Comprensivo; è stata innescata la partecipazione al progetto dei rappresentanti istituzionali locali. Il processo di mediazione è da intendersi quale relazione che connette, legando e riferendo parti diverse. L'esito di un tale percorso è l'eccedenza generativa, relazione che genera. La generatività della relazione è legata al riconoscimento e all'incontro di molteplici differenze; la sua caratteristica specie/specifica è quella simbolica. Il suo nutrimento è il simbolico: ciò che lega. Ne segue il potenziamento e la rigenerazione dei legami all'interno della comunità scolastica e della comunità territoriale a cui la stessa appartiene.

Per contatti: Via Alberica, 50 – 54100 Massa

Antonio Frustaglia (*Direttore Medico dell'Istituto Geriatrico Piero Redaelli, sede di Vimodrone, Milano*)

La carta di reparto in RSA e il percorso verso la qualità

Workshop 15

La carta di reparto in una residenza sanitaria assistenziale rappresenta il vero biglietto da visita dell'intera équipe, sia per le valenze sanitarie ed assistenziali sia per l'immagine dello staff di amministrazione. Nella carta di reparto vengono raccolte tutte le informazioni che il fruitore del ricovero, in qualità di degente, ospite o parente desidererebbe conoscere per avere adeguate rassicurazioni in merito al servizio atteso. La carta di reparto deve essere sincera, coerente e confrontabile con la realtà, poiché una informazione incoerente rischia, quasi sempre, e in tempi brevi, di squalificare o mettere in ombra le potenzialità che la struttura è in grado di offrire. Ne deriva che, in termini strategici, economici e funzionali, conviene scrivere la verità. In sintesi la carta di reparto è un patto di onestà tra gli operatori della struttura e la persona che deve ricevere un servizio. È una risorsa che può contribuire a sensibilizzare il personale sull'impegno preso verso chi attende un servizio e contribuisce a promuovere nel personale il senso di appartenenza ad una struttura orientata alla qualità, con l'impegno di mettere chi riceve il servizio al centro del proprio intervento. Ne derivano il piacere e la «bellezza» di svolgere bene il proprio compito.

Per contatti: Istituto P. Redaelli, Via Leopardi, 3 – 20090 Vimodrone MI; tel. 02.250321; a.frustaglia@golgiredaelli.it

Sonia Maria Laura Fusi

(*Coordinatrice della Comunità di tipo familiare «Casa dell'Amicizia» – Associazione Piccolo Mondo, Pavia*)

L'affido alla comunità: l'esperienza della «Casa dell'Amicizia»

Workshop 4

La Casa dell'Amicizia è una comunità di tipo familiare che si propone, attraverso l'ospitalità, come un'alternativa di aiuto a minori con difficoltà familiari, inviati dai servizi spesso a seguito di decreto di allontanamento emesso dal Tribunale per i Minorenni. Vuole proporre la forza della famiglia e i suoi valori: per questo si avvale di operatori che vivono con la propria famiglia insieme ai minori accolti. Obiettivo principale è cercare di portare il bambino a rielaborare e chiarire il proprio vissuto soggettivo, per quanto drammatico possa essere, in un ambiente sereno che permetta il recupero dell'equilibrio personale e che fornisca risorse per una crescita libera e armoniosa, nel rispetto dell'individualità di ciascuno. Il minore accompagnato e sostenuto dagli operatori potrà così, dove possibile, far ritorno nella propria famiglia d'origine, più pronto ad affrontare eventuali problemi o intraprendere serenamente nuovi percorsi (affido familiare, adozione, ...).

Idetta Galvani (*Direttore Operativo della Fondazione Anffas di Teramo*)

L'aderenza al bisogno: quando l'alterità della famiglia interviene come risorsa

Workshop 23

La matrice d'avvio della Fondazione Anffas-Onlus è costituita dall'esercizio ad ampio raggio di un'Associazione che rappresenta le famiglie e che, in quanto tale, muove dai bisogni del nucleo parentale caratterizzato dalla presenza di un disabile. Contemporaneamente, tale matrice d'avvio contiene l'atteggiamento culturale, sociale e scientifico dell'Associazione nell'approccio con le persone, i diritti e i servizi. Da un'attenta e critica riflessione sull'esperienza operativa sviluppata localmente emergono, negli esempi di attività e metodi usati, elementi, aperti ed interattivi, di varia aderenza ai bisogni con innegabili collegamenti alla qualità dei servizi offerti, realizzati e goduti. Innegabile interazione, negli esempi oggetto di presentazione, appare esistere fra la partecipazione attiva della famiglia quale «Risorsa» valida e funzionale in ogni fase e situazione di vita, compresi i percorsi di «Cura e Care» e l'integrazione sociale di tutti i suoi componenti.

Per contatti: Fondazione Anffas di Teramo, Unità operativa Centro di riabilitazione e rieducazione a degenza diurna Sant'Atto, tel. 0861.58119 – fax 0861.588457; Unità Operativa Centro studi e ricerche, tel. 0861.58119; www.anffasteramo.it; segreteria@anffasteramo.it

Maria Cristina Ghedina

(Responsabile del Settore famiglia e infanzia dell'Ufficio Famiglia Donna e Gioventù della Provincia Autonoma di Bolzano)

«Audit work&family» uno strumento per promuovere una nuova cultura nel mondo del lavoro, attenta alle tematiche familiari

Workshop 19

Verrà illustrato il progetto attuato nella e dalla Provincia Autonoma di Bolzano grazie al quale si è «importato» dalla Germania l'«Audit Famiglia & Lavoro», efficace strumento di gestione delle risorse umane che permette di verificare la politica occupazionale dell'impresa/unità organizzativa e di individuare obiettivi e provvedimenti da programmare e realizzare nel successivo triennio, per migliorare la conciliazione famiglia-lavoro, in un'ottica di continuo miglioramento della strategia di gestione del personale. Verranno mostrati anche gli aspetti tecnico-operativi dell'audit, alla luce dell'esperienza fatta e i primi risultati ottenuti da chi ha intrapreso questo progetto.

Per contatti: Ufficio Famiglia Donna e Gioventù della Provincia Autonoma di Bolzano, via Duca D'Aosta 101/C – Bolzano; tel. 0471.442124; fax 0471.442137; cristina.ghedina@provincia.bz.it

Chiara Ghetti *(Direttrice Ufficio Esecuzione Penale Esterna di Venezia – Ministero Giustizia – Amministrazione Penitenziaria)*

Pratiche di giustizia tra trattamento del reo e comunità locale

Workshop 2

L'idea che la pena costituisca un'occasione per ristabilire legami sociali, ricucendo fratture create con il compimento del reato, è presente a livello europeo e, più recentemente, anche in Italia. Essa ha assunto principalmente, nell'ambito degli adulti, la forma del community service, tramite il quale la persona condannata è non solo oggetto di restrizioni della libertà personale, ma soggetto richiesto di contribuire, attraverso azioni gratuite a favore della comunità, a riparare il danno arrecato. Ciò si sta realizzando attraverso pratiche di giustizia in cui operatori sociali posti nei nodi di accesso alle istituzioni, agiscono con altri soggetti, pubblici e privati, per realizzare l'idea della pena come opportunità di costruzione di nuove relazioni sociali, che la comunità contribuisce a generare. Tali pratiche comportano la necessità di confrontarsi a livelli diversi, e tra soggetti diversi, sulle metodologie di lavoro, sugli stereotipi, sull'idea di pena e di solidarietà sociale.

Per contatti: 041.958266; chiara.ghetti@giustizia.it

Paolo Giavoni *(Funzionario Servizi Territoriali – Settore Sociale Ulss 22 di Bussolengo, VR)*

Gli Spazi Famiglia nella rete dei Servizi Sociali dell'Ulss 22

Workshop 24

Dal 1998, in alcuni Comuni dell'Ulss 22 sono nati i primi «Spazi Famiglia» aperti ai bambini e alle bambine 0-3 anni, alle mamme, ai papà, ai nonni... con l'intento di offrire ai genitori un luogo e un tempo dove stare a confrontarsi sulle diverse esperienze del «mestiere genitore». Questo progetto, finanziato in parte dalla Legge 285/97 e poi con il Piano Infanzia Adolescenza dal 2003 al 2007 della Regione Veneto, si colloca grazie all'organizzazione dei servizi nei comuni dell'Ulss 22 in una più ampia progettazione territoriale, dove gli operatori lavorano in rete e con l'obiettivo della promozione del benessere della comunità.

Per contatti: Servizi Territoriali – Settore Sociale Ulss 22 – Bussolengo (VR); tel. 045.6712311

Francesco Gradari e Ismajli Valon *(Centro Kosovaro per l'Auto/Mutuo Aiuto)*

Auto/mutuo aiuto in Kosovo: un sostegno alle vittime della guerra e non solo

Workshop 22

Il Centro Kosovaro per l'Auto/Mutuo Aiuto è il risultato di tre anni di esperienza accumulata con quindici gruppi di auto/mutuo aiuto composti da ex-detenuiti politici e familiari di persone scomparse durante la guerra, provenienti da diverse regioni del Kosovo. La metodologia dell'auto/mutuo aiuto non era mai stata utilizzata prima in Kosovo. Caritas Italiana l'ha introdotta per la prima volta in collaborazione con l'Associazione A.M.A. di Trento. Quattro anni di lavoro hanno dimostrato che questo nuovo modo di affrontare il trauma degli scomparsi e degli ex detenuti politici poteva condurre a risultati inaspettati ed essere utilizzato anche in Kosovo. La grande risposta che ci è venuta dalle centinaia di persone appartenenti ai gruppi ha convinto un gruppo di facilitatori e di operatori sociali della necessità di rendere questa metodologia disponibile alla gente del Kosovo: il Centro ha

dunque l'obiettivo di estendere la metodologia dell'auto/mutuo aiuto in tutto il territorio del Kosovo aprendosi anche ad altre problematiche emergenti che stanno affliggendo la società kosovara, quali la depressione, la disabilità e le dipendenze.

Per contatti: Centro Kosovaro per l'Auto Mutuo Aiuto – Kroi i Bardhe Llam., Il street, n.35, Pristina; tel. 00381(0)38542829; q_vetperkrahje@hotmail.com oppure valons3@hotmail.com

Cristiano Gori (*IRS, Milano*)

Presiede il Workshop 9: Voucher e case management: un incontro possibile?

Da qualche tempo si assiste nei servizi sociali e socio-sanitari alla diffusione di nuove tipologie di accesso alle prestazioni, quali il voucher e l'assegno di cura. Allo stesso tempo cresce la diffusione di metodologie di lavoro basate sul case management. L'incontro tra nuove tipologie di accesso alle prestazioni e innovazioni metodologiche impiegate dagli operatori può produrre risultati positivi? Quali sono le condizioni affinché ciò si verifichi?

Riccardo Grassi (*Istituto IARD, Milano*)

Presiede il Workshop 13: Quali politiche giovanili del welfare contemporaneo?

