

We are Family

Per una valutazione partecipata del lavoro sociale di comunità nei servizi per le famiglie

di Daniela Pisu, Assistente sociale specialista, mediatrice familiare, assegnista di ricerca in Sociologia Generale, Università degli Studi di Sassari, dpsu@uniss.it

Area di indagine

Il lavoro sociale oggi si confronta con una società sempre più frammentata e disgregata, difficile da governare, contrassegnata da fenomeni che riproducono squilibri e disuguaglianze (Buda 2018; Mantovani 2021). È questa l'era delle incertezze (Sennett 2016) in cui cerca di farsi strada una comunità possibile (Devastato 2016) dove, con un innovativo impegno del servizio sociale, è possibile creare un welfare generato direttamente nel territorio (Di Santo 2022). Data la maturata consapevolezza operativa di non poter fare a meno delle risorse dei contesti locali per ampliare la responsabilità sociale dei problemi, l'area di indagine del presente contributo è quella dell'organizzazione sociale di comunità (Allegrì 2015), al cui interno i servizi sociali progettano interventi di prossimità. Nell'ambito di questo *framework*, intrecciato con le profonde trasformazioni strutturali e intersoggettive delle famiglie (Saraceno 2017) e la pratica della valutazione partecipata come strumento di potenziamento della trasparenza organizzativa degli interventi sociali (Campanini 2006), la riflessione si sviluppa sulle attività dei servizi alle famiglie volte a favorire l'incontro tra genitori, offrendo uno spazio ove maturare quell'*agency* necessaria per riflettere sui "comportamenti rispondenti" ai bisogni educativi dei figli

Metodologia della ricerca

Il *case study* qualitativo illustra i laboratori educativi e gli strumenti di valutazione partecipata sviluppati nel 2020 dall'équipe multidisciplinare del Centro per la Famiglia (d'ora in poi Cpf) nel territorio sardo del medio campidano. L'intervento di comunità ha coinvolto 11 famiglie e tre unità di Servizio sociale comunale (d'ora in poi Ssc) con la supervisione dell'assistente sociale coordinatrice del servizio specialistico nel ruolo di "cerniera" tra le amministrazioni locali, le famiglie e gli altri attori coinvolti (Terzo settore e biblioteche). La domanda di ricerca si propone di indagare le strategie per promuovere il protagonismo delle famiglie nella valutazione dell'efficacia degli interventi di comunità volti a ricucire gli sfilacciamenti relazionali capaci di incidere anche sugli aspetti della transizione e dell'esercizio della genitorialità (Naldini 2015). Sul piano empirico il focus qualitativo è strutturato su due livelli di analisi: 1) mappatura del contesto territoriale oggetto di indagine volta a evidenziare i problemi delle comunità; 2) analisi documentaria di fonti secondarie (Arosio 2013) tra cui i report finali delle attività laboratoriali e lo strumento di *customer satisfaction* somministrato alle/ai partecipanti, costituito da 10 item con una scala di preferenza con valori compresi tra 1 e 10 e da un'apposita sezione dedicata ai consigli e suggerimenti

