

IL WELFARE PUBBLICO PARTECIPATIVO

Pratiche di riflessività collettiva
sulle trasformazioni dello Stato sociale

a cura di

Vincenza Pellegrino e Giulia Rodeschini

POLITICHE
E SERVIZI
SOCIALI

FrancoAngeli 



Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

FrancoAngeli Open Access è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più: [Pubblica con noi](#)

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "[Informatemi](#)" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

IL WELFARE PUBBLICO PARTECIPATIVO

Pratiche di riflessività collettiva
sulle trasformazioni dello Stato sociale

a cura di
Vincenza Pellegrino e Giulia Rodeschini

POLITICHE
E SERVIZI
SOCIALI

FrancoAngeli 

Il volume è stato pubblicato con il contributo del Dipartimento di Giurisprudenza,
Studi Politici e Internazionali dell'Università di Parma.

Copyright © 2024 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore ed è pubblicata in versione digitale con licenza *Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale* (CC-BY-NC-ND 4.0)

L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

Indice

Introduzione. Criticare lo Stato sociale per dargli consenso collettivo: un'introduzione all'approccio "welfare pubblico partecipativo" di Vincenza Pellegrino pag. 7

I. Neoliberizzazione, (de)politicizzazione, precarizzazione, accelerazione, partecipazione: riflettere sullo Stato sociale e le sue evoluzioni

1. Il welfare locale e il barone di Münchhausen di Lavinia Bifulco » 35

2. Depoliticizzare e ripoliticizzare il welfare: rischi e paradossi della partecipazione di Sandro Busso » 47

3. Le politiche sociali tra aspetti concettuali e simbolici: la mentalità persecutoria nelle politiche di contrasto alla povertà di Angela Genova » 62

4. Discrezionalità professionale: coordinate teoriche, implicazioni pratiche, spazi di ripoliticizzazione di Daniela Leonardi » 75

5. Collettivizzare la vulnerabilità nell'epoca della prestazione: accelerazione e politica sociale di Valentina Chiesi » 89

II. Rileggere oggetti e spazi del welfare: alcuni esempi

6. L'abitare contemporaneo. Premesse teorico-politiche di Matteo Cavalleri » 105

7. La biblioteca come spazio empatico di *Antonella Agnoli* pag. 120

8. Dis/orientamenti. Co-costruire pratiche inclusive con la comunità LGBTQ+ nei Consulenti familiari, di *Giulia Selmi* » 128

III. Il welfare pubblico partecipativo come lo abbiamo inteso: riflessioni e casi

9. Riflessività collettiva ed elaborazione delle basi informative delle politiche sociali: il welfare pubblico partecipativo di *Vincenza Pellegrino e Giulia Rodeschini* » 145

10. Il Community Lab come metodo per agire un welfare pubblico partecipativo di *Maria Augusta Nicoli* » 176

11. Abitiamo il nostro quartiere. La programmazione locale del Piano sociale e sanitario di *Tommaso Gradi* » 200

12. Fare welfare con la comunità che cambia: alla ricerca di percorsi innovativi, di *Francesca Bianchi e Annalisa Valdesalici* » 215

13. Il “welfare dell’aggancio”: partecipazione e facilitazione per un welfare di comunità di *Kim Santi* » 233

14. Facilitazione per promuovere salute: una metariflessione su esperienze nelle Case della salute dell’Emilia-Romagna, di *Giorgio Chiaranda, Fausta Martino e Paola Scarpellini* » 247

Note degli autori e delle autrici » 267

Introduzione. Criticare lo Stato sociale per dargli con-senso collettivo: un'introduzione all'approccio "welfare pubblico partecipativo"

di *Vincenza Pellegrino*

1. Nella prima parte della riflessione presentata in questo volume, l'attuale evoluzione dello Stato sociale viene commentata in senso prevalentemente critico.

Ciò che viene criticato, volendo rintracciare alcuni fili rossi tra gli autori e le autrici che leggerete, mi sembra siano principalmente due cose.

La prima cosa: vengono analizzati in senso critico i modi in cui le condizioni di povertà e di sofferenza psico-fisica vengono lette come problemi individuali (come deficit, mancanze, patologie individuali) e quindi inquadrare in modo da categorizzare sugli esiti dello sfruttamento e della disegualianza più che sulle cause. Lo Stato sociale sta perdendo la capacità di nominare e inquadrare le dimensioni strutturali della disegualianza e i processi che la riproducono.

Per fare alcuni esempi, non è (sol)tanto questione di misurare le forme depressive in costante crescita a partire dai sintomi espressi, ma di capire come includere nei processi di presa in carico le misurazioni e i discorsi sulla competizione, il sistematico sfruttamento nei contesti di lavoro, la precarizzazione delle masse e tutto ciò che genera vissuti ed esperienze di impotenza strutturalmente somministrati. Non è (sol)tanto questione di misurare il tipo e la intensità delle forme di autolesionismo o di disturbo alimentare in crescita spaventosa tra i/le più giovani che approdano agli Spazi giovani dei Consultori familiari, ma di capire insieme alle istituzioni scolastiche e alle agenzie educative in che modo nello spazio pubblico si reiterino dispositivi di misurazione, mortificazione, negazione delle forme della vita imperfette e non performative, insomma delle forme di vita reali. Ancora, non è oggi soltanto questione di classificare i tipi di devianza o le doppie diagnosi (di follia e di tossicodipendenza) di giovani migranti che intasano le carceri europee, di capirne il profilo psichiatrico o criminale, quanto piuttosto di mettere dentro alle diagnostiche le dimensioni processuali, il come si arriva a questo o a quel sintomo, l'analisi di come l'espulsione sistematica dai percorsi di (non)accoglienza generi i presupposti per uno sfruttamento preannunciato,

per la messa in schiavitù, nei dilaganti spazi del mercato nero che razzializza le persone e annulla le vite. E così via.

La marginalità, la povertà, l'improduttività, la *défaillance*, la disabilità, insomma, si trovano ricondotte a problemi individuali, eccezioni mai ricondotte ad esiti del contesto, perché pensate come incapacità di stare nel contesto, come questioni, responsabilità, colpe dei singoli. Le categorie analitiche che innervano la presa in carico e il contrasto alle diseguaglianze, insomma, mentre indicano alcune dimensioni, ne tengono in ombra altre, ci abituano ad alcuni pensieri e ci disabitano ad altri.

Ancora, il sapere tecnico che abita lo Stato sociale, il sapere di tipo biomedico, pedagogico, psicologico, sociologico, che diagnostica i sintomi e orienta pratiche evidence-based finalizzate alla riduzione dei sintomi (indica la cosa migliore da fare davanti ad un certo sintomo per ridurne le conseguenze), è altresì parte integrante di processi che separano da tutte le altre persone quelle che sono da "trattare", e così facendo connotano e segregano. Nei luoghi chiusi in cui quotidianamente coloro che operano nei servizi educativi, sociali, sanitari e sociosanitari vanno al lavoro per prendersi cura di singoli/e pazienti, utenti o clienti che dire si vogliono¹, si reiterano esperienze di subordinazione a categorie in cui le persone non si riconoscono. I processi di categorizzazione, in tal senso, non fotografano semplicemente i gruppi sociali, ma li generano, "costruiscono i gruppi" (penso al famoso lavoro di Desrosières sulla ragione politica delle statistiche, 1993, e rimando all'interessante excursus di Mozzana, 2019). Categorie e numeri descrivono le persone in un certo modo, che poi si rivela funzionale a suddividerle in un certo modo, creando i presupposti per una ulteriore sofferenza dovuta ad una cura che, potremmo dire, segrega socialmente.

Vorrei fare ancora qualche esempio concreto. Partecipando a diversi incontri di supervisione all'interno dei servizi, ho incontrato molto di recente:

- *un uomo che aveva attraversato il Mediterraneo perdendo un figlio, annegato sotto i suoi occhi.* Per alcuni suoi comportamenti, gli era

¹ Molto si è scritto sulla differenza tra questi termini, importante per pensare quanto stiamo dicendo, poiché essi toccano dimensioni essenziali per pensare al rapporto tra istituzioni pubbliche dello Stato sociale (scuole, ospedali, servizi territoriali di varia natura) e cittadini/e. Le parole contano. Se diciamo "utente" (parola che proviene dal verbo "usare") io penso ad un cittadino/a che è lì per usare le competenze dei/le professionisti/e dentro un servizio (le sue competenze sono in ombra in questa parola); se diciamo "cliente", io penso a qualcuno che sceglie e consuma una prestazione (la parte della scelta è visibile ma ricadiamo in una dinamica propria del pagare/consumare che conosciamo bene nel mercato); se diciamo "paziente", alludiamo alla condizione di pazienza esercitata e quindi ad esempio a dispositivi dell'attesa (ma cosa intendiamo per "docilità" necessaria all'attesa? Come intendiamo qui la pazienza? Come la inoculiamo?). Su questo ultimo aspetto rimando, ad esempio, a un bel libro uscito di recente sui tempi di vita e di attesa delle persone migranti in accoglienza (Fravega *et al.*, 2023).

stato diagnosticato un “disturbo dell’adattamento” (una “insufficiente capacità di reagire in modo adeguato e opportuno ad eventi critici”), cosa che aveva creato i presupposti per una buona dose di psicofarmaci, cosa che lo rendeva inadatto al lavoro, cosa che lo rendeva inadatto al permesso di soggiorno, cosa che lo avrebbe rimandato dritto nel Mediterraneo (e tutto questo senza che quanto accade nel Mediterraneo fosse entrato nel nostro discorso);

- *una ragazza che studiava con due sorelle e un fratello più piccolo in una stessa camera con due letti a castello e una sola scrivania.* Le era stato diagnosticato un disturbo dell’apprendimento, cosa che aveva creato i presupposti per una buona dose di farmaci e, al momento dell’esame di terza media, l’indicazione per la formazione professionale, cosa che pare destinare ad una stanza piena di letti a castello i suoi figli (e tutto questo senza che le dimensioni della casa in cui studiava fossero entrate nel discorso dei servizi scolastici e sanitari);
- *una madre precaria che non lavorava abbastanza per avere accesso all’asilo nido.* Questo le aveva reso impossibile cercare un lavoro più stabile, cosa che le aveva comportato un periodo in una comunità per madri sole, cosa che l’aveva esposta all’osservazione delle competenze genitoriali, cosa che le aveva comportato un richiamo per disattenzione poiché aveva lasciato il figlio di 10 anni con quello di 14 quando andava a cercare lavoro, cosa che le aveva provocato una crisi di nervi, e la solita buona dose di farmaci, cosa che le rendeva impossibile trovare un lavoro (e tutto questo senza che il funzionamento degli asili nido fosse mai entrato nel discorso dei servizi).

Ancora, si diventa un/a migrante “irregolare”, la cui agonia ormai senza soluzione si riversa per le strade piene di “diniegati” (persone a cui si rifiuta la protezione) dediti all’accattonaggio, ignorati dallo Stato sociale anche in nome del fatto che un “vero” richiedente asilo ha meritato l’accoglienza. “Irregolare e vero” divengono nei servizi categorie ontologiche, proprietà dell’essere, e non semplici e mobili declinazioni attribuite tra l’altro in modo molto discrezionale da apparati burocratici di Stato che operano diversamente nelle loro propaggini regionali e locali. L’accoglienza “a manica larga” dei “minori” (“non accompagnati”) rientra in un regime discorsivo retoricamente ancorato ai diritti in Europa che rende più giustificabile l’espulsione di un ragazzino di 18 rispetto a uno di 17 anni. E così via.

Queste persone sono identificate con categorie ed etichette pervasive che paiono vivere dentro ai servizi con una riflessività ridotta che non comporta pensiero sui processi sociali che generano quelle condizioni, sui vissuti che connotano la subalternità, sul senso di categorie come “minori”, “non accompagnati” e così via.

La cura della sofferenza, che sia per povertà relazionale e materiale o per malattia – cose che nella vita si danno in modo fortemente interrelato – perde così la connotazione di analisi critica del processo di “ammalamento” (inteso come processo dettato da un insieme di condizioni che conducono alla malattia o che, quantomeno, ne caratterizzano fortemente l’evoluzione): la cura è per il rafforzamento dei/lle singoli/e utenti, per l’aumento delle “resilienze” individuali dalla cui somma dovrebbe discendere poi quella collettiva². Coerentemente, dilaga la medicalizzazione della disperazione: basti pensare a quanto avviene in contesti come il carcere, luogo di disperazione dove il consumo di psicofarmaci è altissimo, legato alle dipendenze precedenti ma anche e soprattutto al tentativo di non impazzire e di placare l’ansia, e si oscilla tra “manica larga” nella distribuzione (in modo da garantire la facile gestione dei detenuti) e “manica stretta” (chiusura e riduzione che provocano poi scompensi e impazzimenti) (Princivalli, Sbraccia, 2021).

Credo che questi esempi siano utili per introdurre la questione, ma non è affatto semplice cogliere la profondità e la pervasività di quanto stiamo dicendo, del modo in cui il frame discorsivo sostenuto dalle categorie diagnostiche, tanto di tipo sociale che di tipo sanitario, riporti a questione individuale la diseguaglianza, concentrandosi sui suoi sintomi.

La seconda cosa che viene criticata nell’insieme del nostro ragionamento, pur con strategie discorsive diverse, riguarda a mio avviso il fatto che questi frame concettuali cui ho fatto cenno, e le dinamiche di riproduzione istituzionale dello stigma ad essi legate, concorrono ad alimentare un approccio “emergenziale” e a generare l’idea di “eccezionalità” delle politiche sociali e sociosanitarie (tra i molti, si veda Fassin, Pandolfi, 2010). Siccome se tutti individualmente fossero più resistenti non ci sarebbero i deboli, la “cura della debolezza” si identifica allora come un fatto transitorio, che deve restare eccezionale: si stanziavano ogni volta soldi ad hoc, in filoni e progetti sempre più pensati come transitori ed eccezionali, cioè ponendosi l’obiettivo specifico che gli investimenti calino nel tempo. La “logica dell’emergenza” che ne discende (emergenza senza tetto, emergenza depressi, emergenza migranti, emergenza disoccupati, emergenza affamati, emergenza tutto) giustifica una sempre maggiore “selezione dei beneficiari”: siccome i poveri sono sempre “im-pre-visti”, poiché manca una lettura strutturale della diseguaglianza, sono sempre “più del dovuto”, e a quel punto pare logico che solo i più “meritevoli” siano aiutati, in una logica complessiva di disciplinamento dei poveri (tra i molti: Dubois, 2015; Soss *et al.*, 2011).

La definizione di criteri per selezionare cittadini/e meritevoli di entrare negli spazi dello Stato sociale, con i quali insomma non si sprechino i soldi,

² Per una lettura critica del termine “resilienza” che va in una direzione simile a quanto dico, si veda tra gli altri: Chandler, Reid (2016).

caratterizza oggi sempre di più politiche sociali sempre meno legate allo status di cittadinanza, sempre meno legate a discorsi sulla redistribuzione come fatto fondativo, come pilastro dello Stato sociale e di diritto secondo il quale chi ha avuto meno è legittimamente sostenuto attraverso i soldi di chi ha già avuto e sta prendendo ancora. La misurazione del merito rilancia e amplia i sistemi di controllo di chi riceve soldi (o riceve farmaci o riceve insegnamenti e così via) perché gli viene dato in modo eccezionale.

In tal senso, da una lettura attenta della prima parte di questo libro credo emerga un pensiero complesso sui nessi tra riduzione dei problemi a dimensioni individuali, da un lato, ed emergenza delle politiche dall'altro lato, con un incremento del controllo e della condizionalità degli aiuti.

Lo Stato sociale non è presentato quindi (sol)tanto come un dispositivo della redistribuzione – l'organizzazione istituzionale che complessivamente dà spazio, tempo, soldi, parole, cura ad alcuni/e proprio in nome del fatto che altri/e ne hanno ricevuti molti di più –, ma anche come dispositivo di reiterazione e indurimento della diseguaglianza, perché chiude le persone che chiedono aiuto dentro categorie e luoghi che le separano, le allontanano dagli altri, nei fatti ostacolando una comprensione collettiva di quei fenomeni.

Se questo è vero per tutta la storia del welfare europeo, che è sempre stato orientato ad aiutare isolando, a redistribuire punendo la povertà, oggi questo si dà in modo diverso e nuovo, proprio anche attraverso l'uso di categorie diagnostiche di tipo individualistico e di retoriche emergenziali, causa ed effetto di nuove tecnologie del controllo. Questo chiede oggi una riflessione specifica sulla responsabilità di operatori/trici esperti/e rispetto all'interazione tra istituzioni pubbliche e ceti popolari, ed è quanto questo libro propone.

Certo, queste ambivalenze non sono lineari: molti/e operatori/trici agiscono “nonostante” le categorie. Nella pratica, come anche in questo libro si racconta, si discostano dalle categorie e dai protocolli dall'emergenza, erogano altro e altrimenti. Ma il fatto che gli/le operatori/trici trovino sempre meno tempo e spazio di “fare discorso” su questa categorizzazione dagli esiti violenti – che pur riconoscono dentro i processi riflessivi al cuore di questo libro e denunciano come fatica lavorativa quotidiana – è indizio che il consenso (l'elaborazione di un senso politico comune sulla redistribuzione) è quasi scomparso.

Coerentemente con questo, molti tecnici dell'istruzione, della cura, del contrasto alle povertà assumono come “fatto naturale” il taglio dei fondi pubblici o la precarizzazione dei loro stessi posti di lavoro, assumono come fatto naturale la competizione che ne consegue, assumono le retoriche del merito che poi si rivoltano contro gli/le stessi/e operatori/trici del welfare state, sempre più precari. Senza capire che proprio le retoriche del merito accelerano ulteriormente il processo qui tratteggiato, cioè sono ciò che nutre il circolo vizioso tra colpevolizzazione dei singoli e reiterazione dell'emergenza e del

controllo, circolo che nutre il processo di depoliticizzazione dei contesti del servizio³.

Ci è parso allora utile fare spazio a questi discorsi dentro all'agire quotidiano, con operatori/trici e utenti, attivando processi di riflessività su ciò che produce impoverimento o ammalamento, e su quella parte di dolore che viene dalla stessa cura istituzionale.

Questo approccio non è nuovo o isolato: numerosi centri di ricerca si sono dedicati allo studio sociologico delle istituzioni, e della dominazione istituzionale nei contesti di welfare, e molti/e ricercatori/trici si sono dedicati/e ad una etnografia critica delle politiche pubbliche (tra i molti, si pensi ai lavori di Lipsky, Dubois, Evans ormai ampiamente recepiti anche in Italia, e di cui in questo libro si parla molto). La specifica proposta sta nell'idea di rendere "collettiva" e partecipata (svolta con operatori, utenti e cittadini) tale analisi critica.

2. Eppure, non è facile criticare lo Stato sociale in anni di crescita delle diseguaglianze e di delegittimazione dell'intervento pubblico.

E tuttavia. Criticare le politiche e i servizi sociali e sanitari oggi, dire "le cose non funzionano", è un'operazione difficile, financo rischiosa e un po' odiosa in un'epoca in cui lo Stato sociale viene quotidianamente svilito, si moltiplicano i discorsi sulle sue inefficienze tecniche magari anche laddove gli standard di erogazione sono altissimi (come in Emilia-Romagna), si propone sempre più spesso di tagliare l'investimento pubblico nel welfare e di tagliare in generale tutto ciò che non produce valore monetario aggiunto, per aprire nuovi mercati privati dediti ai servizi alla persona. Nel clima politico e culturale che viviamo, ogni critica allo Stato sociale mi pare rischi di essere risucchiata nelle retoriche della razionalizzazione delle spese, dentro una persistente delegittimazione di ogni forma di impresa che non produca crescita di guadagni. Questo libro non vuole certo contribuire a legittimare questo tipo di attacchi. Anzi, al contrario.

³ Di "depoliticizzazione" parleremo ampiamente nel seguito, inquadrando il termine all'interno di una vasta letteratura sociologica che ne delimita i significati (si vedano soprattutto i contributi di Bifulco e Busso). Io qui lo intendo più genericamente come processo di interpretazione riduttiva delle diseguaglianze prodotte strutturalmente (non avere salario, non avere casa, non avere cittadinanza) inquadrate invece come problemi individuali di fragilità, mancanza di formazione, mancanza di resilienza o di performatività sociale. Questo schiacciamento sulle responsabilità dei singoli è un posizionamento politico che non si dichiara come tale, perché la quantificazione delle "mancanze" è diventata esercizio numerico e categoria tecnica utile a studiare forme di rimedio che attenuino quella mancanza. Questo porta i servizi ad assumere una logica politica di contenimento dei sintomi derivanti dallo sfruttamento di alcuni su altri, dalla diseguale distribuzione dei beni materiali e immateriali che caratterizza la società degli esseri umani.

Mi preme sottolineare che il nostro sforzo critico rispetto al welfare state va in direzione opposta ad una riduzione del suo raggio di azione, in direzione opposta ad una sua legittimazione “tecnica” (basata sull’efficientamento tecnico delle erogazioni) o “mercantile” (in senso aziendalistico, di produzione di ricchezza). Tutt’altra direzione.

La nostra analisi sul welfare pubblico è condotta dentro la più complessiva assunzione dell’idea che lo stesso Stato sociale sia in Europa esperienza cardine della “democrazia”. La democrazia europea: spettro semantico ampissimo, idea di effettivo governo del popolo, che pare ora alquanto vaga, difficilmente sostanziabile, raramente sostanziata, ampiamente incompiuta. Se c’è una cosa della modernità europea novecentesca che mi pare ragionevole identificare con una declinazione sostanziale degli interessi del popolo, cioè come esperienza storica effettiva, materiale e culturale di tutela di quegli interessi, è forse proprio il sistema capillare di redistribuzione delle possibilità e dei destini che chiamiamo “Stato sociale”. Pur riconoscendo che si è trattato ovunque di un sistema precario la cui accessibilità è sempre stata differenziale (chi più sa e può, tra le altre cose, accede meglio ai servizi) e quindi strumentale al mantenimento delle diseguaglianze; pur riconoscendo che la redistribuzione è sempre stata sostanzialmente inefficace rispetto ad una stabile “mobilità sociale”; insomma, pur vedendone anche in passato i limiti, penso che lo Stato sociale sia identificabile con gli interessi del popolo molto più delle altre esperienze istituzionali che sostanziano il termine democrazia – il voto, ad esempio, la rappresentanza, il rapporto tra eletti ed elettori, il funzionamento delle istituzioni politiche ad esso legate, che oggi appaiono appannaggio di sempre meno cittadini/e, afflitte da una mancanza così evidente di coinvolgimento effettivo del popolo da eccedere le mie personali capacità di pensiero su come sia possibile riformarle.

Per lo Stato sociale invece è diverso: in un certo senso, lo Stato sociale in questo libro è oggetto di critica perché è l’eredità accettata, perché lo si vuole rioccupare, rilanciare sostenendo chi vi opera. La nostra analisi critica discende da questo specifico investimento emotivo e creativo.

L’esperienza di questi dieci anni di lavoro dentro decine, centinaia di contesti di servizio educativo, sociale, sanitario e sociosanitario ci dice che questo investimento è condiviso da chi si occupa di servizi, dai/dalle molti/e che cercano un modo efficace perché restino declinazione effettiva dell’esercizio di cittadinanza. Ciò che vedremo con i processi partecipativi in cui operatori/trici dei servizi pensano, discutono, categorizzano la diseguaglianza insieme ad associazioni, movimenti, gruppi informali di cittadini e cittadine è soprattutto un processo di comprensione condivisa, in chiave collettiva e partecipativa, di quanto accade ad alcuni. Questi processi hanno molti limiti, come avremo modo di dire, ma mostrano come lo Stato sociale possa essere il campo residuale di incontro e di scontro tra classi sociali, spazio di ascolto che metta lo psichiatra di fronte al dramma collettivo della precarizzazione

quando incontra ogni singola precaria depressa, metta l'insegnate davanti ad un dramma corale delle migrazioni forzate quando incontra famiglie sofferenti con background migratorio, e così via. Se viene inteso come tale, lo spazio pubblico dello Stato sociale è declinato come spazio dove persone di origini e provenienze sociali diverse, che non si conoscono, si possono incontrare e far detonare le loro storie davanti ad altri, leggerle dentro un frame storico più ampio, rigenerare la capacità collettiva di leggere la interdipendenza tra destini individuali.

Questo è possibile se il servizio pubblico è declinato, pensato, organizzato in modo che qualcuno operi quotidianamente la sperimentazione di forme di mediazione, di ibridazione tra linguaggi e lingue, di legittimazione di diversi saperi intorno al medesimo problema. Insomma, qualcuno che lavori all'allestimento dello spazio pubblico come declinazione effettiva e non retorica di quanto possiamo intendere per "setting democratico" (di apprendimento "democratico", di cura sanitaria "democratica", di scambio materiale e sostegno monetario "democratico", e tutto quanto riguardi le azioni dello Stato sociale).

L'aula di una scuola pubblica, il suo arredo, i tempi e i modi in cui le persone possono starci e possono prendere parola a turno; la stanza di attesa di una Casa della salute o di un Consultorio familiare, la lingua o le lingue in cui si parla, i modi in cui sono gestiti i tempi di attesa; la palestra di una casa di accoglienza per minori non accompagnati, se e quanto aperta ad altri studenti, ad amici esterni; idem per il refettorio di una residenza per anziani non autosufficienti o una biblioteca pubblica di periferia, e così via. Sono questi i luoghi dentro ai quali è posta la riflessività collettiva di cui si parla nel libro, ciò a cui si allude quando si parla di rigenerare lo spazio pubblico quotidiano insieme ad operatori/trici per de-segregare i gruppi, aprire le porte, e pensare insieme le condizioni di quelle precise esperienze di subalternità.

È in quegli spazi, molto quotidiani, che collochiamo il bivio cui è affacciata oggi la democrazia in Europa. Da un lato, la faticosa manutenzione dell'utopia originaria, quella di una democrazia effettiva affidata ad istituzioni capaci di riprodurre capillarmente un maggiore grado di giustizia sociale. Dall'altro lato, il naufragio conclamato di quella utopia: il suo ribaltamento distopico in forme istituzionali che colpevolizzano la povertà e l'improduttività, le zittiscono chiudendole in spazi a parte, dietro porte chiuse, in luoghi che finiscono per essere dolorosi e tuttavia restano legittimi perché operano in base a categorie diagnostiche sempre nuove che nominano precisamente "dis-funzioni" individuali di tipo bio-medico o psico-sociale, ma non nominano più gli elementi del sistema e le forme del potere che portano a quelle "disfunzioni".

3. A partire da qui, si comprende la proposta specifica del nostro percorso di ricerca: sviluppare maggiore partecipazione all'interno degli spazi del servizio pubblico educativo, sociale, sanitario e sociosanitario finalizzata innanzi tutto alla riflessività

L'idea è quella di sperimentare processi di rioccupazione degli spazi quotidiani dello Stato sociale innanzi tutto considerandolo e allestendolo come spazio di pensiero condiviso tra ricercatori/trici, operatori/trici, movimenti, associazioni e cittadini/e, per leggere le diseguaglianze e le malattie come fenomeni sociali, per tornare a collocare le singole storie dentro un'epoca. Ma come diremo, la parola "partecipazione" viene maneggiata qui con molta cautela. Perché oggi spesso invocando più partecipazione anche rispetto allo Stato sociale si arriva al coinvolgimento di soggetti dell'investimento privato, a polimorfie del mercato che in nome dell'efficientamento o della creatività sociale convertono gli spazi e le azioni di cura in spazi e azioni finalizzate alla produzione di valore in senso economico. Certo il welfare partecipativo del quale parleremo non mira a questo, e si distingue anche da altre declinazioni operative del così detto "welfare di comunità" che enfatizzano innovazione e imprenditorialità sociale diffusa inducendo nei fatti privatizzazione e parcellizzazione dei servizi.

Qui parliamo specificamente di evoluzione dello spazio istituzionale del welfare pubblico. Non nel senso di necessaria presenza dello Stato in ogni fase della elaborazione politica e della organizzazione pratica dei servizi (anche nei processi di cui il libro rende testimonianza sono presenti servizi pubblici che subentrano ad azioni del privato sociale e viceversa), ma nel senso piuttosto di assenza di logiche accumulatorie quando ci si occupa di cura e di redistribuzione delle possibilità. Alla fine, quindi, parliamo di partecipazione pur essendo critici/he verso un certo tipo di partecipazione: quella che comporta mercantilizzazione del dolore, dei servizi e della cura, ma anche quella di approcci *micro problem solving* che coinvolgono sporadicamente le persone in piccole palestre di cittadinanza senza stimolare la loro capacità di lettura complessiva della diseguaglianza. Arredare un parchetto di periferia, coordinare la festa di un quartiere isolato o deprivato di mezzi, organizzare un mercatino dell'usato per un fine settimana all'anno sono forme di partecipazione al welfare che vediamo spesso e che a nostro avviso sono problematiche, non portano a capire perché c'è disagio e malattia proprio intorno a quel parchetto, cosa produce isolamento (magari è una viabilità a favore di luoghi e strade molto distanti da quel parchetto il cui arredamento poi si pensa di gestire in modo partecipativo).

Al contrario, le sperimentazioni con operatori/trici dei servizi e cittadini/e hanno il principale obiettivo di collettivizzare l'analisi dentro spazi quotidiani dei servizi: la nostra proposta ha il suo nucleo nella diffusione di linguaggi, analisi, competenze, azioni collettive di contrasto alla diseguaglianza

e alla malattia che nascono da percorsi di “con-senso” inteso come costruzione condivisa di senso tra operatori/trici esperti/e, cittadini/e e utenti portatori/trici di esperienza. Autori/trici e casi presentati nella seconda e nella terza parte di questo libro propongono questo. Parliamo di partecipazione in senso specifico come di rioccupazione collettiva degli spazi quotidiani dello Stato sociale. Abbiamo pensato al “welfare pubblico partecipativo” concretamente dentro Ospedali di comunità o Case della salute dove vi siano esperienze di dibattito sulla cura, spazi di legittimazione per collettivi, associazioni, circuiti del mutuo aiuto⁴.

Poli e sportelli sociali in cui “esperti dell’esperienza” (persone che hanno fatto esperienza diretta della subalternità, della malattia, del disagio e anche delle istituzioni di cura) gestiscono con operatori/trici l’accoglienza⁵.

Ancora, asili nido dove operatrici e giovani precari hanno discusso di genitorialità precaria e hanno deciso di occupare lo spazio pomeridiano con attività di baratto e scambio, e di riciclo di oggetti, vestiti, giocattoli⁶.

O ancora, operatori/trici sociali che allestiscono pratiche di teatro nei condomini dell’edilizia agevolata per capire come praticare un “housing sociale” facilitando la conoscenza tra richiedenti asilo e studenti universitari, l’auto-gestione di un bar e di un punto vendita di prodotti dell’agricoltura biologica locale⁷ e così via.

⁴ Un esempio di questo è il percorso realizzato dentro alla Casa della salute di San Cesario sul Panaro e in particolare l’esperienza del centro aggregativo “I Saggi”, un’esperienza di dibattito collettivo e auto gestione prevalentemente con persone anziane, nata prima dentro a una struttura pubblica (l’ex scuola materna del Comune) confinante con il posto in cui si svolgevano le attività di ambulatorio, poi portata dentro la Casa della salute grazie ad una collaborazione forte tra servizi, associazioni e movimenti locali. Questo spazio è stato pensato e realizzato come spazio intergenerazionale dedicato ad attività “centrate sulla memoria” (per mantenere memoria, tanto a livello individuale che collettivo).

⁵ Un esempio è il percorso di riflessione e azione collettiva realizzato a Cervia e centrato sul ruolo di persone già utenti dei servizi che qui hanno assunto un ruolo centrale nell’ideare e coordinare azioni di ascolto informale, accoglienza, aggancio precoce delle situazioni di marginalità. Di questo parla il saggio di Santi nella terza parte del libro.

⁶ Un esempio di questo è il percorso di riflessione e auto-organizzazione di scambi di abiti e oggetti usati chiamato “Scambioteca Plurima” e realizzato all’interno degli asili nido dell’Unione dei Comuni della Bassa Reggiana. In quel contesto si è trattato di immaginare come impostare politiche locali di contrasto alla precarizzazione: cittadini/e e operatori/trici hanno a lungo dibattuto sui modi di soddisfare i propri desideri che limitino dipendenza e consumi, arrivando a creare una rete molto ampia di collaborazioni centrata sul riutilizzo. In questo caso, in modo evidente si coglie come la dimensione della co-elaborazione politica e quella della redistribuzione materiale si possano comporre proprio grazie all’azione di “apertura delle reti” (coinvolgimento di altre persone, preparazione dei materiali di auto formazione, e così via, in una parola azioni di “cura dei processi”) svolta dalle operatrici.

⁷ Un esempio interessante è l’esperienza “Salus Space” a Bologna, dove richiedenti asilo, studenti Erasmus e giovani precari in una struttura di edilizia agevolata, con il coordinamento

In questi e altri processi partecipativi⁸, operatori/trici sociali e cittadini/e hanno con-ricercato intorno a una certa idea di cura pubblica, generando esperienze di pensiero e azione collettiva. Il concetto di “salute collettiva”, ad esempio, è diventato pregnante in questi processi grazie alla collaborazione con altri contesti come quello brasiliano⁹. Abbiamo riconosciuto l’interesse di alcune sperimentazioni in America Latina dove da tempo sono attivi Centri di salute collettiva e vi sono percorsi di formazione universitaria specialistica in salute collettiva che riguardano al tempo stesso sociologi/he, psicologi/he, antropologi/he e medici/he. In questi contesti i saperi ancestrali, indigeni, tradizionali sul costruito di disegualianza, sofferenza, malattia e cura da un lato e i saperi occidentali scientifici e specialistici dall’altro lato coabitano da tempo, ricavandosi spazi liminali di contrattazione che potremmo definire de-coloniali, cioè animati dal presupposto di liberare la cura dalla egemonia esclusiva del paradigma biomedico. In questi contesti, insieme ad operatori/trici coinvolti/e nei processi partecipativi, abbiamo per anni cercato di concettualizzare tanto le dimensioni affettive, quanto quelle ambientali di relazione con il vivente e l’ambiente come dimensioni importanti della cura, declinando diversamente i nessi tra naturale-e-culturale e tra individuale-e-collettivo, appunto.

Insomma, non si tratta di innovazioni del servizio che alludono alla partecipazione per la necessità di risparmiare e collettivizzare i costi, ad esempio, o la necessità di socializzare i bisognosi offrendo loro accesso a nuove competenze come accade di sentire spesso in altre forme del welfare di comunità dove la partecipazione diretta degli/le utenti al volontariato viene vista e vissuta come dimensione educativa. Il punto invece è prestare attenzione a come declinare il concetto di spazio pubblico della cura; come creare spazio collettivo dentro le Case della salute, dentro gli ospedali, dentro gli sportelli sociali, con le persone che già ci sono e con i/le loro concittadini/e.

Infine, la riflessività collettiva sulle disegualianze e sui servizi pubblici – proprio perché è immaginata nel nostro lavoro come dimensione stabile, pubblica, legata alla copresenza di università e Stato sociale (o università

di una serie di associazioni insieme al Comune, hanno sviluppato attività di coltivazione agricola urbana, vendita di prodotti, uso di spazio teatrale, e così via. Qui il processo di riflessività coordinato dalle operatrici/tori si è incentrato sull’idea di abitare come pratica “in equilibrio” tra l’assicurazione di spazi inviolabili per singoli e famiglie, da un lato, ed esperienza di spazi comuni di coproduzione e consumo collettivo di beni materiali e immateriali, dall’altro lato, dentro una più generale tensione all’“apertura alla strada”.

⁸ Per una rassegna dei progetti di cui ho fatto cenno si vedano, tra gli altri: Nicoli, Pellegrino (2011), Pellegrino (2011), Pellegrino, Nicoli (2012); Nicoli *et al.* (2015a; 2015b; 2017a; 2017b; 2021a; 2021b); Paltrinieri *et al.* (2022; 2023); Leonardi, Pellegrino (2022); Pellegrino (2023).

⁹ Progetti Overworld UniParma; Laboratorio Italo Brasiliano; Rede Unida Internacional. Si vedano i siti: <http://www.redeunida.org.br/en/>; <https://assr.regione.emilia-romagna.it/progetti-internazionali/lab-ita-bra> (ultimo accesso 19/02/2024).

come Stato sociale) – restituisce innanzi tutto la proposta di una postura accademica che è lungi dall’abbandonare la sua implicazione pratica o politica dentro un’evoluzione dello Stato sociale così problematica, e che piuttosto cerca nell’autonomia di un’indagine critica e nella/con la con-ricerca (il coinvolgimento degli operatori come ricercatori) di trovare una condizione per la produzione di un sapere utile (Dubois, 2015; Tarabusi, 2010).

4. In tal senso, la nostra proposta ha nell’aggettivo “pubblico” il perno intorno a cui ruota l’aggettivo “partecipativo”

Istituzioni e politiche “pubbliche”. Ne abbiamo parlato spesso con gli/le operatori/trici coinvolti/e nei percorsi di riflessività che il libro si propone di restituire. “Spazio pubblico in che senso?” “Welfare pubblico partecipativo in che senso?”

Da un lato, quello più immediatamente comprensibile: si tratta di progetti che vedono le istituzioni pubbliche coinvolte in prima linea. Non è mai solo riflessività e auto-organizzazione tra cittadini, non è mai solo energia e privato sociale, e non è mai libero mercato della cura. L’aggettivo “pubblico” ci ricorda che, nel nostro campo, il disagio sociale, il malessere, la mancanza di salute, le questioni sanitarie, le pratiche pedagogiche e la creazione di spazi di comprensione del mondo, tutto questo insieme viene sostenuto con soldi pubblici in nome del fatto che tali problemi discendono da sistemi di produzione e di riproduzione iniqui, da relazioni sociali che reiterano la disuguaglianza pagando alcuni più di altri, affittando le case salubri ad alcuni e non ad altri, mandando in scuole diverse gli uni e gli altri, e così via. Il punto allora è capire se e come lo Stato sociale possa sottrarsi dall’essere esso stesso un dispositivo significativo di riproduzione di quella subalternità. L’aggettivo “pubblico” sta quindi a ricordare questo: l’aiuto non può essere una compensazione che funziona come il resto del sistema, ma al contrario è uno spazio di redistribuzione per diritto che funziona “in modo opposto”.

Ma c’è dell’altro. Tenere al centro questo aggettivo – ci siamo dette – è fondamentale per ricordarci che le pratiche di servizio di cui parleremo non pensano a contesti di riflessività e ad azioni “elitari”, fondati su una scelta reciproca tra simili, e quindi tra pochi. Sono invece nutriti da reti e azioni collettive il cui allargamento deve essere in carico alle istituzioni pubbliche. Qui lo Stato è chiamato a cercare la via per fare pensiero sulle condizioni, sulle politiche, sui servizi in campo, per fare con-cura e sviluppare azioni di aiuto in uno spazio che non sia segregante, non sia chiudibile da nessuno e tanto meno dal gestore istituzionale.

È in tal senso, come questione di de-segregazione legata alla non riducibilità della sofferenza a cosa “singolare”, che intendiamo caratterizzare le pratiche di welfare pubblico partecipativo di cui parleremo. Le dimensioni

culturali, organizzative, tecniche, materiali/monetarie del welfare sono considerate come una questione da “mantenere aperta”, esposta alla riflessione e all’azione di persone coinvolte e da coinvolgere. Questo gli/le operatori/trici pubblici possono farlo operando con le reti sociali circostanti, movimenti, associazioni, gruppi informali, gruppi di professionisti/e e cittadini/e, affrontando i casi e i problemi dentro e con le reti. L’aggettivo “pubblico” ha a che fare allora con l’allestimento della dimensione pubblica: le sue condizioni fisiche e immateriali (a che ora, come, dove faccio l’incontro tra storie di malattia ad esempio; come immagino lo scambio; come costruiamo la protesta verso chi eroga l’aiuto, cosa controproponiamo e così via). Questa idea e questa pratica di Stato sociale, discussa con centinaia di operatori/trici nelle esperienze di co-riflessività che racconteremo, è essenzialmente l’idea di servizi pubblici in cui si garantisce uno spazio crescente di riflessività collettiva per arrivare a contro-categorizzazioni utili a quegli/le operatori/trici e a quei/le cittadini/e, categorie negoziate per pensare la co-organizzazione¹⁰. Per pensare pratiche condivise di cura – questo è il fulcro del discorso forse – bisogna che le singole storie individuali trovino nuovamente spazio per una lettura di sistema, si collochino rispetto alla produzione sistematica di diseguaglianze. La consequenzialità tra letture strutturali dei singoli destini e auto-organizzazione della cura è il cuore di quanto proponiamo.

5. Prima di addentrarci nella descrizione di queste esperienze partecipative, mi pare importante sottolineare un’altra cosa fondamentale: anche i frame teorici cui ho fatto cenno derivano da una lunga pratica di ricerca sul campo con gli/le operatori/trici dei servizi sociali e sanitari

Come si comprenderà meglio leggendo il seguito, siamo partite circa dieci anni fa con l’idea di coordinare alcune pratiche di ascolto e coinvolgimento di cittadini e cittadine nella programmazione locale (Piani di zona) in Emilia-Romagna. Abbiamo istituito uno spazio in cui alcune esperienze di

¹⁰ Di “contro-categorizzazione” parleremo meglio in seguito, cercando di capire se e come i “saperi dell’esperienza” possono entrare in maniera più complessa dentro gli spazi della riflessività quotidiana dei servizi e nei processi di elaborazione delle politiche sociali. Qui semplicemente utilizzo questo termine in senso ampio per indicare la rideclinazione di tipologie utili per comprendere un certo fenomeno che non si rifanno a quelle solitamente usate in ambito istituzionale. In tal senso, dato il differenziale di potere tra categorie – da un lato quelle istituzionali, dall’altro quelle di chi si trova in povertà o malattia ad esempio – si vede come le meno potenti in realtà chiedano contesti e condizioni per farsi argomentabili e dicibili nello spazio pubblico. Nel nostro caso, l’alleanza cognitiva tra ricercatrici/tori, operatrici/tori e utenti è un esempio di condizioni della “contro-categorizzazione” permesse dalla ricerca. Sui processi di categorizzazione come esempi di normatività e de-normatività si vedano, tra gli altri, in italiano, i lavori di Sacchetti (2014), Mozzana (2019), Caselli (2020).

co-progettazione dei servizi con cittadini/e e utenti si scambiavano idee tra loro, e lo abbiamo chiamato “Community Lab”¹¹. Negli anni, questo tipo di “confronto tra casi” si è ampliato ad altri processi e in alcuni casi è stato trasmesso cambiando nome, divenendo “Community Express”, un laboratorio in cui gli/le operatori/trici di diversi territori si ospitavano a vicenda dentro “carovane mobili” di interlocuzione con i/le cittadini/e¹².

Le stesse metodologie usate per creare momenti di co-riflessività tra cittadini/e e per leggere insieme i contesti dei servizi posti in luoghi diversi sono state riproposte anche fuori dalla Regione Emilia-Romagna, anche fuori dalla committenza con l’Agenzia sanitaria e sociale regionale, e dentro altre committenze con servizi educativi, sociali, sanitari e sociosanitari¹³.

Dentro al confronto con operatori/trici dei servizi educativi, sociali e sanitari e i/le cittadini/e coinvolti/e nei processi partecipativi di cui parliamo sono emerse le chiavi di lettura che troverete nella prima parte del libro, quella di analisi critica.

Perché le persone precarie non si rivolgono ai servizi e perché, quando lo fanno, spesso non stanno (non stanno “ancora” o non stanno “più”) dentro le categorie che il servizio utilizza per nominare le loro condizioni? Perché

¹¹ Il metodo, l’équipe di con-ricerca e il laboratorio regionale chiamato “Community Lab” verranno descritti ampiamente nella terza parte del libro. Per ora basti sapere che questa esperienza ha coinvolto dal 2011 al 2023 oltre 100 “casi” (processi di co-riflessività e azione collettiva) in luoghi diversi. Per una prima esplorazione: <https://assr.regione.emilia-romagna.it/innovazione-sociale/cl> (ultimo accesso 19/02/2024).

¹² Il “Community Express” è un laboratorio di con-ricerca realizzato con operatori/trici e cittadini/e simile alla metodologia Community Lab, ma con alcune specificità: da un lato, il laboratorio è centrato sul fatto che gli/le stessi/e operatori/trici con-ricercatori/trici girano insieme (“in carovana”) i territori dei casi di studio (i processi partecipativi attivati) in alcuni momenti di riflessività e azione collettiva considerati di maggiore interesse. Dall’altro, sono state utilizzate metodologie specifiche, di tipo visuale e *art based*, che hanno consentito di aprire spazi di osservazione e riflessione molto attenti alle dimensioni spaziali, urbanistiche, ambientali.

Si veda: https://assr.regione.emilia-romagna.it/innovazione-sociale/cl/cl_prog_locale/community-express-2020-2021 (ultimo accesso 19/02/2024). Parallelamente ai laboratori “Community Lab”, sono state lunghe e importanti le esperienze di elaborazione partecipativa dei Piani sociali e sanitari della Regione Emilia-Romagna, caso di studio altrettanto interessante. Per un approfondimento si veda: <https://salute.regione.emilia-romagna.it/ssr/organizzazione/piano-sociale-e-sanitario> e <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/verso-il-nuovo-pssr> (ultimo accesso 19/02/2024).

¹³ Altri percorsi di ricerca-azione di tipo partecipativo, con operatori/trici, utenti, cittadini/e, si sono ispirati ai percorsi realizzati in Emilia-Romagna. Tra i tanti, vorrei riportare l’esempio dei percorsi attivati con la Città Metropolitana di Torino sulla co-progettazione di politiche sociali in montagna, nelle valli montane della Val Susa e del Canavese, ad esempio, nelle quali sono stati/e coinvolti/e operatrici sociali, imprenditori/trici dei distretti dell’agricoltura biologica, ecovillaggi, movimenti e associazioni ambientali. Si veda per approfondire: http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/risorse/agrimont/dwd/Progetti_finanziati/Futur-relab_relazione_conclusiva_30_11_20.pdf (ultimo accesso 19/02/2024).

molte persone stanno peggio quando entrano nei servizi? Perché molte persone dette “in accoglienza” non si sentono affatto “accolte”? Questioni ricorrenti, provenienti dal campo, hanno aperto ad approfondimenti specifici. Questi approfondimenti nell’arco di dieci anni hanno gradualmente delineato un quadro teorico di riferimento, sia rispetto ai temi da considerare centrali che rispetto alle metodologie adottate per esplorarli collettivamente. Anche l’espressione “welfare pubblico partecipativo” è nata dentro un’attività di co-pensiero con operatori/trici e utenti.

Ad essere più precise, dai percorsi sul campo è nato prima un certo approccio metodologico che ci pareva coerente per con-ricercare in modo specifico dentro ai servizi educativi, sociali e sanitari. È emersa una proposta strutturata su “come” fare co-riflessività critica sullo Stato sociale dentro lo Stato sociale: con chi, in quali setting di pensiero, con quali modalità di scambio tra biografie, con quali gruppi sociali. Parleremo nei capitoli a seguire di come sia stata messa a fuoco una metodologia centrata sul confronto tra casi posti in luoghi diversi perché nel confronto tra loro potessero cogliere dimensioni ricorrenti, caratteristiche di una transizione legata a processi “g-locali” che connettono ciascun luogo ad una più ampia scala. Abbiamo messo a fuoco modalità di con-ricerca più propriamente “processuali”, vale a dire abbiamo sottolineato la necessità di tempi lunghi, di processi di riflessione basati sul susseguirsi di incontri, lontani dalla retorica della partecipazione come evento, basati sul susseguirsi di situazioni così dette più “calde”, cioè basate sul racconto di sé, la teatralizzazione delle condizioni di subalternità, l’ascolto dei saperi interni a quella esperienza portati da chi la vive, o comunque esterni alle discipline accademiche, e situazioni più “fredde”, cioè momenti di pensiero basati su proposte giunte da altri contesti, argomentazioni logiche, analisi dei bisogni e delle risorse territoriali, analisi di dati, mappature, cartografie sociali e così via, comunque sempre pensati come situazioni conviviali e giocose (Nicoli, Pellegrino, 2011).

Da questi processi di riflessività sul campo sono poi emersi con più chiarezza nel corso degli anni alcuni frame interpretativi rispetto al modo in cui i/le cittadini/e si riferivano alle categorie analitiche usate nei servizi sociali, sanitari e sociosanitari e ne propongono altre. In tal senso, il nostro impianto può essere letto propriamente nel senso di “ricerca-azione”¹⁴: la produzione teorica è discesa dalle pratiche di confronto, le chiavi di lettura considerate

¹⁴ Mi pare importante aggiungere una nota su quanto ho chiamato la nostra “teoria sulla metodologia” alla base di questi processi. Prima ho utilizzato la parola “con-ricerca” per alludere ad un tipo di ricerca in cui il disegno, i temi, le categorie sono negoziate con gli/le stessi/e protagonisti/e dei contesti osservati. Utilizzo ora la ancor più ampia categoria della “ricerca-azione” per indicare un tipo di ricerca le cui domande nascono dal campo, per cercare risposte a problemi che gli/le stessi/e protagonisti/e vivono come angosciosi, e finalizzata a dare loro strumenti per provare a cambiare le cose. Queste modalità della ricerca sociale sono oggi nuovamente attenzionate, potremmo dire che in qualche modo “tornano di moda”.

utili a orientare con-sensi “puntuali” (processi di pensiero e azione nati dentro contesti molto diversi e utili al loro cambiamento) venivano richiamate, discusse, rafforzate, cambiando nel tempo.

I primi tempi, ad esempio, le nostre analisi chiamavano spesso teorie inerenti alle logiche istituzionali e alle capacità delle organizzazioni di cambiare. Abbiamo allora dedicato molto spazio a questo: penso ai dibattiti sulla necessità di “organizzazioni effimere” (Lanzara, 1993) la cui capacità di finire sia coltivata consapevolmente, penso alle discussioni sugli studi organizzativi di Lanzara, ad esempio, utili appunto a rispondere alle domande di operatori/trici e dei cittadini/e su come allestire spazi di partecipazione mutevoli, legati alle circostanze, eppure istituenti, legati cioè ad un cambiamento incisivo delle istituzioni locali. Penso al periodo in cui abbiamo utilizzato come chiave di lettura l’approccio dello “sperimentalismo istituzionale” di Sabel (2013): le sue teorie sulla possibilità di vivere dentro sperimentazioni costanti rispondevano alle questioni aperte dal nostro campo e alla manutenzione istituzionale di processi partecipativi negli spazi riaperti da sempre nuovi inviti. Nel libro troverete traccia di questa lunga riflessione sugli studi di tipo organizzativo nel saggio di Nicoli, ad esempio.

Con il passare del tempo, alcune tematiche si sono fatte più significative, aprendo domande più insistenti dal campo: la precarizzazione del lavoro e delle vite, ivi comprese quelle di operatori e operatrici; l’impoverimento del ceto medio (Mazzoli, 2010); la cronicità in solitudine della vita anziana. Questi cambiamenti producevano nei servizi un tipo specifico di ambivalenza su cui abbiamo riflettuto e fatto teoria insieme. In tal senso, insieme ai gruppi ci siamo interessate in misura crescente alle teorie inerenti il *New Public Management*, la aziendalizzazione dei servizi sanitari, la precarizzazione di lavoratori e lavoratrici del welfare, e le ricadute in termini di depoliticizzazione, e così via. Nelle nostre letture quotidiane dei problemi sociali e del modo in cui i servizi se ne fanno carico hanno preso maggiore spazio considerazioni sul modo in cui le culture competitive e mercantili si stavano insinuando nell’operatività, nel modo di costruire e gestire i dati, nel modo di guardare alle persone. Sono queste le questioni che occupano la prima parte del libro a partire dai contributi di colleghi/e che abbiamo coinvolto nelle vesti di formatori/trici durante i processi partecipativi¹⁵.

In questa esperienza di con-ricerca, insomma, le dimensioni teoriche spesso sono discese dal percorso con gli/le stessi/e operatori/trici, dalle posizioni e dalle domande poste dal campo. Magari tra qualche anno non parleremo più delle cose che oggi sono al centro di questo libro. Magari altri

¹⁵ In realtà si tratta di lezioni svolte all’interno di un corso di perfezionamento annuale in welfare pubblico partecipativo realizzato per consentire a operatori/trici con-ricercatori/trici di acquisire titoli universitari validi per la formazione permanente e le progressioni di carriera.

concetti sembreranno spiegare meglio il tipo di ambivalenze e violenze istituzionali che qui abbiamo bisogno di prendere in analisi. Probabilmente invece utilizzeremo ancora le metodologie presentate nella terza parte del libro, che forse sono il vero perno della nostra esperienza, quello che io porterò con me in altre esperienze. Vedremo.

In ogni caso, una cosa dirimente di questa esperienza di con-ricerca mi pare importante dirla, e riguarda proprio la “équipe di con-ricerca” che coordinava i lavori.

La nascita di un gruppo di ricerca composto da ricercatrici dell’Agenzia sanitaria e sociale della Regione Emilia-Romagna (ora Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali) e dell’Università di Parma insieme a operatori/trici assegnati dai servizi pubblici del territorio regionale ha dato continuità operativa e generato uno specifico contesto di produzione culturale¹⁶. Di questo mi piacerebbe dire perché a mio avviso ha mostrato elementi dirimenti per comprendere la creatività in ambito istituzionale: tempi e pratiche di autoformazione; tempi e pratiche di ascolto reciproco informale, affettivo; tempi e pratiche di ospitalità reciproca (il viaggiare insieme, il dormire insieme, il festeggiare spesso); tempi e pratiche per la creazione di un lessico familiare, plastico, nostro anche se aperto, incentrato sulla creazione di neologismi; una leadership collaborativa, “orizzontale” ma esplicita, e molto visionaria (impegnata cioè a ricordare il senso politico delle sperimentazioni in atto). Questo modo di fare con-ricerca è centrato su una cura specifica delle relazioni tra con-ricercatrici: la circolarità e i turni di parola, il viaggiare e osservare insieme, appunto, prima ancora di pensare e parlare insieme. Una confidenza da cui discende poi il fatto di poter “allargare il cerchio” ad altri/e (altri/e operatori/trici, altre/i cittadine/i). Questo modo di fare con-ricerca è stato dirimente: anche se il libro non parla approfonditamente delle modalità organizzative della nostra équipe di con-ricerca, della “cabina di regia” dei processi (un approfondimento si trova nel saggio di Nicoli), la tenuta nel tempo degli stessi processi partecipativi di cui parliamo discende da queste. Un modo di fare con-ricerca, analitico e affettivo al tempo stesso, è stato uno degli elementi più significativi di quanto abbiamo vissuto.

¹⁶ Mi pare importante riportare qui i nomi di Maria Augusta Nicoli, Fabrizia Paltrinieri, Giulia Rodeschini, Vanessa Vivoli, Tommaso Gradi, Silvia Zoli, Daniela Farini, Gino Mazzoli, ringraziando tutte le persone che hanno supportato questo gruppo di coordinamento dell’équipe di con-ricerca per periodi più brevi.

6. Certo, il tempo passato dagli inizi del Community Lab ad oggi (più di dieci anni) aiuta a fare un bilancio di questa esperienza e a pesare con il senno di poi debolezze e punti di forza delle ipotesi formulate

Penso ad esempio alla questione delle Case della salute¹⁷. All'inizio del nostro lavoro erano molte di meno, e il paradigma cui si ispiravano era molto meno conosciuto e meno sostenuto politicamente. L'idea di dismettere gli ospedali di media e piccola taglia per fare spazio a servizi territoriali più capillari, organizzati in senso tanto sociale che sociosanitario e sanitario – l'idea di mettere in uno stesso luogo assistenti sociali, infermieri, medici di medicina generale e alcune specialistiche in modo che collaborassero maggiormente e facessero “integrazione sociosanitaria” – era meno diffusa e spesso veniva commentata come cosa impossibile. Quella linea oggi è passata: in moltissimi documenti regionali e nazionali si legge della necessaria integrazione, ad esempio nella presa in carico delle cronicità anziane, che ha sempre specifiche componenti sia di tipo sanitario (non si può guarire dalla vecchiaia, quindi si deve essere seguiti con continuità) sia di tipo sociale (si è più soli invecchiando). Le “Case della comunità”, proseguimento del percorso iniziato con le Case della salute, sono oggi uno degli investimenti principali indicati in questo senso come risposta all'invecchiamento della popolazione dentro nuovi testi normativi, tra cui l'onnipresente PNRR. Molti medici di medicina generale si sono arresi e hanno lasciato i loro singoli ambulatori per entrare in relazione con nuove figure professionali.

Come équipe di con-ricerca del Community Lab abbiamo condotto molti momenti sui nascenti contesti delle Case della salute, dai “percorsi nascita” (Sturlese *et al.* 2017) all'aggancio delle nuove dipendenze da gioco, ad esempio, sino alle questioni di prevenzione e promozione della salute, come vedremo nei saggi che chiudono questo libro. Molte idee e proposte sono nate da quei percorsi di dibattito tra operatori/trici e utenti: ad esempio, come situare la collaborazione permanente con il terzo settore, mettendo a sistema la collaborazione tra associazioni di auto mutuo aiuto e medici di medicina generale; o come autoformazione collettiva sulla salute dal punto di vista di chi vive la malattia, affidando ai malati una parte significativa della formazione permanente degli operatori/trici sanitari/e nelle Case della salute, e così via. Esperienze di innovazione interessanti.

¹⁷ La Casa della salute è una struttura di servizio territoriale prevista dalla legge finanziaria del 2007 (n. 296 del 2006 - Art. 1, comma 806, lett. a), pensato come presidio delle cure “intermedie” (quelle che non riguardano le specialistiche e le acuzie, in carico agli ospedali), dove i servizi sociali, sanitari e sociosanitari, gli Enti Locali e le Aziende UsI potessero convergere e trovare modalità concrete di presa in carico integrata, cioè costruire comunità professionali ed équipe interdisciplinari in grado di fare insieme analisi dei problemi e dei casi, e creare i presupposti per una collaborazione diversa con il territorio circostante (essere più visibili, più accessibili, e così via).

Eppure, questi percorsi di ricerca ci hanno mostrato come una integrazione sociale-e-sanitaria di tipo collettivo, cioè che metta insieme assistente sociale e medico di medicina generale entrambi con i gruppi dell'auto mutuo aiuto o le associazioni locali o gli/le utenti più attivi/e, per fare alcuni esempi nei fatti è difficile da realizzare in pianta stabile. Le categorie bio-mediche e le diagnostiche sanitarie su ciascuna problematica hanno un peso talmente più grande di quelle psico-sociali da metterle in ombra. In ogni momento di vera criticità, il sanitario ci è parso in qualche modo silenziare il sociale (il Covid-19 è stata manifestazione palese di questo, ma negli anni precedenti lo avevamo già visto). In tal senso, le categorie nate dal basso con operatori/trici e utenti in questi anni inerenti alla lettura "integrata" delle condizioni, al contempo sociale e sanitaria, si erano rivelate poco incisive sul sistema. Tutte le metodologie proposte per facilitare il lavoro interprofessionale e la creazione di "comunità professionali" dove si lavori insieme con modalità dialogiche (prendersi il tempo per porsi domande interdisciplinari a partire dai casi e dal contesto) si sono rivelate poco stabili. Dopo dieci anni, anche se molti/e più operatori/trici e cittadini/e danno consenso alla espressione "Case della salute", le innovazioni proposte perché si lavori in senso interdisciplinare e partecipativo mi paiono lungi dall'andare a sistema.

Un altro esempio di ciò che abbiamo visto farsi più chiaro con il passare del tempo attiene alla questione migratoria e al modo in cui gli/le operatori/trici l'hanno rappresentata in questa decade.

Nei primi anni del nostro laboratorio, pochissime volte è stata posta come questione specifica, anzi: in Emilia-Romagna agli occhi degli/le operatori/trici sembrava da ridiscutere la tendenza ad aprire spazi dedicati alle persone migranti, si spingeva per "de-targhettizzarle", per vedere le loro questioni come questioni di famiglia, di salute, di lavoro come per tutte le altre persone. Abbiamo pensato poco nei nostri processi alle questioni nord-sud del mondo, alle forme di colonialità persistenti, a se e come la linea del colore condizioni la vita quotidiana e la relazione con i servizi ad esempio. Non parevano questioni centrali.

Poi, sono successe molte cose. L'ultimissima: la differenziazione incredibile tra normative e pratiche di accoglienza per richiedenti asilo ucraini/e e richiedenti asilo siriani/e o afgani/e, tutti/e coinvolti/e in modo evidente in fughe dalla guerra, ma trattati/e in modo diversissimo dall'Europa e dallo Stato sociale italiano. Se per i primi è stato possibile entrare per diritto di asilo senza essere considerati rei di irregolarità amministrativa, e favorire "l'ospitalità diffusa" dentro famiglie di parenti e amici o di persone sconosciute che hanno aperto le loro case; per i secondi si è continuato ad effettuare respingimenti di massa, contenimenti alle frontiere, e dopo, a (non)accogliarli dentro campi caratterizzati da grandi numeri e cancelli chiusi a chiave. Negli ultimi anni la "colonialità" (il modo in cui in Europa vi è una gerarchizzazione dell'umano secondo la quale alcuni sono più umani di altri) è

tornata in scena in modo così evidente da farsi centrale nei ragionamenti di operatori/trici coinvolti/e nelle co-programmazioni.

E ancora. La precarizzazione dei contratti di lavoro anche nell'ambito del welfare ha reso coloro che operano nei servizi sempre più stanchi e deprivati di tempo e di desiderio. La diffusione di strumenti digitali che comportano setting di lavoro super-individualizzati e un controllo pervasivo dei/delle lavoratori/trici. Anche questi sono fenomeni che negli ultimi anni hanno inciso sui problemi di interlocuzione tra istituzioni e cittadini/e, tra operatori/trici e cittadini/e, rendendo più difficile stabilizzare spazi di riflessività collettiva. In tal senso, la nostra lunga esperienza di con-ricerca, la lunga collaborazione tra Università e servizi sociali, sanitari e sociosanitari, tra ricercatrici e operatrici/tori, ci ha permesso di leggere insieme anche elementi di difficoltà crescente nel fare co-riflessività collettiva.

Al di là dei limiti del nostro percorso, infine, si è comunque aperto uno spazio di pensiero dentro il quale le interazioni quotidiane di erogazione sono lette come dinamiche in cui il potere c'entra, e gioca. È aumentato lo spazio perché le storie delle persone vengano lette attraverso categorie proposte da loro, per un ascolto dei vissuti di cura che solitamente hanno poco spazio. È aumentato lo spazio/tempo per il “*rescaling*” delle questioni poste, vale a dire una lettura dei fenomeni in senso trans-locale, come fenomeni più ampi e legati a dimensioni strutturali; i “casi” e i gruppi di località distanti si sono conosciuti e hanno ragionato insieme.

Questo tipo di spazio creato dentro ai servizi, nelle ore di servizio, è a nostro avviso una questione teorica e operativa di grande interesse.

7. Infine, pare utile riprendere brevemente la suddivisione tra “sezioni” nel libro e presentare l'ordine dei contenuti

Come dicevo, nella prima parte di questa curatela vi sono saggi teorici che inquadrano l'evoluzione attuale dello Stato sociale europeo, richiesti ad alcuni/e docenti del Corso di Perfezionamento in Welfare Pubblico Partecipativo tenutesi all'Università di Parma in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna. Nei moduli del corso i/le docenti che leggerete hanno approfondito l'idea di violenza esercitata attraverso la categorizzazione della sofferenza, della malattia, della disuguaglianza sociale, il modo in cui le categorie che fotografano i problemi e istruiscono i protocolli contribuiscono a separare gli/le utenti da tutti/e gli/le altri/e, a determinarne un destino di istituzionalizzazione e dipendenza che poi spesso si trasforma in abbandono quando si esce da certe “soglie” (ad esempio, per età). Hanno approfondito il concetto di “colpevolizzazione” (pretendere performatività dai/le precari/e schiacciati/e nella morsa della frenesia e della accelerazione, ad esempio) o di “sorveglianza della povertà”, analizzando il modo con cui si regola

l'accesso agli aiuti (forme di registrazione permanente dei movimenti, ripetizioni in mille luoghi delle stesse cose, attesa permanente, faticosa, mortificante, foriera di rischi). Viene criticato il ricorso ad una certa idea di partecipazione come dispositivo di ulteriore deresponsabilizzazione da parte dello Stato sociale: la chiamata all'attivazione diretta di chi patisce rischia di rinforzare l'idea che soffrire di povertà o di depressione, per tornare agli esempi, sia un problema di inerzia o di pigrizia. Per questo i saggi cercano di inquadrare un tipo di partecipazione condivisa tra operatori/trici, utenti e cittadini/e e interessata alla comprensione di quanto reiteri la subalternità anche dentro ai sistemi di cura.

Nella seconda parte del libro, altri/e studiosi/e provano a ridisegnare in modo più complesso alcuni oggetti tradizionali dello Stato sociale, quali la casa, i consumi culturali, la salute sessuale e riproduttiva. Si fanno esempi di come sia possibile cambiare il "frame" culturale e politico nel quale iscrivere alcuni servizi come i Consultori familiari o le biblioteche grazie al dialogo tra operatori/trici, utenti e cittadini/e. Si parla del passaggio dalla "questione della casa" alla "questione dell'abitare", quest'ultima intesa come processo e pratica di soggettivazione, di riproduzione sociale. Si parla del passaggio da Consultori familiari e servizi con linguaggi standardizzati e frame istituzionali radicati nel binarismo, con scarsa riflessività rispetto alla costruzione sociale di genere, a contesti in cui operatrici/tori, utenti e cittadine/i rigenerano spazi di ascolto e autodeterminazione rispetto a identità di genere in transizione. Si parla del passaggio da biblioteche tradizionali a spazi molto differenti non di consumo asettico, ma di partecipazione a una produzione culturale e artistica grazie all'intermediazione di operatori/trici culturali che stanno tra libri, cittadini/e e artisti/e. E così via.

Nella terza parte viene presentata più precisamente la nostra esperienza di ricerca-azione nell'ambito dei servizi sociali, sanitari e sociosanitari, una esperienza decennale di progettazione partecipata e cogestione dei servizi in Emilia-Romagna che si pone innanzitutto come esperienza di formazione di coloro che operano nei servizi. Non viene presentata come esperienza virtuosa che ovunque può andare a sistema. Al contrario, è una storia molto situata di faticosi ampliamenti dello spazio di pensiero critico e di inclusione dentro processi di riduzione della spesa per il welfare che per certi versi è già drammatica, come dicevo.

E tuttavia, la condivisione di metodologie per ascoltarsi e ascoltare ha permesso di inquadrare possibilità che non erano visibili. Non c'è nessuna apologia del comunitarismo né nessuna edulcorata illusione che poche migliaia di operatori/trici impegnati/e con cittadini/e in processi di contro-categorizzazione della disegualianza significhino la premessa a tempi, culture e pratiche istituite stabilmente.

E nondimeno, l'esperienza di questi anni è stata sorprendente. Operatori/trici messi in condizioni di pensare in modo diverso al proprio agire quotidiano hanno aperto a forme organizzative che non ci saremmo aspettate. Ampliare le forme di autogestione dentro spazi istituzionali, ad esempio, si è mostrato desiderabile e sostenibile per molti/e operatori/trici. Concepire queste possibilità, e dimostrare che esse sono sostenibili, non è stata per noi una piccola cosa. Anche quando le esperienze si sono chiuse, hanno lasciato aperto per sempre una possibilità, dimostrando che è possibile sperimentare, che la maggiore partecipazione di cittadini e cittadine nella gestione dei servizi si può fare e dà esiti notevoli in termini di maggiore comprensione del mondo.

8. Infine, l'idea centrale nella nostra esperienza è stata quella di rigenerare uno spazio pubblico per il pensiero “psichedelico”

Ecco, credo che il punto qui sia proprio questo: riflettere sulla “possibilità” dentro ad uno spazio pubblico afflitto da burocrazie emergenziali e dal controllo.

Un elemento per me fondamentale è proprio quello che riguarda i nessi tra analisi critica e capacità di aspirare, o se vogliamo per semplificare tra *pars destruens* e *pars construens*, nel pensare insieme. Gli/le operatori/trici sono stanchi/e perché sono sempre più precari/e (e quelli/e che non lo sono, sono sotto numero). I/le cittadini/e sono arrabbiati/e perché lo sviluppo non arriva più e nessuno si assume la colpa di averlo promesso a vuoto. È faticoso far incontrare persone stanche e persone arrabbiate, e chiedere loro di capire meglio perché lo sono e perché si opprimono a vicenda. Tutto quello di cui parliamo è stato faticoso. La *pars destruens* domina.

Eppure, è bello e sorprendente constatare che utenti e cittadini/e messi/e a confronto con operatori/trici del sistema dei servizi possano aiutarsi a vicenda a nominare la direzione verso cui vogliono portare i servizi di cura denunciando il modo in cui la diseguaglianza viene considerata inevitabile e naturale al loro interno.

In questi dieci anni molto spesso uscendo dagli incontri commentavamo insieme questa sorprendente intelligenza collettiva.

Perché sorprendente, poi. Probabilmente ci siamo rinchiusi nei nostri compiti professionali, ci siamo depressi e impasticcati di burocrazia e pianti addosso, e poi auto-assolti/e. Ma poi, ne sappiamo uscire.

I nostri processi partecipativi, le azioni collettive che ne sono derivate, non poggiano sulla procedura metodologica che spesso ho visto esaltata nei percorsi con molti pannelli e molti pennarelli, gadget, plastici e modellini, ciò che caratterizza l'estetica della progettazione partecipata. Non c'era quella tensione vitalistica o l'ottimismo dei “progettini tanto piccoli, ma fatti

tanto bene”. Spesso la nostra postura di inizio era anzi piuttosto cupa: c’era spesso una domanda persistente (“è troppo tardi?”), chiedersi seriamente cosa non sia riformabile, cosa sia da abbandonare definitivamente. Ma c’era ugualmente molta energia. Una energia da con-senso che altrove ho chiamato “pensare insieme *nonostante*” (Pellegrino, 2020) e che Fisher – un autore che amo molto – definirebbe nei termini di “resistenza del pensiero psichedelico” (Fisher, 2022).

Quella di Fisher è una storia intellettuale interessante. Sicuramente la “psichedelia” di cui parla ha a che fare con la rivelazione del fantastico e del mostruoso indotta da alterazioni chimiche, del modo in cui svelano il mostruoso che abita in noi e allo stesso tempo mostrano che la nostra mente ha in sé le strutture per transitare altrove. Ma il suo ragionamento va certo oltre luoghi e persone del consumo di stupefacenti.

È proprio lo specifico “realismo” degli hippie finiti a lavorare in banca che gli interessa e fa detonare la sua analisi sul “realismo capitalista” (Fisher, 2009): il consumismo che ha domato la mostruosità richiudendola nel virtuale e nel cinematografico ci ha convinti che il mondo è ciò che è, non può essere diversamente, e per questo lavorare in banca di giorno e andare al cinema di notte pare la cosa più sensata. Ci parla con molta durezza di chi ha perduto la capacità di scartare di lato, sottrarsi alle macchine burocratiche, pensare diversamente: ex hippie depressi, dirigenti e amministratori/trici di grandi imprese, funzionari/e, esperti/e, tecnici/he sono i sacerdoti del realismo capitalista contro cui invecce.

Ma nelle sue ultime lezioni agli/alle studenti/esse, poco prima di togliersi la vita, Fisher torna su questo. Parla di “desiderio postcapitalista” tenace. Torna a vedere la possibilità insita nei ragionamenti delle persone proprio come io parlo di “futuri testardi” dentro questa crisi. Il vero nemico è la retorica dell’impossibile, il desiderio è ancora presente. Si tratta di ripensare allora le condizioni di una rigenerazione della coscienza politica in senso collettivo: non è (sol)tanto questione di disvelamento delle diseguaglianze come fatto rimosso, di una raggiunta consapevolezza circa fatti narrati con più lucidità o con più dovizia di piani e nessi, ma è piuttosto un processo creativo, qualcosa che generi un “noi” precario e vago (un “noi gruppale” che discende da ragionamenti sulla classe sociale, ma non è un noi di classe sociale) che è insieme agente della lotta ma anche e soprattutto ciò per cui si lotta. Tali processi creativi non avvengono per spontaneismo, per volontarismo, non discendono come rottura cognitiva né dall’esperienza della subalternità, per semplice effetto della marginalità, né dal desiderio di lenire il dolore. Per acquisire un “noi” pensante nella direzione che stiamo dicendo, dentro uno spazio pubblico neutralizzato e depoliticizzato, è necessaria una intelligenza “psichedelica”, vale a dire ciò che sa “offrirti un trip”. Solo così si contrasta la reificazione delle cose.

Così credo abbia funzionato la produzione culturale della nostra équipe di con-ricerca. Eravamo un noi – come équipe – in un trip, e offrivamo quel trip. L’analisi della sofferenza e della malattia, dell’impoverimento o della disabilità inquadrata in modo che le singole voci trovassero spazio e al tempo stesso in modo che le singole voci trovassero senso nella giustapposizione tra loro; fare il salto dalla sofferenza (“sto male”) alla subalternità (“sto male perché sto sotto”): questo è difficile (è la parte mostruosa del viaggio direbbe Fisher). Ma il nostro modo di pensare e viaggiare insieme, il setting che creavamo, il tono, le musiche, proprio noi eravamo prefigurazione di istituzioni e di mondi migliori a venire. Mettevamo in scena in qualche modo istituzioni diverse, e quindi allora possibili anche se non ancora esistenti, che divenivano pensabili. Quello era un “noi psichedelico” di cui parla Fisher, forse la condizione che rende davvero possibile rompere la rassegnazione e contrastare la reificazione.

Riferimenti bibliografici

- Caselli D. (2020), *Esperti. Come studiarli e perché*, il Mulino, Bologna.
- Chandler D., Reid J. (2016), *The Neoliberal Subject: Resilience, Adaptation and Vulnerability*, Roman and Littlefield International, London.
- Desrosières A. (1993), *La politique des grands nombres, Histoire de la raison statistique*, La Découverte, Paris.
- Dubois V. (2015), *La vie au gichet. Administrer la misère*, Edition Points, Paris.
- Fassin, D., Pandolfi, M. (a cura di) (2010), *Contemporary States of Emergency*, Zone Books, New York.
- Fisher M. (2009), *Capitalist Realism: Is There No Alternative?*, Zero books, London.
- Fisher M. (2022), *Desiderio post capitalista. Le ultime lezioni*, Minimum fax, Roma.
- Fravega E., Giudici D., Boccagni P. (2023), *La lotta per il tempo. Temporalità contestate nell’esperienza dei richiedenti asilo*, Meltemi, Roma.
- Lanzara G.F. (1993), *Capacità negativa. Competenza progettuale e modelli di intervento nelle organizzazioni*, il Mulino, Bologna.
- Leonardi D., Pellegrino V. (2022), *Art-based methodology e ricerca sociale: rendere porose le frontiere del visibile*, «Tracce Urbane», 7(11), pp. 249-270.
- Mazzoli G. (2010), *Articolare la partecipazione in tempi di esodo dalla cittadinanza*, «Animazione sociale», 245, pp. 31-67.
- Mozzana, C. (2019), *Welfare, capacità, conoscenza. Le basi informative dell’azione pubblica*, Carocci, Roma.
- Nicoli M.A., Pellegrino V. (2011) (a cura di), *L’empowerment nei servizi sanitari e sociali. Tra istanze individuali e necessità collettive*, Il Pensiero Scientifico, Roma.
- Nicoli M.A., Mazzoli G., Paltrinieri F., Pellegrino V., Sturlese V., Vivoli V. (2015a), *La programmazione partecipata per un welfare di comunità. Carte d’identità dei Casi sperimentali 2013-2014*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/carte-identita-communitylab> (ultimo accesso 19/02/2024).

- Nicoli M.A., Mazzoli G., Pellegrino V., Sturlese V., Paltrinieri F., Vivoli V. (2015b), *La programmazione partecipata per un welfare di comunità. Linee guida per la sperimentazione delle pratiche partecipative nell'ambito dei Piani di zona per la salute e il benessere sociale*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/linee-guida-community-lab-2015> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Farini D., Mazzoli, G., Paltrinieri F., Pellegrino V., Ragazzini F., Sturlese, V., Vivoli, V. (2017a), *La programmazione partecipata per un welfare pubblico di comunità. Linee guida. Piani di zona per la salute e il benessere sociale*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/lg-pdz-2017> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Lelli C., Ragazzi G., Rodeschini G. (2017b), *Diario di bordo Community Lab "Conflitti allo specchio. La rete dei servizi di fronte alla conflittualità familiare"*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/diario-bordo-conflitti-specchio> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Palestini L., Ragazzi G., Vivoli V., Chiaranda G., Ferlini S., Saguatti I. (2021a), *#CommunityLab "Un futuro piano per la promozione della salute"*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/clab-prom-salute> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Rodeschini G., Farini D., Vivoli V., Paltrinieri F., Zoli S. (2021b), "Community Lab: una proposta metodologica per innovare la pubblica amministrazione e agire processi collettivi", in Pellegrino V., Massari M. (a cura di), *Ricerca sociale ed emancipazione. Campi, posizionamenti e pratiche*, Genova University press, Genova, pp. 15-19, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/libri/clab-proposta-metodologica2021> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Paltrinieri F. (2016), *I Saggi. Una Casa per la salute della comunità*, Dossier n. 256/2016, Agenzia Sanitaria e sociale, Regione Emilia-Romagna, Bologna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/dossier/doss256>, (ultimo accesso 19/02/2024).
- Paltrinieri F., Gradi T., Vivoli V., Pellegrino V., Leonardi D. (2022), *Territori, operatori, istanze. Il Community Express come osservatorio di innovazione nelle politiche sociali*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/territori-operatori-istanze> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Paltrinieri F., Rodeschini G., Gradi, T., Saruis, T., Vivoli, V. et al. (2023), *L'approccio dialogico in Emilia-Romagna. Strumenti per praticare l'integrazione nel sistema dei servizi*, Direzione Generale Cura della persona, salute e welfare, Regione Emilia-Romagna, <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/pubblicazioni/prodotti-editoriali/2023/l-approccio-dialogico-in-emilia-romagna> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Pellegrino V. (2011), "La mancanza reciproca: riflessioni sull'empowerment degli operatori e degli utenti" in Nicoli M.A., Pellegrino V. (a cura di), *L'empowerment nei servizi sanitari e sociali. Tra istanze individuali e necessità collettive*, Il Pensiero Scientifico, Roma.
- Pellegrino V. (2020), *Futuri testardi. La ricerca sociale per l'elaborazione del doposviluppo*, Ombre Corte, Verona.

- Pellegrino V. (2023), *Il welfare pubblico partecipativo e le "Case della Comunità": retoriche, rischi e opportunità*, «Sistema Salute», 67(1), pp. 88-100.
- Pellegrino V., Nicoli M.A. (2012), "Cosa insegna la partecipazione del cittadino ai processi di ri-organizzazione dei servizi sociosanitari?", in Foglietta F., Toniolo F. (a cura di), *Nuovi modelli di governance e integrazione sociosanitaria, Salute e Società*, FrancoAngeli, Milano.
- Principalli C., Sbraccia A. (2021), La "manica stretta". Ipotesi di regolamentazione dell'uso di psicofarmaci in carcere, XVII Rapporto sulle condizioni di detenzione, Antigone.
- Sabel C.F. (a cura di) (2013) *Esperimenti di nuova democrazia. Tra globalizzazione e localizzazione*, Armando, Roma.
- Sacchetti F. (2014), *Processi di categorizzazione in etnografia. Il ruolo degli impliciti e delle categorie ex ante*, Bonanno, Acireale.
- Soss J., Fording R.C., Schram S.F. (2011), *Disciplining the Poor. Neoliberal Paternalism and the Persistent Power of Race*, University of Chicago Press, Chicago. Ed. it. Busso S., Graziano E. (2022) (a cura di) *Disciplinare i poveri. Paternalismo neoliberale e dimensione razziale nel governo della povertà*, Mimesis, Milano.
- Sturlese V., Bisagni M., Nicoli M.A. (2017), *Benvenuti al mondo! Ascolto e narrazione dei "Percorsi nascita"*, Format, Bologna.
- Tarabusi F. (2010), *Dentro le politiche. Servizi, progetti, operatori: sguardi antropologici*, Guaraldi, Rimini.

*I. Neoliberizzazione,
(de)politicizzazione, precarizzazione,
accelerazione, partecipazione:
riflettere sullo Stato sociale
e le sue evoluzioni*

1. Il welfare locale e il barone di Münchhausen

di *Lavinia Bifulco*

1. Il quadro dei problemi

In prima battuta il welfare locale rimanda al ruolo assunto dai governi locali e dalle reti pubblico/private che con essi interagiscono nelle decisioni relative al ben-essere di cittadini e comunità. Un ruolo che va collocato nelle geometrie mobili della governance disegnate e ridisegnate dalle mutevoli relazioni fra scala locale, nazionale, sovranazionale. Il welfare locale è strettamente associato, al tempo stesso, a un modo specifico di concepire, programmare e realizzare servizi e interventi. Non si tratta perciò solo di una redistribuzione di potere (più o meno consensuale o conflittuale) ma anche di una ridefinizione degli approcci e degli strumenti dell'azione pubblica che prova a rispondere in modo congiunto a esigenze differenti, quali: commisurare servizi e interventi ai bisogni e alle risorse specifiche di una collettività; prendere in conto l'interdipendenza fra i fattori da cui dipende il ben-essere (l'abitazione, il lavoro, la socialità, l'istruzione, l'accesso ai servizi sanitari, ecc.); mobilitare e coordinare più livelli, attori e responsabilità; riconoscere il ruolo attivo di destinatari e cittadini nelle politiche; mettere a frutto e alimentare i potenziali cooperativi locali (Bifulco, 2017a). Va collocato in questo quadro l'insistenza sulla comunità – e sul welfare di comunità – che in linea generale mira a valorizzare le reti di azione e le risorse di integrazione sociale disponibili o latenti alla scala locale, dando corpo a una visione del territorio come fonte di processi di organizzazione sociale. Con diversi interrogativi, come vedremo poi.

Su questo doppio fronte si basa dunque il processo di localizzazione che ha scandito le evoluzioni istituzionali delle politiche sociali negli ultimi decenni, in Italia e in altri paesi europei, ovviamente con tempi e declinazioni diverse. E da esso trae alimento il potenziale innovativo del welfare locale, cioè la possibilità che emergano nuovi attori, nuovi modi di configurare problemi e soluzioni, nuove risorse.

Nell'arco di venti anni circa il connubio fra welfare locale e partecipazione si è affermato come un elemento centrale in questo quadro. I Piani sociali di zona introdotti dalla riforma del 2000 rappresentano da questo

punto di vista un caso particolarmente noto e importante. La parola d'ordine della partecipazione vi si è concretizzata in vario modo: tavoli, assemblee nei quartieri, criteri e regole formalizzate, forum del terzo settore. In parallelo, hanno preso piede riferimenti di significato e valoriali, cornici cognitive, principi, vocabolari, competenze. In questo senso, i Piani di zona si sono rivelati uno strumento potente di radicamento di culture, istituzionali e sociali, della partecipazione. Culture che poggiano su un nucleo abbastanza condiviso: il riferimento al territorio come serbatoio di risorse, oltre che di bisogni e problemi; il coordinamento fra politiche, fra organizzazioni, fra attori; il coinvolgimento del terzo settore, nelle sue diverse forme e nei diversi snodi della programmazione e della implementazione (Bifulco, 2017a; Polizzi, 2018).

Inoltre, la partecipazione si fa portatrice di una promessa di democratizzazione dei processi decisionali, in particolare nei contesti in cui l'agenda delle politiche sociali prova in modo più convinto a coniugare due livelli e due significati dell'inclusione: inclusione sociale e inclusione nelle decisioni. L'idea, in breve, è che l'inclusione sociale passi attraverso la possibilità di avere voce, di contare nelle scelte relative al proprio benessere e ai contesti in cui si vive. Una prospettiva che ridefinisce il ruolo del terzo settore e dell'associazionismo che, dopo decenni di relazioni con le amministrazioni pubbliche contrassegnate dall'opportunismo reciproco (Paci, 1989), sono chiamati a prendere parte alla programmazione in modo trasparente e responsabile. La cooperazione fra pubblico e terzo settore, da questo punto di vista, è non solo coerente con principi di solidarietà e corresponsabilità sociale ma è anche un terreno cruciale di democratizzazione delle politiche sociali e della architettura istituzionale *tout court*.

Come, in che grado e con quali implicazioni i potenziali e le promesse del welfare locale hanno trovato attuazione? Un bilancio esaustivo è difficile a farsi per il profilo tuttora rapsodico delle ricerche sul tema. A complicare le cose, un avanzato processo di istituzionalizzazione fa sì che principi e riferimenti d'azione tendano a operare come assunti dati per scontati. Il che, come si sa, ha implicazioni ambivalenti, poiché significa sia un grado elevato di legittimazione, sia una limitata problematizzazione di presupposti ed effetti. In ogni caso, la letteratura e la ricerca da tempo ci rendono avvertiti in modo circostanziato di diversi problemi. Secondo gli osservatori più critici, la partecipazione è una tecnologia di governo, uno strumento per guadagnare consenso cui la politica e le politiche ricorrono con il maturare della crisi dei meccanismi tradizionali del potere e della democrazia rappresentativa (Moini, 2012). Uno strumento che rientra a pieno titolo nel repertorio d'azione del neoliberalismo e risponde bene alla necessità di contenerne i costi sociali e gestirne le contraddizioni politiche.

A parte ciò, è evidente che le pratiche non sempre corrispondono alle potenzialità e alle aspettative. I numeri di chi partecipa tendono a essere bassi

un po' dappertutto. I problemi che entrano nell'agenda della partecipazione hanno normalmente una portata modesta e marginale. E rimane forte il dubbio che in diversi casi si tratti solo di operazioni di *restyling* e di facciata, soprattutto se sono coinvolti interessi deboli e soggetti svantaggiati.

Va riconosciuto comunque che, quanto alle potenzialità innovative, i problemi riguardano non solo il welfare locale ma più in generale la stagione del rinnovamento della politica e delle politiche locali che ha avuto corso negli anni '90. Da quella stagione, che include approcci inediti alle politiche – quali le politiche integrate per la città e per lo sviluppo locale – aveva tratto una spinta propulsiva lo stesso welfare locale condividendone le ragioni e le direzioni di sviluppo così come le promesse di cambiamento.

Quel ciclo è oramai alle spalle, per una combinazione di fattori in cui hanno pesato in modo decisivo la crisi economico-finanziaria e l'austerità. Ci ha pensato la stagione – solo in parte inedita – dell'innovazione sociale a rianimare le speranze del cambiamento. Il tema, che gode di un successo crescente, ha nel *policy framing* europeo, in particolare nella strategia Europa 2020, l'ambito principale di legittimazione. In questo contesto, l'innovazione sociale indica «nuove idee (prodotti, servizi e modelli) che simultaneamente incontrano i bisogni sociali e creano nuove relazioni o collaborazioni sociali» (Murray *et al.*, 2010, p.3). Nella sua accezione più spesso, il concetto è portatore di nuovi modi di definire e affrontare le situazioni di esclusione sociale che aprono alla sperimentazione di nuove forme di organizzazione sociale (Moulaert, Vicari Haddock, 2009).

Ma anche questo è un campo di interrogativi più che di soluzioni convincenti. Infatti, il quadro che emerge dalle evidenze empiriche è tutt'altro che univoco proprio per quanto riguarda gli effetti di inclusione sociale (Mingione, Vicari Haddock, 2015). Inoltre, è quasi unanimemente riconosciuto il fatto che, pur essendo la scala locale il loro terreno di coltura principale, le esperienze innovative realizzate localmente restano fragili, frammentarie e di futuro incerto se non incrociano scale, risorse e poteri più ampi (Cassiers, Kesteloot, 2012). Il bisogno di una infrastruttura istituzionale che sostenga processi di *upscaling* – attraverso regolazioni, politiche, diritti – è di conseguenza una delle indicazioni principali emergenti dalla ricerca accumulata sul tema (Vicari Haddock, Moulaert, 2009; Mingione, Vicari Haddock, 2015; Brandsen *et al.*, 2016; Bifulco 2017b).