Negli ultimi cinque anni, le politiche giovanili in Italia hanno visto importanti elementi di novità. Dopo la pubblicazione del Libro Bianco della Commissione Europea (2001) è nata una apposita sezione dell'ANCI sulle politiche giovanili, si è costituito il Forum Italiano dei Giovani e, infine, il Ministero delle Politiche Giovanili. Alla crescita di interesse verso giovani come attori sociali, è corrisposto un aumento della complessità della definizione stessa di «condizione giovanile» e, conseguentemente, si è assistito a una frammentazione delle politiche il cui spettro d'azione si è fatto sempre più ampio. Il workshop si pone l'obiettivo di fare il punto della situazione, cercando di affrontare in primo luogo i problemi teorici e metodologici di definizione dell'oggetto e dei destinatari delle politiche giovanili, all'interno del nuovo sistema di welfare.

Luigi Gui (*Università degli Studi di Trieste*)

Presiede il Workshop 18: Persone alla deriva e pratiche d'aiuto

Il sistema dei servizi incrocia sempre più spesso una parte della popolazione adulta che va precipitando nei gradini più bassi dell'emarginazione sociale. Persone le cui storie rappresentano un groviglio complesso di problemi, casi che segnano il punto di fallimento e di rinuncia degli stessi servizi sociali e sanitari. In riferimento a questa realtà, negli ultimi dieci anni è cresciuta la prospettiva dell'«accompagnamento sociale», che modifica la forma più tradizionale di erogazione di servizi in risposta a domande d'aiuto esplicite e formalmente codificate. Si tratta di relazioni d'aiuto centrate sulla prossimità e l'ascolto il cui obiettivo è la ripresa di un minimo di autodeterminazione e di progettualità da parte di coloro che stanno precipitando nell'esclusione sociale. Nessuna di esse può dirsi definitiva ed esauriente, mentre nuove e continue composizioni tra loro possono aprire ulteriori piste.

Maria Grazia Guida (*Direttrice della Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani, Milano*)

L'altra Accoglienza

Workshop 6

La Casa della Carità di Milano sta sperimentando dal 2004 interventi di ascolto e di accoglienza di persone fragili, italiane e straniere (più di 50 diverse nazionalità) che vivono ai margini della città. Nella metropoli, teatro di rapidi cambiamenti sociali, la Casa della Carità si pone come luogo di condivisione, integrazione, scambio di saperi e di esperienze per sostenere, a partire dalla prospettiva degli ultimi, una approfondita e originale riflessione sullo sviluppo sociale, economico e culturale della metropoli e dei nuovi scenari della città multietnica. Casa della Carità promuove nell'ospitalità percorsi di superamento della povertà e delle condizioni di fragilità, attraverso la promozione di dignità e cittadinanza sociale. La risposta data è carica di qualità e di dignità, perché in questo modo si consente il superamento di ogni polemica sulla legalità, certi che la solidarietà praticata con competenza promuove anche legalità nella comunità locale e favorisce la costruzione di una società più sostenibile.

Per contatti: Casa della Carità Angelo Abriani, via Brambilla 8/10, Milano

Dario Ianes (*Libera Università di Bolzano*)

Presiede il Workshop 21: La scuola e la rete dei servizi sociali e sanitari

Sempre più la Scuola viene sollecitata a essere anche un servizio sociale (o socio-assistenziale) e gli insegnanti sembrano sempre più chiamati a essere anche operatori sociali. Ma in che termini questo è opportuno, visto che ci sono altri «specialisti» appositamente preparati per occuparsi di tali problemi? E, più in generale, quali interrelazioni virtuose possono venire realizzate tra i professionisti della scuola, la rete dei servizi e la comunità più ampia, per meglio affrontare il disagio minorile?

Piera Volpi Janeselli (*Esperta di servizio sociale*)

La memoria del servizio sociale nella psichiatria istituzionale

Workshop 26

La rilettura dell'esperienza di tutta una vita professionale per la preparazione di un elaborato di tesi diventa occasione per leggere le note vicende degli ultimi decenni dell'attività manicomiale in Trentino, dal punto di vista, meno scontato, di un'assistente sociale entusiasta di tentare l'applicazione dei principi e dei valori del Servizio Sociale nella realtà assistenziale più stigmatizzante del nostro recente passato. Un viaggio quotidiano all'insegna dell'incertezza, attraverso i bisogni dei pazienti, le regole dell'istituzione, le cure e le terapie adottate fino al superamento dell'istituzione totale voluta dalla legge 180; un viaggio che costituisce un contributo significativo ad un processo di crescita socio-culturale.

Cesare Kaneklin (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Servizi e attivazione delle comunità locali:
a proposito di progettazione sociale

Sessione plenaria di sabato 11 novembre

I progetti hanno rappresentato per molti di noi, operanti nei servizi pubblici o nel privato, crescenti occasioni di lavoro e occasioni di accostare fenomeni e problemi che sono cruciali per tutta la società occidentale e non, per l'economia e le sue prospettive (dall'handicap, dall'emarginazione, dai minori, agli anziani, alla scuola, al problema del lavoro, o della casa, alla nascita di nuove imprese, al recupero ambientale...). Questo è l'orientamento con cui ho cercato di lavorare negli anni nei progetti che seguono come consulente con Enti Locali, con Aziende Sanitarie, con reti di comunità di accoglienza, con movimenti cooperativi. Una delle cose che ho appreso riguarda il fatto che sono i fattori sociali, le motivazioni, le idee, le aggregazioni di competenze e capacità, i modi di pensare che creano sviluppo e che apportano risorse economiche, non viceversa.

Se guardo questi ultimi anni mi sembra che il lavoro sociale viva una forte ambivalenza a volte non percepita, altre volte esasperata nella percezione dei soggetti, al punto da lasciare tracce profonde di delusione, di estraniamento, sofferenza, ripiegamento (sia in operatori che lavorano nei servizi che spesso si rinserrano nel lavoro a due, sia in liberi professionisti), ove il rischio è la fuga nell'attivismo, nel fare senza obiettivi concreti e verificabili, che non trova il coraggio di fermarsi a pensare. In che cosa consiste questa ambivalenza? Da un lato tutti sostengono l'importanza del lavoro progettuale (non basta mettere in campo azioni, ma è necessario rappresentarsi i problemi su cui si vuole intervenire); d'altro lato il lavoro sociale risente di un deficit progettuale (sembrano mancare ipotesi di fondo, così come ipotesi specifiche, contestualizzate).

Anche sul piano metodologico il ricorso alla necessità di attivare circoli virtuosi e ricorsivi tra ricerca-conoscenza-azione sembra aver perso i riferimenti epistemologici. Questo deficit segnala un problema, ma ad un tempo sottolinea un aspetto fondamentale del lavoro sociale, ovvero il suo essere anche un lavoro di conoscenza. Nella pratica spesso non si è però fedeli a questa dimensione conoscitiva e si scappa subito in avanti nell'azione. Perché? Possiamo individuare spiegazioni riconducibili alla sfera della soggettività degli operatori, da un lato, e spiegazioni riconducibili al mondo in cui viviamo e lavoriamo, dall'altro.

Perché mai lavoriamo nel sociale? Per ricreare continuamente condizioni di vita in comune, perché vi sia più rispetto delle soggettività. Ma cosa è il lavoro sociale? Possiamo elencare tutte le attività i cui contenuti sembrano avere finalità sociali, oppure guardare ai processi di lavoro. Ma allora quale modalità è sociale? Un lavoro è sociale, a mio avviso, se implica scambi tra attori e non frammentazioni, se non nasce per soddisfare bisogni privatistici e corporativi, ma si connette al network sociale; se genera risorse e non le consuma. Naturalmente le condizioni di scambio non sono analoghe a quelle del «mercato», poiché ogni attore, ogni soggetto è portatore di domanda e offerta.

Paola Lanzarini (*Direttore della Fondazione Isabella Seràgnoli*)

Fondazioni private: modalità di erogazione

Workshop 11

L'intervento descrive quali sono le modalità erogative di Fondazioni private, in Italia e all'estero.

Per contatti: pl@piazzasandomenico.it

Walter Lorenz (*Libera Università di Bolzano*)

Tendenze nelle politiche sociali europee,
fra convergenza e permanenza: una sfida per i servizi sociali

Sessione plenaria di venerdì 10 novembre

In tutta Europa le politiche sociali sono attualmente orientate ai principi neoliberisti, indipendentemente dalle diverse tradizioni di welfare dei singoli Paesi. Il neoliberalismo è una risposta alla crisi delle politiche sociali contemporanee e nel medesimo tempo è esso stesso causa del prolungarsi di questa crisi, poiché favorisce il processo di «dismissione» del welfare pubblico. Cresce la consapevolezza di quanto il lavoro sociale fosse strettamente legato ai tradizionali modelli di welfare e di welfare state. Il servizio sociale dava per scontato un certo livello di protezione sociale garantita: di conseguenza, non si è impegnato più di tanto nel costruire solidarietà, concentrandosi piuttosto sul miglioramento delle singole persone in difficoltà. Ora le professioni sociali si trovano di fronte a una sfida: decidere se aderire a questo processo di «dismissione», aiutando gli utenti ad adattarsi alle nuove esigenze sociali ed economiche, che li vorrebbero «attivi» nell'aiutarsi per conto proprio; o invece non aderire, indicando un modo alternativo di organizzare assieme la solidarietà sociale.

Il neoliberalismo utilizza concetti che appartengono ad un repertorio professionale ormai classico — lo sviluppo dell'autonomia della persona, le risorse dell'individuo, l'empowerment — ma cancella il principio dell'equità. Questo principio aveva consentito agli operatori sociali di lasciarsi alle spalle l'ingrata funzione di distinguere tra soggetti «meritevoli» e «non meritevoli» di aiuto, funzione che ora emerge nuovamente fra i compiti richiesti agli assistenti sociali. Le politiche sociali del neoliberalismo scindono aiuto e controllo, libertà ed equità, Stato e società civile, e così cadono in contraddizione. I beni commerciali sono abbastanza diversi dai beni sociali, non creano solidarietà attraverso interessi comuni. Invece, richiedono misure correttive per ri-bilanciare la società attraverso i metodi del «nuovo management pubblico», controlli di qualità e standard di performance. Paradossalmente, questo porta ad un maggiore coinvolgimento della Pubblica Amministrazione e a una minore discrezionalità dei professionisti. Ciò nonostante, alcuni segnali indicano che gli operatori sociali stanno cogliendo l'opportunità di costruire nuove alleanze solidaristiche. Ciò richiede di concepire la solidarietà in modo nuovo, come un processo dinamico di costruzione di cittadinanza a livello micro, il livello a cui è necessario bilanciare diritti e doveri.

Gli operatori sociali possono facilmente cadere vittime di una manipolazione che utilizza la loro presenza per nascondere la mancanza di solidarietà, per mascherare il prevalere della privatizzazione e dell'individualizzazione. Nel momento in cui si prestasse a tale manipolazione, il lavoro sociale tradirebbe il suo mandato sociale originario e traviserebbe l'idea stessa di processo di aiuto. Invece, nuove metodologie sottolineano l'importanza di lavorare per l'autonomia delle singole persone ma anche per l'equità strutturale, attraverso reti solidaristiche trasversali che contrastino gli effetti del neoliberalismo.