Risultanze

La mappatura sociale del territorio di riferimento (comprendente cinque Comuni) che nel 2020 conta complessivamente 23.927 abitanti, restituisce l'istantanea di un'area caratterizzata da fenomeni di criticità quali: 1) il calo demografico, in stretto rapporto con un indice di vecchiaia medio in aumento e pari a 246,3 anziani ogni 100 giovani; 2) l'elevato tasso di disoccupazione; 3) lo spopolamento, che negli ultimi anni ha portato via 1/10 dei cittadini; dato in correlazione con un indice di natalità medio molto basso e stabile per il 2020 al valore di 5,6; 4) il senso di solitudine e di abbandono delle famiglie legato all'organizzazione delle proprie funzioni educative e agli scarsi strumenti a disposizione per far fronte ad un disagio non più confinato alla sfera sociale; 5) la carenza di personale nei servizi sociosanitari di supporto alla famiglia; 6) le difficoltà di comunicazione tra servizi, scuola, famiglie. A partire dalla lettura delle istanze di queste comunità, i laboratori educativi per le famiglie condotti con metodologie partecipate, tra cui la tecnica del *brainstorming*, il gioco interattivo e la costruzione dell'albero delle emozioni, hanno permesso alle/ai partecipanti di scoprire quello spazio narrativo attraverso cui prendere coscienza delle proprie strutture di pensiero e in assenza del quale non si aprono possibilità di cambiamento. La costruzione dell'albero delle emozioni ha messo in luce lo scetticismo e l'ansia per la *performance*, sperimentate prima dell'avvio dei laboratori che hanno presto lasciato spazio a stupore, soddisfazione, arricchimento individuale. La valutazione del gradimento degli interventi offre l'immagine delle famiglie pienamente soddisfatte della durata dei laboratori, dell'adeguatezza degli spazi offerti, dell'acquisizione di nuove conoscenze e abilità comunicative, dei materiali e degli strumenti utilizzati. Molto soddisfacente è anche il livello della chiarezza delle tematiche trattate, del clima positivo creato nel gruppo, della disponibilità delle operatrici del Cpf nel rispondere alle domande. Le risultanze dei questionari di *customer satisfaction* mettono altresì in luce la necessità di fruire di altri laboratori con l'obiettivo di sensibilizzare le istituzioni pubbliche rispetto alle problematiche e alle sfide a cui le famiglie devono far fronte. La valutazione partecipata degli interventi sociali ha pertanto rilevato il bisogno di ascolto delle comunità e interrotto il circolo vizioso della solitudine evidenziato dalle/dai partecipanti nell'assolvimento delle funzioni genitoriali, innescando un processo relazionale generativo (De Ambrogio 2004) tra le attività svolte e la progettazione di nuove azioni (Rissotto *et al.* 2006). L'esperienza valutativa è perciò diventata espressione di quell'azione intelligente (Schön 1987) sviluppata con un approccio riflessivo dai vari livelli di operatività del servizio sociale coinvolti nel caso di studio qui presentato - i *case manager* dei Ssc ed il coordinamento del Cpf - attraverso cui rimettere, al centro della scena pubblica, la cultura dell'infanzia in territori segnati da individualismo e controllo sociale

Riferimenti bibliografici

- Allegrì E. (2015), *Il servizio sociale di comunità*, Roma, Carocci Faber
Arosio L. (2013), *L'analisi documentaria nella ricerca sociale. Metodologia e metodo dai classici a Internet*, Milano, FrancoAngeli.
Buda C. (2018), *Il servizio sociale di comunità in Italia. Il caso del riordino del servizio sociale territoriale del comune di Bologna*, Trento, Erickson
Campanini A., a cura di (2006), *La valutazione nel servizio sociale*, Roma, Carocci Editore
De Ambrogio U. (2004), La valutazione partecipata della qualità come processo relazionale generativo, in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 1:30-34.
Devastato G. (2016), *Lavoro sociale e azioni di comunità*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli Editore
Di Santo R., a cura di (2022), *Dalla comunità alla prossimità: le nuove sfide del welfare*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli Editore
Mantovani F., a cura di (2021), *Le nuove sfide dell'assistente sociale*, Milano, FrancoAngeli
Naldini M. (2015), *La transizione alla genitorialità da coppie moderne a famiglie tradizionali*, Bologna, il Mulino
Rissotto A., Alvaro F., Rebonato M., a cura di (2006), *Valutare in ambito sociale: approcci, metodi e strumenti*, Roma, Armando Editore
Saraceno C. (2017), *L'equivoco della famiglia*, Roma, Editori Laterza
Sennett R. (2016), *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*, Milano, Feltrinelli
Schön D. (1987), *Educating the Reflexive Practitioner*, San Francisco: Jossey-Bass,