2. Alcuni nodi

Quanto appena detto conferma il fatto che il welfare locale non predilige processi lineari ma tracciati tortuosi e costellati di problemi. Tanto più oggi, con la crisi sociale e sanitaria causata dal COVID19 e il suo drammatico carico di incertezze e di diseguaglianze territoriali e sociali che si acuiscono.

Che le diseguglianze siano un problema ostico si sa, così come si sa che la scala locale non sempre aiuta a fronteggiarle; al contrario, c'è il rischio che le esasperi. In ogni caso, il welfare locale continua a occupare un posto importante in Italia, nell'architettura istituzionale delle politiche, nei quadri normativi e regolativi, nelle pratiche sociali, nelle culture operative e istituzionali, nei discorsi e nelle strategie.

Dunque, le potenzialità pesano sul piatto più dei problemi, seppure in un contesto molto diverso da quello che ha alimentato le speranze di cambiamento decenni fa. Ma l'impressione è che un viluppo di nodi e questioni proietti sul futuro del welfare l'ombra della inconsistenza. Vediamone i principali.

1. Innanzitutto, il confronto con l'armamentario – politico, regolativo, cognitivo e normativo – del neo-liberismo. Troppe e troppo intricate le questioni. Basti ricordare:

- l'avanzata di logiche e dispositivi *market making* in settori nevralgici del welfare quali per esempio la sanità e il *long term-care*. Il primato del mercato come meccanismo regolativo ha le sue radici nel contesto inglese ma ha attecchito saldamente e velocemente altrove, e in Italia in alcune aree territoriali più che in altre, spingendo alla riorganizzazione del ruolo e dei poteri dell'autorità pubblico-statale secondo criteri di complementarità al mercato, con implicazioni che oggi sono drammaticamente evidenti nell'ambito dei sistemi sanitari basati sulla competizione fra fornitori e sulla presenza importante del privato *for profit*;
- il collegato ridisegno dell'infrastruttura organizzativa secondo il modello del *New Public Management*, mirato a sostituire la presunta inefficienza delle burocrazie pubbliche con la presunta superiorità del mercato (Power, 1997). Nel caso della sanità italiana, dosi crescenti di *New Public Management* sono state immesse in Italia a partire dal 1992 grazie alle cosiddette “riforme delle riforma” adottate nel solco di parole d'ordine come aziendalizzazione ed efficienza, con realizzazioni regionali che, grazie all'accentuarsi dei processi di decentramento, hanno assunto profili via via più differenti. Alla stessa matrice va ricondotta l'affermazione pervasiva e trasversale – nei servizi sociali, sanitari, educativi – delle logiche prestazionali secondo cui i processi di servizio vanno oggettivati e tradotti in prodotti computabili, monetizzabili, comparabili, cioè in una base informativa utile a effettuare scelte allocative di tipo premiale (o punitivo);
- la proliferazione, anch'essa collegata, di tecniche e strumenti di valutazione basati sulla misurazione e quantificazione – per esempio il monitoraggio, l'audit, i ranking. Come il dibattito sul tema mette in evidenza, si tratta di nuove forme di controllo, indirette o “soft” ma non per questo meno cogenti di quelle tradizionali (Power, 1997; Neave, 2012). La crescita esponenziale di misurazioni e valutazioni

in un novero sempre più ampio di settori va letta alla luce di un cambiamento profondo: il passaggio dal governo attraverso la legge al governo attraverso i numeri (Rose, 1991; Supiot, 2015). Una metamorfosi del potere che ridefinisce i rapporti fra Unione Europea e stati membri (Supiot, 2015), fra livelli centrali e livelli locali (Faucher, Le Galès, 2010), fra attori pubblici e attori privati/finanziari (Chiapello, 2015);

- la presa crescente della finanziarizzazione. Si pensi alla diffusione di tecniche di misurazione di impatto finalizzate ad attrarre gli investitori finanziari nelle politiche pubbliche, specie quelle sociali (Chiapello, 2015), e di strumenti come gli investimenti a impatto sociale e i *Social Bonds*, messi a punto nel Regno Unito, in cui sono coinvolte non solo le organizzazioni filantropiche ma anche le banche d'investimento e gli *hedge funds* (Bryan, Rafferty, 2014; Dowling, Harvie, 2014; Caselli, Rucco 2018);
- la commistione sempre più spinta fra logiche di business e logiche solidaristiche/oblativo, che ha un fronte parallelo e importante di sviluppo nella cosiddetta nuova filantropia – anche denominata *Effective Philanthropy*, *Catalithic Philanthropy*, *Strategic Philanthropy* – caratterizzata dalla dimensione imprenditoriale, dalla misurabilità, dall'elevata propensione al *risk-taking* (Arrigoni *et al.*, 2020).

I tagli dei bilanci pubblici locali, la riduzione del personale nei servizi e il parallelo aumento di meccanismi di *contracting-out* ed esternalizzazioni, l'ingresso di *big players* nei segmenti e settori a più alta attrattività (le assicurazioni sanitarie, per esempio) sono alcuni dei fatti che discendono da questo insieme di dinamiche e testimoniano, molto sinteticamente, la penetrazione nel welfare locale dell'idea che il mercato sia il principio organizzativo dell'intera società.

2. Un secondo nodo chiama in causa la comunità e le strategie di riorganizzazione del welfare che ne valorizzano le capacità di auto-organizzazione come via d'uscita rispetto sia ai problemi dello Stato sia a quelli del mercato. L'avanzata di un repertorio discorsivo e regolativo che naturalizza tali capacità e la loro valenza generativa implica diversi problemi. In primo luogo, si finisce con il negare o ignorare la natura intrinsecamente artificiale, costruita e mediata del legame sociale. In secondo luogo, in assenza di diritti e risorse collettive, si rischia di ridare vita alle logiche tradizionali di aiuto basate sulle appartenenze comunitarie, sulle dipendenze personali, sul paternalismo, scaricando sulle spalle di singoli e collettività responsabilità di intervento, cura e protezione che storicamente sono state il nucleo costitutivo dei welfare state e dei diritti sociali (Castel, 2009). Come osserva Amin (2016), la riscoperta attuale delle virtù della comunità, con l'enfasi posta sulla forza dei legami sociali e l'importanza del capitale sociale e della coesione sociale, travisa la portata dei cambiamenti in corso nelle società attuali. Per di più, le

due facce, quella della comunità autorganizzata e quella del business, possono stare insieme più facilmente di quanto non sembri, saldate dalla comune messa fra parentesi dei diritti. È esattamente quanto accade nello spazio discorsivo e regolativo europeo. Ed è quanto si intravede in alcuni contesti locali – regionali o municipali – dove progetti lanciati all’insegna del welfare di comunità si stanno aprendo a strumenti finanziari come i *social bonds* e ad attori influenti come le fondazioni bancarie, in grado di giocare sul doppio tavolo della benevolenza e della redditività economica (Caselli, Rucco, 2018). Del resto, da quando l’affermazione del *caring capitalism* ha sancito la compatibilità e la sinergia fra valore sociale e valore economico (Barman, 2016), gli interessi economico-finanziari hanno guadagnato spazio nel sociale come agenti capaci «to make the world a better place as well as to make a profit» (Barman, 2016, p. 1), ridefinendo in questo modo sia la visione dell’economia, sia il significato di valore sociale.

Una conseguenza non sempre esplicita è che in questo modo viene azzerata la dimensione politica storicamente costitutiva sia della giustizia sociale, in quanto terreno di scelte, opzioni, conflitti, negoziazioni, sia dei diritti di welfare, in quanto tramite contemporaneamente della redistribuzione di risorse e di poteri.

3. Da qui si passa direttamente al nodo dei diritti. E si apre un mondo, o meglio un abisso. L’abisso in cui sono state risucchiate le ragioni e le esperienze relative ai diritti sociali come pretese legittime a beni e servizi per l’indipendenza (Castel, 2003).

Colpisce profondamente il fatto che in molti casi gli operatori sociali associno i diritti – una protezione o un beneficio riconosciuto come un diritto – all’“assistenzialismo”, inteso come dipendenza, passività, o l’opportunismo dei furbetti. I diritti, in quanto fonte di assistenzialismo, impedirebbero o contrasterebbero una vita autonoma. Viene cioè ribaltato il legame storico fra i diritti sociali e l’indipendenza delle persone (Castel, 2009), un legame dove gli uni hanno operato come fondamenta della seconda. Non è possibile qui dilungarsi troppo. Va però ricordato che un campo cruciale di tensione che ha investito i diritti è derivato dall’introduzione di meccanismi di condizionalità. Nell’alveo dell’attivazione, e sotto la spinta a enfatizzare l’inclusione nel lavoro, ha preso piede l’orientamento a subordinare il godimento dei benefici sociali a prestazioni obbligatorie. I casi più noti sono le misure del *welfare to work* inglese, per esempio la *job seeker allowance*, che prevede l’obbligo di cercare attivamente un lavoro presentandosi a cadenza fissa presso i centri per l’impiego, come magistralmente racconta il film, bellissimo e straziante, di Ken Loach “My name is Joe”. Le radici sono antiche: la torsione subita dai diritti – da pretese legittime a benefici condizionati e negoziabili – rimanda infatti alla distinzione fra soggetti meritevoli e soggetti immeritevoli, il ceppo normativo da cui ha preso origine l’assistenza ai poveri nell’Europa moderna (de Leonardis, 2000; Morlicchio, 2012).

A ciò si aggiunge l'inflexione specifica che il cosiddetto welfare di comunità sta assumendo in Italia, nelle pratiche come nelle teorizzazioni politiche e scientifiche. Una inflessione che valorizza principalmente reti e risposte informali ai bisogni e problemi sociali, e solidarietà ravvicinate, immediate e a corto raggio, tendendo in questo modo ad amplificare la debolezza e la frammentazione dei diritti sociali. Cioè le caratteristiche più deteriori del nostro welfare, cui sono collegati problemi come il sovraccarico delle responsabilità familiari, le disparità territoriali, l'incerto futuro di giovani e adulti, l'esacerbarsi delle situazioni di vulnerabilità e il loro scivolamento verso l'esclusione vera e propria. In questo senso c'è il rischio di una sottrazione ulteriore di risorse e poteri (cui i diritti sociali danno accesso) a chi ne ha già pochi, rischio che la crisi sanitaria e sociale attuale non può che accentuare.

4. Un altro nodo ci riporta all'innovazione sociale, un tema dai contorni e significati assai sfumati, perciò adattabile a punti di vista differenti e al tempo stesso sfuggente e ambiguo. Il fatto è che il termine è entrato nel dibattito pubblico e scientifico carico di assunti normativi (Brandsen *et al.*, 2016). Il significato stesso di ciò che si intende per “nuovo” o “innovativo” è evocativo, per nulla stringente. L'innovazione sociale infatti viene spesso associata ad arrangiamenti che sono da tempo in uso nell'azione pubblica, per esempio le partnership pubblico-private. A ragione, dunque, Barbera e Parisi (2019) definiscono l'innovazione sociale “un polpettone”, con un elevato grado di fungibilità sul piano empirico oltre che concettuale. Le rilevazioni in Italia registrano in generale un grado crescente di ibridazione fra economico e sociale. Sono in aumento cioè le esperienze basate sulla partnership fra organizzazioni del terzo settore e attori economici, e va ampliandosi lo spazio d'intervento della finanza e delle logiche finanziarie. Questo solleva diversi quesiti: in che cosa l'ibridazione si distingue da nuove forme e logiche di business? Più in generale, in che cosa l'innovazione sociale intesa come sperimentazione di strategie di inclusione si distingue dall'innovazione sociale intesa come espansione delle aree di profittabilità del mercato e della finanza nel dominio dei bisogni e dei problemi sociali?

3. Sulle orme del barone di Münchhausen

L'*impasse* in cui si trova il welfare locale richiede, per uscirne, uno sforzo di riposizionamento prospettico – politico e scientifico – poderoso. Per far fronte ai problemi richiamati occorrono infatti strategie al tempo stesso ancorate allo spazio del locale e proiettate al suo esterno, in modo da travalicarne perimetro e confini. In un certo senso, si tratta di fare come il barone di Münchhausen, aggrappandosi al proprio codino per uscire dal pantano. Difficile ma non impossibile.

Si possono abbozzare in proposito alcuni passi.

Il primo passo è riportare al centro i diritti sociali, cioè sia i processi di redistribuzione di risorse fondativi della giustizia sociale, sia i processi di redistribuzione dei poteri e della *voice* distintivi della dimensione politica del welfare.

Il secondo passo è rimettere al centro lo Stato, nelle sue riconfigurazioni e scale attuali (anche locali). Perché il riconoscimento dei diritti passa necessariamente attraverso il suo potere e la sua responsabilità. E, in quanto obbligato a onorare gli interessi collettivi, lo Stato – a differenza del privato mercantile – può permettersi di non subordinare la sua azione a logiche di redditività e convenienza economica.

Ovviamente, i problemi con cui l'esercizio della responsabilità statale si è confrontata sono molti, così come note e manifeste sono le mancanze. Un problema cruciale in Italia è il *trade-off* decentramento democratico/omogeneità dei diritti. La sanità italiana da questo punto di vista è un ambito esemplare. Tuttavia, la tortuosa vicenda dei regionalismi sanitari e la babele istituzionale che ne è derivata durante l'emergenza dimostrano che il punto non è meno Stato – una riduzione – ma semmai un diverso Stato, cioè una riqualificazione che consenta di tenere insieme l'omogeneità dei diritti e la modularità o multiformità delle loro realizzazioni (Castel, 2003).

Un altro problema di cui si discute molto in questi tempi sotto l'onda della rinnovata domanda di Stato che la pandemia sembra aver suscitato è il rischio di una piegatura in senso autoritario, disciplinare dello Stato. C'è poi da ricordare che lo Stato negli ultimi anni si è sempre più qualificato come uno Stato valutatore (Neave, 2012) che esercita un controllo centralizzato molto cogente ma basato su strumenti e tecniche di misurazione. Va comunque sottolineato che dare centralità ai diritti nel loro duplice aspetto, redistributivo e politico, implica la prospettiva di un rafforzamento in senso democratico dello Stato.

Il terzo passo è rafforzare la capacità del territorio di operare come un dispositivo di ancoraggio dei diritti allo spazio locale, in grado di coniugare fra loro sia la omogeneità e la multiformità dei diritti, sia la dimensione redistributiva e quella politica (la *voice*) dei diritti.

Il caso della sanità nell'emergenza è ovviamente lampante, in negativo. È ancora acceso il confronto su come lo spazio limitato che le Regioni hanno assegnato alla sanità territoriale (la prevenzione, la medicina generale, le cure domiciliari) ha pesato su dinamiche ed esiti dell'emergenza sanitaria. Come noto, ben prima dell'emergenza sanitaria alcuni sistemi regionali hanno deciso di concentrare nelle strutture ospedaliere la gran parte delle risorse e delle funzioni. La scarsa integrazione fra sanità ospedaliera e sanità territoriale (quest'ultima in alcuni contesti molto sguarnita se non assente) ha condannato l'ospedale a funzionare da diffusore del contagio. Va sottolineato che questo scenario cozza drasticamente con la vocazione originaria

del nostro sistema sanitario nazionale, incentrato sul superamento della centralità ospedaliera e sull'idea del territorio come serbatoio strategico di risorse – sociali, istituzionali, strutturali – per la concretizzazione dei diritti alla salute.

In ogni caso, esperienze che valgono come possibilità, come esempi in positivo ce ne sono. Un riferimento oramai ricorrente è il programma Micro-Aree, lanciato a Trieste nel 2005. Un veloce approfondimento del caso può aiutare ad avanzare un po' di più nel ragionamento. Il programma, voluto e promosso dall'Azienda sanitaria, è basato sull'idea che nella piccola scala sia possibile dare corpo sia all'integrazione fra competenze, sia al coinvolgimento dei servizi, del terzo settore e dei cittadini nelle scelte rilevanti per il benessere. Questa idea è stata formalizzata attraverso un accordo fra l'Azienda sanitaria, il Comune e l'Agenzia regionale per l'edilizia pubblica che ha definito, d'intesa con il terzo settore, le linee progettuali d'intervento su quartieri che contano in media fra 1000 e 2500 abitanti e sono caratterizzati dalla prevalenza di insediamenti di edilizia pubblica. Gli interventi vengono progettati provando a tenere insieme diversi obiettivi, fra cui: migliorare la conoscenza sui problemi di salute delle persone; favorire la permanenza dei cittadini nel proprio domicilio; accrescere l'appropriatezza nell'uso di farmaci, delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche; promuovere la collaborazione e il coordinamento fra attori e fra servizi. L'intelaiatura organizzativa del programma è molto articolata. Ciascuna micro-area ha un referente e una propria sede, normalmente collocata all'interno dei complessi residenziali pubblici. La scelta di immergersi fisicamente nei contesti di vita delle persone è legata alla necessità percepita di colmare i vuoti che si creano normalmente fra servizi e utenti, e di abbattere gli ostacoli istituzionali, fisici e sociali che si frappongono al coinvolgimento di cittadini e collettività nella creazione di migliori condizioni e contesti di vita. Influisce poi il retaggio ormai antico delle culture e delle pratiche del territorio come ambito terapeutico sviluppate nel lungo periodo in questa regione, grazie ad approcci al tema della salute che mettono al centro il diritto a stare bene piuttosto che il diritto a essere curati; l'importanza fondamentale della prevenzione; l'investimento sul territorio come ambito di produzione della salute dei cittadini.

Le attività in cui il programma trova realizzazione sono diverse e toccano sia l'elaborazione di progetti di intervento personalizzati, modulati sulle specificità della persona (per esempio assistenza domiciliare, interventi di inserimento lavorativo, etc.), sia il fluire minuto della vita quotidiana nei caseggiati (per esempio, corsi di ginnastica dolce e di cucina auto-gestiti dagli abitanti), sia l'organizzazione di iniziative di una certa rilevanza collettiva. L'idea è che l'inclusione presupponga una piena attuazione della cittadinanza sociale, in particolare dei diritti alla salute e al ben-essere sociale. Que-

sta idea mette l'accento sull'obiettivo di sviluppare le condizioni della partecipazione delle persone alla creazione di contesti di vita migliori e inclusivi, lungo due assi collegati. Uno mira a invertire situazioni di sofferenza puntando a sviluppare le capacità individuali, nei termini seniani di libertà sostantive di essere e fare. L'altro è indirizzato alla promozione di processi di inclusione delle collettività locali nelle scelte che le riguardano.

Il caso delle micro-aree è interessante perché, dentro un quadro che riconosce la salute come un diritto (come è ancora oggi in Italia), conferma la possibilità che strategie e dispositivi di prossimità modulino tale diritto ancorandone e ramificandone l'esercizio nel territorio. In altre parole, il territorio non opera come un fattore di frammentazione ma come un fattore di conversione di diritti e riconoscimenti formali in diritti effettivi e libertà sostantive per il ben-essere. E le innovazioni sociali – le nuove risposte a bisogni sociali vecchi e nuovi – che si producono nella quotidianità della micro-area sono ancorate, appunto, a diritti e capacità.

4. Conclusioni: ripoliticizzare il welfare

Il quarto passo è quello conclusivo e rimanda ai processi di depoliticizzazione nei termini in cui ne parla Sandro Busso in questo volume: quella governamentale, quella societaria e quella discorsiva (Hay, 2007; Wood, Flinders, 2014). La prima si riferisce alle situazioni in cui i poteri delle istituzioni di governo sono delegati a entità esterne non sottoposte ai vincoli della *accountability*, con effetti di scarsa visibilità e trasparenza di decisioni di rilevanza pubblica. La depoliticizzazione societaria implica la dislocazione di una *issue* dalla sfera pubblica (non necessariamente statutale) alla sfera privata, cosicché essa diventa una questione di scelta privata. La depoliticizzazione discorsiva consiste nel negare l'esistenza di scelte alternative rispetto a una *issue* o un'opzione politica: è la logica del “non c'è alternativa”, grazie alla quale le questioni «transfer to the “realm of necessity” in which “things just happen” and contingency is absent» (Wood, Flinders, 2014, p. 154). Questa modalità si comprende meglio per differenza rispetto a un modo di intendere la dimensione politica che sottolinea «the possibility that society can be constituted differently» (Wood, Flinder, 2014). La politica, insomma, come «the opposite of fatalism and denial» (Wood, Flinders, 2014), che apre al regno del possibile poiché si alimenta del pluralismo e del conflitto.

Il welfare locale può essere un contenitore ma anche un catalizzatore potente di processi di depoliticizzazione, da diversi punti di vista. L'avanzata di meccanismi *market-making* o *finance-based* in alcuni settori va chiaramente in direzione della depoliticizzazione di primo tipo, ma la tendenza a rimuovere la dimensione sociale dei problemi pervade anche molte delle misure e degli interventi adottati di recente a proposito di povertà e lavoro in

Italia. Dal canto suo, l'innovazione sociale si presta a essere concepita e praticata come uno strumento di depoliticizzazione del terzo tipo, laddove si riduce a sostenere processi e tecniche di *problem-solving* assumendo come un dato immodificabile e indiscutibile il contesto più generale in cui i problemi prendono forza (Bifulco, Dodaro, 2019).

I diritti, le responsabilità statuali e il territorio – come dispositivo principe di ancoraggio dei diritti – possono aiutare a invertire la direzione di questi processi, ripoliticizzando il welfare. Questo significherebbe affollare e riaffollare la scena del welfare locale di scelte, opzioni, soggetti, *voice*, cioè rafforzare le condizioni di apertura e di pluralismo in grado di alimentare, riconoscere, far pesare i punti di vista dei cittadini, la loro *capability for voice* (de Leonardis, Negrelli, 2012).

Il livello di ripoliticizzazione più elevato è quello che arriva a toccare e mettere in discussione il quadro generale in cui il welfare locale va collocato per capire le sue strozzature, le sue debolezze, o il rischio della sua evanescenza. Quel quadro in cui sono cruciali non solo la redistribuzione di risorse e poteri ma anche, a monte, i meccanismi di formazione della ricchezza e gli equilibri di potere, e la base normativa su cui essi poggiano (Barca, Luongo, 2020).

Riferimenti bibliografici

- Amin A. (2016), *Europa, Terra di estranei*, Mimesis, Milano.
- Arrigoni P., Bifulco L., Caselli D. (2020), *Perché e come studiare la filantropia. Appunti per un'agenda di ricerca*, «Quaderni di sociologia», 82, pp. 3-23.
- Barbera F., Parisi T. (2019), *Innovatori sociali*, il Mulino, Bologna.
- Barca F, Luongo P. (a cura di) (2020), *Un futuro più giusto*, Il Mulino, Bologna.
- Barman E. (2016), *Caring Capitalism. The meaning and measure of social value*, Cambridge University Press, Cambridge UK.
- Bifulco L. (2017a), *Public action and social policies*, Ashgate, London.
- Bifulco L. (2017b), *Innovazione sociale e conoscenza: il ruolo dello Stato*, «La Rivista delle Politiche Sociali», 3, pp. 261-278.
- Bifulco L., Dodaro M. (2018), “Local welfare governance and social innovation”, in Eraydm A., Frey K., (a cura di), *Politics and conflict in governance and planning*, Routledge, NY and London.
- Brandsen T., Cattacin S., Evers A., Zimmer A. (2016), “The Good, the Bad and the Ugly in Social Innovation”, in Brandsen T., Cattacin S., Evers A., Zimmer A. (a cura di), *Social innovations in the urban context*, Springer, Dordrecht.
- Bryan D., Rafferty M. (2014), *Financial derivatives as social policy beyond the crisis*, «Sociology», 48(5), pp. 887-903.
- Caselli D., Rucco F. (2018), *La finanziarizzazione del welfare*, «Quaderni di Sociologia», 76, pp. 57-80.
- Cassiers T., Kesteloot C. (2012), *Socio-spatial inequalities and social cohesion in European cities*, «Urban Studies», 4(9), pp.1909-1924.

- Castel R. (2003), *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?*, Seuil, Paris.
- Castel R. (2009), *La montée des incertitudes. Travail, protection, statut des individus*, Seuil, Paris.
- Chiappello E. (2015), *Financialisation of valuation*, «Human Studies», 38(1), pp 13-35.
- de Leonardis O. (2000), *Quel povero abile povero. Il tema della povertà e la questione della giustizia*, «Filosofia e questioni pubbliche», 2, pp. 117-136.
- de Leonardis O., Negrelli S. (2012), “A new perspective on welfare policies. Why and how the capability for voice matters”, in de Leonardis O., Negrelli S., Salais R. (a cura di), *Democracy and capabilities for voice*, Peter Lang, Bruxelles.
- Dowling E., Harvie D. (2014), *Harnessing the social*, «Sociology», 48, pp. 869-886.
- Faucher F., Le Galès P. (2010), *Les gouvernements New Labour: le bilan de Tony Blair et Gordon Brown*, Presses de Sciences Po, Parigi.
- Hay C. (2007), *Why we hate politics*, Polity, Cambridge.
- Miller P. (2001), *Governing by numbers: Why calculative practices matter*, «Social Research», 68, 2, pp. 379-396.
- Mingione E., Vicari Haddock S. (2015), “Politiche urbane e innovazione sociale”, in Calafati A. (a cura di), *Città tra sviluppo e declino: un'agenda urbana per l'Italia*, Donzelli, Roma.
- Moini G. (2012), *Teoria critica della partecipazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Morlicchio E. (2012), *Sociologia della povertà*, il Mulino, Bologna.
- Moulaert F., Vicari Haddock S. (2009), “Innovazione sociale e sviluppo integrato del territorio”, in Vicari Haddock S., Moulaert F. (a cura di), *Rigenerare la città*, il Mulino, Bologna.
- Murray R., Caulier-Grice J., Mulgan G. (2010), *The open book of social innovation*, The Young Foundation, <https://youngfoundation.org/wp-content/uploads/2012/10/The-Open-Book-of-Social-Innovation.pdf> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Neave G. (2012), *The evaluative State, institutional autonomy and re-engineering higher education in Western Europe*, Palgrave Macmillan, London.
- Paci M. (1989), *Pubblico e privato nei moderni sistemi di welfare*, Liguori, Napoli.
- Polizzi E. (2018), *Costruire il welfare dal basso*, Mimesis, Milano.
- Power M. (1997), *The audit society. Rituals of verification*, Oxford University Press, Oxford.
- Rose N. (1991), *Governing by numbers: Figuring out democracy*, «Accounting, Organizations and Society», 16, pp. 673-692.
- Supiot A. (2015), *La gouvernance par les nombres*, Fayard, Paris.
- Wood M., Flinders M. (2014), *Rethinking depoliticisation: Beyond the governmental*, «Policy & Politics», 2, pp. 151-170.

2. *Depoliticizzare e ripoliticizzare il welfare: rischi e paradossi della partecipazione*

di *Sandro Busso*

1. **Introduzione**

I processi di depoliticizzazione sono stati, negli ultimi vent'anni, oggetto di un fiorente filone di letteratura, che ne ha analizzato le caratteristiche e le trasformazioni, evidenziandone la pervasività e la diffusione. Come ipotizzava Burnham (2001) in uno dei contributi fondativi del dibattito, infatti, le pratiche e le retoriche di cui tali processi si avvalgono hanno reso la depoliticizzazione non solo una “strategia di governo” particolarmente diffusa, ma anche una “potente forma di mobilitazione ideologica” (ivi, p. 129) a supporto dei processi di neoliberalizzazione e di subordinazione della politica alle esigenze del mercato. Quello che si afferma è, nelle parole di Wood e Flinders, un «ecosystem of depoliticizing trends» (2014, p. 153), in cui la rimozione del carattere politico dei processi decisionali, e la conseguente deresponsabilizzazione dei partecipanti, finisce per riguardare tutte le aree di policy, ivi compresa quella delle politiche sociali. In questo scenario, anche fenomeni apparentemente di segno opposto alla depoliticizzazione, quale l'allargamento della partecipazione ai processi di erogazione e programmazione delle politiche, possono paradossalmente finire per rafforzarla. Le pagine che seguono si concentrano su questa ambiguità, esplorando i rischi a cui le pratiche partecipative devono far fronte. Queste, in virtù dell'elevata legittimazione di cui godono, si prestano infatti ad un utilizzo strumentale, che può trasformarle da motore di democratizzazione in “risorsa discorsiva” per il consolidamento degli assetti di potere politico ed economico vigenti (Moini, 2011). Obiettivo di questo lavoro, è bene chiarire fin da subito, non è quello di negare *tout court* il potenziale delle pratiche partecipative o la loro “politicalità”. Al contrario, uno sguardo attento ai paradossi e alle ambiguità può aiutare a distinguere all'interno di un insieme estremamente eterogeneo e a cogliere quelle derive ritualistiche a cui talvolta sono esposte.

Il contributo si struttura in tre paragrafi: muovendo dalla definizione di depoliticizzazione e dalle sue molteplici declinazioni (par. 2), ci si concen-

terà poi sullo specifico ambito delle politiche sociali, sulle sue trasformazioni e sui meccanismi attraverso cui la depoliticizzazione viene messa in atto (par. 3). Nella parte conclusiva lo sguardo sarà poi rivolto nello specifico a quelle dinamiche che più da vicino riguardano le pratiche partecipative (par. 4), per riflettere in conclusione sul valore politico che tanto la *voice* quanto l'*exit* possono assumere.

2. Depoliticizzazione e ripoliticizzazione. Alcune coordinate teoriche

Come spesso accade per i concetti che beneficiano di una rapida diffusione nel dibattito scientifico, quella di depoliticizzazione si presenta come una nozione intuitivamente chiara, ma al tempo stesso estremamente estesa e dai confini sfumati. Come notano Foster e colleghi (2014, p. 226), se il suo potenziale esplicativo appare evidente a molti:

when it comes to pinpointing what is precisely implied by depoliticisation, it appears that, with each new application, the term only succeeds in becoming increasingly amorphous and frustratingly elusive of any established definition.

Un'operazione definitoria come quella condotta in questo paragrafo deve dunque limitarsi necessariamente a fornire alcune coordinate utili a tracciarne un perimetro e a sottolinearne alcune delle dimensioni costitutive. Punto di partenza ineludibile è la nota definizione di Burnham, che descrive la depoliticizzazione come «the process of placing at one remove the political character of decision-making» (2001, p. 128). Al centro di una simile prospettiva è la natura stessa non solo dei processi decisionali, ma anche delle istanze che ne sono alla base, descritte prevalentemente (ma non unicamente) come “tecniche” invece che politiche, e dunque da affrontare attraverso una razionalità “meccanica” e strumentale piuttosto che facendo ricorso ai valori o alle ideologie (cfr. Kettel, 2008; d’Albergo, Moini, 2017). A quest’enfasi sullo statuto dei processi e sulle *issues*, tuttavia, si affianca fin dalle origini del dibattito un’attenzione sugli attori. In un contributo direttamente rivolto allo stesso Burnham, infatti, Buller e Flinders notano come l’oggetto della rimozione sembrerebbe più propriamente essere «the responsibility for decision-making from the hands of politicians» (2005, p. 526). In questo senso, a loro avviso, la depoliticizzazione andrebbe studiata secondo un approccio che potremmo definire relazionale:

depoliticisation is not just about the formal (material) process of devolving decisions. It is also about charting how these discursive ploys are received and understood by those they are aimed at. To research depoliticisation then is to study a relationship between those who articulate and implement this governing method and those who are affected by it (ivi, p. 527).

Da qui la loro successiva definizione del concetto come:

the range of tools, mechanisms and institutions through which politicians can attempt to move to an indirect governing relationship and/or seek to persuade the demos that they can no longer be reasonably held responsible for a particular issue, policy field or specific decision (Flinders, Buller, 2006, pp. 295-296).

Per quanto le due dimensioni siano strettamente collegate, e le visioni non in contrasto tra loro, questo dibattito delle origini aiuta a mettere a fuoco un elemento di grande rilievo. Infatti, il focus sulla deresponsabilizzazione favorisce la visione della depoliticizzazione come una strategia di appannaggio esclusivo della classe politica, intenzionalmente giocata per superare il deficit di legittimazione a cui va incontro. In effetti, le origini del lemma e il suo utilizzo al di fuori dell'ambito accademico sono riconducibili esattamente a questa prospettiva: istituzioni economiche come la World Bank, ad esempio, avevano più volte invitato a processi di depoliticizzazione su larga scala di molti ambiti della vita pubblica, intendendo con questo invitare a una complessiva riduzione dell'influenza della sfera politica, ritenuta responsabile di fallimenti e inefficienze (Flinders, Wood, 2014). Il dibattito scientifico avrebbe avuto in questo senso il merito di svelare la capacità di una classe governante di sfruttare questo sentimento diffuso di antipolitica per accreditarsi con i cittadini ma soprattutto con gli attori economici (cfr. Stoker, 2006), definendo la depoliticizzazione non in termini di "rimozione" della politica, quanto piuttosto in termini di occultamento o diniego (Flinders, Wood, 2014). In questo processo il trasferimento di competenze agli organi tecnici giocherebbe un ruolo fondamentale:

In reality the politics remains but the arena or process through which decisions are taken is altered frequently, the processes or procedures that are commonly referred to under the rubric of depoliticisation might therefore more accurately be described as "arena-shifting" (Flinders, Buller, 2006, p. 296).

Una prospettiva sulla depoliticizzazione non centrata sugli attori e sulle loro responsabilità, quanto piuttosto sulla natura delle istanze e delle decisioni, apre invece ad una visione notevolmente più estesa, che abbraccia processi economici e sociali di larga scala e non unicamente ricadenti sulla sfera politica. Come nota Palonen, infatti, «there are no naturally political questions, but only questions that have been politicised» (2005, p. 44), sottolineando come nell'arco della storia si assista ad andamenti diversi nella salienza pubblica dei temi. La natura socialmente costruita dei processi di attribuzione di rilevanza politica rappresenta, per Jessop (2014), uno dei principali ambiti su cui il concetto di depoliticizzazione richiede un'operazione di disambiguazione. In particolare:

relevant questions include whether these processes are intended outcomes of deliberate action or unintended, possibly unacknowledged, effects of societal trends, other processes, or practices with other goals (ivi, p. 207).

Al di là della riflessione sui “motori” dei processi di depoliticizzazione, che pure apre alla possibilità che questa non sia unicamente il risultato di una strategia intenzionale della classe di governo, la rimozione della natura politica dei temi oggetto di discussioni e decisioni ha una conseguenza estremamente rilevante. Ciò che scompare infatti non è «la politica», intesa con Mouffe (2009, pp. 549-550) come quell’insieme di pratiche, discorsi e istituzioni volte a stabilire e mantenere un certo ordine e di organizzare l’esistenza umana. Piuttosto, a farne le spese sarebbe «il politico», ovvero la dimensione del conflitto e dell’antagonismo che può assumere varie forme e può emergere in diversi tipi di relazione sociale (ibidem). In questo senso le conseguenze della depoliticizzazione si potrebbero cogliere più efficacemente attraverso le lenti analitiche dell’egemonia (d’Albergo, Moini, 2017), della scomparsa del discorso pubblico e del conflitto all’interno di una intera società, o della costruzione cognitiva della realtà e del pensiero unico (de Nardis, 2017).

Le differenti prospettive tratteggiate brevemente sopra restituiscono un’idea dell’estensione semantica del concetto, il cui uso «has been stretched from describing a relatively simple form of statecraft to the widespread foreclosure of political debate and the disengagement of citizens from formal political arenas» (Foster *et al.*, 2014, p. 226). Una simile estensione è colta dalle principali classificazioni delle forme che la depoliticizzazione può assumere, che pur con etichette diverse rimandano sostanzialmente a tre diversi livelli, individuati da Hay (2007) e sistematizzati da Wood e Flinders (2014).

Il primo livello ha a che fare con la “statualità” e con le competenze degli apparati politici istituzionali, ed è associato a un modello di depoliticizzazione definita “governamentale” (Wood, Flinders, 2014), che consiste sostanzialmente nella progressiva riduzione delle funzioni affidate ai politici eletti a beneficio di un eterogeneo insieme di organizzazioni extra-governative, para-statali e organismi semi-indipendenti. Un simile processo si verifica all’interno della ben nota transizione verso il modello della governance pubblica o distribuita (Flinders, 2004). Questo primo tipo di depoliticizzazione ha profonde analogie con il modello dell’*arena shifting* descritto poco sopra, ma non si limita a questo. La deresponsabilizzazione dei politici infatti passa anche attraverso una relazione nuova con i funzionari e i burocrati, e può essere attuata attraverso l’adozione di policy che limitano la discrezionalità politica nel processo decisionale attraverso un sistema di regole apparentemente neutro e universale, secondo i modelli definiti rispettivamente “*institutional*” e “*rule based*” (Flinders, Buller, 2006).

Se il primo livello riguardava il passaggio di competenze dalla sfera del governo a una più ampia sfera pubblica, a un secondo livello troviamo i meccanismi volti a trasferire le responsabilità alla sfera privata. Attraverso questa dinamica, le istanze vengono rappresentate in termini di scelte individuali anziché collettive, e a queste vengono ricondotti gli esiti dei processi macro. La depoliticizzazione “sociale” attuata attraverso questo tipo di strategia rinforza ulteriormente i processi di deresponsabilizzazione non solo della sfera politica, ma anche di quella economica e di buona parte della società civile organizzata, ed è riscontrabile in diverse aree di policy. Esempio classico è quello delle tematiche ambientali, in cui si tende a valorizzare l’esito dei comportamenti individuali a scapito delle azioni dei governi o dei grandi processi transnazionali (Wood, Flinders, 2014), ma tracce di questa dinamica sono riscontrabili anche nelle politiche sociali. Basti pensare, a tal proposito, ai processi di responsabilizzazione (quando non colpevolizzazione) dei poveri rispetto alle proprie condizioni economiche.

Infine, un terzo livello concerne la costruzione del discorso pubblico e delle preferenze dei cittadini. La depoliticizzazione “discorsiva” (ibidem) che vi ha luogo consiste nello sviluppo di un pensiero egemone, quando non unico, che trasferisce le istanze dalla “sfera delle scelte” a quella “della necessità”. Una simile operazione è analiticamente distinta dagli altri modelli dal momento che non si verifica uno spostamento delle responsabilità tra gli attori, ma piuttosto un loro “azzeramento”, che dipende dalla mancanza di alternative. Le forme che questo tipo di depoliticizzazione, nient’affatto nuova, può assumere sono numerose e variano sensibilmente nella storia: spaziano infatti dal riferimento al “fato” e alla “volontà divina” fino alla più moderna «promotion of “the logic of no alternative” vis-à-vis globalisation and the liberalisation of economies» (ivi, p.155).

Ciascuno dei tre livelli individuati non è unicamente teatro di dinamiche depoliticizzanti. Tutti i meccanismi fin qui descritti, infatti, possono mutare di segno dando vita a processi di ripoliticizzazione delle *issues* e di responsabilizzazione degli attori collettivi e delle istituzioni politiche. A fronte del trend recente descritto in apertura del contributo, dunque, è opportuno ricordare innanzitutto che quella tra depoliticizzazione e ripoliticizzazione è storicamente una delle principali “battaglie” della competizione politica (Rancière, 2007), e che i due processi non devono essere visti come antitetici e mutualmente esclusivi, ma sono piuttosto inevitabilmente connessi (Jessop, 2014). Infatti, come nota Kettel:

it is not possible for government to abjugate entirely its social and economic responsibilities. Nor is it possible given the sheer scale and complexity of modern social life, for all aspects of it to be completely politicised and under state control. A democratic polity, then, will invariably comprise elements of both politicisation and depoliticisation, an ongoing process in which issues are simultaneously and continually subject to processes of depoliticisation

and (re)politicisation; of their (re-)incorporation into, and (re-)ejection from, the public sphere (2008, p. 632).

Al pari del suo inverso, inoltre, la ripoliticizzazione non ha soltanto a che vedere con l'esercizio del potere da parte della classe politica o con la sua responsabilizzazione, ma anche con il riconoscimento e con l'esplicitazione del carattere "politico" della sua azione.

In particolare, con riferimento alla dimensione discorsiva, Jessop mette in evidenza come i processi di ripoliticizzazione siano profondamente connessi alla messa in discussione nel dibattito pubblico di quanto viene "dato per scontato".

3. La depoliticizzazione del welfare. Cenni storici e meccanismi in atto

Sebbene processi simili siano in corso in molte aree dell'intervento pubblico, il welfare può a tutti gli effetti essere considerato uno dei più promettenti campi di osservazione della depoliticizzazione. La rimozione del carattere politico delle scelte, infatti, è in netto contrasto con la natura stessa delle politiche sociali e con il discorso che ne ha accompagnato le origini per almeno due motivi. In primo luogo, infatti, gli sforzi per garantire i diritti sociali hanno storicamente avuto un fondamento morale ed etico piuttosto che derivante da una razionalità strumentale (Powers, Faden, 2006), e sono quindi oggetti intrinsecamente politici. In secondo luogo, la stessa forma che i welfare state hanno assunto in oltre 150 anni dipende dalle «varying capacities of collective political actors (labour movements, interest groups, political parties) to articulate, politicise and implement welfare demands» (Van Kersbergen, 2003, p. 7).

Entrambi gli elementi sono chiaramente riscontrabili guardando, pur per sommi capi, alla lunga fase storica che dalle origini dello Stato sociale arriva fino alla fine dei "trenta gloriosi". In particolare nei decenni espansivi che seguono la seconda guerra mondiale, la dimensione valoriale appare un elemento imprescindibile del dibattito. Dalla volontà di ricostruire un tessuto sociale lacerato che è all'origine del Rapporto Beveridge alla successiva teorizzazione marshalliana, lo sviluppo delle politiche sociali era inevitabilmente legato a questioni di cittadinanza e alla rivendicazione di diritti, giustizia, solidarietà e uguaglianza. Come ha affermato Titmuss a metà degli anni settanta, qualunque sia la risposta a cui si arriva chiedendosi che cos'è la politica sociale e come dovrebbe essere governata, «we cannot fail to become heavily involved in the issues of moral and political values» (1974, p. 138). L'enfasi sui principi morali costitutivi del welfare è centrale per comprendere la sua politicizzazione. Principi e valori, infatti, chiamano in causa la dimensione dell'ambiguità piuttosto che quella dell'incertezza. Mentre

quest'ultima può essere risolta all'interno di un quadro di razionalità strumentale attraverso la raccolta di informazioni, l'ambiguità implica invece scelte tra alternative difficilmente comparabili (Bobbio, 1996). L'ambiguità, dunque, non genera problemi relativi alla selezione dei mezzi, ma piuttosto alla definizione dei fini, e dovrebbe per questo essere vista come intrinsecamente politica (Stone, 2002).

Un secondo elemento che ha favorito la politicizzazione della politica sociale nel XIX e XX secolo è stata l'intensità dei conflitti tra i diversi attori che hanno accompagnato lo sviluppo del welfare state. La politica sociale, infatti, incarnava le tensioni e i conflitti che hanno accompagnato il processo di modernizzazione, costringendo a una costante rinegoziazione del contratto sociale (Baldwin, 1990), dal momento che «what is “welfare” for some groups may be “illfare” for others» (Titmuss, 1974, p. 143). Tali conflitti, inoltre, coinvolgevano una notevole varietà di attori che vanno dalla società civile organizzata (Evers, Laville, 2004) ai movimenti sociali (Piven, Cloward, 1979), fino agli stessi beneficiari del welfare (West, 1981).

I due decenni che fanno seguito a questa stagione di fermento politico hanno, come è noto, caratteristiche molto diverse. L'ascesa del neoliberalismo politico, che coincide in Europa con il primo mandato di Margaret Thatcher nel 1979, ha infatti arrestato la crescita dei welfare state e sovvertito il discorso politico. Tuttavia, l'inizio di una stagione di *retrenchment* non ha in alcun modo coinciso con una depoliticizzazione della posta in gioco. Anche la critica al welfare si reggeva, infatti, su un discorso valoriale oltre che economico, che identificava le politiche sociali come ingiuste, causa di dipendenza e parassitismo e minaccia per la stessa “fibra morale” della società (Ferrera, 2013). Durante i decenni neoliberali, quindi, l'inversione di paradigma non minò il grado di politicizzazione del tema, che continuò a essere ricondotto a questioni di ambiguità e valori, e conseguentemente a sollevare conflitti.

In questi anni, tuttavia, furono gettate alcune delle basi per il successivo processo di depoliticizzazione. Nonostante le opposizioni, infatti, la responsabilizzazione degli individui rispetto alla condizione di povertà o esclusione subì una forte accelerazione, minando l'idea di una responsabilità collettiva nel garantire il benessere. A questo processo, riconducibile alla depoliticizzazione di tipo sociale (cfr. par. 1), si affiancò un seminale percorso di inclusione delle imprese e degli attori della società civile nei processi decisionali, che faceva da contraltare alla “ritirata” dello stato, nell'ambito della transizione verso il modello della governance.

La svolta cruciale si avrà però alla fine degli anni novanta, quando i due principali elementi a sostegno della politicizzazione, il dibattito su principi e valori e l'intensità dei conflitti, vengono rapidamente e drasticamente ridimensionati dal successo di un nuovo paradigma politico: il *Social Investment Welfare State*.

Questo processo si colloca nell'ambito di un più ampio cambio di prospettiva sul ruolo dell'azione pubblica e politica avvenuto negli anni novanta, le cui tappe fondamentali sono l'affermazione del *New Public Management*, con il suo portato di logiche *market-oriented* e attenzione ai risultati, all'efficacia e all'efficienza, e l'avvento del cosiddetto approccio post-ideologico centrale nella "terza via" del New Labour britannico. Quest'ultimo, infatti, compie un passo avanti fondamentale portando il principio di efficacia e l'approccio pragmatico e manageriale ben oltre i confini della burocrazia, verso una dimensione apertamente politica che li colloca tra i principi ispiratori di tutte le azioni governative. La loro centralità nella nuova proposta politica è chiaramente affermata in uno degli slogan centrali nel manifesto del partito per le elezioni del 1997: «New Labour is a party of ideas and ideals but not of outdated ideology. What counts is what works. The objectives are radical. The means will be modern».

Anche se l'approccio pragmatico e orientato ai risultati non intende sostituire le "idee", l'attenzione a "ciò che funziona" diventa il mezzo per superare ideologie "obsoleto" (Davies *et al.*, 1999). La trasformazione ha forti implicazioni politiche: i risultati del processo, piuttosto che i principi che lo orientano, diventano la base per rafforzare il patto politico con i cittadini (Giddens, 1999). La legittimità dell'azione governativa, quindi, non è più fondata sul principio giuridico-razionale – poiché le istituzioni stesse sono dipinte come delegittimate – né sul consenso popolare (Martin, Davis, 2001). Come nota Sanderson (2003), questo modello si concentra sulla giusta scelta dei mezzi piuttosto che sull'adeguatezza dei fini, applicando una razionalità strumentale in senso stretto. I valori diventano secondari e la politica si trasforma in un esercizio di "social technology".

Parallelamente, l'obiettivo esplicito di evitare le ideologie del XX secolo e di spostarsi "al centro" dell'offerta politica ha contribuito ad abbassare sensibilmente il livello di conflitto. Un messaggio «catch all», nota Mair, che cancella il concetto di partigianeria, superando i contrasti e promuovendo un modello di democrazia «senza partiti» e quindi «depoliticizzata» (Mair, 2000, p. 24).

In questo scenario politico si colloca il nuovo paradigma di riferimento delle politiche sociali, il *Social Investment Welfare State*, che si propone sulla scena politica come una sintesi degli approcci keynesiani e neoliberali, pur con una pretesa di specificità proprie (Vandenbroucke, Vleminck, 2011). In questo senso, il *Social Investment* condivide l'enfasi del *New Labour* per l'innovazione e il superamento delle vecchie distinzioni, e non è quindi un caso se uno dei primi riferimenti al concetto di "*social investment state*" si trovi proprio nel manifesto della terza via curato da Giddens (1999).

Pur non potendo in questa sede soffermarsi sulle caratteristiche del paradigma, è importante sottolineare i presupposti del carattere di "investimento" che il welfare deve assumere, sintetizzato efficacemente dallo slogan che lo

ha accompagnato almeno nelle sue fasi iniziali: «prepare rather than repair». Pratiche considerate “passive” come i trasferimenti monetari vengono affiancate, quando non superate, dalle cosiddette politiche attive e da un investimento in capitale umano che diventano il simbolo di un nuovo modello di redistribuzione, che in linea con la tradizione neoliberaista si concentra sulle opportunità piuttosto che sul “semplice” reddito (Lister, 2004). In questo senso, le politiche sociali vengono ridefinite come entità che non dovrebbe solo “spendere” denaro pubblico, ma dovrebbe piuttosto essere in grado di “produrre” (Palier, 2013). La legittimazione dei sistemi di welfare attraverso i loro risultati economici ha conseguenze significative in termini di depoliticizzazione, se è vero, con Davies e colleghi (1999), che ha portato alla sostituzione del giudizio politico con la sola valutazione economica.

L’assenza di cambiamenti radicali e l’apparente continuità hanno favorito una transizione non conflittuale al nuovo paradigma, fortemente sostenuta dall’Unione Europea che ha contribuito ulteriormente alla depoliticizzazione con la sua retorica tradizionalmente tecnica. Peraltro, proprio lo sviluppo di una governance multilivello ha spesso innescato meccanismi di deresponsabilizzazione politica giocati sulla dimensione di *polity* (Jessop, 2014), in cui i livelli inferiori e superiori vengono inevitabilmente individuati come i maggiori responsabili delle trasformazioni in atto. Mentre la paura dello smantellamento che accompagnava i governi neoliberaisti cominciava a svanire, si è così verificata una trasformazione silenziosa lontano dall’attenzione pubblica e con poca o nessuna opposizione nel dibattito politico. Anche le caratteristiche tipiche del modello neoliberaista che contraddistinguono il modello appaiono meno dibattute e contestate nel nuovo scenario, coerentemente con la transizione del neoliberalismo nella sua fase “*roll-out*” (Peck, Tickell, 2002) o di consolidamento (Hay, 2004).

In un quadro in cui i meccanismi di de-ideologizzazione, tecnicizzazione, enfasi sull’efficacia e responsabilizzazione sembrano sottrarre spazio all’agire politico, la diffusione di pratiche partecipative è stata spesso individuata come l’unico possibile antidoto. Nondimeno, molti dei suoi meccanismi intersecano la dimensione della depoliticizzazione, dando vita ai paradossi di cui si è detto in introduzione e a cui è dedicato il prossimo paragrafo.

4. Depoliticizzare (attraverso) la partecipazione? Rischi e cortocircuiti

Quello di partecipazione è, come noto, un “concetto ombrello” che identifica diverse forme di azione e che viene declinato su più livelli, dalla semplice attenzione e presa di posizione su questioni di rilevanza pubblica fino alla vera e propria inclusione nei processi decisionali. Rispetto a quest’ultima accezione, una consistente produzione teorica si è concentrata sugli elementi strutturali che la rendono più o meno incline a soddisfare criteri di giustizia,

legittimità ed efficacia, e in ultima analisi di democratizzazione. Tre sono le dimensioni che appaiono centrali: (1) chi partecipa, (2) come i partecipanti comunicano e prendono le decisioni e (3) come la discussione si collega alla dimensione di policy o azione pubblica (Fung, 2006). Se, come è facilmente intuibile, processi aperti, non caratterizzati da forti asimmetrie di potere e in grado di trasformarsi in politiche sono descritti come maggiormente democratici, più interessanti appaiono le considerazioni sul ruolo che la partecipazione deve ricoprire. Ancora Fung nota come la rilevanza dei processi partecipati e il loro potenziale “democratizzante” non risieda tanto nell’idea di spostare la sovranità dalle mani dei governanti a quella di una «mass of deliberating citizens» (p. 74), né tantomeno nella funzione di educazione alla cittadinanza e socializzazione che la partecipazione può avere nei confronti dei cittadini. Piuttosto, la loro attrattività risiede nella capacità dei processi di individuare i deficit delle altre forme di governo, quelle più tradizionali e meno partecipate, e fare pressione per risolverli. Questa lettura sembra cogliere un nodo rilevante proprio della letteratura sulla depoliticizzazione, quello della deresponsabilizzazione, che appare cruciale anche nel dibattito che ha accompagnato il passaggio dal modello del *government* a quello della *governance*. Qui, infatti, l’inclusività dei processi nasconde fin dalle origini una delle più note trappole della partecipazione, ovvero quella della distribuzione della responsabilità all’interno di processi che non competono più solamente all’attore pubblico. Come notava Stoker in una delle prime analisi strutturate del modello, infatti, «blame avoidance and scapegoating are not new political phenomena but governance structures do extend the capacity for such activity» (1998, p. 22). Ovvero: quando tutti decidono nessuno decide, e l’ampio numero di partecipanti offre comunque la possibilità di trovare capri espiatori.

Non solo, oltre alla deresponsabilizzazione il modello della *governance* apre alla costruzione di spazi di discussione a bassa conflittualità che non rappresentano una minaccia per le posizioni egemoni. Ciò appare chiaro se si guarda alla selezione dei partecipanti e alle relazioni di potere all’interno dei processi. Esempi interessanti in tal senso emergono dall’analisi del ruolo del terzo settore, la cui inclusione nei processi decisionali rappresenta una tappa successiva alla partecipazione al sistema di welfare in qualità di erogatore di servizi (Polizzi, 2018). Il nesso che si crea tra le due funzioni è complesso. Spesso, infatti, gli attori non pubblici entrano nei processi proprio in virtù del ruolo acquisito gestendo i servizi, attraverso meccanismi di cooptazione che non solo tendono ad escludere gli attori economicamente più marginali della società civile, ma anche quelli con posizioni più conflittuali. Andando oltre la sola questione dell’inclusione, analoghi meccanismi riguardano anche il ruolo svolto dagli attori del *nonprofit* all’interno di processi, chiamati a partecipare a decisioni che spesso determinano l’esito di servizi da cui la sopravvivenza stessa delle organizzazioni attori dipende. In

questo senso la cooptazione può spesso associarsi a una situazione di conflitto di interessi o di ricattabilità (Busso, Gargiulo, 2017; Busso, 2018).

Al netto delle asimmetrie di potere, la natura dei processi partecipati comporta un ulteriore rischio. Al loro interno, infatti, vengono messi in atto meccanismi di produzione e riproduzione degli assetti sociali del campo organizzativo, che passano spesso attraverso dinamiche di conformismo, piuttosto che di esercizio di una *voice* politica. Prima ancora delle decisioni, o più spesso al posto delle stesse:

la posta in gioco è l'autolegittimazione dei partecipanti, [per cui] conta l'adesione a "prese di posizione" che strutturino a priori il dibattito sulle politiche [...]. Esse si configurano come convenzioni sociali, rappresentazioni mitiche, narrazioni sacralizzate (della liberalizzazione, del mercato sociale, della Big Society, del community planning, della responsabilità e preparedness individuale), aderendo alle quali ciascun partecipante segnala la sua identità, ricevendone in cambio conferma e rispetto: maschere dunque indossate nelle "cerimonie" della programmazione partecipata al fine di farsi riconoscere (Bosco, Negri, 2012, pp. 14-15).

La *governance* diventa così un rituale, e la partecipazione un dispositivo di costruzione di un "campo" e di reti, piuttosto che uno strumento a servizio dei processi decisionali. Questa prospettiva può, per certi versi, essere considerata coerente con quella proposta da Fung (2006), centrata sull'individuazione dei limiti che possono ostacolare processi decisionali "buoni" ed effettivamente legati alla dimensione del *policy making*. Al tempo stesso, però, il riferimento a concetti come quello di "rappresentazioni mitiche" o "narrazioni sacralizzate" apre alla dimensione discorsiva della partecipazione, che può in molti casi essere messa in ombra da un'eccessiva enfasi sulle pratiche. L'attenzione a cosa i processi partecipati producono (o non producono) può in altre parole rafforzare un "volgere lo sguardo" lontano dalla dimensione più propriamente culturale e dalle sue implicazioni politiche. Cade, cioè, in quello che Moini definisce "l'algoritmo tecnico" della partecipazione, secondo cui: «if participation is well organized and structured, then the quality of decisions will be better» (Moini, 2011, p.159). Questo approccio, nota l'autore, favorisce una tecnicizzazione dei processi anche attraverso il ruolo dei professionisti, e una conseguente depoliticizzazione delle poste in gioco. La partecipazione diviene così una "risorsa discorsiva" per le politiche del neoliberalismo temperato, non solo perché le ammantava di un'aura di maggior democrazia, ma perché diviene strumento di diffusione e condivisione di contenuti egemoni e, non di minore importanza, di pratiche comunicative come l'orientamento all'efficacia e a una visione "produttiva" dei processi (Baccaro, 2006; Gaynor, 2011). Prende così forma una "cultura del welfare" che non ha solo a che fare con il "cosa" fare in materia di politiche sociali, ma anche soprattutto con "come" farlo e come parlarne

(Schram, 2000). All'interno di spazi discorsivi sempre più stretti, la partecipazione rischia di perdere la sua capacità di allargare il campo delle possibili alternative di policy, cadendo nella trappola della depoliticizzazione discorsiva, per cui, al contrario, vale il vecchio adagio "there is no alternative". I processi, inoltre, producono policy che contribuiscono a loro volta a rafforzare la condivisione e l'istituzionalizzazione dei frame, secondo una relazione tra discorsi e pratiche di tipo circolare (Mettler, Soss, 2004).

Da ultimo, è opportuno rilevare come il restringimento dello spazio discorsivo non impatti soltanto sul processo di policy making e sui suoi partecipanti: un altro elemento di grande importanza ha infatti a che fare con gli effetti che queste dinamiche hanno sulla società civile nel suo complesso:

civic actors, having internalized the dominant communicative norms of the process, have contributed toward a narrowing of the deliberative space within, but most particularly outside, this process. This [...] has resulted in a considerably weakened public sphere with neither the institutional apparatus nor the discursive capacity to seek accountability from political and civic leaders (Gaynor, 2011, p. 497)

Il nesso tra partecipazione e depoliticizzazione appare dunque assai più complesso di quanto letture semplificate possano lasciar supporre, dal momento che l'idea di un "pensiero unico" rimanda non già a una visione della depoliticizzazione attuata promuovendo il *disengagement*, quanto piuttosto includendo il maggior numero possibile di attori nei processi.

5. Conclusioni. Valorizzare la *voice* riconoscendo la politicità dell'*exit*

I rischi di una partecipazione che prende forma in contesti in cui lo spazio discorsivo è chiuso o fortemente ristretto non sono, dunque, circoscritti ai processi decisionali, ma contemplano la possibilità di un impoverimento della società civile *tout court*. Questa dinamica, come detto fin dall'inizio di questo contributo, non è in alcun modo necessaria, ma le sue possibili conseguenze appaiono piuttosto rilevanti, se è vero, con Baccaro, che:

it is highly likely that modern democracies need both a civil society of the Habermasian kind, which controls from outside the formal structures of government specialized in the resolution of practical problems, and a civil society of the associational democratic kind, which participates directly in problem-solving (Baccaro, 2006, p. 203).

L'esercizio della *voice* può dunque avvenire, da un lato, attraverso la partecipazione diretta ai processi decisionali, dall'altro svolgendo dall'esterno

una funzione di controllo, che passa però inevitabilmente attraverso un esercizio di *exit*. Tale opzione assume quindi in ultima istanza un analogo valore politico, che diviene tanto più visibile quanto più retoriche dominanti e posizioni egemoni appaiono difficili da scalzare, e la razionalità strumentale applicata ai processi intrappola la capacità di elaborazione di posizioni critiche (Davies, 2007). La politicità del non partecipare si manifesta a due diversi livelli.

Il primo è, solo in apparenza paradossalmente, proprio quello dei processi decisionali stessi. Se è vero, infatti, che è in primis l'insieme di chi vi prende parte a legittimare le decisioni, l'uscita (o forse ancor più la sua minaccia) diviene una risorsa strategica nell'influenzarle, nella misura in cui il carattere normativo della partecipazione mal tollera processi "monchi". Posizioni minoritarie possono così trovare spazio come una sorta di contropartita concessa in cambio di un rientro, fosse anche puramente formale.

Il secondo livello è, invece, quello dello spazio al di fuori dei processi decisionali, dove è possibile costruire nuovi modelli e nuove narrazioni, alimentando processi creativi che non si nutrono tanto, con Medearis (2005), dell'agonismo che contraddistingue la dimensione della *politics*, quanto piuttosto dell'antagonismo. L'*exit* diventa in questo senso una pratica essenziale per costruire strumenti retorici e concettuali che potranno poi essere utilizzati anche da chi prende parte ai processi decisionali: non *disengagement* ma difesa di uno spazio discorsivo più ampio, e mezzo attraverso cui svelare la natura parziale dei discorsi egemoni.

Non si tratta dunque, a ben vedere, di una scelta tra il partecipare o no, ma piuttosto di una decisione su come farlo. Il riconoscimento della politicità dell'*exit* passa però attraverso una decostruzione della normatività del concetto stesso di partecipazione inteso nella sua accezione egemone di inclusione sistemica. Normatività che, in ultima istanza, rappresenta forse il maggior rischio a cui è esposta.

Riferimenti bibliografici

- Baccaro L. (2006), *Civil society meets the state: Towards associational democracy?*, «Socio-Economic Review», 4(2), pp. 185-208.
- Baldwin P. (1990), *The politics of social solidarity: Class bases of the European welfare state, 1875-1975*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Bobbio L. (1996), *La democrazia non abita a Gordio: studio sui processi decisionali politico-amministrativi*, FrancoAngeli, Milano.
- Bosco N., Negri N. (2012), "Introduzione", in Busso S., Negri N. (a cura di), *La programmazione sociale a livello locale. Innovazione, tradizione, rituali*, Carocci, Roma.

- Buller J., Flinders M. (2005), *The domestic origins of depoliticisation in the area of British economic policy*, «The British journal of politics and international relations», 7(4), pp. 526-543.
- Burnham P. (2001), *New Labour and the politics of depoliticisation*, «The British Journal of Politics & International Relations», 3(2), pp. 127-149.
- Busso S. (2018), *Away from Politics? Trajectories of Italian Third Sector after the 2008 Crisis*, «Social Sciences», 7(11), p. 228.
- Busso S., Gargiulo E. (2017), *Una “Società armoniosa”? Il posto del conflitto nelle pratiche e nel discorso sul Terzo Settore*, «Cartografie Sociali», 3, pp. 137-54.
- d’Albergo E., Moini G. (2017), *Depoliticizing public action by politicizing issues, practices and actors. The role of resilience thinking in a program of the Cariplo Foundation*, «Partecipazione e conflitto», 10(2), pp. 381-420.
- Davies H., Nutley S.M., Smith P.C. (1999), *What works? The role of evidence in public sector policy and practice*, «Public Money & Management», 19(1), pp. 3-5.
- Davies J.S. (2007), *The limits of partnership: An exit-action strategy for local democratic inclusion*, «Political Studies», 55, pp. 779-800.
- de Nardis F. (2017), *The concept of de-politicization and its consequences*, «Partecipazione e conflitto», 10(2), pp. 340-356.
- Evers A., Laville J.L. (a cura di) (2004), *The third sector in Europe*, Edward Elgar Publishing, Northampton.
- Ferrera M. (2013), *Neowelfarismo liberale: nuove prospettive per lo Stato sociale in Europa*, «Stato e mercato», 97(1), pp. 3-35.
- Flinders M. (2004), *Distributed public governance in Britain*, «Public Administration», 82(4), pp. 883-909.
- Flinders M., Buller J. (2006), “Depoliticization, democracy and arena-shifting”, in Christensen T., Lægreid, P. (a cura di), *Autonomy and regulation: Coping with agencies in the Modern State*, Edward Elgar, London.
- Flinders M., Wood M. (2014), *Depoliticisation, governance and the state*, «Policy & Politics», 42(2), pp. 135-149.
- Foster E.A., Kerr P., Byrne C. (2014), *Rolling back to roll forward: depoliticisation and the extension of government*, «Policy & Politics», 42(2), pp. 225-241.
- Fung A. (2006), *Varieties of participation in complex governance*, «Public administration review», 66, pp. 66-75.
- Gaynor N. (2011), *Associations, deliberation, and democracy: The case of Ireland’s social partnership*, «Politics & Society», 39(4), pp. 497-519.
- Giddens, A. (1999), *The third way: The renewal of social democracy*, Polity Press, Cambridge.
- Hay C. (2004), *The normalizing role of rationalist assumptions in the institutional embedding of neoliberalism*, «Economy and society», 33(4), pp. 500-527.
- Hay C. (2007), *Why we hate politics*, Polity Press, Cambridge.
- Jessop B. (2014), *Repoliticising depoliticisation: theoretical preliminaries on some responses to the American fiscal and Eurozone debt crises*, «Policy & Politics», 42(2), pp. 207-223.
- Kettell S. (2008), *Does depoliticisation work? Evidence from Britain’s membership of the exchange rate mechanism, 1990–92*, «The British Journal of Politics and International Relations», 10(4), pp. 630-648.

- Lister R. (2004), "The Third Way's Social Investment State" in Lewis, J., Surrender R. (a cura di), *Welfare State Change: Towards a Third Way?*, Oxford University Press, Oxford.
- Mair P. (2000), *Partyless democracy: solving the paradox of New Labour?*, «New Left Review», 2, pp. 21-35.
- Martin S., Davis H., (2001), *What works and for whom? The competing rationalities of "Best Value"*, «Policy & Politics», 29(4), pp. 465-475.
- Medearis J. (2005), *Social Movements and Deliberative Democratic Theory*, «British Journal of Political Science», 35(1), pp. 53-75.
- Mettler S., Soss, J. (2004), *The consequences of public policy for democratic citizenship: Bridging policy studies and mass politics*, «Perspectives on politics», 2(1), pp. 55-73.
- Moini G. (2011), *How participation has become a hegemonic discursive resource: to-wards an interpretivist research agenda*, «Critical policy studies», 5(2), pp. 149-168.
- Mouffe C. (2009), *Democracy in a multipolar world*, «Millennium», 37, pp. 549-61.
- Palier B. (2013), *Social policy paradigms, welfare state reforms and the crisis*, «Stato e mercato», 33(1), pp. 37-66.
- Palonen K. (2005), *The politics of conceptual history*, «Contributions to the History of Concepts», 1(1), pp. 37-50.
- Peck J., Tickell, A. (2002), *Neoliberalizing space*, «Antipode», 34(3), pp. 380-404.
- Piven F. F., Cloward R. A. (1979), *Poor people's movements: Why they succeed, how they fail*, Vintage, New York.
- Polizzi, E. (2018) *Costruire il welfare dal basso. Il coinvolgimento del Terzo settore nelle politiche locali*, Mimesis, Milano.
- Powers M., Faden R.R. (2006), *Social justice: the moral foundations of public health and health policy*, Oxford University Press, Oxford.
- Rancière, J. (2007), *On the Shores of Politics*, Verso, London.
- Sanderson I. (2003), *Is it "what works" that matters? Evaluation and evidence-based policy-making*, «Research Papers in Education», 18(4), pp. 331-345.
- Schram, S. (2000), *After welfare: The culture of postindustrial social policy*, NYU Press, New York.
- Stoker G. (1998), *Governance as theory: five propositions*, «International social science journal», 50(155), pp. 17-28.
- Stoker G. (2006), *Why politics matters: Making democracy work*, Macmillan International Higher Education, London.
- Stone D.A. (2002), *Policy paradox: The art of political decision making*, Norton, New York.
- Titmuss R.M. (1974), *Social policy*, Allen & Unwin, London.
- Van Kersbergen, K. (2003), *Social capitalism: A study of Christian democracy and the welfare state*, Routledge, London.
- Vandenbroucke F, Vleminckx K., (2011), *Disappointing poverty trends: is the social investment state to blame?*, «Journal of European Social Policy», 21(5), pp. 450-471.
- West G. (1981), *The National Welfare Rights Movement*, Praeger, New York.
- Wood M., Flinders M. (2014), *Rethinking depoliticisation: Beyond the governmental*, «Policy & Politics», 42(2): 151-170.

3. Le politiche sociali tra aspetti concettuali e simbolici: la mentalità persecutoria nelle politiche di contrasto alla povertà

di *Angela Genova*

1. Introduzione

Tra le tante definizioni di welfare state, la letteratura ce ne consegna una che privilegia fra tutte. Mi affascina la sua sinteticità ed efficacia che sembra dipanare ogni smarrimento dei potenziali ascoltatori: il welfare state è la gestione collettiva di rischi individuali (Ferrera, 2006). È quindi il modo in cui una società decide di gestire in modo collettivo alcuni rischi che altrimenti rimarrebbero dell'individuo, del singolo.

I sistemi di welfare nascono nelle società moderne a differenziazione funzionale, nel passaggio dalla comunità alla società. In questo contesto i primi rischi ad essere gestiti in modalità collettiva, strutturata, sono la perdita del lavoro, la malattia, la vecchiaia e la povertà. Su questi quattro rischi, ai quali l'individuo è esposto in maniera inedita nella società moderna, nascono le quattro macro categorie del welfare con le sue politiche per il lavoro, per la salute, per le pensioni e l'assistenza sociale.

Da qui una sorta di peccato originale: i confini tra le aree delle politiche di welfare, elemento centrale e di marcata criticità nei nostri sistemi di welfare. Sistemi a silos, in cui l'integrazione tra le politiche permane come tema, obiettivo, aspirazione e sperimentazione, più o meno efficace. Ma questo è un tema che esula da quello centrale di questo lavoro che ha, invece, il fine di provare a contribuire al dibattito e alle riflessioni sulle forme evolutive dello Stato sociale, nell'esplorare nessi tra welfare e riattivazione della cittadinanza. Ci interroghiamo, quindi, sulle possibili evoluzioni di un welfare pubblico, partecipativo, strettamente ancorato all'attuale momento storico.

Siamo in un momento storico di crisi. La crisi del nostro tempo permane e anzi si è accentuata nei suoi aspetti ambientali e climatici, economici e finanziari, con l'avvento della pandemia da Covid-19. La crisi, come stato di disordine e confusione, è più che mai presente in questi ultimi anni e interessa il nostro paese, ma anche quelli vicini e lontani. La crisi non è solo economica e sociale, ma è anche dei sistemi di welfare. Su questo aspetto gli studiosi sono tutti concordi: i sistemi di welfare stanno attraversando diverse

sfide (Ascoli, 2019; Ascoli, 2020) e una fase di crisi che, all'interno di trappole istituzionali, ha comunque portato a una ricalibratura dei sistemi (Ferrerà, 1998; 2006), e sperimentazioni di innovazione (Saruis *et al.*, 2019). Le riforme degli ultimi decenni non hanno però permesso il superamento effettivo della situazione di crisi che la società e il welfare sembrano vivere (Ferrerà, 2019).

La letteratura dominante sulla crisi e sui processi di riforma dei sistemi di welfare è un punto di partenza fondamentale per le nostre riflessioni, ma l'ipotesi che intendo portare avanti in questo lavoro è che questa lettura non permette di dare conto della complessità della crisi che sta attraversando il sistema di welfare, al pari delle dinamiche che interessano l'intera società. Nella letteratura internazionale dominante, che apprezzo particolarmente per rigore analitico e serietà scientifica, domina la visione del sistema di welfare come concetto: come insieme di politiche, di regole, di processi di implementazione, di modelli di governance all'interno di processi di *rescaling* (Kazepov, 2010).

La proposta che avanzo in questo lavoro è che i sistemi di welfare, oltre ad essere concetto, sono anche simbolo delle nostre società. I sistemi di welfare sono un elemento centrale delle nostre società al pari del sistema democratico. Sono una delle cifre più caratterizzanti del nostro vivere sociale perché riguardano la gestione del rischio, connaturato all'essere umano stesso: per eccellenza la fragilità generata dall'avanzamento dell'età, dalla perdita della salute, ma anche dalla complessità della partecipazione al mercato del lavoro e quindi del rischio di diventare poveri. I sistemi di welfare hanno quindi a che fare con la vita stessa, con la malattia, con la morte, con il denaro e il mercato.

Inoltre, i sistemi di welfare rimandano alle libertà sostanziali di uomini e donne. Essendo una delle istituzioni cardini delle nostre società contribuiscono a migliorare e consolidare le libertà sostanziali degli individui:

viviamo e operiamo in un mondo di istituzioni, e le nostre possibilità e prospettive dipendono in misura determinante da quelle che sono le istituzioni esistenti e dal loro modo di funzionare (Sen, 1999, p. 146).

Questo lavoro diventa quindi l'occasione per una riflessione sui significati più profondi del sistema di welfare in questa epoca neoliberista e populista, caratterizzata da nuove forme di anomia e di insicurezza individuale e collettiva. Nell'analizzare il sistema di welfare pubblico per un confronto sui suoi sviluppi suggerisco di andare oltre la dimensione dell'analisi dei contesti regolativi, delle forme di governance e dei processi di implementazione delle politiche, per affinare delle prospettive interpretative che possano aprire nuove chiavi di lettura nella logica della promozione della cittadinanza attiva.

Questo capitolo propone una lettura che affianca alla dimensione dell'analisi delle politiche pubbliche un approccio multidisciplinare con rimandi espliciti alle analisi antropologiche e filosofiche. Il welfare state è un fenomeno complesso, alla sociologia il compito di condurre il lettore verso una sua lettura profonda, capace di riattivare nuove forme di cittadinanza. L'obiettivo di questo lavoro è, quindi, quello di fornire alcuni input di lettura con l'augurio che possano contribuire alle riflessioni sull'evoluzione del sistema di welfare pubblico in una logica partecipata.

Per raggiungere questo obiettivo il primo paragrafo è dedicato all'introduzione della prospettiva antropologica del tema. Nella seconda parte le considerazioni teoriche vengono calate nel concreto delle politiche di contrasto alla povertà degli ultimi anni nel nostro paese. Nel paragrafo finale vengono proposte alcune riflessioni teoriche che possano orientare il welfare state verso nuove forme di welfare pubblico partecipato.

2. Presupposto teorico: il welfare pubblico tra concetto e simbolo

I sistemi di welfare, nella definizione sopra presentata, sembrano rappresentare il risultato di una conoscenza e consapevolezza razionale generata dai popoli europei e dalla loro storia. I sistemi di welfare sono quindi frutto di un processo, non sono entità ontologicamente date e permanenti. Ma sono molto di più. La ragione non rappresenta la tappa ultima di un percorso in precedenza caratterizzato da magia e da religione, come argomentato da Frazer nel "Il ramo d'oro" (1991). Conoscenza razionale ed esperienze simboliche fanno parte della cultura di ogni popolo. Il sistema di welfare per le nostre società occidentali è molto di più di un solo concetto, modello organizzativo, forme di governance e processi di *rescaling*, è anche un simbolo. Mutuiamo le riflessioni di Carlo Tullio-Altan e Marcello Massenzio (1998) sul concetto e simbolo in generale, applicandole in questo lavoro al welfare state. Il welfare state nella dimensione del concetto rimanda alla razionalità che si esprime nel lavoro che produce beni economici e servizi che fanno del nostro ambiente un *oikos* accogliente e vivibile. Il welfare state nel suo essere simbolo si esprime come rito che non produce cose, ma stati d'animo che agiscono sulla coesione e sulla solidarietà comunitaria. Le due facce del welfare rimandano a coppie di termini come legalità e giustizia, essere e dover essere. Adottando questa chiave di lettura evidenziamo che:

fra concetti e simboli, che insieme danno pienezza di senso alla domesticità umana, vi è complementarità e non contraddizione. La contraddizione può instaurarsi solo all'interno dei due distinti universi: quello razionale e quello simbolico; fra vero e falso, fra utile e disutile sul piano dei concetti, fra bello e brutto, buono e cattivo, santo e maledetto sul piano dei simboli (Tullio-Altan, Massenzio, 1998, p. 80).

Proponiamo quindi una lettura del sistema di welfare che sia capace di cogliere il suo essere concetto ma anche simbolo nelle nostre società occidentali.

La dimensione dell'esperire simbolico non deve essere considerata una sovrastruttura fittizia, ma introduce nell'insieme una ineliminabile e ricca dimensione complementare al concetto «che dà al vivere associato degli uomini una sua qualità e un suo spessore di senso che lo distingue da quello di ogni altro essere vivente» (Tullio-Altan, Massenzio, p. 82). Concetti e simboli si richiamano tra loro:

dissociati essi ridurrebbero gli uomini alla condizione di formiche operose, inesorabilmente ripetitive o a quella di esseri deliranti e incapaci di ogni qualsiasi forma di domesticità utilizzabile che garantisca loro sopravvivenza. La domesticità compiutamente umana è fatta quindi tanto di concetti, quanto di simboli, non solo all'insegna dell'avere, ma anche dell'essere (ibidem).

In questa ottica, accogliendo la prospettiva di Marcel Mauss (2002), possiamo quindi dire che i sistemi di welfare sono “fatti sociali totali”, fenomeni complessi. Il sistema di welfare è un fatto sociale totale per la sua capacità di influenzare e determinare una messe di fenomeni, capaci di coinvolgere gran parte delle dinamiche della comunità. La gestione collettiva di un rischio individuale lega tra loro i membri di una società con un duplice movimento, intra-generazionale e inter-generazionale, che implica una dimensione razionale del concetto e una dimensione simbolica.

Nella sua complessità, e nello stesso tempo nell'essere un elemento così fortemente caratterizzante le società occidentali, il sistema di welfare pubblico si caratterizza per una netta definizione dei confini tra chi ha accesso alla gestione collettiva e chi ne è invece escluso, gli insider e gli outsider (Ferrera, 2019; Ascoli, Sgritta 2020). Questo confine segna l'appartenenza, l'identità di cittadino, l'accesso ai diritti. Questo lavoro propone delle riflessioni sugli aspetti concettuali e simbolici su un'area specifica delle politiche di welfare: le politiche di contrasto alla povertà degli ultimi anni che rappresentano una svolta epocale nella storia del sistema di welfare italiano.

3. I dati: le politiche di contrasto alla povertà tra concetto e simbolo

Dopo decenni di attesa, l'Italia approva la legge quadro 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, ma fatica a implementare politiche omogenee su un territorio segnato da marcate differenze, che vengono legittimate dalla riforma del Titolo V della costituzione del 2001. Le politiche di contrasto alla povertà rimangono una delle principali carenze del sistema di welfare italiano. Nel 2008 viene istituita la Carta acquisti (Decreto legge 112/2008, convertito con modificazioni dalla Legge

133/2008): un beneficio di 40 euro al mese corrisposto ogni bimestre a persone dai 65 anni e ai minori di 3 anni a rischio povertà, secondo i requisiti stabiliti. Nel 2012 (Decreto legge 5/2012, convertito con modificazioni, dalla Legge 35/2012 e il Decreto interministeriale del 10 gennaio 2013) viene avviata la sperimentazione di una versione rivisitata della Carta acquisti, chiamata “Nuova social card”, per valutare la sua diffusione su tutto il territorio nazionale come strumento di contrasto alla povertà assoluta. Nel 2016, grazie al lavoro fatto dall’Alleanza contro la povertà in Italia, la legge di stabilità introduce un finanziamento per la lotta alla povertà senza precedenti: 600 milioni di euro per il 2016 e 1 miliardo dal 2017 in avanti¹. Gli stanziamenti finanziano il Sostegno per l’inclusione attiva (SIA) e l’assegno per la disoccupazione (ASDI) che dal primo gennaio 2018 vengono assorbite nel Reddito di inclusione (REI) (Decreto legislativo 147/2017). Una misura di policy che segna un passaggio storico nel nostro sistema di welfare: tra i 15 paesi europei, infatti, l’Italia era insieme alla Grecia l’unico paese a non avere un sistema di contrasto alla povertà di tipo universalistico.

Il tema della povertà trova, quindi, un riscontro nell’agenda di policy e l’approvazione del PON inclusione sancisce l’impegno per supportare il potenziamento della rete dei servizi sociali e la loro collaborazione con i servizi per l’impiego e gli altri attori territoriali. Il Reddito di inclusione (REI)² è una misura di contrasto alla povertà dal carattere universale, condizionata alla valutazione della condizione economica. Il REI si compone di due parti: un beneficio economico, erogato mensilmente attraverso una carta di pagamento elettronica (Carta REI); un progetto personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa volto al superamento della condizione di povertà, predisposto sotto la regia dei servizi sociali del Comune.

Un passo ulteriore viene realizzato nel 2019 con l’istituzione del Reddito di cittadinanza (Decreto legge 4/2019, convertito in Legge il 28 marzo 2019, n. 26). L’elemento che lo contraddistingue riguarda le “condizionalità” che è necessario rispettare per averne diritto: l’immediata disponibilità al lavoro, l’adesione ad un percorso personalizzato di accompagnamento all’inserimento lavorativo e all’inclusione sociale che può prevedere attività di servizio alla comunità, per la riqualificazione professionale o il completamento degli studi nonché altri impegni finalizzati all’inserimento nel mercato del lavoro e all’inclusione sociale. Entro 30 giorni dal riconoscimento del Reddito di cittadinanza, il beneficiario è convocato: dai Centri per l’impiego per stipu-

¹ *Alleanza contro la povertà in Italia*, Reddito di Inclusione sociale (13 novembre 2013). www.alleanzacontrolapovera.it (ultimo accesso 19/02/2024).

² <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/focus-on/Reddito-di-Inclusione-ReI/Pagine/default.aspx> (ultimo accesso 19/02/2024).

lare il Patto per il lavoro, se nella famiglia almeno uno, tra i componenti soggetti alle “condizionalità”, sia in possesso di almeno uno tra i requisiti previsti³; o è convocato dai servizi dei Comuni competenti per il contrasto alla povertà, per stipulare il Patto per l’inclusione sociale, in tutti gli altri casi.

L’accesso al RdC è vincolato alla sottoscrizione del Patto per il lavoro che viene definito sul sito del ministero come segue:

È un percorso personalizzato di accompagnamento all’inserimento lavorativo e che prevede la redazione del bilancio delle competenze e attività finalizzate alla ricerca attiva di lavoro e alla formazione o riqualificazione professionale. Il Patto prevede anche attività di servizio alla comunità e l’obbligo di accettare almeno una di tre offerte di lavoro congrue (una in caso di rinnovo)⁴.

Per “offerta di lavoro congrua” il sito del ministero fornisce questa risposta:

Viene considerata la coerenza tra l’offerta di lavoro e le esperienze e competenze maturate; la distanza del luogo di lavoro dal domicilio e tempi di trasferimento mediante mezzi di trasporto pubblico; la durata della fruizione del beneficio. Rispetto alla distanza del luogo di lavoro: nei primi 12 mesi, è congrua un’offerta entro 100 chilometri di distanza dalla residenza del beneficiario o comunque raggiungibile in cento minuti con i mezzi di trasporto pubblici, se si tratta di prima offerta; entro 250 chilometri di distanza se si tratta di seconda offerta; ovunque collocata nel territorio italiano se si tratta di terza offerta; (...) Se nel nucleo familiare sono presenti persone con disabilità, la distanza non può eccedere i 100 chilometri dalla residenza del beneficiario sia per la terza offerta di lavoro che nel caso di rinnovo del beneficio. Se nel nucleo familiare sono presenti figli minori – anche qualora i genitori siano legalmente separati – non operano le disposizioni previste in caso di rinnovo del beneficio. Inoltre, negli altri casi, con esclusivo riferimento alla terza offerta, l’offerta è congrua se non eccede la distanza di duecentocinquanta chilometri dalla residenza del beneficiario. Queste particolari deroghe operano solo nei primi ventiquattro mesi dall’inizio della fruizione del beneficio, anche in caso di rinnovo⁵.

³ Assenza di occupazione da non più di due anni; beneficiario della NASpI ovvero di altro ammortizzatore sociale per la disoccupazione involontaria o che ne abbia terminato la fruizione da non più di un anno; avente sottoscritto negli ultimi due anni un Patto di servizio in corso di validità presso i Centri per l’impiego; a condizione che non abbiano sottoscritto un progetto personalizzato per il REI.

⁴ <https://www.urpreddidocittadinanza.lavoro.gov.it/s/article/Cos-%C3%A8-il-Patto-per-il-Lavoro> (ultimo accesso 19/02/2024).

⁵ <https://www.urpreddidocittadinanza.lavoro.gov.it/s/article/Cosa-si-intende-per-offerta-di-lavoro-congrua> (ultimo accesso 19/02/2024).

Una volta delineata la dimensione regolativa delle più recenti politiche di contrasto alla povertà, volgiamo la nostra attenzione ai suoi aspetti più simbolici e comunicativi. L'immagine comunicativa scelta per il SIA (fig. 1) presenta due mani reali che accolgono una famiglia stilizzata tradizionale che, da sinistra verso destra, è rappresentata con una bambina, un uomo, una donna e un bambino. La cifra dominante del messaggio sembra essere quella del supporto e accoglienza.

Fig. 1 – Immagine comunicativa ufficiale del Ministero sul SIA



L'immagine scelta dal ministero per il REI (fig. 2) presenta una famiglia nella sua accezione più tradizionale (un uomo, una donna, un bambino e una bambina), che occupano metà dell'immagine dominata dalla sigla "REI" e dalla specifica «Reddito di inclusione. Molto più che di un reddito: un aiuto, un progetto, un'opportunità concreta!», con l'invito a rivolgersi al proprio Comune. A fianco dell'immagine della famiglia compare, quindi, la specifica della misura, il messaggio nei suoi contenuti verbali.

Fig. 2 – Immagine comunicativa ufficiale del Ministero sul REI



L'immagine scelta per il Reddito di Cittadinanza (fig. 3) rimanda al suo essere universale, per tutti, con un rimando forte al mondo del lavoro: su 14 figure rappresentate, ci sono 4 donne, 2 minori (forse femmine per i capelli lunghi, di cui una sola con la gonna), 1 anziano (unica figura rivolta lateralmente). Gli uomini in età da lavoro dominano: sono 7 e il loro abbigliamento rimanda a lavori diversi e posizioni sociali diverse. Le 4 donne e i 7 uomini indossano tutti pantaloni e si caratterizzano per una forma smagliante. Le donne e gli uomini sono rappresentati con dei corpi giovani e in ottima forma: le donne hanno un girovita da modella, mentre gli uomini sorridono più delle donne.

Fig. 3 – Immagine comunicativa ufficiale del Ministero sul RdC



Nella conferenza stampa della presentazione del RdC da parte del governo, si è sottolineato più volte che si tratta di un provvedimento anti-divano, così come esplicitato nel documento disponibili sul sito del Ministero: «(...) Nessuno potrà restare sul divano, tutti coloro che sono in grado di lavorare dovranno attivarsi stipulando il patto per il lavoro e il patto per la formazione»⁶. Nello stesso documento informativo dal carattere divulgativo, sul sito del ministero, troviamo le seguenti parole: «Lo Stato resta al tuo fianco: per le famiglie con persone con disabilità, le offerte di lavoro non potranno mai superare i 250 km»⁷.

Le stesse dichiarazioni di Matteo Salvini richiamano la nostra attenzione: «La Lega vuole solo governare bene e a lungo nell'interesse degli italiani, (...) Di Maio (...) farebbe bene a non parlare di porti aperti per gli immigrati e a controllare che il reddito di cittadinanza non finisca a furbetti, delinquenti ed ex terroristi»⁸.

⁶ Ministro del lavoro e delle politiche sociali, onorevole Luigi Di Maio, Conferenza stampa del Governo per la presentazione del RDC del 17 gennaio 2019.

⁷ http://www.governo.it/sites/governo.it/files/RDC-Q100_1.pdf (ultimo accesso: 19/02/2024).

⁸ https://www.ansa.it/sito/notizie/topnews/2019/04/19/salvini-lega-non-vuole-crisi_628ac8e8-2406-4a0c-a372-7c755373f285.html (ultimo accesso: 19/02/2024).

4. Le riflessioni: la mentalità persecutoria come deriva del nostro welfare pubblico

Questo lavoro intende contribuire alle riflessioni sulle forme evolutive dello Stato sociale con una attenzione ai nuovi nessi tra welfare e riattivazione della cittadinanza. Il focus sulle politiche di contrasto alla povertà rappresenta un emblematico esempio per mettere a nudo alcune dinamiche che rimandano agli aspetti più simbolici di queste politiche di welfare. La riattivazione della cittadinanza passa attraverso la consapevolezza delle dinamiche e degli aspetti non solo concettuali ma simbolici delle stesse politiche.