Il «Bologna Process». Impatto sulla formazione degli operatori sociali in Europa

Workshop 17

Il «Bologna Process» introduce un elemento di grande incertezza nei modelli formativi europei utilizzati per le professioni sociali. Da un lato esso apre a qualifiche accademiche di maggior livello, dall'altro lato però c'è il rischio che le componenti più strettamente professionali vengano ridotte. Non è chiaro se la qualifica professionale vada a collocarsi al termine del primo o del secondo ciclo di studi e se l'organizzazione in moduli porti ad una frammentazione dei curricula. Si è proposto di sviluppare a livello transnazionale dei criteri di competenza professionale, per orientare il dibattito sui contenuti della formazione, piuttosto che sulla struttura. In Italia c'è urgente bisogno di articolare standard di qualità secondo cui poter definire i livelli delle qualifiche accademiche e professionali.

Andrea Maccarini (*Università degli Studi di Padova*)

Presiede il Workshop 20: Il coinvolgimento degli utenti nei progetti di cura e di pianificazione dei servizi

Una delle prospettive più interessanti delle politiche sociali di oggi è rappresentata, in molti settori dell'assistenza, dalla auspicata transazione degli utenti dal ruolo di «beneficiari passivi» a quello di «soggetti attivi»

degli interventi che li riguardano. Verranno analizzati la portata, i limiti e gli effetti di questa transazione, come cioè gli utenti dei servizi, in una prospettiva di empowerment, si possono attivare per promuovere forme di azione collettive non solo a tutela dei propri diritti e interessi ma anche a vantaggio dell'intera società, con una partecipazione attiva alla ricerca, alla formazione degli operatori, alla programmazione e gestione dei servizi, costruendo cambiamenti positivi sia nella loro condizione individuale, sia nella predisposizione di politiche generali di benessere.

Barbara Magalotti (*Pastoral penitenziaria boliviana / Associazione Papa Giovanni XXIII*)

«Di' a qualcuno che io sono qui». Il centro educativo per i bambini del carcere San Pedro di La Paz (Bolivia), raccontato attraverso le lettere di una educatrice volontaria **Workshop 10**

Dal settembre del 2002, a La Paz, all'interno del carcere San Pedro, sta funzionando un Centro Educativo per i bambini che vivono con i loro padri detenuti. Il Centro, gestito dai volontari di un'associazione boliviana (Pastoral Penitenziaria Catolica de Bolivia) con la collaborazione di alcuni volontari dell'Associazione Papa Giovanni XXIII, è uno dei pochi esempi in Bolivia di una attenzione educativa indirizzata alla popolazione infantile residente all'interno di un carcere (infanzia spesso abbandonata a se stessa e agli abusi di cui è dolorosamente oggetto). Attraverso un lungo lavoro di contatti istituzionali, durante un anno di attività, il Centro Educativo è stato ufficializzato con risultati molto positivi, dando inoltre impulso ad un intenso scambio e lavoro di rete tra le istituzioni coinvolte (Istituto Penale, Servizi Sociali, Università, Municipalità, ecc.). Il mio libro «Di' a qualcuno che io sono qui» descrive questo intenso anno di lavoro, attraverso le lettere che di volta in volta ho inviato agli amici. Gli aspetti professionali, umani e più strettamente personali sono mescolati fra loro in un «racconto» che sintetizza un'esperienza di cooperazione molto forte e significativa.

Per contatti: magababa67@hotmail.com

Michelangelo Marchesi (*Coordinatore della Coop. Soc. Progetto '92, Trento*)

Fuori e dentro la scuola: educatori nei percorsi formativi **Workshop 21**

Con una certa frequenza accade che i percorsi scolastici di adolescenti provenienti da situazioni di disagio familiare risultino molto faticosi. Sovente il ritardo nell'apprendimento derivante dalla carenza di adeguato sostegno, nonché modalità comportamentali problematiche, rischiano di compromettere il perseguimento di obiettivi formativi e la stessa frequenza scolastica. Nel corso degli anni, l'esperienza di gestione di interventi educativi ha portato a sperimentare modalità flessibili per coniugare il mantenimento di impegni formativi nella scuola con percorsi più individualizzati di orientamento e crescita personale. In questo senso si tratta in genere di favorire, con un'attenzione particolare alla dimensione relazionale, la sperimentazione da parte del ragazzo di opportunità e contesti solitamente considerati estranei al mondo della scuola, attraverso i quali sia possibile acquisire conoscenze e competenze che diano un significato a percorsi esistenziali e formativi in «affanno».

**Per contatti: michelangelo.marchesi@progetto92.net;
Progetto92, via Solteri, 76 – 38100 Trento; tel. 0461.823165**

Liviana Marelli (*Presidente della Coop. Soc. La Grande Casa, Sesto san Giovanni, MI*)

Cooperazione sociale e costruzione del piano di zona: un'esperienza **Workshop 12**

L'intervento propone la rilettura dell'esperienza della Cooperativa Sociale La Grande Casa — e più in generale della Cooperazione Sociale — nella costruzione dei Piani di Zona in alcuni ambiti distrettuali della Provincia di Milano. In particolare, si cerca di proporre e rivisitare il ruolo della cooperazione nel processo di modifica e ridefinizione di un ambito distrettuale e nella costruzione di uno strumento di valutazione del processo programmatico (ASL Milano 3). Nell'intervento vengono soprattutto proposte riflessioni intorno alla possibile costruzione di «buone prassi» in riferimento al sistema di *governance* del Piano di Zona (consultazione o concertazione?) ed alla costruzione di corresponsabilità tra Pubblico e Privato Sociale (rappresentanza e competenza), nonché alla possibile individuazione di indicatori per la valutazione del processo programmatico stesso.

Per contatti: Coop. Soc. La Grande Casa, via Petrarca, 146 – Sesto San Giovanni MI

Costanza Marzotto (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Gli interventi con la famiglia nella difficile transizione del divorzio:
Mediazione familiare e «Gruppi di parola» per i figli di coppie separate

Workshop 24

Tra le transizioni critiche che il corpo familiare deve sostenere, certamente la crisi della coppia e la separazione dei genitori rappresentano un evento assai complesso, che mette a dura prova le relazioni. In una prospettiva che assegna alla famiglia il compito non solo di fornire affetto, ma anche di trasmettere valori quali speranza, giustizia e senso di appartenenza, la comunità si fa carico di offrire, in queste situazioni, un aiuto sempre più qualificato. Da oltre dieci anni mi occupo di mediazione familiare intesa come uno spazio e un tempo offerti da un operatore, con una formazione apposita, alla coppia genitoriale per la riorganizzazione delle relazioni familiari dopo il divorzio. Il *modello relazionale simbolico* da me utilizzato prende in conto non solo le difficoltà dei genitori nell'allevamento dei figli in due case separate, ma permette anche una riflessione congiunta sulle relazioni tra le generazioni e tra le stirpi, alla ricerca di soluzioni che garantiscano la continuità dei legami. Ma chi si rivolge alla mediazione? In particolare vorrei presentare l'esperienza dei «Gruppi di parola» per figli di separati, da me condotta: gruppi dove è possibile parlare di quanto succede ai grandi, trovare sostegno e comprensione e rinforzare le capacità di dialogo in famiglia.

**Per contatti: Centro Studi e Ricerche sulla famiglia, tel. 02.72342347;
Servizio di psicologia clinica per la coppia e la famiglia, Università Cattolica di Milano,
via Nirone 15 – Milano; tel. 02.72345961; coppiafamiglia@clunicaunicatt.it**

Carmencita Mastroianni

(*Direttore di Servizio Sociale del Nucleo Operativo Tossicodipendenze della Prefettura di Campobasso*)

Relazione tra il livello di apprendimento del metodo e il livello di soddisfazione dell'utenza

Workshop 14

L'intervento illustra una ricerca effettuata in otto Prefetture pilota, riguardante l'efficacia dell'applicazione del metodo del colloquio motivazionale da parte dei professionisti e gli esiti sulla qualità percepita dal cliente finale.

Per contatti: carmencita.mastroianni@interno.it; mastroianni.c@libero.it

Valeria Matteucci (*Direttore del Distretto n. 4 del Trasimeno – ASL n. 2 dell'Umbria*)

Il cittadino competente

Workshop 16

L'intervento illustra l'esperienza del Distretto 4 del Trasimeno, evidenziando strategie e modelli organizzativi funzionali allo sviluppo di cittadini competenti.

Valerio Melandri (*Università degli Studi di Bologna*)

Presiede il Workshop 11: Fondazioni e opportunità di fund raising

Le fondazioni, come opportunità per fare fund raising, spesso attirano le organizzazioni non profit in virtù delle loro linee guida per l'allocazione dei fondi e per la loro potenzialità di offrire notevole sostegno economico ai programmi. Ma per trarre il massimo beneficio dalle richieste di donazione inoltrate alle fondazioni è importante conoscerne i diversi tipi e caratteristiche distintive. Sviluppare una cultura che investa nelle relazioni con questo tipo di realtà contribuisce a stabilire obiettivi strategici, misurabili e condivisibili, inserendoli in un programma di fund raising ben articolato. Il workshop intende fornire indicazioni per costruire un programma di rapporti con le fondazioni e vuole offrire una panoramica dei trend più attuali in materia.

Alberto Merler (*Università degli Studi di Sassari*)

Presiede il Workshop 27: Professioni sociali e sfide di cambiamento

Quelle di educatore e di assistente sociale sono professioni scomode. I loro obiettivi peculiari e le strutture organizzative in cui si trovano a operare sono esposte a sfide di cambiamento sotto molteplici aspetti. Sono

professioni «che cambiano» sia nel senso che costruiscono cambiamenti nei propri interlocutori (gli utenti, i gruppi, le comunità locali così come gli enti entro cui agiscono), sia perché attraversano, esse stesse, processi di cambiamento, legate ai notevoli mutamenti degli scenari del welfare in cui sono collocate. Il workshop esplora gli orientamenti-chiave da prendere a riferimento per non porsi come recipienti passivi delle modifiche in corso, a partire dall'analisi a tutto campo proposta da Lena Dominelli, una delle massime esperte mondiali di social work.

Francesca Merlini (*Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, sede di Brescia*)

Supervisione ed autovalutazione: opportunità della formazione permanente

Workshop 17

Il contributo è orientato a valorizzare l'importanza di percorsi di formazione permanente per gli operatori sociali, in continuità con la formazione di base. In particolare vengono brevemente presentate le opportunità offerte dagli strumenti professionali della *supervisione* e dell'*autovalutazione*. La supervisione si caratterizza come spazio protetto e tutelato, in cui gli operatori ripensano ai propri scopi, agli obiettivi ed alle modalità di lavoro, con l'intento di rivedere e rivalutare con metodo l'agire professionale. Essa può caratterizzarsi anche come sistema di autovalutazione e di valutazione in itinere, sostenendo gli operatori nei processi di ricerca dei limiti e delle risorse personali, dell'équipe o del servizio in cui opera. Saper attivare processi di riflessività costituisce, infatti, sempre più, una delle caratteristiche essenziali di un operatore sociale in grado di affrontare le continue sfide originate da contesti operativi in continuo divenire.

Per contatti: francesca.merlini@libero.it

Paola Milani (*Università di Verona*)

Presiede il Workshop 24: Educare i genitori? Esperienze di sostegno alla genitorialità

Educare bene i bambini implica anche dare sostegno ai genitori. In realtà, sappiamo molto sulle famiglie maltrattanti e sui fattori di rischio, ma cosa sappiamo del «ben-trattamento»? Cosa significa ben-trattare un bambino? Ben-trattare non è solo non maltrattare... E cosa significa essere un buon genitore? Inoltre: Cosa significa educare bene oggi? Si devono davvero educare i genitori? E come? Si tratta di questioni che pongono ai servizi una sfida enorme. Gli esperti che parteciperanno al workshop danno conto del tentativo fatto in questi anni di riposizionare il loro agire nei confronti delle famiglie, evidenziando le buone pratiche più significative.

Tullio Monini (*Responsabile Ufficio Politiche Familiari – Centri per le famiglie del Comune di Ferrara*)

La famiglia in Comune

Workshop 24

L'intervento presenta l'esperienza di 14 anni di impegno del Comune di Ferrara nell'ambito delle politiche familiari, con particolare riguardo alle azioni di sostegno alla genitorialità. Nella prima metà degli anni Novanta, il maggiore sforzo è stato concentrato nella creazione di momenti e servizi che consentissero a bambini e genitori di incontrarsi, mettendo al centro il sostegno della relazione genitori-figli e le opportunità di aiuto reciproco che da queste situazioni può scaturire. Nella seconda metà degli anni '90, il nostro gruppo ferrarese si è impegnato con forza nell'esperienza del Centro per le famiglie e nella creazione di una rete di servizi di cosiddetto «welfare leggero» capaci di dare una risposta non «clinicizzante» ma nemmeno superficiale o evasiva alle difficoltà incontrate dai genitori e dalle famiglie all'interno della propria vita quotidiana. Da ultimo, dal 2000 in avanti, si è vista una precisa responsabilizzazione politica (con una specifica delega in Giunta), l'allocatione di risorse importanti per i provati bilanci comunali (con il Progetto Famiglia) e che oggi va concretizzando la nascita di un vero e proprio Servizio comunale Politiche familiari e Genitorialità capace di portare a sintesi e di dare stabilità di prospettiva al fascio di servizi e progetti degli ultimi tre lustri. La sottolineatura più forte (anche se non certamente l'unica perché ad esempio si è lavorato molto anche al sostegno dell'associazionismo e del volontariato familiare) è senza dubbio stata data al tema della conciliazione tra lavoro e impegni genitoriali nella convinzione che essa non si esaurisca nella richiesta di più e migliori servizi educativi per la prima infanzia quanto nel riconoscimento di più tempo e più spazi per la vita familiare.

Per contatti: Ufficio Politiche Familiari. Centri per le famiglie del Comune di Ferrara, via Calcagnini 5 – 44100 Ferrara; politichefamiliari@comune.fe.it

Carlo Mario Mozzanica (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Presiede il Workshop 15: Diventare vecchi: tempo dopo la vita o tempo della vita?

Il workshop vuole indagare, a partire dallo scenario socioculturale postmoderno, il significato e il valore del tempo della condizione anziana. Si tratta di ricomprendere terza e quarta età: adottare nuovamente la propria vita, riconciliarsi con se stessi (anche negli insulti che le ferite della non-autosufficienza portano alla corporeità, all'affettività e all'intenzionalità); imparare a con-segnare (dopo le stagioni dell'in-segnare, da adulti), separandosene, i doni che la vita ha regalato alla propria stagione esistenziale. In seconda istanza si tratta di rivisitare le professionalità di chi sta accanto agli anziani, dentro i percorsi che la geragogia suggerisce: ascoltare, accogliere, accorgersi, accompagnare...

Mara Mutti (*Coordinatrice dell'Associazione A.M.A di Brescia*)

L'associazione A.M.A di Brescia

Workshop 22

L'Associazione A.M.A. auto/mutuo auto onlus è stata costituita a Montichiari (BS) nel settembre 1997. Durante questi 10 anni di attività si è sempre posta in una dimensione comunitaria, prestando molta attenzione alle risorse formali ed informali del territorio. In quest'ottica ha sviluppato, nelle diverse aree d'intervento (disabilità, salute mentale, famiglia, nuove dipendenze), progetti a valenza collettiva. Il lavoro svolto ha reso possibile la crescita di ampie interconnessioni e ha promosso il «fare insieme» tra i componenti dei gruppi ama e tra questi e il loro contesto; ogni progetto o scelta d'intervento ha visto sempre il coinvolgimento di più soggetti appartenenti al Volontariato, al Terzo Settore e alle Istituzioni. Tutto ciò ha favorito relazioni tra saperi diversi, che hanno portato nuove idee e nuove progettualità. L'A.M.A. finanzia le proprie iniziative partecipando a bandi per l'assegnazione di contributi previsti da leggi regionali di settore.

Per contatti: www.amabrescia.org; a.m.a.brescia@infinito.it
oppure maramutti@infinito.it; cell. 339.6639382

Gianni Nocera (*Direttore della Coop. Soc. L'Anaconda, Varese*)

Dis-Abilità in teatro

Workshop 23

L'intervento accenna alla storia de «L'Anaconda», per passare poi alla presentazione delle attività odierne, all'interno delle quali è attivo da oltre dieci anni un «laboratorio teatrale» che ha già prodotto 4 spettacoli di ampia portata. Il tutto a partire dalla convinzione che attraverso l'espressione artistica sono sviluppate capacità personali, autonomie, soddisfazione e una reale integrazione sociale. Ci si sofferma in particolare su: la «compagnia teatrale» per ogni progetto; il progetto «PolinRete»: amicizia operativa tra più cooperative sociali; il rapporto con le istituzioni; gli elementi di opportunità e di criticità.

Per contatti: **Coop. Soc. L'Anaconda, via Rainoldi 7 – 21100 Varese;**
tel. 0332.232152; fax: 0332.286907; anaconda.coop@libero.it

Marco Noli (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Presiede il Workshop 12: Costruzione e attuazione dei Piani di Zona: alla ricerca di buone prassi

La costruzione dei Piani di Zona e la loro attuazione hanno attivato un'intensa rivisitazione del tradizionale modo di intendere la programmazione e l'allocazione delle risorse ai diversi livelli di governo: regionale, provinciale e locale. Le esperienze presentate nel workshop vogliono essere uno spaccato del complesso lavoro di ricerca/intervento che a livello locale si è prodotto per la costruzione dei Piani di Zona. La riflessione evidenzierà le «buone pratiche» pensate e/o realizzate, lette a partire dal punto di vista dei diversi attori coinvolti, con la consapevolezza che il Piano di Zona è anzitutto un lavoro comune di costruzione di significati condivisi.

Michele Odorizzi (*Presidente del Con.Solida. – Consorzio della Cooperazione sociale trentina*)

Imprese sociali: nuovi strumenti per costruire comunità?

Workshop 25

La nuova disciplina sulle imprese sociali riprende lo spirito della legge 381/91 — in particolare attraverso il richiamo all'interesse generale — introducendo nel contempo nuovi ambiti di operatività: dal turismo sociale alla formazione,

dalla tutela dell'ambiente alla ricerca. Ma si tratta realmente di un ampliamento? L'interesse generale della comunità si «esaurisce nella produzione o nello scambio di beni o servizi di utilità sociale» o non c'è invece qualcosa di più? La lettura dei bisogni? La valorizzazione di risorse (non solo economiche) del territorio? La partecipazione alla costruzione di politiche di welfare? In una parola l'esercizio di una finalità pubblica che non si esaurisca nella «prestazione»? L'esperienza più che ventennale della cooperazione sociale può servire ad interpretare questo qualcosa di più? E la nuova legge sull'impresa sociale può (deve?) spingere la cooperazione sociale ad assumere una finalità pubblica in modo pieno e ampio, rispetto a tutti i bisogni e le risorse della comunità (quindi anche diversi da quelli «tradizionali»)?

Per contatti: Con.Solida., via Segantini, 23 – 38100 Trento; tel. 0461.235723; www.consolida.coop

Arnaldo Pangrazzi (*Istituto Internazionale Camillianum di Roma*)

Alla ricerca di senso: relazione di aiuto e spiritualità

Sessione plenaria di sabato 11 novembre

La relazione di aiuto è un mezzo attraverso cui un aiutante (counselor, psicologo, educatore, operatore sanitario...) offre all'aiutato (depresso, malato, divorziato, studente, carcerato, vedovo...) l'opportunità di esplorare e attivare modalità di rispondere alle crisi più proficue, improntate ad una maggiore autonomia e fiducia personale. Un aspetto fondamentale della relazione di aiuto è prestare attenzione alla biografia fisica, cognitiva, emotiva, sociale e spirituale della persona. Un posto speciale riveste la dimensione spirituale quale luogo di valori, risorse e significati nel far fronte alle sfide della vita. Due fattori hanno inciso nel valorizzare la spiritualità e le istanze religiose: l'attenzione olistica e l'attenzione alla qualità della vita.

La distinzione tra «spiritualità» e «appartenenza religiosa» è recente; in passato i termini venivano usati quasi come sinonimi. In genere, la fede religiosa, intesa come insieme di tradizione, riti e credenze, viene trasmessa dall'appartenenza culturale. La fede religiosa include le immagini di Dio o delle divinità proposte dalla tradizione, la sua evoluzione storica e organizzativa, i mezzi per conseguire la salvezza, le figure religiose di riferimento, i riti, le feste o le preghiere che accomunano gli aderenti. La spiritualità, invece, ha un carattere personale più che culturale o comunitario, riguarda la propria visione della vita, il rapporto con Dio o con il trascendente, il fine ultimo dell'esistenza, i significati e i valori personali, forme di meditazione e preghiera. Per molti è difficile scindere il vissuto «spirituale» da quello «religioso» in quanto entrambi abbracciano la loro esperienza di fede.

Le ricerche confermano l'importanza del fattore «spirituale» nel far fronte alle crisi. Recentemente anche il celebre Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM – IV) ha incluso nelle sue categorie diagnostiche i problemi di natura religiosa e spirituale. Lo sviluppo di criteri diagnostici per individuare risorse e segni di sofferenza spirituale guida a scandagliare la condizione interiore degli aiutati. Educarsi a valorizzare la dimensione religiosa e spirituale significa esplorare il patrimonio di risorse interiori dell'interlocutore, per metterle a servizio della sua crescita e guarigione. Ogni persona attraversa la vita munita di diverse risorse. La competenza richiesta in chi aiuta è di mettersi in sintonia con la spiritualità dell'interlocutore per capirne l'etica di riferimento, il senso che attribuisce alla vita, alla sofferenza o alla morte, gli aneliti spirituali o le speranze che lo abitano, la qualità delle sue relazioni. La sfida è di adeguarsi alle diverse mappe e ai diversi misteri dell'uomo, non per portare loro il proprio Dio, ma per scoprire il Dio o le risorse spirituali nascoste in ognuno.