Il nostro sistema di welfare nei suoi aspetti più concettuali e simbolici sembra rilevare una dinamica ricorrente: la costruzione di confini e di etichettature tanto deboli quanto efficaci. Le nostre politiche per il contrasto alla povertà sembrano caratterizzarsi per un'immagine della povertà fatta di persone, uomini e donne, che stanno sul divano e/o furbetti. La povertà è un tema serio e complesso (Morlicchio, 2012; Carannante *et al.*, 2017; Anselmo *et al.*, 2020) che riguarda poco più di 2 milioni di famiglie in condizioni di povertà assoluta nel 2020, con una incidenza pari a 7,7% sul totale delle famiglie, e 2,6 milioni in condizione di povertà relativa (10,1%) (Istat, 2021). La relazione dell'INPS (2019, p.126) sui *working poor* evidenzia la presenza nel nostro paese di un fenomeno ampio e consolidato che interessava nel 2016 quasi il 30% dei lavoratori professionisti, il 52% dei collaboratori e il 30% dei dipendenti. I *working poor* hanno un reddito al di sotto del 60% della mediana dei redditi, pari a 11.600 euro annui. All'interno di questo contesto le misure previste del governo e l'accento posto sulle "norme anti-divano" assumono una cifra sulla quale porre l'attenzione. Analoghe considerazioni possono essere mosse in merito alle indicazioni regolative per le famiglie con disabilità, le cui offerte di lavoro non potranno superare i 250 Km⁹. Una chiarificazione che vuole apparentemente rassicurare, ma che risuona di altra natura per chi ha un minimo di dimestichezza con il tema di disabilità.

Nelle fasi di crisi, generata da fattori esogeni come le epidemie o le politiche economiche mondiali, o da fattori endogeni come le crisi delle istituzioni politiche, la lettura antropologica e filosofica della storia dell'uomo evidenzia il ripetersi di una dinamica consolidata: la ricerca di vittime, innocenti, sulle quali convogliare la colpa della crisi. Si pensi agli emblematici eventi dei ripetuti massacri degli ebrei o della caccia alle streghe. Il rimando è al grande lavoro sul capro espiatorio di René Girard (1987). La storia ci ha consegnato i resoconti di queste violenze reali, spesso collettive, redatti nella prospettiva dei persecutori e quindi intaccati da distorsioni. Siamo in una

⁹ http://www.governo.it/sites/governo.it/files/RDC-Q100_1.pdf (ultimo accesso 19/02/2024).

fase storica di crisi, in questa ultima parte del lavoro suggeriamo che le riflessioni di René Girard possono essere di aiuto a mettere in evidenza alcune dinamiche complesse del nostro sistema di welfare nei suoi aspetti più simbolici, al fine di discutere le sue possibili evoluzioni partecipate. Lo sviluppo del welfare pubblico in una logica partecipativa deve tenere conto di questa deriva che sembra rimandare in maniera molto esplicita ed evidente alla pratica della mentalità persecutoria descritta da René Girard.

La povertà è un fatto complesso e il processo di colpevolizzazione della vittima, del povero, sembra fin troppo evidente per essere taciuto. Il sistema di welfare italiano sembra aver imboccato una deriva semplicistica carica di aspetti persecutori. Queste politiche evidenziano molto della nostra società, delle sue debolezze e degli ostacoli che lo sviluppo di un welfare state pubblico partecipato si trova di fronte.

Gli elementi di condizionalità, evidenziati nelle ultime politiche di contrasto alla povertà, ci suggeriscono una riflessione sul ruolo che giocano le istituzioni nel muovere una società. Come argomentato dalla filosofa politica Marta Nussbaum (2004), sono le emozioni che muovono non solo l'individuo, ma l'intera società. E le istituzioni giocano un ruolo fondamentale nel promuovere, contrastare o modellare lo sviluppo di alcune emozioni. Disgusto e vergogna sono tra le più umane e le più pericolose delle emozioni, perché nel loro nome una società è capace di azioni violente, scellerate.

La logica persecutoria nei confronti del povero, fannullone e furbetto, ha dominato l'introduzione della più recente e ricca politica di contrasto alla povertà in Italia. Come di fronte alla caccia alle streghe, ci troviamo di fronte a un fenomeno di violenza incoraggiata da un'opinione pubblica sovraeccitata (Girard, 1987). Ci troviamo di fronte a una nuova forma di persecuzione che sta prendendo forma nel nostro sistema di welfare, in un contesto di crisi economica e sociale. In questo sembra avvertirsi la crisi più profonda del nostro sistema di welfare, la debolezza del suo essere istituzione: concetto e simbolo. Nei momenti di crisi e di crollo delle istituzioni «la reciprocità non è quella dei buoni comportamenti, ma dei cattivi» (ivi, p. 31).

Ci troviamo di fronte a una eclissi del culturale, del valore degli scambi sociali simbolici e i cittadini rischiano di sentirsi impotenti, avvertono la crisi come immensità del disastro che rischia di generare sconcerto, ma non è scontato che venga loro in mente di interessarsi alle cause più profonde della crisi. «L'idea che potrebbero agire su queste cause imparando a conoscerle meglio rimane embrionale» (ivi, p. 32). La crisi del nostro sistema di welfare è crisi sociale, con la tendenza a spiegarla con cause morali: ci sono i buoni e ci sono i cattivi. E nei momenti di crisi il processo di ricerca e identificazione dei cattivi è un processo noto nella storia dell'uomo. Sono i più deboli e i disarmati che più facilmente diventano cattivi: i poveri. La meccanica dell'accusa è una storia che si ripete, a noi studiosi la capacità di mettere a

nudo queste dinamiche. Pari trattamento spetta alle minoranze etniche e religiose che tendono a polarizzare contro di sé le maggioranze, come ben visibile oggi rispetto alle politiche rivolte agli immigrati (Genova, Lello, 2021). Esistono alcuni aspetti universali nei processi di selezione vittimaria che si ripetono (Girard, 1987).

Ci troviamo di fronte a politiche di contrasto alla povertà che stanno alimentando la mentalità persecutoria: invece di vedere nel microcosmo individuale un riflesso o imitazione di dinamiche più ampie, queste politiche cercano nell'individuo la causa e l'origine di tutto ciò che ferisce la società stessa. La povertà, come differenza fuori dal sistema dominante socioeconomico, è «terrificante perché fa intravedere la verità del sistema stesso, la sua relatività, la sua fragilità, la sua mortalità» (ivi, p. 42). I meccanismi ancestrali si riproducono di generazione in generazione nell'inconsapevolezza di questa dinamica. Contrariamente a quello che si ripete intorno a noi, anche nei confronti della povertà, «non è mai la differenza che ossessiona i persecutori, ma è sempre il suo indicibile contrario, l'indifferenziazione» (ivi, p. 44); «il senso dell'operazione consiste nel far ricadere sulle vittime la responsabilità della crisi e nell'agire su queste distruggendo tali vittime o perlomeno espellendole dalle comunità che esse inquinano» (ivi, p. 46).

Tutti possono capire che la vittima non ha fatto forse nulla di ciò che le si rimprovera (i dati sui *working poor* della relazione INPS 2019 sono pubblici e facilmente disponibili online), ma in lei tutto la «designa a servire da sfogo all'angoscia o all'irritazione dei suoi cittadini» (ivi, p.55). La vittima è il capro espiatorio. La vittima passa per il responsabile delle sciagure pubbliche: «la crisi mette in moto un meccanismo di cattiva reciprocità tra gli essere umani che si autoalimenta» (ivi, p. 76). A noi l'occasione oggi, in una società occidentale caratterizzata dalla decadenza di forme mitiche, il compito di riconoscere la loro sopravvivenza nello stato dei fenomeni persecutori.

Il welfare state nel suo essere simbolo si esprime come rito che non produce cose, ma stati d'animo che agiscono sulla coesione e sulla solidarietà comunitaria (Tullio-Altan, Massenzio, 1998): che sia il welfare state come istituzione a promuovere fenomeni persecutori a fronte di una crisi economica e sociale, testimonia la crisi dell'istituzione stessa. Nel suo essere “fatto sociale totale”, il welfare state influenza e determina una serie di altri fenomeni coinvolgendo gran parte delle dinamiche della comunità. La relazione intra generazionale e intergenerazionale della gestione collettiva del rischio individuale della povertà sembra fortemente minacciata dalla stessa istituzione garante della politica nei suoi aspetti di concetto e di simbolo. All'interno del suo universo simbolico il confine tra vero e falso, tra buoni e cattivi sta diventando più centrale della finalità stessa della politica. La caccia ai poveri e cattivi sembra aperta; a noi studiosi il compito di ricercare strumenti per svelarla, metterla in discussione, per provare a disinnescarla, orientando l'azione collettiva e istituzionale verso nuovi percorsi partecipativi. Nella

piena consapevolezza che non è possibile ignorare le emozioni che disegnano il paesaggio della nostra vita sociale e che giocano un ruolo centrale nella costruzione dei giudizi etici (Nussbaum, 2004). «Le emozioni sono un legame a cose che consideriamo importanti per il nostro benessere, ma che non controlliamo pienamente. L'emozione registra questo senso di vulnerabilità e di non completo controllo» (ivi, p. 65) e le istituzioni sociali plasmano la forma assunta dalle emozioni e in particolare dalla compassione.

Di fronte alla vistosa colpevolizzazione della povertà e all'acuirsi delle disuguaglianze sociali, l'università, come istituzione pubblica, e in particolare modo la sociologia, nel suo essere scienza sociale emancipatrice (Pellegrino, Massari, 2021), può rimanere in silenzio di fronte alle posizioni assunte dalle politiche pubbliche di welfare di contrasto alla povertà dal carattere persecutorio? Può l'università nel suo svolgere ricerca sociale, formazione e nel suo impegno di terza missione, contribuire a processi di meta riflessione capaci di promuovere emozioni generatrici di reciprocità positiva, costruttiva, e non colpevolizzazione verso i furbetti del divano? La promozione di un sistema di welfare pubblico in una logica partecipata potrebbe passare attraverso processi partecipati di riflessione su dati di ricerca che possano evidenziare le dinamiche sottese ai meccanismi di costruzione delle complesse trame regolative che pongono i confini di accesso alle prestazioni e ai servizi. L'università, o meglio le università in rete tra loro, nei diversi territori, nel nord, centro e sud dell'Italia, potrebbero contribuire con dati e riflessioni allo sviluppo di un sistema di welfare pubblico partecipato, mettendo in luce la labilità dei confini costruiti dai nostri sistemi di welfare e la complessità delle logiche ad essi sottese, contribuendo alla consapevolezza del bisogno di generare nuove reciprocità positive e ricordando che «secondo natura gli uomini non sono né sovrani, né nobili, né cortigiani, né ricchi: tutti sono nati nudi e poveri, tutti soggetti alle miserie della vita, alle amarezze, ai mali, ai bisogni, ai dolori di ogni specie, e infine alla morte. Ecco ciò che è veramente proprio all'uomo, ciò da cui nessun mortale è immune. (...) Ognuno potrà trovarsi domani nelle condizioni di colui che oggi soccorre» (Rousseau, 1997, p. 343).

Riferimenti bibliografici

- Ascoli U. (2019), *Welfare Italia. Presentazione*, «Politiche Sociali», 1, pp. 137-140.
- Ascoli U. (2020), *Welfare State all'italiana e disuguaglianze sociali*, «Politiche Sociali», 1, pp. 3-18.
- Anselmo M., Morlicchio E., Pugliese E. (2020), «*Poveri e imbrogliati*». *Dentro il Reddito di cittadinanza*, «Il Mulino», 69(1), pp. 53-63.
- Ascoli U., Sgritta G.B. (2020), *Logoramento dei legami sociali, sistemi di welfare e solidarietà di base*, «Politiche Sociali», pp. 19-43.

- Carannante M., Morlicchio E., Scepi G. (2017), *Il modello italiano di povertà nei quarant'anni di vita della Rivista*, «Autonomie locali e servizi sociali», 40(3), pp. 581-592.
- Ferrera M. (1998), *Le trappole del welfare*, il Mulino, Bologna.
- Ferrera M. (2006), *Le politiche sociali. L'Italia in prospettiva comparata*, Il Mulino, Bologna.
- Ferrera M. (2019), *La società del quinto stato*, Editori GLF Laterza, Bari.
- Frazer J.G. (1991), *Il ramo d'oro*, Bollati Boringhieri, Torino [1915].
- Genova A., Lello E. (2021), *Radicalization and deradicalization in Italian migration political debate in the time of COVID-19 pandemic*, «Rivista Trimestrale di Scienze dell'amministrazione», 4, pp. 1-28.
- Girard R. (1987), *Il capro espiatorio*, Adelphi, Milano.
- INPS (2019), *XVIII Rapporto annuale*. https://www.inps.it/docallegatiNP/Mig/Dati_analisi_bilanci/Rapporti_annuali/INPS_RA_XVIII_2019.PDF (ultimo accesso 19/02/2024).
- ISTAT (2021) *Le statistiche dell'Istat sulla povertà | anno 2020*. Istat, Roma.
- Kazepov Y. (a cura di) (2010), *Rescaling social policies: towards multilevel governance in Europe*, vol. 38, Ashgate Publishing, Londra.
- Mauss M. (2002), *Saggio sul dono. Forma e motivo dello scambio nelle società arcaiche*, Einaudi, Milano [1924].
- Morlicchio, E. (2012), *Sociologia della povertà*, il Mulino, Bologna.
- Nussbaum M. (2004), *L'intelligenza delle emozioni*, il Mulino, Bologna.
- Pellegrino V., Massari M. (2021), *Ricerca sociale ed emancipazione. Campi posizionamenti e pratiche*, Genova University Press, Genova.
- Rousseau J.J. (1997), *Emilio*, Armando, Roma [1762].
- Saruis T., Colombo F., Barberis E., Kazepov Y. (2019), *Istituzioni del welfare e innovazione sociale: un rapporto conflittuale?*, «Italian Journal of Social Policy», 1, pp. 23-38.
- Sen A. (1999), *Lo sviluppo è libertà*, Mondadori, Milano.
- Tullio-Altan C., Massenzio M. (1998), *Religioni Simboli Società*, Feltrinelli, Milano.

4. *Discrezionalità professionale: coordinate teoriche, implicazioni pratiche, spazi di ripoliticizzazione*

di Daniela Leonardi

1. **L'approccio Street-Level Bureaucracy: la discrezionalità professionale come lente analitica**

Il concetto di discrezionalità professionale, centrale nella teoria Street-Level Bureaucracy (Lipsky, 1980; 2010), fa riferimento al grado di libertà attribuito ai/lle professionisti/e che lavorano quotidianamente a contatto con l'utenza al fine di implementare le politiche. L'espressione "implementare le politiche" comprende un'enorme e variegata serie di attività tra le quali: prendere decisioni, adattare le ipotetiche tipologie – previste a monte – alle situazioni specifiche che si presentano nella quotidianità lavorativa, affrontare conflitti di ruolo, far rispettare leggi e regolamenti, assegnare risorse, esprimere giudizi e valutazioni.

La discrezionalità professionale è stata analizzata in profondità in vari campi di applicazione: dai servizi sociali parte dei sistemi di welfare (Gulland, 2011; Saruis, 2015; Zacka, 2017; Leonardi, 2019), ai servizi che si occupano dell'aiuto nella ricerca di un impiego (van Berkel, Valkenburg, 2007; Caswell, Høybye-Mortensen, 2015; Raspanti, 2019), allo studio di figure professionali come gli ispettori del lavoro (Piore, Schrank, 2008; Paraciani, Rizza, 2020), al sistema scolastico (Vedung, 2015), sanitario (Walker, Gilson, 2004) e poliziesco (Maynard-Moody, Musheno, 2003). Un altro fertile filone di analisi è dato dagli studi che analizzano i cambiamenti nei processi di *governance* e *management*. Il fine è di esplorare i meccanismi attraverso cui tali cambiamenti influenzano le pratiche organizzative, con particolare attenzione per le condizioni di lavoro. Come riportato da Brodtkin (2013, p. 945), si tratta di ricerche che vanno al di là di questioni quali il controllo e l'efficienza bensì adottano uno sguardo critico per approfondire aspetti centrali quali performance e *accountability*. Lo scopo non è studiare *cosa* funziona ma *come* funziona. Un ulteriore apporto significativo è dato dallo studio delle risposte Street-Level alla gestione delle organizzazioni incentrata sulle misurazioni di performance, pratica che è diventata sempre più pervasiva (Brodtkin, 2013). La ricerca in questo campo ha fornito un contributo

distintivo studiando i meccanismi attraverso i quali la misurazione delle prestazioni dà forma al lavoro a contatto con l'utenza. Gli studi in questo ambito indicano che la misurazione delle performance crea potenti incentivi che portano gli *street-level bureaucrats*, ovvero coloro che lavorano a diretto contatto con l'utenza, a concentrarsi esclusivamente sulle dimensioni del lavoro che vengono misurate, a discapito delle altre. Le ricerche si sono focalizzate sulle varie possibilità attraverso cui i *frontline workers*, cioè gli operatori e le operatrici in prima linea, usano la loro discrezionalità per adattarsi alle misurazioni di performance. Questi adattamenti portano a prassi che possono rimodellare il senso e le finalità degli interventi, in modi che spesso non sono facilmente visibili se non con un'osservazione accurata sul campo e una conoscenza approfondita del contesto. Si tratta di dinamiche estremamente ricorrenti specialmente in contesti nordeuropei, anglosassoni e statunitensi, nella cornice del *New Public Management* (Lane, 2002) e del *Post-New Public Management* (Andersson, Liff, 2012).

Meno sviluppata, ma allo stesso tempo estremamente interessante, è l'interpretazione degli incontri burocratici dal punto di vista dei beneficiari, come nel lavoro presentato da Barnes ed Henly (2018). La ricerca mette in luce come questi incontri tra Stato e cittadini influenzino la partecipazione politica e la loro percezione del governo:

We argue that it is not just *what* [corsivo dell'autrice] citizens experience when interacting with public bureaucracies; it is also *how* they interpret those experiences that may influence whether or not they claim benefits and their perception of the state (ivi, p. 165).

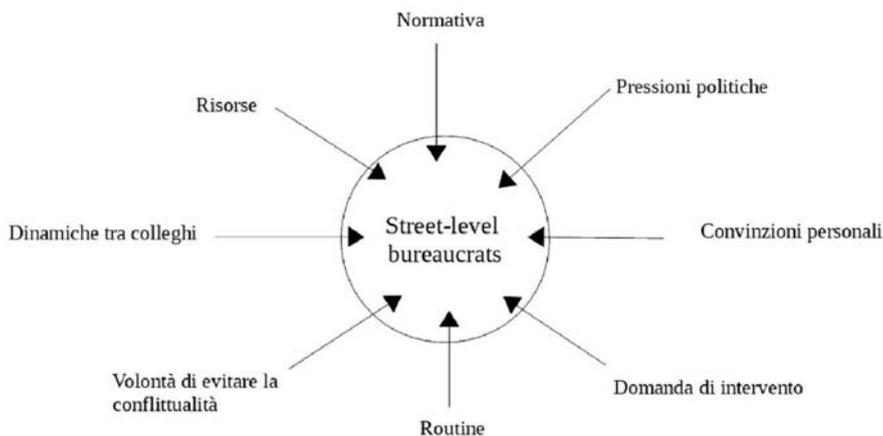
Alcuni autori (Pratt, Sossin, 2009), soprattutto con riferimento all'ambito legal-giudiziario, si sono chiesti se fosse possibile eliminare la discrezionalità, altri (Jones, 1999; Langan, 2000) hanno analizzato l'avvento del managerialismo con le sue misurazioni di performance come una minaccia all'autonomia degli *street-level bureaucrats* sebbene Lipsky, riconosciuto come fondatore della *Street-Level Bureaucracy Theory*, nel suo classico saggio "Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services" (1980; 2010) fosse stato molto chiaro nel sostenerne l'imprescindibilità e l'ineliminabilità. Molta letteratura si è focalizzata sulla bontà o sugli usi impropri della discrezionalità che viene analiticamente suddivisa in:

- discrezionalità espressamente prevista dalle norme ai fini dello svolgimento del loro lavoro, per esempio, al fine di consentire l'adattamento ai casi particolari, selezionando, tra le opzioni previste, quella maggiormente opportuna;
- discrezionalità data dalla necessità pratica di effettuare delle interpretazioni a causa della natura nebulosa delle politiche;
- discrezionalità come aperta trasgressione della norma.

Gli *street-level bureaucrats* si trovano in un ruolo molto delicato e pregno di contraddizioni: sono collettori di tensioni che provengono sia dall'alto, ovvero dall'organizzazione per cui lavorano – che a sua volta deve rispettare le indicazioni dell'amministrazione locale – che ha precise aspettative su di loro; sia dal basso, ovvero dai beneficiari, che si aspettano risposte personalizzate che soddisfino le proprie esigenze.

Di seguito, chi scrive ha rielaborato un'immagine molto efficace utilizzata per descrivere gli *street-level bureaucrats* (Ham, Hill, 1986). Essi sono rappresentati al centro di una sfera di influenza verso la quale sono indirizzati vettori che raffigurano le pressioni subite dagli operatori quando compiono le loro scelte e che questi ultimi si trovano a dover conciliare nell'assolvimento dei propri compiti (Saruis, 2015, p. 27).

Fig. 1 – Rappresentazioni delle pressioni che si esercitano sugli *street-level bureaucrats* (rielaborazione da Ham, Hill, 1986; Saruis, 2015)



Questo ci permette di osservare come esistano fattori che, su livelli diversi, influenzano l'esercizio della discrezionalità professionale. La Street-Level Bureaucracy Theory ha saputo mettere in evidenza il ruolo giocato dai fattori strutturali, dai fattori di tipo organizzativo e dai fattori attinenti alla sfera individuale. Tra i fattori strutturali di livello macro troviamo per esempio la trasformazione dei sistemi di welfare, l'insufficienza delle risorse che a monte influenza il processo di attuazione. Il secondo tipo di fattori ha origine nel contesto organizzativo. L'autonomia nel lavoro degli *street-level bureaucrats* è circoscritta da normative e regolamenti nonché dalla specifica cultura organizzativa. Nella quasi totalità dei casi, gli operatori/trici sociali si trovano alle prese con direttive e regolamenti poco chiari, obiettivi spesso

ambigui e contraddittori. A loro, come abbiamo visto, viene richiesto di interpretare, di attuare strategie di coping per affrontare contesti ad alto tasso di stress. Devono, inoltre, costantemente mediare tra esigenze e valori diversi (Zacka, 2017). Il loro comportamento dev'essere flessibile, deve adattarsi alle condizioni di lavoro. Mandati vaghi, interventi e categorie che si prestano a interpretazioni differenti costituiscono la quotidianità in cui si muovono gli *street-level bureaucrats*. Tutto questo ovviamente espone questi lavoratori e queste lavoratrici a pressioni, situazioni dilemmatiche e, a volte, potenzialmente conflittuali. Il corpus comune di conoscenze rappresentato dai documenti e dai regolamenti, infatti, può essere interpretato e descritto secondo modalità differenti. Diverse ma altrettanto valide interpretazioni della politica potrebbero essere fatte attingendo a elementi dello stesso corpo di conoscenza, enfatizzando determinati elementi o minimizzandoli a seconda della persona che si trova a farlo (Evans, Harris, 2004, p. 886).

Evans e Harris (2004) nel loro lavoro “Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion” sostengono che la discrezionalità in sé non sia né buona né cattiva e che solo partendo da questa affermazione si può uscire dall'*impasse* che caratterizza gran parte della letteratura di riferimento. Gli autori invitano a pensare la discrezionalità professionale come una serie di gradazioni nella libertà di prendere decisioni e sostengono che il grado di libertà professionale dei lavoratori dovrebbe essere valutato caso per caso.

In Italia l'approccio Street-Level per l'analisi delle politiche non è molto sviluppato. Si tratta di una teoria nata negli Stati Uniti e che si è sviluppata principalmente in Nord America e nei paesi del Nord Europa. Recentemente, nella letteratura e nelle conferenze tale mancanza è stata problematizzata nei contesti del Sud globale, per esempio, le dinamiche di clientelismo e i gradi diversi di fiducia istituzionale influenzano l'implementazione delle policy, e ora questo gap sta venendo colmato. (Lotta *et al.*, 2022; Leonardi *et al.*, in corso di pubblicazione). A questo proposito, Lotta e colleghi/e (2022) scrivono nell'introduzione alla *special issue* da loro curata, “Recontextualizing Street-Level Bureaucracy in the developing world”, che il loro interesse scientifico è rivolto alla comprensione di ciò che riguarda le applicazioni empiriche e le conseguenti sfide all'approccio teorico quando l'impianto analitico si sposta dal Nord al Sud del mondo. Lo scopo è l'approfondimento dell'evoluzione delle idee e delle proposizioni teoriche, sviluppate solitamente nel contesto degli stati liberali consolidati e delle democrazie avanzate, «when they reach the specific conditions and varying contexts of states and societies in the developing world» (Lotta *et al.*, 2022, p. 3).

In conclusione di questa panoramica delle principali coordinate teoriche del dibattito Street-Level – presentate qui brevemente e senza alcuna pretesa di esaustività – l'obiettivo di questo capitolo è di sostenere la centralità della lente analitica della discrezionalità professionale utile a fornire strumenti per

l'analisi degli odierni scenari e delle dinamiche che caratterizzano i sistemi di welfare in società altamente complesse e sottoposte a sfide e disuguaglianze crescenti. Per esempio, rispetto alla digitalizzazione del welfare – uno dei cambiamenti recenti più significativi nell'ambito delle politiche sociali – si ritiene importante evidenziare il fatto che una delle principali argomentazioni a favore della svolta digitale nel welfare sia proprio la retorica relativa alla necessità di ridurre la discrezionalità professionale esercitata dagli *street-level bureaucrats*. Le nuove tecnologie digitali, gli algoritmi, vengono presentati come strumenti tecnici neutrali e utili a ridurre gli spazi di azione degli *street-level bureaucrats* (de Boer, Raaphorst, 2023). Barry (2001) afferma che tale neutralità non esiste. Si tratta piuttosto di sviluppare consapevolezza rispetto alla politicità di tali strumenti. «To say that a technology can be political is not to denounce it, or condemn it as a political instrument» (Barry, 2001, p. 9). Altri autori e autrici, con le loro ricerche sul campo, hanno messo in evidenza come gli strumenti di profilazione offrano lenti attraverso le quali gli individui sono resi “leggibili” e “misurabili” dallo Stato. È interessante notare che tali strumenti, mascherati da dispositivi meramente tecnici, rimangono spesso invisibili (Bowker, Star, 2000) e sfuggono all'attenzione del dibattito pubblico e scientifico (Sztandar-Sztanderska, Zielenska, 2020). Per esempio, nel caso di strumenti che attribuiscono un punteggio rispetto al grado di “occupabilità” di un individuo, il fatto stesso di misurare tale occupabilità pone dei dilemmi e dei quesiti tutt'altro che meramente tecnici poiché il responso incide in modo significativo sulle esistenze degli individui e sulle opportunità dei cittadini disoccupati. A seconda della categorizzazione, accedono a differenti politiche attive del mercato del lavoro e differenti sono le procedure di gestione dei casi per gli *street-level bureaucrats* (Sztandar-Sztanderska, Zielenska, 2020).

Nei paragrafi che seguono verranno analizzati i fattori che influenzano l'esercizio della discrezionalità e verrà presentata una particolare accezione della discrezionalità professionale, ovvero la discrezionalità intesa come advocacy. A partire dalla ricerca dottorale dell'autrice, gli esiti del fieldwork – svolto in diversi servizi di accoglienza rivolti alla popolazione senza dimora – consentono a chi scrive di presentare una particolare tipologia di discrezionalità, apertamente rivendicata dai soggetti della ricerca e analizzata come modalità partecipativa all'interno del processo di policy-making. I soggetti della ricerca a cui si fa riferimento in questo capitolo veicolano istanze dal basso, a partire dal proprio punto di osservazione privilegiato rispetto alla conoscenza delle problematiche che si verificano e rispetto alla necessità di proporre cambiamenti.

2. Fattori che influenzano l'esercizio della discrezionalità

Il delicato ruolo ricoperto dagli *street-level bureaucrats*, descritto nel paragrafo precedente, è tra i motivi per cui l'esercizio della discrezionalità professionale è inevitabile. L'analisi dei cambiamenti dei sistemi di welfare deve, dunque, necessariamente prendere in considerazione le implicazioni micro al livello di attuazione delle policy. Il lavoro di van Oorschot (2000) ci consente di aggiungere che, con l'aumentare della condizionalità nei sistemi di welfare, dovuta alla contrazione delle risorse, gli *street-level bureaucrats* sono talvolta più presi dalla preoccupazione di razionare le risorse disponibili che non dal far sì che vengano stanziati le risorse necessarie. Aspetto, quest'ultimo, su cui ritengono di non avere sufficiente voce in capitolo. Stabilita a monte, la condizionalità modifica le modalità di erogazione dei servizi e, non di rado, produce trasformazioni rilevanti, per esempio, nei cosiddetti patti tra operatori/trici dei servizi sociali e utenti. In questa cornice, sul livello delle pratiche, anche gli/le *street-level bureaucrats* giocano un ruolo chiave nell'allocazione delle risorse, valutando – in base alle informazioni a loro disposizione – chi potrà accedere a un determinato servizio, per quanto tempo e quando non avrà più quella possibilità (Molander, 2016). La funzione distributiva insita nelle pratiche informali ci consente di esplorare come gli operatori influenzino le possibilità dei potenziali beneficiari di accedere a risorse monetarie e servizi o di presentare reclami.

A partire dal lavoro di Lipsky (1980), numerosi autori/trici hanno dimostrato come organizzazioni diverse presentino caratteristiche simili, che danno forma alle modalità di lavoro, e come il lavoro a contatto con l'utenza sia estremamente delicato e i lavoratori/trici in prima linea esposti a innumerevoli situazioni potenzialmente conflittuali. Parallelamente, coloro che lavorano a diretto contatto con l'utenza in molti casi sono spinti verso quelle tipologie di lavoro da una forte motivazione, che può sostenerli o metterli in crisi nella quotidianità poiché spesso non possono svolgere il loro lavoro in accordo con i loro principi ideali. La letteratura mette in evidenza il fatto che i dilemmi cui devono far fronte si acuiscono se si trovano a interagire con persone povere, di diversa provenienza geografica, migranti. Anche gli aspetti legati al genere hanno un impatto sulle modalità con cui si prendono le decisioni e sulla relazione operatore-assistito; in questa occasione, però, tale aspetto non può essere oggetto di approfondimento. È, inoltre, significativo considerare il fatto che le diverse professioni svolte allo Street-Level godono di un tipo di riconoscimento, stipendio e status differente all'interno della società e questo può rientrare nei fattori di influenza rispetto all'esercizio della discrezionalità nonché – aspetto rilevante – ai vissuti rispetto a tale esercizio. In una professione poco riconosciuta e poco remunerata, come quella analizzata da chi scrive, gli *street-level bureaucrats* possono essere meno inclini ad allargare e rivendicare apertamente i propri spazi di azione;

allo stesso tempo, però, i professionisti del sociale spesso sono spinti da motivazioni non solo di tipo economico e questo influisce sulle modalità con cui svolgono il loro impiego nella quotidianità. Saruis (2015, p. 102), con riferimento agli/le operatori/trici sociali nel contesto italiano, enfatizza l'importanza di queste figure che agiscono nel punto di incontro tra una dimensione macro e micro. Li definisce «figure cruciali» in quanto addette a gestire il momento in cui le norme sono convertite in decisioni concrete per fornire risposte specifiche. Punto di incontro tra una dimensione macro relativa alle importanti trasformazioni che riguardano il welfare, le decisioni politiche, e una dimensione micro che riguarda le scelte individuali. È importante ribadire che la teoria non intende definire *street-level bureaucrats* tutti i lavoratori pubblici, o che forniscono servizi per conto del pubblico. Se si tratta in primis dei lavoratori/trici a diretto contatto con la cittadinanza, Lipsky (1980; 2010) vuole soprattutto fare riferimento a coloro che subiscono pressioni causate dal dover agire in un contesto caratterizzato da risorse scarse.

Nel lavoro sul campo svolto in occasione del percorso dottorale dell'autrice – consistito in 9 mesi di etnografia in diversi servizi di accoglienza rivolti alle persone senza dimora nella città di Torino (Case di ospitalità, comunemente definiti dormitori e sportelli informativi ad accesso diretto), 20 interviste realizzate con policymaker, operatori/trici sociali, persone senza dimora a cui si è aggiunta la proposta di vignette come tecnica di ricerca utile a operationalizzare il concetto di discrezionalità professionale – sono intesi come *street-level bureaucrats* gli educatori/trici, gli assistenti sociali, gli/le OSS che lavorano a diretto contatto con l'utenza e che presentano le caratteristiche sopra descritte.

Dall'analisi dei dati effettuata da chi scrive, emerge un'articolazione delle diverse tipologie di fattori che va a influenzare le scelte e le modalità attualità dagli *street-level bureaucrats*. Il tema delle risorse è stato un aspetto di primo piano nel lavoro sul campo svolto nei servizi di accoglienza per le persone senza dimora. Per esempio, la non corrispondenza tra i posti letto disponibili nelle strutture di accoglienza e le persone homeless che facevano richiesta e che avevano i requisiti per farla era tra i vincoli che imponevano delle scelte, e tali scelte erano vissute con difficoltà.

Tra i fattori di influenza, si è riscontrata anche una significativa volontà da parte dei lavoratori/trici di evitare la conflittualità con il gruppo dei pari poiché la dimensione dell'équipe, del gruppo, ha un peso rilevante e agire in modo discrezionale rispetto quanto deciso dalla singola équipe, presentava dei costi maggiori per l'operatore/trice rispetto al fatto di agire in modo discrezionale a norme stabilite a un livello di generalità maggiore come, per esempio, un regolamento cittadino. Gli *street-level bureaucrats* nei servizi rivolti alla homelessness hanno, inoltre, la sensazione costante di lavorare in un contesto in cui la logica di intervento prevalente è di tipo emergenziale. Pro-

prio la continua “emergenza” permette di andare in deroga – espressione significativa e molto ricorrente – di frequente ai regolamenti; raramente, però, tali regolamenti vengono modificati in modo permanente. Dal punto di vista analitico, dunque, la deroga serve ad aprire degli spazi temporanei di possibilità che però solitamente non si trasformano in cambiamenti strutturali.

Nella loro quotidianità professionale, gli operatori/trici si trovano nella condizione di dover dare delle risposte e di doverle dare in fretta. A volte possono trovarsi in situazioni rischiose per la loro incolumità e, ugualmente, ci si aspetta da loro un comportamento professionale. Un aspetto chiave è l’impegno profuso dai lavoratori nel gestire i conflitti di ruolo tra i propri valori e quelli delle organizzazioni, dei beneficiari, e dei decisori politici (Tummers *et al.*, 2012; Leonardi, Paraciani, Raspanti, 2021). Ci si aspetta anche provino empatia per le storie di vita raccontate dagli utenti ma, allo stesso tempo, che non transigano da regolamenti e normative.

3. La discrezionalità professionale come *advocacy* e come margine di resistenza

Tra le diverse accezioni analitiche che la discrezionalità professionale può assumere, nella ricerca sul campo è emersa in maniera significativa la discrezionalità come *advocacy*, cioè volta a promuovere il punto di vista e i diritti dell’utenza. Di seguito le parole di un intervistato: «lo operatore sono la soglia e finché ci sono io, la soglia è aperta». Il riferimento è alla *bassa soglia*, espressione con cui tradizionalmente vengono definiti i servizi di accoglienza per le persone senza dimora, caratterizzati da poche regole di accesso. Da molti *street-level bureaucrats* incontrati durante la ricerca viene però vista come una soglia di accesso sempre più alta, dunque, la citazione è una presa di posizione rispetto al fatto che soprattutto alcuni operatori/trici con grande anzianità di servizio ritengono che il loro lavoro, si stia modificando in senso più restrittivo mentre loro vogliono continuare il più possibile a tutelare la loro utenza. Come racconta un intervistato:

È inutile raccontarsela, questa non è bassa soglia. Noi l’anno scorso eravamo a 60, quest’anno siamo riusciti ad avere 100, nell’altro dormitorio l’hanno fissata a 40. Anche perché con l’ultimo sbarramento a 60 noi avevamo una lista di 250 persone. E se di 250 persone permetti di presentarsi a chiedere il posto ai primi 60, prima che arrivi a essere nei 60 passano due mesi e mezzo. Quest’anno ci siamo attestati tra l’iscrizione e il posto assegnato sui tre mesi, l’anno scorso erano cinque. Cinque mesi vuol dire che ti iscrivi e il posto lo prendi due volte l’anno, e gli altri dieci mesi stai in strada. Così non funziona.

Il riferimento è a una procedura che gli operatori/trici definivano di “sbarramento”, inserita poiché le liste di attesa per l’ottenimento del posto in dormitorio erano molto lunghe; in una Casa di ospitalità le persone iscritte erano 250, a fronte di 42 posti letto. Questa regola, introdotta a livello cittadino, prevedeva che solo una parte di quanti iscritti in lista di attesa si potesse presentare fisicamente presso la struttura per richiedere il posto letto, e questo nell’opinione di molti operatori rappresentava un limite alla possibilità di accesso diretto che caratterizza questa tipologia di servizio. Il tema era stato molto discusso sia nelle riunioni d’équipe sia nel Tavolo di bassa soglia che riunisce i coordinatori/trici dei diversi servizi insieme ai responsabili del settore di *policy* dell’amministrazione comunale e, al termine di lunghi confronti, gli operatori/trici dei servizi singoli avevano ottenuto di poter stabilire a livello di équipe la soglia per il proprio servizio. Coloro che si erano fatti portavoce di questa istanza – che nasceva per aprire degli spazi di negoziazione rispetto a una regola istituita per tutelare le condizioni in cui esercitavano il loro lavoro ma che finiva per escludere una serie di persone dalla possibilità, pur avendone diritto, di potersi presentare per far richiesta di un posto letto – avevano di fatto lavorato affinché si allargassero le maglie e si facesse una seppur parziale, inversione di marcia rispetto a tale decisione. L’avevano fatto apertamente promuovendo occasioni di discussione collettive volte a creare consapevolezza nel gruppo dei pari e successivamente a portare il proprio punto di vista all’attenzione dei funzionari dell’amministrazione locale.

Le metafore dell’operatore come “soglia”, “confine”, “equilibrista” sono state ricorrenti nel corso del fieldwork da parte di coloro che sentono di poter fare la differenza nello svolgimento del proprio ruolo e che agiscono un tipo di discrezionalità rivendicata apertamente, e riconosciuta come strumento di lavoro. Si tratta di operatori/trici che tentano di allargare costantemente gli spazi di azione di cui dispongono e di farlo ai fini della promozione degli interessi dei propri utenti.

Dal punto di vista analitico, la discrezionalità professionale può essere agita in direzioni diverse: gli operatori possono intendere il loro ruolo in termini di *advocacy* e impegnarsi per la promozione dei diritti degli utenti, ed è il caso su cui ci soffermiamo in questo capitolo, oppure possono esercitare i loro margini di azione penalizzando gli utenti. Tummers e colleghi (2015) a questo proposito distinguono tra: «mowing towards clients or against clients». In questa accezione, in caso di conflittualità con gli utenti, gli operatori agiscono privilegiando e identificandosi con il punto di vista della committenza adottando un approccio di tipo disciplinante. Coloro tra gli operatori che rivendicano un ruolo maggiormente decisionale volto alla ricerca del maggior beneficio possibile per gli utenti, spesso sono anche coloro che hanno una maggiore consapevolezza di esercitare un potere e lo dichiarano, come nello stralcio seguente.

La questione è come eserciti il potere. Nel concreto la tua intenzionalità educativa si manifesta, si dichiara agli occhi della persona in base a come tu eserciti il potere. Le regole, che rapporto hai con le regole? Un educatore porta tutto il mondo discusso in équipe, in azioni molto concrete, in un modo di dire: qui si sta, queste sono le regole, si sta in questo posto seguendo, seguendo un certo codice, che non è solo il regolamento. Secondo me non puoi stare in un servizio di quel tipo se non hai una grande tolleranza al... al tollerare chi va fuori dalla regola, no? E quindi a calibrare costantemente, minuto per minuto, l'applicazione di un regolamento rispetto alla specifica condizione che osservi.

Non sempre, però, la discrezionalità è apertamente rivendicata: durante il fieldwork si sono potuti osservare episodi in cui la discrezionalità professionale veniva agita, per tutelare l'utenza, ma non rivendicata, soprattutto nei casi di discrezionalità rispetto alle decisioni prese dall'équipe. In questi casi più che di *advocacy* si trattava di spazi di resistenza attuati a livello individuale.

A livello generale, si è riscontrata una maggior facilità nel promuovere pubblicamente, e in maniera collettiva, spazi di tutela dei diritti delle persone senza dimora quando si trattava di essere discrezionali rispetto a norme e regolamenti stabiliti altrove, in luoghi decisionali anche con peso maggiore ma caratterizzati da un minor grado di prossimità rispetto alle decisioni prese dal proprio gruppo di lavoro e che alcuni *street-level bureaucrats* potevano considerare penalizzanti rispetto all'utenza ma trovandosi in minoranza, oppure non sentendosi sufficientemente legittimati, preferivano non esporsi pubblicamente dichiarandosi in disaccordo. Al tempo stesso, però, nei margini di azione loro concessi agivano diversamente da quanto stabilito o, più frequentemente, allargavano per quanto possibile l'interpretazione del regolamento a favore dell'utenza.

4. Riflessioni conclusive sulla discrezionalità come chiave analitica e sulla politicità del ruolo degli *street-level bureaucrats*

La letteratura *Street-Level* mette in evidenza l'importanza di considerare il livello dell'attuazione degli interventi come un livello fondamentale ai fini dell'analisi delle politiche. Al livello dell'implementazione, quello che accade nella quotidianità di servizi, uffici e sportelli è parte integrante del processo di policymaking a tutti gli effetti. In questo scenario i lavoratori/trici a contatto con l'utenza sono figure di primo piano. In particolar modo, per quel che riguarda le politiche sociali, la questione dell'attuazione degli interventi riveste un'importanza determinante perché a questo livello non si gioca esclusivamente la relazione tra istituzioni e cittadini; insieme alla trasmissione di prestazioni assistenziali, si negoziano anche ruoli, identità e diritti (Dubois, 2009).

La discrezionalità è causata dall'interazione tra *agency* e contesto e questo punto concerne la questione dell'articolazione tra i livelli macro e micro che intervengono a dar forma alle politiche di interesse e al funzionamento delle organizzazioni. A livello micro, molti dei *frontline workers* intervistati da chi scrive hanno più volte ribadito di avere un loro stile spesso apertamente rivendicato (Leonardi, 2019).

Lungi dal formalismo impersonale spesso attribuito alle funzioni burocratiche [...] le disposizioni individuali degli operatori di sportello orientano non solo il rapporto che essi intrattengono con il loro lavoro, ma anche la costruzione del loro ruolo (Dubois, 2018, p. 147).

Le differenti persone che si occupano di accoglienza non sono riducibili esclusivamente al ruolo che dovrebbero impersonare: le loro traiettorie di vita personali e professionali danno forme ed esiti diversi alla discrezionalità da loro agita e di conseguenza alla relazione con l'utenza. Non è l'implementazione a essere direttamente sinonimo di discrezionalità, sono le scelte particolari, le prassi attuate nel processo che la generano. La discrezionalità non deriva direttamente dall'incertezza ma dalle differenti risposte attuate per fronteggiare tale incertezza (Zacka, 2017, p. 49). Alcuni operatori/trici rivendicano apertamente i loro margini di azione, convinti di poter apportare dei miglioramenti nella *policy* e di avere un ruolo di *advocacy*, altri non ne parlano ma l'osservazione nei servizi permette di cogliere le strategie da loro attuate per allargare gli spazi decisionali; all'estremo opposto ci sono coloro che subiscono tali spazi e li vivono come una forzatura in un ruolo che non spetterebbe loro, un indebito processo di responsabilizzazione di cui farebbero volentieri a meno. I due estremi si situano lungo un continuum di atteggiamenti diversi sia per quel che riguarda l'esercizio della discrezionalità sia per quel che riguarda i loro vissuti rispetto alla discrezionalità professionale.

Come abbiamo visto, gli operatori/trici supervisionano il trattamento che i cittadini ricevono nei programmi di assistenza e hanno in mano le chiavi di una dimensione della cittadinanza (Lipsky 1980/2010, p. 4). Le decisioni burocratiche, infatti, spesso influenzano in maniera significativa la vita delle persone e la reale esigibilità dei diritti. Non possiamo quindi definire gli *street-level bureaucrats* esclusivamente come esecutori poiché contribuiscono a costruire e ricostruire informalmente le politiche con il loro lavoro quotidiano. «*Street-level bureaucrats* have a significant amount of discretion in deciding what to pursue and what to prioritize. Clearly, these questions are not just “technical”» (Zacka, 2017, p. 45). Si tratta di una questione dibattuta in letteratura: gli *street-level bureaucrats* sono mediatori degli interventi ma anche della politica intesa in senso più ampio? Su questo si richiama quella che in inglese è la distinzione tra *policy* e *politics* che aiuta a rendere più chiara l'importante distinzione. Brodtkin (2013, p. 23) afferma

che se con una prima analisi risulta immediatamente evidente il ruolo di questi lavoratori nel mediare, attraverso le loro pratiche quotidiane, gli interventi pianificati altrove; attraverso un'analisi ancora più in profondità risalta la loro importanza nel mediare anche aspetti estremamente politici quali la possibilità di presentare delle rivendicazioni nei confronti dello Stato, di far valere i propri diritti, presentare reclami e richieste di risarcimento. Analizzare quel che accade sul livello delle pratiche è dirimente anche per le possibilità da parte di questi attori di favorire oppure ostacolare i beneficiari nel loro esercizio di *voice*. Utilizzare la discrezionalità professionale come lente analitica consente di considerare il ruolo degli/le *street-level bureaucrats* nella sua politicità, così come le responsabilità che ne derivano. Nell'attuale welfare in trasformazione tale approccio consente di approfondire il dibattito rispetto a quali sono le conseguenze sulla quotidianità professionale di un sistema di welfare in cui aumenta la condizionalità, come vengono tradotte e messe in pratica le politiche, con quali condizioni organizzative, con quali elementi di riflessività da parte degli *street-level bureaucrats*.

Riferimenti bibliografici

- Andersson T., Liff R. (2012), *Multiprofessional cooperation and accountability pressures: Consequences of a post-new public management concept in a new public management context*, «Public management review», 14(6), pp. 835-855.
- Barnes C.Y., Henly J.R. (2018), *"They Are Underpaid and Understaffed": How Clients Interpret Encounters with Street-Level Bureaucrats*, «Journal of Public Administration Research and Theory» 28(2), pp. 165-81.
- Barry A. (2001), *Political machines: Governing a technological society*, Athlone Press, London and New York.
- Bowker G.C., Star S.L. (2000), *Sorting things out: Classification and its consequences*, MIT Press, Cambridge.
- Brodin E.Z. (2013), *Work and the Welfare State: Street-Level Organizations and Workfare Politics*, Georgetown University Press, Washington, DC.
- Caswell D., Høybye-Mortensen M. (2015), *Responses from the frontline: How organisations and street level bureaucrats deal with economic sanctions*, «European Journal of Social Security», 1, pp. 489-503.
- de Boer N., Raaphorst N. (2023), *Automation and discretion: Explaining the effect of automation on how street-level bureaucrats enforce*, «Public Management Review», 25(1), pp. 42-62.
- Dubois V. (2009), *Towards a critical policy ethnography. Lessons from fieldwork on welfare control in France*, «Critical Policy Studies» 3(2), pp. 219-237.
- Dubois V. (2018) *Il burocrate e il povero. Amministrare la miseria*, Mimesis, Milano [1999].
- Evans T., Harris J. (2004), *Street-level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion*, «The British Journal of Social Work», 34(6), pp. 871-895.

- Gulland J. (2011), *Ticking boxes – decision-making in employment and support allowance*, «Journal of Social Security Law», 18(2), pp. 68-85.
- Ham C., Hill M. (1986), *Introduzione all'analisi delle politiche pubbliche*, il Mulino, Bologna.
- Jones C. (1999), *Social work: regulation and managerialism*, «Professionals and the new managerialism in the public sector», pp. 37-49.
- Lane J.E. (2002), *New Public Management: An Introduction*, Routledge, London.
- Langan M. (2000), *Social services: Managing the third way*, «New managerialism, new welfare», pp. 152-168.
- Leonardi D. (2019), *Etichettare, valutare, scegliere. Spazi discrezionali in un disegno di intervento istituzionale*, «Autonomie locali e servizi sociali», 2, pp. 305-320.
- Leonardi D., Paraciani R., Raspanti D. (2021), *A strategy is necessary. The policy-client conflict within different relational asymmetries: A comparison at the street-level*, «International Journal of Sociology and Social Policy», 41(13/14), pp. 81-95.
- Leonardi D., Paraciani R., Raspanti D. (in corso di pubblicazione), *Street-level Bureaucracy Theory meets different Souths*, «International Journal of Sociology and Social Policy».
- Lipsky M. (1980), *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*, Russel Sage Foundation, New York.
- Lipsky M. (2010), *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*, expanded version, Russel Sage Foundation, New York.
- Lotta G., Pires R., Hill M., Møller M.O. (2022), *Recontextualizing Street-Level Bureaucracy in the developing world*, «Public Administration and Development», 42(1), pp. 3-10.
- Maynard-Moody S., Musheno M. (2003), *Cops, teachers, counselors: Narratives of street-level judgment*, University of Michigan Press, Ann Arbor.
- Molander A. (2016), *Discretion in the welfare state. Social rights and professional judgment*, Routledge, London.
- Paraciani R., Rizza R. (2020), *Ispettori del lavoro e street-level bureaucracy. Gestire le irregolarità lavorative tra spinte isomorfe e spazi discrezionali*, «Polis», 35(3), pp. 597-620.
- Piore M.J., Schrank A. (2008), *Toward managed flexibility: The revival of labour inspection in the Latin world*, «International Labour Review», 147(1), pp. 1-23.
- Pratt A., Sossin L. (2009), *A brief introduction of the puzzle of discretion*, «Canadian Journal of Law and Society/La Revue Canadienne Droit et Société», 24(3), pp. 301-312.
- Raspanti D. (2019), *Coping with a voluntary client. Frontline workers in public employment services dealing with employers' recruitment needs*, «Politiche sociali, Social Policies», 3, pp. 427-446.
- Saruis T. (2015), *Gli operatori sociali nel nuovo welfare: tra discrezionalità e responsabilità*, Carocci, Roma.
- Sztandar-Sztanderska K., Zielenska M. (2020), *What makes an ideal unemployed person? Values and norms encapsulated in a computerized profiling tool*, «Social Work & Society», 18(1), pp. 1-16.

- Tummers L., Vermeeren B., Steijn B., Bekkers V. (2012), *Public professionals and policy implementation: Conceptualizing and measuring three types of role conflicts*, «Public Management Review», 14(8), pp. 1041-1059.
- van Berkel R., Valkenburg B. (a cura di), (2007), *Making it personal: Individualising activation services in the EU*, Policy Press, Bristol.
- van Oorschot W. (2000), *Who should get what, and why? On deservingness criteria and the conditionality of solidarity among the public*, «Policy & Politics», 28(1), pp. 33-48.
- Vedung E. (2015), *Autonomy and street-level bureaucrats' coping strategies*, «Nordic Journal of Studies in Educational Policy», (2), 28643, pp. 15-19.
- Walker L., Gilson L. (2004), *'We are bitter but we are satisfied': nurses as street-level bureaucrats in South Africa*, «Social science & medicine», 59(6), pp. 1251-1261.
- Zacka B. (2017), *When the State Meets the Street: Public Service and Moral Agency*, Harvard University Press, Cambridge.

5. Collettivizzare la vulnerabilità nell'epoca della prestazione: accelerazione e politica sociale

di *Valentina Chiesi*

1. In un mondo strutturalmente trasformativo c'è spazio per il cambiamento?

Circa dieci anni fa, per le strade di Colonia incontrai per la prima volta un reporter che domandava ai passanti se non soffrissero a causa della “pressione con cui erano costretti a svolgere prestazioni” [*Leistungsdruck*]. La parola [*Leistungsdruck*], benché immediatamente comprensibile, mi sembrò assolutamente nuova. [...] al concetto di prestazione [...] appartiene quello di compimento e la gioia derivante dal compimento di una prestazione. Così ancora oggi [...] una prestazione è qualcosa cui si ha rispetto e si può andare orgogliosi. La gioia del poter fare sembra [tuttavia] spegnersi nell’anonimato proprio lungo le linee di sviluppo della nostra civilizzazione industrializzata e burocratizzata. Così il ricordo che ha forgiato il nostro divenuto storico diventa sempre più pallido nella coscienza degli uomini di oggi – e il suo risveglio sempre più importante per il “vivere bene” (Gadamer, 2000, pp. 35-36).

Con le parole di Gadamer si vuole introdurre il lettore ad uno dei più qualificanti profili socio-culturali della nostra epoca. Il tema della prestazione, infatti, ricorrerà nelle pagine successive, emergendo nella sua carica decisiva anche per quanto concerne i nuovi modelli di welfare. Non solo, il filosofo tedesco aiuta altresì ad anticipare il percorso argomentativo che si intende proporre, in particolare il legame tra società prestazionale, vulnerabilità e qualità esistenziale dell’essere umano.

Prima di entrare nel merito, preme tuttavia una premessa di sfondo. Trovo opportuno inquadrare i ragionamenti che seguiranno alla luce del carattere strutturalmente trasformativo che qualifica il nostro reale-sociale. I processi partecipativi – tanto i concreti strumenti operativi quanto la macro-programmazione – rappresentano oggi un tentativo di trovare risposta a nuove forme di disagio che non solo si presentano, al momento della “presa in carico”, diverse rispetto a quelle tradizionali, ma si mantengono altresì in transizione una volta agganciate dal sistema socio-assistenziale complessivamente in-

teso. In altre parole, il nostro tempo è innanzitutto un'epoca di precarizzazione esistenziale che abbraccia i più disparati ambiti della vita umana (si pensi a quello lavorativo, ma anche alla sfera familiare e, più in generale, al modo di "stare al mondo" in termini individuali e poi sociali, collettivi, politici). Tale condizione, proprio in quanto trasversale e onnicomprensiva, opera inevitabilmente come moltiplicatore di bisogni di aiuto e diffusore di condizioni di vulnerabilità¹ tra loro molto diversificate.

Tant'è che percezione e consapevolezza di vivere un periodo di cambiamento strutturale, talmente radicato da imporre un altrettanto e strutturale mutamento nella configurazione dell'assistenza sociale, hanno rappresentato una costante del nostro percorso di ricerca e formazione. Si tratta di una sensazione che pervade un po' tutte le scienze *lato sensu* umane: la trasformazione che investe il soggetto e, contestualmente, quel reticolo di categorie moderne ad esso ricollegate si riflette in uno "spaesamento" epistemologico che può rappresentare un'importante occasione di fermento, creatività ed innovazione.

Se volessimo fotografare simbolicamente quanto detto, mi sembra utile un breve rinvio al tema (vastissimo) dello sradicamento (Graziosi, 2011), in quanto idoneo a convogliare sia la condizione esistenziale umana, sia la "ragion d'essere" delle scienze umane, nonché alcuni pilastri di matrice novecentesca (pensiamo allo stesso welfare state). Anzi, con riferimento alla contemporaneità mi sembra ancor più corretto parlare di *postsradicamento*, dove il prefisso post- non viene utilizzato nella sua consueta accezione critico-speculativa (si pensi alla postmodernità, al postmodernismo, alla *postindustrializzazione*) ma in termini più banalmente "cronologici": la situazione che oggi siamo chiamati ad indagare non è più "dentro" il *déracinement* ma ne è il risultato pressoché compiuto.

Se non è qui possibile approfondire la questione, è utile sottolineare come tale risultato mantenga in sé la caratteristica processuale della trasformazione. Se ci pensiamo, la stessa cosa accade con riferimento ad altri processi centrali della tarda modernità, primo tra tutti quello della globalizzazione. Il mondo, infatti, è ormai definitivamente globalizzato, dove quell'idea di "definitività" non indica però l'assenza-di-movimento, quanto piuttosto, e al massimo, l'assenza-di-cambiamento (in altre parole, il "There is no alternative" thatcheriano). Come scrive Augè, «nel concetto di globalizzazione [...] c'è un'idea di compiutezza del mondo e di arresto del tempo che denota un'assenza di immaginazione e un invischiamento nel presente profondamente contrari allo spirito scientifico e alla morale politica» (2015, pp. 15-16).

¹ Per una definizione di "nuova vulnerabilità", si veda Nicoli *et al.*, 2017, p. 52. Si segnalano Cornacchia, Tramma, 2019; Giolo, Pastore, 2018; Zanetti, 2019.

Semplificando, insomma, non si ha il passaggio da uno stato (tendenzialmente) stabile ad un altro altrettanto tale, ma da una condizione (almeno presunta) di stabilità ad una situazione trasformativa che, piuttosto, è alla perpetua ricerca di un equilibrio². Ed ecco che, come detto poc'anzi, anche le nuove forme di disagio si manifestano in continua transizione e così anche le nuove forme di welfare si delineano in costante sperimentazione.

Tra i numerosi punti di intersezione attraversati tanto dallo sradicamento quanto dalla globalizzazione, quello della comunità, ai nostri fini, mi è sembrato tra i più interessanti – il welfare pubblico partecipativo, come il community welfare, è infatti radicato nel contesto e volto al rafforzamento del legame sociale intra-comunitario³. La comunità, invero, «è da intendersi come luogo vitale della dimensione relazionale della persona» (Dalle Fratte, 2003, p. 453). Non a caso, Bauman sosteneva che il nocciolo duro della soggettività si formasse in virtù dei legami di riconoscimento tra io e altro, nonché della loro presunta stabilità (2005, pp. 110-11). Anche qui l'aspetto di metamorfosi è centrale e trasforma la comunità da radicata a sradicata in un magma despazializzato e detemporalizzato. Non solo, il problema della decomunitarizzazione è correlato alla progressiva affermazione dell'autonomia individuale in modo esclusivo e olistico. Usando le parole di un autore che abbiamo incontrato in più occasioni, «è questa la nostra condanna: la ricerca di una sempre maggiore libertà ci procura sempre più acuta nostalgia del calore della comunità, a sua volta percepita come una minaccia per la nostra autonomia individuale» (Magatti, 2002, p. 415)⁴. Il processo di dematerializzazione comunitaria è poi connesso in un movimento di co-implicazione ai fenomeni di progressiva desoggettivazione e duplicazione identitaria (si pensi all'avvento dei social network⁵), che contribuiscono a definire l'identità in termini nuovi: se l'identità moderna evoca durata e sicurezza, oggi è

² Sul punto, si rimanda alle osservazioni del filosofo del diritto Montanari (2015, pp. 28-33; 2012, pp. 24-29; 2010).

³ Utile, in questo senso, l'intera prospettiva comunitarista, per un quadro completo della quale si rimanda a Bombelli, 2010, in particolare pp. 2-72.

⁴ Cfr., Simmel, 1984 [1900], p. 429. Il tema del "calore comunitario" emerge in modo paradigmatico nella polarità *Gemeinschaft-Gesellschaft*, intesa come contrapposizione tra un modello di convivenza intima, "calda", ed uno di convivenza formale, "fredda"; Tönnies, 1963 [1887]; Weber, 1968 [1922]; Bombelli, 2000. Sul rapporto tra individualizzazione/decollettivizzazione/decomunitarizzazione e frustrazione securitaria conseguente all'incertezza così determinata, Castel, 2011.

⁵ È interessante riflettere sul "drammatico" fatto che alcuni dei più importanti proprietari di social network pretendono di attribuire ai propri ingegneri «il fardello abbandonato dai parroci» (Harari, 2018, p. 134). All'incontro inaugurale del Facebook Communities Summit del 2017, Zuckerberg ha dichiarato: «Presto cominceremo a lanciare alcuni strumenti per semplificare la costruzione di comunità». Il punto è: "quale comunità?". Come sottolinea Harari (ivi, p. 138): «In molti casi [...] l'online sottrae risorse all'offline, e c'è una differenza fonda-

paragonabile alla frammentazione tipica di un puzzle privo di coerenza logica, nel quale la composizione dei pezzi è a disposizione del singolo (Bauman, 2005, p. 55). Si tratta ancora una volta di tematiche immense: tra le ricerche che se ne occupano, sono estremamente pertinenti rispetto alla riformulazione del welfare quelle in tema di fluidità identitaria, soprattutto con riferimento ai cosiddetti “giovani adulti” (Lo Re-Bestazza, 2017; Biasin, 2019) e alla “sospensione e stagnazione” esistenziale da essi sperimentata (in questo senso, è emblematico il fenomeno dei NEET)⁶.

Come sostiene Pellegrino:

Alcuni autori hanno parlato di identità alla perenne ricerca di ri-posizionamento, di “bulimia dell’identità” per dirla alla Bauman, altri di collocazione delle identità singole rispetto al soddisfacimento di desideri continuamente indotti dal mercato e rinnovati attraverso il consumo, vale a dire di una forte circolarità tra mercato, induzione del desiderio, soddisfacimento dello stesso e illusione di libertà, che indurrebbe l’iscrizione totale dell’individuo nello spazio temporale del suo presente [...] (2011, p. 79).

Se le parole di Pellegrino introducono ulteriori fattori che meriterebbero un approfondimento (primo tra tutti, quello del nesso triadico consumo-bisogno-desiderio⁷), nella parte finale della sua riflessione emerge l’altro aspetto su cui si è deciso di volgere l’attenzione, ovverosia quello del tempo. In altre parole, la scelta di concentrarsi sull’elemento prestazionale è da intendersi sì arbitraria – in quanto non affatto esaustiva – ma per essere più

mentale tra i due ambiti. Le comunità fisiche possiedono una profondità che non è paragonabile a quella delle comunità virtuali, almeno non nel futuro prossimo». Quanto alle cosiddette comunità dematerializzate, si veda Bombelli, 2010, pp. 456-543. Circa l’influenza delle ICT sul percorso identitario e sulla dimensione relazionale si veda Carr, 2011 e Floridi, 2017.

⁶ Cfr., Bestazza, 2013; Scabini, 1995. Si rimanda altresì al *Rapporto Giovani – La condizione giovanile in Italia*, realizzato con cadenza annuale dall’Istituto Giuseppe Toniolo di Studi Superiori, in particolare a quello del 2019 dove la problematica dei NEET – Not in Education, Employment or Training – è affrontata nello specifico.

⁷ Si tratta di una questione che è stata sollevata da un altro nostro interlocutore, E.E. Merhy, e che trova singolare sintesi nell’analisi di Debord: «[Lo spettatore] più contempla, meno vive; più accetta di riconoscersi nelle immagini dominanti del bisogno, meno comprende la propria esistenza e il proprio desiderio» (Debord, 2013, 63). Si rimanda alla teoria di Lacan per i concetti di desiderio e bisogno (Lacan, 2007 [1962-63]) ed alle riflessioni di Miniagio e Romano circa quel “cortocircuito” che investe il soggetto contemporaneo e lo costringe in un circolo finzionale di pulsione unica (non nell’accezione lacaniana): «il consumo è insomma ciò intorno a cui si realizza il meccanismo, [...], che dirotta l’energia desiderante nell’ipereccitazione del corpo che gode» (Miniagio, 2014; cfr., Romano, 1995). Non a caso, Chicchi e Simone annoverano il desiderio tra quelle dimensioni floride per ri-disegnare «una nuova cultura simbolica» capace di contrastare quella prestazionale: il desiderio, una volta strappato alla logica di sfruttamento della società della prestazione, rappresenta infatti uno «spazio di rigenerazione soggettiva e di cura del sé e degli altri» (Chicchi, Simone, 2017, pp. 160-65, 169).

onesta non è affatto “casuale”: l’obiettivo mediato di questo saggio, infatti, è quello di toccare un’altra dimensione ancor più pregnante della contemporaneità: quella della temporalità e del suo declinarsi oggi in termini problematici, tra accelerazione, stasi ed evanescenza.

Ma entriamo nel vivo del discorso, con la speranza di non aver eccessivamente confuso il lettore.

2. Prestazione, accelerazione e “costrizione della realtà”: che ne è del futuro?

Nella prospettiva di Han (2012, p. 74), «la società che si sta approssimando potrebbe anche essere detta società della stanchezza», dimensione emotivo-patologica della società prestazionale⁸. Alla base di questa lettura vi è l’idea che l’uomo contemporaneo sia costretto, e *si* costringa, a rispettare uno standard di prestazione che è, al contempo, etero-determinato ed auto-imposto. La “legge invisibile della prestazione”, infatti, è tanto estrinseca quanto intrinseca: sotto il profilo genealogico, essa germina da presupposti di tipo economico-produttivo⁹, per poi essere “assorbita” come imperativo categorico interiore. Non essendo plasmata secondo valori, principi, regole homo-sostenibili, tale legge determina una serie di conseguenze patologico-disfunzionali rilevanti.

In questo senso, lo scrittore Baier ci ha fornito un’intuizione singolare: «Nell’epoca del nervosismo era ancora possibile tranquillizzare gli uomini [...] facendo appello all’autorità della “legge inflessibile del progresso” [...]. Cento anni più tardi il progresso si è volatilizzato [...]. Il suo posto è stato preso dalla “costrizione della realtà” a cui [...] ci si deve adattare, come prima al progresso. La costrizione della realtà, in contrasto con il progresso, riesce [però] a fare a meno di qualunque idea e promessa di felicità» (2004, p. 13).

«Questa situazione richiede spiriti forti», direbbe Augé (2018, p. 106). Da una parte, l’enorme quantità di eventi, o meglio, l’eccesso di informazione che consente di accedervi, rende sovra-abbondante la realtà cui il singolo è esposto; dall’altra, la «velocità con cui progredisce la conoscenza dell’universo e della vita» comprime la capacità di immaginazione. In questo

⁸ In *tempi ben più antichi*, Nietzsche aveva colto come «in nessun tempo gli attivi, vale a dire gli irrequieti (i senza riposo), [avessero] avuto una maggiore importanza» (Nietzsche, 1965, p. 198).

⁹ La genealogia del principio di prestazione è ben più complessa ed ampiamente descritta da Chicchi e Simone, i quali rimandano alla riflessione filosofica di Foucault, Marcuse e Baudrillard, ragionando attorno a tematiche centrali quali il principio del piacere e la razionalizzazione del dominio in epoca tardo-moderna (Chicchi, Simone, 2017, pp. 45-53).

scenario, l'uomo contemporaneo vive in un contesto di generalizzata accelerazione e «vede altresì accelerata» la sua stessa consapevolezza (ivi: 105-106)¹⁰.

È opportuno, allora, tentare una riflessione attorno alla teoria dell'accelerazione sociale che, lungi dal voler essere completa, consenta di legare la problematica in questione anche ai riflessi di tipo psico-patologico che saranno descritti poi¹¹. Un sociologo fondamentale in materia, Rosa, assume infatti la prestazione a principio determinante della competizione e, ancor prima, assume la logica della competizione ad attuale e privilegiato motore sociale. Quando parla di prestazione egli intende il «lavoro compiuto nell'unità di tempo»: ne deriva che una “velocizzazione” del tempo corrisponda ad un incremento di prestazione e, dunque, della propria competitività (Rosa, 2015, p. 25).

Ma la competitività può davvero essere assunta a motore “dell'anima”, o dell'esistenza umana? Ancora meglio, l'istanza di competitività che contribuisce all'insinuazione dell'imperativo di prestazione può dominare anche la dimensione antropologico-esistenziale del soggetto? Oppure, contorcendo tale dimensione, carica di “ansia da lentezza” la vita del singolo in una realtà sociale accelerata?¹².

In queste parole emerge quella divergenza, cara a Blumenberg, tra *Weltzeit* (tempo del mondo) e *Lebenzeit* (tempo della vita), divergenza che qui non può tuttavia trovare maggior esplicitazione (Rosa, 2013, p. 155; Blumenberg, 1996).

Ma facciamo un passo indietro. Se la prestazione fosse la quantità di lavoro che siamo in grado di svolgere nell'unità temporale, la contrazione di tale unità dovrebbe determinare maggior efficienza: stessa quantità di lavoro, minor tempo. Per spiegare questa dinamica, Rosa utilizza il fenomeno della corrispondenza, paragonando la quantità di tempo che occorre, negli anni novanta, per comunicare a mezzo lettera con la quantità di tempo oggi necessaria per la trasmissione a mezzo e-mail (Rosa, 2015, pp. 19-20; Baier, 2004, pp. 59-64). Il punto è il seguente: se oggi, per destinare la medesima informazione, impieghiamo la metà del tempo che avremmo impiegato trent'anni fa, oggi dovremmo avere un notevole surplus temporale. L'accelerazione tecnologica, infatti, permette di ridurre il tempo necessario per compiere un'azione o di aumentare il numero di azioni compiute nella medesima unità di tempo. Seguendo un ragionamento puramente logico, ciò do-

¹⁰ L'autore descrive la contemporaneità (*surmodernità*) come «effetto combinato di un'accelerazione della storia, di un restringimento dello spazio e di una individualizzazione dei destini» (Augé, 2004, p. 49).

¹¹ Mi sono occupata in modo più articolato del tema in Chiesi, 2023a, in particolare pp. 63-74.

¹² La questione è ben espressa da Anders (2003 [1956], p. 314): «Tempo = lentezza. Che equazione insensata!».

vrebbe condurre ad una *abundantia* di tempo libero che, tuttavia, non si riscontra nella realtà. Anzi, al contrario, oggi il tempo sembra mancare e proprio ciò è assunto dall'autore quale elemento esplicativo della cifra accelerazionistica della nostra società: essa, infatti, si caratterizza per una velocizzazione che ormai prescinde dal progresso tecnologico.

La questione può essere inquadrata facendo riferimento al binomio guadagno-risparmio di tempo: l'attività di corrispondenza nell'epoca contemporanea, dominata dalla rete, richiede in realtà una quantità di tempo ben maggiore rispetto a quanta ne fosse necessaria nell'epoca precedente, in quanto lo scarto di tempo garantito dall'immediatezza della posta elettronica viene inserito nel circuito del risparmio piuttosto che in quello del guadagno *tout court* di tempo. In uno scenario in cui il futuro "è sempre più adesso", poi, quell'occasione in cui il tempo "risparmiato" torna "utile" sembra realizzarsi immediatamente, determinando una paradossale ma generalizzata sensazione di scarsa disponibilità temporale.

Tutto ciò è ancor più evidente se lo coordiniamo con quanto detto circa il principio dominante della competizione: la competizione, infatti, impone di "stare al passo", di assicurarsi ogni possibilità che possa eventualmente rivelarsi vantaggiosa in un secondo momento. Ed ecco perché il tempo che l'invenzione della posta elettronica avrebbe permesso di "guadagnare" diviene subitaneamente tempo "risparmiato" per poter leggere altra posta elettronica.

È a questo punto del discorso che si colloca, nella visione del sociologo, il passaggio dall'accelerazione tecnologica e sociale (fenomeni di accelerazione esterni relativi al "tempo del mondo") all'accelerazione del ritmo di vita (processo interno inerente al "tempo della vita") (cfr., Rosa, 2015; 2013). Emerge, come del resto esplicitato dallo stesso Rosa, un retroscena teorico di tipo sistemico-funzionalistico. Anche Baier, in introduzione alle sue "diciotto tesi sull'accelerazione", si premura di riproporre la teoria di Luhmann e, in particolare, un saggio del 1976 nel quale l'autore problematizzava il mutamento strutturale, funzionale e temporale che l'epoca tardo-moderna sembrava registrare (Baier, 2004, pp. 7-13). Egli descriveva una società in cui l'adattamento era divenuto impossibile per mancanza di tempo sufficiente: mentre le società del passato «erano strutturate in modo tale da doversi servire della realtà per controllare la razionalità», la società contemporanea «deve utilizzare la razionalità per controllare la realtà» (Luhmann, 1990, pp. 131-132), una realtà che tuttavia accelera e sembra sfuggire alla possibilità di un controllo razionale (Luhmann, 1976, pp. 130-152).

Così, Freitag scrive:

L'avvenire non è semplicemente una nuova versione o visione del futuro, poiché è già tutto presente, è il movimento del presente stesso. [...] esiste *in actu* qui e oggi e ovunque, perché coincide con la dinamica complessiva di tutte le nostre attività, in quanto queste vengono programmate e si autoregolano secondo un preciso schema formale. Non è una realtà nascosta destinata

a manifestarsi “nel suo tempo”, perché non ha più tempo davanti a sé: è l’implosione del tempo nell’immediata processualità del presente, [...] (1996, p. 10).

La dimensione del futuro, qui inteso con riferimento al “tempo della vita”, non viene meno per mancanza di “tempo del mondo”, di tempo “fisico”: questo, infatti, continua a fluire. Il futuro, piuttosto, scompare nell’ombra dell’avvenire che si configura come «implosione del tempo nell’immediata processualità del presente», producendosi «senza residui nel corso attuale delle cose», in una catena di mera fattualità (Romano, 2012, p. 11).

L’elevato livello di complessità sociale coniugato con il tratto accelerazionistico provoca allora scarsità di tempo e generalizzata incertezza, aprendo alla cosiddetta *dynamic stabilization* di cui parla Rosa¹³. In questo senso, anche solo per mantenersi stabili, è necessario muoversi, dove tuttavia l’inerzia equivale all’incertezza e non alla certezza di rimanere, quanto meno, nello stesso punto.

La percezione (e non utilizzo volutamente il termine concezione) del tempo nella nostra epoca si mostra, dunque, come “puntualizzazione” (Bauman, 2008, p. 33; cfr. Maffei, 2014, pp. 54-55; Montanari, 2010, p. 71; Chiesi, 2020, pp. 10-11), ove «il passato e il futuro, come categorie mentali [il tempo, appunto, come concezione], sono minacciate dalla tirannia dell’istante» (Hylland Eriksen, 2003, p. 13). Come sottolinea Augé, la cultura dell’adesso (Bertman, 1998) sembra fondarsi proprio sull’idea dominante del presente tiranno (Augé, 2004). Ad essa, si aggiunge poi quella della cosiddetta evidenza a cui dedica ampia attenzione Sartori (2000) parlando di “*homo videns*”: la sostituzione della comunicazione linguistica con la comunicazione visiva, realizzata dalla televisione prima e dalla rete e dalla realtà virtuale poi, determina conseguenze di carattere epistemologico-conoscitivo che passano spesso inosservate. Non solo, gli effetti sono anche di natura biologico-evolutiva in quanto impattano sulla struttura stessa del cervello. Non potendo qui approfondire questo aspetto, si evidenzia come le neuroscienze si occupino in modo diffuso degli effetti che l’informazione visiva produce a livello di funzionamento cerebrale: tra le tante ricerche sul tema, si segnala il lavoro di Maffei dal significativo titolo “Elogio della lentezza”¹⁴.

¹³ Con le espressioni “*dynamic stabilization*” e “*frenetic standstill*”, egli recupera altresì l’“inerzia polare” di Virilio, attento studioso della velocità e teorico della cosiddetta “*dromologia*”; si veda Virilio, 2000 [1990]; Han, 2017 [2008].

¹⁴ «Le stringhe di eventi legati tra loro sono la base del ragionamento, e contrastano ad esempio con la comunicazione visiva, dove gli eventi nervosi concernenti un’immagine sono in serie, ma in parallelo, in quanto sono trasmessi contemporaneamente, tutti insieme. Si potrebbe dire che l’informazione visiva, al contrario di quella linguistica, è atemporale» (Maffei, 2014, pp. 54-55).

3. La prestazione come istanza individuale a-sociale e anti-sociale: nuovi paradigmi di politica sociale per nuove vulnerabilità

[...] lo studio di Ehrenberg può essere preso come modello per affrontare [...] i temi del rapporto fra diagnosi psichiatriche, psicologia dinamica e storia sociale e culturale, nella quale si dà il contesto della biografia personale (Màdera, 2012, p. 99).

La teoria dell'accelerazione e gli studi sulla temporalità – finanche sul futuro e sulla cosiddetta “crisi dell'utopia” (Pellegrino, 2019; Chiesi, 2023a; 2023b) – sono qui offerti come spunto. Se vogliamo tuttavia declinarli in termini socio-operativi, mi sembra opportuno aprire lo sguardo alle reazioni patologico-disfunzionali ad esse collegate, così da “toccare” almeno parzialmente quelle nuove vulnerabilità di cui si diceva in via introduttiva.

Partiamo da un dato: la malattia del XXI secolo è di tipo neuronale e deceleratorio, spesso depressiva (Han, 2012, pp. 7, 21-28). Non si tratta più di depressione “della devianza”, tipica della società disciplinare e fondata sul senso di colpa, ma di depressione “dell'insufficienza”, caratteristica della società della prestazione (Chicchi, Simone, 2017, pp. 83-121). Non è più riscontrabile il rigore del divieto e della regola, quanto piuttosto il dominio della libertà fittizia del poter-fare tutto: l'altra faccia del Giano contemporaneo (Ehrenberg, 1999, p. 320), infatti, è l'uomo compulsivo, piegato dalla dipendenza¹⁵.

Si tratta di una tematica che abbiamo “toccato con mano” durante un incontro speciale con Ehrenberg e Magatti. Ne *La fatica di essere se stessi*, l'autore francese sostiene che:

il divorzio dal modello conflittuale [freudiano] e il modello deficitario [janeiano] è altresì favorito dalle norme che incitano ad affermarsi, che alimentano in noi l'illusione che si possa governare l'ingovernabile, e dall'insicurezza identitaria, che ci ammonisce che si tratta appunto di un'illusione. [...] Si tratta di un mutamento nella soggettività dei moderni (Ehrenberg, 1999, pp. 222-223).

Il sintomo depressivo diviene una sorta di “patologia identitaria cronica” (Ehrenberg, 1999, p. 271; Màdera, 2012, p. 101) e la “patologia dell'identificazione” diventa “patologia dell'identità” (Màdera, 2012, p. 102). Tuttavia, che il poter-fare abbia eliminato il dovere rappresenta un'illusione: non si tratta più di un dover-fare-qualcosa ma di un dover-poter-fare, un “se puoi-

¹⁵ Si rimanda altresì alla lettura di Pellegrino che offre un'interessante panoramica delle manifestazioni individuali, in termini tanto “culturali” quanto psicologico-disfunzionali, legate alla società c.d. *cronofagica* e *cronofrettica*. La sociologa parla nello specifico di «normotici-cronici», «crono-frettici» e «crono-depressivi»; cfr. Pellegrino, 2019, pp. 111-130.

fare, devi-fare”, nell’inganno di essere liberi. Nella prospettiva di Ehrenberg, il binomio permesso-vietato si è eclissato lasciando spazio ad una dicotomia tra la convinzione di illimitata possibilità e la realtà non-padroneggiabile (Ehrenberg, 1999, pp. 9-10 e p. 315). Egli non si limita ad una ricostruzione storico-clinica del fenomeno depressivo, ma ne dà una lettura “contestualizzata”, dove non mancano riferimenti di carattere politico, sociologico e giuridico. Il periodo della contestazione di fine anni sessanta, ad esempio, torna ciclicamente, in quanto fase determinante di emancipazione e di espansione personale contro ogni forma di identità imposta e pre-strutturata.

Con quale lascito? Iniziativa personale, auto-trasformazione di sé, capacità produttiva individuale e auto-realizzazione. Le auto-competenze appaiono oggi indispensabili: «l’iniziativa individuale è il primo parametro di valutazione del valore di una persona» (Ehrenberg, 1999, p. 254).

Durante la sua *lectio*, il sociologo ha chiarito il motivo di un tanto singolare interesse per la salute mentale e per il malessere: si tratta del principale canale di espressione dell’aleatorietà sociale, che sfocia non più in problematiche circoscritte ed acute, ma in un diffuso dis-funzionamento dei legami intersoggettivi. Auto-controllo, auto-disciplina ed auto-produttività impongono, del resto, la capacità di auto-gestione emozionale, tant’è che a livello professionale ne sono derivati tutta una serie di “prodotti” individualizzati volti ad implementarla e a garantire l’auto-governance (si pensi alle pratiche di perfezionamento prestazionale) (cfr., Chicchi, Simone, 2017, pp. 123-153).

Ne deriva che la legge della prestazione, in un contesto così mutevole, flessibile e precario, non possa che rendere l’individuo incerto, fino a determinare «una perdita di interesse per l’esistenza stessa, fin troppo piena di superfluità» (Màdera, 2012, p. 106).

Alla luce delle forme di disagio emergenti, Ehrenberg propone una altrettanto nuova “visione” dell’assistenza *lato sensu* sociale. La premessa teorica è la riconfigurazione della cura¹⁶: la sfida sarebbe quella di trovare un assetto organizzativo che consenta di predisporre un cammino di accompagnamento personale e personalizzato. In questo scenario, l’obiettivo non è più la sola risoluzione del sintomo sofferto, ma diviene la capacità di convivenza con esso e la piena assunzione di responsabilità nella vita individuale: «più che un infortunio affettivo, [infatti,] la depressione è oggi un modo di vivere» (Ehrenberg, 1999, p. 315).

In questo, Ehrenberg si avvicina molto all’idea di *cuidado* di Merhy. Quanto proposto dal medico brasiliano si muove su due linee convergenti:

¹⁶ Si segnala, senza poterla qui analizzare, quella linea filosofica, da Ricoeur, MacIntyre e Lévinas, fino al c.d. *vulnerability turn* contemporaneo (Burgorgue, Larsen, 2014), che non solo ha conferito un ruolo primario alla dimensione ontologica della vulnerabilità, ma altresì l’ha poi spesso correlata alla cura, delineando quel paradigma teorico tardonovecentesco che prende il nome di “etica della cura”. Cfr., Bernardini, 2018.

da una parte, il superamento del «modello di presa in carico prescrittivo, prevedibile, normalizzato», centrato «sull'unidirezionalità e sull'universalizzazione della diagnosi» (Merhy *et al.*, 2015, pp. 35-54); dall'altra, un'attività volta all'anticipazione della malattia per limitarne la manifestazione. Quando scrive che «sulla base delle circostanze specifiche di ogni incontro, saranno differenti le strategie e i professionisti membri dell'equipe che svolgeranno un ruolo più attivo», l'autore manifesta il medesimo intento di personalizzazione. In questa prospettiva, la negoziazione assume un ruolo cruciale in quanto unico modello comunicativo-relazionale capace di creare uno spazio co-abitato da paziente e professionisti. In altre parole, si rende opportuno abbandonare la clinica delle tecnologie dure a favore del modello *cuidado*, nel quale il sapere appare come un'offerta e non come un'imposizione. Inoltre, deve marginalizzarsi il rischio di “targetizzazione”, così da evitare che il malessere diffusivo sia ostinatamente ricondotto a categorie già consolidate e, dunque, frainteso: non più “malattie” da curare quanto piuttosto “disagi” (o vulnerabilità) da sostenere ed affiancare, in una prospettiva di emancipazione più che di guarigione.

Tale trasformatività investirà inevitabilmente anche il sistema dei servizi socio-assistenziali: non si tratterà più di individuare spazi e tempi monolitici, ma di creare luoghi mobili, processi continuativi e reti capaci di intercettare (“agganciare”) il bisogno diffuso. Ecco che si afferma l'importanza di costruire «visioni collettive partecipate, aperte ed inclusive, ma stabilizzate da un consenso di gruppo reale e “curato”» (Pellegrino, 2013, p. 120)¹⁷, tali da generare una contropinta allo “spirito del nostro tempo” (Pellegrino, 2013, p. 116)¹⁸.

¹⁷ La collettivizzazione della vulnerabilità, finanche la sua ri-politicizzazione, è una contropinta essenziale alla tendenziale privatizzazione del welfare. Così Preterossi scrive che: «La spoliticizzazione neoliberale amplifica il senso di insicurezza [...]. In tal contesto, la nozione di “vulnerabilità globale” si rivela problematica, perché la despazializzazione pare renderla ingovernabile politicamente. Solo una vulnerabilità “situata”, cioè ricondotta a dei contesti e a una “misura” territoriale, è gestibile con un minimo di coerenza normativa»; e più avanti, conclude che: «L'individualizzazione della vulnerabilità (come se non fosse un problema collettivo) produce e giustifica la privatizzazione del welfare. [...] bisogna stare molto attenti a maneggiare la categoria mantenendo sempre ben presente il suo sostrato sociale e la sua dimensione relazionale, politica» (2018, pp. 215 e 217).

¹⁸ L'autrice fa riferimento alla “scomparsa del futuro” sia nella sua accezione socio-politica sia in termini psico-esistenziali. Non a caso, gli incontri teorico-riflessivi finali del nostro itinerario sono stati dedicati proprio a questo tema, indagando alcuni dei più rilevanti *future-related methods* (come il Metodo Charrette, il Future Lab e il metodo Tre orizzonti); cfr. Poli, 2019, Chiesi, 2023a, pp. 86-88.

Riferimenti bibliografici

- Anders G. (2003), *L'uomo è antiquato, vol. II, Sulla distruzione della vita nell'epoca della terza rivoluzione industriale*, Bollati Boringhieri, Torino, [1956].
- Augé M. (2004), *Rovine e macerie. Il senso del tempo*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Augé M. (2015), *Per una antropologia della mobilità*, Jaca Book, Milano.
- Augé M. (2018), *Cuori allo schermo. Vincere la solitudine dell'uomo digitale*, Mondadori, Milano.
- Baier L. (2004), *Non c'è tempo! Diciotto tesi sull'accelerazione*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Bauman Z. (2005), *Intervista sull'identità*, Laterza, Roma-Bari.
- Bauman Z. (2008), *Vite di corsa. Come salvarsi dalla tirannia dell'effimero*, il Mulino, Bologna.
- Bernardini M.G. (2018), "Dalla responsabilità alla democrazia abilitante: prospettive (non troppo) future su etica della cura e vulnerabilità", in Giolo-Pastore (a cura di), pp. 275-90.
- Bertman S. (1998), *Hyperculture. The Human Cost of Speed*, Praeger, Westport.
- Bestazza R. (2013), *Giovani adulti in sospensione esistenziale*, «Quaderni di psicologia Analisi Transazionale e Scienze umane», 58.
- Biasin C. (2019), "Emerging adulthood: la 'fatica' di diventare adulti", in Cornacchia, Tramma, pp. 83-102.
- Blumenberg H. (1996), *Tempo della vita e tempo del mondo*, il Mulino, Bologna.
- Bombelli G. (2000), "La bipolarità Gemeinschaft – Gesellschaft tra paradigma occidentale e orientale: Tönnies, Weber, Wittvogel", in Catania A., Lombardi Vallauri L. (a cura di), *Concezioni del diritto e diritti umani. Confronti Oriente-Occidente*, Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane, pp. 271-358.
- Bombelli G. (2010), *Occidente e "figur" comunitarie, "Comunitarismo e comunità"*, Jovene, Napoli.
- Burgogue-Larsen L. (2014), "La vulnérabilité saisie par la philosophie, la sociologie et le droit. De la nécessité d'un dialogue interdisciplinaire", in Burgogue-Larsen L. (dir.), *La vulnérabilité saisie par les juges en Europe*, Pedone, Paris, pp. 237-43.
- Carr N. (2011), *Internet ci rende stupidi? Come la Rete sta cambiando il nostro cervello*, Cortina, Milano.
- Castel R. (2011), *L'insicurezza sociale. Che significa essere protetti?*, Einaudi, Torino.
- Chicchi F., Simone A. (2017), *La società della prestazione*, Ediesse, Roma.
- Chiesi V. (2020), *Riflessioni a partire da Manuale di disobbedienza digitale di Nicola Zamperini: l'a-neutralità della rete*, «TCRS», 1, <https://www.mimesisjournals.com/ojs/index.php/tcrs/article/view/21/234> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Chiesi V. (2023a), *Utopia*, Castelvecchi, Roma.
- Chiesi V. (2023b), *Luoghi e non-luoghi della "capacità all'utopia" contemporanea. Tra accelerazione sociale, decelerazione e urgenza di futuro*, «TCRS», 1, pp. 31-57.
- Cornacchia M., Tramma S. (a cura di), (2019), *Vulnerabilità in età adulta. Uno sguardo pedagogico*, Carocci, Roma.