Giuseppe Pantozzi (*Studioso di diritto sociale*)

I rapporti tra il diritto e l'esercizio dell'assistenza nell'esperienza storica

Workshop 26

La storia assistenziale è — questa è anche la sua ricchezza — lo studio di un insieme di mondi paralleli: quello dei bisogni, quello della politica, quello delle tecniche di intervento, quello delle professioni e così via. Ciò ha la sua logica e le sue giustificazioni, ma talvolta conduce a visioni stereotipate e ad analisi viziate dall'unilateralità. Il tentativo portato avanti ormai da molti anni è quello di studiare il diritto assistenziale, nazionale e locale, nella sua genesi e nelle sue applicazioni. Questo ci consente di dare uno sguardo al mondo che sta fra la norma in quanto tale e la sua incidenza sui modi e la qualità delle prestazioni, con un quadro vivo, pieno di umanità, delle realtà definite in modo apparentemente asettico dal diritto sociale.

Nicola Pasini (*Università degli Studi di Milano; Fondazione ISMU*)

Cittadinanza sanitaria in una società multiculturale: aspetti teorici, modelli organizzativi e tipi di politiche

Workshop 6

Nelle società pluraliste e multiculturali, il diritto alla salute esteso a popolazioni immigrate non solo potrebbe mettere in discussione paradigmi scientifici consolidati, ma sfidare l'organizzazione sanitaria circa la legitti-

mità di pratiche mediche estranee e rifiutate dalla cultura dominante (si pensi ad esempio alla pratica delle mutilazioni genitali femminili). I temi principali cui è opportuno che le istituzioni — e non solo gli operatori — siano consapevoli, all'interno della dimensione intrecciata salute-multiculturalità, sono: (a) il concetto e il significato di salute nelle diverse culture, nella sua accezione antropologica oltre che sociale; (b) le conseguenze socio-sanitarie in ordine al disagio interculturale e ai rischi di devianza; (c) l'assistenza sanitaria agli stranieri, a cominciare dall'esperienza della maternità, dalla nascita, dalla salute del bambino immigrato e dall'equilibrio psicologico rispetto a esperienze educative differenti, come quelle della scuola materna ed elementare e della famiglia d'origine; (d) la possibilità di coordinare e integrare le informazioni riguardanti gli immigrati e la salute, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo; (e) il problema del governo dei diversi sistemi sanitari tra istituzioni centrali e livelli decentrati, da cui emerge con maggior chiarezza il problema delle risorse da dedicare all'assistenza sanitaria, anche per coloro che non appartengono alla comunità politica nazionale, molti dei quali non godono degli stessi diritti di cittadinanza sanitaria (come gli immigrati in condizioni di irregolarità giuridica).

[Per contatti: nicola.pasini@unimi.it](mailto:nicola.pasini@unimi.it); tel. Università 02.50318835 ; tel. ISMU 02.67877927

Sergio Pasquinelli (*Istituto per la Ricerca Sociale, Milano*)

Il voucher: diffusione, elementi critici, potenzialità

Workshop 9

L'intervento presenta, a partire dalle esperienze in corso, i pregi e i limiti dei voucher sociali. Vengono discussi casi concreti e riportate evidenze empiriche aggiornate, anche sulla base di recenti ricerche svolte dall'Istituto per la Ricerca Sociale di Milano. Il tema viene affrontato anche dal punto di vista della qualificazione del lavoro privato di cura.

[Per contatti: spasquinelli@hsn.it](mailto:spasquinelli@hsn.it)

Claudia Passudetti (*Dirigente Psicologo, Ser.T di Castelfranco Veneto, ULSS 8 di Asolo Montebelluna*)

Infermieri professionali e relazione d'aiuto:
un'esperienza formativa ad ispirazione motivazionale

Workshop 14

L'infermiere è una figura professionale di fondamentale importanza nella gestione della relazione con il malato, non solo per il ruolo di raccordo e mediazione con la figura medica e con l'azienda sanitaria, ma anche per il suo specifico compito di prendere in carico i problemi della persona. La relazione infermiere-paziente è spesso resa difficoltosa dalla esiguità dei tempi a disposizione, dal numero di prestazioni da erogare e dalla scarsa adeguatezza dei luoghi in cui avviene l'incontro, elementi che vengono talvolta percepiti dai professionisti come «ostacoli» alla comunicazione. L'intervento descrive un percorso formativo rivolto negli ultimi anni al personale infermieristico di diverse aziende sanitarie. Attraverso alcune tecniche mutuare dal Counselling Motivazionale Breve, la formazione si è posta quale obiettivo una nuova visione di come la relazione infermiere-paziente si possa articolare nei diversi setting di cura. In quest'ottica, gli stessi «ostacoli» alla comunicazione possono diventare risorse uniche e caratterizzanti la specificità della relazione di cura infermieristica.

[Per contatti: passu.c@libero.it](mailto:passu.c@libero.it)

Violetta Plotegher (*Assessore alle Paolistiche Sociali, Comune di Trento*)

Sponsorizzare progetti di vita

Workshop 18

Le situazioni di vita di molte persone che non hanno una casa e un lavoro sono molto diversificate e non riducibili solo alla presenza di coloro che vivono in strada. È crescente inoltre una drammatica condizione di disagio psicosociale che porta spesso a rifiutare le proposte dei servizi istituzionali. L'intervento dei servizi sociali non è oggi in grado di risolvere il problema dell'assenza di reti informali di sostegno attorno alla persona né di accompagnare nella sua interezza la persona all'autonomia, rispondendo al bisogno individuale della stessa. Accanto alle risposte strutturali e materiali occorrono opportunità di «affiliazione» in una comunità, e soprattutto legami sociali di riconoscimento e valorizzazione. Riferendosi al concetto di resilienza e di rispetto delle scelte della persona, si propongono interventi che riducano l'isolamento, demoliscano il pregiudizio di irreversibilità dello stato di povertà e di esclusione. Per poter intervenire con questa attenzione e questo stile occorre la messa in gioco di quel «capitale sociale di relazione» che viene espresso da una comunità e che la persona ha perso.

Solo così divengono più chiari i livelli di responsabilità e la necessità di mettersi in gioco, ciascuno per la sua parte. L'intervento presenta il contributo di realtà «nuove» che si muovono oggi verso le persone, come l'Unità di Strada, e il ruolo che potrebbe avere un volontariato «esperto», in grado di sponsorizzare il progetto di vita con una dedizione «a persona».

Per contatti: assessore_politichesociali@comune.trento.it

Stefania Porchia (*Consulente di Sinodè s.r.l. – Padova*)

La qualità nelle comunità educative per minori

Workshop 3

L'intervento presenta una esperienza di definizione del profilo di qualità delle Comunità educative per minori in maniera condivisa tra i diversi attori del sistema, di messa a punto di indicatori di valutazione della qualità, di sperimentazione del modello in una specifica area territoriale. Vengono proposti spunti di riflessione sulla costruzione e sull'utilizzo di modelli di valutazione della qualità nei servizi residenziali per minori.

Per contatti: info@sinode.it

Lucia Portis (*Educatrice professionale ASL 4, Torino*)

L'esperienza di laboratori di scrittura autobiografica con consumatori di sostanze

Workshop 8

L'intervento tratta di una esperienza di laboratorio di scrittura autobiografica con consumatori di sostanze, condotta in un Ser.T. e in una comunità terapeutica. L'intento è quello di mettere in luce le potenzialità della narrazione autobiografica in soggetti spesso sofferenti e con grossi disagi sociali. L'intervento analizzerà sia la metodologia utilizzata sia i punti critici del percorso.

Per contatti: lucia.portis@fastwebnet.it

Angelo Prandini (*Coordinatore dei servizi e progetti socio-educativi per minori gestiti dalla Coop. Soc. La Bussola, Trento*)

L'extrascuola dentro la scuola

Workshop 21

I minori che manifestano difficoltà sul piano dell'apprendimento e dell'integrazione scolastica rappresentano una componente significativa della popolazione in età evolutiva. Per rispondere a questa situazione è necessario promuovere esperienze innovative di intervento, che vedono nella costruzione di patti e reti di collaborazione tra scuola ed organizzazioni di servizi uno degli assi centrali di sviluppo. Il Progetto «Lavori in corso» configura una delle piste che tali collaborazioni possono percorrere. L'iniziativa si concretizza in attività di laboratorio (riparazione biciclette, smontaggio motori, costruzione manufatti, ...) sviluppate durante l'orario scolastico da un *team* di ragazzi (quattro o cinque) seguito da educatori. Nella realizzazione delle azioni assumono valore prioritario gli aspetti di processo (saper collaborare, saper rispettare le consegne, saper ideare risposte risolutive...) rispetto a quelli di prodotto. La partecipazione al Progetto rappresenta un'esperienza di apprendimento soggetta ad una specifica valutazione, riportata sulla pagella scolastica dei minori, e ad una traduzione nell'ambito di alcune delle materie curricolari ordinarie. I ragazzi, infatti, propongono le esperienze e i prodotti realizzati nel contesto di materie quali scienze, geografia o educazione tecnica. La presentazione alla classe di un pannello solare in miniatura, piuttosto che quella di un planisfero in legno, sono state alcune delle proposte sviluppate in questi anni.

Per contatti: La Bussola Società Cooperativa Sociale – tel. 0461.915055; cooplabussola@tin.it

Riccardo Prandini (*Università degli Studi di Bologna*)

Presiede il Workshop 19: Servizi innovativi di rete per la famiglia in un'ottica societaria

Il welfare societario plurale rappresenta un nuovo modo di concepire la «rete» dei servizi per la famiglia e le sue innovative modalità di governance. Non si tratta di una forma di welfare mix, poiché quello che veramente conta non è la miscela di attori bensì la loro capacità di riflettere e agire come parti in relazione di uno stesso sistema per la creazione del benessere. Nel workshop vengono presentati casi che ben evidenziano la reticolarità del nuovo welfare locale. Casi dove è la collaborazione e la creazione del reticolo tra attori diversi a essere rilevanti per la costruzione di nuove politiche familiari. Si tratta evidentemente di una enorme sfida che necessita di una cultura sussidiaria molto riflessiva e di un nuovo modo di considerare le buone pratiche come «dispositivi» progettuali di servizi relazionali.

Valerio Quercia (*Nucleo Operativo Tossicodipendenze, Prefettura/UTG, Rieti*)

Il colloquio motivazionale per la modificazione degli stili di vita non salutari

Sessione plenaria di venerdì 10 novembre

Colloquio motivazionale, dipendenze, cambiamento

Workshop 14

Il colloquio motivazionale è uno stile di counseling, centrato sul cliente, che si pone l'obiettivo di aiutare la persona nel processo di cambiamento di comportamenti dannosi per la salute o disfunzionali. Al suo ambito originario di applicazione, legato alla trattazione delle problematiche inerenti le dipendenze patologiche, nel corso degli anni si sono aggiunti nuovi campi di intervento ed è entrato a far parte del bagaglio formativo di diverse professioni sociali e sanitarie. Il workshop presenta evidenze di efficacia nell'applicazione del colloquio motivazionale in ambiti specifici, nonché una panoramica su esperienze formative di diversi professionisti sociali e sanitari impegnati in vario modo nella relazione d'aiuto.