- Dalle Fratte G. (2003), “Quale pedagogia della libertà nel postmoderno?”, in Botturi F. (a cura di), *Soggetto e libertà nella condizione postmoderna*, Vita & Pensiero, Milano, pp. 443-467.
- Debord G. (2013), *La società dello spettacolo*, Baldini&Castoldi, Milano.
- Ehrenberg A. (1999), *La fatica di essere se stessi*, Einaudi, Torino.
- Floridi L. (2017), *La quarta rivoluzione. Come l'infosfera sta trasformando il mondo*, Cortina, Milano.
- Freitag M. (1996), *Le naufrage de l'Université et autres essais d'épistémologie politique*, La Découverte, Paris.
- Gadamer H. G. (2000), *Umanesimo e rivoluzione industriale*, in Figal G., Schwilk H. (a cura di.), *La filosofia nella crisi del moderno*, Herrenhaus Edizioni, Milano [1988], pp. 13-36.
- Giolo O., Pastore B. (a cura di) (2018), *Vulnerabilità. Analisi multidisciplinare di un concetto*, Carocci, Roma.
- Graziosi M. (a cura di), (2011), *L'individuo e la contemporaneità. Dilemmi, difficoltà e incertezze: sguardi a confronto*, Moretti & Vitali, Bergamo.
- Han B.C. (2012), *La società della stanchezza*, nottetempo, Milano.
- Han B.C. (2017), *Il profumo del tempo. L'arte di indugiare sulle cose*, Vita&Pensiero, Milano [2008].
- Harari Y.N. (2018), *21 lezioni per il XXI secolo*, Bompiani, Milano.
- Hylland Eriksen T. (2003), *Tempo tiranno. Velocità e lentezza nell'era dell'informatica*, Eleuthera, Milano.
- Lacan J. (2007), *Il seminario. Libro X, L'angoscia, 1962-1963*, Biblioteca Einaudi, Torino, [1962-63].
- Lo Re E., Bestazza R. (2017), *Identità fluide. Gruppo e ricerca con i giovani adulti*, Armando, Roma.
- Luhmann N. (1976), *The Future Cannot Begin: Temporal Structures in Modern Society*, «Social Research», 43, 1, pp. 130-52.
- Luhmann N. (1990), “Die Zukunft kann nicht beginnen: Temporalstrukturen der modernen Gesellschaft”, in Sloterdijk P. (a cura di), *Von der Jahrtausendwende. Berichte zur Lage der Nation*, Suhrkamp, Frankfurt, pp. 119-150.
- Màdera R. (2012), *La carta del senso. Psicologia del profondo e vita filosofica*, Cortina, Milano.
- Maffei L. (2014), *Elogio della lentezza*, il Mulino, Bologna.
- Magatti M. (2002), *Persona e mutamento sociale. La “globalizzazione” cambia davvero qualcosa?*, «Studi di sociologia», 4, pp. 413-30.
- Merhy E.E. et al. (2015), “Dalla ripetizione alla differenza: costruendo significati con l'altro nel mondo del cuidado”, in *Problematizzando epistemologie in salute collettiva*, Rede UNIDA/CSI-Unibo, Porto Alegre, Brasile/Bologna, pp. 35-54.
- Miniagio G. (2014), *Soggetto e Capitalismo, Desiderio e Bisogno*, «Spazi di Filosofia», <http://spazidifilosofia.altervista.org/17-soggetto-e-capitale-doc/16-soggetto-e-capitalismo> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Montanari B. (2012), “Capire l'oggi”, in Montanari B. (a cura di), *Luoghi della filosofia del diritto. Idee strutture mutamenti*, Giappichelli, Torino.
- Montanari B. (2015), “Ragionare per decidere. Dalla *scientia juris* alla *governance*”, in Bombelli G., Montanari B. (a cura di), *Ragionare per decidere*, Giappichelli, Torino.

- Montanari B. (2010), *Profili di teoria generale del diritto*, Giappichelli, Torino.
- Nicoli M.A., Farini D., Mazzoli G., Paltrinieri F., Pellegrino V., Ragazzini F., Sturlese V., Vivoli V. (2017), *La programmazione partecipata per un welfare pubblico di comunità. Linee guida. Piani di zona per la salute e il benessere sociale*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/lg-pdz-2017> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nietzsche F. (1965), *Umano, troppo umano. Volume primo. Frammenti Postumi (1876-1878)*, Adelphi, Milano.
- Pellegrino V. (2011), “Introduzione alla progettazione partecipata nei servizi: rischi, retoriche e nuove possibilità”, in Nicoli M.A., Pellegrino V. (a cura di), *L'empowerment nei servizi sanitari e sociali. Tra istanze individuali e necessità collettive in ambito sanitario*, Il Pensiero Scientifico Editore, Roma, pp. 79-110.
- Pellegrino V. (2013), *Coltivare la capacità di rappresentare il futuro. Un'indagine su nuove pratiche di confronto pubblico*, «Rivista di Studi Sociali sull'immaginario», II, 2, pp. 112-42.
- Pellegrino V. (2019), *Futuri possibili. Il domani per le scienze sociali di oggi*, Ombre corte, Verona.
- Poli R. (2019), *Lavorare con il futuro. Idee e strumenti per governare l'incertezza*, Egea, Milano.
- Preterossi G. (2018), “La dimensione sociale della vulnerabilità”, in Giolo-Pastore 2018, pp. 205-218.
- Romano B. (2012), *Nichilismo finanziario e nichilismo giuridico: conoscenza e coscienza*, Giappichelli, Torino.
- Romano B. (1995), *La società post-moderna come sistema di universale dipendenza*, Bulzoni, Roma.
- Rosa H. (2013), *Social Acceleration. A New Theory of Modernity*, Columbia University Press, New York.
- Rosa H. (2015), *Accelerazione e alienazione. Per una teoria critica del tempo nella tarda modernità*, Einaudi, Torino.
- Sartori G. (2000), *Homo videns*, Laterza, Roma-Bari
- Scabini E. (1995), *Psicologia sociale della famiglia. Sviluppo dei legami e trasformazioni sociali*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Simmel G. (1984), *La filosofia del denaro*, Utet, Torino, [1900].
- Tönnies F. (1963), *Comunità e società*, Edizioni di Comunità, Milano, [1887].
- Virilio P. (2000), *Polar Inertia*, SAGE Publications, London, [1990].
- Weber M. (1968), *Economia e società*, Edizioni di Comunità, Milano, [1922].
- Zanetti G. (2019), *Filosofia della vulnerabilità. Percezione, discriminazione, diritto*, Carocci, Roma.

*II. Rileggere oggetti e
spazi del welfare:
alcuni esempi*

6. *L'abitare contemporaneo. Premesse teorico-politiche*

di *Matteo Cavalleri*

L'abitare emerge come condizione e insieme come potente metafora sul destino culturale della società stessa, travalicando i confini disciplinari dell'architettura, dell'urbanistica e delle scienze sociali.
(Gabriele Mastrigli)

1. **Produrre un bisogno**

Il processo di finanziarizzazione del mercato immobiliare, l'arretramento del soggetto pubblico dalle politiche di intervento diretto, la dismissione del patrimonio immobiliare da parte degli enti previdenziali e assicurativi, la progressiva marginalizzazione del mercato dell'affitto, i vettori di gentrificazione – queste solo alcune delle variabili classiche attraverso le quali si interpella il problema della difficoltosa accessibilità all'abitare contemporaneo – suggeriscono la complessità di una costellazione che non può essere risolta attraverso semplici politiche edilizie. La “questione casa”, per essere affrontata correttamente, richiede di più che la costruzione di nuove case. Tale questione sembra infatti suggerire la necessità di essere affrontata a partire da una nuova declinazione del problema stesso, a partire da una nuova nominazione di un *bisogno sociale*. Un bisogno non si offre allo sguardo – sia della politica, sia della ricerca – come un dato naturale, trasparente (simptomatico a questo riguardo il fatto che il ciclo espansivo del mercato immobiliare degli ultimi anni non abbia incrociato i bisogni, non li abbia “visti” e quindi abbia prodotto un disagio abitativo consistente e sempre più trasversale). Occorre riscoprire, attraverso l'assunzione di decisioni interpretative che si situano nel campo della razionalità pratica e della saggezza pubblica, l'essenza del bisogno come impasto di componenti sociali, economiche, culturali. Il bisogno, così inteso, emerge da un campo di ricerca intessuto da differenti vettori: un lavoro sui desideri delle attrici e degli attori sociali, una tessitura di storie di apprendimento, strategie argomentative adeguate, la produzione di immagini capaci di modificare il senso comune. L'interpolazione virtuosa e intenzionata di questi vettori può portare a cogliere concretamente un bisogno che abbia un impatto reale. Da questa prospettiva, la fatica di affermarsi di politiche della casa che non siano meramente politiche edilizie – che siano cioè in grado di rispondere non solo al bisogno di un alloggio, ma anche alle nuove forme dell'abitare che le trasformazioni sociali e i cambiamenti degli stili di vita impongono – permette di mettere in evidenza i

mutamenti e gli slittamenti che stanno intessendo il Paese e l'orizzonte culturale e simbolico attraverso il quale lo esperiamo e viviamo. Le politiche di *social housing* che, con plurima fenomenologia e alterno successo, stanno comparando sul territorio nazionale – importando spesso modelli e strategie dal contesto internazionale – rappresentano un utile campo d'indagine teorico-politica sul bisogno abitativo, aprendo scenari nuovi sui processi di welfare pubblico partecipativo.

Il concetto di *social housing* e le strategie attuative che lo interessano necessitano, per essere accettati e correttamente intesi, di un lavoro semantico rispetto ad alcune questioni culturali centrali: necessitano di una pratica di ri-articolazione dell'immaginario culturale condiviso. Tale pratica costituisce sia uno strumento di comunicazione diretta (rivolta, per esempio, alle amministrazioni pubbliche) sia indiretta (rivolta alla collettività e quindi atta alla condivisione e al riconoscimento di un bisogno).

Un primo slittamento sta proprio nella deficienza denotativa del significante *casa*:

Se la “casa possibile” è fatta di luoghi, utenti e processi diversi dal passato, ci vuole anche una parola per descriverla, per mettere a fuoco la differenza. Questa parola è l’“abitare”. La parola evoca tutto ciò che va oltre la costruzione dell'alloggio misurabile e definibile con standard quantitativi e pone la questione, tanto per cominciare, di dove esso è collocato, in che rapporto sta con gli altri, e soprattutto chi è il suo abitante (Garofalo, 2008a, p. 17).

Trovare una parola di maggiore efficacia, sia questa “abitare” o “social housing”, non preserva dal pericolo della “reificazione” della stessa, ovvero della sua consunzione per eccesso di metafora e banalizzazione.

Vale la pena quindi di testare altri possibili spunti di senso suggeritici dalla parola “abitare”, proprio per metterle in evidenza la densità e mobilità semantica. C'è un modo di pensare comune che considera il costruire come condizione indispensabile per l'abitare: questa relazione di priorità spontanea in un'epoca che vede sempre prevalere il giudizio tecnico diviene ancora più forte quando vi sia una scarsità di alloggi abitabili. Sicuramente questa situazione di rarità contribuisce a mettere in una posizione prioritaria il costruire rispetto all'abitare: «Si può aggiungere che la rarità è una situazione endemica della nostra società poiché il prendere alloggio è condizionato da tutta una serie di fattori che rendono difficile questa esigenza sia per i costi che per il sistema di bisogni che l'alloggiare deve cercare di soddisfare» (Papi, 2000, p. 64). La rarità ha un significato estremamente performativo nel nostro linguaggio e questo fa sì che nel senso comune si faccia strada la percezione del tutto condivisa della sequenza costruire-abitare: prima qualcuno costruisce, poi qualcuno abiterà (e la crisi della programmazione urbanistica degli ultimi venti anni non è che un sintomo di questa percezione normalizzata). Porsi oggi il problema dell'abitare significa anche mettere in

questione tale filiera. Significa chiedersi quale sia il vero significato di abitare e la capacità dello stesso di cogliere le tensioni semantiche che l'abitare intesse con i concetti di spazio e di luogo. Posta in altri termini:

Gli uomini abitano il mondo, il che significa che nel mondo agiscono, lavorano, pensano, parlano, entrano in relazione tra loro secondo modalità qualitative che disegnano il loro modo di abitare. Così se noi consideriamo in questa prospettiva la dimensione dell'abitare pensiamo immediatamente che costruire sia una modalità fondamentale dell'abitare. Si può abitare il mondo come tecnico che lavora in una impresa industriale e come individuo che risiede in un certo alloggio: entrambi i manufatti sono stati costruiti secondo un senso dell'abitare e secondo la possibilità che la persona in questione trova naturale abitare un edificio e svolgervi una certa forma di vita o abitare in un altro edificio dove il suo lavoro avviene secondo ordine e scopo: in entrambi i casi le costruzioni sono forme dell'abitabilità del mondo perché corrispondono ad orizzonti di senso. Ma è vero che ogni costruzione abitativa è un vero e proprio abitare? (ivi, p. 65).

Ogni edificio va inteso come particolare contestualizzazione dell'accadere dell'uomo e del suo mondo storico (ovvero delle relazioni che permettono lui di interagire con la realtà che lo circonda). Ogni manufatto sintetizza a suo modo le varie pratiche della vita, appartiene al modo d'essere dell'uomo. Così affrontava la questione Heidegger, in pieno secondo dopoguerra:

Nell'odierna crisi di alloggi, anche l'aver un alloggio in questo senso è già qualcosa di rassicurante e consolante; le abitazioni possono oggi anche essere disposte in modo conveniente, facili da tenere, a prezzi accessibili a tutti, aperte all'aria, alla luce e al sole; ma le abitazioni hanno già in sé stesse la garanzia che un abitare sia davvero possibile? (Heidegger, 1976, pp. 96-97).

Abitare e costruire sembrerebbero stare nella relazione tra fine e mezzo (e ciò sarebbe già una garanzia di virtuosità), ma finché si interpella entro questa prospettiva la questione, si assume l'abitare come strutturalmente separato dal costruire. Ciò, che ha per altro un nocciolo di verità, impedisce di cogliere il fatto che il costruire non è solo mezzo e via per l'abitare; il costruire, infatti, è già in se stesso un abitare. Il costruire è cioè già informato da quello che potremmo definire il progetto di una civiltà: l'abitare corrisponde a un orizzonte di senso che diviene la condizione di un modo di costruire che corrisponde a un senso complessivo della vita. Se «l'abitare ci appare in tutta la sua ampiezza quando pensiamo che nell'abitare risiede l'essere dell'uomo, inteso come il soggiornare dei mortali sulla terra» (ivi, p. 99) e se il costruire è già propriamente abitare e si dispiega lungo le due direttrici del «costruire che coltiva e coltiva ciò che cresce e nel costruire che edifica

costruzioni» (ivi, p. 98), si può dire semplicemente che abitare significa essere nel mondo secondo un senso complessivo del mondo. Tale senso si concretizza nei manufatti dell'uomo¹. Le sue opere sono dei luoghi intrisi di senso ed è solo attraverso di essi che l'uomo può "curvare" lo spazio neutro, dargli valore e significato. Ribaltata la sequenza costruire-abitare, appare ora utile ribaltare quella spazio-luoghi:

Percorriamo spazi che non sono solo misura ma itinerario di senso che congiunge "cose". Dal punto di vista del progetto architettonico assumere questo punto di vista credo che significhi tener conto che quello che chiamiamo "spazio edificabile" è uno spazio già segnato nel suo senso possibile dai luoghi che lo fanno essere così com'è (Papi, 2000, p. 71).

Assodato che il costruire non dipenda da una tecnica neutra (più o meno sofisticata che sia), ma, piuttosto, che la tecnica del costruire dipenda dal modo dell'abitare, si può forse concludere che il costruire sia il "fare abitare". E il fare abitare è sempre fare abitare in un modo piuttosto che in un altro: è esprimere un progetto di futuro.

Detto ciò, che ne è dell'abitare nella nostra epoca?

Si può tentare una risposta: la nostra epoca mostra un'autentica crisi dell'abitare, cioè delle ragioni di senso che presiedono al costruire. Il costruire è divenuto sempre più un fare pensato in modo prevalente secondo la tecnica e la tecnica del costruire a sua volta corrisponde a quelle che sono le esigenze più ovvie del costruire: il rapporto di economicità, le normative di legge, l'esteticità diffusa.

Lavorare su progetti di housing sociale, quindi, può essere la via per riproporsi un senso dell'abitare, per rilanciarne la sfida nel dibattito pubblico. L'abitare è infatti un concetto che consente di leggere in qualsiasi costruzione l'insieme di relazioni vitali che hanno reso possibile quel manufatto e i modi attraverso cui quella possibilità si è realizzata. Porsi il senso dell'abitare significa porsi il senso stesso dello stare nel mondo come soggetti politici, ovvero come soggetti produttori e fruitori nel medesimo tempo di welfare.

Le politiche abitative possono ritornare ad essere un campo immenso di interrogazione sulle scritture materiali che hanno costruito e continuamente costruiscono il mondo degli uomini: un progetto di housing sociale può incarnare un'idea di libertà che dà supporto alle plurime pratiche di libertà dei soggetti che vi vivono: che le fa abitare.

¹ A mo' d'esempio: un ospedale psichiatrico costruito nella prima metà del novecento interpreta e riproduce, con i suoi stilemi architettonici e i suoi arredi, quello che era il sapere psichiatrico del tempo e, correlativamente, l'opinione comune che correva sulla malattia mentale.

2. Slittamenti semantici

2.1 La priorità dell'affitto. Ovvero del desiderio

Nel 1971 l'affitto costituiva la strategia di accesso alla casa per il 65,8% delle famiglie, contro il 30,6% costituito dalla proprietà. Già nel 2001 i dati sono simmetricamente ribaltati: 62,5% proprietà, 31,1% affitto (Caudo, 2008, p. 43). Il proporre l'affitto come nuova possibilità abitativa induce a lavorare su alcuni stilemi culturali ben presenti nel contesto italiano. Quali aperture offre la locazione – fuori dal libero mercato – rispetto ai vettori portanti dello sviluppo economico e sociale contemporaneo? Appare euristica-mente interessante la categoria della *mobilità* sia spaziale sia temporale, sia formativa sia lavorativa: l'affitto calmierato sembra infatti incarnare una dimensione dell'abitare più agile e maggiormente sincronica alla sintassi breve dei modi di vita contemporanei (brevità che, se da un lato è cifra di vivacità e eterogeneità dei singoli processi di vita, è sempre più spesso marca di disagio sociale ed esistenziale: è prodotto di carenza di reti relazionali, di capitale sociale).

La densità simbolica di un tema come quello dell'affitto spinge però a ulteriori analisi, spinge a cogliere una problematica strutturale della società contemporanea che rischia di non essere colta dalla, seppur centrale, categoria di *bisogno*.

La rincorsa alla casa di proprietà, che sembra aver saturato sia l'immaginario collettivo italiano (con una problematica coloritura intergenerazionale: i genitori, con gli sforzi di un'intera vita, hanno garantito alle figlie e ai figli il possesso di una casa, come potranno ripagare quest'ultime/i – nell'attuale precarietà economico-sociale – tale sforzo?) sia il mercato degli ultimi 40 anni (con un accesso sconsiderato al credito e all'indebitamento), sembra avere sviluppato una capacità di *immobilizzazione di potenzialità* (sia economiche sia progettuali) che si sarebbero invece potute esprimere, ad esempio, in realtà di micro-imprenditoria. Detto altrimenti, la rincorsa alla proprietà, se da un lato ha prodotto una possibile risposta a un bisogno (quello della casa), rischia oggi di impedire/frustrare il *desiderio* di futuro, categoria centrale di qualsiasi sviluppo economico e sociale non parassitario e virtuoso. Tale assunto merita di essere ulteriormente sviluppato.

L'uomo, al pari di ogni vivente, è definito dai bisogni. Tali bisogni esigono di essere soddisfatti. Tuttavia, l'uomo si differenzia dagli altri viventi in quanto non si «esaurisce nei propri bisogni, poiché egli è anche abitato dal desiderio» (Petrosino, 2008, p. 31). Ciò che accumuna bisogno e desiderio sono l'esperienza di una mancanza e la tensione che questa produce. Ciò che li differenzia è la procedura di gestione di tale mancanza, la sua formalizzazione. Nel bisogno il soggetto ha sempre un sapere chiaro e distinto dell'og-

getto di cui manca ed è consapevole che la tensione generata dalla sua mancanza verrà sedata una volta che tale oggetto sarà posseduto. Ciò che regge l'economia del bisogno è un principio omeostatico, che tende all'equilibrio. Il desiderio si regge invece su di un vuoto, in primis conoscitivo: il soggetto desidera ciò che non può sapere fino in fondo, manca di ciò che non sa, non sa di cosa manca. Il soggetto sa che desidera, ma non sa mai cosa desidera. Ogni qual volta crede di aver individuato l'oggetto del proprio desiderio, questo "fallisce", ri-delimita un vuoto, rilanciando così il desiderio. Il possesso di un oggetto placa il bisogno corrispondente, ma non soddisfa mai il desiderio, anzi, lo acuisce. Ciò accade non a causa di una deficienza dell'oggetto, ma perché «il desiderio non è mai relativo alla mancanza di qualcosa, ma al soggetto stesso che è mancanza. Si deve quindi affermare che il soggetto desidera sempre ciò di cui non ha bisogno, così come si deve riconoscere che è proprio dalla sua esperienza ch'egli è destinato ad eccedere, con assoluto rigore, la legge dei bisogni e della loro soddisfazione» (ivi, p. 32). Il desiderio travaglia il soggetto attraverso l'inquietudine dell'aperto, inquietudine data dalla inconoscibilità di tale apertura. Il desiderio è da intendersi quindi come la più importante esperienza umana d'alterità, di incontro con l'aleatorio e l'indefinibile, di gestione della distanza mai colmabile rispetto all'oggetto di desiderio e della centralità del vuoto costituente. Qualsiasi via possibile di gestione del desiderio sembra quindi coincidere con il suo attraversamento.

Questa lunga digressione, che può risultare eccentrica rispetto al luogo della nostra discussione, permette invece di individuare uno slittamento culturale dirimente: il riconsiderare l'affitto calmierato come elemento centrale di una nuova percezione di alta qualità abitativa permetterebbe di liberare energie (oggi spesso costrette a rispondere ad un assillante bisogno di casa in proprietà intesa come unica percezione di sicurezza per il futuro) e di indirizzarle verso progettualità animate da desiderio, aperte, meno timorose del travaglio del futuro proprio perché consapevoli di essere rette da questo stesso travagliato futuro. L'affitto calmierato, con la sua sostenibilità, risulta quindi un'importante molla motivazionale nella riattivazione di una micro-fisica dell'imprenditoria e del protagonismo giovanile².

2.2 La sfiducia nei confronti di progetti pubblici

Senza una politica abitativa complessa il bisogno casa sfugge. Al soggetto pubblico si richiede un rinnovato protagonismo, non tanto nel predisporre direttamente soluzioni (spesso percepite come calate dall'alto e poco sostenibili), quanto nel porre in essere condizioni (senza la chiara consapevolezza,

² Sul nesso tra desiderio e psicologia dell'imprenditore, cfr. Schumpeter, 1993.

da parte del soggetto pubblico, delle condizioni per attivare questo mercato potenziale, non sarà possibile rispondere in modo adeguato alla nuova questione abitativa) perché si attivino sinergie complesse e multiformi in grado di promuovere progetti e percorsi di implementazione il più possibile condivisi e discussi. Tale procedura può produrre occasioni di rinegoziazione della fiducia da parte delle cittadine e dei cittadini, elemento centrale per attivare progetti con una significativa capacità di interconnessione territoriale.

2.3 *Il convivere: una nuova fenomenologia*

Rendere più solido il legame tra la famiglia e la casa è necessario per contrastare, realmente, il crescente senso di insicurezza e vulnerabilità e ridurre il progressivo impoverimento di sempre più ampi strati sociali della popolazione (Caudo, 2008, p. 45).

Un progetto di *social housing* necessita di riarticolare le forme che assume oggi il concetto di convivenza, che vanno ben oltre gli stilemi classici della famiglia (in fase di rideclinazione essa stessa). Una realtà polimorfa e polifunzionale come quella del *social housing* può rispondere in modo maggiormente puntuale, plastico, alle nuove esigenze abitative imposte dal mondo del lavoro, della formazione, degli stili di vita.

La sempre maggiore difficoltà (con consecutiva frustrazione) ad uscire dalla casa di famiglia (spesso di proprietà) si specchia nella difficoltà a inventarsi percorsi abitativi nuovi, soggettivi, ma non necessariamente singoli. La frustrazione assume livelli molto più alti quando ci si trova innanzi a episodi di rientro, sempre più diffusi, tra le mura genitoriali. Nell'attuale sistema di welfare "leggero", un qualsiasi imprevisto (un divorzio, un licenziamento, una malattia) può significare una sostanziale perdita di indipendenza abitativa. Il ritorno dai genitori, con le conseguenti ricadute relazionali e di progettazione di futuro, può divenire un ulteriore fattore di immobilità sociale ed esistenziale.

2.4 *Spazio pubblico/spazio privato. Ovvero del nodo*

L'evanescenza del collettivo e l'invasione del pubblico a opera del privato (con il consecutivo depauperamento dei beni comuni dovuto a una puntiforme e amorfa occupazione dello spazio da parte di progetti abitativi individuali) sembrano contribuire a caratterizzare l'attuale crisi dello spazio pubblico delle nostre città. La famiglia ha sviluppato la capacità di assorbire attività e interessi che una volta erano messi in pratica in una grande varietà di ambienti della città, contribuendo ad un impoverimento sia della soggettività di cittadine e cittadini sia della vitalità della città stessa.

La dimensione del *social housing*, la sua polifunzionalità, l'intreccio di bisogni e progetti di vita eterogenei possono stimolare un ribilanciamento del rapporto tra privato e pubblico e la perimetrazione di spazi pubblici inediti e di scala differente rispetto a quelli classici della modernità. La globalizzazione delle relazioni richiede un loro continuo assetto all'interno degli spazi di vita. Centrale è il rapporto tra casa e città e la riscoperta della scala intermedia o di intermediazione tra lo spazio domestico e quello pubblico: la corte, il cortile, l'orto, il giardino, la strada tornano ad essere luoghi prodotti e curati dalla comunità insediata, luoghi di appropriazione e di appartenenza.

Le relazioni interpersonali (con l'interessante accezione della loro declinazione intergenerazionale) paiono diventare non "strumento", medium, attraverso il quale vivere un luogo, ma oggetto del progettare stesso. Cambia in queste forme dell'abitare il rapporto tra comunità e territorio:

Mentre prima il territorio era all'origine dell'individuo, della sua identità e delle sue relazioni, ora il territorio si configura come ricaduta spaziale delle relazioni che costituiscono la comunità. È la concretizzazione dei rapporti ad essa sottesi. La comunità si presenta come il luogo delle relazioni sociali scelte in base ad affinità elettive o contingenze che le configurano come necessarie (Caudo, 2008, p. 46).

Anche se affrontata da prospettiva differente, riemerge qui la relazione che l'abitare costruisce tra l'uomo, i luoghi (gli edifici) da lui costruiti e lo spazio. A questo punto dell'analisi risulta forse nuovamente utile porsi la domanda sul significato dell'abitare. L'uomo, si è detto, esiste e vive come tale solo in quanto abita. Ma cosa significa abitare, dalla prospettiva del vivere? In estrema sintesi, potremmo affermare che la peculiarità del modo d'essere di quel vivente che è l'uomo è sita nell'alterità che sempre travaglia la sua esperienza di vita. A differenza del semplice vivente che vive, l'uomo in quanto uomo fa esperienza del vivere, non si lascia semplicemente vivere. Non risponde solo a bisogni, ma produce desideri: pensa e si rappresenta la propria vita. L'uomo vive la dimensione della "nuda vita", centrata su di sé, ma allo stesso tempo fa esperienza dell'alterità che continuamente lo perturba: l'uomo non è una monade, un soggetto autosufficiente. «L'uomo è soggetto attivo di un'esperienza, ma allo stesso tempo è soggetto a un'esperienza: quella dell'altro. Esperienza e alterità sono dunque realtà che si appartengono, e non c'è esperienza – fosse anche, e forse a maggior ragione, di sé – che non sia fin dal principio dell'altro, che non sia un'esperienza d'alterità» (Petrosino, 2008, p. 29). L'uomo dunque abita proprio perché la sua esperienza gli impone un proprio "qui ed ora" che non è mai separabile dall'alterità di un "là e altrove". È in un "qui" che è sempre "là" che l'uomo abita: l'uomo abita proprio perché il suo "qui", quello in cui vive, non è mai separabile dal "là" in funzione del quale pure vive e verso il quale la sua stessa esperienza con insistenza lo apre. La topologia nella quale il soggetto

esperisce la propria esistenza assume la forma di un nodo inestricabile tra chiuso e aperto, tra interno ed esterno. È la *casa* la forma architettonica concreta nella quale l'uomo cerca in ogni modo un equilibrio tra l'irriducibilità del "qui" e l'irriducibilità del "là".

Cosa contraddistingue la casa? Che forma ha una casa?

Punto di partenza per una riflessione sulla casa non può che essere l'evidenza secondo la quale questa si presenta come un artefatto; non come un dato di natura, ma come il prodotto di un lavoro dell'uomo sulla natura. Anzi, la casa si costituisce come tale proprio grazie alla sua capacità di porre una distanza dalla natura che l'uomo cerca così di stabilire. La casa si presenta, in primo luogo, come un *riparo*, come un luogo nel quale è possibile rifugiarsi sottraendosi, anche se in modo temporaneo e mai definitivo, alla «legge della giungla» (ivi, p. 48); la casa è in prima istanza matrice funzionale alle necessità fisiologiche del nutrirsi, riposarsi e riprodursi. I muri esterni e le pareti interne permettono di stabilire una frontiera tra il tempo tumultuoso della lotta per la sopravvivenza e il tempo intimo del proprio vivere. La casa concede al suo abitante un tempo e uno spazio per sé.

Tuttavia, se ci si limitasse a questa prima considerazione si rischierebbe una rappresentazione della casa per mera opposizione alla giungla. Ciò sarebbe duplicemente fuorviante. Da un lato, costruirebbe un'intima vicinanza tra giungla e casa, dal momento che quest'ultima non avrebbe altre caratteristiche peculiari se non quelle derivanti dalla negazione di quelle della giungla. Dall'altro, rischierebbe di presentare la casa non come rifugio o riparo, ma come *tana* (ovvero come luogo ossessionato dalla legge dalla quale si vorrebbe distanziare). La casa, quindi, non è né giungla né tana, poiché «in verità in essa si tratta di tutt'altra cosa, di tutt'altra legge, cioè di quella legge dell'altro o dell'alterità» (ivi, p. 50). Non c'è casa senza chiusura, senza riparo, senza pareti che proteggono e permettono l'appartamento; ma, proprio in relazione all'esperienza di alterità che caratterizza il modo d'essere di quel soggetto che si chiama uomo e che continuamente lo struttura/destruttura, bisogna anche aggiungere: non c'è casa senza apertura, senza accoglienza e senza ospitalità dell'altro. Se dunque la casa è sempre costituita da un edificio che chiude e in cui ci si ripara, la stessa chiusura custodisce, cioè accoglie e coltiva, un'apertura (*ibidem*).

Gli elementi architettonici fondamentali della casa, oltre ai muri esterni e alle pareti interne che chiudono e delimitano, sono senz'altro le porte e le finestre che aprono: nessuna casa è senza porte e finestre sull'esterno, nessuna stanza di una casa è così chiusa da escludere la porta che la apre alle altre stanze che in questo senso sono sempre le stanze dell'altro. La stanza degli ospiti non è solamente la caratteristica di un'abitazione particolarmente ampia, è la condizione generale, strutturale, della casa, di tutte le case, di cui ogni stanza, in ultima istanza, è quella degli ospiti. Una costitutiva porosità sembra diffondersi lungo tutte le superfici della casa.

Posta in questi termini, la questione del costruire una casa e, ancor di più, il “far abitare” insito in un progetto di housing sociale, divengono la manifestazione spaziale di quella che è la natura profonda del soggetto: a differenza del vivente, che esce da sé per soddisfare i propri bisogni per poi rientrare ciclicamente su se stesso (il vivente è un cerchio), l’uomo è l’andante, il sempre uscente (l’uomo è la retta). Ma in questo costitutivo uscire, intriso di desiderio, l’uomo deve poter ri-flettere e rac-cogliersi. Per far questo deve poter fare affidamento su un luogo che lo accolga incondizionatamente, senza alcun preavviso, per poterne esperire la natura aperta che lo abita e quindi ripartire. Un tale luogo non può concretizzarsi come un cerchio, ma neppure come una retta:

è necessario infatti che la retta, raccogliendosi su di sé, si curvi ma non si chiuda, [...] in cui anzi la possibilità del raccoglimento e della riflessione coincida con l’approfondirsi stesso di ciò che resterà sempre aperto. Al di là del cerchio e della retta, il segno della «casa» è forse la spirale (ivi, p. 55).

Può risultare ora interessante porre la questione della progettazione di una tale spirale, della formalizzazione di un tale nodo di chiuso e aperto. Si è più volte accennato all’imponderabilità che contraddistingue l’esperienza dell’alterità e quindi anche della sua veste di socialità, elemento quest’ultimo che caratterizza profondamente un progetto di housing sociale. Viste le premesse, la socialità non può essere quindi intesa come frutto di una progettazione a tavolino. Le relazioni sociali hanno una loro intrinseca capacità destabilizzante: si fondano sull’evento, non sul calcolo. La progettazione deve quindi limitarsi (nel senso di spingersi ai confini, non si tratta di un passo indietro) a considerare la necessità di produrre insorgenze spaziali (ovvero luoghi di senso), intorno porosi da considerarsi come occasioni/supporti di socialità.

Se una tale esperienza del limite è necessaria e doverosa (pena la creazione di mostri urbanistico/sociali), occorre soffermarsi su quelle che sono le due perversioni (gli estremi) che caratterizzano l’accezione della casa fin qui presentata. Ovvero quei capovolgimenti della *giusta misura* della casa che cadono sotto le espressioni di *sicurezza perfetta* e *ospitalità assoluta*.

2.4.1 Sicurezza perfetta

L’appartarsi in un luogo che metta al riparo, è senza alcun dubbio un tratto essenziale della casa, tuttavia all’interno di un simile capovolgimento è come se il soggetto assumesse questo tratto come l’unico possibile, concentrando su di esso tutta la sua attenzione e tutta la sua azione. Alla base di ciò sta la percezione che la sicurezza sia una situazione pienamente raggiungibile, garantita. La ricerca della sicurezza assume così la forma dell’investimento

che, come tale, svela immediatamente un pericolo: la ricerca della sicurezza si trasforma, da pienamente raggiungibile, in una ricerca senza fine. Si svolge in primis verso l'esterno, verso i pericoli che incombono sulla casa. A tal fine l'attenzione si concentra sulle porte e sulle finestre. Non c'è che una conclusione: la casa più sicura sarebbe quella in cui la porta e le finestre, oltre ad essere blindate, non si aprissero mai; anche se in verità, ancora più sicura sarebbe quella casa in cui la porta e le finestre non potessero mai essere aperte semplicemente perché non ci sono. Il secondo atto si concentra invece sull'interno e sull'ordine che vi dimora: nella casa vi sono gli altri, dunque vi sono altri mondi, ma il soggetto, cercando di imporre ovunque il proprio ordine, tenterà di trasformare le altre stanze nel prolungamento della propria: l'ordine dell'altro è percepito come un disordine e va quindi sottomesso. Una simile operazione di sterilizzazione immunitaria non impedisce un'ulteriore forma di insicurezza: quella che proviene dall'interiorità stessa dell'esperienza del soggetto. La tana, con porte blindate e un ordine unico spalmato su tutta la sua superficie, non permette di sentirsi perfettamente sicuri. Così Kafka esprime, magistralmente, la drammatica percezione che sopraggiunge quando, dopo aver faticato una vita per costruirsi la tana perfettamente sicura e perfettamente silenziosa, dalle sue stesse pareti irrompe un sibilo appena percettibile:

Per amor vostro, gallerie e spazi, e per te soprattutto, mia piazzaforte, io sono venuto e ho messo a repentaglio la mia vita, dopo essere stato per lungo tempo tanto stolto da tremare per essa e da procrastinare il mio ritorno tra voi! [...] Ora accosto l'orecchio alle pareti della piazzaforte, e nei punti in cui ascolto, in alto o in basso, alle pareti o per terra, agli ingressi o all'interno, ovunque, ovunque lo stesso rumore. [...] La prima cosa necessaria adesso sarebbe veramente di ispezionare minuziosamente la tana [...] Tutto a un tratto non capisco più il mio progetto precedente. In ciò che prima mi sembrava intelligente non riesco più a trovare la minima traccia di intelligenza [...] Mi spingo fin lassù e resto in ascolto. Silenzio profondo: com'è bello qui! Nessuno si cura della mia tana [...] Io sono troppo assorbito dal sibilo che viene dalle mie pareti [...]. Proprio come padrone di questa grande e vulnerabile opera io sono inerme di fronte a qualsiasi attacco serio. La felicità di possederla mi ha viziato, la vulnerabilità della tana ha reso vulnerabile e suscettibile anche me, le sue ferite mi dolgono come fossero le mie (Kafka, 1984, pp. 496-510).

L'immedesimazione tra il proprietario e la casa/tana ha svelato il dramma: la tana non ha mantenuto la promessa e, così facendo, conferma la cecità e il folle miraggio di colui che l'ha progettata e costruita. L'inno di gioia alla tana e alla sua sicurezza si è trasformato in un lamento. La casa non può garantire la sicurezza perfetta, è solo nella morte che si evita il mondo con le sue asperità: perfettamente sicura è forse una casa che si trasforma in una tomba.

2.4.2 Ospitalità assoluta

L'ospitalità assoluta, è bene anticiparlo, non è l'ospitalità piena. Nella prima agisce una sorta di esasperazione dell'aperto, un sempre aperto che si oppone, simmetricamente, al totalmente chiuso della sicurezza perfetta, ma anche si distingue dalla giusta misura che caratterizza l'apertura dell'ospitalità piena. Anche qui, la perversione sta nel trasformare un tratto fondamentale della casa nel suo assoluto: non c'è infatti alcun dubbio che la casa imponga l'apertura all'altro e l'ospitalità dell'altro, tuttavia tali apertura e ospitalità non debbono saturare la scena dell'abitare, il suo spazio d'intimità. L'uomo, che è l'aperto, non può mai vivere come uomo sempre e solo all'aperto. Di conseguenza, l'ospitalità assoluta si trova ad esercitare quasi un effetto distruttivo sull'essere della casa. Essa, infatti, dimostra un interesse patologico per l'oggetto casa, che finisce per imporsi sull'interesse dei soggetti che la abitano (Petrosino, 2008, pp. 66-67). Una tale casa avrà più stanze, anzi si vanterà di una simile disponibilità, ma, in verità, queste non saranno altro che stanze di nessuno: in un luogo in cui assume maggiore valore il monito all'ospitalità più che la singolarità dell'ospite, in cui la passione per l'ospitalità (il suo godimento: più ospiti ospita più è soddisfatta) prende il sopravvento, non ci si può raccogliere perché, in verità, non si è mai accolti.

L'ospitalità piena è invece quella che un soggetto finito e mortale, riconoscendosi come tale, esercita nei confronti di un soggetto a sua volta finito e mortale; dimora in questa ospitalità non solo il senso del limite, ma anche la capacità di sapersi imporre un limite: «essa sa che per essere piena deve rinunciare ad essere assoluta» (ivi, p. 68).

2.5 *Qualità architettonica/qualità abitativa. Ovvero dell'economia*

Occorre spiazare la percezione collettiva della *casa popolare*, degli alloggi destinati alle cerchie sociali colpite da forte disagio abitativo. In primis, perché il disagio abitativo, con diversi gradienti, riguarda sempre più strati sociali, alcuni difficilmente inscrivibili nell'iconografia della marginalità.

La qualità architettonica degli interventi gioca un ruolo importante nel rimodellare questo immaginario. Tale attenzione deve essere tenuta in costante tensione con la performatività sociale degli interventi. I due aspetti debbono crescere l'uno all'ombra dell'altro. Per differenti ragioni: tener conto della durabilità dei progetti, ma anche fare in modo che gli stessi progetti contribuiscano al ripensamento dei luoghi all'interno dei quali sorgono (tendenzialmente periferie e zone dismesse). Interventi qualitativamente interessanti da un punto di vista architettonico, oltre che sociale (in un tentativo

di riconnettere dimensione estetica e tensione etica), si presentano come argine nei confronti della dispersione e continua corrosione dello spazio urbano che la periferia continuamente mette in atto. Sono un tentativo, non certo di riqualificare, ma di introdurre frammenti di forme abitative e di urbanità cadenzate su di un tempo medio lungo, che fugga alla deriva della soluzione (esistenziale come architettonica) immediata, tutta schiacciata sul presente, che non sa fare storia del proprio desiderio.

L'ingrediente cruciale del cambiamento che oggi sta mutando le nostre esperienze quotidiane e i nostri modi di vita è la nuova mentalità a breve termine che si è sostituita a prospettive di lunga durata. Le implicazioni sono radicali. È difficile, dice Bourdieu, proiettarsi nel futuro, proiettarlo, immaginare un progresso senza far presa sul presente. Ma questa presa è sempre più sfuggente e labile. Non è solo l'evaporazione della fiducia, ma anche, essenzialmente, l'imprendibilità del tempo, istantaneo, incorporeo, capace di annullare la differenza tra lontano e vicino. Un tempo senza tempo, lo definisce Castells, per indicare la forma emergente e dominante della temporalità (Bianchetti, 2003, pp. 63-64).

Per riprendere un tema affrontato precedentemente, se è vero che lo spazio trae il proprio senso dai luoghi (dai manufatti) che lo punteggiano, un'opera di housing sociale deve affrontare la sfida di considerarsi come un'*emergenza*: la propria qualità architettonica e abitativa deve emergere dal proprio sfondo urbanistico indifferenziato e disperso e, nel gesto stesso di stagliarsi, deve contribuire a dare un senso a quello stesso sfondo. Una tale qualità sta nel palesare una sorta di ordine tra i frantumi dell'indistinto:

Un quartiere quanto mai caotico, un intrico di strade da me evitato per anni, mi apparve di colpo dotato di un suo ordine quando un giorno vi si trasferì una persona amata. Fu come se alla sua finestra avessero installato un riflettore e questo fendesse la zona con fasci di luce (Benjamin, 2006, p. 31).

Un progetto di housing sociale sembra quindi incarnare una capacità soggettivante (proprio come l'amata di Benjamin), ovvero una capacità di produrre soggettività. Un progetto di housing sociale è a tutti gli effetti un *dispositivo*: incontrandolo (o meglio, in un vero corpo a corpo con esso) il singolo diviene un soggetto, il singolo inquilino può divenire un soggetto politico (proprio come il dispositivo "piazza" può trasformare il passante in un cittadino). Una trasformazione di questo tipo, ovviamente, non è neutra. Nessun dispositivo del resto lo è. Ogni dispositivo ha in sé una duplice capacità: da un lato è soggettivante (ovvero produce soggetti transindividuali, emancipanti, socializzanti, in una parola *politici*), dall'altro è assoggettante (ovvero innesta dinamiche di disgregazione, atomizzazione e inaridimento). È, evidentemente, una questione di "giusta misura".

Quale è la “giusta misura” di un progetto abitativo? Quale è la “giusta misura” della casa?

La giusta misura della casa è l'*economia*. L'origine greca della parola è estremamente denotativa: economia è formata da *oikos* (casa, dimora, riparo) e *nomia* (legge). *Legge della casa*, quindi. Sicuramente la traduzione è corretta, ma contiene un'insidia: quella di porre l'accento sulla dimensione della legge, come se questa venisse calata dall'alto, a tavolino, si diceva. La legge presente nell'economia invece è quella imposta dalla casa, dalle qualità esistenziali e abitative che la contraddistinguono. L'economia sarà quindi il continuo (conflittuale) gesto di equilibrio tra l'irriducibilità del “qui” e l'irriducibilità del “là” che attraversano l'esperienza della vita, tra l'irriducibilità del “chiuso” e l'irriducibilità dell'“aperto”. Abitare impone un gesto di giustizia: ogni uomo è subito posto di fronte all'urgenza di individuare, e continuamente calibrare, il modo migliore di abitare, e questo si fonda sulla “giusta misura”.

Un progetto di housing sociale, caratterizzato da una strutturale eterogeneità (quella dei profili abitativi, delle cerchie sociali, dei desideri e delle prospettive di vita), sembra incarnare perfettamente e dare nuovo stimolo ad una concezione di questo tipo dell'economia: consente di sollevare l'economia dal suo precipitato astratto del business.

Concludendo, può risultare interessante soffermarsi ancora una volta sulla cifra di apertura progettuale che deve caratterizzare un intervento di *social housing*. La sua qualità architettonica e la sua qualità abitativa non possono prescindere da una dimensione di porosità, di socializzazione delle plurime e singolari pratiche di libertà che lo intessono:

Porosa come questa pietra è l'architettura. Struttura e vita interferiscono continuamente in cortili, arcate e scale. Dappertutto si conserva lo spazio vitale capace di ospitare nuove, imprevedute costellazioni. Il definitivo, il caratterizzato vengono rifiutati. Nessuna situazione appare, così com'è, pensata per sempre; nessuna forma dice di se stessa “così e non altro”. In tal modo nasce qui l'architettura, questo elemento emblematico della ritmica sociale (Benjamin, 2007, p. 6).

Riferimenti bibliografici

- Benjamin W. (2006), *Strada a senso unico*, Einaudi, Torino.
Benjamin W. (2007), *Immagini di città*, Einaudi, Torino.
Bianchetti C. (2003), *Abitare la città contemporanea*, Skira, Milano.
Caudo G. (2008), “Dalla casa all'abitare”, in Garofalo F. (a cura di), *L'Italia cerca casa*, Electa, Milano, pp. 40-47.
Garofalo F. (2008), “Introduzione”, in Garofalo F. (a cura di), *L'Italia cerca casa*, Electa, Milano, pp. 5-20.

- Heidegger M. (1976), “Costruire Abitare Pensare”, in Heidegger M., *Saggi e discorsi*, Mursia, Milano, pp. 96-108.
- Kafka F. (1984), “La tana”, in Kafka F., *I racconti*, Rizzoli, Milano, pp. 477-514.
- Papi F. (2000), *Filosofia e architettura*, Ibis, Como-Pavia.
- Petrosino S. (2008), *Capovolgimenti*, Jaca Book, Milano.
- Schumpeter J. (1993), *L'imprenditore e la storia dell'impresa. Scritti 1927-1949*, Bollati Boringhieri, Torino.

7. *La biblioteca come spazio empatico*

di Antonella Agnoli

1. La città

“L’aria della città rende liberi” dice un proverbio tedesco medievale (*Stadtluft macht frei*) e questa verità ci è stata ricordata brutalmente nella primavera del 2020, quando ci siamo accorti che invece l’aria della casa non rende affatto liberi, nemmeno quando abbiamo frettolosamente imparato a usare Zoom, fatto l’abbonamento a Netflix, guardato la quarta stagione della “Casa di carta” e comprato un tablet usato per i ragazzi che dovevano fare i compiti.

No, l’aria di casa resta soffocante perché i videoaperitivi non possono sostituire le chiacchiere in piazza, gli incontri casuali, l’aria dei parchi, l’abbracciare gli amici. L’essere immersi in un flusso informativo perenne e globale ci permetteva di consultare le foto della *Library of Congress*, di chattare con le amiche in Giappone e di ammirare *Las Meninas* senza andare al Prado ma tutto questo non rendeva il lockdown più tollerabile. L’isolamento in casa aveva ottime ragioni sanitarie, ma quanto fosse psicologicamente insopportabile lo abbiamo scoperto nell’estate 2020, quando l’allentamento delle restrizioni ha catapultato tutti al mare, in montagna, in piazza a vedere, toccare, accarezzare altri corpi. Siamo animaletti incerti e timorosi, anche se pensiamo di essere dèi (Harari, 2018) e tanto più siamo soli, tanto più siamo spaventati.

La città, la più grande invenzione della storia umana, non è sostituibile. L’agorà virtuale non può sostituire l’agorà reale con i suoi palazzi, i suoi templi, le sue fontane. La lavatrice ha sostituito il portare i panni al fiume ma sono sicura che nel 2020 molte di noi sarebbero ben volentieri andate al torrente più vicino con una tavola e i vestiti sporchi solo per vedere altre donne, le vicine, le amiche. Oggi non c’è più bisogno di andare alla fontana per prendere l’acqua ma in marzo e aprile 2020 avremmo ben volentieri scambiato la comodità del rubinetto con il piacere di incontrare qualcuno, non fosse che per pochi minuti. Questa è la città della socialità moderna in azione, scrive Ben Wilson: «Un posto dove fare incontri casuali, guardare le persone,

mescolarsi e assistere allo spettacolo della strada, in continuo svolgimento» (2021).

Ci sono città e città. Ci sono quartieri e quartieri. Quando parliamo di piazze pensiamo a S. Marco a Venezia, a S. Croce a Firenze, a piazza Navona a Roma ma quante sono le piazze anonime, invase dalle auto, circondate da edifici mediocri, se non da veri e propri scempi architettonici? Qualcuno penserebbe alla Piazza Rossa di Mosca o a Place de la Défense a Parigi come luoghi di convivialità? Sicuramente no: le loro dimensioni sterminate lo impediscono, anche perché mancano i caffè.

«La caffeina scorre nelle vene della città moderna», scrive ancora Ben Wilson:

Il caffè alimenta un particolare tipo di alchimia sociale nelle città. La rinascita dei caffè, dopo gli anni novanta del secolo scorso, ha riempito una lacuna nella vita urbana, un vuoto di socialità che era diventato particolarmente acuto soprattutto in Gran Bretagna, negli Stati Uniti e in Australia, dove i quartieri centrali delle città si erano impoveriti (2021).

In effetti, secondo Giandomenico Amendola,

La città moderna nasce intorno ai suoi luoghi pubblici, a partire da quelli piccoli dei caffè inventati nel '700 dalla borghesia come spazio del ragionare e di formazione dell'opinione pubblica. Piazze, strade, mercati, teatri costituiscono la dimensione pubblica e l'essenza stessa della città borghese dell'800. La crisi degli spazi pubblici della città contemporanea, rinsecchiti e ridotti a simulacri di una dimensione ormai scomparsa, sono insieme la causa e l'effetto della crisi dell'uomo metropolitano (2007).

Non è un caso che le pulsanti città moderne siano state odiate fin dalla fondazione dal clero, dai tradizionalisti e dai puritani:

I fucili usati durante la rivoluzione non si erano ancora raffreddati quando gli americani cominciarono a litigare fra loro per spostare le capitali degli stati più lontano nella terraferma, abbandonando i bordelli, i magazzini e i salotti delle città costiere (Phillips, 1994).

E, in effetti, quasi tutti gli stati americani hanno la loro capitale non nella città più popolosa e importante ma in una località originariamente di provincia: la capitale dello stato di New York non è New York City ma Albany, la capitale della Pennsylvania non è Philadelphia ma Harrisburg, la capitale della California non è San Francisco ma Sacramento, e così via.

Con la città abbiamo sempre avuto un rapporto di odio-amore: la fantascienza classica ci ha fornito soltanto immagini di metropoli del futuro prive di piazze:

La Los Angeles di *Blade Runner* o le città spaziali dei romanzi di Asimov sono sempre luoghi claustrofobici, fatti di edifici e appartamenti, strade e sistemi di trasporto, mai di parchi e giardini. Scrittori come Ray Bradbury, Robert Heinlein e Philip Dick ci descrivono mondi in cui si vive in microappartamenti, ci si sposta con ascensori o metropolitane aeree, a volte col teletrasporto reso popolare dalla serie televisiva *Star Trek*, ma certamente non si va in piazza (Agnoli, 2011).

Abbiamo bisogno di spazi pubblici belli, curati, *pensati*, soprattutto nelle periferie. Spazi dove ci si possa incontrare, sedere, passeggiare in sicurezza, andare sullo skateboard o sui pattini a rotelle. Le piazze attraversate dalle auto non devono esistere, sono un'aberrazione. E le città senza biblioteche sono un'aberrazione ancora maggiore.

Ezio Manzini ha sviluppato il concetto di “città delle prossimità”, ovvero di uno spazio urbano in cui:

le persone abbiano più opportunità di incontrarsi, sostenersi a vicenda, avere cura reciproca e dell'ambiente, collaborare per raggiungere assieme degli obiettivi. In definitiva, una città costruita a partire dalla vita dei cittadini e da un'idea di prossimità abitabile in cui essi possano trovare ciò che serve per vivere, e per farlo assieme ad altri (2021).

Questo tipo di città deve offrire non solo una prossimità funzionale (tutto ciò che serve quotidianamente sta a pochi minuti a piedi da dove si abita) ma soprattutto una prossimità relazionale, cioè deve facilitare gli incontri, gli scambi, le relazioni basate sulla fiducia.

Giustamente, Manzini sottolinea che:

una comunità non si può progettare perché è una forma sociale che emerge da una molteplicità di eventi. Quello che si può fare è creare un ambiente adatto e, se necessario, produrre degli stimoli che portino a generare incontri e avviare conversazioni da cui possano nascere nuove comunità (ibidem).

Questo ambiente adatto si deve basare su «servizi collaborativi, distribuiti sul territorio, che di queste nuove comunità possano essere stimolo e infrastruttura di supporto» (ibidem), quindi su una rete di biblioteche-scuole-università-attività culturali. Se non si creerà questa rete ogni sforzo sarà vano, ogni iniziativa sarà sprecata. Manzini propone una specie di decalogo dell'innovazione sociale: portare servizi e attività vicino ai cittadini (localizzazione), favorire la costruzione di comunità (socializzazione); estendere la rete degli attori coinvolti (inclusione); coinvolgendo attori inizialmente non previsti (diversificazione); connettendo orizzontalmente diverse aree di intervento (coordinamento).

2. Le biblioteche

La città delle prossimità è anche la città della cura, non in senso medico ma in senso sociale: aver cura degli altri, di ciò che è comune, della natura che abitiamo (anche un ambiente urbano fa parte dell'ecosistema da non inquinare). Questa cura potrà imporsi più facilmente sul modello di città classista e distruttivo che conosciamo se saprà dotarsi di “servizi collaborativi”, come appena detto. Di questi servizi devono necessariamente far parte le biblioteche sociali.

Perché le biblioteche? Non abbiamo forse tutti Google e Wikipedia nel telefonino? Che bisogno c'è di cercare qualcosa nei libri? Su questo c'è bisogno di una riflessione non superficiale. Prima di tutto, la città ha bisogno di spazi non commerciali, di luoghi accoglienti nei confronti di tutti: anziani e bambini, studenti e mamme, badanti e immigrati. Luoghi e servizi *neutrali*, dove si possa accedere ad attività culturali e educative per migliorare il benessere delle persone e attenuare i fenomeni di esclusione sociale. La biblioteca non è solo libri, CD, tavoli studio, presentazioni di libri: è prima di tutto un servizio rivolto ai cittadini più deboli, a chi ha bisogno di una buona connessione internet, di un consiglio per redigere un curriculum o inviare un documento alla nostra formalistica e arcigna amministrazione pubblica. Il compito della biblioteca, scrive Giorgio Antoniacomi, è di funzionare

come struttura di intermediazione fra utenti e documenti (utenti troppo spesso disorientati dalla sovrapproduzione di informazioni disponibili in rete, ma anche dalla mancanza di strumenti critici e perciò esposti alla ricezione passiva di inesattezze, verità parziali, falsità, comunicazioni distorte) è stato sviluppato [a Trento] con una particolare attenzione per il tema della «post-verità», senza attivare comportamenti censori, ma inaugurando collaborazioni con l'Università, centri di ricerca, Ordine dei medici (2019).

Secondo l'ISTAT (2020) sono 7.425 le biblioteche pubbliche e private, statali e non statali, aperte al pubblico in Italia nel 2019 (escluse quelle scolastiche e universitarie). Il 58,3% del totale dei Comuni ha almeno una biblioteca: ce ne sono quasi tre ogni 100 kmq e una ogni 8 mila abitanti. Due biblioteche su tre (il 68,5%) sono biblioteche civiche a titolarità comunale, il 9,2% appartiene a enti ecclesiastici, mentre il 7,1% è gestito da associazioni private e il 4% da fondazioni. Più della metà delle biblioteche è al nord (58,3%), il 24,2% nel mezzogiorno e il 17,5% nel centro Italia. Già questo basterebbe per farci capire che a sud di Roma c'è molto da fare ma purtroppo gran parte di queste biblioteche sono semplici depositi di libri, non sono veri spazi pubblici, non sono spazi empatici, un concetto su cui torneremo tra un attimo.

Troppo spesso si tratta di strutture vecchie, incapaci di offrire un servizio qualificato, con addetti che a volte sono impiegati comunali che si dividono

tra anagrafe, biblioteca e altro. Spesso la biblioteca è affidata a precari o a volontari. Il problema non è solo la diffusione geografica ma il non-investimento fatto su questo specifico servizio: troppo spesso si sono spese somme importanti sul recupero sugli edifici senza una riflessione sulla gestione, gli orari di apertura, la possibilità di creare servizi innovativi e di qualità per rispondere a domande e bisogni dei cittadini sempre più variegati e complessi.

Le risposte all'emergenza COVID sono state disomogenee: circa un terzo delle biblioteche ha chiuso e lasciato i dipendenti in ferie o in cassa integrazione, ma molte strutture più attive hanno offerto attività on line, garantito il prestito a volte con grande creatività e alcune, poche purtroppo, si sono trasformate in luoghi dove ritirare pasti, mascherine, assistere i senzatetto (abituale frequentatori delle loro biblioteche). Altre biblioteche hanno contattato gli utenti telefonicamente, soprattutto le persone più anziane per aiutarle a superare la solitudine, hanno investito sul prestito di eBook, su letture ai bambini on line. Tanti operatori hanno capito che le regole, a volte troppo rigide, della biblioteca si potevano non rispettare e si poteva lavorare in modo diverso, si poteva fare della biblioteca uno spazio empatico.

Uno spazio empatico, secondo Claudio Saragosa (2021) è «lo spazio che mi avvolge e mi emoziona». Questo spazio non può essere virtuale, anche se ci commuoviamo guardando *Casablanca* oppure *Rain Man*, e non può essere privato: il lockdown ci ha seccamente ricordato che l'etimologia di privato rimanda alla mancanza, alla privazione e che si tratta di privazione del rapporto con gli altri. Uno spazio empatico, quindi, dev'essere per definizione pubblico ma deve avere anche certe altre caratteristiche: dev'essere attivo, accogliente e meticcio.

Perché una biblioteca sociale può creare uno spazio empatico? Semplicemente perché persone lontane per età, condizione sociale, comportamenti e costumi condividono un atrio, una terrazza o una sala di lettura senza respingersi:

Forse il fatto che la biblioteca accoglie e accetta tutti è stato metabolizzato: quando i cittadini entrano capiscono che, per quanto diversi, tutti abbiamo qualche cosa in comune. Questo aiuta a migliorare la qualità della vita in tutta la città, ne fa un luogo più piacevole da vivere" (Agnoli, 2011, p. 82).

Ma torniamo al lockdown: nella primavera 2020 ci sono state numerose consultazioni fra teatri, cinema, orchestre, musei perché improvvisamente tutti avevano capito quanto vulnerabile fosse l'intero comparto cultura-spettacolo. A queste riunioni le biblioteche non sono state nemmeno invitate: vorrà pur dire qualcosa. Eppure, il tessuto culturale di un paese non solo comprende biblioteche e scuole ma non si può nemmeno immaginare un paese funzionante senza queste istituzioni.

Occorre pensare a un futuro in cui non ci sia una semplice consultazione fra teatri, musei, biblioteche e scuole: ci vuole molto di più. Per creare spazi empatici e utili ai cittadini occorre una collaborazione permanente, soprattutto con le scuole. I ragazzi chiusi in casa, spesso con una connessione wi-fi insufficiente, o un semplice telefonino, come recupereranno il tempo perduto? La didattica a distanza è di per sé uno svantaggio: lo è immensamente di più se si svolge in case piccole, senza strumenti adatti, senza genitori capaci di fornire un sostegno. Le disuguaglianze già pesanti colpiscono e chi era in difficoltà prima lo è ancora di più oggi, lo sarà ancora di più in futuro (Raimo, Agnoli, 2021).

A questo, biblioteche ben organizzate e ben gestite potrebbero parzialmente porre rimedio.

Le biblioteche empatiche possono essere un luogo dove si attiva l'energia sociale, di cui l'Italia ha abbondanza ma che le istituzioni spesso fanno del loro meglio per comprimere, sterilizzare, o quanto meno seppellire sotto una montagna di scartoffie. Un quarto della popolazione italiana ha più di 65 anni: fortunatamente la grande maggioranza sta bene, è attiva, magari non fa abbastanza moto ma di sicuro è una risorsa per trasmettere competenze e abilità a chi ne ha bisogno: non solo ai nipoti ma anche agli immigrati, alle badanti che stentano a parlare italiano, ai giovani precari che ignorano i loro diritti. Se si va in una qualsiasi biblioteca negli Stati Uniti trovate ogni giorno decine di volontari che aiutano altre persone, perché la biblioteca ha saputo organizzare le cose in modo che questo sia possibile.

Ma è bene osare un po' di più: occorre far rinascere gli spazi urbani vuoti e inerti, trasformarli in laboratori di conoscenza: questa è una rivoluzione urbanistica e politica che può essere realizzata davvero con costi contenuti. Abbiamo bisogno di grandi aule studio disseminate nelle città, di cinema e teatri che si trasformino anche in cineteche e centri studio, dobbiamo rendere i luoghi neutri o vuoti dei luoghi didattici. Per far questo, abbiamo bisogno di alleanze, di mobilitazione, di obiettivi ambiziosi come quelli indicati da Manzini (2021) per la sua "città delle prossimità", dove:

- 1) i residenti di ogni quartiere hanno facile accesso a beni e servizi, in particolare ai generi alimentari, ai cibi freschi e all'assistenza sanitaria;
 - 2) ogni quartiere ha una varietà di tipologie di alloggi, di diverse dimensioni e livelli di accessibilità economica, in modo da poter accogliere diversi tipi di famiglie e consentire a molti di vivere più vicino a dove lavorano;
 - 3) i residenti di ogni quartiere possono respirare aria pulita e priva di inquinanti atmosferici nocivi e ci sono spazi verdi di cui tutti possono godere;
 - 4) molti residenti hanno la possibilità di lavorare vicino a casa o online, grazie alla presenza nel quartiere di uffici, negozi e spazi di coworking.
- A questo deve lavorare una nuova generazione di operatori culturali.

3. Gli operatori culturali

Les instituteurs, i maestri, furono soprannominati a fine Ottocento “gli ussari della Repubblica”, feroci cavalleggeri al servizio dell’istruzione laica e del progresso scientifico, ben determinati a cancellare ogni forma di superstizione dalle scuole francesi. Ebbero successo. Noi oggi avremmo bisogno di una generazione di operatori culturali, meno anticlericali e più creativi ma altrettanto determinati a sconfiggere l’ignoranza dilagante. Se il cattolicesimo reazionario era il nemico di allora, oggi abbiamo a che fare con i suoi rigurgiti e, in più, le teorie del complotto, le fake news e quant’altro.

I bibliotecari di oggi sono prigionieri di una tradizione di conservazione che, per essere antica, non è necessariamente giusta. Possono svolgere un ruolo importante nel creare cittadinanza attiva, nell’aiutare le persone a superare le difficoltà di accesso all’informazione, nel creare nuove opportunità di lavoro, nuove competenze, nuove forme di partecipazione fondamentali per generare quel capitale sociale che attraverso azioni inclusive e formative può contribuire a migliorare la qualità della vita dei cittadini. A condizione che, prima di tutto, cambino loro stessi.

Viviamo all’interno dell’*infotainment*, un flusso di informazione-intrattenimento travolgente e incontrollabile che ci affascina con le immagini di simpatici tigrotti nella giungla, sensuali atlete olimpiche, concerti dal vivo e documentari della BBC su delfini e balene. Volete i film muti degli anni venti? Ci sono. Vi interessano le band di adolescenti coreane? Ci sono. Avete bisogno della ricetta delle zucchine alla scapece? C’è. Siete appassionati dei *Creedence Clearwater Revival*? Tutte le loro performance sono disponibili. Non dobbiamo sottovalutare il potere di questa abbondanza gratuita, impensabile fino a pochi anni fa: mai le armi di distrazione di massa erano arrivate nelle nostre case così facilmente.

Nello stesso tempo dobbiamo essere coscienti che il risultato di questo flusso è una confusione pericolosa, in cui le tradizionali agenzie di socializzazione (famiglia, scuola, chiese, partiti, sindacati) sono rese impotenti da quello che Roberto Casati (2013) ha giustamente definito il “colonialismo digitale”. Sappiamo tutto e, allo stesso momento, non sappiamo nulla perché tutto viene appiattito nella dimensione della società dello spettacolo. Viviamo in un mondo nuovo in cui la necessità prioritaria e urgente sarebbe «l’educazione, da intendersi prima di tutto come capacità di produrre una umanità che non si senta sottomessa o spaesata nel mondo che essa stessa ha creato» (Ferraris, 2021).

Ci sono intere biblioteche sulla “Solitudine del cittadino globale” (Bauman, 2000) e sul senso di spaesamento che ci affligge in una società che pretende di essere trasparente mentre è opaca e incomprensibile per l’uomo della strada. Le più bizzarre teorie del complotto sul virus, o sul governo mondiale di miliardari pedofili, nascono da questa situazione.

In futuro i bibliotecari, specialisti nella ricerca di informazioni, saranno più che mai necessari per aiutare i cittadini a verificare le notizie, a trovare le giuste fonti, oltre che stimolare l'interesse per l'informazione, la musica, il cinema, l'arte, che potrebbero diventare una parte sempre maggiore della vita di tutti grazie alla facilità d'accesso attraverso il web. Ma prima di tutto dovranno essere creativi e anticonformisti, dovranno mobilitarsi insieme agli operatori culturali del teatro, del cinema, della letteratura per costruire insieme una nuova partecipazione culturale di massa dei cittadini.

Nella tragedia, la pandemia ha anche rivelato nuove energie, nuove capacità che non sospettavamo: «Dobbiamo pensare il futuro con lo stesso sguardo speranzoso di chi è uscito dalla guerra e insieme con la consapevolezza che, per quanto terribile, questa guerra tra l'uomo e il virus non è così letale come quella tra l'uomo e l'uomo. Il mondo c'era prima di noi e ci sarà dopo di noi» ha scritto recentemente il filosofo Maurizio Ferraris (2021).

Riferimenti bibliografici

- Agnoli A. (2011), *Le piazze del sapere*, Laterza, Roma-Bari.
- Agnoli A. (2023), *La casa di tutti. Città e biblioteche*. Laterza, Roma-Bari
- Amendola G. (2007), *La città postmoderna*, Laterza, Roma-Bari.
- Antoniacomì G. (2019), *La biblioteca sociale, riflesso di una società complessa*, «Animazione sociale», 331, pp. 76-85.
- Bauman Z. (2000), *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano.
- Casati R. (2013), *Contro il colonialismo digitale*, Laterza, Roma-Bari
- Ferraris M. (2021), *Documanità. Filosofia del mondo nuovo*, Laterza, Roma-Bari.
- Harari Y. (2018), *Homo Deus*, Bompiani, Milano.
- Manzini E. (2021), *Abitare la prossimità*, EGEA, Milano.
- Phillips K. (1994), *Arrogant Capital*, Little, Brown & C., Boston.
- Raimo C., Agnoli A. (2021), *Investire nelle biblioteche per aiutare la scuola e migliorare la città*, «Internazionale», 16 gennaio, <https://www.internazionale.it/opinione/christian-raimo/2021/01/16/investire-biblioteche-scuola-citta>, (ultimo accesso 19/02/2024).
- Saragosa C. (2021), “La città e la riconquista degli spazi della libertà dopo il coronavirus”, in Negrelli F.C., *Come cambieranno le città e i territori dopo il Covid-19*, Quodlibet, Macerata.
- Wilson B. (2021), *Metropolis*, il Saggiatore, Milano.

8. *Dis/orientamenti. Co-costruire pratiche inclusive con la comunità LGBTQ+ nei Consultori familiari*

di *Giulia Selmi*

1. **Introduzione**

Istituiti con la Legge 405 del 1975 come servizi pubblici di base, i Consultori familiari hanno rappresentato per lungo tempo un esempio eccellente di relazione tra società civile e istituzioni. Figli legittimi dei movimenti femminili e femministi, sono stati la risposta del servizio pubblico per garantire i diritti sessuali e riproduttivi delle donne che proprio in quegli anni erano al centro del dibattito pubblico e politico nazionale, nonché oggetto di un complessivo cambiamento dei costumi nell'ambito delle relazioni di genere. Oltre a fornire supporto alla gestazione e al puerperio, i Consultori sono stati luoghi fondamentali per l'implementazione della Legge 194 del 1978 sulla tutela sociale della maternità e l'interruzione volontaria della gravidanza e hanno contribuito a diffondere una cultura dell'autodeterminazione femminile per quanto riguarda sessualità e riproduzione (Rodeschini, Nicoli, 2018). Questa vocazione alla relazione con i bisogni della società civile era anche iscritta nella Legge 405 che nel sistema di governance dei Consultori aveva previsto la creazione dei "Comitati di gestione", ovvero organismi di partecipazione che rappresentavano le utenti e avevano il compito di monitorare l'attività svolta, fornire indicazioni sulla qualità dei servizi offerti e suggerire eventuali miglioramenti. Al netto del dispositivo formale, la partecipazione di donne della comunità e femministe nella progettazione e nella valutazione delle attività dei servizi consultoriali è stata per lungo tempo una preziosa anomalia e li ha resi un esempio paradigmatico di partecipazione democratica nei servizi pubblici.

Lo scorrere dei decenni, tuttavia, ha visto cambiare profondamente la fisionomia del Consultorio. Da un lato, si sono avverati alcuni timori che il movimento femminista esprimeva già nella metà degli anni settanta, ovvero che questi servizi – integrati nel sistema sanitario delle Regioni – smettessero progressivamente di essere luoghi *di* e *per* le donne con una forte impronta culturale e politica e si equiparassero progressivamente ad un generico po-

liambulatorio che eroga prestazioni sanitarie in ambito ginecologico e ostetrico (Percovich, 2005). Nei Consultori di oggi la partecipazione dell'utenza attraverso i comitati di gestione, infatti, non è più prevista e, in Regione Emilia-Romagna, come in altre Regioni, molte prestazioni sono erogate attraverso il sistema di prenotazione regionale come in qualunque altro poliambulatorio, riducendo di fatto la possibilità del servizio di essere un luogo "aperto" di confronto sui temi di sessualità e riproduzione a disposizione della comunità, come era stato inizialmente progettato. Dall'altro lato, sono andate affacciandosi al servizio delle "utenze inaspettate": pensato e costruito come servizio che doveva rispondere principalmente ai bisogni di donne eterosessuali o di coppie eterosessuali, infatti, i Consultori oggi si trovano ad interagire con coppie di donne che aspettano un figlio o cercano indicazioni sulle opzioni di procreazione medicalmente assistita o con giovani persone trans che cercano informazioni o supporto in un percorso di affermazione di genere. Questa nuova utenza LGBTQ+ può creare disorientamento tra operatrici e operatori per almeno tre ordini di ragioni: in primo luogo perché il personale del Consultorio è storicamente abituato a lavorare per e con le donne eterosessuali cisgenere ed è questa l'utenza che orienta le pratiche di lavoro, ma anche gli impliciti e gli assetti valoriali che le sostengono; in secondo luogo perché sia il personale medico che quello ostetrico non ha nessuna o pochissima formazione sulle tematiche LGBTQ+ – né dal punto di vista strettamente clinico, né in termini di conoscenze socioculturali – poiché la formazione universitaria solo molto raramente le include nei percorsi di studio. Infine, poiché nonostante negli ultimi anni le persone LGBTQ+ abbiano guadagnato una progressiva visibilità nello spazio pubblico – nei media, nelle serie tv, sui social network – si tratta spesso di una visibilità ambivalente che conserva dei tratti di profonda ostilità e omotransfobia che può contribuire a consolidare pregiudizi e visioni stigmatizzanti.

A fronte di queste considerazioni, questo contributo rende conto di un percorso di ricerca-azione partecipata realizzato nei Consultori della Ausl di Parma volto a rispondere a questi "disorientamenti" co-costruendo una visione inclusiva del Consultorio familiare a partire dal dialogo tra chi vi lavora e attivisti/e delle associazioni LGBTQ+ del territorio. Nel primo paragrafo viene delineato lo scenario sulla relazione tra persone LGBTQ+ e accesso ai servizi sanitari a partire dalla ricerca internazionale, nei successivi – dopo una nota metodologica sul contesto e le tecniche utilizzate – vengono analizzate le risorse e le fragilità che i/le professionisti/e riconoscono a loro stessi/e e al sistema, nonché le possibili strategie di cambiamento.

2. Diseguaglianze di salute e comunità LGBTQ+: stato dell'arte e leve di cambiamento

Le diseguaglianze di salute sono il frutto delle differenze nelle esperienze e nei risultati di salute che derivano dalle circostanze della vita quotidiana degli individui e dall'adeguatezza delle soluzioni messe in atto dai servizi per sostenerle. Queste differenze affondano le loro radici nelle diseguaglianze sociali e, di conseguenza, incidono in modo differenziato tra popolazioni maggioritarie e minoranze. Negli ultimi anni è aumentata la consapevolezza delle diseguaglianze di salute in popolazioni specifiche, in particolare in relazione alle persone di origine straniera (Vianello, Redini, 2020; Tognetti Bordogna, 2013; Giannoni *et.al.*, 2012). La ricerca ha permesso di aumentare le nostre conoscenze sui fattori psicosociali che influenzano le diseguaglianze sanitarie nell'accesso ai servizi sanitari, come i vissuti di discriminazione, il contesto sociale e la visione culturale della salute, aumentando così la comprensione dei meccanismi che ne sono alla base. Oltre al background migratorio, sono stati identificati anche molti altri fattori che possono innescare – singolarmente o nelle loro intersezioni – un accesso diseguale alla salute come le differenze di genere, l'età, lo status socioeconomico, la disabilità.

Orientamento sessuale e identità di genere, invece, sono fattori che sono rimasti a lungo sullo sfondo del dibattito nazionale e internazionale sulle diseguaglianze (non solo di salute) e solo recentemente si è iniziato a riflettere su quali siano i bisogni degli uomini gay, delle donne lesbiche, delle persone trans e non binarie e su come e in che misura i servizi sociosanitari siano effettivamente in grado di risponderci (Goldhammer *et.al.*, 2018; Garofalo, 2011). Affrontare il tema delle diseguaglianze di salute delle persone LGBTQ+ è però complesso. Da un certo punto di vista, infatti, non necessariamente una persona appartenente alla comunità LGBTQ+ è portatrice di un bisogno di salute specifico in relazione al proprio orientamento sessuale o alla propria identità di genere. Anzi talvolta sono visioni stereotipiche e pregiudiziali della comunità LGBTQ+ ad orientare la lettura che operatori e operatrici dei servizi fanno dei bisogni o delle esperienze dei suoi membri, si pensi per esempio all'associazione “automatica” tra omosessualità e malattie sessualmente trasmissibili. Inoltre, la popolazione LGBTQ+ è tanto diversa al suo interno quanto quella eterosessuale e cisgenere in termini di classe, di capitale culturale, di background migratorio, eccetera e sono spesso questi elementi – essere di classe media o di classe popolare, essere o meno di origine straniera, avere o meno la cittadinanza – e non il fatto di essere omosessuali o trans *in sé* ad incidere sul proprio accesso ai servizi sanitari.

D'altro canto, però, le persone LGBTQ+ sono portatrici di una unicità che i servizi devono essere in grado di comprendere e accogliere in maniera

competente per non attivare comportamenti discriminatori e sintonizzarsi sugli autentici bisogni di salute al di là di ogni pregiudizio. I servizi sanitari, così come la società in generale, infatti, agiscono in una cornice eteronormativa (Warner, 1991) – ovvero che considera l’eterosessualità l’unica espressione naturale e legittima delle relazioni affettive e sessuali degli individui – e in una cornice cisnormativa (Bauer *et.al.*, 2009) – ovvero che considera la corrispondenza tra identità di genere e sesso assegnato alla nascita come l’unica opzione identitaria disponibile. Le donne lesbiche, gli uomini gay e le persone trans o non binarie, quindi, sono considerate l’eccezione a questa presunta normalità e per questa ragione nel migliore dei casi sono considerate strane o inattese, nel peggiore dei casi devianti o malate, con conseguenze concrete nella possibilità di vedere soddisfatti i propri bisogni di salute in maniera adeguata (McIntyre, McDonald, 2012; Hayman *et.al.*, 2013). Molte ricerche hanno dimostrato, per esempio, che le persone LGBTQ+ tendono a rivolgersi in maniera minore ai servizi sanitari rispetto alla loro controparte eterosessuale cisgenere per paura di dover affrontare discriminazioni da parte del personale sanitario, e questo aumenta l’impatto di alcune morbosità prevenibili su questa specifica popolazione (Dalhamer *et.al.*, 2016; Bachman, Gooch, 2018). Risulta chiaro, dunque, come la competenza e la capacità di attivare pratiche inclusive del personale sanitario giochi un ruolo cruciale nel ridurre o accrescere le diseguaglianze di salute per la popolazione LGBTQ+.

Nel contesto italiano abbiamo a disposizione pochissimi dati su questo tema, ma le evidenze disponibili confermano sia la presenza di comportamenti discriminatori sia il ruolo chiave giocato da professioniste/i della salute. La ricerca “MODiDi – Sesso e salute di lesbiche, gay e bisessuali in Italia oggi” promossa da ArciGay e ArciLesbica (Lelleri, 2006) e realizzata su scala nazionale nel 2005, per esempio, rilevava una percentuale superiore al 30% di donne e uomini omosessuali e bisessuali che riteneva di ricevere un trattamento sanitario peggiore in virtù del proprio orientamento sessuale, tanto che una percentuale elevatissima delle persone intervistate (il 69% degli uomini, l’80% delle donne) dichiarava di non aver rivelato il proprio orientamento sessuale al medico di base. Alcuni anni dopo, la ricerca svolta nel 2012 dall’Agenzia per i diritti fondamentali dell’Unione Europea sulle discriminazioni subite dalla popolazione LGBTQ+ rilevavano che l’8% delle persone gay e lesbiche e il 12% delle persone trans in Italia aveva subito una qualche forma di discriminazione da personale sanitario nell’anno precedente alla survey e, al contempo, che il 56% delle persone che avevano partecipato alla ricerca aveva scelto di non fare coming out con il personale sanitario. Nel 2019 la medesima survey rileva un aumento notevole dell’esperienza discriminatoria, in particolare per le persone trans e intersex di cui il 27% riporta almeno un’esperienza nell’anno precedente alla compilazione del questionario. Arricchiscono questo quadro alcune ricerche che

indagano i livelli di conoscenza sul fenomeno, i pregiudizi e le pratiche di lavoro del personale sanitario: la ricerca “Pazienti non previsti in ospedale” realizzata dalla Regione Toscana nel 2012 e la ricerca “L’importanza della formazione dei professionisti sanitari per migliorare la salute delle persone LGBTI in Italia” realizzata nel 2020 nell’ambito del progetto europeo “Open Doors: Promoting Inclusive and Competent Health Care for LGBTI People” (Togni, Viggiani, 2022). La ricerca toscana, per esempio, segnala il persistere di conoscenze errate e stigmatizzanti su orientamento sessuale e identità di genere, come per esempio l’idea che l’omosessualità sia una condizione patologica (il 13% del campione), così come l’idea che le persone omosessuali abbiano una maggiore suscettibilità a contrarre malattie a trasmissione sessuale; al contempo, tuttavia, permane l’idea che conoscere l’orientamento sessuale dei pazienti sia irrilevante al fine di valutarne lo stato di salute complessivo (29,1%) e costruire una buona relazione medico-paziente. La ricerca “Open Doors”, realizzata a quasi dieci anni di distanza dalla rilevazione toscana, ha dati più confortanti per quanto riguarda le conoscenze di operatori e operatrici che, nel campione intervistato, mostrano non solo una competenza di base più elevata, ma anche alcune competenze specifiche, come nel caso dei percorsi di transizione di genere. Come nel caso della ricerca toscana, tuttavia, operatori e operatrici sanitari rilevano forme di omotransfobia nei loro luoghi di lavoro, sia tra colleghe/i che con l’utenza: nella rilevazione toscana 1 operatore su cinque dichiarava di aver assistito a prese in giro e battute basate su orientamento sessuale e identità di genere nel proprio reparto, mentre nella ricerca “Open Doors” il 57% delle persone intervistate ha sentito battute o prese in giro sul proprio luogo di lavoro.

Vi è infine un corpus di ricerche che evidenziano il ruolo cruciale di operatori e operatrici dei servizi nel promuovere inclusione e contrasto alle discriminazioni basate sul genere e l’orientamento sessuale (FRA, 2016; Togni, Viggiani, 2021) e, al contempo, identificano nell’assenza di formazione su questi temi nei percorsi formativi delle professioni sanitarie e sociosanitarie una delle ragioni che ostacolano il cambiamento in direzione inclusiva dei servizi (Parameshwaran *et.al.*, 2017; Salkind *et.al.*, 2019). In Italia, la ricerca realizzata tra il 2017 e il 2020 nell’ambito del progetto europeo “Doing Right(s). Innovative Tools for Professionals Working with LGBT+ families”, per esempio, ha mostrato come nei curricula dei principali corsi di studio sanitari (medicina e infermieristica) e sociosanitari (psicologia e servizio sociale) di cinque atenei italiani scelti come campione l’offerta formativa non preveda alcun insegnamento specifico su identità di genere e orientamento sessuale e il riferimento a queste tematiche (per esempio attraverso sezioni monografiche di corsi generali, o grazie ad attività extracurricolari come i seminari) è strettamente legata alla presenza di docenti che svolgono ricerca su questi temi e non ad una riflessione didattica complessiva sul corso di laurea (de Cordova *et.al.*, 2018).

3. Un percorso di ricerca-formazione partecipata nei Consultori del distretto di Parma

I risultati presentati in questo capitolo si inscrivono in un percorso di ricerca intervento più ampio dal titolo “I Consultori familiari. Spazi riflessivi e partecipativi per il cambiamento organizzativo” coordinato dal Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali (già Agenzia sanitaria e sociale) della Regione Emilia-Romagna. Nell’ambito di questo percorso diversi casi territoriali hanno approfondito alcuni elementi emergenti e sfidanti per il riassetto dei servizi consultoriali con il supporto, nelle fasi di ricerca e progettazione, dei ricercatori e delle ricercatrici del Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali e di altre figure con *expertise* specifiche, selezionate in relazione ai temi oggetto di intervento¹. I Consultori familiari dell’Ausl di Parma hanno focalizzato l’attenzione sulla medicina di genere attraverso la stesura del progetto sperimentale “Consultori familiari, salute riproduttiva in una prospettiva di genere” volto a migliorare la capacità del servizio di intervenire in maniera trasformativa sulle diseguaglianze basate su genere e orientamento sessuale creando condizioni di equità. Il concetto di “medicina di genere”, già nella fase di stesura del progetto, è stato pensato come inclusivo non solo delle differenze di genere tra maschile e femminile, ma come concetto ombrello capace di rendere conto delle molteplici declinazioni identitarie raccogliabili nell’acronimo LGBTQ+. Il lavoro sul campo ha poi condotto l’attenzione principalmente sull’utenza LGBTQ+.

Dopo una prima rilevazione dei bisogni svolta dall’équipe di lavoro del Consultorio di Parma² attraverso focus group con l’associazionismo femminile, femminista e LGBTQ+ del territorio si è proceduto alla co-progettazione di un percorso di formazione-intervento (Pellegrino, 2011; Pellegrino, Nicoli, 2012) rivolto a tutto il personale dei Consultori della AUSL pensato per creare uno spazio di lavoro condiviso tra professionisti/e e attivisti/e che si configurasse non solo come occasione di apprendimento di nuove conoscenze, ma soprattutto come dispositivo generativo di nuove “posture” del servizio consultoriale. Il percorso si è svolto da marzo 2021 a marzo 2022 e ha coinvolto complessivamente 90 persone provenienti da 27 Consultori dei distretti di Parma, Fidenza, Sud-Est e Valli di Taro e Ceno, nonché rappre-

¹ In particolare, la cabina di regia regionale ha visto il coinvolgimento di: Giulia Rodeschini, Luigi Palestini, Tatiana Saruis del Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali; Elena Castelli, Michela Bragliani, Bruna Borgini, Simona Di Mario e Carla Verrotti di Pianella per il Settore assistenza territoriale. Giulia Selmi, Università di Parma, è stata supervisora scientifica nella parte di lavoro focalizzato sulle questioni LGBTQ+.

² Il gruppo di lavoro interdisciplinare dell’Ausl di Parma è composto da Carla Verrotti di Pianella, ginecologa, Monica Bertelli, ginecologa, Valentina Moglia, psicologa, Nicoletta Orsi, ostetrica, Aida Ranjbari, ostetrica.

sentanti di 8 associazioni del territorio e della regione. Dato il periodo pandemico in cui si è svolto il percorso tutti gli incontri si sono svolti da remoto attraverso la piattaforma Zoom.

Il materiale che discuterò nelle prossime pagine è frutto in particolare di due momenti iniziali del percorso che sono stati cruciali per definire i bisogni e le aspettative sia delle operatrici e degli operatori che dell'utenza LGBTQ+. In primo luogo, un'analisi dei bisogni e di autovalutazione delle competenze realizzata attraverso un lavoro cooperativo tra professioniste/i, facilitato dall'equipe di ricerca; in secondo luogo, l'analisi di un "dialogo nel futuro" o "dialogo anticipatorio", una delle tecniche disponibili all'interno del cosiddetto approccio dialogico, ovvero un metodo di lavoro nelle organizzazioni sociali e sanitarie orientato al dialogo in rete e alla valorizzazione della dimensione dialogico-relazionale di tutti gli attori del sistema al fine di produrre cambiamento (Paltrinieri *et.al*, 2023; Arnkil, Seikkula, 2013). I dialoghi anticipatori, in particolare, hanno esplorato la capacità di "coltivare futuro" (Pellegrino, 2013), ovvero di esercitare l'immaginazione per visualizzare un Consultorio sensibile e inclusivo sulle questioni LGBTQ+ e al contempo, però, di radicare questa immaginazione in un processo di cambiamento effettivamente praticabile.

3.1 Una fotografia del presente: tra elementi di forza e di fragilità

Nella prima fase del processo, abbiamo co-costruito con i/le partecipanti una mappa concettuale per identificare quali sono i punti di forza che loro riconoscono nel lavoro quotidiano e che si dimostrano una risorsa anche nel lavoro con le utenze inaspettate e quali sono invece gli aspetti che li fanno sentire fragili ed incapaci di rispondere in maniera adeguata alle richieste portate dall'utenza LGBTQ+.

La tabella 1 raccoglie in maniera sintetica le riflessioni fatte articolandole nei due piani in cui sono andate emergendo nella conversazione: quello della dimensione individuale e quello della dimensione organizzativa.

Dapprima l'unità di analisi collettiva è stata principalmente la dimensione individuale, ovvero le risorse e i limiti del/la singola/o professionista nell'interazione con un'utenza diversa da quella con cui è solita lavorare. È interessante notare che in questo caso le competenze ed i contesti di lavoro "classici" del Consultorio vengono percepiti come una risorsa: per esempio l'incontro con una coppia di madri lesbiche "funziona" poiché le professioniste sentono di poter fare affidamento sia sulle proprie conoscenze cliniche su gravidanza e puerperio, ma anche su una postura di ascolto e sospensione del giudizio maturate nell'esperienza con altre tipologie di donne e di coppie. Detto questo, però, le competenze cliniche e relazionali non sono sempre sufficienti ad affrontare l'incontro con donne lesbiche o persone trans, per

questo la mancanza di una conoscenza base, anche di lessico, per nominare le esperienze e i bisogni delle persone che approdano al servizio è cruciale. Nell'incontro con le madri lesbiche, per esempio, il poter dialogare con competenza, non solo medica, ma anche culturale, del percorso di fecondazione assistita all'estero si può rivelare un elemento cruciale per essere in grado di assistere in maniera adeguata quella coppia. Così come avere competenze di lessico e cliniche sui percorsi di transizione di genere può essere cruciale per saper accogliere una giovane persona non binaria che accede allo Spazio giovani alla ricerca di informazioni, così come per affrontare in maniera adeguata lo screening per il tumore all'utero di un uomo trans.

Tab. 1

	<i>Risorse</i>	<i>Fragilità</i>
<i>Dimensione individuale</i>	Preparazione clinica su gestazione e il puerperio. Lo Spazio giovani. Approccio di accoglienza e di sospensione del giudizio.	Nell'incontro con utenze che non mi aspettavo arrivassero al Consultorio e lasciano spaesato. Mancata conoscenza del lessico e delle tematiche LGBTQ+ (per esempio il percorso di transizione).
<i>Dimensione organizzativa</i>	Lavoro di équipe.	L'organizzazione di alcuni servizi pensata per persone o coppie eterosessuali (per esempio il corso preparato). La mancata conoscenza della rete dei servizi sul territorio a cui poter inviare un paziente LGBTQ+ con bisogni specifici, per esempio una persona che voglia iniziare un percorso di transizione di genere. Una rete fragile nella comunità, per esempio con MMG, servizi sociali, associazioni del territorio, etc.

Il lavoro di gruppo ha però sin da subito evidenziato che per fotografare le risorse e gli elementi di fragilità era necessario prendere come unità di analisi non soltanto quella individuale, ma anche la dimensione organizzativa e istituzionale. Tra gli elementi di fragilità, per esempio, le professioniste segnalano l'infrastruttura eteronormativa del Consultorio che è pensata per

un preciso modello di utenza: i corsi parto sono un esempio paradigmatico dell'idea di gestante e di coppia sottesa alla progettazione di quel servizio. In questo caso, al netto degli aggiustamenti possibili da parte della singola ostetrica o ginecologa, è il sistema nel complesso che non “fa spazio” a questa nuova utenza. Aumenta la sensazione di fragilità anche la mancanza di rete tra i servizi e il disorientamento nel non sapere a chi fare riferimento sul territorio nel caso di bisogno di un consulto specialistico o di dover orientare l'utente ad un servizio più adeguato; questo è rilevato con particolare forza nel caso dell'utenza trans o in questionamento sulla propria identità di genere. La fragilità, dunque, è una caratteristica del sistema nel suo complesso che ancora non si è dotato di competenze e servizi capaci di fare fronte a questa nuova tipologia di utenza.

3.2 Immaginare un futuro “LGBTQ+ inclusive” dei Consulitori: attivista e professionista in dialogo

Dopo la mappatura con il personal sanitario, il secondo step del processo è stata la realizzazione di un “dialogo nel futuro” con 18 partecipanti dell'associazionismo femminista e LGBTQ+ e del personale dei consulitori³. Come anticipato, la tecnica stimola chi partecipa a proiettarsi nell'utopia, ma al contempo a trovare soluzioni concrete per realizzarla di cui assumersi la responsabilità in prima persona. In questo caso lo scenario iniziale chiedeva ai/le partecipanti di proiettarsi in un futuro prossimo, a pandemia conclusa, in cui il cambiamento inclusivo dei Consulitori si era pienamente compiuto⁴.

Siamo nel 2023, sono passati due anni e grazie a un processo partecipativo iniziato alla fine del 2020 che ha viste alleate le professioniste dei Consulitori e altre persone che si sono a poco a poco unite, è stato vinto un premio europeo di servizi più inclusivo. È un processo che ha suscitato molto interesse. Ci sono state idee innovative e i Consulitori e la popolazione ha risposto bene, l'alleanza ha funzionato. Esperti sono venuti a vedere e sono stati scritti molti articoli. Siamo contenti e soddisfatti. Ci ricordiamo che a maggio 2021, c'era ancora il covid, eravamo online e non avremmo mai immaginato che in soli 2 anni avremmo raggiunto questo risultato e il processo è stato entusiasmante. I risultati sul campo sono arrivati. I Consulitori sono più inclusivi di due anni

³ In particolare, erano presenti esponenti della Casa delle donne di Parma, dell'associazione Maschi che si Immischiano e delle associazioni LGBTQ+ Intersezioni, Ottavo Colore, GenderLens e Gruppo Trans, nonché ostetriche, ginecologhe e psicologhe dei Consulitori del solo Distretto di Parma.

⁴ Il dialogo è stato condotto da Giulia Rodeschini con il supporto di Tatiana Saruis, entrambe del Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali della Regione Emilia-Romagna. I/le partecipanti sono stati suddivisi in 3 gruppi e fatti dialogare in successione alternando una posizione di presa di parola ad una di ascolto attivo, facilitati dalle ricercatrici regionali.

fa. Siamo nel 2023, anche oggi c'è il sole, siamo in presenza, senza mascherine, ci sono dolci e caffè. Ci conosciamo perché abbiamo condiviso un percorso insieme. (Facilitatrice)

A partire da questo scenario, i/le partecipanti sono stati invitati/e dapprima a confrontarsi su quali sono stati i punti cardine della strategia elaborata due anni prima che ha permesso di raggiungere il risultato positivo, e, successivamente, di identificare qual è stato per loro il risultato più significativo dell'intero percorso. Gli stralci che seguono permettono di inquadrare le caratteristiche della trasformazione auspicata dalla prospettiva sia del personale sanitario che delle rappresentanti delle associazioni:

(...) mi complimento del fatto di essere riusciti a creare uno spazio inclusivo. Le persone transgender hanno trovato ginecologhe, personale infermieristico, uno spazio di ascolto. La Legge 164 è riformata e non è più necessaria la diagnosi di disforia di genere. C'è uno spazio d'ascolto e orientamento ai servizi e si può andare all'anagrafe. C'è anche un riferimento per la parte endocrinologa. È uno spazio che consenta ai corpi plurali e non conformi di avere pari opportunità di accesso. Non ci sono problematiche ad accogliere questi corpi (Attivista).

(...) dopo questi due anni una mia cara amica è stata chiamata col nome scelto anche se non era nella carta d'identità, anche dal suo medico di base. Sono andata a fare una visita ginecologica e la dottoressa non è rimasta sorpresa della mia relazione con una donna e non ha dato per scontato [che fossi eterosessuale] e non si è stupita che non assumessi metodi anticoncezionali (Attivista).

Come medico per me è stata importante la formazione, come diceva prima C., molti medici per fare una terapia ormonale non sono capaci. Bisogna essere bravi endocrinologi. Era una nuova parte da studiare. L'accoglienza deve essere per tutti. Occorre formarsi su patologie genetiche. Veniamo da una medicina basata su soggetti maschi che non sempre include neppure le donne. L'altro discorso è che siamo arrivati a questo successo grazie ad aver accentuato il Consultorio come spazio aperto, che accetta e che va fuori (Medica).

(...) aggiungo che sono contenta perché sono riuscita a trovare il tempo di studiare e approfondire, abbiamo aumentato il personale e diminuito il sovraccarico. Ho una rete ben definita. Ho i contatti di persone in un database perché quando arriva una persona che porta o chiede informazioni di cui non ci occupiamo so con chi mettermi in comunicazione (Psicologa).

È un Consultorio “che consente ai corpi plurali e non conformi di avere pari opportunità di accesso” e dove il personale sanitario non resta stupito dal fatto che una utente abbia una relazione con una donna e non assuma

farmaci anticoncezionali. Ma è al contempo un servizio che ha messo le persone che vi lavorano nella condizione di saper accogliere questi “corpi plurali” attraverso dei cambiamenti di sistema.

Tab. 2

<i>Formazione</i>	<i>Apertura alla cittadinanza</i>	<i>Aspetti organizzativi</i>
Formazione, confronto collaborativo tra utenza e personale, autoformazione.	Campagna informativa per dare visibilità, presentarsi come Consultorio aperto alla rete, come soggetto in grado di raccogliere istanze e risolvere i problemi. Dare l'idea di una risposta per utenza varia, per tutti, anche facendo invio a soggetti al di fuori del Consultorio stesso.	Improntare una nuova gestione di modalità di accesso ai servizi (fasce orarie, sala d'attesa...).
Piano formativo per approfondire il linguaggio, le leggi vigenti, approccio diagnostico.	Creare momenti su un tema aperti alla cittadinanza fatti da associazioni negli spazi del Consultorio e viceversa.	Materiale delle associazioni in Consultorio e grafiche inclusive.
Formazione al personale rispetto a prese di consapevolezza delle proprie difficoltà giudizio, pregiudizio, modalità comunicative verbali/non verbali.	Campagna di comunicazione originale (poco istituzionale e per comunicare l'idea di uno spazio per tutt*).	Avere materiale fruibile dalle persone, da tenere in Consultorio, per informare su cosa fa, sul fatto che non si occupa solo di questioni sanitarie: non solo quindi la vaccinazione, ma ad esempio locandine con un numero da contattare per genitori di adolescenti con varianza di genere.
Corsi di formazione per tutto il personale in collaborazione con le associazioni.	Incontri per la cittadinanza dedicati a vari aspetti legati al tema, raggiungendo le persone dove stanno, non solo al consultorio.	Implementare il servizio online accesso diretto tramite mail.
Dibattiti, seminari, iniziative all'università per il personale medico e sanitario, in collaborazione con associazioni.	Dopo una buona formazione, iniziare a pensare alla campagna mediatica e ad attività aperte alla cittadinanza.	Lista di contatti (e-mail, telefono) di associazioni, ecc. per professionisti e utenti.

La tabella 2 raccoglie i tre assi portanti della strategia di cambiamento individuati in maniera più sistematica dai diversi gruppi di lavoro: la formazione, l'apertura verso la cittadinanza e la ridefinizione di alcuni assetti organizzativi.

Come suggerito anche dall'analisi della letteratura, sia professioniste/i che attiviste/i riconoscono un ruolo cruciale all'acquisizione di competenze specifiche sulle questioni LGBTQ+. È interessante notare che non si tratta solo di competenze tecniche (siano esse cliniche o di lessico), ma anche di competenze riflessive che permettono di indagare i propri stereotipi e pregiudizi per porsi in una posizione di consapevolezza e cambiamento. Altri due elementi qualificano questa idea di formazione: da un lato il rapporto stretto con le associazioni LGBTQ+ quali fonti di saperi esperti che devono viaggiare in tandem con i saperi tecnici e clinici delle professioni mediche; in secondo luogo, la necessità di formazione sin dal percorso universitario (e non solo) per il personale in servizio. Nella categoria "apertura alla cittadinanza", invece, sono state raccolte tutte quelle indicazioni che si riferiscono sia alla realizzazione di vere e proprie campagne di comunicazione rivolte alla cittadinanza che segnalano l'attitudine *LGBTQ+-sensitive* dei Consultori e rendono noti sia i servizi presenti che l'approccio del servizio, sia iniziative che si radicano su una idea di Consultorio aperto al territorio e alla comunità, che esce dai propri spazi e si muove *verso l'utenza*. Infine, nella categoria relativa all'assetto organizzativo sono state raccolte le indicazioni relative agli spazi e alle modalità concrete di erogazione dei servizi che declinano in maniere diverse questioni già rilevate nei due assi precedenti. In primo luogo, viene sottolineata l'importanza di rivedere gli spazi in senso inclusivo, per esempio pluralizzando le rappresentazioni dell'utenza nei materiali informativi e alle pareti e segnalando attraverso manifesti o opuscoli tutte le diverse utenze potenziali del Consultorio, i servizi offerti o anche i servizi del sistema regionale a cui si può essere orientati per bisogni specifici a cui il Consultorio in sé non può assolvere. Anche in questo processo è alle associazioni che viene riconosciuto un ruolo di cruciale importanza, sia nella produzione di materiali informativi efficaci sia come "hub" di questo processo di riorientamento dell'utenza. In secondo luogo – e come nel caso sopracitato di servizio aperto che va verso l'utenza – viene sottolineata l'importanza di favorire orari di accesso più ampi e flessibili, così come favorire l'accesso diretto attraverso le tecnologie digitali come l'email o la messaggistica istantanea. Anche in questo caso non si tratta di trasformazioni pensate unicamente per l'utenza LGBTQ+, ma di cambiamenti di assetto organizzativo che mirano a rinforzare il legame tra Consultorio e comunità, diminuendo le barriere di accessibilità – come, per esempio, la prenotazione per una prestazione specifica – da cui però proprio le utenze più "inattese" possono trarre grande beneficio.

4. Conclusioni

Il percorso descritto in questo capitolo permette di delineare alcune brevi conclusioni di merito e di metodo. In termini di merito le strategie co-costruite da professioniste/i e attiviste/i identificano in maniera chiara una roadmap di trasformazione in senso inclusivo dei servizi consultoriali regionali: in primo luogo progettare ed erogare formazione del personale sia per aumentare le competenze cliniche e tecniche, sia per favorire la riflessività e la decostruzione di stereotipi e pregiudizi per il personale in servizio, così come per chi è in formazione; in secondo luogo rendere il Consultorio un luogo aperto e accessibile che comunica in modo chiaro ed efficace i servizi che offre, la pluralità di utenza che accoglie e la rete di servizi pubblici e associativi entro cui è inserito. Allo stesso tempo il processo tramite cui questa roadmap è stata co-costruita permette di trarre alcune considerazioni di metodo su come questo cambiamento può accadere in maniera efficace. Il coinvolgimento delle associazioni nel percorso non solo (o non tanto) in qualità di classici *stakeholder* di cui si ascolta l'opinione, ma come soggetti con cui *pensare insieme* il futuro del servizio è una buona pratica di lavoro che permette di mettere in contatto i bisogni dell'utenza con i bisogni che hanno professionisti e professioniste per rispondervi, cercando insieme delle soluzioni possibili.

Riferimenti bibliografici

- Arnkil T.E., Seikkula J. (2013), *Metodi dialogici e lavoro di rete*, Erickson, Trento.
- Bachman C. L., Gooch B. (2018), *LGBT in Britain–Health Report*. Stonewall www.stonewall.org.uk/system/files/lgbt_in_britain_health.pdf (ultimo accesso 19/02/2024).
- Bauer G. R., Hammond R., Travers R., Kaay M., Hohenadel K.M., Boyce M. (2009), *“I don’t think this is theoretical; this is our lives”*: how erasure impacts health care for transgender people, «Journal of the Association of Nurses in AIDS Care», 20(5), pp. 348-361.
- Dahlhamer J.M., Galinsky A.M., Joestl S.S., Ward B.W. (2016), *Barriers to health care among adults identifying as sexual minorities: A US national study*, «American journal of public health», 106(6), pp. 1116-1122.
- de Cordova F., Selmi G., Sità C. (2018), *I bisogni dei e delle professionisti/e che lavorano con le famiglie LGBT e l’analisi dei curricula universitari*. <https://sites.hss.univr.it/doingrights/wp-content/uploads/2019/02/IO2Italianok.pdf> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Fundamental Rights Agency (FRA) (2016), *Professionally speaking: challenges to achieving equality for LGBT people*, <https://fra.europa.eu/en/publication/2016/professionally-speaking-challenges-achieving-equality-lgbt-people> (ultimo accesso 19/02/2024).

- Garofalo R. (2011), *The health of lesbian, gay, bisexual, and transgender people: Building a foundation for better understanding*, The National Academies Press, Washington DC.
- Goldhammer H., Maston E.D., Kissock L.A., Davis J.A., Keuroghlian A.S. (2018), *National findings from an LGBT healthcare organizational needs assessment*, «LGBT health», 5(8), pp. 461-468.
- Giannoni M., Casucci P., Ismail Z. (2012), *Disuguaglianze di salute ed equità nel ricorso ai servizi sanitari da parte dei cittadini stranieri nelle regioni italiane*, FrancoAngeli, Milano.
- Hayman B., Wilkes L., Halcomb E., Jackson D. (2013), *Marginalised mothers: Lesbian women negotiating heteronormative healthcare services*, «Contemporary nurse», 44(1), pp. 120-127.
- Lelleri R. (a cura di) (2006), *Survey nazionale su stato di salute, comportamenti protettivi e percezione del rischio HIV nella popolazione omo-bisessuale*, http://www.lelleri.it/pdf/MODIDI_report_finale_ITALIA.pdf (ultimo accesso 19/02/2024).
- McIntyre M., McDonald C. (2012), *The limitations of partial citizenship: health care institutions underpinned with heteronormative ideals*, «Advances in Nursing science», 35(2), pp. 127-134.
- Paltrinieri F., Rodeschini G., Gradi, T., Saruis, T., Vivoli, V. et al. (2023), *L'approccio dialogico in Emilia-Romagna. Strumenti per praticare l'integrazione nel sistema dei servizi*, Direzione Generale Cura della persona, salute e welfare, Regione Emilia-Romagna, <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/pubblicazioni/prodotti-editoriali/2023/l-approccio-dialogico-in-emilia-romagna>, (ultimo accesso 19/02/2024)
- Parameshwaran V., Cockbain B.C., Hillyard M., Price, J.R. (2017), *Is the lack of specific lesbian, gay, bisexual, transgender and queer/questioning (LGBTQ) health care education in medical school a cause for concern? Evidence from a survey of knowledge and practice among UK medical students*, «Journal of homosexuality», 64(3), pp. 367-381.
- Pellegrino V. (2011), «Introduzione alla progettazione partecipata nei servizi: rischi, retoriche e nuove possibilità», in Nicoli M.A., Pellegrino V. (a cura di), *L'empowerment nei servizi sanitarie sociali. Tra istanze individuali e necessità collettive*, Il pensiero scientifico, Roma, pp. 79-110.
- Pellegrino V., Nicoli M.A. (2012), *Cosa insegna la partecipazione del cittadino ai processi di ri-organizzazione dei servizi socio-sanitari?*, «Salute e Società», 1, pp. 141-150.
- Pellegrino V. (2013), *Coltivare la capacità di rappresentare il futuro. Un'indagine su nuove pratiche di confronto pubblico*, «Im@go. A Journal of the Social Imaginary», 2, pp. 112-142.
- Percovich L. (2005), *La coscienza nel corpo. Donne, salute e medicina negli anni Settanta*, FrancoAngeli, Milano.
- Redini V., Vianello F.A. (2020), *Il dibattito socio-antropologico sulla salute delle e dei migranti*, «Mondi Migranti», 3, pp. 23-34.
- Regione Toscana (2012), *Pazienti non previsti in Ospedale. Atteggimento del personale sanitario, verso la popolazione lesbica, gay, bisessuale e transessuale (LGBT)*,

- <https://www.regione.toscana.it/documents/10180/320308/Pazienti+non+previsti+in+ospedale/2d111ef1-d06d-4dcd-8dde-aa2a50cbdbab?version=1.0> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Rodeschini G., Nicoli M.A. (2018), “Consultori familiari e procreazione consapevole: uno studio di caso”, in Ghigi R. (a cura di) *I suoi primi quarant'anni. L'aborto ai tempi della 194*, Neodemos, Bologna, pp. 72-77.
- Salkind J., Gishen F., Drage G., Kavanagh J., Potts H.W. (2019), *LGBT+ health teaching within the undergraduate medical curriculum*, «International Journal of Environmental Research and Public Health», 16, 2305.
- Tognetti Bordogna M. (2013), *Nuove disuguaglianze di salute: il caso degli immigrati*, «Cambio. Rivista sulle Trasformazioni Sociali», 3(5), pp. 59-72.
- Togni E., Viggiani G. (2021), *L'importanza della formazione dei professionisti sanitari per migliorare la salute delle persone LGBTI in Italia*, Report Nazionale progetto europeo Oper Doors, https://opendoorshealth.eu/sites/default/files/attachments/opendoors_national_Italy_IT.pdf (ultimo accesso 19/02/2023).
- Togni E., Viggiani G. (2022), *Persone LGBTI e accesso alla salute in Italia. I risultati della ricerca Opendoors*, «Salute e Società», 2, pp. 9-22.
- Warner M. (1991), *Introduction: Fear of a queer planet*, «Social text», pp. 3-17.

*III. Il welfare pubblico partecipativo
come lo abbiamo inteso:
riflessioni e casi*

9. Riflessività collettiva ed elaborazione delle basi informative delle politiche sociali: il welfare pubblico partecipativo

di *Vincenza Pellegrino e Giulia Rodeschini*¹

1. Introduzione

Il presente contributo si propone di riflettere sul confronto tra attori sociali e attori istituzionali responsabili dei sistemi di welfare locale dentro specifici processi di produzione partecipata delle basi informative delle politiche sociali. In particolare, si vuole riflettere sulla possibile ridefinizione delle politiche sociali attraverso il coinvolgimento di operatori/trici e dirigenti dei servizi sociali, sanitari e sociosanitari insieme a futuri/e operatori/trici (studenti universitari/e) e a persone che vivono direttamente le esperienze di subalternità e sofferenza. I casi di studio che analizzeremo servono quindi per esemplificare il modo in cui intendiamo la composizione di queste particolari agorà riflessive sulla diseguaglianza ispirate a modelli metodologici a “quadrilatero” (Burg Ceccim, Feuerwerker, 2004), vale a dire tipi di con-ricerca-azione nei quali è considerata fondamentale la compresenza di operatori/trici dello Stato sociale insieme a futuri operatori, utenti dei servizi e associazioni o movimenti di cittadini/e.

Dopo aver introdotto alcuni aspetti teorici utili ad inquadrare il senso di questo approccio metodologico, esploreremo meglio la questione attraverso due casi di studio emblematici.

Da un lato, un caso in cui lavoratori/trici precari/e sono stati chiamati/e ad analizzare i processi di impoverimento e a riflettere sul possibile contrasto con operatori/trici e cittadini/e all'interno della programmazione sociale locale. Dall'altro lato, nel secondo caso di studio, vi è il coinvolgimento di richiedenti asilo in carico al sistema di accoglienza ordinaria (oggi SAI) chiamati ad una lettura condivisa dei fenomeni migratori e ad una valutazione partecipata delle politiche di accoglienza, ancora una volta con opera-

¹ Sebbene l'intero saggio sia stato concordato, discusso e riletto insieme, si può attribuire a Vincenza Pellegrino la stesura dei paragrafi e a Giulia Rodeschini quella di rilettura e sistematizzazione.

tori/trici, studenti e cittadini/e, ma questa volta dentro allo spazio universitario (come co-docenti di un corso di sociologia della globalizzazione aperto a coloro che operano nei servizi).

Tra i molti processi partecipativi seguiti in questi anni dentro una vasta sperimentazione², abbiamo scelto questi due casi di studio perché presentano elementi metodologici comuni agli altri e sui quali vorremmo concentrare la nostra analisi:

- si tratta di elaborazioni collettive di lunga durata, che coinvolgono operatori/trici nel corso di anni (nelle vesti non solo di partecipanti ma anche di facilitatori/trici), e non si tratta invece di eventi partecipativi “a spot”, governati da facilitatori/trici professionisti/e che poi rapidamente lasciano il campo.
- Vi è il coinvolgimento di persone che hanno vissuto direttamente le condizioni di cui si tratta, considerati/e esperti/e per esperienza: non solo esperienza di impoverimento o di malattia, che spesso ne discende, ma anche esperienza di cura istituzionale intesa come perdita della parola e annichilimento, e anch’essa quindi a volte dimensione propria della reiterazione sociale della subalternità. Nel nostro approccio, quindi, la cura viene problematizzata e vista come qualcosa che attiene non solo al contrasto della sofferenza, ma anche alla possibile declinazione della subalternità. In questo senso si pone attenzione alla lettura di specifiche dimensioni della sofferenza dentro e dopo la richiesta di aiuto.
- Il confronto tra gli attori coinvolti – studiose/i, operatori/trici, dirigenti, utenti – si svolge dentro ad uno spazio istituzionale aperto, alla presenza di altri cittadini/e non direttamente coinvolti/e da quel problema, non soltanto perché già attivi in forme di dibattito e aggregazione socio politica inerenti, ma anche perché abitanti di quel territorio e testimoni di quel fenomeno, poiché il punto è proprio attivare processi il cui obiettivo sia diffondere la capacità di cogliere i nessi tra una questione sociale e l’altra, tra la propria storia e la storia collettiva. I “beneficiari” di questi processi partecipativi di rilettura collettiva della diseguaglianza contemporanea, quindi, non sono (sol)tanto operatori/trici e utenti dello Stato sociale, ma cittadini/e per i/le quali la relazione con i servizi diviene una relazione cognitiva, di co-comprensione del mondo.

² In questo volume lo abbiamo ribadito molte volte: si tratta della sperimentazione iniziata con il Community Lab (Regione Emilia-Romagna e Università di Parma), restituita in tutti i saggi a seguire, e poi integrata da numerose esperienze anche fuori regione Emilia-Romagna condotte utilizzando le stesse logiche metodologiche. Per una visione di insieme, come già indicato, si veda Nicoli *et al.* (2015a; 2015b; 2017a; 2017b; 2021) e Paltrinieri *et al.* (2022, 2023).

Al centro di queste sperimentazioni, quindi, vi è il desiderio di valutare se e come saperi derivanti dall'esperienza diretta di povertà, sfruttamento, malattia siano in grado di interagire con immaginari, linguaggi, dibattiti esperti e mediati su alcune questioni, per farsene carico all'interno dello spazio pubblico. Si vorrebbe, insomma, incidere sui framework interpretativi della diseguaglianza e della sofferenza creando "basi informative" diverse per le politiche pubbliche, spazi di co-riflessività disegnati e difesi da operatori/trici dello Stato sociale e mantenuti aperti dalla collaborazione con l'Università, a partire dalla compresenza di docenti e studenti, futuri lavoratori/trici dello Stato sociale.

In questo senso, è certo interessante analizzare il ruolo esercitato da operatori e operatrici dei servizi pubblici e del terzo settore che hanno allestito il setting della programmazione locale partecipata di cui parleremo, in modo in cui hanno reinterpretato il loro mandato, come siano passati dal frame o paradigma del "essere portavoce" ("portare la voce" dell'utente assente) ad un diverso di allestimento e garanzia dello spazio pubblico, affinché vi siano le condizioni perché il/la cittadino/a-e-utente rappresenti le condizioni e i conflitti esperiti dentro al confronto con altri/e.

Come vedremo, questo tipo di *reframing*³ delle basi informative per le politiche, centrato sul riallestimento dello spazio pubblico per creare maggiore dialogo tra linguaggi dell'esperienza e linguaggi tecnici disciplinari, si rivela complesso e conflittuale. I casi di studio mostrano come le riformulazioni dei problemi da parte dei soggetti coinvolti in prima persona siano occasioni di ripensamento collettivo di subalternità, impoverimento, ammalamento come fenomeni sociali complessi, e di conseguenza anche di ripensamento del loro "trattamento"⁴. Il linguaggio e il frame interpretativo degli spazi del ser-

³ L'espressione inglese *framing* potrebbe essere tradotta con l'espressione "confezionare cornici" ed è utilizzata nelle scienze sociali per sottolineare come ogni discorso operi delimitando una "cornice selettiva" rispetto ad un tema. Ciascun tema identificato come oggetto di lavoro, quindi, prende forma sempre dentro ad una selezione attiva che taglia fuori alcuni elementi rispetto a quella questione; questo modo di costruire un "frame" definitorio retroagisce sulla realtà, influenzando l'evoluzione della questione di cui ci si occupa, poiché alcune cose verranno affrontate e altre no, ma soprattutto perché alcune cose verranno nominate in quel certo modo, altre cose non saranno per nulla nominate e così via. Se la parola *framing* evoca il confezionamento retorico che evoca, incoraggia, permette alcune interpretazioni e ne esclude altre, l'espressione *re-framing* evoca la capacità di stimolare nei gruppi sociali una immaginazione sociologica (una rideclinazione dei fatti sociali) andando oltre ad un *framing* comune o comunque ai confini delimitatori della questione posti dai discorsi più comuni.

⁴ Questa espressione caratterizza il linguaggio degli/delle operatori/trici. Il carcere è un esempio emblematico: l'area educativa predisposta per accompagnare i detenuti ad un possibile cambiamento si chiama esplicitamente "area trattamentale". Un modo particolare di nominare il processo utile a produrre tale cambiamento. "Trattamento". Una parola che evoca attenzione al sintomo. Trattare qualcosa di specifico, ridurre un sintomo, che sia una eruzione

vizio vengono questionati, chiamati a rendersi espliciti. Spesso abbiamo assistito a quello che un'operatrice ha chiamato "momenti di spostamento cognitivo", vale a dire alla percezione di "ricollocarsi dentro all'epoca" creando una discontinuità interpretativa rispetto al proprio agire quotidiano.

Come vedremo, però, tale spostamento cognitivo pare confinato alle persone direttamente coinvolte ed esposto ad un "riavvolgimento" (vi è spesso la percezione di perdere rapidamente visioni e riletture poste sul piano della storia collettiva sotto la pressione di analisi centrate sul livello individuale dentro un'organizzazione frenetica contagiata dal frame emergenziale). In tal senso, le progettualità avviate rischiano spesso di non superare la "costante sensazione di micro-sperimentalità dentro alla corsa complessivamente senza meta", per citare un'altra partecipante. Anche questi vissuti hanno aperto riflessioni interessanti tra gli/le operatori/trici sociali.

È vero che la riflessività collettiva utile all'elaborazione critica sulle politiche e le pratiche del servizio sociale viene stimolata dai setting di cui parleremo, da modi di pensare insieme, ascoltare e narrare che producono momenti di *reframing* collettivo sulla diseguaglianza, nei quali operatori *street-level*⁵, persone presenti nei servizi per ricevere aiuto e cittadini/e, tutti messi nelle condizioni di rielaborare la propria esperienza e di collocare le singole storie dentro al frame più ampio di lettura storica e politica delle proprie sofferenze, fatiche, fallimenti.

È vero che tali setting possono produrre paradigmi interpretativi che poi aprono ad azioni e operatività diverse, è vero anche che ciò si produce in modo relativamente poco durevole o comunque dentro processi percepiti come istituenti solo se in questi processi si coinvolgono direttamente tutti i

cutanea o un'azione deviante. Trattare evoca una azione attenta e precisa che isola dimensioni o variabili più immediatamente problematiche e legate al sintomo. Si tratta di circoscrivere quella dimensione, chiudere il campo ai non addetti al lavoro che potrebbero compiere gesti meno mirati, e perciò meno "trattamentali". È anche da questa impostazione culturale che discendono etichette e separazioni, e stigma. Insomma, che discende il fatto che la cura è una esperienza di subalternità. È anche di questo che parla Ivan Illich (2008) parlando di "esperti disabilitanti" nella sua attualissima lettura di come la cura specialistica possa depotenziare le competenze necessarie per integrare e vivere collettivamente la sofferenza, e in tal senso possa rigenerare malessere.

⁵ Per ricercatori/trici "*street level*" si intende operatori/trici che sono a contatto diretto con i/le cittadini/e, che gestiscono sportelli o servizi all'interno dei quali la traduzione delle norme in operatività concreta è tutt'altro che facile o scontata, e comporta invece una dose significativa di scelte e di adattamenti costanti. Lungi dall'essere una mera applicazione di procedure standard legate a indicazioni normative prive di ambivalenze, lo Stato sociale dal loro punto di vista è piuttosto una realtà costruita quotidianamente a partire da margini di discrezionalità agita più o meno consapevolmente, accordi, interazioni, relazioni legate a valori e rappresentazioni sociali più ampie. Per una introduzione alla questione rimando tra i molti, a Dubois (2015).

diversi livelli delle istituzioni, e si rinterrogano le relazioni tra segmenti interni del lavoro dentro la stessa organizzazione istituzionale, tra dirigenza e operatività.

La esposizione diretta alla strada e alle sue conoscenze, per dirla più chiaramente, appare come questione centrale poiché non pare trasmissibile in modo semplice, non in modo astratto attraverso dei libri né per interposta persona, con prodotti mediatici e culturali accattivanti. L'azione del raccontare e dell'ascoltare intese come esperienze di ricerca sociale e storica fatte in prima persona, vissute come "incontro", sono la consunzione per riprodurre diversamente le basi informative del welfare, per questo è difficile da identificare nella sua forma stabile e molto difficile da sedimentare, da archiviare in modo specifico e diverso dai database convenzionali. Certo siamo qui molto distanti da forme di reportistica o riproduzione burocratica alle quali la ricerca su committenza ci ha abituato, ma distanti anche dalla composizione delle testimonianze in forme evocative o artistiche commoventi che comportano altri rischi (magari creano momenti di riflessività un po' più profonda, ma restano lontane dal confronto, da una esplicitazione della conflittualità come esperienza agita). "I/le dirigenti in primis dovrebbero conciliare per comprendere diversamente le questioni e per ridefinire gli archivi necessari alle politiche sociali", dice una partecipante: sì, vero, dopo dieci anni di ricerca in questo ambito possiamo affermare che la questione della ripolitizzazione delle istituzioni del welfare – cioè della possibilità di introdurre spazi e tempi di pratica riflessiva per analizzare le strutture e le dinamiche di riproduzione della disuguaglianza in chiave politica e storica e non solo per ridurre i sintomi spalmando la fragilità come questione a carico dei singoli – è complessa e, dopo decenni di evaporazione indotta di quelle ideologie che ispirarono lo Stato sociale, attiene al "come" rifare pensiero nelle istituzioni.

In una fase storica in cui i contesti di socializzazione all'utopia paiono esaurirsi, la questione di una produzione di sapere sulla disuguaglianza che sappia aumentare la capacità collettiva di immaginarla come esito del sistema, come questione non "naturale" ma "sociale", e per questo evitabile, si pone innanzitutto come dimensione "relazionale", cioè come allestimento di pratiche operative di attraversamento e ascolto dei conflitti da parte degli/delle operatrici sociali, come specifiche energie di mediazione dialogica.

Queste sono le dimensioni metodologiche sfidanti che riguardano specificamente la proposta di un welfare più partecipativo.

Nella prima parte del saggio introdurremo in senso più generale la questione delle basi informative delle politiche locali, cioè delle informazioni e delle conoscenze che orientano norme, programmi e operatività dello Stato sociale. Nonostante la vastità del tema, si vuole introdurre brevemente soprattutto il nesso tra il tipo di basi informative da un lato e la depolitizza-

zione del welfare in atto dall'altro lato, quest'ultima intesa quindi come conseguenza di un tipo di conoscenza specifico (di tipo numerico, quantitativo, statistico e probabilistico) che l'expertise tecnica contribuisce ad allestire dentro gli spazi istituzionali e che pare favorire il mantenimento di alcuni immaginari e linguaggi cui abbiamo fatto cenno, come se il futuro fosse naturalmente iscritto nei trend piuttosto che il frutto di scelte. Questo avviene anche all'interno di luoghi della co-programmazione politica, come i Piani di Zona di cui parleremo, reificando il sistema vigente, riproducendo forme della politica sociale come argine al "peggio" rispetto alle più probabili evoluzioni, e diffondendo trasversalmente agli orientamenti partitici "un modo di intendere le politiche sociali come forma di riduzione dei danni provocati dal mercato del lavoro, più che come strumento di contrasto alla riproduzione delle diseguaglianze", per citare un altro operatore, "rischiando di ridursi complessivamente a dispositivo di flessibilizzazione degli individui ai fini del loro reinserimento dentro una realtà sempre più ammalante".

E tuttavia, come cercheremo di mostrare nella seconda parte del saggio, questo sistema di produzione di analisi sulla realtà dentro lo spazio istituzionale mostra elementi di crisi: negli ultimi anni ci è parso maggiormente disfunzionale agli occhi di operatori e operatrici impegnati/e nell'analisi di fenomeni nuovi come, ad esempio, l'impoverimento dei precari cognitivi, plurilaureati che non arrivano a fine mese, più difficili da colpevolizzare e rieducare al lavoro. La questione della produzione di sapere all'interno dei processi di programmazione locale dei servizi sociali si fa di maggiore interesse: operatori e operatrici sociali e sanitari/e che si addentrano in letture sulla marginalità sentono la dissonanza rispetto a politiche e pratiche attuali, accettano con interesse crescente l'idea di un confronto con i/e portatori e portatrici di esperienza di tipo diverso, che parta dal loro sapere, da ciò che non capiamo rispetto alla "sfruttabilità", ma anche alle forme di auto organizzazione dentro il disagio e così via. In questa cornice, gli spazi della progettazione locale già previsti per legge si mostrano come un dispositivo di rigenerazione del pensiero collettivo dove utenti dei servizi portatori/trici di esperienze e operatori/trici tornano ad elaborare insieme cause ed effetti della subalternità, cause ed effetti delle politiche sociali.

Come dicevamo, si rivela qui di grande importanza la dimensione della metodologia attraverso cui allestire lo spazio di elaborazione: coloro che operano nei servizi pubblici e nel privato sociale si rivelano centrali a tale scopo. Ne daremo esempio restituendo le modalità attraverso cui sono stati condotti i due casi di elaborazione partecipativa facilitati dalla "cabina di regia" della nostra con-ricerca-azione⁶ costituita da ricercatrici universitarie e

⁶ Questo neologismo – "con-ricerca-azione", cioè sia "con-ricerca" che "ricerca-azione" – indica il lavoro di un gruppo di ricercatrici accademiche che ha lavorato stabilmente con

operatrici/tori dedicati, e centrati su momenti di elaborazione di tipo qualitativo (narrativo, teatrale, *art based*, visuale), utili per consentire la formulazione di un “discorso su di sé” che divenga poi gradualmente discorso su “questa epoca”, sino alla proposta di un diverso modo di chiamare i problemi.

Nella parte finale del saggio, poi, discuteremo alcuni risultati inerenti ai due casi di studio, cercando di inquadrare il tipo di lettura e di proposta prodotte in questo modo.

2. La produzione partecipata delle basi informative delle politiche sociali: elementi di scenario

Innanzitutto, è bene capire meglio cosa intendiamo per produzione partecipata delle basi informative delle politiche sociali.

La progettazione locale delle politiche sociali è da tempo caratterizzata dal coinvolgimento di un sapere plurale di tipo biomedico, economico, sociologico, urbanistico e così via: è da tempo “co-progettazione”, se vogliamo. Da un lato, questo crescente coinvolgimento di linguaggi tecnici è stato legittimato dal desiderio di comprendere meglio la natura dei problemi sociali per consentire la scelta politica; dall’altro lato, tuttavia, sempre più spesso si è attivato a valle per vestire di inevitabilità scelte politiche già assunte (Weiss, 1979; Flinders, Buller, 2006). Nell’ultima parte del novecento, poi, la negoziazione tra i diversi linguaggi tecnici dentro l’arena della progettazione politica si è fatta più conflittuale. È aumentata la quantità di attori nelle vesti di consulenti delle arene politiche, tanto dentro quanto fuori lo spazio istituzionale, il che, tra le altre cose, ha creato un clima di crescente incertezza e di sfiducia per la polifonia di voci e di posizioni assunte dai diversi tecnici (Callon, 2000; Sanderson, 2002; Pellizzoni, 2008; Pellegrino, 2013). Un tipo di expertise condotta non (sol)tanto da scienziati/e abituati/e al confronto con i/le colleghi/e o da studiosi/e che agiscono tra loro forme di validazione reciproca relativamente trasparenti, ma spesso da persone che non sono scienziati/e e che creano nuovi campi di tensione specifici tra produzione di sapere e dinamiche di potere (Caselli, 2020) inerenti al prestigio sociale, al tipo di medium mediatico e così via. Nel tempo, l’attribuzione della “competenza esperta” si è fatta sempre più complessa anche dentro allo

operatrici/tori dei servizi sociali e sanitari, facilitando parallelamente un processo di coinvolgimento costante di sempre nuovi utenti e cittadini/e. In tal senso, la parte vera e propria di con-ricerca (cioè il lavoro intellettuale di gestione del disegno di ricerca) è da intendersi prevalentemente tra ricercatrici accademiche e operatrici sociali e sanitarie: decidere quali siano le categorie di analisi, i temi, i tempi, il tipo di materiali da proporre e da riprodurre. La parte di ricerca-azione invece (quale problema affrontare, perché, per aiutare chi, a quali condizioni, con quali scambi e garanzie reciproche) può essere più propriamente inteso come processo condiviso anche con utenti e cittadini/e.

Stato sociale, seguendo logiche di segmentazione del lavoro (un/a operatore/trice super esposto/a tutti i giorni ai fenomeni sociali, e in tal senso consapevole ed esperto/a, è meno esperto/a di un/a docente che pubblica molti libri pur non facendo campo, e così via).

Infine, i nessi tra sapere e potere dentro le istituzioni, come sappiamo, sono complessi e mutevoli. Tuttavia, pur essendoci modi diversi di intendere il ruolo di “esperti/e” (come vedremo a breve ad esempio, le ricercatrici e operatrici possono esercitare il proprio ruolo costruendo sapere con le persone che vivono direttamente ciò di cui si parla), l’insieme delle *expertise* applicate alla informazione delle politiche si è connotato negli ultimi decenni per un crescente sforzo di costruzione di database numerico e per l’allestimento burocratico di ponti tra diversi sottoinsiemi, linguaggi, figure impegnate nella produzione di tali database. Una moltiplicazione di dati, report parziali, semiparziali, periodici e così via ha provocato una vera e propria “datafication of everyday activity” (Adolf, Stehr, 2018), con un costo organizzativo ed emotivo elevato innanzitutto per gli/le operatori/trici intasati/e di burocrazia “databasificante” (impiegati a raccogliere numeri) tanto da generare un mutato rapporto con gli oggetti del proprio lavoro. Il dato (l’indicazione a produrre il dato, la centralità del dato, della traccia, della informazione nel discorso e nell’operare quotidiano) pare acquisire una considerazione diversa, per certi versi maggiore rispetto a quanto il dato è chiamato a rappresentare, vale a dire la storia. Condizioni di povertà o di malattia – di per sé complesse, multidimensionali e mutevoli –, sono descritte e identificate in modi sintetici e riduttivi (molte persone non abitano davvero presso la loro residenza formale, ad esempio; moltissime persone non hanno “solo” il problema compreso nella misurazione che magari, mentre viene registrato, è già cambiato, e così via), affrontate come se davvero si sostanziassero in tal o tal altro indicatore, rappresentazione misera, parziale e insufficiente della storia e delle condizioni.

Le condizioni, esperienze qualitative complesse inquadrate con misurazioni mono o bidimensionali, finiscono per essere identificate con gli indicatori, e alla fine traducono sé stesse facendo in modo di rientrare in questa o quella soglia di misurazione per essere “viste”, prese sul serio, considerate, aiutate. Quante volte, nei percorsi di cui parliamo, utenti e cittadini/e hanno raccontato che apparire “diversamente gravi” (più giovani, più magri, più disoccupati, più depressi) per adeguarsi alle soglie di misurazione previste è una strategia importante per ottenere aiuto.

Più in generale, quindi, l’uso imponente delle *expertise* specialistiche e delle misurazioni e la costruzione numerica del dato attraverso cui rappresentare il problema paiono contribuire all’eclissarsi di forme di analisi, discorso e dibattito centrate sulle dimensioni strutturali di riproduzione della sofferenza, sulle diseguaglianze come distribuzione ingiusta delle conseguenze del sistema, e quindi sulle scelte valoriali necessarie per intaccarle

(tra gli altri: Pitch, 2008; Borghi, Giullari, 2015). La databasificazione delle condizioni di marginalità, rappresentate da dati numerici per lo più descrittivi divenuti forma di mediazione simbolica tra la realtà sociale e la scelta politica, le forme di categorizzazione astratta del dolore attraverso la quantificazione sono dispositivi potenti che hanno avuto un forte impatto sostituendo e ostacolando, tra le altre cose, un tipo diverso di conoscenza, qualitativa e riflessiva, divenuto meno prestigioso e meno legittimo (Mozzana, 2019), e così facendo hanno creato una specifica distanza tra la Storia, il modo in cui i singoli ne fanno esperienza sociale e gli spazi della conoscenza che a loro sono consentiti.

Come fa notare Mozzana riportando il lavoro di Desrosières sulle fasi e le forme evolutive dello Stato nel corso della modernità, cui abbiamo già fatto cenno nell'introduzione, arrivando alla fase contemporanea indicata da questo autore come Stato "neoliberale", le dinamiche economiche paiono orientare sempre più le scelte, l'azione conoscitiva di tipo statistico assume la forma di valutazione della performance con accento sulla dimensione della tenuta economica e della produzione di valore attraverso varie forme, dal *benchmarking* alle best practices sino alla definizione di nuove generazioni di indicatori finalizzati a misurare l'efficacia degli interventi in senso di produzione di ricchezza. L'utilizzo di strumenti di questo genere, sempre più pregnante in tutte le fasi della programmazione delle politiche, ante ed ex post rispetto all'azione pubblica, implica allora che la base delle politiche e dell'azione pubblica sia «sempre meno in riferimento alle norme e sempre più in riferimento a forme di conoscenza di tipo quantitativo, con un appiattimento della dimensione normativa dell'azione pubblica su quella cognitiva della conoscenza statistica» (Mozzana, 2019, p. 54).

La mole impressionante di dati socio-epidemiologici di tipo quantitativo, spesso della comprensione di premesse e assunti insiti nel dato e nel modo di costruirlo, pare alimentare un immaginario e un pensiero centrato sulla "probabilità" ("succederà questo, quindi cerchiamo il riparo"), al posto di un linguaggio e un pensiero centrato sulla "possibilità" ("potrebbe succedere questo, quindi cerchiamo il cambiamento"). L'uso di dati quantitativi, lo stoccaggio specifico delle vite, delle condizioni, delle emozioni legato a questo tipo di archivi informativi, il lavoro quotidiano di databasificazione che essi comportano per coloro che operano nei servizi, le analisi basate sui trends, infine, hanno legittimato e solidificato una cultura politica orientata a rappresentare l'ordine sociale come inevitabile attraverso il trascinarsi in avanti di strutture sociali che diventano reali ancor prima di esserlo. Questo processo culturale, che Fisher (2009) chiama "realismo capitalista", è molto pervasivo e non riguarda solo lo Stato sociale, ma una più vasta depoliticizzazione dello spazio istituzionale (Burnham, 2001; Busso, 2015; De Nardis, 2017), spesso legittimata dall'idea di inevitabile adattamento (o me-

glio di adattamento all'inevitabile) attraverso ulteriori investimenti tecnologici che estrarrebbero valore dalla riduzione dei danni prodotti dal sistema. Una delle conseguenze di tutti questi processi culturali, ed è ciò che qui ci interessa maggiormente, è che questo riguarda specificamente la produzione di politiche sociali. Siccome il sistema non può cambiare, allora che le politiche sociali sostengano l'adattamento individuale al sistema. Le forme di sostegno al reddito vengono sempre più "condizionate" ai comportamenti individuali come se trovare lavoro fosse davvero legato alla motivazione delle singole persone; le borse lavoro divengono banchi di prova punitivi per testare le capacità adattive, spesso riservate solo ai più capaci di adattamento, e così via.

Infine, il processo che lega la databasificazione della vita – intesa come sistema di traslazione simbolica della disuguaglianza in cifre descrittive a partire da dati individuali aggregati e come sistema di dittature cognitive dei trend probabilistici – ad una certa perdita di riflessività e discorsività politica dentro agli spazi dello Stato sociale è questione complessa, certo non è un processo lineare, e ben altro si potrebbe dire ancora, come spesso abbiamo constatato con operatori e operatrici dei servizi.

E tuttavia, proprio lavorando con loro sulla programmazione dei servizi sociali e sanitari negli ultimi dieci anni, questo sistema di produzione del sapere ci è parso entrare in crisi, generare disaffezione tra coloro che operano nei servizi, sfiduciati, stressati, disinteressati alla produzione di basi informative che non vedevano utili. Una sostanziale perdita di fiducia nel sistema e nella sua capacità effettiva di usare le informazioni per comprendere e dirigere la realtà sociale. Ciò non ci è parso avvenire tanto per il diffondersi di posizioni intellettuali che invocano la necessità di basi informative diverse, centrate sul diritto dei più poveri ad aspirare collettivamente e in prima persona a contribuire essi stessi al processo di elaborazione di un'azione pubblica redistributiva che produca cambiamento d'ordine sociale secondo desideri, prospettive, capacità insite nelle loro condizioni, come illustri/e studiosi/e propongono ormai da anni (tra i più citati Nussbaum, Sen, Sennet, Appadurai; per una introduzione a questo approccio si veda tra gli altri: Baglieri, 2019). La promozione di una diversa riflessività politica collettiva che consenta a ciascun individuo o gruppo di scegliere quali tra i funzionamenti e gli obiettivi concreti paiono necessari per identificare una "giustizia sociale sostanziale", ci pare rimanga un pensiero relativamente minoritario tanto nella formazione universitaria al lavoro sociale quanto nello spazio di formazione permanente presente a fatica nelle istituzioni pubbliche.

Forse invece sono state proprio le conseguenze del sistema a rendere evidente l'inefficacia di alcuni sistemi di conoscenze e di letture prodotte dalla databasificazione. Sono i fatti a disattivare la fede potente in un certo modo di intendere l'*expertise* e di leggere la realtà sociale. Le basi informative sulla povertà – la sua misurazione, la capacità di descriverne le origini, la poliformia, le condizioni, i trattamenti – sono un buon esempio.

“La povertà potrei descrivertela nelle sue tante forme, materiali, abitative, psicologiche, culturali, educative, ci sono però poveri sempre più diversi”, dice un’operatrice, “rispetto ai quali misurazioni e azioni sociali centrate sui vecchi presupposti di difficoltà e disadattamento dei singoli girano evidentemente a vuoto”. Il cambiamento strutturale del sistema produttivo che prende tutto il tempo di vita di lavoratori e lavoratrici precari/e, anche dei/le più performativi/e, chiede di andare sempre oltre e di mettere al lavoro l’intera vita, diffonde nuove modalità di estrazione delle energie vitali all’interno di catene del lavoro che sfiancano, deprimono, ammalano un ceto medio poco retribuito, comprese le seconde e terze generazioni di liberi/e professionisti/e. La precarizzazione dei/le lavoratori/trici cognitivi/e, di chi ha studiato ed è chiamato/a a ri-produrre conoscenza, colpisce la middle class, la stessa di operatori/trici e funzionari/e dello Stato sociale, creando povertà anche laddove c’è desiderio e capacità di integrazione e adattamento (Castel, 2003; Bologna, 2007; Standing, 2011; Pellegrino, 2016). Aumentano senza sosta le condizioni di ammutinamento e auto disattivazione di persone ferite dall’impossibile imprenditorializzazione di sé stessi (Ehrenberg, 2010). Questi/e autori/trici parlano specificamente del “cognitariato”, il nuovo proletariato cognitivo che inizia ad affacciarsi alle porte dello Stato sociale: i genitori precari nelle scuole, o negli ospedali al momento di nascite o lutti affrontati con una cronica mancanza di tempo; i servizi sociali sempre più affollati di lavoratori/trici poveri/e, persone che magari chiedono poco supporto economico poiché si vergognano e/o perché non conoscono i propri diritti, ma si deprimono molto, non mangiano più, praticano autolesionismo in massa, si ammalano.

Sono forme di sfruttamento, impoverimento e di caduta in malattia spesso correlata, per cui politiche sociali che tradizionalmente leggono le questioni come problema dei singoli e tentano la ri-normalizzazione attraverso l’educazione al lavoro, non paiono sensate. Davanti a tutto questo, gli/le operatori/trici si sentono sprovvisti/e di strumenti conoscitivi adeguati. Sentono la distanza tra i database della programmazione e le realtà sociali. Sentono che insistere sulla produzione di dati centrati sull’individuo e sulla sua mancanza di performance perde di senso. Nei contesti del servizio esposto all’impoverimento del ceto medio e della borghesia, tra operatori/trici spaventati/e dal sentimento di un terremoto che sta per arrivare anche se ancora non si vede in pienezza (“quando tutti i precari arriveranno a gettare la spugna...”), si raccoglie un desiderio di ripensamento dei presupposti cognitivi con i quali si inquadra, si misura, si contrasta la diseguaglianza. Una nuova domanda di senso sulla cosiddetta “fragilità adulta” (espressione vaga sempre più presente nella programmazione locale) pare nascere nei corridoi e tra operatori/trici anche non particolarmente riflessivi/e.

Un altro contesto in cui questa domanda di senso avanza ci pare anche quello di operatrici/tori che si occupano di migrazioni e “accoglienza” non accogliente.

Negli ultimi decenni siamo passati da una retorica centrata sulla “integrazione” rivolta alla ricostituzione dei nuclei familiari (politiche scolastiche e sociosanitarie *cultural oriented*, valutazione delle interazioni tra persone con background migratorio e contesti urbani, e così via), alla “refugizzazione” della questione migratoria, intesa come misurazione, monitoraggio, valutazione inerente l’accoglienza spesso minimale e segregante delle persone “richiedenti asilo”, operata dentro il frame della sicurezza per la popolazione, nel “pendolo” statico tra “emergenza” e “sistema” strutturalmente incompiuto (Marchetti, 2014). Questo tipo di discorso, che in qualche modo è causa e al tempo stesso effetto del fatto che chiedere asilo è effettivamente divenuto l’unico modo di entrare nei paesi europei, è un esempio di come realtà e discorso si influenzino a vicenda. Ci si ritrova in uno scenario dove la complessa questione del diritto al viaggio come forma di autodeterminazione e salvezza sembra ridotta quasi solo a misurazioni, dati, report inerenti alla prima accoglienza (quanti nuovi arrivi, dove dare un primo domicilio momentaneo, e così via), con un indebolimento del pensiero sulla “accoglienza”, cosa la caratterizzi, come rideclinarla rispetto al rischio di fenomeni criminali di sfruttamento lavorativo e sessuale presenti nelle società di approdo, su come arginarli, e così via. Gli/le operatori/trici stimolati dai casi che incontrano, iniziano a risentire particolarmente della mancanza di senso nel loro agire quotidiano, della mancanza di conoscenze e interpretazioni coerenti rispetto ai fenomeni delle migrazioni contemporanee che consentano di non proseguire con azioni inefficaci, fallimentari, spesso abbandoniche (dare e poi smettere di colpo). Ad esempio, vedono persone che a causa della esternalizzazione e della militarizzazione delle frontiere operata dall’Europa nei paesi dove il diritto al transito e all’asilo è osteggiato, sono state violate, traumatizzate, distrutte. La migrazione stessa, più delle situazioni di partenza, delle guerre o guerriglie da cui si fugge, è l’esperienza traumatica e mortifera. Ma gli stessi governi che esternalizzano le frontiere generando morte, violenza, traumi collettivi, rendono poi sempre più residuali le forme di accoglienza psico-sociale e di mediazione linguistico-culturale necessarie a creare spazio per affrontare i traumi vissuti. Richiedenti asilo ammassati in forme di accoglienza “campo”, praticamente luoghi di detenzione (non poter uscire la sera, non poter ospitare amici, essere visitati dentro le strutture e così via), detenzioni improprie, lunghissime attese per ogni cosa, disperazioni da inattività, isolamento e mancanza radicale di contatti con il mondo, fughe, e quindi espulsioni dai sistemi formali e quindi circolazioni senza più nessun approdo possibile (nessuna “regolarizzazione” possibile) nel territorio nazionale ed europeo. Ancora, per anni si investe nella accoglienza non-accogliente, ad esempio, per poi diniegare (negare

forme di protezione internazionale) alla maggior parte di richiedenti asilo che restano sul territorio, costituendo una forma di povertà senza più diritto alcuno, ultra-visibile: pensiamo al fenomeno dell'accattonaggio crescente operato da ex richiedenti asilo diniegati, e al modo in cui occupano le strade, intercettando i passanti; pensiamo ai braccianti neri che i turisti vedono nelle campagne del sud recandosi al mare, e così via.

Queste realtà sfidano il senso delle azioni che i sistemi locali di welfare compiono e sfidano gli/le operatori/trici sociali e sanitari/e nella capacità di comprendere per agire sensatamente.

Questi e altri fenomeni di dis-allineamento tra mutamento sociale e politiche sociali (ma potremmo anche dire, più in generale, dis-allineamento tra gli esiti del sistema economico e i discorsi fatti dallo Stato sociale) generano frustrazione nelle persone che lavorano nei servizi pubblici. Pare crearsi una sorta di disagio cognitivo e aumentano forme di paralisi e sospensione dell'azione. Gli spazi di discrezionalità presenti nell'azione quotidiana divengono più problematici o comunque percepiti come tali. Il non "saper vedere" viene argomentato come frustrazione, potremmo dire, che riapre in qualche modo la questione della conoscenza, illuminando il campo opaco del discorso sulle diseguaglianze come forma di responsabilità. Pare aprirsi una richiesta di pensiero nuova centrata sulla ridefinizione di problemi emergenti, che gli/le stessi/e operatori/trici trovano poco leggibili attraverso la databasificazione e i suoi prodotti (Pellegrino, 2011).

È in questo scenario che va inquadrata l'analisi dei processi partecipativi e dei casi di studio scelti per inquadrarne le dimensioni pregnanti, uno centrato sulla produzione di conoscenza inerente al "proletariato cognitivo" e uno inerente alle "migrazioni forzate". Vorremmo riflettere sul contributo che può apportare un tipo di sapere esperienziale che deriva specificamente dall'aver vissuto in prima persona queste forme di diseguaglianza sociale e subalternità, dove operatori e operatrici del terzo settore e del pubblico fungono da *practitioner*, per tornare a Burawoy (2005), rispetto ad un tipo specifico di sapere scientifico "pubblico", garanti cioè di un setting del dibattito ove viga il diritto all'autonarrazione, all'autorappresentazione, ai tempi di traduzione reciproca. Infine, altri colleghi stanno cercando di capire come allargare lo spazio pubblico per una specifica co-produzione di sapere dentro gli spazi del welfare basata su una interlocuzione diversa con le persone che vivono in prima persona le condizioni di cui ci si vuole occupare: anche noi, con nostre specifiche modalità (che tra l'altro cambiano nel tempo), stiamo in questa impresa.

3. L'allestimento della co-programmazione delle politiche sociali: questioni metodologiche del *re-framing* collettivo

Lo scenario sociale di cui abbiamo parlato riguarda anche l'Emilia-Romagna, il contesto dove si sono svolti i processi partecipativi in analisi, anche se si tratta sicuramente di un contesto particolare rispetto all'evoluzione del sistema di welfare locale. Pensiamo alla storia sociale di questa regione: la resistenza al nazifascismo, la cultura contadina transitata rapidamente in forme di produzione industriale e di cooperativismo artigianale, la collaborazione tra imprese di grande e di piccola/media taglia, un'alta occupazione e un'alta redditività che per decenni hanno coabitato con partiti e governi di sinistra, e il conseguente investimento nei servizi sociali ed educativi pubblici con livelli di eccellenza riconosciuti in tutta Europa. Nonostante queste peculiarità, anche qui, oggi, si vivono i mutamenti sociali di cui abbiamo fatto cenno.

Ma sebbene dal basso, da operatori e operatrici abituati/e ad una tradizione di qualità nel servizio, spesso arrivi una richiesta di ri-elaborazione della direzione delle politiche sociali per quanto sopra esposto, lo spazio e il tempo istituito per fare questo non c'è. Non ci sono tempi e luoghi deputati dentro i sistemi di welfare per pensare insieme agli scenari. In senso più ampio, non c'è spazio per una riflessività politica condivisa. La chiamata all'elaborazione politica (ai Piani di zona ad esempio) avviene spesso in nome della manutenzione di servizi in campo più che in nome di un'assunzione della loro insufficienza. Si sottovalutano le potenzialità di forme di economia sociale, coabitazione e mobilitazione diffuse localmente, che propongono diverse letture e diverse modalità di contrasto della crisi, ad esempio, poco considerate nei discorsi istituzionali o spesso indicate come forme di organizzazione sociale immature, infantili, elitarie (Pellegrino, 2019) anche se molto numerose. La partecipazione della popolazione e del terzo settore nei luoghi istituzionali, insomma, è spesso attivata per mantenere forme di servizio già esistenti, magari per abbassarne il costo, con un desiderio di riparare l'esistente che coinvolge le istituzioni ma anche le più storiche realtà del terzo settore, anch'esse deprivate sempre più di spazi del dibattito e della rielaborazione, e sempre più impegnate come imprese nel mercato del privato sociale.

A partire da questo scenario, si è istituito dal 2012 un laboratorio portato avanti con un coordinamento scientifico di ricercatrici della Regione Emilia-Romagna e dell'Università di Parma⁷, tra gli altri/e, che dura da oltre 10 anni.

⁷ Facciamo qui riferimento al progetto Community Lab, in cui rientrano a vario titolo le sperimentazioni di cui parleremo insieme a molte altre. Il Community Lab è un metodo di innovazione delle istituzioni attraverso la partecipazione diretta (di operatori/trici, utenti e

In questo saggio analizzeremo solo due delle tante esperienze di programmazione politica realizzate, poiché ci paiono emblematiche per esporre alcuni elementi ricorrenti e centrali rispetto a quanto abbiamo imparato, e che vedono come protagonisti giovani precari/e e richiedenti asilo in attesa. Pur nella loro diversità, entrambi i casi hanno in comune aspetti centrali nella ridefinizione dello spazio pubblico necessario alla produzione del sapere utile come base informativa per le politiche sociali.

In primo luogo, ciò che accomuna i due processi è il coinvolgimento stabile di due istituzioni, l’Agenzia sanitaria e sociale della Regione Emilia-Romagna (ora Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali) e il Dipartimento di Giurisprudenza, Studi Politici e Internazionali (nella sua componente sociologica). Questa collaborazione ha permesso di assumere la facilitazione, l’osservazione e la valutazione delle politiche sociali come azioni propriamente “inter-istituzionali”, creando una sorta di spazio stabile per la “terzietà”, un contesto di riflessività con minor controllo e logiche diverse di produzione rispetto a quanto avviene normalmente nelle rispettive istituzioni di afferenza, e quindi più ambivalente, ma anche più libero, privo di rischi legati al giudizio e così via.

In secondo luogo, la scelta metodologica è stata quella di una graduale elaborazione del vissuto personale nello spazio pubblico.

Essere sfruttati, marginali, ammalati non significa disporre di una strategia discorsiva su quanto non è visibile dall’esterno o disporre di proposte particolari e innovative sulle modalità per declinare l’operatività del servizio. Se gettati in uno spazio pubblico poco problematizzato, i saperi legati all’esperienza spesso rischiano di essere ridotti alla “testimonianza in prima persona”, la quale, pur aprendo uno spazio liminale per la contro-narrazione, importante rispetto alle astrazioni radicali prodotte dall’impianto *data-set-based* di cui abbiamo parlato, non facilita necessariamente la rilettura critica delle politiche e delle pratiche sociali in chiave storica, e anzi può indurre ulteriore sprofonamento in dimensioni psico-logiche individuali che non facilitano l’inquadramento politico delle questioni. L’idea, quindi, è stata quella di sviluppare gradualmente, andando per fasi, iter di riflessione collettiva che consentissero il passaggio da spazi narrativi autobiografici a spazi di interpretazione condivisa su quanto accomuna le esperienze, sino a fasi di

cittadini/e), coordinato da Maria Augusta Nicoli all’interno dell’Agenzia sanitaria e sociale della Regione Emilia-Romagna (ora Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali), centrato sulla comparazione tra diversi casi territoriali che accettano di adottare modalità operative e metodologie simili nella conduzione dei processi partecipativi. Nato come percorso di rilancio della programmazione locale partecipata legata ai Piani di zona, è stato poi applicato ad altre forme di transizione istituzionale, come la definizione delle Unioni dei Comuni e la conflittualità familiare nella rete dei servizi. Per un approfondimento sull’intero processo Community Lab e la descrizione dei processi partecipativi di cui parliamo: <http://assr.regione.emilia-romagna.it/it/ricerca-innovazione/innovazione-sociale/supporto-governance-cl/clab/intro>.

proposta rispetto alle possibili categorie e azioni da adottare. Questo *reframing* politico di tipo collettivo si basa quindi su una ricerca-azione che altrove abbiamo chiamato “processuale” perché procede per fasi diverse: elaborazioni collettive di tipo emotivo, narrativo o *brainstorming based*, che abbiamo chiamato “fasi calde”, e fasi di dibattito maggiormente argomentative, finalizzate al *planning*, che abbiamo chiamato “fasi fredde” (Nicoli, Pellegrino, 2011; Pellegrino, 2019).

In terzo luogo, la scelta metodologica riguarda i gruppi sociali coinvolti. Da un lato, sono presenti operatrici e operatori sociali del pubblico e del privato sociale chiamati a ripensare le politiche locali, d’altro lato, vi sono pubblici differenziati. Il coinvolgimento di persone con esperienza diretta dei problemi, utenti dei servizi o cittadini e cittadine, costituisce il primo importante pubblico. Nei processi di cui parliamo sono presenti poi numerose associazioni invitate seguendo una strategia di allargamento graduale del coinvolgimento, attenta soprattutto ad associazioni e movimenti meno presenti nell’interlocuzione abituale con le istituzioni locali. Non soltanto élite portatrici di visione e di interessi (le associazioni tradizionali), ma anche collettivi emergenti, gruppi informali, movimenti nascenti e conflittuali, parte importante della vita democratica. L’idea non è quella di una chiamata generica alla cittadinanza “tutta” – a cittadine e cittadini in generale – quanto piuttosto di una chiamata “step by step”, gruppo dopo gruppo, con una metodologia di “partecipazione incrementale” che arrivi poi alla fine anche a coinvolgere singoli/e cittadini/e lontani/e dalla partecipazione, ma passando appunto per i nodi formali e informali delle reti già presenti sul territorio.

Questa proposta metodologica è emersa proprio nei primi anni di lavoro con operatrici/tori della “cabina di regia” del laboratorio. La necessità è stata quella di investire sulla concettualizzazione dei gruppi sociali rispetto alla produzione di sapere: “chi conosce questo fenomeno? Da che punto di vista?”. Successivamente, molto si è riflettuto sui processi di aggancio e di ascolto degli stessi gruppi. Con il prolungarsi nel tempo di queste attività di aggancio e ascolto, abbiamo nominato questi come processi di “impollinazione”: nel mentre operatrici e operatori proponevano a utenti, gruppi informali e associazioni di divenire parte del processo di elaborazione, creavano presentazioni reciproche e interazioni, importanti forme di legittimazione reciproca poi determinanti nelle fasi di co-riflessività dentro lo spazio istituzionale. L’idea che operatori/trici dei servizi educativi, sociali, sanitari, possano partecipare a questi progetti non soltanto portando il proprio bagaglio esperienziale e la propria capacità di analisi dei fenomeni sociali in corso, ma anche allestendo processi di coinvolgimento incrementale dei cittadini è stata perfezionata anche grazie alla collaborazione con il Brasile. Il nostro

progetto di ricerca, entrando in collaborazione con la Rede Unida⁸ delle università brasiliane che si occupano di salute collettiva, ha potuto applicare specifiche metodologie di coinvolgimento sincronico di dirigenti, operatori/trici, utenti e cittadini/e in varie forme, attenzionando lo scambio caratterizzato dall'aver poteri, posizionamenti, funzioni diverse all'interno degli stessi servizi. In quei progetti abbiamo incontrato un modo di considerare la co-riflessività e la cogestione dei servizi come compresenza di operatori/trici, dirigenti, studenti e utenti nei servizi perché si consenta a coloro che operano nei servizi di assumere consapevolezza sui margini di azione e di gestione del proprio potere dentro sistemi di pensiero e azione "micropolitici" (Merhy, 1997; 2002).

Tenendo presenti questi elementi metodologici ("processualità" e successione di fasi diverse; "impollinazione" e coinvolgimento incrementale di diversi gruppi sociali; "quadrilateralità", riflessione sulle dimensioni di potere insiste nell'organizzazione dei servizi e "micropolitica") possiamo approfondire ora brevemente i processi partecipativi nei due contesti e le modalità scelte per condurli e documentarli.

Il primo caso si situa nell'ambito dei percorsi "Community Lab" dedicati alla programmazione locale partecipata nei Piani di zona condotta dal 2012 al 2016. Tra tutti i processi partecipativi seguiti in quegli anni, abbiamo scelto di soffermarci su quello svoltosi a Ferrara dal 2013 al 2014 (si veda anche capitolo di Gradi nel presente volume), condotto con il metodo del Future Lab (Jungk, Müllert, 1987; Stark, 1996) con l'obiettivo di realizzare una elaborazione partecipata sul contrasto alla precarizzazione del lavoro e della vita.

Il Future Lab è una modalità di ricerca-azione processuale che comporta diverse fasi di riflessività: una prima fase dedicata alla distopia, nella quale si permette alle paure collettive di prendere forma, esplicitarsi, narrarsi; una seconda fase dedicata al ribaltamento delle distopie in utopie, vale a dire in rappresentazioni di un ordine sociale che si ritiene giusto, a cui si è arrivati poiché si è riusciti ad intervenire sulle specifiche ingiustizie indicate; una terza fase, la più importante, attiene al ritorno al presente, alla ricerca di quelle forme organizzative che già oggi paiono imparentate a quelle utopie, vale a dire in grado di gettare ponti in quelle certe direzioni, pur consapevoli che quell'utopia elaborata non sarà il punto di arrivo di quelle esperienze (Pellegrino, 2019; 2020a; 2021).

Prima di realizzare il vero e proprio Future Lab insieme a operatori/trici, utenti, cittadini/e precari/e, c'è stata una lunga fase preparatoria. In un primo momento sono stati realizzati dei focus group (circa una decina) e delle in-

⁸ Si veda la documentazione della Rede Unida in materia di metodologie partecipative al sito: <https://editora.redeunida.org.br/> (ultimo accesso 19/02/2024)

terviste individuali (circa una trentina), che hanno esplorato storie di precarietà presenti dentro collettivi, associazioni, movimenti locali interessati al tema. Il materiale trascritto e analizzato dal gruppo di con-ricerca è stato poi condiviso con un gruppo di attrici del Teatro Nucleo di Ferrara, che hanno teatralizzato le voci dei/le cittadini/e precari/e e degli/le operatori/trici componendo una specifica drammaturgia. La “mise en scène” di queste voci ha dato l’avvio al processo vero e proprio di programmazione locale, nel quale sono state coinvolte diverse associazioni dedite al tema anche grazie alla intermediazione del Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) di Ferrara, operatori/trici sindacali, educatori/trici di cooperative sociali e così via. A partire dai diversi incontri per grandi gruppi (circa 300 persone) realizzati nell’arco di alcuni mesi, si sono poi costituiti gruppi di discussione tematici durati diversi mesi, che hanno portato alla formulazione di alcune proposte. Al termine del percorso è stato creato un tavolo di lavoro che concretamente, prendendo alcune delle ricorrenze emerse dai lavori di gruppo, ha indicato le priorità per la programmazione nei Piani di zona.

La collaborazione tra operatori/trici pubblici e movimenti per svolgere insieme la chiamata dei precari e delle precarie dentro lo spazio istituzionale della programmazione è stata notevole (come dicevamo, oltre 300 persone coinvolte negli incontri) e costituisce uno degli elementi interessanti su cui riflettere. In particolare, hanno partecipato, oltre a rappresentanti di associazioni giovanili, anche gruppi di scioperanti di una impresa locale, co-workers, creativi/e, designer, artisti/e e così via, insomma persone solitamente lontane dallo sguardo di coloro che operano nei servizi, e invece in questo caso utilissime a cogliere le dimensioni strutturali del problema.

Il secondo caso ha avuto come protagonisti richiedenti asilo presenti sul territorio di Parma negli anni 2017-2020. Si trattava di migranti inseriti nei percorsi di accoglienza ordinaria gestiti dalla Onlus Ciac (Centro Immigrazione Asilo Cooperazione) in forme sperimentali di accoglienza diffusa presso famiglie locali (Progetto Rifugiati in Famiglia⁹ e Progetto Tandem¹⁰). L’idea è stata quella di attivare momenti di riflessività con operatori/trici e utenti insieme a futuri/e operatori/trici, vale a dire a studenti dei corsi di politiche sociali e sociologia della globalizzazione dell’Università. In questo caso, lo spazio pubblico in cui collocare la produzione di basi informative diverse per le politiche è stato lo spazio universitario. Come nel caso precedente, l’obiettivo era che operatrici e operatori del pubblico e del terzo settore svolgessero un’esperienza di allestimento e mediazione. Il gruppo di con-ricerca (la “cabina di regia” del processo) si è composto di una decina di

⁹ <https://ciaconlus.org/it/facciamo/generare/rifugiati-in-famiglia> (ultimo accesso 19/02/2024).

¹⁰ <https://ciaconlus.org/it/facciamo/generare/tandem> (ultimo accesso 19/02/2024).

persone tra operatori/trici del privato sociale, ricercatrici e persone con esperienza migratoria (5 richiedenti asilo sono diventati “co-docenti” in questi corsi e lo sono restati per diversi anni).

Il processo ha previsto diverse fasi: una fase di discussione precedente all’incontro con gli/le studenti, vale a dire 3 focus group preparatori dove il gruppo di con-ricerca operatrici/ricercatrici/richiedenti asilo discuteva per selezionare il tema dei dibattiti pubblici a venire. Questa analisi era impostata praticamente su una domanda: “cosa non è visibile del fenomeno migratorio oggi?”, con l’obiettivo di stimolare i/le richiedenti asilo rispetto alla loro *migration knowledge*, a quanto imparato durante e sul percorso migratorio, sui sistemi migratori, sulle rotte, sulle pratiche di auto organizzazione e solidarietà necessarie per salvarsi dalla morte, a ciò che invece non viene mai menzionato o rimosso e così via. Vi era poi una fase di raccolta delle esperienze dei/le richiedenti asilo, registrate o video registrate, trascritte e poi rianalizzate dagli/le stessi/e in momenti d’incontro *ad hoc*. In seguito, sui temi elaborati dal gruppo di con-ricerca con i/le richiedenti asilo, si impostavano le lezioni alle quali erano presenti operatori/trici, i/le richiedenti asilo, docenti universitari, studenti e cittadini/e invitati/e tramite una campagna in rete gestita dagli/le stessi/e studenti.

Lezione dopo lezione, con-ricercatori/trici e studenti (circa 400 quelli coinvolti/e dal 2016 al 2018) hanno affrontato diversi temi proposti dai/le richiedenti asilo: le forme del debito contratto durante le traversate e le forme della restituzione; cosa nutre il mercato del lavoro in nero e come entrano in gioco in questo i servizi sociali e sanitari; i tempi e i modi in cui è organizzata l’attesa all’interno dei servizi e come l’attesa possa essere considerata una forma di violenza; la gravidanza della dimensione spirituale (la presenza invisibile degli spiriti e di Dio dentro l’esperienza migratoria e il modo in cui questo ne caratterizza la logica) e così via. Tutti elementi che rispetto al dibattito mediatico e alle politiche migratorie di oggi hanno rovesciato il punto di vista.

Ci riproponiamo di analizzare brevemente alcuni dei dati emersi da questi due processi. Nel primo caso, di analisi sul precariato, ci soffermeremo in particolare sulla dinamica di confronto tra operatori/trici e dirigenti delle politiche rispetto ai contenuti emersi; nel secondo caso ci soffermeremo soprattutto sulla reazione di cittadini/e coinvolti/e e sul modo in cui gli/le operatori/trici hanno assunto il compito di interfaccia, di membrana tra i/le portatori/trici dell’esperienza e i/le cittadini/e.

4. Linguaggi dell'esperienza e ripensamento collettivo delle politiche sociali: alcuni risultati

4.1 Le proposte sul salario demonetarizzato e sul sostegno al commoning emerse dalla programmazione con i/le "cognitari/e" (precari intellettuali)

Esploriamo più da vicino alcune delle visioni ricorrenti emerse dalle interviste, dalle plenarie e dai tavoli di lavoro del percorso di co-programmazione sulla precarietà:

Non più le stanze private di un ufficio o di una camera ad uno; è il numero uno che non funziona, è questo numero primo che gira a vuoto per il lavoro. Il lavoro è per forza un posto del co-working. Anche l'artista ha bisogno di stare in un giardino privato ma con soglie permeabili (F, 34 anni, 2017).

Rallentare non può essere un'indicazione, un nuovo imperativo, ma la conseguenza di un dispositivo di riorganizzazione del lavoro: ad esempio, se toglie le macchine individuali e metti macchine e spazi di gruppo vedrai che tutto rallenta (F, 36 anni, 2015).

Vedo in queste abitazioni delle lavanderie comuni, delle piscine comuni, delle tecnologie comuni, come se la creazione di queste dimensioni rendesse le persone, comunque, più capaci di rispondere al loro bisogno. Perché tutti non dobbiamo comprarci una cosa se possiamo averla in prestito (F, 36 anni, 2017).

Cinema, biblioteche, libri, piscine, servizi per bimbi... Questo è quello che voglio comprare con il lavoro, perché questo in genere è ciò in cui io spendo. In cambio del lavoro quindi ci saranno accessi liberi e soprattutto tempo libero per usarli, quindi non soldi (F, 36 anni, 2016).

Si sente molto parlare di questa "banca del tempo". Ecco, quella è una cosa che devi fare reciprocamente, io faccio un lavoro per te tu fai un lavoro per me... e devi farlo non pagando il lavoro con soldi ma lavorando entrambi per un'ora o due o quel che è. Il credito o il debito lo fai così, e se a te serve una torta e sei un idraulico, hai un debito di un'ora con la cuoca, e lei se lo giocherà quando le si rompe il rubinetto (M, 35 anni, 2016).

Come mostrano le citazioni, rappresentative delle ricorrenze ottenute dall'analisi dei testi prodotti (si veda anche Pellegrino, 2020) tre temi sono particolarmente interessanti per il nostro discorso, poiché identificano politiche di contrasto alla precarizzazione specifiche dal punto di vista di chi la vive e molto distanti dalla logica delle politiche di sostegno condizionato al reddito:

- politiche di liberazione del tempo e di sincronizzazione dei tempi di lavoro dei precari (“co-working” come dispositivi di sincronizzazione e non di ulteriore informalizzazione del lavoro);
- politiche del *commoning* (organizzare, favorire e sostenere la messa in comune di oggetti materiali e immateriali) che possano sostenere l’autorealizzazione e l’autoorganizzazione come possibilità di sottrazione da forme di sfruttamento;
- politiche di remunerazione del lavoro attraverso l’attribuzione di beni messi a disposizione dalle istituzioni locali, quali la casa o i consumi culturali, che si connotano per il tentativo di tradurre il valore del lavoro in un “salario non (solo) monetario”.

In particolare, il *commoning* – il processo attraverso cui si creano beni comuni intesi sia nella dimensione dello scambio di cose e/o oggetti immateriali, di rigenerazione delle relazioni che permettono lo scambio – pare qui inteso in modo un poco differente da quanto succede in altri contesti, cioè è inteso tanto come input che come output del lavoro, tanto come contesto necessario alla produzione professionale che come suo esito.

Un costrutto come quello di “bene (generato in e consumato in) comune”, sino a qualche decennio fa forse più elitario e comunque meno diffuso, pare circolare molto tra i/le precari/e coinvolti/e. Vengono costantemente richiamati sistemi di scambio delle competenze, oltre che di cose e di case, reti dell’ospitalità, scambi che – se sostenuti dalle istituzioni del welfare – vengono immaginati come specifiche forme neo-cooperative non tanto basate sulla produzione definita di specifici servizi, come possono essere intesi i sistemi cooperativi di oggi (le cooperative sociali, per intenderci, specializzate per tipo di produzione), quanto piuttosto intese come ampi “sistemi lavorativi locali integrati, dove diverse prestazioni variano nel tempo perché inserite in sistemi di scambio tra competenze grazie al coordinamento istituzionale”, per citare una partecipante.

A questo modo di pensare il lavoro come cooperativo e al tempo stesso integrato a dimensioni territoriali dalla componente istituzionale, si affianca l’idea persistente di una remunerazione “non monetaria”, non nuova ma che tuttavia qui suona particolare proprio perché si basa su forme di intermediazione istituzionale. Sorprendente per un’epoca che si dice (e si vuole) di disillusione rispetto alle istituzioni. Qui invece i precari cognitivi hanno pensato, studiato, proposto forme di riconoscimento e di remunerazione attraverso dispositivi di protezione sociale specifici. Avere una “casa popolare” in cambio del proprio lavoro, ad esempio, non significa per loro esserne affittuari in senso tradizionale o finire nel ghetto di persone colpevoli di mancata autosufficienza abitativa. Quanto immaginano e propongono è una sorta di “stabile patto per la casa come casa data dal pubblico e iscritta in un sorta di lista diritti-doveri per l’accoglienza reciproca permanente”, per citare un partecipante. La casa appare qualcosa di meno conservativo, una forma

dell'abitare che contiene gradienti di spazio più condiviso e meno o non condiviso, dove parti considerevoli sono ascritte all'ospitalità costante e alla presenza di persone sconosciute ma altre parti no, e così via (Pellegrino, 2020b).

È poi molto interessante il nesso tra questi costrutti inerenti al “comune” e i costrutti inerenti al “baratto”. Tali nessi paiono andare a incidere sulla questione del salario, sul modo in cui esso si modifica dentro l'immaginario di questi/e precari/e. Questa è stata la questione più dibattuta nel momento di sottoscrizione dei Piani di zona, l'aspetto che più ha inquietato non solo i/le sindacalisti presenti, ma anche gli/le operatori/trici e i/le dirigenti del sociale. Nella valutazione dei materiali prodotti dal percorso di co-programmazione con i/le giovani questo è stato l'elemento maggiormente destabilizzante. Da un lato, i timori si inserivano nell'ampio dibattito sull'inarrestabile deregulation del mondo del lavoro: come misurare il valore delle competenze cognitive se non attraverso il salario in moneta? Come è possibile che molti/e precari/e cognitivi/e (psicologi/he, architetti/e, informatici/he, ma anche artigiani/e e così via) pensino che si possa comparare il loro lavoro con il consumo di beni culturali, ad esempio? La cosa risultava difficile agli occhi dei/le sindacalisti/e (sia nel senso di misura del “valore d'uso” che “di scambio”), con il rischio di favorire logiche di sfruttamento e autosfruttamento.

I/le precari/e coinvolti/e si sono detti/e a diverse riprese consapevoli di questi rischi e tuttavia disponibili a “pensare con discontinuità rispetto al senso del lavoro e della remunerazione novecentesca”, per citare un partecipante. Insistevano sul fatto che la loro proposta è finalizzata al rafforzamento dell'autonomia rispetto a dimensioni vitali (la casa ad esempio), più che alla libertà di consumo. La proposta di un sistema centrato sul baratto tra competenze non sembrava loro una forma di auto-assoggettamento alle istanze del capitale, che anzi li assoggetta proprio nella misura in cui loro partecipano al desiderio di riconoscimento monetario e di consumo.

Qui la distanza tra immaginari politici è parsa grande. Se per gli/le operatori/trici sociali e sindacali la proposta di diverse forme di retribuzione (la casa popolare) è legata al rischio che la ricompensa non corrisponda affatto alle necessità reali e non segua i criteri di corretta redistribuzione della ricchezza prodotta, per i/le giovani precari/e il salario tradizionale – “quel guadagnare sempre di meno per dover spendere sempre di più”, dice un partecipante – è l'ingranaggio disfunzionale che oggi blinda produzione non retribuita a consumo indotto, e che non libera affatto, ma anzi reitera dipendenza e frenesia.

Questo dibattito mostra tutta la complessità di agorà cognitive che nei fatti non sono pacificatorie, ma anzi possono rendere più evidenti differenze e posizionamenti politici oggi privi di spazio espressivo e declinazioni esplicite.

4.2 Le proposte di “de-criminalizzazione” della solidarietà trans-frontiera e di creazione di servizi transnazionali emerse dalla riflessione con i/le richiedenti asilo

Le attività di riflessione sull'accoglienza dei/delle richiedenti asilo si sono svolte, come dicevamo, come attività di didattica universitaria in cui loro stessi/e – dopo una prima fase di analisi svolta nelle équipes di con-ricerca¹¹ con ricercatrici e operatrici – si sono confrontati/e con studenti e cittadini/e. Negli incontri preparatori, la domanda che ha orientato i focus group era concentrata sugli elementi dell'esperienza messi in ombra dal discorso mediatico. Quanto cercavamo di indagare era ciò che le persone con background migratorio presenti in Italia riescono a identificare come elementi rimossi o mistificati, come dimensioni silenziate o distorte rispetto alle loro esperienze, compresa ovviamente l'esperienza di accoglienza nelle istituzioni e nei servizi sociali e sanitari italiani.

Analizzando gli elementi maggiormente ricorrenti è interessante sottolineare alcuni temi.

Innanzitutto, il discorso si focalizza su come si costruiscono i sistemi di permeabilità delle frontiere dei/le “passeur a catena” (coloro che accompagnano attraverso le frontiere), raccontati dall'interno come sistemi di fiducia particolari, basati sul coinvolgimento delle famiglie nei larghissimi spazi geopolitici di negoziazione e nei tempi lunghissimi di viaggi a tappe (ad ogni città, un membro nuovo manda i soldi, ad esempio). Solo i primi passaggi sono conosciuti al momento della partenza, poi vi sono infinite reti informali che consentono la comunicazione e l'affidamento tra connazionali in questo sistema economico complesso.

I debiti per i passaggi sono ancorati a sistemi translocali vasti e capillari, a relazioni interpersonali a volte surreali – sempre in bilico tra violenza e solidarietà, paura e amicizie per la vita e così via –, sistemi complessi di intermediazione che restituiscono una visione quotidiana dell'attraversamento come para-lavoro a fianco di altri lavori come quelli del trasporto (i/le passeur della rotta orientale, se non si incontra il mare quindi, sono quasi sempre camionisti, taxisti che arrotondano), ad esempio, e così via.

Quando invece le rotte sono rese impercorribili dall'esternalizzazione delle frontiere europee e dai muri, l'attraversamento espone le persone migranti ad esperienze molto più tragiche: importanti i seminari tenuti da una richiedente di origine nigeriana coinvolta in Libia nella tratta della prostituzione – come moltissime altre –, centrati sull'analisi dell'attraversamento costoso, del debito, dei respingimenti, della ricerca di nuovi trafficanti più

¹¹ Come dicevamo, questo percorso è stato possibile grazie alla collaborazione con Ciac onlus e in particolare a Chiara Marchetti, Hisam Allawi, Mursal Mooalin Mohamed, Pedro Apolos, Silvia Vesco. Si veda anche: <https://ciaconlus.org/> (ultimo accesso 19/02/2024).

umani, e così via. Tutti questi discorsi sulle migrazioni rese irregolari, nella loro tragicità, ma al tempo stesso nella loro assenza di affermazioni o discorsi di resa, contrastano così tanto con le narrazioni mediatiche e con le versioni della politica istituzionale – impostate da un lato sulla criminalizzazione crescente di chi attraversa le frontiere e sulla criminalizzazione della solidarietà, della società civile, e dall’altro lato sulla vittimizzazione e la rappresentazione delle persone migranti come inermi, irrazionali, minorate – da comportare una specie di shock cognitivo per gli studenti.

Abbiamo trovato ad esempio molto interessanti le discussioni sulla figura del *passeur*: studenti e cittadini/e sensibilizzati/e dal dibattito mediatico alla questione della “lotta ai trafficanti” messe a confronto con persone che per transitare dalla guerra alla pace, dalla morte alla vita, devono per forza affidarsi a qualcuno che permetta loro di attraversare frontiere chiuse e militarizzate. Spesso ci è capitato di assistere a momenti di confronto del tipo: “se i trafficanti sono persone terribili che commettono dei reati e non bisogna affidarsi a chi gestisce un barcone, allora dimmi tu come avrei potuto attraversare sino all’Italia se non potevo prendere nessun autobus o nessun aereo. Tu come avresti fatto?”, come ha detto un migrante co-docente.

Questi dialoghi ci hanno permesso di distinguere tra diverse tipologie di organizzazioni e di profili: certo gli/le *smuggler* non sono i/le *traffiker*, vale a dire qualcuno che organizza un trasporto e un passaggio non autorizzato attraverso i confini non ha gli stessi ruoli, strumenti, addestramenti, guadagni di una persona che sfrutta migranti forzati/e dentro circuiti del lavoro illegale, ad esempio tipicamente di sfruttamento sessuale. Spesso i/le *passeurs* sono identificati in abitanti locali e/o lavoratori che si dedicano al trasporto, gli/le *smuggler* con gli/le stessi/e migranti che tentano la traversata, o spesso accade che chi ha organizzato il viaggio si sottragga lasciando il resto del tragitto alla autoorganizzazione di chi ha pagato (per un approccio critico a queste categorie si veda il report di Alarm Phone e Arci Porco Rosso del 2021). Capire le differenze tra queste funzioni e questi termini è fondamentale, anche se spesso i circuiti si intrecciano o le condizioni di miseria o morte spingono gli uni a convertirsi negli altri. Molte discussioni si sono centrate su ambivalenze e complessità di queste esperienze: sicuramente questi venditori di viaggio sono l’unica salvezza possibile, a volte sono citati come persone coraggiose, spesso come compagni di viaggio che si trovano ad assumere il coordinamento in modi più o meno casuali, certo a volte il loro potere arbitrario genera una violenza che dilaga, anche in assenza di organizzazioni criminali vere e proprie.