Stefano Ricci (*Responsabile Servizi di integrazione socio-sanitaria, Azienda Sanitaria Unica Regionale – A.S.U.R. Marche*)

Prospettive del processo di deistituzionalizzazione dei minori

Workshop 4

Il processo di deistituzionalizzazione dei minori è un percorso culturale prima ancora che normativo e, quindi, deve coinvolgere tutti i soggetti interessati: gli amministratori e gli operatori dei vari enti pubblici, gli operatori del privato sociale, gli organismi di volontariato e le associazioni di promozione sociale, le famiglie, i cittadini. Poiché diversi sono i bisogni e molteplici le condizioni dei «minori fuori dalla famiglia» è necessario utilizzare in modo appropriato e in una logica di qualità le diverse opportunità e gli strumenti offerti: comunità di accoglienza (educative e familiari), affidamento familiare, nuove sperimentazioni. Dare corrette prospettive di sviluppo al processo di deistituzionalizzazione dei minori significa porsi l'obiettivo di come integrare sui territori l'intero sistema di servizi per l'infanzia e l'adolescenza, con particolare riferimento all'accoglienza residenziale e alle reti di famiglie accoglienti.

Per contatti: A.S.U.R., via Caduti del lavoro, 40 – 60131 Ancona; tel. 071.2911540; fax 071.2911522; stefano.ricci@sanita.marche.it

Ennio Ripamonti (*METODI, Società di servizi per lo sviluppo partecipato, Milano*)

Il lavoro di comunità nei programmi di riqualificazione urbana: teorie dalla pratica

Workshop 1

Il lavoro di comunità si sta dimostrando un approccio imprescindibile negli interventi di riqualificazione che intrecciano l'aspetto urbanistico (ambiente costruito) e l'aspetto sociale (ambiente relazionale). A partire da esperienze in atto nel contesto del quartiere Porta Palazzo di Torino (Progetto Periferie) e del quartiere San Siro di Milano (Programma Contratto di Quartiere II), l'intervento presenta alcuni elementi di «teoria della pratica» relativi a: l'importanza di una conoscenza ravvicinata e approfondita dei contesti; l'attenzione ai processi di coinvolgimento e attivazione dei residenti e delle organizzazioni presenti sul campo; la costruzione di una relazione di fiducia sia «verticale» (con le istituzioni cittadine) che «orizzontale» fra diversi soggetti sociali locali; la predisposizione e la conduzione di luoghi di partecipazione attiva e responsabile; la gestione delle controversie e dei conflitti, in una prospettiva di comunità più coesa e più vivibile.

Per contatti: ripamonti@metodi2000.it; www.metodi2000.it

Salvatore Rizza (*Università di Roma Tre*)

Presiede il Workshop 17: La formazione degli operatori sociali: sfide e tendenze

La «accademizzazione» del percorso formativo dei professionisti del lavoro sociale ha avviato un processo che dovrebbe consentire loro di rispondere alle sfide continue cui è sottoposto il social work, in primo luogo nella sua dimensione operativa, ma anche in relazione al suo progresso disciplinare. La riorganizzazione in atto delle lauree triennali e delle lauree specialistiche apre scenari nuovi in cui sia i formatori sia gli studenti sia i servizi di impiego e le rappresentanze professionali potranno esprimere le loro istanze. Il workshop vuole essere uno spazio per condividere problemi, condizioni e proposte riguardo la preparazione degli assistenti sociali, degli educatori e, più in generale, delle varie figure operanti a titolo professionale nei servizi alla persona.

Giovanna Rossi (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Le associazioni familiari di fronte alle sfide
del welfare sussidiario

Sessione plenaria di giovedì 9 novembre

È oggi in atto un profondo ripensamento, connesso alla crisi dei sistemi di welfare, che pone particolare attenzione all'identità sociale degli attori coinvolti nella progettazione e implementazione delle politiche sociali. Il modello sussidiario, verso cui si sta transitando, vede nella pluralizzazione dei soggetti un concetto cardine e ciò implica che ciascuna soggettività — istituzionale, di Terzo Settore, familiare e di mercato — abbia riconosciuta la titolarità ad intervenire nella promozione del benessere comune. Il principio di sussidiarietà che sta alla base di tale rinnovamento è un principio etico-sociale che orienta le relazioni tra i soggetti che operano nel sociale e riconosce il contributo fondamentale offerto dalle entità a minore strutturazione nel rendere la società più se stessa. In questa direzione, si sta assistendo ad un diffuso recupero di attenzione verso il contributo specifico offerto dalle reti informali e, soprattutto, dalla famiglia e dal familiare, che, fra i soggetti sociali, appare quello più idoneo a promuovere il benessere relazionale delle persone. Ciò significa mettere la famiglia al centro delle politiche sociali e dei progetti che i diversi soggetti possono realizzare in questo campo.

Da questa prospettiva, l'associazionismo familiare diventa un interlocutore privilegiato nel processo di ricostruzione del welfare, in quanto centro di mediazione tra le istanze delle famiglie e quelle dell'intera società, nodo attraverso il quale lo Stato può — in una logica sussidiaria — fornire alle famiglie le risorse per produrre una nuova forma di benessere e di cittadinanza societaria. In sintonia con questo approccio, le politiche sociali italiane, negli ultimi dieci anni, hanno manifestato un crescente interesse per le esperienze in cui le famiglie, legandosi fra di loro, svolgono un ruolo attivo nella progettazione e realizzazione di interventi che le supportino nella quotidianità. A partire dalla metà degli anni Novanta, alcune regioni hanno emanato leggi inerenti le politiche familiari, in cui viene assegnato uno spazio specifico all'associazionismo familiare (chiamato con questo nome o con nomi assimilabili). La peculiarità degli interventi realizzati dalle associazioni familiari può, infatti, contribuire in modo notevole al processo di rinnovamento dei sistemi di welfare, contrastando la cultura assistenzialistica e promuovendo quella della personalizzazione, che rappresenta la qualità specifica del modello che va affermandosi, nell'ambito del quale l'associazionismo familiare non può non rivestire un ruolo centrale.

Daniele Sandonà (*AG.OR.A. psd – Agenzia Organizzazioni Associate Persone Senza Dimora*)

Sviluppo delle reti locali come reti di aiuto per le persone senza dimora

Workshop 18

È sempre più importante promuovere e costruire reti locali, come reti di aiuto per le persone senza dimora, che favoriscono un confronto e una collaborazione strutturata e costante tra i partecipanti. Gli obiettivi a cui puntare sono: riconoscersi e condividere un linguaggio; confrontarsi e scambiarsi informazioni; promuovere percorsi formativi comuni tra i partecipanti; condividere l'analisi dei bisogni anche quelli emergenti nella comunità territoriale; definire e organizzare le risposte; promuovere iniziative di sensibilizzazione del territorio; collaborare con i Servizi Pubblici; partecipare attivamente alla definizione delle politiche sociali. L'obiettivo è di arrivare a una progettualità di rete che coinvolga tutte le organizzazioni superando il limite del frazionamento dei singoli interventi, che preveda e permetta una valutazione di quello che si fa.

Per contatti: agorapsd@libero.it; tel. 335.7151914 – 348.3906309

Gianna Savaris Scilhanick (*Sindacato delle Famiglie – Esecutivo nazionale; Forum Associazioni Familiari – Direttivo nazionale*)

Dal mutuo aiuto all'associazionismo

Workshop 5

L'intervento ha un taglio esperienziale, frutto di decenni di presenza nell'associazionismo familiare. In questi anni le famiglie hanno acquisito maggior consapevolezza e fiducia nella propria capacità di risposta ai bisogni che emergono dal loro interno. Si è visto che quando famiglie responsabili hanno condiviso tali bisogni con altre famiglie sono nate risposte durature ed efficaci per tutto il contesto sociale.

Le famiglie sono passate dall'esercizio di un generico auto-aiuto intrafamiliare e amicale all'esercizio di una reale soggettività sociale, attuando dal basso il principio di sussidiarietà orizzontale, creando reti significative e originali che in molti casi si sono poste a modello anche per le istituzioni. Nell'esercitare la loro soggettività sociale le famiglie sono diventate capaci di interloquire con le istituzioni, chiedendo leggi che promuovessero la famiglia, ne favorissero le relazioni interne ed esterne e ne riconoscessero il ruolo primario di soggetto attivo all'interno della società tutta.

Per contatti: via M. Melloni, 27 – 20129 Milano

Ernesto Savona (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Questioni di sicurezza: cittadinanza, carcere ed immigrazione.
Quale rapporto con il welfare?

Sessione plenaria di sabato 11 novembre

Il sottotitolo di questa relazione indica che c'è un rapporto tutto da chiarire tra le politiche di welfare ed i processi collegati a cittadinanza, carcere e immigrazione. I processi che creano l'emigrazione clandestina si riversano nella struttura carceraria con l'effetto di una doppia emarginazione, che diventa tripla quando i reclusi-immigrati, non disponendo di alloggi dove trascorrere le pene alternative, come gli arresti domiciliari, restano in carcere o sono affidati a strutture di ulteriore esclusione. La «questione sicurezza» in Italia come in altri Paesi dipende anche dalla capacità di risolvere alcuni nodi critici: (1) la piena *cittadinanza* si raggiunge quando arrivano a compimento i diritti civili e politici e l'uguaglianza economica e sociale. Un compimento che occorre affrettare, per evitare che le seconde e terze generazioni di immigrati siano cittadine solo nei diritti formali ma non nel loro effettivo godimento; (2) questa cittadinanza è più compromessa dall'emarginazione *carceraria* che crea un circuito vizioso tra emarginazione-criminalità-etichettamento-nuova criminalità degli immigrati irregolari; (3) questo ha origine nei fattori che premono per l'emigrazione, anche clandestina, che trova un'accoglienza disordinata nei Paesi europei.

La relazione esamina in che modo le condizioni di criticità nell'assunzione di una piena cittadinanza, nell'uso del carcere e nei processi migratori pongono problemi di sicurezza e come questi possono trovare alcune risposte nelle politiche di welfare. In particolare, vengono prima affrontati i problemi relativi alla sicurezza posti dalle seconde e terze generazioni di immigrati a cittadinanza «limitata» e le possibili risposte delle politiche di welfare. Vengono poi discussi i rapporti tra carcere ed immigrazione, i problemi di sicurezza che questi pongono e le possibili risposte di welfare. Lo stesso per i circuiti di immigrazione clandestina, con i loro problemi di sicurezza e con le possibili risposte di welfare. Dopo l'analisi delle criticità relative a questi tre aspetti, la relazione affronta i problemi di efficienza e di equità che la questione sicurezza pone e il rischio che risposte inadeguate producano sprechi di risorse economiche e di diritti individuali.

Gilberto Sbaraini (*Presidente Coop. Soc. La Strada, Milano*)

Coesione sociale: l'esperienza del Gruppo La Strada

Workshop 1

Il Gruppo La Strada nasce nel 1980 come associazione di volontariato, in un quartiere periferico di Milano. Non si attiva per affrontare un problema specifico, ma per rispondere ai diversi bisogni incontrati: adolescenza abbandonata, tossicodipendenza, disoccupazione, povertà materiali e morali di ogni genere. Sperimenta diverse forme di accoglienza residenziale, apre centri di aggregazione giovanile, attività di doposcuola, laboratori di formazione e inserimento lavorativo per ragazzi in difficoltà, servizi specialistici per minori e adulti. Negli anni l'esperienza della Strada si struttura, favorendo la nascita di diverse organizzazioni del Terzo Settore (associazioni e cooperative sociali). La Strada è attualmente protagonista, insieme ad altre realtà del Terzo Settore e a diversi enti pubblici, di un'interessante progetto sperimentale, finalizzato allo sviluppo della coesione sociale in un quartiere della periferia di Milano.