Questi discorsi hanno permesso di identificare come la retorica della “lotta ai trafficanti” che sta dilagando con sempre più forza offuschi il fatto che non si possono attraversare i confini d’Europa se non affidandosi a persone che trasportano in maniera “irregolare”, poiché un modo “regolare” non esiste.

Anche le analisi sulle politiche di accoglienza europea sono state controintuitive per studenti e cittadini/e, ma anche per gli/le operatori/trici, perché le esperienze dirette sottolineano soprattutto gli aspetti di “riproduzione della sfruttabilità”: il fatto di raggiungere amici e parenti già stanziati altrove senza poter richiedere l’asilo (a causa dell’accordo di Dublino che impone di richiederlo nel primo paese di approdo), di vivere senza avere i documenti, porta anni e decenni di invisibilità “in Germania o Svezia o altri paesi avanzati in cui però è meglio accettare politicamente il lavoratore in nero tutta la vita che il migrante regolarizzato”, per citare un partecipante.

La cosa interessante, a mio avviso, è l’apparire dello Stato come attore ambiguo non solo perché produce esclusione-inclusiva selettiva e differenziale ma anche perché riproduce la sfruttabilità: “qui lo Stato permette che tu lavori senza disturbare troppo i mercati neri, non vedi tante persone che controllano nelle campagne del sud ad esempio, puoi farlo senza documenti ma poi se sei senza documenti sei cattivo”, ha detto un partecipante; “ti accolgono sempre in posti che non sono per niente accoglienti, cosa vuole dire?”, ha detto un altro, e così via. Molti i racconti anche sulla “estrattività amministrativa” (si è parlato tanto di tasse, bolli, cedolini che irrompono ossessivi nella vita, sotto il peso dei quali si soccombe): l’accumulo di multe per i ritardi al pagamento di bolli, cedolini, tutto ripetuto all’infinito e sino ad esaurimento di ogni energia. Però, come spesso ripetuto in questi dibattiti, le persone continuando il viaggio, contestano il posto assegnato loro, mettono in discussione la legittimità del confinamento, per questo ci aiutano a capire l’epoca contemporanea.

A partire da questo scenario, le stesse persone che hanno avuto esperienza di migrazioni forzate contrastate – la vita è messa in pericolo dalle norme che rendono inesigibile il diritto di asilo, che interpongono barriere armate tra il/la migrante in fuga e lo Stato di diritto in Europa – hanno proposto forme diverse di gestione della mobilità. Hanno proposto l’apertura di “corridoi traversabili” che renderebbero meno necessarie le organizzazioni criminali. Spesso è emersa l’espressione “micro corridoi umanitari”, per citare una partecipante, in qualche modo ispirata da una sensibilità simile a quella della “cooperazione decentrata”, vale a dire collaborazione tra istituzioni locali poste nei paesi di partenza e di arrivo, progettata anche grazie alla partecipazione di associazioni e movimenti posti a cavallo delle frontiere.

Negli ultimi anni di questo percorso di ricerca-azione, poi, la classe di studenti comprendeva sempre un’alta percentuale di persone provenienti dal Sud Italia, venute a Parma per studiare (circa il 50% nelle classi mediamente coinvolte di 150 studenti). Le esperienze di inferiorizzazione vissute da chi migra forzatamente da Africa e Asia (sentirsi trattati come incivili, stupidi, irrazionali) risuonavano fortemente con le loro esperienze e autobiografie rispetto a processi di ricreazione costante del Sud, di rigenerazione della

frontiera interna del Paese. Di questo, ripetono spesso, non se ne parla più, ma questo agisce ancora:

Quante volte mi è capitato di sentirmi dire da qualcuno che voleva affittarmi un appartamento bruttissimo che, se venivo dalla campagna calabrese, dovevo esserci abituato [...]. Qualcosa che non mi aspettavo, forse più tra le persone anziane, quelle che affittano le case, ma insomma ci sono diffusi giochi di parole, storielle, battute sul sud, eccome. Quanto lavoro culturale esista ancora per tenere viva la brace, me ne rendo conto parlandone qui (M., 23 anni, studente di origine calabrese, 2019).

Così, le etichette iniziali (“nativi” vs. “migranti”; “nord” vs. “sud”, e così via) paiono rimescolarsi attraverso questa pratica cognitiva. Ci si scopre comunemente “incolpati di inferiorità per mancanza di sviluppo”, per citare una studentessa. Studenti che inizialmente si (auto)posizionavano nel campo delimitato dalla polarità “nativi” vs. “migranti”, di fronte all’analisi condotta insieme, cambiano posizione perché ridefiniscono il campo semantico della questione (ad esempio, “inferiorizzati” vs. “discriminanti”).

Il dibattito ha piegato su una serie di categorie per leggere lo sfruttamento lavorativo: il lavoro “altamente nero” – che abbiamo definito nei termini dell’attuale declinazione della schiavitù, intesa come dominio fisico e materiale del lavoratore non pagato, possibile solo attraverso una costante umiliazione e privazione dell’identità, un’inferiorizzazione molto presente ad esempio in alcuni ambiti del lavoro agricolo e del caporalato; il “lavoro nero” – definito come forme di lavoro con pagamenti sporadici e promesse di garanzie che poi non arrivano mai, trasversale a studenti e migranti, nel mondo dei servizi alla persona, dei lavori di pulizia e così via; il “lavoro grigio” sospeso tra formale e informale, dentro una retorica delle possibilità offerte a chi “non ha nulla da perdere e quindi deve ringraziare”, molto diffuso anche tra gli/le studenti:

Mi hanno pagato per un mese e mi hanno fatto lavorare per sei mesi, poi mi hanno fatto un contratto per tre ore e mi hanno fatto lavorare per dieci ore ma mi hanno pagato per quattro, e mi hanno detto che per me è una fortuna e io ho visto che ne erano convinti e mi sono chiesta perché ne erano convinti, se per loro era una fortuna o no, e mi sono detta che erano davvero convinti che me lo meritassi (M., 27 anni, richiedente asilo di origine gambiana).

Il fatto che io sia una studentessa e che non abbia un soldo sono due cose che mi fanno sentire a disagio e che cerco sempre di mascherare quando cerco lavoro a Parma, faccio finta di essere di una famiglia di qui, e di fare questo per fare esperienza e allargare la mia paghetta, non dico mai che mi serve per studiare, altrimenti si sentono già contenti di darmi le mance. [...] Più povera sembri meno ti pagano volentieri (F., 23 anni, studentessa proveniente dal Salento).

Infine, le aule universitarie paiono funzionare come dispositivo di riflessività sulla propria vita creando uno spazio specifico di confronto. Uno spazio mobilitante non (sol)tanto perché si mettono in ascolto storie e condizioni diverse, ma perché queste condizioni trovano una dimensione in qualche modo “comune” (o comunque connessa) di subalternità. L’interlocuzione diretta di migranti richiedenti asilo con giovani coetanei mostra un meccanismo di sollecitazione reciproca quando si parla di difficoltà comuni: non poter lavorare regolarmente, non riuscire a mantenere corretta la propria posizione amministrativa per le richieste crescenti delle burocrazie istituzionali diventate super estrattive di tempo e di denaro, e così via. Migranti, studenti e docenti in aula comprendono il sistema sociale comune e le sue caratteristiche strutturali “cucendo le biografie”, accostando la propria biografia a quella altrui, decostruendo e ricostruendo categorie (Pellegrino, 2020c; 2021).

I contesti del welfare pubblico partecipativo sono gli spazi di questa pratica di lettura del mondo basata sulla “cucitura narrativa”: è questo tipo di analisi politica che accomuna gruppi sociali che si auto-definiscono inizialmente come distanti e si scoprono “ri-targhettizzabili” (auto-etichettabili) in modo simile (tutti precari, tutti spaesati dalla precarietà, tutti estratti e sfruttati dalla burocrazia e così via). Abbiamo chiamato questa dinamica “soggettivazione reciproca”: un allestimento concreto del confronto tra le forme di precarietà che si immaginano distanti e si definiscono contrapposte come interessi e che invece accostate riescono a incrementare la lettura del sistema in cui sono immerse, cambiando il campo. Questo rompe una separazione interpretativa che parcellizza e crea presupposti per una contrapposizione sociale senza pensiero; questo costruisce capacità di identificare nessi tra fatti sociali, interpretazioni capaci di collocare la propria singola vita dentro la storia collettiva.

5. Brevi conclusioni

Prendendo come casi studio due processi di elaborazione partecipativa molto diversi, ma entrambi finalizzati a ridefinire linguaggi e immaginari su alcune problematiche sociali oggi al centro dell’attenzione – precarizzazione lavorativa e migrazioni forzate –, il nostro saggio ha cercato di mettere in evidenza presupposti e modalità di produzione di un sapere critico sulla diseguaglianza che può prendere forma dentro gli spazi dello Stato sociale grazie al fatto che in essi convivono operatori/trici, studenti, cittadini/e e persone che fanno esperienza diretta delle questioni. Gli esiti dei processi partecipativi illustrati sono a nostro avviso interessanti.

Innanzitutto, nei due casi analizzati paiono emergere processi di “ripolitizzazione”, intesa come dibattito più ampio sulla genesi delle diseguglianze, come lettura sugli altri e sul modo in cui essi entrano in gioco rispetto al problema, come collocazione di sé dentro un discorso sulle classi e i gruppi sociali.

Ma più in generale ci sentiamo di dire che l’aspetto maggiormente evidente è stato la ri-attivazione di operatori/trici sociali all’interno degli spazi della programmazione locale proprio grazie ad un’interlocuzione diversa con i/le cittadini/e, coinvolti/e al di fuori della quotidiana interazione centrata sull’assistenza. In entrambi i casi di studio, si assiste ad un investimento attivo di operatori/trici del pubblico e del terzo settore che interpretano in maniera metodologicamente accorta il ruolo di garanti dell’ascolto, centrale in queste esperienze di welfare pubblico partecipativo, ma oltre si chiamati ad esprimere la propria conoscenza dei fenomeni e la propria visione critica. Un cambiamento di ruolo – o piuttosto un riposizionamento – che sembra interessare e motivare molti operatori e operatrici coinvolti/e in questi processi. Questi spazi sembrano agire su un desiderio di ridare senso al proprio lavoro frustrato da data-basificazione dominante, emergenzialismo, inefficacia delle risposte in campo. Assumere la funzione pubblica di produrre conoscenza come parte del proprio ruolo pare funzionare come forma di riconoscimento professionale, ma anche come esperienza personale, motivante.

Certo non mancano le ambiguità. Slanci visionari e aperture cognitive e politiche al futuro, che sono avvenute spesso nella nostra esperienza di ricerca, difficilmente poi si riescono a declinare in prassi organizzative stabili nei servizi, poiché tempi e spazi del dibattito non riescono a propagarsi fuori da ristretti circuiti sperimentali. Le pratiche discorsive innovative producono dispositivi normalizzanti nel momento in cui si confrontano con contesti istituzionali, ivi compresi quelli della produzione scientifica di tipo accademico. Questo chiede di pensare in modo specifico alla dimensione del tempo necessario per la cura, la tenuta, la propagazione di questi processi all’interno dei servizi, incerti e reversibili anche laddove inizialmente c’era stata la volontà politica e amministrativa di renderli efficaci.

E tuttavia ci pare importante concludere sottolineando le capacità collettive di contro-categorizzazione sulla diseguglianza che ci sono apparse disseminate e vive ancora oggi.

Tanto la costruzione di con-senso (di un senso costruito collettivamente) sulla diseguglianza e lo sfruttamento, di iscrizione simbolica delle storie individuali nella Storia, quanto la proposta di politiche e servizi differenti si sono rivelate esperienze significative, confermando la posta in gioco di un funzionamento quotidiano dello Stato sociale come spazio pubblico di pensiero e parola.

Riferimenti bibliografici

- Alarm Phone, Arci Porco Rosso (2021), *Dal mare al carcere. La criminalizzazione dei cosiddetti scafisti*, creative common open access: http://www.antonioacasella.eu/nume/dalmarealcarcere_15ott21.pdf, (ultimo accesso 19/02/2024).
- Adolf M.T., Stehr N. (2018), *Information, knowledge, and the return of social physics*, «Administration & Society», 5, pp. 1-21.
- Appadurai A. (2013), *The future as cultural fact*, Verso, London-New York.
- Baglieri M. (2019), *Amartya Sen. Welfare, educazione, capacità per il pensiero politico contemporaneo*, Carocci, Roma.
- Bologna S. (2007), *Ceti medi senza futuro*, Derive Approdi, Roma.
- Borghini V., Giullari, B. (2015), *Trasformazioni delle basi informative e immaginazione sociologica*, «Rassegna Italiana di Sociologia», 3-4, pp. 379-403.
- Burawoy M. (2005), *For a Public Sociology*, «American Sociological Review», 70, pp. 4-26.
- Burg Ceccim R., Feuerwerker L.C.M. (2004), *O quadrilátero da Formação para a Área da Saúde: Ensino, Gestão, Atenção e Controle Social*, «Physis Rev. Saúde Coletiva», 14(1), pp. 41- 65.
- Burnham P. (2001), *New Labour and the politics of depoliticisation*, «The British Journal of Politics & International Relations», 3(2), pp. 127-149.
- Busso S. (2015), *Oltre le ideologie? Valori, pragmatismo e depoliticizzazione nell'esperienza del New Labour*, «Politics. Rivista di studi politici», 2, pp. 31-48.
- Callon M. (2000), *De Différentes formes de démocratie technique*, «Cahiers de la Sécurité Intérieure», 38(4), pp. 37-54.
- Caselli D. (2020), *Esperti. Come studiarli e perché*, il Mulino, Bologna.
- Castel R. (2003), *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?*, Le Seuil, Paris.
- De Nardis F. (a cura di) (2017), *Depoliticization in the Neoliberal Era*, Special Issue, «Partecipazione e conflitto», 10(2).
- Dubois V. (2015), *La vie au gichet. Administrer la misère*, Edition Points, Paris.
- Ehrenberg A. (2010), *La société du malaise*, Odile Jacob, Paris.
- Fisher N. (2009), *Capitalist realism: Is there no alternative?*, Zero, Winchester, UK-Washington, D.C.
- Flinders M., Buller J. (2006), “Depoliticization, democracy and arena shifting”, in Christensen T., Laegreid P. (a cura di), *Autonomy and Regulation: Coping with Agencies in the Modern State*, Edward Elgar, London, pp. 53-81.
- Illich I. (2008), *Esperti di troppo. Il paradosso delle professioni disabilitanti*, Erickson, Trento.
- Jungk R., Müllert N.(1987), *Future Workshops: How to Create Desiderable Futures*, Institute for Social Inventions pub, London.
- Marchetti C. (2014), *Rifugiati e migranti forzati in Italia. Il pendolo tra “emergenza” e “sistema”*, «REMHU Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana», 22, pp. 53-70.
- Merhy E.E. (1997), “Em busca do tempo perdido: a micropolítica do trabalho vivo em saúde”, in Merhy, E.E., Onocko, R., *Agir em Saúde: um desao para o público*, Hucitec, São Paulo.
- Merhy E. E. (2002), *Saúde: a cartografia do trabalho vivo*, Hucitec, São Paulo.

- Mozzana, C. (2019), *Welfare, capacità, conoscenza. Le basi informative dell'azione pubblica*, Carrocci, Bari-Roma.
- Nicoli M.A., Pellegrino V. (a cura di) (2011), *L'empowerment nei servizi sociali e sanitari. Tra istanze individuali e necessità collettive*, Il pensiero scientifico editore, Roma.
- Nicoli M.A., Mazzoli G., Paltrinieri F., Pellegrino V., Sturlese V., Vivoli V. (2015a), *La programmazione partecipata per un welfare di comunità. Carte d'identità dei Casi sperimentali 2013-1014*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/carte-identita-communitylab> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Mazzoli G., Pellegrino V., Sturlese V., Paltrinieri F., Vivoli V. (2015b), *La programmazione partecipata per un welfare di comunità. Linee guida per la sperimentazione delle pratiche partecipative nell'ambito dei Piani di zona per la salute e il benessere sociale*, Regione Emilia-Romagna.
- Nicoli M.A., Farini, D., Mazzoli, G., Paltrinieri, F., Pellegrino, V., Ragazzini F., Sturlese, V., Vivoli V. (2017a), *La programmazione partecipata per un welfare pubblico di comunità. Linee guida. Piani di zona per la salute e il benessere sociale, Regione Emilia-Romagna*, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/lg-pdz-2017> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Salvucci E., Galeotti S., Rodeschini G. (2017b), *Diario del Community Express. Viaggio alla ricerca delle invenzioni nel lavoro con la comunità, Regione Emilia-Romagna*, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/diario-community-express> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Rodeschini G., Farini D., Vivoli V., Paltrinieri F., Zoli S. (2021), "Community Lab: una proposta metodologica per innovare la pubblica amministrazione e agire processi collettivi", in Pellegrino V., Massari M. (a cura di), *Ricerca sociale ed emancipazione. Campi, posizionamenti e pratiche*, Genova University press, Genova, pp. 15-19.
- Paltrinieri F., Gradi T., Vivoli V., Pellegrino V., Leonardi D. (2022), *Territori, operatori, istanze. Il Community Express come osservatorio di innovazione nelle politiche sociali*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/territori-operatori-istanze> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Paltrinieri F., Rodeschini G., Gradi T., Saruis T., Vivoli V. et al. (2023), *L'approccio dialogico in Emilia-Romagna. Strumenti per praticare l'integrazione nel sistema dei servizi*, Direzione Generale Cura della persona, salute e welfare, Regione Emilia-Romagna, <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/pubblicazioni/prodotti-editoriali/2023/l-approccio-dialogico-in-emilia-romagna> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Pellegrino V. (2011), "La 'mancanza reciproca': riflessioni sull'empowerment degli operatori e degli utenti", in Nicoli M.A., Pellegrino V. (a cura di), *L'empowerment nei servizi sanitari e sociali. Tra istanze individuali e necessità collettive*, Il Pensiero Scientifico, Roma.
- Pellegrino V. (2013), *Coltivare la capacità di rappresentare il futuro. Un'indagine su nuove pratiche di confronto pubblico*, «Im@go. A Journal of the Social Imaginary», 2, pp. 112-142.
- Pellegrino V. (2016), (a cura di), *Resistenze precarie. Lavoratori universitari e capitalismo cognitivo*, ombre corte, Verona.

- Pellegrino V. (2019), *Futuri possibili. Il domani per le scienze sociali di oggi*, ombre corte, Verona.
- Pellegrino V. (2020a), *Futuri testardi. La ricerca sociale per l'elaborazione del Doposviluppo*, ombre corte, Verona.
- Pellegrino V. (2020b), "La precarietà vista dal 'cognitativo/a': nuove prospettive sul contrasto all'impovertimento", in Berti F., Valzania A., *Precarizzazione delle sfere di vita e disuguaglianze*, FrancoAngeli, Milano.
- Pellegrino, V. (2020c), "Le scienze sociali emancipatorie. Reciprocità e demonumentalizzazione della ricerca", in Massari M., Pellegrino V. (a cura di), *Emancipatory Social Science. Le questioni, il dibattito, le pratiche*, Orthotes, Napoli-Salerno.
- Pellegrino V. (2021), "Cucire biografie: riflessività sociale ed emancipazione a partire dal carcere", in Pellegrino V., Massari M., *Scienze sociali ed emancipazione. Tra teorie e istituzioni del sapere*, Genova University Press, Genova.
- Pellizzoni L., (2008), *Politiche pubbliche e nuove forme di partecipazione*, «Partecipazione e Conflitto», 0, pp. 93-116.
- Pitch T. (2008), *La società della prevenzione*, Carocci, Roma.
- Sanderson I. (2002), *Making Sense of "What Works": Evidence Based Policy Making as Instrumental Rationality?*, «Public Policy and Administration», 17(3), pp. 61-75.
- Sennett R. (2003), *Respect: The Welfare State, Inequality and the City*, Penguin, London.
- Standing G. (2011), *The Precariat, the new dangerous class*, Bloomsbury, New York.
- Stark W. (1996), *Empowerment. New concepts for Action in the Psychosocial Arena*, Lambertus, Freiburg.
- Weiss C.H. (1979), *The many meanings of research utilization*, «Public administration review», 39(5), pp. 426-431.

10. *Il Community Lab come metodo per agire un welfare pubblico partecipativo*

di *Maria Augusta Nicoli*¹

1. Non solo empowerment e partecipazione: la necessità di un cambio di postura istituzionale

Per facilitare la comprensione del Community Lab² si propone una riflessione che permetta di contestualizzare il momento in cui si è messo a punto questo dispositivo. Da un lato è importante soffermarsi sui cambiamenti che si andavano introducendo nella pubblica amministrazione e dall'altro la crescente consapevolezza di ciò che stava avvenendo dentro e fuori le istituzioni.

1.1 Le radici, l'empowerment e la partecipazione

Le connessioni che si identificano e i presupposti da cui ha preso forma il Community Lab sono riconducibili al concetto di empowerment e all'esigenza sentita e riconosciuta da parte delle istituzioni di "partecipazione".

¹ Le riflessioni di questo capitolo sono responsabilità dell'autrice, ma emergono da un percorso collettivo che ha coinvolto moltissime persone del sistema dei servizi della Regione Emilia-Romagna. In particolare, si ricorda lo staff dell'Agenzia sanitaria e sociale (ora Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali) che ha seguito negli anni i diversi percorsi Community Lab: Daniela Farini, Elena Gamberini, Carla Golfieri, Maria Barbara Lelli, Maria Augusta Nicoli, Fabrizia Paltrinieri, Luigi Palestini, Giovanni Ragazzi, Giulia Rodeschini, Vittoria Sturlese, Vanessa Vivoli, Silvia Zoli. Un contributo fondamentale alle riflessioni è stato dato anche da Vincenza Pellegrino, Università di Parma, e Gino Mazzoli, Studio Praxis e dalle numerose altre figure che hanno partecipato agli staff regionali e alle cabine di regia locali dei diversi percorsi Community Lab.

² Per una panoramica sui percorsi Community Lab si rimanda a Nicoli *et al.* (2021b) e al sito <https://assr.regione.emilia-romagna.it/attivita/innovazione-sociale/cl> (ultimo accesso 19/02/2024). Si segnalano inoltre le pubblicazioni emerse dai diversi percorsi Community Lab dal 2012 ad oggi: Mazzoli *et al.* (2013), Nicoli *et al.* (2015a; 2015b; 2017a; 2017b; 2017c; 2017d; 2021a), Gallo *et al.* (2019), Si rimanda anche alla pubblicazione del percorso sull'approccio dialogico che si è intrecciato negli anni con il Community Lab (Paltrinieri *et al.*, 2023).

Dagli anni duemila il gruppo di lavoro dell’Agenzia sanitaria e sociale (ASSR) della Regione Emilia-Romagna (oggi Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali) ha iniziato un percorso di riflessione sull’empowerment inizialmente su stimolo nazionale per poi avviare un lavoro “sperimentale” nel territorio regionale con i diversi interlocutori (professionisti/e delle Aziende sanitarie regionali, dei Comuni e del terzo settore) che hanno partecipato alle iniziative pratiche e di riflessione teorica promosse tra il 2009 e il 2010. Si riscontrano in questi lavori alcune anticipazioni alla messa a punto del Community Lab.

In primo luogo, come sottolineato da Pellegrino (2011), occuparsi di empowerment aiutava a ripensare i livelli di scambio tra cittadini/e e istituzioni, a rendere disponibili al pensiero quegli elementi di contesto che restavano ancora sotto traccia, elementi che attenevano alla ridefinizione più radicale della “mission istituzionale” dei servizi e delle “modalità operative” attraverso cui essa si materializzava, senza più fermarsi (solo) alla questione riorganizzativa – come migliorare un determinato servizio, ad esempio.

Inoltre, non si trattava più soltanto di integrare le minoranze ai servizi ma si trattava piuttosto di dare nuova forza al “progettare in comune” (al “senso comune” della vita quotidiana delle istituzioni). Si voleva andare più a fondo e rimettere al centro della riflessione la produzione del “con-senso” degli oggetti di lavoro (Olivetti Manoukian, 1998; 2011). Non si poteva più pensare ad A – il servizio – che integra B – l’utente – con superficiali e maldestre azioni di ascolto finalizzate a limitare la crescente pressione democratica; si riteneva invece che fosse tempo di pensare a un servizio che potesse interiorizzare il bisogno di cambiare (verso una direzione che solo insieme ai/lle diversi/e utenti potesse essere nuovamente immaginata).

Così già si sottolineava, i processi di empowerment all’interno dei contesti dei servizi potevano definirsi come “alleanze a doppio senso”: scambi intesi come processi di trasformazione delle istituzioni grazie ad una nuova attenzione alle voci della comunità (voci da immettere nella stanza dove si colloca il servizio, e potremmo dire quindi “empowerment con la comunità”), ma anche scambi intesi come processi di de-istituzionalizzazione graduale di alcune funzioni sociali, vale a dire processi attraverso cui rimettere alla comunità la mission o se si vuole, metaforicamente, aprire le stanze del servizio (potremmo dire più propriamente “empowerment della comunità”).

In entrambe queste dimensioni, le organizzazioni istituzionali erano chiamate a concedere spazio, a “empowerizzarsi” – rendersi più stabili grazie ad una gestione più consapevole dei conflitti nelle quali sono immerse) – anche attraverso forme iniziali di “depowering” tecnico, attraverso la valorizzazione delle risorse presenti nelle realtà locali, le competenze, le idee, le proposte, ma anche le reti, gli affetti attraverso cui ripensare e ricollocare la mission. Le ipotesi di lavoro espresse hanno guidato il percorso di ricerca-formazione-azione sull’empowerment metodologicamente caratterizzato dal

considerare “il qui e ora” come luogo di auto-riflessività. Non poteva essere secondario lo “stile di cura” sul come si allestiva il setting dello scambio che proprio in questo percorso è cresciuto e maturato, diventando un tratto distintivo riversato nei processi attivati con il metodo Community Lab.

La tappa successiva verso il Community Lab è rappresentata dall’insieme di progetti che hanno avuto come tema principale lo studio dei processi partecipativi nelle politiche pubbliche. I primi passi che hanno portato a considerare la partecipazione come tema centrale sono stati compiuti all’interno dell’ASSR a partire dai lavori sulla “qualità percepita”, che costituiva una delle dimensioni per valutare la qualità e sanciva l’ingresso nelle organizzazioni “del punto di vista soggettivo” dell’utente. Per evitare che questa pratica, che si stava attuando con le classiche indagini agli/le utenti attraverso questionari, diventasse esercizio fine a sé stesso si è identificata la necessità di porre l’attenzione su come far diventare queste attività momenti di apprendimento organizzativo (Nicoli, Cinotti, 2008) e quindi riconoscere l’importanza per l’organizzazione di avere un dialogo diretto con gli/le utenti. Così gli aspetti più strettamente tecnici-metodologici andavano in secondo piano (come costruire il questionario, come validarlo ecc.) e si sperimentavano forme di coinvolgimento che prevedevano un “ascolto attivo” da parte dell’organizzazione e dei servizi.

Quasi in parallelo all’analisi e alle riflessioni dedicate alla qualità percepita, è stata condotta una ricerca sui processi partecipativi attivati nei Piani per la salute. La ricerca condotta ha permesso di compiere una sistematizzazione dei processi di partecipazione e soprattutto è servita a mettere a fuoco, a fronte della vasta letteratura sulla partecipazione nelle politiche pubbliche in salute, la messa in pratica di prassi partecipative nel sistema dei servizi regionali, ormai ritenute modalità ineludibili per le istituzioni. Le criticità emerse in questa esperienza istituzionale sono state molto utili per comprendere meglio i processi sottostanti la partecipazione e non sottovalutare le implicazioni organizzativo-istituzionali (Nicoli, 2012). Le iniziative di partecipazione attivate non erano sempre in grado di essere “istituenti” di luoghi o “spazi pubblici di prossimità” (Laville, 1988) che consentivano alle persone di prendere la parola, di discutere, di elaborare, di decidere e di mettere in opera progetti adatti ai contesti nei quali emergevano. Come sostiene Laville (1988), è l’emergere di attività tangibili, palpabili che apre il futuro tramite progetti collettivi che possono sostenere tali spazi pubblici di prossimità. In un certo modo, questa logica dell’attività, radicata nel vissuto quotidiano che nutre questi spazi, li rende credibili e quindi partecipati. La possibilità di elaborare “l’oggetto di lavoro”, così come descritto da Olivetti Manoukian (1989) non solo lo rende credibile, ma è la base per costruire una visione collettiva delle azioni da mettere in campo, in cui si riconosca il senso e si costruisce un’appartenenza (fiducia) e responsabilità. Si deve comunque rilevare che non si sono radicati nel contesto dispositivi permanenti al farsi

comunità, al riconoscere uno spazio pubblico dove cresce la consapevolezza di elaborare l'oggetto di lavoro e agire in modo collettivo. È mancata una visione riflessiva su ciò che si stava facendo come se non dovesse toccare profondamente lo status quo, la governance territoriale, l'organizzazione dei contesti in cui si andava ad innescare il processo partecipativo. Tuttavia, facendo un bilancio complessivo possiamo rilevare che alla base dell'azione dei Piani per la salute fosse presente una tensione impressa dalle istituzioni che non era solo esercizio metodologico di tecniche per la partecipazione, ma strategia orientata allo sviluppo di "comunità competenti". Si agisce per creare le condizioni affinché le comunità abbiano in sé la conoscenza, le risorse e il potenziale organizzativo e di leadership per realizzare un cambiamento, per farsi carico dei bisogni di salute.

All'interno di questa premessa le routine e le esperienze maturate nei contesti locali di attivazione di processi partecipativi vengono per così dire riscoperte e impiegate come ponti gettati tra mondi distinti tra quanto si è sperimentato per altre situazioni (ad esempio le esperienze maturate in ambito politico o di associazione di volontariato) e l'avvio della pratica partecipativa nella definizione delle politiche sulla salute. Nello stesso tempo le azioni vengono ri-contestualizzate assumendo nuovi significati.

Il risultato è la costruzione di una metodologia "caleidoscopica" costituita da percorsi strutturati che presentano medesimi elementi nei diversi territori ma assumono configurazioni diverse rispetto alle caratteristiche e alla cultura delle singole realtà locali. Questa precisazione è importante perché dà conto del fatto che la diversità va contemplata e le affinità non vanno ricercate nelle declinazioni operative ma nelle dimensioni da cui prendono avvio tali declinazioni.

1.2 "Prove" di processi allestiti all'interno delle istituzioni

In questo scenario si sono promosse sperimentazioni di processi partecipativi come "prove" non solo metodologiche (quali tecniche utilizzare, come utilizzarle), ma soprattutto come "prove" di processi allestiti all'interno delle istituzioni per ripensare le proprie pratiche a partire da oggetti di lavoro rielaborati in modo collettivo. Volutamente si utilizza il termine "collettivo" per indicare il carattere che hanno questi processi: è un fare che necessita di gruppi di lavoro, è un fare insieme per una produzione frutto di una "intelligenza collettiva" che rielabora oggetti di lavoro e dà forma a prassi situate. Nello stesso tempo sono processi che danno visibilità allo "spazio pubblico", che questo "fare" contribuisce a ripopolare (Sennet, 2006).

Si è riscontrata la necessità di comprendere che l'attività prevalente dei servizi ha "perso" nel tempo la capacità di tematizzare la dimensione sociale di ciò di cui si occupa, riducendo la possibilità di cogliere i mutamenti epocali che stavano avanzando e conseguentemente la capacità di rivedere le

premesse e le logiche che avevano dato forma ai servizi (Olivetti Manoukian, 2011) non più adeguati ad affrontare “fenomeni” anziché problemi con un approccio multiprospettico.

Quindi si è considerato necessario sperimentare in spazi appositamente allestiti una ridefinizione dell’oggetto di lavoro attualizzandolo, scoprendo le dimensioni sociali che lo caratterizzavano per tematizzarle e per farle emergere. Questo obiettivo doveva essere il focus da cui iniziare e farlo “affiorare” maieuticamente per essere riconosciuto dai diversi attori sociali come un processo di elaborazione collettiva. Così è stato. In particolare, si è avviata una ricca sperimentazione di progetti di programmazione e governance partecipata dei servizi tra il 2009 e il 2011 coordinati e supportati dall’Agenzia sanitaria e sociale – Area comunità, equità e partecipazione – con la partnership delle diverse istituzioni dei territori e dell’Università di Parma. A seguito di queste sperimentazioni abbiamo tratto un primo bilancio sintetizzato da Pellegrino e Nicoli (2012) di cui si riportano qui di seguito alcuni insegnamenti.

Sul piano delle tecniche, si è riscontrata la necessità di una rivisitazione continua degli “strumenti partecipativi” da utilizzare, che sono da trattare senza riguardo, da adattare al proprio contesto. Perché? Perché nel continuo lavoro che si fa sul campo per renderli “performativi” – per far sì che producano davvero pensieri e pratiche innovative nella governance dei servizi – c’è il tentativo di creare un nuovo modello di leadership organizzativa nelle istituzioni, nuovo perché oscillante tra “facilitazione” e “conduzione”.

Sono state sperimentate molte modalità per liberare le capacità progettuali delle persone e permettere loro di cambiare idea, come ad esempio quando si utilizza l’Open Space Technology, così come il Future Lab. In generale, si tratta di metodi che stimolano la capacità del gruppo di gestire autonomamente una “*expertise* diffusa” sui problemi senza attendere il pensiero di un esterno (la figura dell’esperto, appunto), ma anzi pensando che l’intelligenza collettiva necessaria al cambiamento sia già disseminata nella società, e quindi è lì tra noi. Gli strumenti e le metodologie sono forme utili per la coltivazione collettiva del pensiero individuale perché esso maturi. È proprio in tal senso che questi metodi sono particolarmente adatti all’ambito della progettazione partecipata del welfare locale, perché uno dei principali problemi al suo interno, è la “delega ambivalente”, la consegna dei propri desideri ai saperi tecnici ma in modo sempre più sfiduciante che certo rappresenta un problema. È un problema perché, da un lato, non si attivano forme differenti di riflessione sui desideri o sui bisogni, perché siano collocati “oltre” i servizi tecnici e si riconnettano ai più vasti processi sociali. Dall’altro lato, però, non si vogliono comprendere nemmeno le fatiche del servizio, non le si considerano legittime, poiché i saperi tecnici restano magici e “salvifici”. I metodi della progettazione partecipata – basati appunto sulla “delega impossibile” (sono i/le partecipanti, senza esperto, che devono

ideare e avviare il cambiamento) – sono in tal senso davvero adeguati al nostro ambito, all’innovazione dei servizi sociali e sanitari.

Tuttavia, a nostro avviso si rischia di mitizzare il passaggio tra legittimare la produzione di nuove idee (o pratiche) e innescare una reale digestione delle idee co-prodotte, passaggio che non si produce di per sé, senza interrogare in maniera più complessa la leadership. Per chiarire: questi metodi – spesso di origine anglosassone – insistono sulla maturazione dei gruppi che devono resistere alla tentazione di ripiegare sull’esterno, che devono restare stabilmente “orfani di esperti”. Così, dopo diversi passaggi di focalizzazione sul problema (dal *brainstorming* iniziale che non manca mai ai focus group successivi, ad esempio) si dovrebbe arrivare in maniera autonoma ad avere una o più immagini dominanti “nuove”, che divengano nuovo patrimonio comune.

2. Come agire un welfare pubblico e partecipativo: nodi centrali

Nel descrivere il percorso istituyente del Community Lab si affrontano molte delle questioni centrali poste in questo volume, tra cui la necessità di politicizzare il campo delle politiche pubbliche.

Con questo si intende rafforzare l’idea di prendere posizione rispetto alla deriva burocratica e tecnicistica delle istituzioni. Le organizzazioni istituzionali si fanno frammentarie – si dividono cioè in sempre nuove specializzazioni e negli uffici corrispondenti – e il legame tra le parti diviene labile – in termini sia materiali (“come sapere cosa succede altrove?”) sia simbolici – (“come identificarsi nell’insieme?”) (Mazzoli *et al.*, 2013).

Una delle reazioni a questa adesione labile e impersonale al luogo istituzionale di lavoro (per operatori e operatrici sociali e sanitari/e) è stata la strutturazione di una codifica burocratica delle azioni, per difendersi di fronte alla domanda “cosa è stato fatto?”, e per standardizzare le prestazioni delle diverse parti o sezioni di un’istituzione.

La burocrazia è divenuta da un lato principio ordinatore, dall’altro strumento di difesa dal controllo operato dai vertici verso le basi.

Si assiste ad una burocratizzazione estrema (pensiamo ad esempio al proliferare di protocolli) e agli atteggiamenti difensivi a essa correlati (non fare nulla di non documentabile o di non condiviso a priori da quel tavolo di lavoro, non operare in modo difforme da quanto già concepibile e ritenuto fattibile).

Dirigenti e operatori/trici stanno nei luoghi di lavoro – pensiamo a certe riunioni di lavoro – nel modo più adatto (più codificabile) possibile rispetto a quanto già vissuto in precedenza, e rendono così inefficace il “nuovo incontrarsi” o il “nuovo produrre”. In tal senso, la programmazione sociale partecipata non riesce a produrre cose nuove o inaspettate, e quando vi riesce diviene quasi immediata la “disattivazione” di quanto prodotto.

Se si ignorano le ragioni di questa resistenza interna alle organizzazioni istituzionali, e le legittime paure a essa legate, non sarà possibile costruire partecipazione con l'esterno (con la cittadinanza), perché i processi di disattivazione del “troppo nuovo” e del “troppo partecipato” saranno efficaci e rapidi. In tal senso, è cruciale produrre nuove pratiche elaborative delle politiche sociali in grado di scardinare la suddivisione tra le parti del servizio (volte a integrare non solo sanitario e sociale, ma anche i diversi settori dei servizi: giovani, anziani, ecc.). I contesti organizzativi e sociali nei quali ci muoviamo sfidano quindi le etichette con cui abbiamo codificato le forme di disagio sociale e le abbiamo disseminate nei diversi servizi. Se si vuole tornare a elaborazioni partecipate dei problemi della comunità bisogna ripensare etichette trasversali che coinvolgano diverse sezioni dell'istituzione e che possano introdurre nuove modalità di elaborazione istituzionale, in qualche modo post burocratiche.

Un altro punto da sottolineare è l'inedita negoziazione tra i saperi.

Il titolo di studio delle persone cresce nella stessa epoca in cui aumentano disoccupazione e problemi sociali. Il disagio sociale e sanitario non è più sinonimo di deprivazione culturale, anzi. Le malattie legate alla degenerazione dell'organismo umano (anzianità, tumori, ...) o alle problematiche cardiovascolari hanno da tempo superato le malattie che hanno caratterizzato l'impianto epidemico del novecento, come quelle legate alla mancanza di igiene. La precarietà lavorativa e il peso familiare colpiscono donne colte e appartenenti al ceto medio che sanno o pensano di sapere molto di più degli altri sulla propria condizione. Sembra quindi che il sapere collettivo si sia frammentato a livello individuale e il confronto tra i saperi individuali si sia fatto difficilissimo anche nei contesti in cui qualcuno chiede aiuto alle istituzioni o in quelli in cui si progetta e si decide insieme. In un contesto sociale in cui la condivisione valoriale che caratterizzava le istituzioni diviene labile ed effimera (pensiamo solo all'adesione ideologica degli anni cinquanta rispetto a scuola e ospedali), il sapere specialistico diviene la moneta di scambio tra utenti e operatori/trici: dimostrare competenza è il modo con cui operatori/trici e utenti creano i presupposti dell'intesa, e rendono legittimo l'affidamento reciproco. Il/la cittadino/a fragile che vive sulla propria pelle un disagio ma non accetta di essere “sottomesso” alle letture altrui sulle proprie difficoltà e al potere istituzionale è una novità sociale con cui è difficile confrontarsi. La contrattazione basata sulle conoscenze tecniche e sulle *expertise* diffuse è una novità, ed esige forme di progettazione partecipata che sappiano “apparecchiare” le diverse conoscenze, le diverse proposte che il sapere tecnico offre davanti ai problemi, alle possibilità e alle indecisioni esistenti all'interno dello stesso sapere esperto.

Parallelamente, le forme del sapere tecnico-istituzionale (professioni sanitarie con medici, infermieri/e, ostetriche/i,...; professioni sociali con edu-

catori/trici, assistenti sociali, ma anche psicologi/he, pedagogisti/e, sociologi/he, ...) si sono frammentate e allontanate tra loro, e subiscono il calo di consenso collettivo verso le istituzioni con intensità differenti, a seconda del ruolo svolto (front-office, prestazione, coordinamento, ...). In particolare, la prestazione sanitaria si è ancorata più saldamente all'idea di misurazione dei risultati e, in questo senso, all'idea di percorsi standard: ciò pare rassicurare operatori e operatrici, rendendoli capaci di confrontarsi con la complessità emergente (pur con difficoltà, li rende disponibili a una relazione vera con l'utente). L'azione sociale, invece, soffre della costitutiva minore capacità predittiva del sapere sociale rispetto a quello sanitario. La valutazione di un prodotto sociale è complessa e ineludibilmente dialogica. Più aumentano la differenziazione e la frammentazione culturale, più l'azione sociale – inclusa quella dei servizi – è chiamata a costruire consenso intorno al proprio esistere.

La partecipazione, in sostanza, è inscritta nel lavoro dei servizi che sono sociali non solo per gli oggetti di cui si occupano, ma anche per il modo con cui se ne occupano. In questo contesto il codice sociale rischia di venire assorbito da quello sanitario sul piano dell'*appeal* collettivo, con la conseguenza della “sanitarizzazione” del disagio sociale. Pensare a un welfare partecipato vuole dire tentare una mediazione pubblica – un'inedita messa in comune – tra saperi diversi.

3. Il Community Lab in pratica

3.1 Presupposti teorici

Le applicazioni del Community Lab ci consentono di affermare che tale metodologia serve nelle situazioni in cui la pubblica amministrazione (enti locali, sistema dei servizi sanitari e sociali, politiche pubbliche in senso generale) necessita di innovare i propri indirizzi, programmi e processi di lavoro e tali percorsi di innovazione hanno bisogno di una elaborazione collettiva coinvolgendo gli attori sociali ed organizzativi che fanno parte o potrebbero fare parte di tali indirizzi, programmi e processi da innovare.

Il Community Lab è un metodo “trasformativo” nel senso che prevede la produzione di conoscenza attraverso l'azione con la comunità di riferimento (territoriale, di processo di lavoro ecc.), a partire dall'attenzione alle dimensioni quotidiane del lavoro sociale.

È un metodo che nasce per produrre cambiamenti di processi complessi, quali produzioni di contributi innovativi agli indirizzi regionali e ad altri livelli di governo (ad esempio aziendali, enti locali) e implementazione di tali indirizzi. Oggi la dimensione della complessità è la costante in cui si opera, non è più solo circoscritta ad un campo di lavoro.

Il metodo si fonda sui presupposti teorici di sperimentalismo circolare (Sabel, 2013), di apprendimento situato (Lave, Wenger, 1991) e arricchito dal concetto di formazione permanente di Ceccim (2005).

Secondo Sabel, l'unica possibilità delle istituzioni pubbliche per far fronte alla fase storica in cui si trovano è acquisire la capacità di innovarsi partendo e ponendo sperimentazioni locali innovative al centro del sistema. La forza trasformativa di queste sperimentazioni locali dipende dalla capacità del governo centrale di accompagnarle, monitorarle, ripensarle. L'autore mette in luce come in questi anni ci siano in atto delle trasformazioni di vasta portata nella governance, entro e oltre lo Stato-nazione, al centro delle quali sta «l'emergere di quella che può essere chiamata governance sperimentalista, basata sulla creazione di norme e sulla loro revisione ricorsiva, concernente le esperienze di implementazione in contesti locali diversi» (Sabel, Zeitlin, 2013, p. 197).

La governance sperimentalista, dicono gli autori, implica una architettura multi-livello: mediante la combinazione di unità "centrali" e "locali" (con l'attivazione degli stakeholder) sono stabiliti obiettivi e alle unità locali è attribuita discrezionalità nel perseguire, a loro modo, quegli obiettivi; come condizione per questa autonomia, le unità devono regolarmente partecipare alla *peer review* mediante cui i loro risultati vengono comparati con quelli di altri che utilizzano mezzi diversi per gli stessi scopi. Le procedure sono a loro volta riviste periodicamente da una cerchia più ampia di attori, in risposta ai problemi e alle possibilità rivelate dai processi di revisione, riavviando così il ciclo.

Il secondo presupposto teorico del Community Lab fa riferimento al modello di apprendimento sviluppato da Jean Lave e Etienne Wenger, definito *Situated Learning* e si basa sull'idea che l'apprendimento, anche quello di professionisti e professioniste, non possa prescindere dall'essere un apprendimento "situato" in base al quale non si produce cambiamento, trasformazione, conoscenza, se non attraverso la riflessività che scaturisce dal "fare" e dal legame con i contesti nei quali l'apprendimento stesso viene inserito, considerando a pieno titolo anche l'agito e il vissuto dei/le partecipanti e delle loro esperienze. È dalla pratica che si inizia a riflettere, così facendo è possibile individuare gli elementi da cambiare e il ciclo risulta essere virtuoso per il cambiamento. Il "cuore" del metodo è quindi apprendere e cambiare "facendo".

Il Community Lab non è un metodo per produrre progetti ("progettificio"), eventi, o buone pratiche ma per innovare il sistema delle pratiche che sottendono i processi istituzionali in cui tali pratiche si incardinano, interrelando la verticalità e l'orizzontalità del processo.

Per verticalità del processo si intende la possibilità che ciò che matura nel "ground" possa emergere e si connetta con chi rappresenta l'istituzione ai

diversi livelli di responsabilità (dirigenti locali e regionali, amministratori/trici locali e regionali, le parti sociali locali e regionali) e quindi con chi ha il potere di definire indirizzi, programmi ecc., garantendo pertanto un ascolto reciproco che possa portare a includere le innovazioni individuate.

La orizzontalità del processo è di garanzia per interrompere la dinamica classica del *bottom up* e *top down* divenuta nel tempo sempre più relazione di contrapposizione. L'orizzontalità è data da allestimenti di setting dialogici, dove tutti sono “nel posto giusto”, dove l'inedita integrazione dei saperi prende forma, dove ci si guarda “negli occhi” e quindi più orientata ad esplorazioni innovative, divergenti.

Questa dinamica tra “verticalità” ed “orizzontalità” è da intendersi come processo interdipendente che riesce a connettere i diversi livelli sempre presenti e solitamente considerati in modo sequenziale e disgiunto. Lo sperimentalismo verrebbe ad essere permanente e circolare, mantenendo il cambiamento come elemento strutturale e necessario, alimentato da forme di dialogo incardinate nella interdipendenza tra la verticalità e l'orizzontalità.

Quindi il Community Lab non è solo una modalità con cui una amministrazione pubblica esercita percorsi partecipativi. Così come non è solo una modalità attraverso la quale si co-programmano o co-progettano buone pratiche. È un dispositivo che consente di agire in modo sistematico per affrontare la complessità dei fenomeni a cui le organizzazioni complesse devono fare fronte e l'amministrazione pubblica rientra certamente tra queste.

Il Community Lab è un setting che predispone:

analysis of existing situations as a tool for producing useful knowledge, and also for an adopted management of the work, in accordance with different contexts and needs. Education, understood as permanent learning from daily work, stimulates cognition and decision making in a collective way of thinking, of acting. It is not walking towards an ideal model, but searching and overcoming daily difficulties: concepts, theories and strategic plans are the tools for this search. Continuing education in health means to produce knowledge at the daily routine of health services, from reality experienced by the social actors; the problems that come up at work, the experiences of these actors, are the basis for questioning and changing (Ceccim, Ferla, 2008, p. 162).

Oppure, come ha rilevato Tom Arnkil durante un incontro, il Community Lab consente di allestire spazi dialogici. Questo “orchestrare pratiche di riflessività”, seguendo una considerazione di Silvia Gherardi durante il seminario conclusivo di un Community Lab nel 2017, induce a riflettere insieme “sul fare”, si elaborano strumenti di lettura, si esplorano le ipotesi di lavoro, in un certo senso si fa “ricerca sul campo” per produrre collettivamente sintesi che costituiscano orientamento verso obiettivi innovativi.

Non è un caso che ogni Community Lab abbia prodotto ad esempio linee guida, check list o documenti simili, frutto dell'intelligenza collettiva che si è attivata e sono gli stessi partecipanti ad essere chiamati in causa nella costruzione del documento che, in esito, risulta non solo condiviso, ma appropriato e sostenibile rispetto al processo di cambiamento in atto o da avviare. Inoltre, ciò che è prodotto entra nel sistema attraverso varie forme, a volte carsiche nel senso che emergono a distanza di tempo e trasmigrano in altri luoghi.

Chi partecipa diviene e sa di essere co-autore consapevole del processo o dei processi di cambiamento, perché l'innovazione può essere fatta solo in questo modo, non può essere calata o imposta dall'alto (istituzione-organizzazione), salvo potenziali fallimenti.

Ci si allena quindi ad essere attori, protagonisti attivi a ogni livello del processo da innovare attraverso la partecipazione a occasioni formative di gruppo, di analisi comparativa, incontri locali di supporto a una progettazione operativa e concreta, momenti dedicati al monitoraggio e manutenzione dei processi avviati.

Si agisce sulla complessità, sulla capacità di stare nella complessità. Il metodo non porta a ragionare sulle cause e soluzioni: facendo scomposizioni si amplificano i problemi, non si risolvono.

Il Community Lab consente di agire nella complessità, portando, chi partecipa, a considerare come la soluzione della complessità non significhi semplificazione, divisione particolare, frazionamento. Accogliere la complessità e riconoscerla significa attrezzarsi, imparare nuove modalità di azione. Agire innovazioni passando da processi collettivi per affrontare la complessità che si ha di fronte, allontanandosi dalla formattazione sulla semplificazione (organizzativa, istituzionale...) significa "affidarsi" a un percorso dove apprendere un metodo per lavorare in confini organizzativi meno definiti, sapendo utilizzare forme di leadership fluide, reti, anche informali, basandosi su prestazioni e prodotti non misurabili in termini di efficienza economica ma di efficacia pratica, con possibile impatto, tra l'altro, sulle capacità dell'organizzazione di appartenenza.

Se collegassimo il metodo Community Lab ai modelli di innovazione nelle politiche pubbliche descritte da Battistoni *et al.* (2021) sicuramente potremmo riconoscere una vicinanza al modello di *Mission Oriented* (MO). Gli autori riferiscono che:

[...] se le politiche di innovazione che perseguono (anche) scopi di innovazione sociale non sono strumentali o distributive o di settore, ma basate su scopi di cambiamento di sistemi socio-tecnici esistenti rispetto a finalità ampie (GC/*grand challenges*), per essere attuate hanno bisogno di modelli strategici e operativi adeguati a tal fine. [...] il modello MO consente di costruire un processo di innovazione in grado di trattare la complessità delle *challenge-based policy* e quindi di una innovazione trasformativa dei sistemi esistenti.

Il modello MO non si basa sulla finalità di favorire il trasferimento tecnologico o scientifico, ma sull'identificazione di problemi e aspirazioni rispetto cui darsi obiettivi direzionali ed etici/sostenibili per l'intera società. Il modello supera, di conseguenza, le modalità con cui si è cercato di innescare l'innovazione su singoli progetti o settori, utilizzando strumenti come il bando di selezione, singoli processi di incubazione/accelerazione di idee, investimenti in infrastrutture per facilitare le interazioni tra ricerca e attori, etc. La complessità dei sistemi di innovazione trasformativa (complessi appunto perché trattano sfide ampie, perché sono multi progettuali, perché creano valore non solo economico ma anche sociale e ambientale) richiede di lavorare su due spinte: una dall'alto (ma co-progettata e condivisa) di direzione (attraverso le GC e missioni) che permette una strategicità sul lungo termine e quindi maggiore coesione; e una spinta dal basso (attraverso la selezione, *re-design* o creazione di progetti coordinati), con diversi strumenti, garante di una molteplicità coordinata e adeguata di progetti utili a raggiungere gli obiettivi di missione, attraverso sperimentazione, apprendimento e revisione dei progetti (se fallisce un progetto, non per questo fallisce una missione) (p. 37).

Interessante rilevare che nel documento citato, il Community Lab è riconosciuto come strumento regolatore disegnato attorno a nuove finalità, che favorisce lo spessore istituzionale allargato quale punto di forza specifico della Regione Emilia-Romagna, rendendo percorribile il modello rispetto al ruolo di leadership del pubblico nella capacità di costruire ed esercitare una governance attoriale su missioni.

3.2 L'allestimento del Community Lab

Volutamente si utilizza il termine “allestimento” per sottolineare che ciò che si vuole innescare è una “intenzionalità agita” in modo collettivo e per riconoscere la dimensione sociale che permea costantemente la quotidianità delle pratiche di lavoro.

Esso presuppone il coinvolgimento diretto di “casi locali”, articolazioni locali-territoriali o network tematici, i quali contribuiscono, in modo attivo, a definire il cambiamento e i modi per cambiare; si “nutre” e ha bisogno di pratiche concrete (casi) perché si ha bisogno di altri per fare un percorso ed un cammino nuovo, perché occorre trovarsi “compagni di viaggio” che aiutino a “guardarsi”, a “osservarsi”.

Come abbiamo già descritto, è dunque un dispositivo di casi di innovazione istituzionale in dialogo tra loro, un sistema di lavoro tra casi che appartengono a una comunità istituzionale: la Regione, ma anche lo Stato-nazione così come il piccolo Comune o la Direzione di un'Azienda sanitaria. Le possibili applicazioni sono svariate: programmazione locale, Unioni dei

Comuni, Case della salute e della comunità, scuole, ma anche processi istituzionali in campo del profit e no profit. L'applicazione del metodo è possibile anche in riferimento non a un contesto fisico-casi ma a un tema-rete di servizi (es. conflittualità famigliari). In tutte queste situazioni, il confronto tra i casi "preme" e "spinge"; si fanno circolare elementi innovativi per riappartenere ad un sistema, fornendo strumenti e metodi per non sentirsi monade isolata dal contesto istituzionale complessivo. È un metodo che non si limita ad utilizzare la formazione e che mira ad aumentare le competenze interne alla organizzazione in tema di facilitazione e scambio, fornendo maggiori garanzie al fatto che il sistema si muova, cambi, si innovi.

Per allestire il Community Lab occorre prevedere: un avvio e una chiusura istituzionale, uno staff regionale, dei laboratori regionali, dei laboratori locali, la cura dei processi attraverso una manutenzione.

3.2.1 Avvio e chiusura istituzionale

L'avvio del Community Lab avviene su richiesta di un servizio della Direzione generale cura della persona, salute e welfare, che viene poi avanzata all'Agenzia sanitaria e sociale. Gli incontri tra i diversi livelli della Direzione generale consentono di chiarire il processo istituzionale su cui applicare il Community Lab e le ipotesi di lavoro per intervenire su un sistema di pratiche da innovare.

In questa fase di "gestazione" vengono anche stabilite le modalità di candidatura dei casi locali/territoriali, i soggetti istituzionali che a livello locale sono i titolari del processo istituzionale considerato (ad esempio per la programmazione locale sono i/le Responsabili degli Uffici di piano, i/le Direttori/trici dei Distretti, ecc.).

Viene quindi inviata dalla Regione una richiesta di candidatura ai territori, chiedendo di indicare le ipotesi di lavoro che si vorrebbero sviluppare a livello locale e i nominativi/referenti del "caso locale". Questo passaggio permette di iniziare a definire in che modo il livello territoriale denominato "caso" pensa possa essergli utile, quali margini di innovazione intende esplorare, sperimentare, le forze che mette in campo e come si organizzerà per la gestione del processo attraverso la costituzione di una cabina di regia locale. Questo passaggio è particolarmente delicato in quanto per essere "caso locale" occorre che il territorio definisca il grado/la dimensione di sperimentalismo che intende perseguire.

Analogamente, la chiusura del Community Lab viene allestita come evento in cui i territori prendono voce per esporre quanto è stato raggiunto come prodotto frutto del lavoro comune. È una consegna rituale alle istituzioni che dà conto del lavoro svolto e dei risultati raggiunti.

3.2.2 Staff regionale

In parallelo all'avvio, viene identificato lo staff regionale, solitamente composto da componenti dei settori regionali che hanno attivato la richiesta, componenti della Agenzia sanitaria e sociale e in particolare del programma innovazione sociale (coordinatore dell'intero percorso), componenti esterne, quali ad esempio ricercatori/trici universitari/e o di altre agenzie di consulenza/formazione.

La composizione dello staff è particolarmente cruciale in quanto stabilisce un vincolo di coinvolgimento attivo tra i/le componenti nella misura in cui dovrà:

- svolgere un ruolo riflessivo sul processo;
- essere in grado di connettere i diversi livelli sia di verticalità, sia di orizzontalità;
- pianificare i laboratori regionali e locali modulando i contenuti, le modalità di realizzazione e facilitando gli incontri;
- svolgere un ruolo di “esploratore”, ovvero la postura che deve assumere è quella di ricercatore sul campo, consapevole che ogni momento è quello giusto per ascoltare, per formulare domande, stare sul “campo” per capire, per verificare continuamente le proprie ipotesi rendendole esplicite e restituire/rendere visibile l'elaborazione che via via si sta costruendo e definendo;
- lo staff è esso stesso inteso come “caso” Community Lab: l'eterogeneità nello staff, l'approccio multidisciplinare, la composizione sono caratteristiche che danno l'idea di un “lavoro di squadra”, in quanto i diversi ruoli e conoscenze si incastrano con grande efficacia. Il lavoro di staff assume dunque la caratteristica di specularità dei processi locali (stesse dinamiche, problematiche, metodologie di riflessione, ecc.). Svolge una funzione a specchio rispetto ai casi.

3.2.3 Laboratori regionali

Sono i momenti di incontro dei “casi locali” e vi partecipano le cabine di regia locali, ovvero i soggetti istituzionali che hanno in mano i processi. Non è facile identificare i componenti in quanto questo presuppone una chiarezza organizzativa/istituzionale non sempre presente. Se questa scelta è abbastanza immediata per il processo di programmazione locale (Responsabili degli Uffici di piano, Direttori/trici dei Distretti, Direttori/trici delle Attività Socio-Sanitarie), non lo è stato ad esempio per il processo dedicato ai conflitti familiari. In questo ultimo caso sono i/le Responsabili dei Centri per le famiglie, i/le Responsabili dei Servizi sociali, i/le professionisti/e della neu-

ropsichiatria infantile e poi potrebbero essere anche figure professionali specifiche, operatori/trici quali assistenti sociali, educatori/trici, avvocati/e, ecc. Queste dilatazioni comportano non solo il fatto che il numero di persone varia da 50 a 100, ma anche che la richiesta di coinvolgimento e ingaggio si gioca a livelli diversi. Nel primo caso si tratterà di orientare questi laboratori più verso innovazioni in termini di cambiamento dei processi di programmazione/attuazione, nel secondo caso più in termini di innovazioni nelle pratiche/professionali quotidiane.

3.2.4 Laboratori locali

Sono costituiti dai componenti della “cabina di regia” che rappresenta la governance locale del processo istituzionale da innovare, e da altri componenti che possono entrare ed uscire in relazione alle fasi del processo e alle esigenze che subentrano durante il percorso di innovazione (cabine di regia a “porte girevoli”).

L’azione dei laboratori locali è situata, diventa il luogo in cui si mettono le basi per un agire duraturo dove le governance si trovano a mettere in campo strategie di sistema di fronte ai nodi cruciali che sfidano il sistema dei servizi:

- la complessità dei fenomeni in costante mutamento induce il sistema dei servizi a rivedere le proprie prassi organizzative e di intervento (“non linearità dei processi”, effetti carsici degli interventi, diventare custodi, accompagnare ecc.);
- i cambiamenti epidemiologici e sociali indicano multifattorialità del disagio sociale – come l’impoverimento dei ceti medi (Mazzoli 2013), la solitudine degli anziani, il lavoro solitario nascosto nelle case e il bighellonare dei giovani nelle strade come epifenomeni connessi – sempre più intrecciato alla cronicità delle situazioni di vita delle persone, la co-morbilità dei quadri patologici emergenti necessitano di un approccio a forte integralità, sia negli aspetti e temi da affrontare sia nelle soluzioni e strumenti da utilizzare. Integralità che ha come baricentro il territorio, inteso come luogo della risolutività dei problemi e delle risorse professionali e comunitarie da mettere a valore;
- le pratiche organizzative incardinate nel lavoro di rete, in équipe interprofessionali/inter-servizio e improntate al lavoro di prossimità necessitano di competenze trasversali e di dispositivi organizzativi in grado di garantire tempo/lavoro dedicato anche alla “cura” delle reti, ai processi di *networking* e *knotworking*. Ma anche approcci che incentivino a mantenere sempre vivo lo sguardo sulle differenze sia verso l’esterno (utenti) sia verso l’interno (operatori/trici).

- i “territori” diventano protagonisti, rappresentando il contesto che consente di individuare le necessità di salute e i bisogni sociali e nel contempo dove prendono forma le pratiche. Innovare quindi l’organizzazione e le pratiche significa attivare setting riflessivi, dove è messo al centro dell’apprendimento l’analisi del processo di lavoro, le routine che bloccano ogni evoluzione, dove possono essere affrontati gli errori, si rinegoziano e rigenerano nuovi sguardi e nuove prassi.

3.2.5 Cura dei processi (manutenzione)

La manutenzione è un’attenzione costante al processo, agita contestualmente e sincronicamente nei diversi momenti di incontro. È l’attenzione al sistema di relazioni che vengono attivate e riguarda tutti i soggetti in campo e i contesti di incontro (verticalità ed orizzontalità).

I dispositivi della manutenzione sono diversi e strettamente connessi alle pratiche quotidiane. Infatti il tema di fondo è come rendere stabili le pratiche, le posture organizzative essenziali per garantire al sistema dei servizi un costante mutamento e adattamento alla variabilità e complessità. In questo senso si considerano la manutenzione e i suoi dispositivi come strumenti per sedimentare, garantire la capacità auto-riflessiva al sistema, per avere consapevolezza di ciò che sta apprendendo e fare massa critica per incrementare le proprie capacità.

Diversi sono i dispositivi utilizzati per non lasciare spazi “in attesa” dei processi avviati e qui vengono raggruppati in tipologie.

Una prima tipologia riguarda strettamente il sistema di relazioni che viene attivato e che comincia ad agire come organizzazione diffusa e in grado di agire come una “rete viva”. Per questo diventa fondamentale assumere la facilitazione come funzione permanente.

Una seconda tipologia fa riferimento ai momenti in cui l’istituzione per diverse ragioni ha necessità di tempo prima di intraprendere altre mete e in questi momenti di attesa non si può stare “fermi” come in un limbo. Sarebbe estremamente rischioso, verrebbero vanificati tutti gli sforzi fatti e in pochissimo tempo si ritorna a “prima”. Come conseguenza negativa si avrebbe l’amplificazione della profezia che “si fanno tante cose interessanti ma poi niente cambia”, rimettendo tutti – sia quelli che hanno condiviso il percorso di innovazione sia quelli che si sono presi la posizione di “guardare” – al

punto di partenza con la certezza che tutto è inutile. In questo caso sono previsti dispositivi di visibilizzazione. Un esempio è dato dal “Community Express. Alla ricerca delle invenzioni nel lavoro di comunità”³.

Una terza tipologia riguarda il sedimentare, essere consapevoli di aver prodotto conoscenza e di renderla pubblica, dare conto di ciò che si è prodotto anche attraverso la scrittura, video o altre forme di documentazione e narrazione.

4. Un bilancio complessivo del Community Lab

L’essenza del Community lab è quella di essere un metodo per costruire innovazione; la partecipazione ne è un corollario necessario. Dunque il Community Lab non vive solo nei processi partecipativi, ma anche e soprattutto nei processi di gestazione dell’innovazione. Innovazione di cui la pubblica amministrazione ne ha necessità, non tanto come momento sporadico ma come pratica costante e sistematica.

Quanto poi alla modalità di implementare l’innovazione, il Community Lab propone una via più interstiziale che all’apparenza sembra periferica, ma alla fine riesce abbastanza rapidamente ad avviare sperimentazioni. Spesso quando si rispetta tutta la gerarchia dei “vari tavoli” si rischia di non partire mai. Per questo sarebbe interessante aprire un confronto sulle filosofie dell’innovazione in gioco. Si potrebbe anche sostenere che l’innovazione è per sua natura costretta a muoversi negli interstizi e nella marginalità altrimenti non potrebbe essere innovazione. Quest’ultima, infatti, mette in crisi le routine e dunque le sicurezze, le abitudini. Per questo, se non vuole ridursi a qualche parola d’ordine di superficie, l’innovazione non può scatenare entusiasmi popolari. Deve quindi essere introdotta per gradi, senza mettere “a ferro e fuoco” una percentuale troppo ampia di contesti territoriali e organizzativi, prevedendo forme di accompagnamento articolate e flessibili.

La Regione è un ente con grandi appesantimenti burocratici e con grandi pressioni politiche. Tenere conto di tutto ciò impedirebbe di partire. Lavorare per via interstiziali consente di compiere affondi trasversali e marginali che sono in grado di avviare concretamente qualche cambiamento. L’avvio di sperimentazioni è un segnale organizzativo che dice: “vedete che cambiare è possibile?”; è un segno di fiducia e di speranza. E se le innovazioni comin-

³ Si veda Nicoli *et al.*, 2017d. Nelle 17 tappe sono state coinvolte circa 230 persone – in particolare cittadini/e, ma anche sindaci/he, assessori/e, dirigenti, funzionari/e, Direttori/trici di Distretto, assistenti sociali, educatori/trici e volontari/e – che hanno messo in comune creatività, saperi, esperienze e conoscenza diretta dei problemi da affrontare per definire insieme le azioni da promuovere per il benessere sociale e la salute delle persone che abitano quel territorio.

ciano ad essere una massa critica, modificano la cultura. Una cultura organizzativa e sociale non è qualcosa che sta scritto nei libri e non si cambia attraverso i libri, o perlomeno soltanto con libri e discorsi. Una cultura è, come dice l'etimologia, coltivazione, crescita di pratiche. Dunque richiede una sedimentazione di tanti "fare", connessi e rielaborati. Quando il pensiero si collega all'azione cambia davvero il modo di pensare. O perlomeno si produce un pensiero che tende a tradursi in azioni.

Il Community Lab è un allestimento di contesti che producono pensieri. Ci capita di avere pensieri di un certo tipo a seconda dei luoghi in cui siamo. Sono i contesti allestiti che producono nuovi pensieri e dunque nuovi comportamenti. E questa è la strategia più profonda dell'innovazione secondo il Community Lab. Il metodo è quello di curare che ci sia un certo tipo di presenze, interazioni, comodità e piacevolzze in modo che si producano pensieri che possano venire elucidati sul piano riflessivo solo fino a un certo punto (fino al punto che il gruppo è in grado di sopportare), ripetendo questo allestimento più volte, come se l'allestimento in sé avesse una sua capacità trasformativa, ovviamente accompagnata da un adeguato lavoro di rielaborazione, nella consapevolezza però che le parole da sole non sono in grado di trasformare senza quell'allestimento.

La realtà va troppo veloce per poter decidere realmente attraverso una riflessione partecipata. Se invece ci si abitua a frequentare un percorso riflessivo e partecipato, lo si porta dentro quando si decide. Il processo permanente costruisce un habitus mentale. Dunque è il processo (l'allestimento di un contesto) che produce innovazione.

È un cammino che si ri-modella a seconda dei contesti che incontra.

Non si insiste sulle routine. Crea cose nuove sulla base del mutare delle situazioni componendo le differenze con persone diverse. Per farlo servono attenzioni metodologiche raffinate, competenze poliedriche (simili a quelle di un regista o di un produttore cinematografico) e figure in grado di incarnarle, anche in modo carismatico, perché la creazione di un contesto accogliente ed empatico ha costituito un elemento cruciale del successo del Community Lab.

È una comunità di pratiche e costruisce un linguaggio comune e una condivisione, anche affettiva, su ciò che allestisce.

Ha una dimensione internazionale che aiuta a relativizzare il proprio contesto e a prendere spunti da altri luoghi.

Non è un percorso di consulenza/supervisione dove si emette una sentenza e si scompare: si sta sui processi accompagnandoli, intrecciando contenuti e strumenti

Lo stile del Community Lab prevede la manutenzione di ciò che è stato allestito: non sono stati attivati percorsi per lasciarli al loro destino. Ne fa una cura manutentiva attraverso incontri periodici (laboratori di pratiche), incontri con esponenti del mondo dell'arte, bancarelle, tutte situazioni anche

piacevoli dal punto di vista relazionale che costruiscono quel “bagnomaria operativo-riflessivo” assolutamente decisivo per creare un’identificazione dei promotori nell’iniziativa collettiva.

4.1 Esiti e pregi del Community Lab (tra descrizione e valutazione)

Il Community Lab cambia il modo di guardare le organizzazioni; è un’esperienza collettiva, lavora sulle motivazioni delle persone.

È una cassetta degli attrezzi molto utile per fare molte cose. Ha una soglia di accesso non troppo alta per essere fruibile da molti attori istituzionali e sociali e da molti cittadini.

Il fatto che operatori e operatrici riportino una percezione molto positiva di questa esperienza è comunque un dato; poche esperienze possono vantare un apprezzamento così diffuso.

Il Community Lab è un luogo importante per poter affrontare problemi che ci sembrano confusi e a volte troppo ampi e complessi. Ad esempio, quello della crisi economico-finanziaria del 2008-2009 era lo scenario all’interno del quale è nato il Community Lab originario e con cui dovevano misurarsi i Piani di zona.

Le ipotesi proposte dal Community Lab (in particolare quella sui nuovi vulnerabili) ci hanno orientato nella costruzione dei piani (regionale e zonali) e hanno avuto una funzione dirompente per la nostra programmazione.

Coinvolgere le istituzioni è stata una grande novità per la Regione. Le ipotesi formulate hanno modificato il nostro modo di vedere i problemi, cambiando le routine. Ovviamente chi cambia le routine non ha vita facile nelle istituzioni. Per farlo bisogna essere compatti, coesi. Da qui il rischio, inevitabile, di essere percepiti come un gruppo esclusivo. Essersi resi disponibile per le criticità che di volta in volta si presentavano (processi di manutenzione complessi nelle Unioni dei Comuni, gestione dei minori nelle famiglie conflittuali, promozione della salute) ha reso la Regione, attraverso il Community Lab, un punto di riferimento accogliente e competente.

Si è allestito un accompagnamento tecnicamente qualificato con ricadute nel funzionamento quotidiano dei servizi, attraverso progetti concreti, finanziariamente sostenibili e con operatori/trici formati/e.

Il Community Lab ha consentito la conoscenza tra operatori/trici che prima non si conoscevano, ha formato facilitatori e facilitatrici che prima non c’erano, ha generato strumenti concreti – le “micro transizioni” (Nicoli *et al.* 2017d), il “flussogramma”, il pensiero sui “silenti” durante le riunioni (Nicoli *et al.* 2017b) – che accompagnano molti/e operatori/trici nelle loro attività quotidiane.

C’è un riscontro positivo molto consistente verso il community Lab sia dentro che fuori Regione. Gli strumenti del Community Lab dispongono

all'ascolto dell'altro, producono un pensiero collettivo e non diviso per canne d'organo

Nei diversi territori ci sono stati investimenti con gradazioni di intensità diverse. La forza del Community Lab è stata quella di accogliere tutte queste gradazioni, anche chi stava investendo al 30%, con tutte le ambivalenze presenti, senza legittimarle, ma al contempo senza stigmatizzarle con la matita rossa e blu

Lo staff regionale è un luogo prezioso (molto variegato come tipo di saperi e come posizioni nelle gerarchie organizzative) che mette a disposizione strumenti e riunioni ad alta valenza rielaborativa. Sono spazi ormai sempre più rari in un mondo che va velocissimo e che considera il pensiero riflessivo un'inutile perdita di tempo: una situazione che ha assottigliato, quando non addirittura fatto scomparire, il lavoro d'équipe nei servizi. Il turn-over delle presenze nello staff può essere governato solo da figure fisse che tengono il punto soprattutto sugli aspetti contenutistici. C'è il rischio, infatti, che non riesca a sedimentarsi un sapere, perché la rielaborazione e la composizione di tanti spunti richiede un investimento di tempo consistente.

Lo stile di lavoro del Community Lab è percolato all'interno dell'istituzione regionale: fare formazione producendo pensiero in modo collettivo, anziché riceverlo da un esperto sembra essere un'acquisizione diffusa in numerosi sottosistemi organizzativi della Regione. È insomma un percorso che ha prodotto apprendimenti per vie interstiziali che però si sono sedimentati nei documenti e nelle prassi operative.

Il Community Lab ha promosso l'importanza dell'intercettazione di attori informali (baristi/e, parrucchieri/e, vigili urbani, edicolanti, pediatri/e, detentori e detentrici di un capitale di interazioni sociali quotidiane cruciali per lavorare con la comunità): la partecipazione nei tavoli coi "soliti noti" (attori del pubblico e del terzo settore abitualmente presenti nei contesti concertativi) intercetta al massimo il 30% dei cittadini, dunque sconta limiti consistenti. Il grosso della vitalità sociale sembra dunque faticare a venire intercettato da questi luoghi tradizionali, che restano sempre ineludibili e importanti.

Il Community Lab sulle Unioni dei comuni è riuscito a costruire dei contenuti generali a partire da delle differenze particolari riscontrate nei diversi contesti (in particolare l'idea delle micro-transizioni), confermando che l'innovazione è il *proprium* del Community Lab.

Non solo in Emilia-Romagna, ma anche più in generale in Italia – pur essendo tante le iniziative locali significative –, sono assolutamente rari o quasi inesistenti gli sforzi per connetterle non solo virtualmente, ma anche fisicamente. Il Community Lab è riuscito in questa impresa

È un laboratorio dove si impara con creatività dal fare e dalle persone che fanno.

5. Conclusioni. Suggerimenti e indicazioni prospettiche

Il Community Lab è un metodo che non si sedimenta in un kit. Come si può preservarlo nel tempo? Forse sviluppando una massa critica di percorsi partecipati in modo che possa sedimentarsi una cultura?

Non si tratta di girare senza meta, ma, mentre si va verso la meta, di fermarsi se si vede un bel panorama. Fuor di metafora si tratta di compiere rimodulazioni di medio periodo degli obiettivi e dei percorsi. Il Community Lab è un metodo riadattante.

Il metodo del Community Lab dovrebbe essere internalizzato nel sistema della pubblica amministrazione regionale. È come se ci fosse bisogno di una sorta di “P.A.-Pride”.

Occorre riprendersi la guida di processi partecipativi che oggi sono diventati rivendicazioni di tanti “io” separati. Quando è iniziato il percorso del Community lab (ormai più di 10 anni fa) la partecipazione aveva un segno ancora costruttivo. Si parlava di democrazia deliberativa come integrazione (non come sostituto) della democrazia rappresentativa. Oggi lo spazio pubblico è diventato un luogo pericoloso (anche se l’esplosione del Coronavirus può rappresentare un’opportunità perché richiama al buon senso, a un minimo di serietà, insomma a ciò che prima del Covid veniva denominato “buonismo”).

I Comuni sono diventati la presa a terra (in particolare i Servizi sociali in quanto parte più debole delle Istituzioni, perché si occupa dei più deboli) di tutto il risentimento anti-istituzionale che va diffondendosi nella società. Dunque i presidiatori dello spazio pubblico vanno aiutati.

Perché non fare allora una comunità di pratiche all’interno della pubblica amministrazione per connettere apprendimenti e progetti?

La logica è quella dei circoli di qualità della Toyota negli anni ottanta o degli investimenti nella formazione del personale della Olivetti negli anni sessanta: se le persone contribuiscono a costruire il prodotto vi si identificano maggiormente, vi approfondono un impegno maggiore e il prodotto diventa più qualificato. Ciò servirebbe anche a evitare una scissione tra una pubblica amministrazione che all’esterno promuove partecipazione e all’interno non la vive.

La caratteristica centrale del Community Lab di favorire la gestazione dell’innovazione potrebbe essere accompagnata ed esplicitata in una comunità di pratiche interna alla pubblica amministrazione dove tecnici/he e politici/he potrebbero intrecciare esperienze, competenze e visioni. In un simile contesto potrebbero venire collegate l’esperienza del rapporto diretto con cittadini e cittadine vissuta da operatori e operatrici e quella della gestione normativa nel backoffice presidiata, ad esempio, dai/lle dirigenti della Regione.

Riaffermare il valore della burocrazia non significa assegnare un primato alle norme o alle scartoffie, ma sottolineare il ruolo politico orientativo di un sistema complesso che è contro l’im-mediatezza (incapacità di mediazione

tra i differenti punti di vista) che spesso caratterizza i processi partecipativi. La PA promuove partecipazione, ma anche integrazione tra le diverse opinioni, riflessività intorno a decisioni relative a problemi complessi.

La burocrazia ha un grande potere non solo relativo ai dinieghi verso comportamenti contrari alle norme, ma anche e soprattutto a incentivi verso comportamenti rivolti alla promozione della comunità. Questa in fondo è la scommessa del Community Lab quando si è posto il tema di promuovere innovazione a partire da un'istituzione, in particolare da un'istituzione che non ha contatto diretto con le comunità come la Regione.

Quando si porta avanti un'innovazione bisogna accettare di essere minoranza, anche se si è apicali (innovazione e maggioranza sono un ossimoro), e di portare avanti questo processo con cautela.

Ora che il Community Lab si è affermato può avere la forza di aprirsi a concertazione più ampie (sindacati, politici/he). Più ampiamente si può dire che nonostante il Community Lab sia stato sperimentato maggiormente in contesti sociali, molti temi sanitari andrebbero sviluppati in un'ottica di comunità. Il Community Lab aiuterebbe a far confrontare e comporre le diverse parti e a consentire sguardi più appropriati.

Non è elevata la consapevolezza del potenziale di sviluppo della comunità che ha il lavoro sanitario. Il codice sanitario vanta molto più *appeal* rispetto a quello sociale e dunque può indirizzare comportamenti con maggiore autorevolezza. Operatori e operatrici sanitari/e entrano in contatto quotidianamente con tantissime persone; dunque sono portatori/trici di un patrimonio di legami sociali molto rilevante.

La composizione dei diversi punti di vista presenti nei vari sottosistemi del mondo della sanità consente al sistema istituzionale di vedere cose che, pur giacendo al suo interno, non sono viste o comunque, benché viste, non sono esplorate.

Riferimenti bibliografici

Battistoni F., Cattapan N., Pirani A. (2021), *Innovazione sociale tra sfide e missioni*, report del progetto di ricerca commissionato da ART-ER sui modelli di innovazione sociale trasformativa a partire dal Programma Annuale Consortile 2020 e dal quadro offerto dalla Strategia di specializzazione intelligente della Regione Emilia-Romagna.

Ceccim B.R. (2005), *Educação permanente em saúde: descentralização e disseminação de capacidade pedagógica na saúde*, «Ciência & Saúde Coletiva», 10(4), pp. 975-986.

Ceccim B.R., Ferla A. (2008), “Educação permanente em saúde”, in Pereira I.B., Lima J.C.F. (a cura di), *Dicionário de educação profissional em saúde*, EPSJV, Rio de Janeiro.

- Gallo L. (a cura di) (2019), *Costruzione di politiche pubbliche partecipate ed evolutive. Il rapporto tra enti pubblici e terzo settore: la proposta di una cassetta degli attrezzi*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/politiche-pubbl-partecip-2019> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Lave J., Wenger E. (1991), *Situated learning: legitimate peripheral participation*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Mazzoli G., Pellegrino V., Lelli M.B., Nicoli M.A., Paltrinieri F., Ruoizzi C., Sturlese V. (2013), *Quaderno Zero. Le energie rinnovabili e il Community Lab, Regione Emilia-Romagna*, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/quaderno-zero> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A. (2012), *Partecipazione è anche organizzazione*, in «Animazione Sociale», supplemento al numero 259/2012, pp. 126-131.
- Nicoli M.A., Cinotti R. (2008), *Lo studio della qualità percepita come momento di ascolto*, «Studi Zancan», 1, pp. 41-54.
- Nicoli M.A., Mazzoli G., Paltrinieri F., Pellegrino V., Sturlese V., Vivoli V. (2015a), *La programmazione partecipata per un welfare di comunità. Carte d'identità dei Casi sperimentali 2013-2014*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/carte-identita-communitylab> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Mazzoli G., Pellegrino V., Sturlese V., Paltrinieri F., Vivoli V. (2015b), *La programmazione partecipata per un welfare di comunità. Linee guida per la sperimentazione delle pratiche partecipative nell'ambito dei Piani di zona per la salute e il benessere sociale*, Regione Emilia-Romagna.
- Nicoli M.A., Farini, D., Mazzoli G., Paltrinieri F., Pellegrino V., Ragazzini F., Sturlese V., Vivoli V. (2017a), *La programmazione partecipata per un welfare pubblico di comunità. Linee guida. Piani di zona per la salute e il benessere sociale*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/lg-pdz-2017> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Lelli C., Ragazzi G., Rodeschini G. (2017b), *Diario di bordo Community Lab "Conflitti allo specchio. La rete dei servizi di fronte alla conflittualità familiare"*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/diario-bordo-conflitti-specchio> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Rodeschini G., Bruni A., Gamberini E., Golfieri C., Mazzoli G., Paltrinieri F., Ragazzini F. (2017c), *Il farsi Unione delle politiche di welfare*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/lg-unioni-comuni> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Salvucci E., Galeotti S., Rodeschini G. (2017d), *Diario del Community Express. Viaggio alla ricerca delle invenzioni nel lavoro con la comunità*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/diario-community-express> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Palestini L., Ragazzi G., Vivoli V., Chiaranda G., Ferlini S., Saguatti I. (2021a), *#CommunityLab "Un futuro piano per la promozione della salute"*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/clab-prom-salute> (ultimo accesso 19/02/2024).

- Nicoli M.A., Rodeschini G., Farini D., Vivoli V., Paltrinieri F., Zoli S. (2021b), “Community Lab: una proposta metodologica per innovare la pubblica amministrazione e agire processi collettivi”, in Pellegrino V., Massari M. (a cura di), *Ricerca sociale ed emancipazione. Campi, posizionamenti e pratiche*, Genova University press, Genova, pp. 15-19, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/publicazioni/libri/clab-proposta-metodologica2021> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Olivetti Manoukian F. (1989), *Produrre servizi. Lavorare con oggetti immateriali*, il Mulino, Bologna.
- Olivetti Manoukian F. (2011), “Empowerment e questioni aperte nella realtà dei servizi”, in Nicoli M.A., Pellegrino V. (a cura di), *L’empowerment nei servizi sanitari e sociali. Tra istanze individuali e sociali*. Il Pensiero Scientifico, Roma, pp. 61-75.
- Paltrinieri F., Gradi T., Vivoli V., Pellegrino V., Leonardi D. (2022), *Territori, operatori, istanze. Il Community Express come osservatorio di innovazione nelle politiche sociali*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/publicazioni/rapporti-documenti/territori-operatori-istanze> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Paltrinieri F., Rodeschini G., Gradi, T., Saruis, T., Vivoli, V. et al. (2023), *L’approccio dialogico in Emilia-Romagna. Strumenti per praticare l’integrazione nel sistema dei servizi*, Direzione Generale Cura della persona, salute e welfare, Regione Emilia-Romagna, <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/publicazioni/prodotti-editoriali/2023/l-approccio-dialogico-in-emilia-romagna> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Pellegrino V. (2011), “La ‘mancanza reciproca’: riflessioni sull’empowerment degli operatori e degli utenti” in Nicoli M.A., Pellegrino V. (a cura di), *L’empowerment nei servizi sanitari e sociali. Tra istanze individuali e necessità collettive*, Il Pensiero Scientifico, Roma
- Pellegrino V., Nicoli M.A. (2012), “Cosa insegna la partecipazione del cittadino ai processi di ri-organizzazione dei servizi sociosanitari?”, in Foglietta F., Toniolo F. (a cura di), *Nuovi modelli di governance e integrazione sociosanitaria*, «Salute e Società», 1, pp. 141-150.
- Sabel C.F. (a cura di) (2013) *Esperimenti di nuova democrazia. Tra globalizzazione e localizzazione*, Armando, Roma.
- Sabel C.F., Zeitlin J. (2013) “Governance sperimentalista”. in Sabel C.F. (a cura di) *Esperimenti di nuova democrazia. Tra globalizzazione e localizzazione*, Armando, Roma, pp. 197-223.
- Sennett R. (2006), *Il declino dell’uomo pubblico*, Mondadori, Milano.
- Thomson O., Gradi T. (2021), *Community Express. Centri Servizi per il Volontariato: territori, comunità e istanze*, Regione Emilia-Romagna, https://assr.regione.emilia-romagna.it/attivita/innovazione-sociale/cl/cl_progri_locale/community-express-2020-2021/intro (ultimo accesso 19/02/2024).

11. Abitiamo il nostro quartiere. La programmazione locale del Piano sociale e sanitario

di *Tommaso Gradi*

1. Storia di un percorso partecipato: il Community Lab nella Provincia di Ferrara

La riuscita del percorso di welfare pubblico partecipativo “Abitiamo il nostro quartiere”, realizzato nel biennio 2017-2019 nel quartiere nord di Ferrara (Barco-Pontelagoscuro¹), è il frutto del lavoro sperimentato dal 2013 al 2019 in diverse progettualità di innovazione sociale nell’ambito della programmazione del Piano sociale e sanitario del Distretto Centro Nord di Ferrara, attraverso la metodologia del Community Lab² promosso dall’Agenzia sanitaria e sociale della Regione Emilia-Romagna (ora Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali). Percorsi iniziati quando i servizi pubblici hanno sentito maggiormente gli effetti della crisi: di rappresentanza (politica e istituzionale), economica, culturale, di idee e coraggio. Lo strumento del Piano di zona era anch’esso in crisi, lontano dai cambiamenti sociali e dalla vita reale, una carenza di partecipazione e legittimazione, che ha spinto l’amministrazione ad accettare la sfida del cambiamento e del rischio.

Il filo conduttore è sempre stato ri-legittimare le scelte e arrivare alla collaborazione con la comunità innanzitutto rispetto alla condivisione del senso, alla lettura dei problemi e alla definizione delle strategie politiche per contrastarli. Come? Iniziando dallo ri-stabilire una relazione, praticando un ascolto paritario, empatico, per fare fluire le narrazioni delle persone, gli irrisolti e i non detti.

¹ Zona corrispondente all’ex circoscrizione nord del Comune di Ferrara, a circa 6 km dal centro cittadino, suddivisa in due località, Barco (a 2 km dal centro) e Pontelagoscuro a 8 km dal centro a ridosso del fiume Po.

² <http://assr.regione.emilia-romagna.it/it/ricerca-innovazione/innovazione-sociale/supporto-governance-cl/clab/intro> (ultimo accesso 19/02/2024). Si veda Nicoli *et al.* (2017).

Nella provincia di Ferrara la metodologia del Community Lab è stata utilizzata la prima volta nel 2013 e ha visto principalmente attive due città: Ferrara e Comacchio. La Provincia e l’Azienda sanitaria³ avviarono un intervento sulla salute e il benessere delle donne, in particolare sul disagio e la sofferenza legati al lavoro o all’assenza di lavoro. Nei diversi incontri⁴ realizzati tra Ferrara e Comacchio, ogni partecipante ha preso l’impegno di invitare gruppi informali di persone – con attenzione particolare verso le donne – potenzialmente interessate a questo percorso. La finalità era raggiungere cittadini e cittadine che potessero arricchire gli incontri con punti di vista innovativi, scardinando automatismi nel dialogo tra cittadinanza e istituzioni. Nella fase successiva le partecipanti hanno raccontato il loro vissuto di precarie in un ciclo di video interviste che, per favorire l’intimità e l’apertura, sono state effettuate in alcuni luoghi di ritrovo come il Centro per le famiglie ed una scuola per l’infanzia.

Vediamo qui innanzitutto una modalità di “chiamata a palla di neve” condivisa con operatrici e cittadini sulla quale abbiamo riflettuto molto: con quali linguaggi, tempi, modalità conviviali possiamo riaprire uno spazio di riflessività sociale e politica condivisa? Questo è stato al centro del progetto.