**Per contatti: Gruppo La Strada, via G.B.Piazzetta 2 – 20139 Milano;
tel. 02.55213838; info@lastrada.it; www.lastrada.it**

Emanuele Sorini

(*Responsabile Nucleo Operativo Alcologia – Ser.T. – Dipartimento Dipendenze – ASL della Provincia di Cremona*)

Il progetto nazionale «Alcol, meno è meglio»

Workshop 16

Il progetto nazionale «Alcol, meno è meglio» ha lo scopo di ridurre i consumi delle bevande alcoliche (linee guida OMS) in aree specifiche, confrontate con altre aree dove gli interventi non sono stati programmati. I progetti locali riguardano 7.000-12.000 abitanti, cioè aree di alcuni comuni o un quartiere cittadino. Hanno realizzato la prima fase del progetto singoli cittadini, enti comunali, Asl e Associazioni di volontariato appartenenti alle province di Cremona, Brescia, Perugia, Trento (sono stati coinvolti 120.171 abitanti). La durata di ogni singolo progetto è di 36 mesi, di cui 2 anni di attività territoriali (incontri, manifestazioni analcoliche, scuole, unità mobili, formazione, coordinamenti operativi, ecc.). I risultati sono stati valutati attraverso questionari sui consumi (HSQ), somministrati prima e dopo 3 anni nelle aree d'intervento e nelle aree di controllo. Si evidenzia una riduzione di -7,4%/anno dei consumi pro/capite in U/A rispetto ai gruppi di controllo dove si è verificato un incremento del +3,1% /anno. Se i progetti venissero realizzati sul territorio nazionale, si assisterebbe ad una riduzione del 10% circa dei morti, degli

incidenti stradali, degli infortuni, delle violenze, alcolcorrelati ecc.. La proiezione economica segnala, a fronte di una spesa di 69,8 milioni di euro sul territorio nazionale per realizzare i progetti, un risparmio complessivo in costi sociali di 3,156.477 miliardi di euro: «Alcol, meno è meglio» è possibile, produce salute e risparmio economico.

[Per contatti: sert.cremona@aslcremona.it](mailto:sert.cremona@aslcremona.it)

Valter Spiller (*Psicologo – USL 3 Genovese – CMC Centre for Motivation and Change, Sede Italiana*)

Il colloquio motivazionale: le valutazioni degli interventi formativi da parte degli operatori **Workshop 14**

Il contributo presenta i risultati delle valutazioni dei «clienti intermedi» (operatori a cui sono stati rivolti interventi di formazione al colloquio motivazionale) in merito a qualità, rilevanza e pertinenza, applicabilità del colloquio motivazionale.

Sandro Stanzani (*Università degli Studi di Verona*)

Imprese sociali e produzione del capitale sociale **Workshop 25**

Secondo quali modalità le imprese sociali riproducono il capitale sociale? Il tema verrà affrontato attraverso la presentazione di esperienze empiriche: in primo luogo attraverso l'analisi di dati sulla cultura degli operatori delle cooperative sociali ed in secondo luogo attraverso la presentazione di una specifica esperienza cooperativa.

[Per contatti: sandro.stanzani@univr.it](mailto:sandro.stanzani@univr.it)

Nadia Tarroni (*Università di Bologna; collaboratrice dell'Osservatorio Nazionale sulla Famiglia*)

I servizi per l'infanzia nella Provincia di Bolzano. Verso un modello plurale e societario **Workshop 19**

Negli ultimi anni si è assistito a un profondo mutamento nei rapporti tra istituzioni pubbliche e organizzazioni profit e non profit nell'ambito delle politiche sociali, generando una nuova riflessione intorno a una definizione di «funzione pubblica» capace di includere tutti i soggetti sociali (pubblici, privati e di Terzo Settore) che producono benessere per la società. La morfogenesi dei rapporti tra i soggetti coinvolti nella gestione degli interventi socio-assistenziali ha prodotto, oltre ad alcune problematiche non ancora completamente risolte, alcune importanti innovazioni. Lo scopo dell'intervento è presentare il modello plurale di servizi per l'infanzia della Provincia Autonoma di Bolzano, che ha origine in gran parte per iniziativa della società civile ed è andato «costituzionalizzandosi» per mezzo del reciproco riconoscimento dei soggetti co-interessati e corresponsabili del suo funzionamento: un esempio concreto che, per certi versi, si muove verso una configurazione societaria.

[Contatti: nadia.tarroni@comune.bologna.it](mailto:nadia.tarroni@comune.bologna.it)

Marilena Tecchio

(*Responsabile di Area Territoriale del Servizio Infermieristico AULSS 17 di Este, PD, consulente della Coop. Soc. Il Cammello, Este*)

La formazione della «badante» (assistente familiare) nell'assistenza domiciliare **Workshop 15**

L'esperienza presentata propone una riflessione in merito alla necessità di attribuire ruolo e competenza alla figura della badante (o assistente familiare), a garanzia di qualità e tutela di chi soffre e di chi riceve l'azione di aiuto. La cultura-base della capacità di aiuto è determinazione e cambiamento della persona. Dunque, è stato elaborato e realizzato, per tre edizioni, un percorso di formazione finalizzato a riconoscere il ruolo e il valore della persona, che presti o riceva cura, in contrasto con ogni forma di dipendenza o di asservimento. Il corso è stato rivolto a persone immigrate in possesso del permesso di soggiorno, di età compresa tra i 20 e i 50 anni, motivate a sviluppare competenze specifiche nell'ambito dell'assistenza domiciliare. Questi gli obiettivi: (a) preparare i partecipanti ad essere in grado di fornire una cura domestica e della persona, comprensiva e rispettosa delle esigenze psicofisiche dei soggetti che la richiedevano; (b) creare, per persone immigrate che intendevano vivere in Italia, opportunità di una serena integrazione con il tessuto sociale locale, nel rispetto delle singole culture viste in una prospettiva di cooperazione e servizio. Vengono presentati la metodologia utilizzata, i temi trattati, i risultati ottenuti.

[Per contatti: Coop. Soc. Il cammello, via Cappuccini, 4 – Este PD; tel. 335.256900](mailto:Coop.Soc. Il cammello, via Cappuccini, 4 – Este PD; tel. 335.256900)

Beatrice Testa (*Funzionario della Provincia di Bergamo – Settore Politiche Sociali*)

La genitorialità sociale: pensieri e azioni

Workshop 24

Promuovere la dimensione sociale della genitorialità, come attenzione ai «figli degli altri» e responsabilità sul bene comune, significa assumere come oggetto di lavoro la dimensione relazionale tra le famiglie, e tra le famiglie e la comunità, la costruzione di alleanze con i soggetti istituzionali e non che, per mandato o per vocazione, condividono con le famiglie il compito educativo. La genitorialità così intesa non è solo dei genitori biologici ma diventa esperienza comune a tutti, dimensione del divenire adulti che si esprime nella assunzione di responsabilità e nella capacità di prendersi cura, ponendosi come attori di ricomposizione sociale intorno al comune interesse del ben-essere di tutti.

Per contatti: Provincia di Bergamo – Settore Politiche Sociali, via Camozzi Passaggio Canonici Lateranensi 10 – 24100 Bergamo; tel. 035.387662; fax 035.387695; legge285@provincia.bergamo.it

Manuela Tomisich (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Il laboratorio di mediazione: spazio per pensare-progettare buone prassi nella comunità

Workshop 1

All' interno delle proposte della Facoltà di Psicologia dell'Università Cattolica, il laboratorio di Mediazione si propone come un'occasione per declinare, attraverso la costruzione della cultura della mediazione, la connessione tra ricerca e operatività sociale. L'intervento presenta tre diverse situazioni paradigmatiche di mediazione di comunità: intervento di mediazione in ambito scolastico; intervento tra soggetti di culture diverse; intervento tra soggetti, istituzioni ospedaliere e organizzazione di volontariato, con indicazioni di una metodologia di lavoro per offrire risposte inedite ai bisogni della comunità, nell'ottica di «rigenerare i legami».

Per contatti: lab-mediazione@unicatt.it

Mauro Tommasini (*Coordinatore Coop. Soc. La Rete di Trento*)

«Prove di volo» dal respite all'adultità:

il Centro Residenziale Temporaneo per la persona disabile

Workshop 23

Partendo dall'ascolto dei bisogni di genitori di disabili, la Cooperativa Sociale «La Rete» ha sviluppato soluzioni residenziali temporanee, che da un lato forniscono alla famiglia occasioni di «sollevio» (respite) e dall'altro attivano nelle persone disabili processi di emancipazione. Dopo un attento lavoro di ricerca e preparazione, nasce nel 2005 l'esperienza «Prove di volo», il cui nome rappresenta metaforicamente sia la possibilità di respite della famiglia del disabile sia l'attività di sperimentazione verso una vita autonoma.

Per contatti: Coop. Soc. La Rete, via Taramelli, 8 – 38100 Trento; mauro@cooplarete.org

Giuseppe Trevisi (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

L'accompagnamento della famiglia nella fruizione dei buoni sociali

Workshop 9

Gli interventi di case management comunitario si rivolgono alla persona, congiuntamente alla sua famiglia e alle sue reti sociali, affinché acquisiscano o conservino le competenze necessarie per farsi carico di difficoltà e di problemi emergenti. L'integrazione del modello di case management con l'esperienza dei servizi italiani ha sviluppato alcune specificità come la valorizzazione del capitale sociale della famiglia e delle reti sociali informali, l'attenzione alle risorse del tessuto comunitario, in una prospettiva di sussidiarietà. Le sperimentazioni nella conduzione di interventi di case management hanno consolidato alcuni punti cardine come: la cura della domanda, la progettazione condivisa con la famiglia, l'accompagnamento socio-educativo, la corresponsabilità tra reti secondarie e reti primarie nella presa in carico della persona in difficoltà, la pianificazione degli interventi come redistribuzione del carico di cura nelle reti, la figura del case manager come persona cardine dell'intervento. L'esperienza presentata in questo intervento costituisce un tentativo di offrire alle famiglie l'erogazione di buoni sociali con la garanzia di un «accompagnamento» nella gestione del carico di cura.

Per contatti: giuseppe.trevisi@unicatt.it oppure sabri.bosio@alice.it

Alan Twelvetrees (*Children and Young People Strategy Unit, Swansea*)

Il lavoro sociale di comunità: prospettive e buone prassi

Sessione plenaria di giovedì 9 novembre

Workshop 23

Abbiamo un autonomo processo di sviluppo di una comunità (*community development*) quando persone che hanno in comune dei bisogni analoghi si trovano a lavorare assieme, sovente in gruppo, per «aiutare se stesse», cercando di fare in modo che le loro necessità trovino risposta.