Il cuore del nostro lavoro, e quindi a nostro avviso ciò che rende interessante questa esperienza di coprogettazione, è stato proprio il tentativo di coniugare tante e diverse metodologie di confronto e dibattito pubblico al fine di allargare lo spazio-tempo dedicato dai cittadini alla comprensione delle condizioni in cui essi vivono. L’idea, quindi, è stata quella di moltiplicare i momenti e le modalità della riflessività collettiva attraverso il susseguirsi di azioni che di volta in volta si presentavano adatte a coloro che si aggiungevano al processo.

A tal fine, a fianco delle attività già accennate, abbiamo seguito anche alcuni momenti di protesta organizzati dai sindacati e da un gruppo di lavoratrici minacciate dalla perdita del lavoro. Nell’ambito dei focus group sono state proiettate le video interviste davanti a donne che a loro volta vivevano situazioni di disagio, che vedendo e ascoltando altre donne raccontarsi sono state stimolate ad aprirsi e a sentirsi protagoniste della propria storia.

³ Il gruppo operativo composto da: Paola Castagnotto dell’Azienda Usl, che ha avuto il ruolo fondamentale di avviare il percorso provinciale di Community Lab; Tommaso Gradi, consulente per la Provincia di Ferrara; Vincenza Pellegrino, Università di Parma, supervisore e consulente per l’Agenzia sanitaria e sociale della Regione Emilia-Romagna; Patrizia Buzzi per il Comune di Comacchio; e Natasha Czertok del Teatro Nucleo di Ferrara.

⁴ Tra il 2013 e il 2014 sono state intervistate oltre duecento persone ed organizzati eventi pubblici, tra cui il 13/12/2013 “Andar per storie: la sofferenza delle donne nel mondo del lavoro. Laboratori di teatro sociale”, il 2/06/2014 “La Parola delle donne a Comacchio, spettacolo di Teatro Sociale”; il 15/11/2014 Future Lab “Quali facce ha la precarietà?”. Approfondimento video Community Lab Ferrara – welfare di comunità, <https://www.youtube.com/watch?v=YVGG5haQ6ao> (ultimo accesso 19/02/2024).

Le interviste sono state fondamentali per il passaggio successivo: la restituzione alla comunità, in forma teatrale, del lavoro di indagine svolto.

A Comacchio è stato scelto dalle partecipanti stesse di organizzare un evento pubblico attraverso lo strumento del teatro, proponendo un laboratorio⁵, che ha portato alla costruzione dell'evento conclusivo il 2 giugno del 2014, uno spettacolo che è andato in scena nel cuore del centro storico di Comacchio. Le partecipanti hanno reso visibile all'intera comunità – con una metodologia “leggera”, ma forse più coinvolgente e diretta rispetto ai classici seminari o report – le problematiche sociali connesse al lavoro, i desideri e i bisogni di una parte della comunità stessa. Da questa esperienza è nato il gruppo teatrale *TemperaMenti*⁶, un gruppo di persone (donne e uomini, bambini ed anziani) che si riuniscono per condividere le tematiche sociali attraverso un laboratorio teatrale comunitario. A Ferrara il gruppo locale di giovani precarie che si era formato ha allargato sempre più la partecipazione, coinvolgendo famiglie, studenti e migranti. Per contagiarci, integrarci, mescolare saperi professionali e informali, abbiamo utilizzato modalità sempre più creative, tramite la metodologia del Future Lab (si veda par. 5), per pensare a possibili politiche sociali al sostegno del vivere precario. L'esperienza ha avuto il merito di sperimentare la qualità e l'efficacia della metodologia attuata da un gruppo coeso di facilitatori e facilitatrici in un percorso partecipativo, estendendo come mai prima, nell'ambito della programmazione sociale e sanitaria distrettuale, le voci fuori dal circuito istituzionale.

2. Da ri-stabilire una relazione sino a identificare metodologie di coprogettazione

Spesso nella programmazione ci focalizziamo su uno specifico progetto, sulla soluzione immediata, agendo quasi sempre la “trappola dell'esperto”, senza sapere se è la risposta migliore per le persone che beneficiano di quell'intervento. Nei tavoli partecipati della programmazione del Piano per la salute ed il benessere sociale, l'amministrazione del Comune di Ferrara attuò un approccio diverso, alla luce di alcune segnalazioni di disagi da parte delle associazioni e Centri sociali decise di promuovere alcuni focus group in un quartiere di Ferrara. Il primo si è tenuto a dicembre 2017 presso il Centro di promozione sociale “Il Quadrifoglio” di Pontelagoscuro, a cui hanno partecipato circa settanta persone che operano e risiedono nel quartiere: chi lavora nei servizi del Comune di Ferrara, personale medico e infermieristico della Casa della salute del quartiere, operatrici e operatori del terzo settore,

⁵ Laboratori di teatro comunitario a cura del Teatro Nucleo – Ferrara, <https://www.teatro-nucleo.org/wp/> (ultimo accesso 19/02/2024).

⁶ <https://www.facebook.com/TemperaMenti-Associazione-di-promozione-sociale-683583498474156/> (ultimo accesso 19/02/2024).

rappresentanti dei sindacati, Comitato di cittadini. Durante l'incontro è stato proposto l'esercizio "Esprimiti attraverso le mappe". Le persone si sono suddivise in cinque gruppi – utilizzando delle mappe topografiche del quartiere sulle quali abbinare diversi colori a determinate emozioni ("opportunità", "familiarità", "insicurezza" e "conflitto") – e sono state invitate ad approfondire aspetti positivi e negativi del vivere nel quartiere.

È emersa una grande voglia di condividere: si è realizzato un vero e proprio "contagio" del desiderio di raccontare i propri vissuti attraverso narrazioni emotivamente coinvolgenti. Le persone che hanno partecipato hanno sottolineato l'importanza di creare una "comunità" attorno a interessi comuni tra persone che si trovano ad abitare spazi comuni.

Successivamente a questa prima fase di lavoro, in sede tecnica dall'Ufficio di piano sono stati analizzati i materiali e condivise alcune linee tematiche e di azione per proseguire con il progetto, il che ha comportato l'affidamento della fase attuativa ad un soggetto del terzo settore.

Gli obiettivi generali esplicitati in questa fase di trasposizione delle idee raccolte all'interno della programmazione formale del Piano per la salute e il benessere sociale⁷, sono stati:

- avviare pratiche di ascolto "di prossimità" sistematiche, con metodologie messe a sistema per creare un sistema operativo sperimentale di welfare generativo di comunità (in quel momento collegato con l'implementazione delle Case della salute di Ferrara e Copparo);
- favorire interventi volti a valorizzare le risorse comunitarie di gruppi associativi e singoli cittadini, facendo spazio alle pratiche associative e del mutuo aiuto dentro i contesti istituzionali della cura territoriale, promuovendo una consapevolezza collettiva sulle fragilità emergenti.

Infine, il coordinamento di queste azioni è stato assegnato a Terre Estensi Centro servizi per il volontariato di Ferrara, mentre la programmazione degli interventi è stata affidata ad una cabina di regia nominata dall'Ufficio di piano⁸.

Per comprendere il modo in cui le azioni inerenti al progetto sono proseguite, è bene specificare che il quartiere nord di Ferrara è composto da due macro-zone, Barco e Pontelagoscuro, differenziate sia nella composizione della popolazione sia da fattori sociali e culturali. Pontelagoscuro è caratterizzata da pochissime nascite, con la presenza di tanti anziani soli, che necessitano di reti di sostegno. A Barco vi sono molte case vuote, altre abitate

⁷ Per approfondire: https://servizi.comune.fe.it/7272/attach/salute/docs/piano_di_zona_2018-2020_distretto_centro_nord_ferrara.pdf (pp. 10-11) (ultimo accesso 19/02/2024).

⁸ La cabina di regia del percorso era composta dall'allora responsabile dell'Ufficio di piano Mauro Vecchi, dai facilitatori Patrizio Fergnani e Tommaso Gradi, con la collaborazione di Vincenza Pellegrino, Università di Parma, e di Terre Estensi Centro servizi per il volontariato di Ferrara.

da una sola persona, la scarsità dei collegamenti pubblici con il centro cittadino non favorisce la libertà di movimento. Dal punto di vista istituzionale questo quartiere ha vissuto progressivamente un indebolimento del decentramento dei servizi per i cittadini: con l'abolizione delle Circoscrizioni nel 2013 sono venuti meno alcuni principali riferimenti territoriali; nel 2014 le attività che il Comune organizzava per gli adolescenti presso un locale situato nella zona di Barco sono state interrotte; nel 2015 è stata chiusa una sede periferica del Settore adulti del Servizio sociale.

Ma a prescindere da questo contesto, che testimonia della difficoltà di mettere a sistema queste pratiche di lettura collettiva delle diseguaglianze territoriali, molti elementi metodologici – le modalità con cui le istituzioni si sono messe all'ascolto delle realtà circostanti i servizi – ci paiono di notevole interesse e vanno riprese.

3. Le interviste, la camminata di quartiere, il teatro sociale

Con il percorso “Abitiamo il nostro Quartiere” abbiamo gradualmente approfondito la conoscenza del territorio, osservando come le persone vivono il quartiere, moltiplicando le voci, raccogliendo diversi vissuti e punti di vista. Le attività sono iniziate utilizzando le camminate di quartiere⁹, nei parchi tra le famiglie, nel mercato della piazza, davanti alle scuole, tra insegnanti, operatrici e operatori sociosanitari, dando preminenza alla resilienza. Come, cosa, con chi, spesso, è già presente in quel territorio: noi abbiamo cercato di facilitare l'emersione di questa forza.

Le passeggiate o camminate di quartiere sono prevalentemente usate come strumento di pianificazione partecipata del territorio, con il fine di riavvicinare le amministrazioni locali alla cittadinanza e produrre conoscenza comune. L'idea portante di questa metodologia è la valorizzazione delle competenze delle persone in relazione al particolare ambiente di vita in cui vivono o lavorano abitualmente, coinvolge sia coloro che quotidianamente abitano quel territorio, che professionisti e amministratori che operano su di esso, permettendo di creare una stretta relazione tra le reciproche competenze. Nel quartiere, il nostro incontro è stato centrato sulle sue trasformazioni nel tempo, non ci siamo focalizzati solo sui problemi ma sulle storie che hanno portato le persone, cercando di coinvolgere le famiglie, i commercianti, gli anziani, le bambine e i bambini. L'interazione doveva essere il più possibile accogliente, le persone dovevano sentirsi a loro agio. Cercavamo anche possibili alleanze per intraprendere un percorso comunitario,

⁹ Approfondimenti video: <https://www.youtube.com/watch?v=amXhIn4pQKQ&t=55s>; <https://www.youtube.com/watch?v=Vhvp0jD1yh8> (ultimo accesso 19/02/2024).

portatori di nuove esperienze e saperi, non visibili nella relazione tradizionale con le istituzioni, attraverso il coinvolgimento di chi non aveva spazi pubblici di parola, perché reso “invisibile” dalla precarietà o dall’esclusione (economica, sociale, culturale). La prima camminata di quartiere è stata inserita come giornata formativa del corso sul welfare pubblico partecipativo dell’Università di Parma. Ci siamo trovati il 20 aprile 2018, presso il Teatro Cortazàr, sede del Teatro Nucleo a Pontelagoscuro, tra professionisti e studenti universitari, provenienti da tutto il territorio regionale. Suddivisi in dieci gruppi abbiamo realizzato interviste¹⁰ a circa centocinquanta persone: singoli cittadini e cittadine, esercenti di piccoli negozi, chi opera nel volontariato, nei servizi sociali, sanitari e educativi del settore pubblico e del privato sociale¹¹. Per le interviste della mattina ogni gruppo al proprio interno si è suddiviso i ruoli, tra la figura del “intervistatore”, del “silente” e del “verbalizzante”.

I tre ruoli cambiavano fra un incontro e l’altro, per favorire la sperimentazione dei e delle partecipanti. Più che una classica intervista così come la descrivono i manuali di metodologia della ricerca sociale, quindi, l’intento era quello di creare dinamiche perché vi fosse un percepito “spazio di ascolto”, un dialogo “prolungato” tra le persone coinvolte. I facilitatori e le facilitatrici sono stati invitati a trovare modalità semplici e al tempo stesso concrete per porre le domande in modo che aprissero a racconti di sé più lunghi e meno intimoriti; in tal senso le prime domande proposte erano aperte e generali, finalizzate a non ricevere risposte chiuse, evitando il più possibile interruzioni e giudizi, indipendentemente dal contenuto che veniva espresso. Il fine era quello di fare emergere emozioni, vissuti e sogni di chi abita il quartiere. Al facilitatore che vestiva i panni del silente è stato suggerito di annotarsi i contenuti rilevanti che emergevano durante la discussione. Il silente non parlava, rimanendo in sospeso per tutta l’intervista, consapevole

¹⁰ Alcune delle domande suggerite: che storia vorresti raccontare relativamente al quartiere? Storia del quartiere collegata a vicende personali o di famiglia, la sua evoluzione, cosa è cambiato negli ultimi 30 anni? Quali sono i personaggi emblematici o delle storie che ti vengono in mente per descrivere il quartiere? I posti dove sto bene: descrivere i luoghi che frequenti volentieri e perché. Hai scelto di vivere qui? Consigliaresti a qualcuno di vivere qui? Descrivere i luoghi che eviti e perché. Cosa consideri un bene comune in questo quartiere? Come immagini il futuro del tuo quartiere? Hai una visione positiva del futuro che ti piacerebbe vedere realizzata qui?

¹¹ A Pontelagoscuro sono state effettuate interviste a: alcune insegnanti della scuola; referenti di associazioni aiuto compiti e volontarie; la presidente del Centro sociale anziani il Quadrifoglio; il medico di medicina generale e la coordinatrice infermieristica nella sede locale della Casa della salute presso il Centro civico; il parroco presso la Chiesa di Pontelagoscuro, il presidente della Proloco locale. A Barco sono state intervistate alcune persone beneficiarie e volontarie dell’Emporio solidale “Il Mantello” che risiedono nel quartiere; si è reso disponibile il coordinatore del Centro di mediazione di Ferrara per accompagnare un gruppo di intervistatori in un tour dei luoghi insoliti e “non visibili”. Interviste realizzate anche presso la Biblioteca di quartiere “Bassani” e alle responsabili del Centro per le famiglie “Elefante Blu”.

che nella seconda parte della giornata, al pomeriggio, avrebbe dato un prezioso contributo per ricostruire la restituzione.

Riporto il contributo di un'operatrice condiviso durante la fase di rielaborazione della camminata:

Nel mio gruppo ho avuto modo di svolgere sia il ruolo dell'intervistatrice che dell'osservatrice silente. Molto probabilmente mi è riuscito meglio vestire i panni dell'osservatrice, in quanto, pur per lavoro abituata e preparata ai colloqui con le persone ed agli incontri con stati d'animo ed emotività diversi, in quella particolare giornata mi sentivo più propensa ad una osservazione un po' appartata, direi quasi defilata dalla responsabilità di condurre un'intervista. I tentativi dell'intervistatore di riportare ad oggetto la conversazione, pur lasciando ampi margini alla narrazione, riportavano sempre il nostro signore ad evidenziare in prima persona il suo operato, ovvero la sua passione per la sua arte. La postura del corpo, il tono della voce, il sussurro del suo respiro esprimevano l'amore per la sua creatività. Da qui la mia personale considerazione del bisogno ad ogni modo di essere ascoltato e apprezzato a livello personale e solo successivamente, a tratti brevissimi, incline ad espandere il pensiero alla comunità. Ho vissuto poi i successivi incontri con animo e spirito diversi, quasi fanciulleschi e privi da ogni aspettativa: guardavo le mani, la luce negli occhi di alcune persone che si animava nel raccontare come sia possibile vivere nel rispetto della natura, senza usarle violenza. L'impegno di una famiglia, il contagio di questa filosofia con il vicinato, e la serenità di lavorare per una realtà più a misura d'uomo.

Cosa mi sono portata via da questa esperienza? La conferma ancora una volta, di quanto bisogno ci sia di ascolto, di essere visti, di avere un tempo dedicato a noi, a noi tutte persone, tutte con un mondo interiore da espandere. Non importa cosa raccontiamo, ma come lo raccontiamo, la verità che va oltre le parole. Quello che siamo non è nelle parole, è nell'amore con il quale ci facciamo vivere. E cosa per me importante, liberare le emozioni... Scritto così con l'emozione che il ricordo di quel giorno ancora vive in me.

Nel pomeriggio della giornata le facilitatrici e i facilitatori hanno utilizzato il linguaggio teatrale per sperimentare come il materiale raccolto può essere rivisitato e restituito a tutti, con la creatività ed il gioco, interagendo con le tematiche sociali, per essere capaci di operare con l'immaginazione con altre persone della comunità appartenenti a condizioni diverse, al fine di coinvolgerle nei percorsi partecipativi. Questo ha contribuito al clima creativo e al tempo stesso concreto: la sintesi teatrale è infatti uno strumento molto efficace quando si tratta di esprimere un pensiero collettivo. Il teatro è la struttura cerimoniale più antica della nostra specie; pertanto, può tornare al suo antico ruolo, riprendersi lo spazio della cerimonia, e grazie al suo linguaggio può rivelare i conflitti dell'individuo e della società. È quindi molto interessante lavorare sui meccanismi di rivelazione e di risoluzione dei conflitti in un contesto di gruppo, anche nell'ambito della facilitazione.

Siamo partiti da questi concetti nell'affrontare il tema del teatro come strumento per la facilitazione: sfruttare la capacità del teatro di fare sintesi, attraverso il gesto e la parola poetica.

4. Voci dal Quartiere

Vale la pena di valorizzare ulteriormente quanto è stato raccolto nei termini di riflessioni critiche rispetto all'abitare quartieri periurbani come quelli di cui abbiamo appena parlato, poiché il modo in cui gli abitanti stessi hanno ricostruito la storia e il modificarsi delle condizioni sociali locali è stato poi molto utile per la declinazione concreta di strategie di "prossimità" da parte dei servizi territoriali.

Riporto brevi frammenti ricavati dagli appunti degli intervistatori e delle intervistatrici:

Abito qui dal '59, sono sempre in bottega, aperta dalle 5.30 alle 19.00. Qui vengono a comprare gli scarti, le persone comprano le cose che si sono dimenticate di prendere al supermercato. Un tempo eravamo quattordici salumerie, ora siamo in due. Tutte le piccole attività commerciali fanno fatica ad andare avanti e la maggior parte hanno chiuso. È rimasta soltanto la farmacia e il prete!

Le risorse nel quartiere ci sono, ma la percezione è che ai cittadini mancano interlocutori istituzionali come interfaccia. Le famiglie sentono il peso della solitudine, le generazioni sono sempre più isolate tra loro, uno stile di vita prevalente dove la fretta e la mancanza di tempo sono vissute dall'infanzia (nella scuola) all'età adulta (nel lavoro).

I servizi sono percepiti come ultima spiaggia, con diffidenza. Occorre condividere un nuovo tipo di offerta di servizi, spazi non esclusivamente istituzionali diffusi nel territorio, che permettano alle persone di esprimersi liberamente, per avere un riconoscimento e ascolto non stigmatizzante, investire sugli aspetti relazionali.

Sono triste per questi giovani uomini che non fanno nulla da mattina a sera, mantenuti dalle madri. E ne vedo tanti. Nel bar ci sono le macchinette. Ci trovi disoccupati, giovani uomini che aspettano che qualcuno gli offra qualcosa, c'è difficoltà a trovare lavoro.

Nel centro anziani ci fanno feste di compleanno per bambini, convegni, è uno spazio molto bello. Anche la scuola è aperta, accoglie, un'insegnante si dedica al progetto sinti, esperta anche con la disabilità. Però devo dire che si sente l'esigenza di un luogo per i ragazzi tipo centro di aggregazione.

Il quartiere era abitato dagli operai chimici della Montedison. C'era un grande senso dell'ordine, dato dall'impostazione della fabbrica. Non solo ferraresi, negli anni cinquanta sono arrivati duemila marchigiani e l'alluvione al di là del Po ha portato qui anche i veneti. È un groviglio di persone, attività e culture. C'è il Comitato vivere insieme che raggruppa tutte le attività del paese. Ponte è il quartiere più disponibile: c'è il campo rom, ci sono tre gruppi di

accoglienza, c'è l'Hub. A Ponte c'è una popolazione anziana, l'anno scorso ci sono stati 117 funerali in chiesa e 39 battesimi. Una volta questo era un paese ma negli ultimi quindici anni c'è stato un cambiamento. Ci sono tante persone sole. Noto che c'è una grande chiusura, la gente esce poco. Ci si sta abituando a stare in casa, questo è il vero dramma. Una volta c'era il bar, ora non ce ne sono più, prima i parchi erano pieni di bambini, ora invece sono spopolati. Va conservata e rivalutata la storia di Ponte, dei migranti. È importante ridare significato. Quando c'era la circoscrizione si lavorava meglio. È necessario rivedere gli spazi pubblici per una nuova socialità, per un nuovo futuro.

Tra l'estate e l'autunno 2018 abbiamo realizzato altre giornate di camminata di quartiere, sono stati effettuati incontri di coinvolgimento e riflessione con un gruppo di venti rifugiati nell'Hub¹², con il personale medico-infermieristico della Casa della salute, alcune giovani volontarie della parrocchia; è stato anche organizzato un Future Lab coinvolgendo alcune classi delle scuole medie di Pontelagoscuro. Grazie alla collaborazione con studenti del corso di antropologia culturale dell'Università di Ferrara, nei mesi di ottobre e novembre si sono svolti quattro pomeriggi di interviste a circa un centinaio di cittadini del quartiere. Un gruppo ha fatto interviste collettive alle persone che vivono negli appartamenti a proprietà indivisa della cooperativa di abitanti il "Castello". Sono oltre trecento appartamenti a proprietà indivisa¹³, situati nella zona di Barco. Abbiamo raccolto frammenti di storie, ricostruzione di eventi e ricordi.

Dispositivo fondamentale è stato l'allestimento della "Tenda della Memoria"¹⁴, una vera e propria tenda nel giardino tra le case in cui i partecipanti potevano raccontarsi attraverso video interviste e condividere foto della propria storia, si è creato un ponte ideale fra passato e futuro in cui persone di ogni età hanno raccontato sé stesse e il rapporto che le lega al quartiere. Famiglie, anziani, persone con disabilità e giovani si sono raccontati con generosità, offrendo un panorama sfaccettato e inatteso del vicinato.

¹² Servizio accoglienza richiedenti protezione internazionale.

¹³ Dallo Statuto della cooperativa di abitanti "Castello": Il piano di realizzazione degli appartamenti rientrava, nel 1970, nell'idea in cui l'utente abitante, fosse partecipe attivamente per affrontare tutte le problematiche connesse alla costruzione degli appartamenti e alla gestione degli stessi. La proprietà rimane in capo alla cooperativa, di cui gli abitanti sono soci attivi, partecipanti in autogestione di ogni attività amministrativa, per una gestione collettiva del patrimonio sociale escludendo ogni forma di speculazione.

¹⁴ Punto di condivisione e narrazione ideato ed organizzato dal Teatro Nucleo.

5. Future Lab

Infine, per condividere e promuovere la fase di progettazione operativa che portasse le persone dall'analisi dei mutamenti storici e delle diseguaglianze locali a forme di proposte condivise rispetto alle quali coinvolgere i servizi pubblici, abbiamo utilizzato la metodologia del Future Lab¹⁵, per favorire la capacità di proiettarsi su tempi a venire e di sviluppare ancora di più l'immaginario politico emergente dalla prima fase di progetto. Nella prima tappa, tenutasi il 31 maggio 2018 presso il Teatro Cortazàr, hanno partecipato un centinaio di persone. La prima sessione del Future Lab è il momento in cui si esprimono le critiche e le emozioni negative rispetto a qualcosa che non va nel presente. Il motto di questa fase è: "cosa potrebbe accadere nel futuro se procedessimo nello stesso modo?" Si condividono paure e timori reali e si cominciano a delineare le posizioni delle diverse persone. La giornata è iniziata con la condivisione delle preoccupazioni, che comporta il riflettere su immaginari distopici condivisi per assumere più profondamente le conseguenze di mutamenti sociali portatori di sofferenza e diseguaglianza. Le scritture sono state molto ricche, condividiamo qualche passaggio:

Se continuiamo così...dove andiamo a finire? Anno 2100, Ferrara.
Un futuro lontano, in cui il bisogno di sicurezza sempre e comunque ha vinto.
NIENTE È LASCIATO AL CASO.
Tutto ciò che non è performativo è ai margini dell'impero.
Fuori dal centro nelle periferie vi sono alti grattacieli, torri che contengono cubi di cemento in cui intelligenze artificiali si prendono cura dei deboli.
Di fatto tenuti nascosti.
Anziani e disabili sono in continuo intrattenimento visivo ognuno nel proprio loculo ha una macchina animata che soddisfa i bisogni affettivi e materiali.
La sicurezza è un diritto acquisito per tutti... il controllo rassicura tutto e tutti gli abitanti del mondo nuovo.

Le persone coinvolte hanno lavorato sui futuri utopici, vale a dire sull'esplicitazione collettiva di scenari di maggiore giustizia sociale per come i gruppi e i collettivi locali coinvolti nel percorso li declinano. Il motto di questa fase di elaborazione condivisa è stato più o meno: "cosa succederebbe se tra cento anni realizzassimo i nostri desideri?" Al termine dei lavori

¹⁵ Il Laboratorio del Futuro parte dal presupposto che per le persone spesso è più semplice sviluppare critiche che riflettere per individuare soluzioni a misura d'uomo. Attraverso questo importante strumento di cittadinanza attiva, ciascuno può sperimentare la propria capacità immaginativa, anche attraverso linguaggi creativi come il teatro, per rispondere ai problemi del territorio e della collettività: condividere bisogni, conoscenze, esperienze, aspettative, per tentare di dar vita a un'intelligenza collettiva che possa ideare una visione collettiva di futuro (per approfondimento si veda Pellegrino, 2020).

i gruppi hanno preparato una restituzione delle utopie tramite brevi rappresentazioni teatralizzate. È stata utilizzata la restituzione in *tableaux vivants*¹⁶.

Ecco alcuni frammenti esemplari delle proposte:

La Casa della condivisione: la casa di quartiere o comune è proprietà comune di tutti, in cambio si offre del tempo da dedicare agli altri. Le persone che scelgono di vivere qui vogliono condividere valori, conoscenze, educazione, servizi, competenze. Vi sono luoghi dove potersi ascoltare e raccontare.

La Convivia: qui si può anche oziare in libertà, è uno spazio aperto liberamente fruibile, nessuno è escluso. Gli spazi e i luoghi della convivia sono aperti a tutti. Importante è imparare a conoscersi, l'aggregazione è libera e spontanea. Abbiamo un autobus condotto da persone gentili, che invitano coloro che sono soli o hanno difficoltà di movimento ad uscire di casa, se lo vogliono.

I minatori notturni: i minatori notturni vogliono utilizzare la fantasia e l'immaginazione, i muri diventano luoghi dove attaccare messaggi, pareti da dipingere e realizzare murali. In questo spazio opera un gruppo di persone che si riconosce nella gentilezza. Hanno un manuale che è in continua evoluzione, che contiene gesti di resistenza quotidiana da mettere in pratica. Individuano i luoghi che nessuno vuole vedere, svelano conflitti e depressioni... non con le parole, ma con le azioni.

La terza sessione di lavoro ha avuto l'obiettivo di dare concretezza, dall'utopia alla realtà. Analizzando i possibili ostacoli e le opportunità del presente, si sono individuate le azioni concrete capaci di portarci verso quel futuro positivo immaginato. I gruppi hanno condiviso le tempistiche di progettazione entro il quale realizzare tre interventi. Come facilitatori e facilitatrici di questo percorso, abbiamo indirizzato le nostre energie per favorire un tipo di progettazione il più possibile creativa. Un pensiero libero e concreto, senza tracciati rigidi precostituiti che però non si trasformino in orizzonti talmente vaghi da diventare irraggiungibili.

Insieme abbiamo tentato di andare oltre gli automatismi che spesso ritroviamo nel modo di programmare le azioni della pubblica amministrazione. Altra modalità operativa è stata la pari dignità dei ruoli in un processo che non era calato dall'alto.

Alcune delle declinazioni operative sono state poi ricondivise e hanno portato allo sviluppo di azioni sperimentali concrete, tra cui: un Servizio sociale e sanitario di quartiere; una politica della creatività: l'occupazione degli spazi formali e informali; la Convivia, la Casa della condivisione, il Parco Barco.

¹⁶ Teatro applicato alle pratiche sociali, mutuato da tecniche quali il Teatro dell'Oppresso, il Playback Theater, la Biomeccanica di Mejerchol'd.

A. Un Servizio sociale e sanitario di quartiere

Favorire l'accesso ai servizi costruendo una rete decentrata che valorizza figure di riferimento locali per rilevare i bisogni dei cittadini, allestendo punti informativi mobili che diano indicazioni ma anche che decongestionino i punti di accesso attuali. Sostenuto dai finanziamenti del Piano Povertà 2018 è stato attivato nel gennaio 2019 un nuovo punto di ascolto, in cui un mediatore culturale, una psicologa e un'educatrice hanno avviato la sperimentazione di un "Servizio sociale mobile d'iniziativa" che favorisce l'incontro tra le esigenze del quartiere, attivando un intervento trasversale ai target classici del sistema organizzativo del Servizio sociale (minori, adulti e anziani), un approccio che nasce da bisogni emergenti, spesso invisibili ai servizi. Parola chiave è stata "andare verso", essere nei luoghi di vita, utilizzare una metodologia comunitaria. La possibilità di operare e coordinare una presa in carico a "più mani", attenta alle differenze culturali, integrata nella rete di protezione sociale e sanitaria, allo stesso tempo in grado di attivare un supporto comunitario.

B. Una politica della creatività: l'occupazione degli spazi formali ed informali

Emergono ancora forti e desolanti le frasi estrapolate dalle interviste "abuso di sostanze da parte di minori", "elevato abbandono scolastico", "mancanza di opportunità per i giovani", "ragazzi abbandonati e disattivati", "solitudine allarmante", ma anche le richieste dei ragazzi: avere momenti a scuola in cui poter esprimere liberamente le emozioni, fare graffiti sui muri, suonare musica rap. Un punto comune sul quale intervenire è stato individuato nel diminuire il senso della solitudine nelle persone, facendo sì che il tutto si tramuti e si concentri nel suo opposto, il cooperare insieme. In prima linea c'è la scuola che al suo interno accoglie e raduna tanti ragazzi di diverse etnie, li educa e li forma all'uguaglianza e all'integrazione. Il potere della creatività sta esattamente nel favorire transizioni dal mio intimo al collettivo, dalla scuola al luogo del quartiere.

Dalla primavera 2019 si è attivato Supernova, percorso integrato di rap, murales, radio e teatro, per la costruzione di una costellazione creativa del quartiere. Le ragazze e i ragazzi hanno dato vita, attraverso i murales – con la collaborazione del collettivo Vida Krei – a una scenografia mobile, riempita di contenuti in forma di rap prodotti nel laboratorio condotto dal rapper Moder, mentre con l'Associazione web Radio Giardino si sono dedicati alla creazione di podcast per lasciare tracce del percorso. Teatro Nucleo ha iniziato a integrare le diverse discipline attraverso il teatro. I linguaggi artistici, scelti in base alle preferenze espresse durante i percorsi partecipativi, svilup-

pano il tema comune dello spazio: l'obiettivo di Supernova è infatti la riappropriazione e la riscoperta, attraverso l'immaginazione e il lavoro creativo, dello spazio da parte dei ragazzi e delle ragazze che lo abitano, riducendo dispersione e isolamento.

Abbiamo chiesto ai ragazzi di immaginare i luoghi che non ci sono o che secondo loro dovrebbero esserci, attraverso un percorso che non fosse solo un'analisi del quartiere o dei suoi spazi, ma soprattutto delle connessioni che tra questi esistono, o vorrebbero esistere. Paragonando i luoghi e gli spazi a pianeti e costellazioni, si gioca a inserirsi nei vuoti, creare nuove esplosioni. Per dare vita a nuove stelle.

Valorizzare le competenze dei più giovani non solo per renderli consapevoli delle proprie capacità, ma anche per stimolare la loro presenza all'interno del quartiere, rapportandosi anche con situazioni presenti nel mondo degli adulti e degli anziani. Dopo i mutamenti del contesto generale a seguito del Covid-19, Supernova si è trasformato, alternando momenti di spazio virtuale ad incontri dal vivo, in cui i ragazzi e le ragazze possono fronteggiare in modo non convenzionale il momento che stanno attraversando: paure, timori, aspettative, speranze sono state messe in comune e affrontate utilizzando i linguaggi dell'arte e della creatività. La prosecuzione e l'evoluzione del laboratorio Supernova racconta ancora una volta come l'arte e la cultura siano strumenti indispensabili per la comunità, in questo caso per i più giovani, per creare connessioni¹⁷, uscire dall'isolamento e offrire strumenti per interpretare la realtà in senso costruttivo.

Per elaborare assieme un futuro nuovo.

C. La Convivia, la Casa della condivisione, il Parco Barco

Il gruppo ha iniziato a riflettere sull'uso degli spazi pubblici della zona di Barco. Attraverso diversi incontri e la distribuzione di alcuni questionari è emersa la necessità di ripensare all'uso del Parco della Libertà¹⁸ perché possa rispondere meglio al bisogno di avere luoghi di incontro per le persone della zona. La volontà del gruppo di cittadini attivi è stata quella di collaborare perché il parco possa diventare sempre più luogo di aggregazione e di crescita della dimensione sociale e di cura. Nel gruppo si è condivisa inoltre la

¹⁷ Per approfondire si veda l'edizione 2021 del Festival comunitario Totem Scene Urbane: <https://fattiditeatro.it/totem-scene-urbane-nella-vita-di-teatro-nucleo/> (ultimo accesso 19/02/2024).

¹⁸ Parco nella zona di Barco, a pochi chilometri da Ferrara, molto frequentato da bambini, adolescenti e famiglie immigrate. La richiesta all'amministrazione era di installare una fontanella, barbecue, giochi per bambini, aiuole e rete protettiva. Ad oggi il gruppo di volontari è ancora in attesa di vedere realizzati gli interventi più rilevanti (fontanella, giochi per bambini e barbecue), sono state aggiunte dalla nuova amministrazione, insediatasi nel 2019, nuove panchine ed aiuole.

disponibilità della cooperativa di abitanti il Castello, ad affittare alcuni appartamenti a prezzi calmierati a favore di associazioni che si occupano di persone fragili e disabili. Grazie all'impegno di tutti i partecipanti, ad oggi diversi appartamenti della cooperativa di abitanti sono utilizzati da alcune associazioni di volontariato che operano in ambiti diversi: dalla vita indipendente delle persone disabili all'accoglienza e integrazione sociale di persone con disagio sociale o provenienti da percorsi di fuoriuscita dal carcere.

Il passo successivo è stato organizzare, con il coordinamento di Terre Estensi Centro servizi per il volontariato di Ferrara e del Comitato di Quartiere, una festa nel Parco della Libertà, il 6 giugno 2019, con gli abitanti del quartiere. Tra musica e memoria, teatro e fotografia, cibo condiviso, attività per bambine e bambini organizzate in collaborazione con le scuole, ha preso forma un'occasione importante per condividere e diffondere le buone pratiche di vicinato a sostegno delle fragilità.

6. Brevi conclusioni

Persone di ogni età con diversi approcci e studi alle spalle hanno favorito la diffusione di interazioni creative e scambi relazionali collettivi. Abbiamo avuto l'impressione di spezzare le routine "classiche e sicure" di confronto e ascolto. All'inizio dei percorsi di welfare pubblico partecipativo il "clima" interno alla pubblica amministrazione è stato a volte distante e critico, come se il muoversi con modalità diverse dai percorsi precostituiti creasse imbarazzo e disorientamento.

Da una parte è sempre più difficile muoversi in un quadro normativo in cui la flessibilità e la capacità di dare risposte mirate viene continuamente messa in discussione da un sistema che insegue standard procedurali che portano esattamente nella direzione opposta. D'altro canto, anche il privato sociale negli anni si è adagiato in un sistema in cui la partecipazione coincideva sostanzialmente nel presentare i propri progetti per concorrere a finanziamenti pubblici.

Coinvolgere le persone in processi decisionali non predefiniti, attivare ricerche di attività sostenute con la partecipazione attiva della società civile implica un cambio di mentalità che richiede tempi adeguati.

La nostra esperienza ci conferma che "giocare a carte scoperte", come ha detto un partecipante, e cioè condividere analisi anche conflittuali sullo scenario storico e sul ruolo delle istituzioni, fa crescere la fiducia e il coinvolgimento reciproco, e i risultati superano le attese. È stato fondamentale dimostrare coi fatti che, entro determinati limiti condivisi con gli amministratori locali, potevamo davvero condividere un percorso di pensiero insieme che ci avrebbe portato dove avremmo deciso di andare in maniera partecipata,

senza ridurre la partecipazione ad un momento formale che poi conduce laddove si era già deciso.

Questo tipo di processo ha il suo cuore nel coinvolgimento di saperi diversi, è questo che ha permesso di mescolare linguaggi tecnici di tipo sanitario, sociologico, psicologico ed esperienziale, costituendo spazi di convivialità e riflessività politica nuovi e inediti.

Da tanto tempo ormai si parla di integrazione professionale e disciplinare: i percorsi sperimentati aiutano ad abbassare le soglie di difesa favorendo la ricerca di conoscenze e linguaggi comuni allo scopo non tanto di far dialogare gli esperti ma ripensare il welfare assieme agli abitanti di un quartiere.

Infine, nella nostra esperienza si conferma la potenzialità proposta di un nuovo modo di strutturare il rapporto tra pubblico, privato sociale, volontariato e singoli cittadini nel rispetto delle diverse competenze e responsabilità per programmare insieme azioni locali inerenti al servizio pubblico.

Le idee innovative devono spesso affrontare prove difficili. Forse perché minacciano i modi convenzionali di pensiero, gli abituali rapporti di potere e le istituzioni convenzionali, ma il grande impegno e la fatica nell'ideare e dare forma a questi esperimenti è stata fortemente ripagata nel momento del confronto con la cittadinanza e dai risultati che attraverso lo scorrere del tempo abbiamo visto nascere.

Riferimenti bibliografici

- Czertok H. (1999), *Teatro in esilio. La pedagogia teatrale nel lavoro del Teatro Nucleo*, Bulzoni, Roma.
- Nicoli M.A., Farini D., Mazzoli G., Paltrinieri F., Pellegrino V., Ragazzini F., Sturlese V., Vivoli V. (2017), *La programmazione partecipata per un welfare pubblico di comunità. Linee guida. Piani di zona per la salute e il benessere sociale*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/lg-pdz-2017> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Pellegrino V. (2020), *Futuri testardi. La ricerca sociale per l'elaborazione del "dopo-sviluppo"*, ombre corte, Verona.
- Sclavi M. (2003), *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Bruno Mondadori, Milano.

12. Fare welfare con la comunità che cambia: alla ricerca di percorsi innovativi

di *Francesca Bianchi e Annalisa Valdesalici*

1. Welfare pubblico di comunità: transizione dei ruoli e metodologie *in e out* per i servizi territoriali

In questo elaborato si raccontano le esperienze sul campo realizzate a Montecchio Emilia e a Sant’Ilario d’Enza (in provincia di Reggio Emilia), espressione e sintesi di conoscenze acquisite e metodologie sperimentate nel percorso affrontato con il Community Lab e il corso di perfezionamento organizzato dalla Regione Emilia-Romagna e dall’Università di Parma.

A nostro avviso, prima di descrivere l’esperienza fatta, è utile focalizzare l’attenzione più in generale sulle continue transizioni affrontate negli ultimi decenni e inerenti al lavoro con la comunità e al cambiamento di ruolo dell’operatore/trice ad esso dedicato in qualità di facilitatore/trice di legami e processi.

Negli ultimi 10 anni l’oggetto del lavoro sociale si è profondamente trasformato e questa trasformazione ha riguardato anche il così detto “lavoro di comunità”, vale a dire un lavoro sociale svolto in alleanza e cooperazione con attori non istituzionali, gruppi e associazioni di varia natura, liberi cittadini. Abbiamo iniziato ad osservare per lo più che la comunità si organizzava per gruppi di interesse che avevano la tendenza a richiedere luoghi esclusivi: una pluralità di gruppi strutturati all’interno della comunità e soggetti a continue evoluzioni nel breve periodo (fra cui associazioni di promozione sociale, organizzazioni di volontariato, gruppi d’interesse per nazionalità o provenienza e così via).

L’interlocuzione con questi gruppi è diventata nel tempo una questione di sempre maggior rilevanza per operatrici e operatori dei servizi. Spesso in questi ultimi anni abbiamo sentito ripetere che per promuovere processi di lavoro collettivo è centrale l’opportunità di far transitare le istanze dei singoli dall’“io” al “noi”, vale a dire l’opportunità di favorire la costruzione di contesti in cui sia possibile un’elaborazione collettiva del problema, l’assunzione di una maggiore consapevolezza, il riconoscimento che si tratta di una preoccupazione condivisa anche da altri e che prescinde la singola vita e la

singola responsabilità. Si è inoltre osservata la necessità di lavorare sulla costruzione di un clima di fiducia attraverso la cura delle relazioni, finalizzata al recupero di spazi di riflessione. Come detto da Mazzoli¹, è possibile rianodare i fili della rete, ma per farlo bisogna tornare a generare fiducia, a trovare occhi che sappiano guardare e attivare partecipazione. In tal senso,

all'operatore viene richiesto di assumere una posizione poco dissimmetrica rispetto ai partecipanti, *partendo dal riconoscimento di una comune condizione di vulnerabilità*. Si tratta di un aspetto culturale non semplice e non sempre riconosciuto e accettato all'interno di servizi, che dagli anni settanta sono impostati prevalentemente secondo una logica dissimmetrica (Mazzoli, 2013, p. 106).

A partire dall'obiettivo di ascoltare e legittimare la partecipazione, per quanto concerne le istituzioni e gli/le operatori/trici dei servizi, si è rilevata una tendenza a lavorare con gli abitanti "dentro-dentro" alle istituzioni, cioè quanti nel nostro percorso sono stati riconosciuti quali

gruppi sociali di estrazione medio-borghese impegnati in forme intermedie di socializzazione (volontariato, terzo settore) e abituati a riferirsi alle istituzioni in nome di conoscenze e/o competenze acquisite (chiedere, premere, sindacalizzare). Sono più propriamente coloro che si intendono come cittadini (Nicoli *et al.*, 2017b, pp. 9-10).

A partire da questa constatazione, si rileva sempre più il bisogno di accorgersi anche di gruppi sociali e persone che abitano in una comunità e sono meno disposti, interessati, capaci di mettersi in relazione con le istituzioni.

Ci sono persone che, di fatto, non hanno una mappa immaginaria delle istituzioni locali ("cos'è un consultorio?", "dov'è?"), né immaginano come rivolgersi ad esse in modo da essere riconosciute, e questo comporta che siano persone non visibili dai servizi stessi: «l'abitanza non è la cittadinanza formale» (ivi, p. 9). Questa distinzione ci permette di riflettere sul bisogno di raggiungere "diverse forme di abitanza" e precisamente sia coloro che sono portatori di una fragilità e "consumano" erogazioni nei servizi ma non riescono ad interagire come vorrebbero con essi, non riescono ad esprimere il proprio bagaglio di conoscenze e/o desideri con le istituzioni (quelli che abbiamo chiamato "abitanti dentro-fuori alle istituzioni"), sia quei gruppi sociali che riescono a fronteggiare in autonomia il problema investono nell'auto organizzazione o comunque in reti di supporto che permettono loro di rinviare o rinnegare l'interazione con i servizi ("abitanti fuori-fuori alle

¹ Il riferimento è all'intervento *Per pochi o per tutti. Generare fiducia tra vulnerabilità e inclusione*, «Rassegna incontri di pensiero», <https://ilcalabrone.org/gino-mazzoli-per-pochi-o-per-tutti-generare-fiducia-tra-vulnerabilita-e-inclusione> (ultimo accesso 19/02/2024).

istituzioni”). Riflettere su questi elementi è stata un’occasione di grande interesse all’interno del percorso di formazione di cui stiamo parlando, poiché ci ha sfidati in una lettura più complessa delle interazioni all’interno dei servizi sociali e sanitari, le quali discendono spesso dal rapporto tra classi popolari e istituzioni ben più che dalle singole tipologie di bisogno o di diagnosi.

Un altro aspetto trattato a lungo rispetto all’evoluzione del lavoro con la comunità oggi è quello della necessità di “deperimetrare i target” (Nicoli *et al.*, 2017b), “deperimetrare” i soggetti coinvolti e coinvolgibili nelle nostre azioni, questione strettamente collegata con il bisogno di allentare la determinazione dei confini con cui identifichiamo l’oggetto di lavoro e che finiscono per stigmatizzare le persone e peggiorare le loro condizioni.

La deperimetrazione, intesa come ripensamento delle modalità consuete di considerare le difficoltà e le preoccupazioni, i destinatari e gli attori diversamente coinvolgibili, è un concetto che permette di andare oltre le solite etichette, di pensare trasversale ed aprire anche nuove dimensioni e percezioni del problema. Questo consentirebbe anche di superare ed evitare il rischio di ridursi ad erogare un *welfare* di nicchia in grado di intercettare solo chi ha individuato il mandato istituzionale o chi per abitudine, disperazione, scaltrezza è in grado di accedere ai servizi (Mazzoli, 2013, p. 107).

A partire da questi due cambi di paradigma – saper legittimare la presenza di cittadini/e la cui relazione è problematica o assente rispetto alle istituzioni del welfare; saper definire con elasticità i problemi e le condizioni sociali in modo che le categorie non semplifichino la realtà e non generino isolamenti – sono identificabili alcune dimensioni da tener presente per promuovere processi partecipativi oggi:

1. lavorare sull’aggancio delle persone attraverso l’investimento nella convivialità, cioè su spazi e tempi di ascolto promosso in contesti informali che possano riguardare anche il lavoro sociale pubblico;
2. lavorare sull’attivazione delle persone favorendo spazi di progettazione e riflessione legati ad azioni sperimentali partecipate, promuovendo quindi una dimensione collettiva di pensiero politico caratterizzata da un “pensare dentro al fare”;
3. utilizzare e consolidare nuovi strumenti partecipativi, cioè tecniche dell’invito e dell’ascolto attivo, nuove forme di comunicazione sociale fra cui anche strumenti web (situati in rete) o flash mob (situati nello spazio urbano), perché talvolta può risultare più efficace un passaparola allestito tramite una figura di riferimento del paese, o una cena di quartiere in cui l’invito avviene con il porta a porta, o una camminata di quartiere e altre forme di *outreach*, rispetto a lettere o e-mail di invito (Nicoli, Pellegrino, 2011);
4. scegliere oggetti di lavoro circoscritti, utili e non stigmatizzanti: per esempio, rispetto al tema dell’indebitamento familiare, potrebbe

trovare più partecipazione un incontro sull'allestimento di spazi per il riuso, piuttosto che un corso di formazione frontale sul bilancio familiare e come "imparare a spendere", poiché il primo è meno colpevolizzante e più emancipante del secondo;

5. dare visibilità ai prodotti dei processi partecipativi, sia come pensieri politici a cui si è giunti sia come azioni sperimentali proposte, per apprezzarne gli esiti, per aiutare il radicamento della percezione di utilità dell'iniziativa, per favorirne la stabilizzazione nella cultura di un territorio. Si tratta di un aspetto dove forse ancora il servizio pubblico fatica ad investire pensiero, tempo, risorse e organizzazione;
6. saper allestire e accompagnare organizzazioni complesse, necessarie a mantenere i processi partecipativi, e al tempo stesso temporanee, cioè in grado di sciogliersi quando alleanze e mutualismi dovessero evolvere e cessare;
7. continuare ad aver cura, fare manutenzione dei processi partecipativi allestiti nel lavoro con la comunità, forse l'elemento più complesso e più importante per non rischiare di alimentare aspettative di ascolto tra i/le cittadini/e che poi vengono frustrate e deluse (e questo evoca, insieme a tutto il resto, l'idea di operatrici/tori sociali che hanno tempo e spazio per occuparsi di tutto questo).

In tal senso, all'interno di questa evoluzione del lavoro di comunità, si dovrebbe evolvere anche il ruolo dell'operatore/trice educativa, sociale e sanitaria.

2. Il ruolo di chi si occupa di welfare pubblico di comunità: alcune considerazioni

In generale il ruolo di chi opera nei processi collettivi può variare in base al tipo di lavoro richiesto, agli obiettivi di prodotto o di processo da raggiungere. Per semplificare potremmo forse dire che in presenza di "obiettivi di prodotto" – cioè quando l'importante è giungere in modo collaborativo e mutualistico ad affrontare una certa condizione collettiva o problema comune – il ruolo di chi lavora nei servizi pubblici è a nostro avviso soprattutto centrato sul coordinamento, l'organizzazione, il supporto anche pratico ai lavori. Diversamente, in presenza maggioritaria di "obiettivi di processo" – vale a dire quando l'elemento centrale è proprio la riflessività collettiva e la produzione di pensieri, analisi, categorie che vengono dal basso e aiutano la socializzazione di problemi individuali – il ruolo che può essere assunto dall'operatore/trice è quello di facilitatore/trice, vale a dire di guida relazionale di rete, "catalizzatore", propositore/trice di setting e tecniche che aiutino davvero il gruppo a compiere un *reframing* (un ripensamento più ampio)

delle questioni in gioco in termini di cause e concause dei problemi, posizionamenti e poteri, e così via.

In tal senso il/la facilitatore/trice dovrebbe muoversi nel gruppo e proporre le attività avendo in testa al tempo stesso la dimensione individuale (dare spazio a ciascuno e coltivare la pluralità), individuale/gruppale (rinforzare le dinamiche dentro piccoli gruppi), gruppale/collettiva (aprire i gruppi e presentarli tra loro) e comunitaria, ponendosi l'obiettivo di facilitare il passaggio dalla prima all'ultima dimensione.

Come abbiamo lungamente discusso negli incontri formativi del nostro laboratorio, il/la facilitatore/trice in tal senso ha chiaro quanto continuo gli aspetti emotivi:

il ricercatore deve saper sentire l'universo affettivo, immaginario e cognitivo dell'altro per comprendere all'interno gli atteggiamenti e i comportamenti, ma anche il sistema d'idee, di valori, di simboli e di miti (Barbier, 2007, p. 74).

A partire da queste considerazioni abbiamo spesso sottolineato l'importanza di un linguaggio innovativo, che permetta al gruppo di creare nuovi neologismi e attraverso quelli di aprire uno spazio ideativo intimo e al tempo stesso culturalmente caratterizzante. In tal senso il/la facilitatore/trice ha un "gergo", usa parole che non siamo abituati ad usare ma che, usandole, possono contribuire a "trasferire" concetti e immaginari politici. Intelligenza collettiva, reti vive, narrazione dei luoghi e nei luoghi, immaginazione civica, politicità dei processi, reti comunitarie di riflessività sono stati concetti per noi fondamentali all'interno di questo percorso sul welfare pubblico partecipativo per declinare operativamente la partecipazione come occasione di cambiamento, di nuova affiliazione, di declinazione operativa di luoghi di prossimità e di moltiplicazione delle reti, di elaborazione delle mappe di fragilità, e così via.

Certo, non è facile immaginare poi il modo in cui un'operatrice/tore coinvolta/o in queste attività possa "rendicontarle" (cioè renderne conto) poiché appunto si tratta di processi lunghi, in luoghi lontani dagli uffici e in tempi spesso diversi da quelli dell'orario d'ufficio. Ma il/la facilitatore/trice deve affrontare anche la fatica della rendicontazione come parte importante del lavoro di comunità di cui parliamo. Anzi, oggi sarebbe più corretto dire che il/la facilitatore/trice dovrebbe occuparsi di raccontare in modo complesso e specifico le esperienze fatte, ri-narrare i luoghi e le storie per lasciare traccia, per evocare delle repliche, per contagiare più che convincere altri/e colleghi/e e livelli superiori della organizzazione del servizio. Questo è un tema importante di cui molto si è discusso: come rendere "potenti" le riflessioni e le progettualità dei gruppi coinvolti. Come nell'allestimento degli spazi di riflessività collettiva con i/le cittadini/e, centrati sulla narrazione delle espe-

rienze e delle condizioni, il/la facilitatore/trice dovrebbe problematizzare anche la “visibilizzazione” del processo dentro la sua organizzazione: una nuova competenza, per formare narrativamente per chi non ha ascoltato in prima persona ma può vedere, cercare un modo originale per ri-significare scambi e legami.

Infine, nei lunghi incontri di scambio e apprendimento sull’idea di un modo partecipativo e dialogico di affrontare il lavoro sociale, sono emerse indicazioni importanti, ma anche fatiche e criticità osservate, incontrate e sperimentate nell’esercizio di questo ruolo.

Spesso, ad esempio, si è verificata la necessità, e talvolta anche la richiesta diretta, di rivestire più ruoli nello stesso contesto o in fasi di lavoro differenti. In tal senso, gli/le operatori/trici hanno dichiarato in modo ricorrente di temere di non riuscire a soddisfare i bisogni espressivi di ciascuno, di non saper contrastare le pressioni emotive (fra cui “le manipolazioni” che si possono innescare in un gruppo), in modo particolare là dove sia già avviata una relazione di fiducia con gli/le interlocutori/trici. Facilitare un gruppo vuole dire anche decidere se e come affrontare il conflitto e i pregiudizi diffusi che possono bloccare il lavoro del gruppo stesso, e questo preoccupa.

Ciò che agli occhi di operatori e operatrici preoccupa di più è gestire riunioni a elevato “tasso emotivo”, quando la tendenza del gruppo è quella di posticipare sistematicamente l’assunzione di responsabilità e le decisioni più difficili. Oppure ci si può trovare ad affrontare e gestire atteggiamenti di rivendicazione, risentimento e momenti di crisi che potrebbero presentarsi nel gruppo, impegnato nell’organizzazione di un’attività. A quel punto, il/la facilitatore/trice può vedersi costretto/a a orientare il percorso in più direzioni, “con singoli partecipanti”, “con il gruppo nel suo insieme”, e così via, con la finalità di riuscire a trovare una soluzione condivisa su come procedere.

Non è semplice neppure gestire gli “eccessi di partecipazione”, poiché spesso le persone che si coinvolgono troppo tendono a evidenziare e a voler soddisfare i propri bisogni personali; è facile quindi osservare il passaggio da un fortissimo entusiasmo a un “senso del martirio o del sacrificio”, tanto da concludersi con la rinuncia a proseguire nel proprio impegno, ritenuto non sostenibile o non riconosciuto secondo le proprie aspettative. In tal senso, l’operatore/trice cercherà di aiutare il gruppo a riconoscere errori e fraintendimenti promuovendo l’auto-valutazione all’interno del gruppo stesso. Ma per farlo, esso/a stesso/a deve lavorare sulla sua capacità di riconoscere e accettare l’incompletezza, l’incertezza e il fallimento. Poiché quando parliamo di lavoro collettivo non parliamo di una scienza esatta e, pertanto, possono verificarsi errori, insuccessi o anche il mancato raggiungimento di obiettivi, l’impazienza da parte di dirigenti, operatori/trici, politici/he rispetto alla produzione di esiti nel breve periodo e così via. È bene sapere che l’aggancio, l’attivazione e la realizzazione di piste di lavoro nell’ambito di processi che si possano dire partecipativi non possono durare meno di 12

mesi (a volte poi durano decenni). È la durata accompagnata che consente la produzione. E per consentire la durata, bisogna operativamente tenere insieme due livelli di lavoro con il gruppo: uno più concreto e operativo (che permette di occupare spazio operativo) e uno più meta riflessivo (che permette di sviluppare competenze di analisi politica).

3. Il nostro caso di studio in Val d'Enza: il progetto *Welcom*

Gli studi di caso che presenteremo a breve sono stati realizzati all'interno del progetto “Welcom – Legami casa per casa”, promosso dalla Fondazione Manodori di Reggio Emilia, con l'intento di promuovere il potenziale valore sociale ed economico che può nascere dai rapporti di prossimità tra i/e cittadini/e. Si tratta di un progetto orientato prima di tutto allo sviluppo delle interazioni tra concittadini/e con particolare centratura su obiettivi “di processo” più che “di prodotto”.

A tal proposito, rispetto a questa tipologia specifica di lavoro con la comunità, si segnala una particolare attenzione alle modalità di costruzione dei processi partecipativi, allo spazio/tempo/modo del pensiero e del ragionamento, della valutazione e della motivazione dei soggetti intercettati; alle dinamiche e ai legami, alle attese e pretese del collettivo, ai diversi livelli di motivazione, al diverso grado di consapevolezza, ai differenti livelli culturali, alle modalità di costruzione condivisa delle azioni da parte dei membri della comunità; alla facilitazione e valorizzazione delle piccole competenze presenti nella comunità.

Il progetto *Welcom* ha cercato di promuovere anche un diverso approccio di operatori e operatrici nella raccolta di informazioni, storie, condizioni, un cambio di passo nella metodologia: da una logica centrata sull'esperto e sulla risoluzione di problemi tecnici solitamente relativi alla persona e a un bisogno specifico individuale, siamo passati ad una maggiore apertura ai problemi di vita che possono riguardare più persone, un gruppo, una comunità di interessi oppure una comunità geografica, dove il sapere esperto si incontra con quello esperienziale.

Un elemento di interesse è stato il fatto che il percorso di ascolto e coinvolgimento si svolgesse in due luoghi vicini ma distinti, rivelando la necessità di adattare molto ai contesti questo tipo di proposta. Abbiamo quindi optato per realizzare un'analisi separata del percorso *Welcom* a Montecchio Emilia e a Sant'Ilario Emilia.

3.1 *Welcom a Montecchio Emilia*

Montecchio Emilia è uno fra gli 8 enti locali che aderiscono all'Unione dei Comuni della Val d'Enza ed è un territorio caratterizzato anche da una politica che conferma e sostiene da anni: «un approccio fondato sul sistematico coinvolgimento della società locale, dove promuovere “Partecipazione” significa investire sulla cittadinanza attiva, sul senso di appartenenza a una comunità» (Programma Amministrativo “La Tua Montecchio”, 2014-2019), dove anche il servizio sociale territoriale ha sempre promosso una visione e una cultura orientata al welfare partecipativo e comunitario.

La costituzione all'interno del servizio sociale locale di una specifica “Area Comunità” ha reso possibile la costruzione di un servizio specifico finalizzato alla crescita educativa e socio-culturale in modalità collettive, alla co-costruzione di progetti attraverso percorsi partecipativi, con l'individuazione di reti solidali presenti sul territorio e lo sviluppo di interconnessioni tra loro. Questo ha permesso progetti a valenza collettiva, lavoro con gruppi di persone in carico al servizio, di associazioni, di cittadini/e, percorsi formativi condivisi e realizzati in collaborazione con le agenzie educative, iniziative culturali, aggregative rivolte ai giovani del territorio.

Dopo la crisi economico-finanziaria, a partire dal 2008 ci si è concentrati sul “tradurre” dal livello individuale al collettivo un bisogno centrato innanzitutto sull'occupabilità, sulla ricerca di lavoro, la costruzione di opportunità e percorsi per accompagnare il reinserimento lavorativo dei nuovi vulnerabili (progetti Circuito R., Attiva Giovani); poi sulla necessità di garantire nuovamente i bisogni primari (ad esempio il progetto Remida Food diventato poi Emporio Solidale Remida Food); poi sulla sperimentazione di nuove forme di affido-sostegno reciproco tra famiglie in temporanea difficoltà (progetto Famiglia affida Famiglia)².

Negli ultimi anni però l'équipe integrata del servizio sociale territoriale di cui stiamo parlando, si è dovuta misurare con nuovi bisogni emergenti correlati all'aumento dell'inadeguatezza nel prendersi cura, della fragilità educativa, della liquidità delle relazioni; al bisogno di sentirsi parte di un sistema di reti di supporto formali e informali accresciuto; all'assenza percepita di luoghi di ritrovo; al tema diffuso e trasversale dell'accoglienza e della presenza “irregolare” di un numero crescente di persone.

Questo ha prodotto uno spostamento dell'attenzione e della capacità riflessiva dell'équipe, si è assistito a uno sviluppo e riprogettazione di percorsi

² <https://www.comune.montecchio-emilia.re.it/servizi/salute-benessere-e-assistenza/servizio-area-di-comunita>.

collettivi che hanno riguardato “l’inter-generazionalità” con il coinvolgimento della scuola nei suoi diversi gradi di istruzione (progetti Paripasso, Zigo Zago, Fuoriclasse, Ri-generando, Scuola Volontariato³).

A partire dalla moltiplicazione di queste forme di coinvolgimento di gruppi e collettivi nella riflessività sui problemi, ci si è accorti di come il lavoro sul “singolo caso” e il “lavoro con la comunità” siano fortemente collegati e talvolta interdipendenti. Sempre più numerose sono state le situazioni agganciate dal Servizio sociale territoriale attraverso il lavoro di comunità o, diversamente, dove il lavoro di comunità è stata un’occasione per favorire il moto di uscita e/o di sganciamento dalla presa in carico. Uno spazio in cui la persona si è riconosciuta “capace”, valorizzata e talvolta anche riscoperta come risorsa. Questo ha richiesto anche un maggior investimento dell’operatore/trice nella facilitazione e manutenzione della relazione con la cittadinanza, educatori/trici, volontari/e, servizi della rete territoriale. Questa evoluzione ha permesso un graduale spostamento da esperienze di welfare “generativo”, la cui idea centrale è quella di responsabilizzare la persona-utente e corresponsabilizzare gli attori all’interno di un sistema che intende promuovere l’innovazione sociale (Fondazione Zancan, 2014), a esperienze di “welfare pubblico partecipativo” come proposto dal percorso di formazione, vale a dire caratterizzate non tanto sul/la singolo/a utente e la sua condizione quanto sulla capacità dei servizi di leggerla in chiave sistemica e dentro processi di condivisione grupppale o collettiva della richiesta volta alle istituzioni.

Per il Servizio sociale territoriale di Montecchio è stata un’opportunità per sperimentare nuove modalità per intercettare e agganciare la cittadinanza, per condividere riflessioni e orientamenti, per ripensare le modalità consuete di considerare i “target” (l’oggetto del lavoro, i problemi e gli attori sociali). Si è pertanto ritenuto necessario ripartire da una fase di esplorazione che permettesse di intercettare bisogni, idee, proposte, preoccupazioni condivise, nuove reti formali ed informali e diverse forme di “abitanza”, insomma di raccogliere punti di vista sulle condizioni da parte di cittadini e cittadine, quanto abbiamo chiamato “profilo di comunità” partecipato.

Per la costruzione di un profilo di comunità partecipato si è proceduto con la raccolta di informazioni attraverso l’organizzazione di alcuni incontri che hanno coinvolto rappresentanti dell’amministrazione comunale, del Servizio sociale territoriale, dell’Ufficio cultura e Ufficio scuola comunale, l’Istituto Comprensivo, il Comitato genitori e la Proloco (realtà territoriali di recente costituzione), famiglie impegnate a diverso titolo in ambiente parrocchiale (oratorio, Caritas, C.A.V., gruppi giovanili informali, gruppi di famiglie già

³ <https://www.comune.montecchio-emilia.re.it/servizi/salute-benessere-e-assistenza/servizio-area-di-comunita>.

impegnate in esperienze di mutualismo). Importanti sono stati il “passaparola” allestito tramite figure di riferimento nel quartiere o nella comunità; una camminata di quartiere su tre giornate (tecnica di *outreach*); la successiva individuazione di una o più proposte d’interesse condivise.

Non è stato semplice per noi preparare gli/le interlocutori/trici ai tavoli, agli incontri, alle interviste, alle visite a casa e alle camminate di quartiere, tutti strumenti che sono stati utilizzati per costruire il profilo di comunità partecipato. Non è stato facile promuovere un approccio riflessivo. Anche per gli addetti ai lavori non è da ritenersi scontata la comprensione di questo tipo di lavoro: non sempre si è abituati a una partecipazione costruita dal basso che invita a prendere parte a processi collettivi a partire da un lavoro che non abbia già definito a priori l’oggetto (quale sia la definizione del problema), il target (chi è coinvolto dal problema), gli attori coinvolgibili dal servizio pubblico (con chi verrà realizzato) e così via.

Uno degli strumenti metodologici che più ci ha interessato e che a nostro avviso si è rivelato molto importante è quella della “camminata di quartiere” (Pellegrino, 2015). Questa tecnica intende promuovere la capacità di attraversare lo spazio urbano osservandolo, di sostare negli spazi meno conosciuti e ascoltarli attentamente; l’obiettivo è favorire un aumento della consapevolezza e conoscenza circa la propria città, il proprio quartiere e il modo in cui persone diverse, gruppi diversi, occupano i propri spazi. Come spiegato da Scavi (2005), si tratta di un sapere socio urbano in grado di valorizzare la competenza degli abitanti riguardo al proprio ambiente di vita e che riconosce l’importanza di una conoscenza ordinaria, non professionale e tecnica, ma anche percettiva, attiva, spaziale, che emerge e si configura solo a partire dall’uscita verso e dall’andare a vedere di persona.

In tal senso, la passeggiata è solo l’inizio del processo riflessivo e poi in alcuni casi decisionale, è un momento che riesce a costruire e ad ampliare la rete di soggetti locali coinvolti, a creare un clima di collaborazione tra gli stakeholder. L’importante è che ci sia una fase informativa preliminare intensa, diffondendo sul territorio l’invito a partecipare alla camminata che finirà poi in un luogo di riunione dove, generalmente, è presente un rinfresco. Non è un modo per rilassarsi e fare una pausa, bensì un’ulteriore occasione per continuare la conversazione, fissare i successivi step e idee.

La camminata di quartiere di solito coinvolge persone che conoscono il territorio da diversi punti di vista, perché lo vivono, lo abitano, ci lavorano, ci transitano. Si cerca di raggiungere coloro che sono troppo occupati/e o culturalmente lontani/e dall’idea di partecipare, o non troppo alfabetizzati/e da comprendere il lavoro avviato o che semplicemente non trovano familiarità con la lingua. O ancora quelle persone che hanno memoria ed esperienza del territorio poiché sono presenti da sempre o da tempo o perché sono esperte agli spazi pubblici o all’incontro con persone conosciute o estranee con le quali condividono l’abitare in quel posto (commercianti, ambulanti),

quelle persone che hanno degli esercizi commerciali predisposti alla socializzazione e all'incontro diffuso (palestre, oratori...) e, ancora, quelle persone che abitano il posto per lo più quando non ci sono gli altri (edicolante, panettieri, taxista). Far incontrare punti di vista diversi, riconnetterli, permettere loro di acquisire informazioni e visioni di insieme, politicizzare il loro sguardo sulla vita quotidiana attraverso letture di insieme: questo è lo scopo della passeggiata, che poi consente di richiamare cittadini e cittadine a formulare richieste alle istituzioni del welfare.

3.1.1 Un ricordo dai diari composti dalle operatrici durante la camminata di quartiere realizzata a Montecchio Emilia

A Montecchio, la camminata di quartiere è stata organizzata su più giornate e con definizione di tre percorsi. Abbiamo prima di tutto condiviso e definito una mappatura dei luoghi informali, dei cittadini esperti ma anche dei nuovi interlocutori a cui avremmo voluto bussare alla porta, intercettare e ascoltare. Nella mappatura sono stati inseriti anche luoghi insoliti, quali il mercato, la piazza, rispetto ai quali l'attraversare, il sostare e l'aggancio sono risultate prassi insolite anche per gli stessi operatori. Sono state individuate due figure di riferimento nella comunità montecchiese, riconosciute dalla cittadinanza stessa: Silvia e Ivaide ci hanno aiutato nel passaparola allestito, nel porta a porta e hanno facilitato la presentazione dell'attività soprattutto rispetto a coloro che mostravano diffidenza e scetticismo.

Una volta definita la mappatura, i singoli testimoni sono stati contattati e incontrati preliminarmente, è stata loro presentata l'attività e in base alla disponibilità di ciascuno, sono stati costruiti i tre percorsi della camminata di quartiere. Alla realizzazione della camminata ha partecipato l'équipe integrata, composta dalla responsabile del Servizio sociale territoriale, da 4 assistenti sociali, dall'operatrice dello Sportello sociale e da 2 educatori territoriali. Ci siamo preparati dedicando alcuni momenti di équipe per riflettere sugli obiettivi dell'attività, sulle tecniche e metodologie da adottare per la conduzione delle interviste semi strutturate, sui contenuti, sui ruoli richiesti dell'intervistatore, del silente e del verbalizzatore. Abbiamo condiviso timori e preoccupazioni rispetto al ruolo innovativo che anche all'operatore veniva chiesto di ricoprire, al sentirsi esposti e al doversi esporre nello spazio e nella relazione con l'altro. Abbiamo inoltre considerato l'opportunità di presentarsi alla cittadinanza con vesti differenti, di tessere nuovi legami, di accorgersi, raccogliere idee e nuovi punti di vista.

Poi, siamo partite, ed è stato molto interessante.

Alla fine, ci siamo detti che questa forma di *outreach* è una esperienza in cui ognuno riscopre di avere una esperienza e una capacità, un potere di cui quel territorio non può fare a meno. È il potere di immaginare una città diversa, il potere di far emergere i problemi e il potere di scegliere e attivare cambiamento, come dice Melandri (2015). Inoltre, è un buon momento per poter

esprimere i propri dubbi e incertezze nei confronti della pubblica amministrazione e avere una risposta. È un'esperienza che permette una conoscenza approfondita di tipo attivo e relazionale del proprio territorio: attiva, perché fondata sull'andare, osservare, attraversare, sostare, ascoltare, relazionare, perché promuove l'incontro e permette di riconoscere l'altro come portatore esperto di conoscenze. Per i tecnici e i funzionari dunque "andare verso i cittadini" significa ad esempio andare verso quei luoghi e spazi e negli orari da loro frequentati.

Infine, è stata un'esperienza di fiducia, protagonismo e di assunzione di responsabilità: un'esperienza di reciprocità dove il protagonismo riguarda sia chi promuove l'ascolto attivo sia il territorio e gli abitanti incontrati, dove si instaurano relazioni e costruiscono pensieri, dove si accorda fiducia riconoscendo legittimità all'analisi, lettura e interpretazione di quanto emerso; un'occasione per sperimentarsi e condividere l'assunzione di responsabilità.

3.2 *Welcom a Sant'Ilario Emilia*

Sant'Ilario d'Enza, tra i Comuni più popolosi dell'Unione Val d'Enza (circa 12.000 abitanti), si differenzia dagli altri per connotazioni proprie di un contesto urbano (ad esempio, presenza di oltre 40 nazionalità, molti residenti che non vivono il paese se non per dormire, il vissuto di essere periferia dei capoluoghi Parma e Reggio Emilia).

Qui i servizi alla persona cominciano a svilupparsi a partire dagli anni settanta con l'apertura dei servizi per anziani. Nel 2008 nasce il "servizio sociale territoriale" con lo scopo di promuovere il benessere della comunità attraverso azioni di prevenzione e di promozione sociale e di accompagnare le persone nei momenti di fragilità per favorirne l'integrazione sociale. Per un servizio sociale "territorializzarsi" vuol dire esporsi al territorio e questa "capacità di esposizione" non è innata ma, come un muscolo, è una competenza da allenare. Nel 2018 è stata ufficializzata, nell'organizzazione del servizio, l'area dedicata al lavoro di comunità. La professione di assistente sociale è già chiamata dal codice deontologico ad occuparsi di comunità⁴, tuttavia, nella pratica, questo è difficile. Per uscire dagli schemi e dalla visione

⁴ Art.11 del Nuovo Codice Deontologico della professione di assistente sociale: "L'assistente sociale promuove opportunità per il miglioramento delle condizioni di vita della persona, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle loro diverse aggregazioni sociali; ne valorizza autonomia, soggettività e capacità di assunzione di responsabilità, sostenendole nell'uso delle risorse proprie e della società, per prevenire e affrontare situazioni di bisogno o di disagio e favorire processi di inclusione".

Art.39 del Nuovo Codice Deontologico della professione di assistente sociale: "L'assistente sociale contribuisce a promuovere, sviluppare e sostenere politiche sociali integrate, finalizzate al miglioramento del benessere sociale e della qualità di vita dei membri delle comunità, con particolare riferimento a coloro che sono maggiormente esposti a situazioni di

stereotipata dell'assistente sociale che fa solo colloqui in ufficio, è indispensabile rinforzare le competenze di professionisti e professioniste affinché si sentano legittimati/a a pensare e agire diversamente, e ad adoperarsi in questa direzione investendo in un coinvolgimento culturale della cittadinanza, degli/le amministratori/trici e delle altre istituzioni (educative, sanitarie, culturali, urbanistiche).

Vorremmo qui fare un breve resoconto della sperimentazione realizzata prevalentemente nel corso del 2018, che prova a tenere dentro sia la descrizione della fase dell'allestimento (di progettazione del percorso) che la fase riflessiva (con la cittadinanza), per mostrare un esempio di quella "costruzione artigianale" dei processi e dei contesti del welfare mirata al rendere effettivo e sostanziale l'accesso ai diritti in modo che ci si assuma la responsabilità di provare e di valutare.

A partire dal presupposto che la partecipazione sia uno strumento di giustizia che aiuta a ri-socializzare le questioni sociali, il progetto *Welcom* diventa l'occasione per "rispolverare" un certo tipo di uso dello spazio pubblico e fare "esercitare" operatori e operatrici nel loro ruolo sociale con modalità inedite. A Sant'Ilario si è deciso di lavorare su un quartiere in particolare, quello di via Matteotti, caratterizzato dalla presenza di 40 appartamenti di edilizia residenziale pubblica. Molti erano gli elementi problematici riportati dagli/le abitanti: la conflittualità tra inquilini delle case popolari; la storia della via che nel tempo ha cambiato molti volti, da zona produttiva a zona residenziale e di negozi al minuto; la eterogeneità urbanistica del quartiere che confina con la ferrovia e include anche un parco.

L'intervento è stato studiato sull'intero quartiere e non solo sul complesso delle case popolari, per affrontare il problema dello stigma che caratterizza chi le abita e l'auto-isolamento che ne deriva, perché:

se mai può esistere una comunità nel mondo degli individui, può essere (ed è necessario che sia) soltanto una comunità intessuta di comune e reciproco interesse, una comunità responsabile, volta a garantire il pari diritto di essere considerati esseri umani e la pari capacità di agire in base a tale diritto (Bauman, 2009, p, 10).

L'avvio del progetto ha previsto la condivisione con la parte politica del nuovo approccio teorico e metodologico ("andare per strada", essere visibili e avvicinabili fuori dalle sedi istituzionali, proporsi e ascoltare): gli amministratori/trici, oltre al riconoscimento del potenziale di questo approccio, hanno chiesto verifiche periodiche per valutare l'efficacia delle azioni, pur nella consapevolezza che questo modo di lavorare necessita di tempo e lavoro per portare frutti. L'obiettivo era alto e non apparteneva solo ai servizi

fragilità, vulnerabilità o a rischio di emarginazione, tenuto conto del livello di responsabilità che egli ricopre e in funzione degli effetti che la propria attività può produrre".

sociali: promuovere la discussione pubblica riscoprendo la funzione “*enabling*” delle istituzioni per una redistribuzione del potere ideazionale, rispolverare la “funzione politica”, nel senso di aprire il regno del possibile (ciò che ha a che fare con la possibilità di un mondo diverso) e leggere in senso critico le dinamiche strutturali che rendono quelle possibilità di fatto impossibili, e così via.

L'impostazione del progetto ha previsto diversi “accessi sul quartiere” (camminate lungo la strada, conversazioni con abitanti del quartiere, soste presso alcuni negozianti) con l'obiettivo di essere in ascolto, raccogliere problemi e disponibilità al cambiamento. Alle persone incontrate si è parlato, usando parole e significati comprensibili – ricordando che «gli eretici dei tempi moderni sono quegli operatori professionali che promuovono le competenze dei cittadini e fanno della propria professione un'attività intellegibile, accessibile al controllo da parte dei cittadini stessi» come ha detto Illich (2008, p. 87) – utilizzando metodologie di “intervista” e di “ricerca-azione”, spiegando che l'intervista faceva parte di una fase di ascolto e riflessività che successivamente avrebbe permesso una fase di proposta, richiesta e azione a cui sarebbero stati invitati. Lo strumento della ricerca-azione è apparso quello più pertinente da adottare come modello, per «fare prendere coscienza, per riappropriarsi degli strumenti di sapere e di potere» (Barbier, 2007, p. 10) da parte di cittadini e cittadine.

Al termine di ogni intervista, condotta in coppia⁵, le operatrici si sono date un tempo per registrare anche le proprie sensazioni, i non-detti da parte degli/le intervistati/e, per appuntare le disponibilità, gli stimoli, le idee e per interpretare le dinamiche relazionali tra i soggetti ascoltati.

In seguito, sono state utilizzate varie tecniche per entrare in contatto con i cittadini di via Matteotti:

- l'allestimento di un “porta a porta”: si è bussato alla porta di chi già era conosciuto per presentare storie e raccoglierne altre; qualcuno ha aperto subito, qualcuno ha osservato da dietro le tende ma non ha aperto, qualcuno non ha aperto ma poi si è presentato in ufficio, mentre con altri/e cittadini/e è stato programmato telefonicamente un appuntamento a casa;
- l'allestimento di un passaparola o confronto “a valanga”: è stato chiesto alle persone intervistate di consigliare persone della via che, secondo loro, sarebbe stato utile sentire, che potevano pensarla come loro oppure che erano riconosciute come punti di riferimento; persone già visibilmente attive o negozianti sensibili.

Nell'arco di 4 mesi sono state realizzate 23 interviste, incontrando 29 persone, di cui 14 abitanti nelle case popolari, 8 residenti nella via, 7 negozianti. Alcuni/e cittadini/e sono stati/e interpellati/e ma hanno rifiutato l'incontro.

⁵ L'attività è stata svolta da Giulia Trinelli, psicologa ed educatrice e da Annalisa Valdesalici, assistente sociale.

Si è cercato di comprendere la qualità della vita nella via, mettendo a fuoco inizialmente il rapporto dei soggetti con la via e ponendo attenzione alle relazioni (ad esempio: sei in grado di individuare qualcuno che ha bisogno vicino a te? A chi chiedi aiuto nella tua quotidianità?), ponendo attenzione agli aspetti positivi e negativi percepiti che caratterizzano il quartiere, al mutamento dello spazio e delle persone nel tempo, chiedendo esempi concreti. Sono state poste anche domande rispetto alle prospettive future⁶.

Le persone sono state incontrate nei luoghi da loro scelti: presso la loro abitazione (quasi esclusivamente nelle case popolari), al centro diurno, nel cortile delle case popolari, in ufficio. Sui volti dei commercianti si sono letti un'iniziale diffidenza e giudizio, poi una progressiva apertura e, dopo due o tre passaggi, anche una certa riconoscibilità (sono passati dal "buongiorno" per educazione, al "ciao" più confidenziale). Si è appurato che non è facile far comprendere che, per chi opera nel sociale, stare fuori dall'ufficio può avere una valenza importante di comprensione e di aiuto.

Il/le commercianti si sono molto interessati/e al progetto, per loro è stato importante il riconoscimento di un loro ruolo nel vedere e orientare persone bisognose, di potere contattare il servizio sociale e presentare le situazioni. In questo senso è sembrato che, avere conosciuto di persona delle operatrici, avere dato un volto al servizio sociale, abbia rassicurato i possibili segnalanti.

Vi è stata poi l'organizzazione di una camminata di quartiere: le operatrici sono andate per strada, entrate nei negozi, passeggiato per il parco, individuato persone, simboli e punti caratteristici, discutendone con le persone presenti.

Alla fine della prima fase di ricognizione e conoscenza da parte delle operatrici del servizio, ci si è interrogate su come realizzare la fase di conoscenza reciproca ed attivazione di cittadini e cittadine coinvolti/e.

Scartata l'ipotesi, per motivi di tempo, di coinvolgere l'associazione del teatro locale, sensibile ai temi sociali, per mettere in scena le possibili soluzioni ad alcuni problemi emersi e scartata anche l'idea, a causa della stagione, di fotografare e far fotografare la vita nella via raccontata da diversi punti di vista degli/le abitanti e degli/le intervistati/e, è stata decisa una forma di analisi collettiva, con un rinfresco per favorire la convivialità, in un luogo scelto con un'attenzione particolare alla de-contestualizzazione – il target si alimenta del pregiudizio, detargettizzare contribuisce a emancipare – per aiutare le persone a ricollocarsi su uno sfondo diverso, uno spazio neutro e avvicinabile sia da chi vive nelle case popolari sia da chi vive in uno stabile signorile. È stata utilizzata una sala condominiale di norma adibita a deposito delle biciclette dei/le condomini, sufficientemente capiente, resa calda e accogliente con l'aiuto di alcune signore intervistate.

⁶ Le pratiche del *foresight* insistono sulla visualizzazione del futuro possibile per gestire meglio l'incertezza che caratterizza l'epoca contemporanea e mirano a sviluppare la capacità di aspirazione.

3.2.1 Un ricordo dai diari delle operatrici durante un momento di riflessività nello spazio condominiale a Sant’Ilario Emilia

Al di là del dato numerico dei partecipanti, è interessante rilevare la “mescolanza” dei presenti: oltre al sindaco e all’assessore, anche una persona non intervistata, 4 residenti nei palazzi di edilizia residenziale pubblica, 2 utenti che hanno partecipato in veste di cittadini. Forse questa partecipazione è stata identificata come modo da parte loro di farsi conoscere e spezzare, anche se in modo occasionale, il loro ritiro sociale. Si è detto che la povertà dei nostri tempi non è solo una povertà materiale, ma di *voice* e il fatto che soggetti più deboli siano presenti e possano dire la loro opinione, al pari di persone che hanno incarichi istituzionali o ruoli sociali riconosciuti (sindaco, insegnante in pensione...), non è frequente nella loro quotidianità.

Viversi in un modo diverso da quello consueto di “persona sfortunata e assillata dai problemi” va nella direzione dell’empowerment personale. Indipendentemente dalla continuità al progetto da parte di questi soggetti fragili, la partecipazione e interazione all’incontro li ha fatti stare bene.

Il tempo dell’incontro è stato sufficiente per dialogare, spiegare, innescare, mantenendo un clima di leggerezza e di convivialità. Si è riflettuto sul fatto che il rinfresco si sia concluso velocemente: per godere della convivialità non serve solo tempo a disposizione, ma fiducia nell’altro: gli assaggi di cibo sono sembrati metafora degli “assaggi di relazione” avuti nella serata.

Come operatori, pur avendo un obiettivo di prodotto (cioè terminare l’incontro rilanciando altri appuntamenti successivi attorno a temi interessanti per i presenti), l’attenzione è posta al processo, fare risultare significativo e piacevole il tempo passato insieme: che le persone stiano bene è già un prodotto raggiunto.

Nell’incontro sono state utilizzate diverse tecniche: la presentazione di slides – «i dati sono ritrasmessi alla collettività, al fine di conoscere la sua percezione della realtà e di orientarla verso una valutazione pertinente dei problemi riconosciuti» (Barbier, 2007, p. 43) – per inquadrare il quartiere anche dal punto di vista statistico; il “dialogo a due”⁷ per aprire una discussione politica, di senso, valorizzando gli elaborati attraverso la tecnica visuale⁸ utile per divulgare, narrare e contro-narrare; l’uso delle “carte della valutazione”⁹ (strumento grazie al quale ha potuto prendere la parola anche qualcuno tra i soggetti “deboli”) per avere un feedback. Usciamo comunque colpiti dall’intelligenza collettiva che abbiamo riscontrato.

⁷ Esercizio che ha lo scopo di stimolare uno scambio dialogico a due per rinforzare e sostenere degli scambi produttivi quando si lavora in gruppo (Paltrinieri *et al.*, 2023).

⁸ L’uso di immagini per visualizzare un insieme di opzioni ha la funzione di attivare la parte destra del cervello, quella dove risiedono creatività, intuizione e memoria visiva (Nicoli *et al.*, 2017b).

⁹ Le carte della valutazione create dal Community Express aiutano a sottoporre domande, in modo casuale, agli/le interlocutori/trici; ognuno racconta la sua domanda e la sua risposta al gruppo (Nicoli *et al.*, 2017a).

4. Brevi conclusioni

Queste esperienze, per quanto piccole, hanno messo in luce il ruolo potenzialmente nuovo nel lavoro di e con la comunità, dell'operatore/trice facilitatore/trice che punta alla moltiplicazione delle reti e degli scambi, convinto che in ogni incontro tra persone ciascuno è come una "biblioteca vivente", un libro che porta sé e si arricchisce.

Se «la democrazia non è un algoritmo giuridico, ma è una prassi da esercitare», come detto da Mazzoli durante il corso, la facilitazione può diventare uno strumento importante. Indispensabili per operatori e operatrici sono le basi teoriche che favoriscono consapevolezza e posizioni forti (leggere gli squilibri di potere, comprendere il diritto di parola, studiare la sofferenza umana che la comunità può guarire) e rafforzano le tecniche per animare i processi partecipativi.

Infine, un welfare pubblico partecipativo stravolge l'approccio, mira ai momenti collettivi e ne fa occasione di cambiamento da un punto di vista soggettivo. Come operatrici abbiamo constatato un cambio di registro mentale – sparisce l'ossessione del rigore e della competizione, a profitto di un fine ultimo ricco di quella complessità crescente propria del «potenziale umano» (Barbier, 2007, p. 52) e organizzativo. Se la motivazione iniziale al corso sul welfare pubblico partecipativo era stata quella di imparare tecniche del dibattito collettivo, cercando sicurezza nell'operatività, la motivazione stessa si è andata evolvendo di pari passo con l'apprendimento, sino a portarci ad una scoperta basata sui principi e sulle convinzioni dell'accettazione dell'incerto e del potenziale collettivo.

Riferimenti bibliografici

- Barbier R. (2007), *La ricerca-azione*, Armando, Roma.
- Bauman Z. (2009), *Voglia di comunità*, Laterza, Bari.
- Fondazione Zancan (2014), *Welfare generativo. Responsabilizzare, rendere, rigenerare. La lotta alla povertà. Rapporto 2014*, il Mulino, Bologna.
- Illich I. et al. (a cura di) (2008), *Esperti di troppo. Il paradosso delle professioni disabilitanti*, Erickson, Trento.
- Mazzoli G. (2010), *Articolare la partecipazione in tempi di esodo dalla cittadinanza*, «Animazione sociale», 245, pp. 31-67.
- Mazzoli G. (2013), *Come cambia il lavoro di comunità*, «Welfare oggi», 3, pp. 104-110.
- Melandri A. (2015), *Il valore pedagogico della Passeggiata di Quartiere*. https://gspi.unipr.it/sites/st26/files/allegatiparagrafo/14-04-2015/pellegrino_le_passeggiate_di_quartiere_come_cittadinanza_attiva.pdf (ultimo accesso 19/02/2024).

- Nicoli M.A., Pellegrino V. (a cura di) (2011), *L'empowerment nei servizi sanitarie sociali. Tra istanze individuali e necessità collettive*, Il pensiero scientifico, Roma.
- Nicoli M.A., Salvucci E., Galeotti S., Rodeschini G. (2017a), *Diario del Community Express. Viaggio alla ricerca delle invenzioni nel lavoro con la comunità*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/diario-community-express> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Farini D., Mazzoli G., Paltrinieri F., Pellegrino V., Ragazzini F., Sturlese V., Vivoli V. (2017b), *La programmazione partecipata per un welfare pubblico di comunità. Linee guida. Piani di zona per la salute e il benessere sociale*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/lg-pdz-2017> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Paltrinieri F., Rodeschini G., Gradi T., Saruis T., Vivoli V. et al. (2023), *L'approccio dialogico in Emilia-Romagna. Strumenti per praticare l'integrazione nel sistema dei servizi*, Direzione Generale Cura della persona, salute e welfare, Regione Emilia-Romagna, <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/pubblicazioni/prodotti-editoriali/2023/l-approccio-dialogico-in-emilia-romagna> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Pellegrino V. (2015), *Le passeggiate di quartiere come strumento di educazione alla cittadinanza attiva: brevi linee guida*, https://gspi.unipr.it/sites/st26/files/allegatiparagrafo/14-04-2015/pellegrino_le_passeggiate_di_quartiere_come_cittadinanza_attiva.pdf (ultimo accesso 19/02/2024).
- Sclavi M., (2005), *Avventure urbane. Progettare la città con gli abitanti*, Elèuthera, Milano.