Ci sono due ordini di motivi che depongono a favore del lavoro di comunità svolto da operatori professionisti, e in particolare del lavoro di sviluppo di comunità. Anzitutto, una società in cui i cittadini siano coinvolti, prendano iniziative, sollecitino chi governa a dar conto delle sue decisioni, ecc., richiede gruppi e reti sociali e comunitari di ampio raggio. In secondo luogo, dato che non sempre tali gruppi riescono ad essere pienamente efficaci, è importante poter disporre di interventi in grado di facilitare la loro crescita, il loro sviluppo e la loro efficacia, appunto.

Il ruolo dell'operatore di comunità consiste nel facilitare la crescita e lo sviluppo dei gruppi comunitari, soprattutto per quelle categorie di cittadini in situazioni di disagio, di esclusione e di mancanza di servizi. L'operatore di comunità agisce per lo più come facilitatore, aggregando le persone e aiutandole a identificare i loro bisogni. Egli suggerisce, più che agire in prima persona. Sa comprendere le motivazioni delle persone, cogliere ciò che veramente vogliono fare, capire quanto sono disposte a investire e lavorare alla pari con loro.

Il miglioramento dei servizi si basa su un processo di dialogo continuo tra chi programma e chi eroga le prestazioni e una comunità organizzata e informata. Il community work ha molto da offrire in questo senso. Se adeguatamente supportati, i membri della comunità apprendono velocemente come lavora l'Amministrazione, che a sua volta impara come il modo con cui le persone della comunità vedono le cose può offrire insight utilissimi a migliorare l'offerta dei servizi.

Giovanni Giulio Valtolina (*Fondazione ISMU, Milano*)

Aree urbane ad alta densità di popolazione immigrata e iniziative di accompagnamento per l'integrazione

Workshop 6

Le iniziative descritte nell'intervento sono incentrate sull'attività di mediazione sociale e finalizzate al consolidamento del senso di comunità e allo sviluppo dei rapporti tra i responsabili del progetto e gli abitanti del quartiere. Caratteristica specifica di queste iniziative è l'essere localizzate all'interno delle realtà di quartiere e di agire attraverso équipe formate da assistenti sociali, psicologi, mediatori culturali, giuristi, educatori, abitanti del quartiere e volontari, con interventi finalizzati a garantire la fruizione dei diritti attraverso attività di supporto legale e di mediazione sociale all'interno delle famiglie e dei luoghi di lavoro. Le azioni individuate come strategiche sono: (a) azioni di supporto e di accompagnamento educativo, proponendo alle famiglie sia un'attività di accompagnamento nell'interazione con il personale educativo della scuola, sia un'attività di supporto in ambito educativo ed eventualmente scolastico; (b) interventi finalizzati al recupero scolastico e interventi individualizzati di orientamento; (c) azioni di informazione, formazione e accompagnamento in ambito istituzionale; (d) azioni di supporto e di informazione in ambito sanitario, con incontri pubblici e riunioni inter-familiari; (e) azioni di supporto e di accompagnamento all'associazionismo familiare e genitoriale; (f) azioni di supporto e di accompagnamento all'associazionismo culturale e sportivo; (g) azioni di «direct acquaintance» tra abitanti del quartiere e famiglie immigrate, con iniziative finalizzate sia ad una maggiore conoscenza delle diverse culture di provenienza delle famiglie straniere presenti sul territorio sia alla condivisione di momenti ludico/aggregativi, per favorire la conoscenza interpersonale tra autoctoni e stranieri.

Per contatti: Fondazione ISMU, via Copernico, 1 – 20125 Milano; tel. 02-6787791; www.ismu.org

Stefano Zamagni (*Università degli Studi di Bologna*)

Servizi alla persona e «malattia dei costi»: la soluzione dei mercati di qualità sociale

Sessione plenaria di Venerdì 10 novembre

Come uscire dall'attuale situazione di stallo che l'Europa vive oggi? Una via efficace è quella del confronto delle idee, centrato su due questioni prioritarie. Per un verso, si tratta di dichiarare apertamente quali principi normativi si ritiene di dover porre a fondamento del (futuro) modello sociale europeo e sui quali ricercare, per via di confronto politico, la convergenza massima possibile. Per altro verso, è necessario portare ragioni a dimostrare che la tesi secondo cui il welfare è fattore di crescita è più solida e quindi più plausibile della tesi opposta, ancor'oggi dominante. La relazione esamina i quattro principi che devono sostanziare il disegno del nuovo modello di stato

sociale, sul presupposto di una via societaria al welfare: universalismo delle prestazioni, centralità della persona, bene comune, sussidiarietà. In seguito mi soffermerò sulla seconda delle questioni. Posto che tra welfare e crescita economica vi è un'associazione piuttosto forte, in quale direzione essa si manifesta: la crescita è la «causa» del welfare oppure è quest'ultimo che favorisce la crescita? A mio parere, nelle condizioni storiche attuali, la posizione di chi vede il welfare come fattore di sviluppo economico è assai più credibile della posizione contraria. Il primo passo è spostare il fuoco dell'attenzione dai beni e servizi che si intende porre a disposizione del portatore di bisogni all'effettiva capacità di questi di funzionare grazie alla loro fruizione. Politiche di benessere che tendono alla promozione delle capacità — per tutti coloro per cui è possibile — favoriscono e rendono sostenibile la crescita perché consentono di fare stare assieme il recupero della soggettività (e quindi della creatività e dell'intraprendenza) con la necessità di coprire i rischi crescenti dovuti a quel recupero che gravano sugli stessi soggetti. A difesa della tesi per cui il welfare viene prima — chiaramente in senso logico — della crescita è poi il nesso causale tra welfare, democrazia, sviluppo: il welfare è garanzia di una democrazia robusta, non vulnerabile, e quest'ultima è condizione necessaria, anche se non sufficiente, di uno sviluppo sostenibile. Un welfare post-hobbesiano, centrato principalmente, ma non esclusivamente, su politiche di promozione delle capacità delle persone, costituisce nella attuale fase post-fordista, caratterizzata dall'emergenza di nuovi rischi sociali, l'antidoto più efficace contro possibili tentazioni antidemocratiche e, in conseguenza di ciò, il fattore decisivo di sviluppo economico.

Luisa Zanetti (*Responsabile della Coop. Soc. A.ME.LIN.C., Milano*)

Spazio il Benvenuto: accogliere e sostenere le famiglie nel percorso del ricongiungimento familiare

Workshop 6

Il Progetto «Spazio: Il Benvenuto» è stato pensato per fronteggiare i cambiamenti e le criticità che emergono in occasione del processo del ricongiungimento familiare delle famiglie immigrate (prima, durante e dopo). Si propone di sostenere le famiglie ricongiunte promuovendone l'inserimento nel tessuto sociale del territorio, ma anche di formare e rendere consapevoli gli operatori dell'importanza di accompagnarle e sostenerle. Oltre alla consulenza agli operatori dei servizi su questioni relative ai ricongiungimenti familiari, è stato attivato un percorso formativo aperto a tutti i soggetti del territorio. Il monitoraggio dei ricongiungimenti avvenuti negli ultimi due anni è stato svolto in collaborazione del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Milano Bicocca. È stato elaborato anche un «Quaderno dei Servizi e delle Risorse» del territorio di competenza, opuscolo in lingua che viene distribuito nei principali luoghi di aggregazione, oltre che nell'ambito degli Spazi del progetto, al fine di far conoscere il funzionamento dei servizi e delle risorse presenti nel territorio. Gli Spazi sono operativi nei Comuni di Arluno, Bareggio e Magenta.

Per contatti: Coop. Soc. A.ME.LIN.C. onlus – Milano; tel. 333.1405109; luiszan@tin.it

Antonella Zanfei (*Direttrice del Centro per la Giustizia Minorile per le Province Autonome di Trento e Bolzano*)

Dalla pratica all'innovazione: le sperimentazioni che producono innovazione

Workshop 2

I servizi della giustizia minorile incontrano, in questi ultimi anni, una serie di cambiamenti che costringono a ripensare i paradigmi di lettura del reato, le immagini di adolescenti, le rappresentazioni di pena, sofferenza e recupero. Si apre una tematica che attiene alla capacità e alle possibilità di coniugare diritto e recupero, istanze di tutela della collettività accanto a esigenze di sviluppo, prospettiva e responsabilizzazione dei minori che entrano nel circuito penale. Nel lavoro sociale dei servizi della giustizia minorile la riflessione sull'operatività e sulle collaborazioni ha aperto ad immagini, visioni diverse dell'adolescente che si confronta con il sistema giustizia e ha prefigurato una ridefinizione di senso e di significato dello stesso lavoro con questi ragazzi. Ciò ha permesso di attivare e di sperimentare azioni e processi innovativi che guardano più alle capacità/potenzialità che alle incapacità/mancanze, che danno valore alla parola dell'altro considerato come soggetto unitamente di diritti e di doveri, soggetto capace di ripensare il presente e di rappresentarsi futuro.

Per contatti: Centro Giustizia Minorile, via Madruzzo, 13 – Trento; tel. 0461.260894; antonella.zanfei @giustizia.it

Laura Zanfrini (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Presiede il Workshop 6: Immigrati e welfare locale: tra universalismo e bisogni emergenti

Gli immigrati costituiscono una quota significativa degli utenti dei servizi sociali, tanto di quelli a impronta universalistica, quanto di quelli progettati per le loro esigenze specifiche, ritenuti indispensabili a favorire l'inte-

grazione ma non privi di effetti controintuitivi. Al contempo, il diritto per gli stranieri a fruire delle prestazioni di welfare rappresenta, nell'attuale scenario di progressiva riduzione delle risorse, una delle principali cause di conflitto interetnico. Alla luce di questo quadro, il workshop coordinato da Laura Zanfrini propone alcune esperienze di welfare locale in cui l'attenzione a questa categoria è andata di pari passo con quella per le istanze di coesione sociale.

Claudio Zorzi

(Medico di Medicina Generale e Responsabile del Centro di Alcologia del Distretto Sanitario di Fiemme – APPS di Trento)

Il Becci (Behaviour Change Counselling Index) come guida didattica e strumento di valutazione: esperienza con i Referenti Alcologici di Reparto – Trento maggio/ottobre 2006

Workshop 14

Il Colloquio per il Cambiamento Comportamentale è il termine con cui dal 2002 viene indicato il Colloquio Breve centrato sul paziente, sia in ambito sanitario che sociale. Esso può essere definito come una conversazione costruttiva centrata sul cambiamento, durante la quale l'operatore cerca di capire quello che il paziente pensa e sente in relazione al cambiamento stesso, utilizzando prevalentemente domande aperte e talvolta espressioni di ascolto empatico, mentre meno enfasi è posta sulla esplorazione dei valori personali e sull'uso della frattura interiore, entrambi caratteristici del Colloquio Motivazionale. Il Behaviour Change Counselling Index descrive le azioni centrali di tale colloquio ed è dunque traccia didattica per chi fa formazione, ma è soprattutto, e come tale è stato validato, uno strumento di valutazione della congruenza dell'operatore nel mettere in atto le modalità che l'esperienza con il colloquio motivazionale permette di associare ad un esito favorevole in termini di cambiamento della persona o della famiglia.