13. Il “welfare dell’aggancio”: partecipazione e facilitazione per un welfare di comunità

di Kim Santi

*Pezzettino camminò e camminò, su e giù,
finché, esausto, inciampò e cadde...
... e si ruppe in tanti pezzetti.*

*Quello-Saggio aveva ragione! Pezzettino adesso sapeva che anche lui, come tutti,
era fatto di tanti piccoli pezzi.
(Leo Lionni)*

1. Un’analisi di contesto: il nostro territorio come caso emblematico per riflettere sui mutamenti sociali

Nel 2013 nasce il progetto “Welfare dell’aggancio – più delle sentinelle... l’aurora”¹ promosso dal Comune di Cervia e dalla Casa della salute Isotta Gervasi. Il percorso è frutto di un’attenta elaborazione avvenuta all’interno del Community Lab, spazio di pensiero sviluppato dall’Agenzia sanitaria e sociale della Regione Emilia-Romagna (ora Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali) per favorire l’innovazione dei sistemi di welfare locali.

Alla base del progetto c’è l’idea che Cervia possa essere un laboratorio ideale per sperimentare nuove visioni del servizio pubblico centrate sul coinvolgimento della cittadinanza nelle politiche di welfare locale e nella progettazione partecipata di nuovi servizi.

Innanzitutto, quindi, mi pare importante contestualizzare il progetto all’interno del territorio locale.

Ad oggi il Comune di Cervia ha una popolazione di circa 30.000 abitanti ed è parte del Distretto socio-sanitario di Ravenna. Il territorio è caratterizzato da paesaggi più noti a vocazione turistica come il mare, la spiaggia e le pinete, ma ci sono altre suggestioni paesaggistiche, come le Saline e le larghe di campagna a carattere agricolo. Tutto contribuisce a rendere Cervia uno dei più rinomati centri turistici italiani che gode di fama internazionale e conta ogni anno circa 4 milioni di giornate di presenza di italiani e stranieri.

La comunità cervese è caratterizzata da una buona qualità della vita, una forte propensione all’attività imprenditoriale e da un tessuto sociale e culturale molto vivo che consente all’amministrazione locale di avere un rapporto diretto con la cittadinanza attraverso momenti partecipativi e occasioni di

¹ Per maggiori informazioni si veda Guarini *et al.* (2017) e il sito <https://www.welfareaggancio.it/>. La documentazione sul progetto è disponibile al link: <https://www.welfareaggancio.it/index.php#pagina5> (ultimo accesso 19/02/2024).

confronto per incentivare il miglioramento dei servizi offerti e rendere gli stessi più rispondenti ai bisogni delle persone.

Cervia è storicamente una città aperta, non solo per la sua vocazione turistica, ma per una tradizione politica e culturale che da tempo lavora per mantenere la consapevolezza di come ciascun individuo sia portatore di valori e risorse importanti per la costruzione di una comunità coesa e quindi di un benessere diffuso. Cervia si presta dunque, per dimensioni, storia e cultura, ad essere un buon laboratorio di politiche per il welfare. Inoltre, l'amministrazione locale è storicamente impegnata su questi temi: nel 1995 il Consiglio comunale decise il ritiro delle deleghe di gestione delle politiche sociali dall'Azienda USL (evento unico nel contesto provinciale), investendo per un più ampio coinvolgimento dell'ente locale nello sviluppo di nuove politiche sociali. I principi di riferimento che hanno guidato le scelte sul welfare locale, come è possibile rinvenire in diversi documenti dell'amministrazione della fase storica di cui parliamo, possono essere così sintetizzati:

- l'approccio dei servizi è quello di una "risposta universale", sia come accoglienza generale della persona (residente, migrante, apolide) sia come complessità del problema di cui è portatore. La dimensione dell'amministrazione e il coordinamento di tutti i servizi alla persona all'interno di un solo settore permettono, con maggior facilità, un approccio olistico alla persona, alla cultura, al problema;
- le politiche di welfare sono da interpretare come "politiche culturali e non assistenziali": si tratta infatti di trasmettere e rendere vincente un approccio che miri ad esaltare la costruzione di una cultura dei servizi e delle professioni sociali, vincente sui pregiudizi e sui tentativi di banalizzazione. Le deleghe politiche e le dirigenze tecniche che si occupano di welfare nella maggioranza delle amministrazioni locali sono poco considerate ed emarginate nella considerazione istituzionale: a Cervia si è fortemente voluto che ciò non avvenisse, nella convinzione che si tratti della politica che, per eccellenza, si occupa della persona;
- il "principio ispiratore portante" è quello di utilizzare appropriatezza nelle scelte caratterizzate comunque da elementi di discrezionalità nella gestione di fondi pubblici: tutte le operatrici e gli operatori, sono stati responsabilizzati circa la spesa pubblica e le regole amministrative, cercando convergenza e condivisione nel lavoro del team. I diversi strumenti prodotti per realizzare tale obiettivo (il primo Bilancio sociale di Cervia, i contributi all'interno dei successivi bilanci sociali e nel piano strategico, i documenti di programmazione locale di quegli anni) non hanno solo assunto un carattere di promozione della trasparenza e della correttezza amministrativa, ma piuttosto hanno risposto "all'obiettivo di fissare, di tanto in tanto, occasioni di riflessione e di definizione di percorsi raggiunti o da perseguire".

Negli anni successivi, l'inasprirsi di quanto chiamiamo crisi economica, o comunque le ricadute materiali del modo in cui il sistema produttivo produce precarizzazione, e soprattutto il periodo di pandemia, hanno determinato una maggior fragilità dei lavoratori e delle lavoratrici e reso più evidente una crisi in atto del modello turistico legato alla vacanza balneare. L'aumento delle disuguaglianze sociali e della povertà ha generato inediti modelli di marginalità sociale, nuove condizioni di fragilità, nuove vulnerabilità, che riguardano sempre più famiglie. Oggi le situazioni di povertà non riguardano solo le cittadine e i cittadini in condizioni croniche di mancanza di risorse, ma famiglie con un lavoro e con una casa che non arrivano alla terza/quarta settimana del mese.

Questa crisi sociale, ma anche culturale (rispetto al modello di sviluppo locale da perseguire), ha negli ultimi anni modificato profondamente la vita individuale, familiare e collettiva., impattando sulle amministrazioni locali per la riduzione delle risorse economiche a loro disposizione sia per l'emergenza di doversi fare carico di nuovi utenti e nuove domande.

Nel monitoraggio dei cambiamenti in atto abbiamo evidenziato in particolare:

- l'avvicinarsi ai servizi di nuclei finora sconosciuti perché erano sempre stati in grado di vivere in autonomia. Si tratta di persone quindi non abituate a chiedere aiuto, che spesso non hanno strumenti adeguati di conoscenza e di informazione e che, a volte, per ritrosia e per vergogna, hanno difficoltà a trovare modi, tempi, linguaggi per formulare con appropriatezza la richiesta di aiuto;
- l'espressione di nuove domande, nuove nei contenuti perché legate a fragilità familiari o meglio a convivenze forzate non facili da gestire;
- il manifestarsi di una società più "eterogenea", sia per la presenza di origini culturali e background migranti diversificati, sia per caratteristiche di stratificazioni e disuguaglianze socio-economiche che tendono a radicalizzarsi. Questa società, tormentata da stereotipi e da mancanza di modelli culturali ed educativi di riferimento, esprime paure e timori non individuando più orizzonti comuni di speranza;
- una povertà diffusa che si manifesta nell'aumento di richiesta di servizi primari (casa, pasti, utenze) e si compone con fenomeni di più difficile lettura, quali, in particolare, la drastica riduzione delle liste d'attesa negli asili nidi e nei centri semi residenziali per persone anziane. Nel primo caso le donne, che per prime hanno perso il lavoro, non hanno risorse sufficienti per scegliere percorsi educativi nella fascia 0-3 anni quando il costo dei servizi è elevato; nel secondo si preferisce salvaguardare la presenza dell'anziano in famiglia perché rappresenta un'entrata economica certa. Sono solo due dei processi sociali che in questi tempi tradiscono la profondità dei mutamenti indotti dalla crisi economica e dimostrano come essa porti ad una povertà culturale e alla rinuncia di servizi adeguati;

- l'aumento delle situazioni emergenziali, collegabile alla fatica di chiedere aiuto o alla non volontà di farlo, finché l'accumularsi di elementi di criticità su una medesima situazione porta allo scoppio di emergenze drammatiche. Da anni si lavora proprio per una programmazione e pianificazione capace di limitare al massimo l'emergenza e comunque per avere strumenti per poterla gestire; oggi, al contrario, c'è una diffusione ampia di tali criticità, che l'istituzione deve assolutamente controllare per evitare di tornare a una rete dei servizi basata esclusivamente nella dinamica domanda-offerta;
- la fragilità delle competenze, delle operatrici e degli operatori, che si rivela davanti a questo scenario, che invece comporta un cambiamento delle professionalità necessarie per la gestione di processi di pianificazione sinergica e sussidiaria, di superamento di una logica di supremazia dell'intervento pubblico e di messa in discussione dell'idea di supremazia di una cultura in confronto ad un'altra. La figura professionale dell'assistente sociale, ad esempio, fulcro delle possibilità di uscita dalla crisi, ha subito importanti cambiamenti (di ruolo, di autorevolezza, di formazione) e deve essere rafforzata in un sistema territoriale dell'accesso;
- stenta infine a venire il cambiamento della mission istituzionale che, al di là di normative e di obblighi giuridici, dovrebbe superare il modello secondo il quale l'amministrazione decide quali servizi sociali erogare e con quali regole senza mai aprire spazi di analisi di confronto collettivo con i cittadini per meglio comprendere i cambiamenti epocali di cui parliamo, permettere loro di elaborare la propria condizione e dare un senso anche politico alla loro situazione.

2. Il Community Lab come tentativo di produrre integrazione tra i servizi e la comunità

È a questo punto che il Comune di Cervia ha deciso di aderire al percorso del Community Lab, alla ricerca di un metodo innovativo per favorire la partecipazione delle comunità locali (Distretti socio-sanitari, Unioni di Comuni, Comuni singoli, quartieri, strade, condomini) e innovare i rapporti fra istituzioni e cittadinanza, accrescendo il contributo delle comunità locali al cambiamento delle politiche pubbliche e dei servizi sociali e socio-sanitari.

Siamo partiti dalla costituzione di un gruppo di lavoro con i dirigenti dei servizi sociali e sanitari locali, e abbiamo avviato una riflessione sull'innovazione necessaria per trovare risposte efficaci ai bisogni e alle istanze del territorio. In quel contesto si è iniziato a pensare la città come "comunità di talenti sociali", specificamente intesi come persone comuni che nella propria quotidianità possiedono la cultura dell'attenzione, vale a dire sono sensori e

antenne di contesto, praticano l'ascolto attivo, sanno cogliere una situazione di bisogno, sanno farsi carico di una parte del bisogno rilevato, sono capaci di attivare risorse, sono in rete e sanno mettersi in rete, conoscono il territorio e il potenziale d'aiuto della propria comunità, sono stimolatrici del "buon vicinato". La riflessione culturale e politica del primo nucleo di progettazione, che abbiamo definito nei termini di "cabina di regia" del percorso partecipativo da condividere con i cittadini, è stata quindi incentrata sulla necessità di mappare queste "antenne sociali" – condizioni, professioni, situazioni in cui l'ascolto e la relazione di prossimità e vicinato fosse già forte – e di coinvolgerle nella riflessione sulla crisi sociale ed economica.

Questo approccio ci ha permesso di "com-prendere" (includere e conoscere) contesti molto diversi: luoghi di aiuto istituzionale, punti di riferimento e di aiuto socio-educativo e familiare, professioni di cura e aiuto socio-sanitario, realtà di aiuto mutuale e cooperativo, associativo e volontario attive sul territorio, ma anche risorse di aiuto informale presenti nel quartiere quali sistemi di buon vicinato, persone che spontaneamente sono state indicate come riferimento per una comunità, "commercianti del quotidiano" con cui molti stabiliscono relazioni sociali significative (pensiamo ai bar e ai baristi ad esempio), e così via.

Le azioni proposte si sono incentrate quindi sul concetto del "andare verso": l'idea centrale era quella di adottare un insieme di pratiche che avrebbero potuto consentire ai servizi di volgere lo sguardo e l'attenzione, dedicare tempo e prendersi tempo per pensare con quelle persone, avere e dare fiducia nella relazione d'aiuto, allestire dei momenti di analisi e mappatura dei problemi emergenti in grado di alimentare la capacità di aspirare al superamento della situazione di disagio, insomma attivare una comunità rigenerandone i legami.

3. Il progetto: protagonisti e luoghi

Nel progetto "Welfare dell'aggancio" è centrale il concetto di "sentinella", ovvero la persona attenta che grazie al proprio ruolo – volontario o lavorativo, informale o formale – è in ascolto delle fragilità. Vi è in questa definizione l'idea di "talento sociale in grado di attivare le risorse del territorio", figure consapevoli che il benessere della propria comunità è obiettivo di tutti. Il progetto ha voluto valorizzare al massimo queste risorse civiche per innovare i servizi tradizionali coinvolgendo cittadine e cittadini.

La crescita del progetto è stata possibile grazie all'utilizzo sistematico e strategico di strumenti, spazi e tempi di partecipazione garantiti da figure e funzioni di facilitazione. È stato fondamentale quindi pensare insieme ai cittadini, sentinelle e non, attraverso pratiche specifiche, tra cui in particolare il Teatro dell'oppresso, il World café e il Forum delle risorse, che a breve vedremo.

Nel 2015 si è raggiunta una tappa fondamentale di consolidamento con il percorso “Pratiche partecipative per l’attivazione competente delle sentinelle di comunità” finanziato con il contributo della Regione Emilia-Romagna ai sensi della LR 3/2010 (oggi LR 15/2018 sulla partecipazione).

Come esito principale del processo partecipativo, il Consiglio comunale ha approvato all’unanimità un Patto di comunità per il welfare locale: un documento strategico, che definisce principi, indirizzi, pratiche e impegni di tutti per rigenerare il sistema di welfare.

Nella ideazione di questo “patto di comunità” sono stati coinvolti molti cittadini di diversa formazione, età, condizione. Sono stati protagonisti del processo:

- cittadine e cittadini, bambine e bambini, giovani, adulti, persone anziane, turisti, migranti, fragili/vulnerabili;
- istituzioni, enti territoriali, istituti scolastici, istituti socio-sanitari, case della salute, terzo settore, servizi alla cittadinanza;
- organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, fondazioni, comitati;
- rappresentanze organizzate, organizzazioni sindacali, associazioni di categoria, ordini professionali, partiti politici;
- nuove figure e realtà, “sentinelle”, nei termini sopra descritti, cioè commercianti e *social natural helper*, amministratori di sostegno, figure operative nei condomini solidali, nell’emporio della solidarietà, e così via.

Prima di entrare nel merito delle modalità metodologiche e delle pratiche attraverso le quali questi diversi attori sociali sono stati chiamati al confronto sui problemi emergenti e sui modi di affrontarli, mi pare importante capire meglio nel dettaglio queste nuove “figure”. Nei diversi incontri che abbiamo realizzato, le “sentinelle”, prima identificate e descritte dagli operatori/trici e poi attivamente coinvolte, sono state definite nei termini di persone comuni capaci di attenzione, portatrici di valori sociali che ne fanno figure di collegamento quotidiano tra cittadinanza e istituzioni; persone che ampliano di fatto il raggio d’azione del volontariato organizzato e lo rendono più capillare sul territorio; risorse d’aiuto capace di far sentire le persone parte di una comunità.

Mano a mano che questo tipo di persone venivano identificate come possibili attori sociali da coinvolgere nelle attività di analisi e mappatura sociale, gli operatori/trici arricchivano l’idea stessa di “sentinelle sociali” in modi più specifici e differenziati che poi hanno costituito per noi un valido supporto al coinvolgimento di altre persone.

Nella tabella 1 si evincono queste “categorie”, definite nella prima fase di analisi e utili a identificare alleanze per allargare la partecipazione.

Tab. 1 – Le “figure dell’ascolto sociale” con le quali si è deciso di attivare la lettura partecipativa dei mutamenti sociali in atto

Attivatore di sentinelle

- persona che conosce il proprio territorio, sa porsi in relazione, condivide e mette in rete le risorse d’aiuto della comunità;
- è consapevole, attenta alle fragilità, capace di far emergere le risorse del singolo anche nei momenti di difficoltà (osserva, ascolta, accompagna senza sostituirsi);
- promuove il cambiamento culturale in modi formalmente o informalmente codificati.

“Helper”

- persone in carico al servizio sociale diventate risorsa per altre persone in difficoltà attraverso azioni di aiuto, ascolto, partecipazione;
- nell’aiutare gli altri aiutano se stessi (percependosi utili e mostrandosi propositivi), attivandosi in prima persona, generando relazioni sociali;
- hanno interesse e desiderio di collaborare con l’amministrazione comunale, con operatrici e operatori socio-sanitari, insegnanti e con la cittadinanza.

Condomini solidali

- persone che abitano in contesti dove vi sono opportunità per sperimentare un nuovo modello di welfare, capace di sostenere le persone in difficoltà attraverso la creazione di spazi relazionali senza mediazione professionale dentro gli spazi dell’abitare condominiale;
 - interessi e competenze, spazio accogliente, ricettivo aperto anche al territorio.
-

Passando così all’analisi dei contesti, sono state identificati poi altri luoghi particolarmente interessanti nei termini di possibili siti o contesti di lettura del mutamento sociale, oltre ai contesti “condominio solidale” ne sono emersi altri, dove collocare le nostre azioni di ascolto e analisi collettiva.

Tab. 2 – “luoghi dell’ascolto sociale” dai quali si è deciso di partire per rendere operativa la lettura partecipativa dei mutamenti sociali in atto

Emporio della solidarietà

- luogo di raccolta e di distribuzione di beni rivolto alle famiglie in difficoltà economiche in cui è particolarmente curata la “non stigmatizzazione” della richiesta di aiuto (è possibile fare la spesa pagando non in euro, ma con un budget-punti assegnato per condizione oggettiva o per attività di volontariato svolta, eppure sentendosi in un luogo “come un supermercato”);
- luogo in cui chiunque può fare spesa non solo di prodotti alimentari o abbigliamento, ma anche di relazioni, condivisioni, segnalazioni, attivazioni di aiuto reciproco.

“Porta di comunità”

- luogo dove si collocano nuove pratiche di accoglienza diffusa del bisogno, in senso innovativo, da parte del volontariato organizzato e dei professionisti della cura;
 - luogo dove si sviluppa un’azione preventiva agendo sulle nuove fragilità in modo da favorire la diminuzione dell’utenza cronica, una maggior autonomia
-

delle persone, l'evoluzione dei ruoli professionali attraverso l'apertura a una cultura del sociale differente.

“Cabine di regia”

- spazi di riflessione interdisciplinari, intergenerazionali, interprofessionali;
 - spazi di incontro tra professionalità diverse, appartenenti a servizi anche lontani dal welfare, che hanno deciso di mettersi in gioco riconoscendosi in un unico valore guida (l'aurora) e promuovendo innovazione, sostenibilità, partecipazione.
-

4. La relazione al centro: partecipazione dei cittadini e delle cittadine e funzioni di facilitazione da parte di operatori e operatrici

Nel progetto “Welfare dell’aggancio” la relazione tra cittadinanza, istituzioni, professionisti e territorio è stato l’elemento di interesse centrale. Il lancio del progetto è avvenuto durante un incontro molto partecipato gestito con la metodologia del Teatro dell’oppresso. Si sono poi susseguiti moltissimi incontri dedicati ad associazioni, consigli di zona, amministratori di condominio, amministratori di sostegno, sacerdoti, persone impegnate nel commercio, nella ristorazione e nel settore delle cure estetiche, professionalità sanitarie, e così via. Ciascun incontro è stato gestito utilizzando modalità specificamente finalizzate a creare spazi di riflessività e ascolto attivo, e per questo è stato fondamentale essere aiutati da facilitatrici e facilitatori con l’utilizzo di differenti tecniche.

Nel 2015, ad esempio, durante un percorso partecipativo che abbiamo chiamato “Pratiche partecipative per l’attivazione competente delle sentinelle di comunità”, si sono svolti dodici incontri con gruppi di cittadini e tre laboratori per la costruzione partecipata di una “mappa della comunità”. Obiettivo era l’individuazione di linee operative (principi, indirizzi, criteri, ruoli, e così via) utili a migliorare i sistemi di “accesso puntuale” ai servizi attraverso un “aggancio diffuso”. Quel processo è stato governato da una “cabina di regia allargata” che ha assunto il ruolo di “Tavolo di negoziazione”, come ci siamo detti.

Con questa e altre diverse azioni, che potremmo immaginare come percorsi partecipativi autonomi ma connessi tra loro, siamo arrivati a comporre un “Patto di comunità” – esito principale del percorso – che contiene principi condivisi, indicazioni metodologiche e descrizioni di pratiche nonché impegni per rigenerare il sistema di welfare con approccio partecipativo e crescita culturale. Il Patto in particolare sollecitava il mondo politico-amministrativo a condividere gli elementi basilari del welfare dell’aggancio e a prospettarne

l'evoluzione futura. Proprio per il suo valore strategico, quel Patto di comunità è stato sottoposto al Consiglio Comunale che lo ha approvato all'unanimità con delibera n. 60 del 12 novembre 2015².

Dal 2015 ad oggi il progetto ha superato la sua fase sperimentale, consolidando un programma di eventi, iniziative e momenti formativi tutti volti a favorire la partecipazione alle nuove politiche di welfare, molti di questi utilizzano specifiche pratiche di facilitazione. Per fare solo alcuni esempi di pratiche stabili che mantengono aperti gli spazi pubblici di analisi delle problematiche, raccolta delle storie, condivisioni e letture politiche:

- “I Lunedì delle sentinelle”: spazio di scambio e confronto tra cittadine e cittadini “talenti sociali” su fragilità e carichi di cura;
- “Il Forum delle risorse”: “pensatoio culturale” per la condivisione dei nuovi obiettivi del welfare locale;
- “Lo Spazio delle testimonianze”: intellettuali e personalità del mondo della cultura, dell'economia e dello spettacolo che sono vicini alle idee dell'aggancio e discutono con la cittadinanza sulle parole e i valori del progetto.

Questi spazi di riflessività collettiva, o “pensatoi”, in cui operatori/trici sociali e educativi si trovano a analizzare la realtà con altri cittadini, che poi invitano altri cittadini ancora, in una catena aperta di coinvolgimento e “aggancio” appunto, sono possibili solo se immaginiamo l'uso di modalità e tecniche dell'animazione sociale dentro gli spazi del welfare (che in tal senso diventa “partecipativo”).

Farò di seguito alcuni esempi rispetto alle tecniche della riflessività che più si sono rivelate importanti per caratterizzare questa dimensione di “osservatorio qualitativo del mutamento sociale” di tipo partecipativo.

4.1 Come coinvolgere: il Teatro dell'oppresso

Il Teatro dell'oppresso – in brasiliano Teatro do Oprimido (TdO) – è un metodo teatrale che comprende differenti tecniche pensate dal regista brasiliano Augusto Boal, già direttore del Teatro Arena di San Paolo (Nicoli, Pellegrino, 2011; Guarini *et al.*, 2017). Le accomuna l'obiettivo di fornire strumenti di cambiamento personale, sociale e politico. Tutte le tecniche del TdO rappresentano una forma di educazione popolare basata sulla comunità, che usa il teatro come strumento per il cambiamento sociale a livello individuale, locale e globale. Progettato per i non-attori, utilizza il linguaggio universale del teatro come un mezzo per indagare la vita da parte di persone e comunità intere, di identificare i loro sogni e reinventare il loro futuro. Il TdO invita al

² https://www.osservatoriopartecipazione.it/common/dashboard/media/odp_files/comune%20cervia%20docpp_wlfare_aggancio.pdf (ultimo accesso 19/02/2024).

pensiero critico e al dialogo, ad analizzare piuttosto che dare risposte, agire e interagire e non solo parlare. Boal sviluppò una varietà di tecniche, basate sull'interazione tra "spett-attore" e attori, per incoraggiare le persone alla cittadinanza attiva e per partecipare attivamente alla vita politica e sociale. Se è vero infatti che i cambiamenti socio-politici influenzano la vita di tutti, comprese le persone più deboli, anch'esse, come noi se ci uniamo, possono attuare cambiamenti in tutti gli ambiti della società. In questo senso il teatro ha il fine di rappresentare le oppressioni quotidiane con l'intento di trovare strategie per affrontarle e possibilmente trasformarle. Uno dei motivi della popolarità del TdO è l'idea di attivare lo spettatore (chiamato appunto spett-attore), ponendolo al centro del lavoro teatrale, al fine di includere differenti rappresentazioni della realtà ed esplorarne possibili trasformazioni in forma creativa e socializzata.

All'interno del Community Lab troviamo vari casi territoriali che hanno utilizzato questo metodo, ad esempio nel Distretto di Forlì che ha sperimentato piani di zona partecipati con il coinvolgimento della cittadinanza con il progetto "Programmazione partecipata per un welfare di comunità" (Nicoli *et al.*, 2015).

Nel contesto del welfare dell'aggancio si è scelta la pratica del TdO per presentare e "lanciare" il progetto. Alla serata di presentazione hanno partecipato amministratori, forze dell'ordine, dirigenti scolastici, dirigenti sanitari, cittadine e cittadini, volontarie e volontari, operatrici e operatori sociali, educatrici e educatori, organizzazioni sindacali, imprenditrici e imprenditori, tutti invitati con contatto diretto. Più di trecento persone erano presenti, e l'evento era organizzato senza saluti istituzionali, gestito totalmente da una compagnia di attori di TdO. Tutti i partecipanti sono stati coinvolti nelle "scene" di vita quotidiana proposte dagli attori. Per un progetto così complesso e sfidante come il welfare dell'aggancio l'obiettivo era innanzitutto far passare delle emozioni, invitare le persone a capire profondamente i bisogni dell'altro e a scoprire le risorse di un territorio, capire come tutti possono essere risorsa in ascolto. Negli anni 2013, 2014, 2015 sono state organizzate numerose serate a cui hanno partecipato gruppi differenti di cittadini e cittadine.

4.2 Come consolidare: il World café

Il caffè è storicamente un luogo in cui si parla e si comunica. Oggi la macchinetta del caffè in azienda è il posto in cui le persone comunicano al meglio, in modo diretto e informale. Il World café (Brown, 2002; Nanz, Fritsche, 2014) è una metodologia che si ispira ai vecchi caffè, creando un ambiente di lavoro che inviti i partecipanti a una discussione libera e appassio-

nata. La sua particolarità è quella di lasciare che le discussioni siano tendenzialmente autogestite dai partecipanti all'interno di un quadro comune e sotto la guida di alcune domande di riferimento. L'idea alla base del World café è quella di lavorare per creare conversazioni importanti, capaci di cambiare le persone ed aprire prospettive di cambiamento non convenzionali. Quando le persone si mettono a ragionare insieme sul senso di quello che fanno, succedono cose straordinarie – si ritrova un senso comune e si scoprono nuove risorse ed energie. Fare un World café nei fatti significa organizzare consapevolmente delle conversazioni importanti. Per farlo bisogna lavorare sulle domande, avendo la capacità di formulare questioni che invitino le persone a contribuire in modo costruttivo, indagando il significato profondo delle cose. Le persone siedono attorno a piccoli tavoli circolari e discutono delle domande lanciate dalla cabina di regia dell'incontro. Come in ogni caffè possono scrivere e disegnare sulla tovaglia (di carta) e se vogliono possono alzarsi e cambiare tavolo (sempre sotto la guida della cabina di regia). Tra gli esempi di utilizzo del World café all'interno del Community Lab troviamo i “Laboratori comunitari di welfare reale” ideati dai Comuni del Distretto di Casalecchio di Reno (BO), che hanno l'obiettivo di ridefinire la governance dei piani di zona e di realizzare nuovi servizi con la partecipazione e il contributo della cittadinanza.

Il nostro spazio “World caplet” – così si chiama il World café nel programma del welfare dell'aggancio – ha l'obiettivo di fissare e mettere a valore i contenuti emersi dall'ascolto e dal dialogo con la cittadinanza. In un clima conviviale si possono unire differenti punti di vista con modalità semplici e concrete, per gettare le basi per successive nuove sinergie e collaborazioni.

I partecipanti sono invitati a riflettere e discutere su diverse domande, del tipo: chi sono per voi le “sentinelle” sociali? Cosa servirebbe per far sentir loro che riconosciamo il loro lavoro? Come potremmo chiamare questa funzione in altro modo? E così via.

I partecipanti hanno discusso le domande in piccoli gruppi, sedendo a tavola e mangiando insieme; poi le indicazioni emerse dalla discussione di ciascun tavolo sono state condivise e sviluppate in una riflessione collettiva conclusiva.

4.3 Come condividere cultura: il Forum delle risorse

Il Forum delle risorse è il momento di incontro fra professionalità diverse del contesto territoriale (cooperative sociali, Azienda servizi alla persona, enti di formazione, istituti scolastici...) durante il quale si condividono parole, valori, idee progettuali e buone prassi per potenziare le attività e la rete mantenendo viva la riflessione sul benessere della comunità.

Vi sono stati numerosi incontri gestiti da Roberto Mercadini, attore, storyteller e narratore teatrale. In tal senso, il Forum mescola differenti tecniche di facilitazione: il focus group, per l'utilizzo delle parole in libera connessione e per favorire le capacità argomentative; il world café, perché ci sia sempre un momento conviviale che favorisca lo scambio di idee; la presenza di Mercadini, perché l'esercizio teatrale aiuti a riflettere sulle proprie emozioni, inviti alla riflessione, sviluppi intelligenza emotiva. L'idea è quella di un appuntamento culturale complesso, un "pensatoio itinerante nella comunità e per la comunità", al quale partecipano rappresentanti dell'amministrazione, dei servizi pubblici e del terzo settore insieme ai cittadini perché insieme possano leggere in chiave culturale e politica i cambiamenti insiti nelle singole vite.

Seguendo questa logica, ogni momento del pensatoio si caratterizza per due elementi peculiari:

- l'allestimento conviviale dei luoghi: ogni incontro del Forum è ospitato da un diverso servizio o da un luogo importante per la comunità, punto di riferimento per la città di Cervia. Il gruppo di partecipanti ha così l'opportunità di approfondire la conoscenza dei luoghi di cura, di cultura, di accoglienza attraverso una modalità innovativa, informale, conviviale e di scambio reciproco, gettando le basi per sinergie e collaborazioni;
- la cura delle parole: ogni Forum ha una "parola chiave" tema della serata a cui l'attore e scrittore Roberto Mercadini dedica un monologo di riflessione. Narrazioni, racconti che suggestionano e fanno sognare mondi migliori.

Un esempio dei momenti di riflessività collettiva che chiamiamo Forum delle risorse è l'incontro che si è svolto presso la Cooperativa Sociale "Solidarietà Intrapresa"³. La parola chiave scelta era "investimento". Investirsi, investire sugli altri, curarsi, curare. Abbiamo visitato una struttura che ci ha regalato bellezza, il profumo della casa, l'odore del cibo, cibo che rimanda alla cura, al farsi carico del bisogno primario di ognuno. Poi abbiamo ascoltato storie piene, ricche, storie di grande investimento e di grandi legami. Abbiamo ascoltato ad esempio la storia di una bambina straordinaria che ha trasgredito alle prescrizioni dei medici, delle diagnosi, e che per questo non è stata inserita in un programma terapeutico. Spesso usiamo protocolli uguali per tutti, che soffocano la soggettività. Quella bimba è stata fedele alle occasioni di amore che lei ha incontrato e ha avuto fiducia nelle persone che credevano in lei. Così ha ricominciato, ha nuotato, si è impossessata di quel sapere perché lo desiderava, e lo desiderava perché altri hanno desiderato insieme a lei. Nel lavoro, nella vita, c'è una condivisione "principale". Per

³ [https://www.welfareaggancio.it/archivio/pagine/11/reportriflessionisullacomunita2017-2018\[778\]-2021_08_25_09_54.pdf](https://www.welfareaggancio.it/archivio/pagine/11/reportriflessionisullacomunita2017-2018[778]-2021_08_25_09_54.pdf) (ultimo accesso 19/02/2024).

operatori e operatrici, cittadini e cittadine, persone del Forum quella è stata una giornata sulla libertà e sui legami, ma anche sul modo di curare senza prescrivere, senza delegittimare, riflessioni fondamentali per immaginare nuove pratiche di servizio territoriale.

5. Brevi conclusioni

Lo sviluppo del progetto “Welfare dell’aggancio” nel tempo ha creato un sistema di occasioni, momenti, spazi e tempi per elaborare cultura (valore) e consapevolezza politica rispetto ai problemi sociali e alle diseguaglianze, sia per i soggetti che l’hanno voluto e promosso (Comune di Cervia e Casa della salute “Isotta Gervasi”, servizi pubblici), sia per le cittadine e i cittadini; uno spazio pubblico ma anche uno spazio di produzione del “bene comune” di cui aver cura e da valorizzare. Parole nuove della politica, culture condivise con la comunità, pratiche di integrazione partecipata dei saperi sociali e sanitari, welfare come progetto culturale, prevenzione e auto soluzione della fragilità, aggancio diffuso: queste sono le parole chiave più ricorrenti del progetto di welfare partecipativo che oggi ci sentiamo di condividere come esito e che ci fanno immaginare un cambiamento possibile.

Ad oggi il welfare dell’aggancio si presenta come una forma operativa di welfare di comunità composto dai differenti dispositivi innovativi di cui abbiamo parlato.

Certo, l’evoluzione del percorso non è scontata e resta una sfida. Ma il sentimento e la cultura di prossimità generate dal “Welfare dell’aggancio... più delle sentinelle, l’aurora” restano patrimonio della comunità cervese. La consapevolezza che chiunque possa attraversare un momento di difficoltà, soprattutto in epoca di precarizzazione e di competizione, e che quella difficoltà possa essere una risorsa per pensare insieme il cambiamento, una storia che permette di riconoscersi nell’altro. Questo approccio valorizza le risorse individuali, attiva la cittadinanza per un benessere comune, diffuso e condiviso, permette un pensiero sul mondo che altrimenti non ha forma e non ha parole.

Così come Pezzettino – il personaggio della citazione iniziale (Lionni, 1975) – che proprio nel momento di maggior fragilità comprende di esser composto da pezzettini diversi. Trova in quell’attimo la sua natura e la sua identità, ma allo stesso tempo si riscopre parte di un gruppo, membro di una collettività, in cui tutti sono a pezzettini dentro ma sono anche parte di un insieme, e su questo possono contare.

Riferimenti bibliografici

- Brown J. (2002), *Il World café. Guida pratica all'organizzazione e alla gestione di incontri con la metodologia World café*, chrome-extension://efaidnbmninnibpcapjpcgclefindmkaj/https://www.theworldcafe.com/wp-content/uploads/2015/07/WorldCafeGuidaPractica.pdf (ultimo accesso 19/02/2024).
- Giorgini L., Santi K., Vincenzi P. (2019), *Forum delle Risorse. Riflessioni sulla Comunità 2017-2018*, Report a cura dei servizi alla Comunità, Cervia <https://www.welfareaggancio.it/pagina.php?idpagina=11> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Guarini M., Poggiali D., Santi K., Scelsa A., Zani C., Nicoli M.A., Rodeschini G. (2017), *Welfare dell'aggancio. Un'esperienza di welfare comunitario a Cervia*, dossier 260-2017, Agenzia sanitaria e sociale, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/dossier/doss260> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Lionni L. (1975), *Pezzettino*, Pantheon, Roma.
- Nanz P., Fritsche M. (2014), *La partecipazione dei cittadini: un manuale. Metodi partecipativi: protagonisti, opportunità e limiti*, Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna, <https://partecipazione.regione.emilia-romagna.it/tutte-le-pubblicazioni/pubblicazioni/la-partecipazione-dei-cittadini-un-manuale> (ultimo accesso 19/02/2024).
- Nicoli M.A., Pellegrino V. (a cura di) (2011), *L'empowerment nei servizi sanitari e sociali. Tra istanze individuali e necessità collettive*, Il Pensiero Scientifico, Roma.
- Nicoli M.A., Mazzoli G., Paltrinieri F., Pellegrino V., Sturlese V., Vivoli V. (2015), *La programmazione partecipata per un welfare di comunità. Carte d'identità dei Casi sperimentali 2013-2014*, Regione Emilia-Romagna, <https://assr.regione.emilia-romagna.it/pubblicazioni/rapporti-documenti/carte-identita-com-munitylab> (ultimo accesso 19/02/2024).

14. Facilit-azione per promuovere salute: una meta-riflessione su esperienze nelle Case della salute dell'Emilia-Romagna

di *Giorgio Chiaranda, Fausta Martino e Paola Scarpellini*

1. Premessa

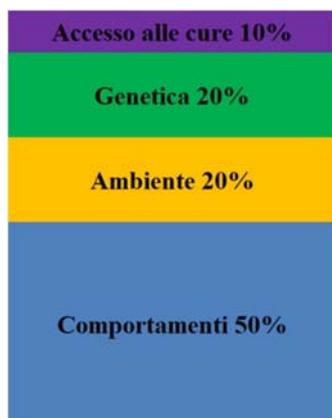
In questo saggio proveremo a proporre modalità attraverso cui le attività di prevenzione e promozione della salute possano essere integrate in un sistema istituzionale che adotti la prospettiva del welfare pubblico partecipativo discussa in questo volume. Il ragionamento prenderà le mosse dalla necessità di una prospettiva “politicizzata” per la promozione della salute secondo la quale azione intersettoriale, partecipazione sociale ed empowerment sono le linee d’azione fondamentali per incidere sui determinanti della salute, a condizione che tali termini siano intesi nel senso di un forte ruolo delle istituzioni pubbliche nel plasmare opportunità per coinvolgimento civico, reale partecipazione e assunzione di controllo da parte dei/lle cittadini/e sull’attività delle istituzioni e sui processi politici ed economici alla base del loro benessere.

Per prima cosa possiamo definire i “determinanti di salute” come insieme di fattori che influenzano la salute delle persone, o della collettività, che possono essere raggruppati in varie categorie quali: comportamenti personali e stili di vita; fattori sociali che possono rivelarsi un vantaggio o uno svantaggio; condizioni di vita e di lavoro; accesso ai servizi sanitari; condizioni generali socio-economiche, culturali e ambientali; ed infine fattori genetici (Maciocco, 2009). Ciò che differenzia le diverse concezioni di sanità pubblica è il peso attribuito ai diversi determinanti, al modo in cui interagiscono tra di loro e si collocano rispetto alle possibilità dell’individuo.

Un primo modello è quello adottato da alcune agenzie – ad esempio l’Institute for the Future (2013) – che si occupano di salute negli Stati Uniti (fig. 1), le quali considerano solo “l’impatto diretto” di ciascun determinante sulla probabilità che un individuo sviluppi una malattia, e non considerano le interazioni dei determinanti tra loro, o con altri fattori. Questa posizione rispecchia un atteggiamento politico e culturale che pone fortemente l’accento sui comportamenti individuali, e presuppone implicitamente che le persone

siano libere di scegliere rispetto a tali comportamenti, a prescindere dal contesto in cui agiscono.

Fig.1 – Primo modello relativo ai determinanti della salute (Maciocco, 2009)

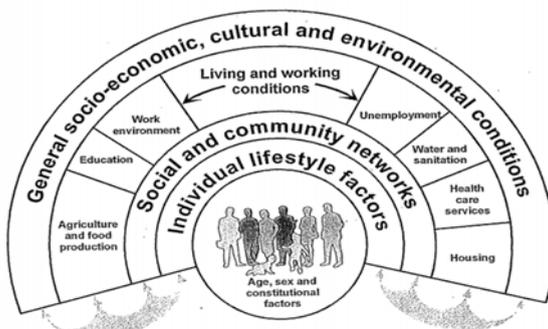


Un secondo modello è rappresentato da “l’approccio ecologico” alla salute (fig. 2) nato nelle scuole di sanità pubblica dell’Europa settentrionale e oggi adottato come modello di riferimento soprattutto nel contesto Europeo (Dahlgren *et al.*, 2009).

Il modello, in cui sono riconoscibili i concetti di micro-meso-macrosistema, prende la forma di cerchi concentrici in cui si collocano i fattori che influenzano la salute delle persone, interrotti per rappresentare le interrelazioni tra i diversi livelli. Si parte quindi dal centro, in cui sono rappresentati i determinanti “non modificabili” (età, sesso, genetica), e ci si muove poi verso ambiti, via via più lontani dall’individuo, in cui sono descritti i “determinanti modificabili”: i comportamenti individuali, le reti sociali prossime, le condizioni di vita e di lavoro (disponibilità di cibo, educazione, ambiente di lavoro, disoccupazione, disponibilità di acqua pulita, sistemi sanitari, politiche abitative e urbanistiche), fino ad arrivare al livello delle condizioni socio-economiche, culturali e ambientali generali.

Questo modello tiene conto dell’impatto sulla salute delle persone del contesto in cui queste vivono e sposta l’attenzione su quei determinanti di salute che dipendono dalla società e dalle scelte politiche, le quali sono in grado sia di influenzare i comportamenti e gli stili di vita, sia, come hanno dimostrato le ricerche successive, di impattare direttamente sulla salute delle persone indipendentemente dallo stile di vita adottato. In questo modello il concetto di “diseguaglianza in salute” è un elemento importante che attiene alla misura in cui gli individui si trovano ad avere un differente accesso alle risorse collocate nei livelli superiori.

Fig. 2 – Secondo modello relativo ai determinanti della salute (Dahlgren et al., 2009)



Sebbene i Paesi Europei, Italia inclusa, dichiarino di aver adottato questo modello di riferimento, molti dei progetti finanziati dalle istituzioni, pur richiamando l'importanza dei determinanti meso (ad esempio le condizioni familiari), omettono di riferirsi al livello macro (ad esempio le condizioni di lavoro o ambientali) e finiscono per concentrarsi essenzialmente sulla modifica dello stile di vita individuale. Tale approccio viene giustificato con la necessità di proporre obiettivi raggiungibili nel breve e medio termine, ma corre il rischio di aumentare le disuguaglianze di salute.

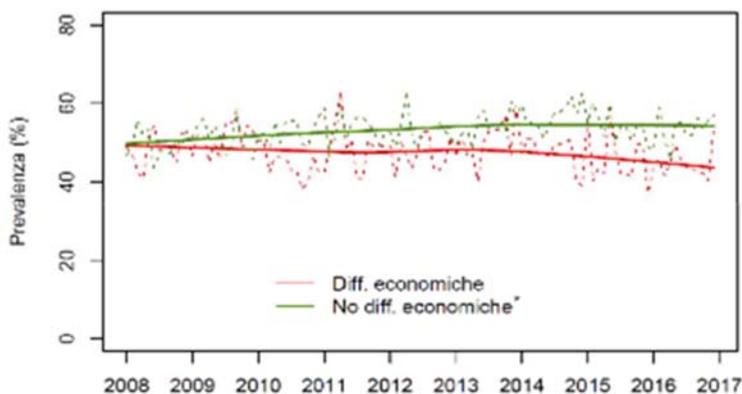
Le campagne sulla promozione dell'attività fisica realizzate finora, per esempio, stanno avendo l'effetto di aumentare i livelli di attività fisica nella popolazione. Uno sguardo più attento, tuttavia, mostra come questo effetto si osservi solo tra le persone appartenenti a una condizione socio-economica più elevata.

Un terzo modello di determinanti di salute è quello proposto dalla Commissione sui determinanti sociali di salute, istituita dall'Organizzazione Mondiale della Salute (OMS) in preparazione al trentennale della Conferenza di Alma-Ata. Questo modello colloca esplicitamente la promozione della salute e il tema delle disuguaglianze di salute in una prospettiva politica.

La Commissione prende le mosse dall'analisi del fallimento delle politiche finalizzate alla riduzione delle disuguaglianze di salute osservato nel dopoguerra (Irwin *et al.*, 2010), e prende atto del fatto che, dagli anni cinquanta agli anni settanta, l'Organizzazione Mondiale della Salute ha promosso soprattutto l'implementazione di tecnologie e farmaci.

Questa posizione è interessante perché inserita in una più vasta analisi della trasformazione dei contesti culturali e politici in cui la questione della "salute pubblica" si è sviluppata.

Fig. 3 – Attività fisica nel tempo libero ai livelli raccomandati dall’OMS per difficoltà economiche (%) (Emilia-Romagna PASSI 2008-2016)¹



Sul fronte politico, quegli anni si erano caratterizzati per il disimpegno dei paesi del blocco socialista rispetto all’OMS, fatto che aveva spostato il baricentro delle politiche sulla cultura “bio-tecnologica” in ambito sanitario promossa in particolare dagli USA. Un approccio basato sulle tecnologie appariva del resto ragionevole in quell’epoca, caratterizzata dalla forte espansione e innovazione del settore, ed è coinciso con la realizzazione di iniziative che hanno migliorato sensibilmente le condizioni di salute dei paesi in via di sviluppo, come ad esempio nel caso delle campagne vaccinali.

Successivamente, negli anni sessanta e settanta, alcuni paesi del sud del mondo hanno proposto con forza, nel seno dell’organizzazione, un nuovo paradigma che prendeva le mosse dalle proposte di alcuni studiosi sociali – prendiamo ad esempio Paulo Freire – e dalla riflessione politica sull’“empowerment delle comunità” che si faceva largo in quei contesti. Il frutto più noto di questo approccio è stata la dichiarazione di Alma-Ata (1978), nella quale si rivendicava l’importanza dell’assistenza universale di base proponendo lo slogan, recentemente rilanciato dalla dichiarazione di Astana

¹ I grafici mostrano la prevalenza di soggetti fisicamente attivi in Emilia-Romagna suddivisi in coloro che dichiarano e che non dichiarano di avere difficoltà economiche. La differenza tra le due categorie è statisticamente significativa ($P < 0,05$) e si sta progressivamente ampliando (Emilia-Romagna PASSI 2018). L’inattività fisica è un fattore di rischio/protezione di più recente scoperta, e uno dei pochi che, fino ad alcuni anni fa, non mostrava un gradiente socio-economico nella popolazione. Tale quadro sta cambiando. L’effetto, osservato anche in altri contesti in cui si sono attuati programmi rivolti alla modifica di un singolo stile di vita (Laverack, 2016), potrebbe essere conseguenza del numero crescente di programmi per la promozione dell’attività fisica rispetto ai quali le fasce meno disagiate risultano essere maggiormente responsive.

(2018), “Salute per tutti” e reclamando il benessere e la salute come diritto universale legato all’adozione di azioni a basso impatto tecnologico – e quindi a basso costo – finalizzate alla modifica dei determinanti di salute, all’equità e ai diritti umani, insomma ad un cambiamento di sistema che sarebbe in grado di migliorare drasticamente le condizioni di salute delle popolazioni, come dimostrato da diverse esperienze applicative, particolarmente nei paesi del sud del mondo.

Negli anni immediatamente successivi alla conferenza di Alma-Ata, tuttavia, ebbe inizio una fase profondamente diversa delle politiche globali per la salute, che implicò un forte definanziamento dell’OMS e uno spostamento del controllo effettivo sulle politiche globali di salute esercitato essenzialmente dagli interventi della Banca Mondiale e del Fondo Monetario Internazionale. Questi enti, infatti, in quegli anni hanno realizzato strategie per affrontare la crisi del debito dei paesi in via di sviluppo con l’imposizione di ricette neoliberiste che prevedevano il decentramento e la privatizzazione di gran parte dei sistemi sanitari, e il depotenziamento di gran parte del sistema di welfare a livello mondiale.

Successivamente, nel primo decennio degli anni duemila, l’amministrazione democratica negli Stati Uniti e il new labour nel Regno Unito, in un contesto e in un clima di politica internazionale nuovamente mutato, hanno consentito il ritorno dei paesi del sud del mondo nel dibattito sulle scelte di salute a livello mondiale, cercando un nuovo equilibrio tra politiche di sviluppo tecnologico e di privatizzazione dei sistemi sanitari e politiche sui determinanti di tipo macro-sistemico.

La comprensione di questo modello richiede di essere consapevoli del fatto che esiste una forte associazione tra posizione socioeconomica e indicatori di salute, tra cui l’aspettativa di vita. Tale associazione si osserva a ogni livello della gerarchia sociale, non semplicemente al di sotto della soglia di povertà (Barnet *et al.*, 2012). Mentre l’impatto sulla salute nelle condizioni di forte deprivazione è ovvio, si sa poco sui meccanismi che generano il gradiente di salute anche tra le fasce di popolazione che si collocano su un livello socioeconomico “intermedio”. La Commissione sui determinanti dell’OMS, ad esempio, critica esplicitamente gli approcci di “assistenza selettiva” emersi negli anni ottanta che si concentrano sulla riduzione della disuguaglianza in uno specifico gruppo a rischio o su una data fascia di età (per esempio concentrando gli interventi sulle puerpere e sui primi anni di vita). Tali approcci hanno, in alcuni casi, notevoli risultati ma nel breve termine e quando sono valutati solo sulla base di outcome biomedici. Tuttavia tali approcci selettivi o “per target”, oltre a non essere risolutivi, possono distogliere l’attenzione dai determinanti della salute intesi in senso sistemico, indurre disattenzione sul contesto in cui si sviluppano gli interventi e più in generale ridurre la complessità dell’analisi politica in cui si generano le di-

seguaglianze. Essi si traducono, pertanto, in programmi verticali a forte contenuto tecnico e sono inquadrati dalla Commissione come il riflesso dell'incapacità di proporre politiche economiche in grado di affrontare i determinanti sociali delle disuguaglianze di salute.

La stessa Commissione ha individuato pertanto due ordini di determinanti. I "determinanti strutturali" della salute sono quelli che generano costitutivamente le differenze nelle posizioni sociali tra le persone, le quali poi a loro volta impatteranno sui "determinanti intermedi", rappresentati dalle condizioni materiali e psicosociali di vita. La stessa espressione "determinanti strutturali di salute" trasmette con immediatezza l'importanza del contesto socioeconomico e politico, dell'impatto che i programmi dei partiti hanno sulla salute, quando questi vengono propagandati e quando trovano attuazione attraverso l'azione dei governi: includono le politiche macroeconomiche, le politiche sociali, del lavoro, abitative, le politiche pubbliche nei settori dell'educazione, della sanità, della protezione sociale e i valori culturali e sociali ad esse sottesi.

In tal senso, le politiche della salute determinano o reiterano differenze nella posizione sociale delle persone. In questo contesto, il costrutto di posizione sociale si basa su tre dimensioni riprese dai classici della sociologia europea moderna, tra cui ad esempio Weber, distinguendo tra classe, potere d'azione e status effettivo (tra dimensioni di autonomia materiale, di azione, di scelta). Il modello individua poi, a valle di questi, dei "determinanti intermedi": le circostanze materiali contingenti di vita e di lavoro, come la salubrità del lavoro, la disponibilità di cibo igienicamente adeguato e salutare, i comportamenti a rischio e gli stili di vita, l'esposizione a fattori biologici e chimici, i fattori psicosociali e lo stress che deriva da disparità sociali non adeguatamente gestite.

Di particolare interesse è poi l'analisi proposta dalla Commissione sui concetti di "coesione sociale" e di "capitale sociale" inteso come presenza di legami sociali in grado di facilitare il mutualismo. Diversi ricercatori influenti coinvolti hanno proclamato, anche sulla base di dati epidemiologici, che il capitale sociale è un fattore chiave nel determinare la salute delle popolazioni. L'adozione del paradigma inerente al "capitale sociale" come chiave per la promozione della salute nelle popolazioni locali correrebbe però il rischio di favorire una più generale tendenza alla "depoliticizzazione", termine più volte richiamato in questo volume, ad una ridotta responsabilità dello Stato sulla salute e allo spostamento dell'enfasi sulle caratteristiche individuali e delle comunità. In questo senso, il lavoro sul capitale sociale potrebbe ripresentare la classica dicotomia tra Stato e società civile, secondo cui l'espandersi dell'una rischia di produrre il contrarsi dell'altro.

La Commissione propone, tuttavia, un concetto di capitale sociale che ci pare "politicizzato". L'analisi presentata connette la promozione del capitale sociale al ruolo che lo Stato dovrebbe giocare nello sviluppo di strategie che

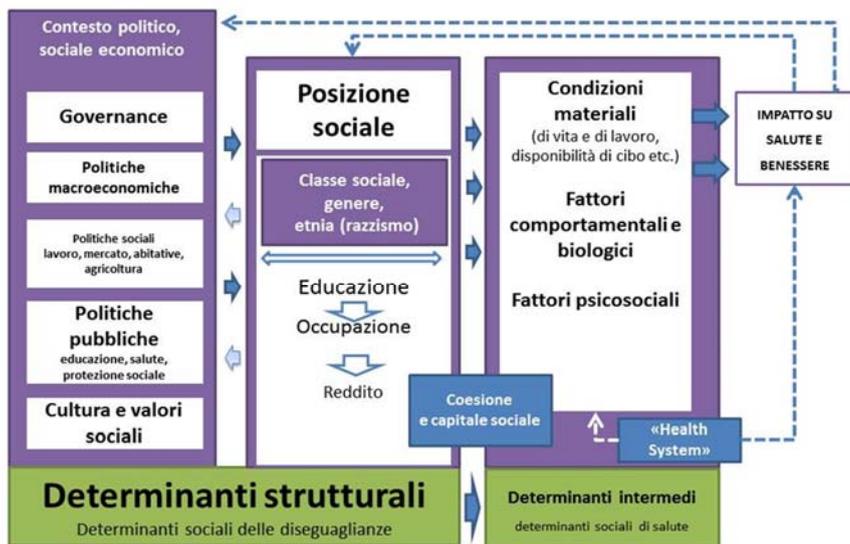
favoriscano l'equità. Nei termini così proposti, la discussione sul capitale sociale comprende il ruolo che le istituzioni pubbliche dovrebbero avere nel plasmare opportunità per il coinvolgimento civico. Con questa contestualizzazione, pur mantenendo alta l'attenzione sul fatto che il concetto di capitale sociale possa essere utilizzato come mezzo per sollevare lo Stato dalla sua responsabilità di garantire il benessere di tutta la popolazione, si può gettare una nuova luce su alcune funzioni chiave delle istituzioni pubbliche. Questa concezione prevede che un ruolo centrale delle istituzioni pubbliche sia la creazione di relazioni cooperative tra cittadini e istituzioni. Lo Stato si assume quindi la responsabilità di creare sistemi flessibili che sviluppino una reale partecipazione da parte della cittadinanza. Lo sviluppo del capitale sociale, in questa accezione, corrisponde all'assunzione di controllo, da parte di cittadini e cittadine, sull'attività delle istituzioni, e una redistribuzione del potere (o empowerment) che consente alla comunità di detenere un alto livello di influenza su decisioni e politiche adottate. Inoltre, la diminuzione delle differenze tra le posizioni socioeconomiche in una società può ridurre le barriere nei rapporti tra gli individui, aumentando le possibilità che questi agiscano in reti sociali a livello comunitario. Alla luce di queste riflessioni, il modello colloca il capitale sociale in una posizione intermedia tra i determinanti strutturali e intermedi di salute, in quanto può sia influenzare direttamente la salute delle persone, sia contribuire a limitare la genesi delle disuguaglianze.

Un aspetto importante del modello proposto è l'interrelazione che esiste tra i diversi determinanti, e nello specifico tra salute e determinanti intermedi e strutturali. Il "Sistema per la Salute" (Health System) ne rappresenta uno snodo fondamentale. Emerge chiaramente come la salute promossa dal Sistema per la Salute rappresenti non solo un fine, ma anche una risorsa, o meglio la preconditione per poter raggiungere una posizione socioeconomica adeguata, e per poter influenzare in modo positivo il contesto socioeconomico. La perdita di salute, infatti, può aggravare ulteriormente le condizioni "sociali" di disuguaglianza in cui una persona si trova, per esempio attraverso la perdita del lavoro, o la necessità di impiegare le già scarse risorse per affrontare il problema di salute, nonché una maggior difficoltà ad agire politicamente al fine di modificarne i determinanti.

Come si evince dalla fig. 4, il Sistema per la Salute indica alcune strategie per affrontare e mitigare l'azione dei determinanti intermedi attraverso: l'azione sull'igiene degli alimenti e la nutrizione, le condizioni abitative e i regolamenti edilizi, la medicina del lavoro, promuovendo le vaccinazioni; trattando e riabilitando i problemi di salute; proteggendo dalle conseguenze sociali ed economiche delle malattie, attraverso un'assicurazione sanitaria universale e politiche di reinserimento lavorativo e abitative; promuovendo la partecipazione sociale, l'empowerment e gli approcci intersettoriali alla

salute; rafforzando politiche intersettoriali che producono elementi del contesto, come il capitale sociale, che possono mitigare gli effetti della povertà.

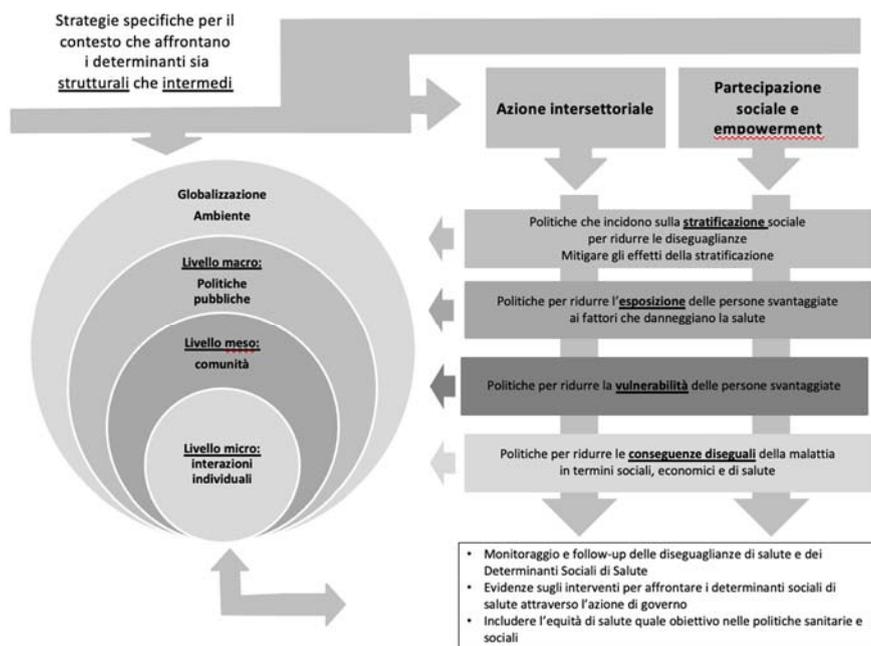
Fig.4 – La cornice concettuale dei determinanti di salute adottata dalla Commissione sui determinanti sociali di salute. Essa favorisce una visione politicizzata della salute e del ruolo del Sistema per la Salute (Health System)



Queste politiche sono supportate dall'azione intersettoriale (dalla capacità dei sistemi istituzionali di collaborare perseguendo obiettivi politici comuni) e dalla partecipazione sociale di cittadini e cittadine, nella chiave dell'empowerment individuale e collettivo. Tale necessità appare giustificata sia da un punto di vista etico e dei diritti umani, che da un punto di vista pragmatico: solo se la collettività si saprà appropriare del significato politico e della strategia per l'azione sui determinanti sociali di salute, questa risulterà sostenibile nel lungo termine.

Sul concetto di empowerment, tuttavia, non vi è accordo univoco. Per alcuni autori di riferimento, il concetto di empowerment è un concetto politico, che implica la lotta collettiva contro relazioni sociali oppressive e lo sforzo per guadagnare potere sulla distribuzione di risorse. Per altri, si riferisce alla consapevolezza degli individui, e/o al potere di esprimere e/o agire dei desideri. Quando promuovono l'empowerment, operatori e operatrici, quindi, devono essere consapevoli delle ambiguità concettuali che circondano questo termine.

Fig. 5 – Lo schema concettuale proposto dalla commissione per intervenire sui determinanti di salute: l'azione intersettoriale, la partecipazione sociale e l'empowerment sono le strategie fondamentali per agire sulle politiche per mitigare gli effetti della stratificazione sociale, ridurre l'esposizione degli strati svantaggiati ai fattori che minacciano la salute (determinanti intermedi), ridurre la vulnerabilità delle persone svantaggiate per ridurre le conseguenze diseguali delle malattie



Il concetto di empowerment prende le mosse dal lavoro di Paulo Freire nell'educazione delle persone oppresse: negli anni ottanta, i movimenti ispirati dall'educazione popolare giocarono un ruolo importante nella lotta contro i regimi autoritari. Fu quindi usato dai movimenti femministi, che avevano preso ispirazione dal lavoro di Freire, e divenne successivamente centrale nei movimenti di liberazione delle minoranze etniche, sia in America Latina che tra gli afroamericani negli Stati Uniti. Successivamente l'associazione tra il termine empowerment e politiche progressive è andata sfumando ed è oggi prevalente un modello di empowerment depoliticizzato e sempre più connotato come un succedaneo del cambiamento politico.

La Commissione ribadisce il carattere politicizzato del significato e della pratica dell'empowerment, il quale è inseparabilmente legato all'effettiva assunzione del controllo, da parte di comunità marginalizzate e sottomesse, sui processi politici ed economici che determinano il loro benessere. La Commissione affronta quindi il problema se la partecipazione, di per sé, possa essere considerata genuinamente *empowering* qualora essa non implichi,

come esito, la redistribuzione delle risorse e del potere sui processi politici. Propone, pertanto, di spostare l'enfasi dalla mera partecipazione al controllo dei processi. L'effettiva capacità delle comunità di controllare i processi che influenzano la loro vita dovrebbe diventare un elemento chiave della valutazione dei processi di empowerment. Si veda a questo proposito il sistema di valutazione quali-quantitativa proposto da Laverack (2016).

2. La trasformazione dell'assistenza territoriale e la Casa della salute nel disegno istituzionale

L'Organizzazione Mondiale della Sanità, nell'ambito del “rinnovato clima politico che ha caratterizzato il nuovo millennio” (Irwin *et al.*, 2010) a cui abbiamo fatto cenno, ha proposto nel 2002 un nuovo quadro di riferimento: l'*Innovative Care for Chronic Conditions*, divenuto modello di riferimento nel Piano Nazionale della Cronicità oggi vigente (Pruitt, 2002; Accordo tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, 2016).

L'*Innovative Care for Chronic Conditions* assume la definizione di “Health Care system” proposta nel World Health Report 2000 (WHO, 2000): il sistema deve comprendere tutte le attività il cui scopo primario è promuovere, ripristinare o mantenere la salute. Questo “sistema” quindi è notevolmente esteso, e include i/le pazienti e le loro famiglie, gli “health care workers”, i/le caregivers che operano nell'ambito di organizzazioni e nelle comunità, l'ambiente delle politiche sanitarie in cui si attuano tutte le attività relative alla salute e così via. Nella traduzione italiana di molti documenti internazionali si perde parte del significato del concetto di health system, che non può essere semplicemente inteso come “sistema sanitario” ma piuttosto come “sistema sociale per la salute”, il quale comprende l'intero sistema del welfare locale che – se lo intendiamo come sistema che va oltre il complesso di servizi erogati dal sistema pubblico alla persona, e consiste in qualsiasi intervento volto a promuovere il benessere collettivo, l'indipendenza individuale o la gestione dei carichi familiari – include le attività svolte dagli enti locali quali il Comune, dalle Aziende USL, dall'associazionismo, dai singoli individui che possono avere un ruolo attivo per il cambiamento, e così via.

Più specificamente, l'*Innovative Care for Chronic Conditions* concettualizza tre differenti livelli nel sistema di cura: quello del “microsistema”, ovvero il livello del paziente e delle famiglie, e della loro interazione con operatori e operatrici (professionali e comunitari); quello del “mesosistema”, ovvero il team di cura, i partner comunitari e le organizzazioni in cui operano, che dovrebbero porsi in stretto collegamento tra loro; quello del “macrosistema”, ovvero le politiche generali per le patologie croniche (incluse, ad

esempio, le politiche di formazione, anche universitaria, di operatori e operatrici).

All'interno di questi livelli, da considerare sempre in senso sincronico e connesso, si propongono diversi principi generali, tra cui: decisioni basate su evidenze scientifiche; focus sulla popolazione di persone con patologie croniche, invece che sui singoli malati; focus sulla prevenzione delle patologie croniche; valutazione continua della qualità delle cure per le persone con patologie croniche; integrazione sociale e sanitaria, vero cardine dell'ICCC, che dovrebbe rendere sfumati i confini tra i differenti livelli micro, meso e macro e tra i team di cura e le comunità di riferimento.

Questi nuovi modelli di riferimento internazionali per l'organizzazione dell'assistenza sanitaria e sociale territoriale propongono quindi una forte integrazione del sistema della salute con le comunità; il percorso di realizzazione delle Case della salute (o Case della comunità nel lessico più attuale utilizzato in alcune Regioni d'Italia e poi nel PNRR) si colloca nell'ambito di questo processo globale di riorganizzazione dell'assistenza sanitaria e sociale.

In tal senso, prima di addentrarci nell'analisi dei nostri casi di studio, ci sembra opportuno contestualizzare brevemente il disegno istituzionale delle Case della salute così come proposto dalle Regione Emilia-Romagna, tra le prime in Italia.

Ci pare importante evidenziare che con esse si è dato esplicito mandato coloro che operano nel mondo dei servizi di realizzare azioni trasformative rispetto al sistema di welfare attuale nella direzione del superamento dei perimetri storici del campo di azione dei servizi, realizzando sistemi strutturati di partecipazione collettiva. Come si legge nella Deliberazione della Giunta della Regione Emilia-Romagna n. 2128 del 5 dicembre 2016, che fornisce gli indirizzi per la realizzazione delle Case della salute:

I diversi modelli concettuali internazionali sottesi all'idea di Casa della salute in Emilia-Romagna, nonché i principi stessi su cui si fonda il sistema di welfare dell'Emilia-Romagna (partecipazione-condivisione), attribuiscono alla comunità un ruolo di protagonista nel promuovere e garantire la salute della popolazione. In questo senso, la Casa della salute deve orientare la propria operatività in stretta relazione con la comunità di riferimento e i suoi bisogni di salute. In particolare, è necessario creare "reti nella comunità" in grado di intercettare più precocemente forme di disagio e fragilità, che non sono già intercettate dai servizi, ed entrare in contatto con quella parte della popolazione poco conosciuta ai servizi (es. adolescenti, giovani e adulti fragili).

Nuove alleanze con l'associazionismo emergente e legami con operatori/trici sociali informali sono indicati, infine, come elementi fondamentali per lo sviluppo di sinergie e progettualità condivise con i servizi territoriali. In tal senso, le Case della salute intendono rappresentare una rilevante opportunità per attivare processi di empowerment individuale e di comunità,

attraverso la partecipazione dei diversi attori locali, che diventano coprotagonisti (Aziende sanitarie, Comuni, professionisti/e, pazienti, caregiver, comunità nelle diverse forme e singoli cittadini). La Casa della salute può rappresentare un contesto adeguato a catalizzare le energie delle comunità come punto di riferimento privilegiato aperto alle esigenze e agli stimoli per progettare e sviluppare contesti educativi, orientativi e di sostegno a scelte individuali e di gruppo per l'attuazione e la partecipazione alle iniziative previste nei progetti di comunità, nonché per la valutazione dei progetti attuati. La Casa della salute può quindi essere pensata come risorsa per lo sviluppo di empowerment di comunità e non solo come punto di erogazione di prestazioni sociali, sanitarie e assistenziali. Il tema dello sviluppo delle Case della salute si può quindi inserire nella cornice contemporanea di trasformazioni di vasta portata nella natura dei sistemi di welfare.

Tra gli ambiti di intervento, la prevenzione e la promozione della salute sono probabilmente quelli che meglio si connotano per una dimensione comunitaria, volendo sviluppare e implementare nel tempo iniziative su problemi e temi di salute in base alle priorità condivise con la comunità e con modalità in grado di essere molto inclusive (es. passeggiate, pratiche collettive, spazi di socializzazione conviviali, e così via). Nella costruzione di una medicina e di un servizio sociale centrati sulle persone – vale a dire sui modi plurali e sempre situati in cui il bisogno viene a prendere forma e senso – viene esaltato il ruolo della promozione della salute, intesa come l'insieme delle attività finalizzate ad aumentare la capacità di controllo del proprio stato di salute, e delle proprie condizioni di vita in generale, da parte della persona e della comunità.

3. Il nostro caso di studio: la facilitazione nei processi per promuovere la salute nelle Case della salute

I progetti di comunità nati nelle Case della salute hanno lo scopo di promuovere il benessere della comunità attraverso azioni di prevenzione e integrazione. In questo contesto, nella Casa della salute, si creano i presupposti per la realizzazione attiva della promozione della salute e del benessere dei/le cittadini/e del territorio, della tutela della persona e del rispetto dei diritti. La valutazione, la ricerca, il counselling, la progettazione e l'accompagnamento in favore di persone singole, di famiglie, di gruppi e di comunità, il sostegno e il recupero di situazioni di bisogno e la promozione di nuove risorse sociali, nonché la realizzazione di interventi per la promozione e lo sviluppo della coesione sociale nella comunità, sono le attività che di fatto sono state realizzate nei due territori di riferimento del nostro lavoro: Carpaneto e Predappio.

Il metodo utilizzato è quello proposto da e nel Community Lab, vale a dire l'idea di seguire insieme – come gruppi di operatori/trici provenienti da vari territori – i diversi processi locali, in modo da aiutarsi reciprocamente nella conduzione e nella facilitazione.

Nei casi specifici delle Case della salute di Predappio e di Carpaneto la metodologia prescelta per il processo partecipativo è consistita in un sistema di attivazione, sostegno e accompagnamento di alcune sperimentazioni mirate al coinvolgimento della società civile, insieme a quello di operatori e operatrici della Casa della salute. Le attività realizzate in questo percorso sono state numerose e centrate su diversi focus o temi: il tentativo di sviluppare alcuni servizi innovativi o di sviluppare in modo più innovativo alcuni servizi già esistenti; il ripensamento dei sistemi di governance della progettazione zonale, attraverso l'inserimento di obiettivi specifici nel piano distrettuale per la salute e il benessere sociale; la sperimentazione di nuove modalità di collaborazione tra istituzioni e società civile, per ricondurre a una visione comunitaria e di promozione della salute le attività di promozione dei sani stili di vita condotte dalle Aziende sanitarie.

L'attivazione delle risorse presenti nella comunità, come tra gli operatori e le operatrici sociali e sanitari/e, sfida la capacità istituzionale nel ri-aggianciare soggetti e gruppi solitamente più distanti da una relazione diretta con le istituzioni, o con i loro vertici, non chiedendo solo di “pensare” nei tavoli, ma anche di sperimentare insieme le idee emerse.

Tanto per l'attivazione della cittadinanza e di operatori e operatrici attraverso varie forme di invito, quanto per la facilitazione dei processi di elaborazione collettiva è centrale l'idea di un confronto differenziato nelle forme e specifico per diversi tipi di abitanti. Si devono perciò utilizzare strumenti partecipativi diversi, ideare processi di partecipazione adatti ai diversi tipi di legame sociale e politico che i singoli e i gruppi instaurano con la comunità e con l'istituzione, attivare canali di scambio differenziati sui quali basare la partecipazione. Si vuole quindi facilitare la sintesi delle istanze singole favorendo l'incontro e lo scambio tra gruppi sociali e professionali sconosciuti gli uni agli altri, favorendo la costruzione di contesti in cui sia possibile un'elaborazione collettiva dei disagi individuali, spesso ancora non consapevolmente predisposti in forma di richieste o di problemi.

I due processi qui a breve descritti, “Abitare insieme la Casa della salute” – svoltosi a Carpaneto e Gropparello – e quello di Predappio, differiscono per alcuni aspetti.

Il primo ha preso le mosse da esigenze locali che discendevano dalla programmazione sanitaria regionale e locale. È stato concepito nel 2017 e si è successivamente integrato sia nel Piano regionale della prevenzione (nel tipo: “progetti di empowerment di comunità”), sia nella programmazione sociale e sanitaria. A Predappio invece il motore della sperimentazione è stato da subito la programmazione sociosanitaria. Gli obiettivi dichiarati per la

realizzazione del nuovo Piano di zona, strumento cardine in Emilia-Romagna per la programmazione dei servizi, sono stati quelli di non costruire tavoli ma processi di lavoro, e di non fondare i cambiamenti proposti su volontà particolaristiche e target ristretti, bensì di mettere in rete bisogni e risorse solitamente identificati come distanti.

Il tentativo è stato realizzato attraverso una lettura partecipata del contesto e una scelta delle modalità operative coerenti con questa prospettiva: dai target specifici siamo passati ai bisogni condivisi, utilizzando nuovi strumenti di rilevazione e dibattito per allargare la partecipazione. Obiettivo di entrambi i progetti, quindi, è stato quello di produrre una relazione di interscambio tra soggetti distinti e sconosciuti tra loro. Quindi, a partire dall'esistenza di luoghi e gruppi sperimentali di scambio, si è cercato di creare occasioni di incontro e di elaborazione di strategie comuni a livello politico sull'oggetto perché diventasse un modello progettuale per la programmazione.

La meta-riflessione successiva alla realizzazione dei due progetti ha portato l'autore e le autrici a individuare nella "facilitazione" un elemento centrale che ha consentito la realizzazione dei percorsi. In particolare, ciò che ha consentito di realizzare i progetti, pur nell'ambivalenza che caratterizza il mandato istituzionale, è stato il percorso fatto in precedenza per arrivare a possedere le competenze necessarie, frutto di un importante investimento da parte dell'organizzazione regionale e locale. Perché non ci si improvvisa facilitatrici e facilitatori: in entrambi i casi c'è stata una formazione a monte. Nel caso di Carpaneto uno psicologo di comunità e un valutatore hanno fatto da formatori sul campo nel corso di due progetti svolti in precedenza (Martini, Torti, 2003; Ciucci, 2004; Borciani *et al.*, 2012; 2015), sviluppatisi nell'arco di oltre un quinquennio. Nel caso di Predappio, i/le principali facilitatori e facilitatrici avevano partecipato alla formazione regionale del Community lab e al processo di riflessività tra operatori/trici di cui questo libro è testimonianza. In entrambi i casi, dunque, il gruppo regionale del "Community Lab" ha fornito supporto e consulenza.

La nostra analisi condivisa ci permette di sottolineare alcuni elementi ricorrenti sulla pratica della facilitazione. L'intento non è di descrivere nei particolari i processi, ma di soffermarci sugli aspetti a nostro avviso più rilevanti per comprendere il significato della facilitazione in questi contesti.

3.1 La cultura organizzativa

Un aspetto comune dei processi che coinvolgono l'ambito professionale è che in questi entrano aspetti che riguardano la cultura delle organizzazioni di riferimento. Tali aspetti possono essere particolarmente insidiosi, perché le differenze più profonde che riguardano gli assunti culturali non sono mai esplicitate e sono spesso ignote agli stessi operatori e operatrici, finendo per

emergere solo delle discrepanze tra dichiarato e agito (Shein, 2000). Ci chiedevamo perciò all'inizio: difficilmente un operatore o un'operatrice della sanità (anche se abituato/a a lavorare in completa autonomia, come i medici di medicina generale) avrebbe apertamente disconosciuto il valore di un processo partecipativo, ma ci avrebbe intimamente creduto? Come sarebbe stata vista la richiesta di coinvolgimento attivo da parte di un/una cittadino/a in una fase storica in cui si contestavano gli insufficienti investimenti da parte delle istituzioni sanitarie su quel Comune? Le operatrici e gli operatori sanitari avrebbero messo in discussione la loro posizione privilegiata nella relazione di potere con i cittadini e le cittadine per partecipare a occasioni di confronto orizzontali?

Nelle esperienze è stato pertanto necessario creare un lessico comune (il concetto stesso di "Casa della salute" era sconosciuto o caricato di significati differenti) per comprendere meglio se e come le convinzioni degli attori e delle attrici in campo si riconoscessero negli obiettivi istituzionali sottesi alla costituzione delle Case della salute, e far sì che le diverse componenti in gioco potessero attraversare un percorso lungo il quale riconoscere degli obiettivi comuni, e riconoscersi vicendevolmente come risorsa.

Al di là delle specifiche tecniche utilizzate, la cui scelta è stata dettata da elementi organizzativi e del contesto, ci preme qui rimarcare che la Casa della salute – come esempio emblematico di servizio pubblico in cui coabitano professioni e culture professionali molto diverse – si caratterizza per una grande complessità di fondamenti culturali divergenti e incomprensioni che possono sfociare in vissuti di oppressione: oppressione degli operatori e delle operatrici da parte del datore di lavoro e alla gerarchia interna, ma talvolta anche da parte dell'utenza; oppressione dei/delle pazienti rispetto a servizi e operatori/trici, dei medici rispetto all'istituzione, alle modalità organizzative e di funzionamento dei servizi sociali e del Comune a quelle delle Aziende sanitarie, tutte oppressioni che devono trovare modo di essere esplicitate e ricondotte a obiettivi di cambiamento comuni perché qualsiasi processo partecipativo possa decollare.

È necessario, ad esempio, comprendere la cultura dei quadri intermedi delle organizzazioni, in particolare quelle sanitarie, cresciuti in una struttura gerarchica, che spesso hanno costruito la propria carriera professionale sulla capacità di garantire la puntuale organizzazione dei servizi, utilizzando, legittimamente ed efficacemente, rigide pianificazioni e sistemi di governo burocratico dell'accesso e dell'erogazione. Tale cultura mal si concilia con la richiesta di impegnare le scarse risorse per rispondere alle necessità di un processo partecipativo, difficilmente programmabili e inquadrabili in obiettivi istituzionali misurabili a un tempo definito. Per questa ragione, per facilitare tali processi di ascolto e scambio collettivo in ambito sanitario è neces-

sario prevedere allo stesso tempo una costante attività di raccordo con i quadri intermedi assieme a un certo livello di formalizzazione e di impegno anche da parte di chi ha ruoli strategici all'interno dell'Azienda e dei Comuni.

Nell'ambito delle Case della salute, come si vedrà meglio in seguito, ci pare sia particolarmente utile che tale facilitazione venga svolta in collaborazione da soggetti che occupano posizione diverse. Essere centrali o marginali rispetto alla gerarchia organizzativa offre e al contempo toglie alcune opportunità: più si è marginali più si possono vedere aspetti che restano esclusi dallo sguardo di chi è al centro dell'organizzazione; d'altra parte, chi ha una posizione gerarchicamente più elevata può incidere maggiormente nei processi decisionali e dunque spingere il percorso nella direzione desiderata. La funzione di facilitazione nel nostro caso è stata esercitata a diversi livelli nei processi decisionali. Nei contesti più vicini alla vita quotidiana dei cittadini e delle cittadine dove si è trattato di integrare i diversi punti di vista presenti tra la cittadinanza e questa, a loro volta, con quelli di operatori e operatrici sociali, amministratori e amministratrici locali, commercianti. Ma anche a un livello intermedio (ad esempio con i responsabili dei singoli servizi) il lavoro di facilitazione è stato fondamentale ed è consistito nella visualizzazione reciproca degli esiti dei diversi contesti partecipativi, nell'esplicitazione di differenze e convergenze, nella valorizzazione di queste occasioni come fonte di fiducia circa il fatto che si può scommettere in una direzione nuova. Infine, abbiamo operato anche a livello apicale (ad esempio con i direttori e le direttrici di Distretto). Al/alla facilitatore/facilitatrice è stato richiesto nella fase iniziale di narrare e dare sostanza all'investimento rispetto ai percorsi partecipativi, mentre successivamente si è chiesto di valorizzare gli esiti parziali e finali dei processi avviati².

3.2 Modalità di pensiero collettivo

È stato pertanto necessario individuare approcci differenziati per il coinvolgimento di persone con professionalità diverse ed è stato indispensabile, in particolare per gli operatori e le operatrici sociali e sanitari/e, percorrere parallelamente tanto la strada del "contatto caldo" a livello individuale quanto quella del coinvolgimento più formale e burocratico.

Rispetto ai progetti menzionati è possibile affermare che i punti di forza sono stati diversi. Tra i più importanti vi sono proprio le strategie per far emergere un pensiero collettivo e sostenere la motivazione. Le riflessioni e i processi avviati non sono stati frutto di una direttiva dall'alto, ma di punti di vista diversi, strategie e soluzioni espressi dal gruppo di lavoro. La cura e la

² Si vedano anche i verbali di staff del Community Lab 2015 <https://assr.regione.emilia-romagna.it/attivita/innovazione-sociale/cl>, ultimo accesso 19/02/2024.

legittimazione del gruppo di lavoro dei facilitatori e delle facilitatrici è stata vitale per entrambi i processi, in quanto è l'aspetto che consente sia l'emergere di un'intelligenza collettiva e di gruppo, sia di sostenere la motivazione del/della facilitatore/trice, il/la quale, data la complessità e pervasività delle relazioni che si troverà a gestire, non può essere obbligato/a, ma deve anzi "emergere" quasi naturalmente, "a modo suo" nello svolgimento del processo. Elementi essenziali, da questo punto di vista, sono stati la stabilità nel tempo del nucleo del gruppo di lavoro (che, lo ricordiamo, aveva svolto un importante percorso formativo a monte ed era supportato dall'esterno anche durante lo svolgimento dei progetti) e la legittimazione del tempo di lavoro necessario per le riunioni e la cura dei gruppi di cittadini/e coinvolti/e, che in entrambi i casi hanno compreso soggetti interni ed esterni alla Casa della salute.

Un altro aspetto importante è stato l'avvio di uno studio quali-quantitativo del territorio, comprensivo di un'indagine socio-epidemiologica nel caso di Predappio, come attività iniziale delle fasi progettuali. Conoscere il territorio ponendosi nuove domande è risultato necessario non solo per "capire i bisogni", ma anche e soprattutto per mettere in luce le risorse esistenti, le energie sociali espresse da nuove forme di associazionismo, ad esempio, e le aree di nuovo potenziale conflitto nella comunità. Questo ha permesso di evitare l'improvvisazione e di arrivare agli incontri con i/le cittadini/e preparati, pieni di stimoli per l'analisi e consapevoli dei potenziali rischi del dibattito. In questo modo è stato anche possibile trovare percorsi collaterali agli ostacoli incontrati e individuare strategie per far sì che il progetto esprimesse pienamente le sue potenzialità.

3.3 Il rapporto tra cittadini/e ed istituzioni

Nell'esperienza delle progettualità attivate nelle due Case della salute, abbiamo assistito a un mutamento del rapporto dei cittadini e delle cittadine, e le loro rappresentanze, con le istituzioni. A partire da una fase in cui a prevalere erano la distanza e la critica delle politiche sanitarie e sociali locali è subentrata la curiosità legata all'avvio del progetto, e in particolare alla convocazione a partecipare ad incontri in cui si utilizzavano tecniche di dibattito e "gestione dei gruppi" ispirati alla ricerca sociale. Il fatto di aver chiamato i cittadini e le cittadine a questo tipo di partecipazione ha spinto l'istituzione a non lasciar cadere le istanze emerse come a volte accade, e ai/alle responsabili dei singoli servizi di prestare ascolto all'evoluzione del progetto.

Tutto ciò ha indotto nelle operatrici e negli operatori un maggior senso di responsabilità e di motivazione a rendere conto delle proprie azioni. Le operatrici e gli operatori, proprio quelli che spesso si trovano sul campo a svolgere un compito ben delineato e con rigidi schemi da perseguire, sono quelli

che trovano la motivazione nel proprio lavoro sulla realizzazione e sulla operatività e nell'immediatezza dell'intervento. Ma questa motivazione può essere messa in crisi sia da relazioni operatore/trice-paziente caratterizzate da un'asimmetria di potere tra le due figure di tipo conflittuale, sia dall'impossibilità di relazionarsi con gli/le assistiti/e al di fuori di un tempo troppo ristretto, ridotto all'atto minimo necessario all'erogazione del servizio, in quanto ogni relazione con l'esterno deve essere mediata dal superiore gerarchico. Questa motivazione, tuttavia, sembra riemergere quando la relazione può essere "orizzontale" e prolungata e conviviale, proprio come nell'ambito dei processi partecipativi opportunamente facilitati di cui parliamo. In questi contesti gli operatori e le operatrici hanno affermato, più volte, di essere "anche utenti", in quanto anche loro si rivolgono al servizio sociale e sanitario pubblico. In tal senso spesso ci si è definiti comunemente "cittadini/e", cosa che accade difficilmente nelle istituzioni.

Quel tempo che, se chiesto agli operatori e alle operatrici dall'istituzione poteva essere vissuto forse come un adempimento che sottraeva altro tempo ed energie all'attività tipica del proprio lavoro magari per favorire l'immagine esterna (il prestigio delle dirigenze o l'elaborazione di nuove "carta dei servizi" e così via) è diventato tempo di cura reciproca e di cambiamento poiché richiesto dai cittadini e dalle cittadine e collegato a momenti di conoscenza e scambio con e tra gli operatori e le operatrici, un'occasione di motivazione e di sviluppo del senso di appartenenza.

3.4 La rivendicazione dei diritti e di nuovi servizi

Un elemento particolarmente positivo a nostro avviso rispetto a quanto abbiamo vissuto in questi processi partecipativi nelle Case della salute è legato alle rivendicazioni di maggiori servizi da parte delle rappresentanze, che non si sono attenuate, ma hanno trovato spazi deliberativi in cui essere incanalate per trovare una soluzione condivisa. A fronte di una maggiore complessità iniziale evocata con gli inviti diffusi, anche a persone che solitamente non sono invitate e sono viste come problematiche dalle istituzioni, la facilitazione dei processi che ha coinvolto in modo integrato diverse articolazioni dell'Azienda sanitaria e dei Comuni ha prodotto ricadute anche al di fuori dello stretto contesto prescelto per la realizzazione del progetto, consentendo di vedere dibattito e conflitto come parte del lavoro. In questo senso, forse possiamo affermare che il modello del welfare pubblico partecipativo ci pare fortemente coerente con le indicazioni internazionali recenti di promozione della salute e con i modelli suggeriti di organizzazione dell'assistenza territoriale. Per questo può essere un valido riferimento per l'implementazione di nuove politiche per la salute della popolazione. In que-

sta direzione, la realizzazione delle Case della salute, più recentemente identificate come Case della comunità, sta forse offrendo lo spazio giusto per l'implementazione di esperienze locali che consentono l'emergere di modalità e competenze particolari di facilitazione di processi come quelle da noi vissute, e stanno dando risultati promettenti in termini di potenziali ricadute sul sistema di welfare emiliano-romagnolo.

4. Brevi conclusioni

Prendendo spunto dalle esperienze di Carpaneto e Predappio è possibile affermare che la Casa della salute può essere non solo un nuovo contenitore di professionisti/e, ma un luogo fisico, temporale e culturale per una diversa interazione con i/le destinatari/e degli interventi, i cittadini e le cittadine e la comunità in cui si trova la Casa della salute. Ha le potenzialità per diventare il luogo della vera integrazione tra le professioni e le politiche, perché è possibile avere scambi continuativi e facilitati. È inoltre utile affermare che a nostro avviso la “giusta dimensione” delle Case della salute – una taglia piccola o media come quelle esaminate in questo elaborato (corrispondenti cioè ad un bacino di utenza di 10-15.000 abitanti) – ha agevolato la possibilità di elaborare e realizzare degli interventi con una ricaduta importante per la comunità.

Infine, possiamo affermare che i processi partecipativi di cui siamo stati protagonisti sono stati importanti non solo per la realizzazione di azioni sperimentali in ambito di promozione della salute (su queste ci siamo soffermati/e poco) ma anche e soprattutto perché ci è stato possibile “fare politica”, cioè offrire ai cittadini/alle cittadine e agli abitanti uno spazio per acquisire insieme uno sguardo più alto sul cambiamento di alcune politiche e di alcune pratiche di servizio. A partire dal livello buono di partecipazione tanto di cittadini e cittadine quanto di operatori e operatrici crediamo di poter affermare che sia ancora possibile proporre una visione politica della salute e un'elaborazione collettiva utile per la creazione di sistemi di welfare partecipati e attivi.

Riferimenti bibliografici

- Barnett K., Mercer S.M., Norbury M., Watt G., Wyke S., Guthrie B. (2012), *Epidemiology of multimorbidity and implications for health care, research, and medical education: a cross sectional study*, «The Lancet», 380, pp. 37-43.
- Borciani E. et al. (2012), *Guadagnare salute a Podenzano – sviluppare a livello locale la promozione della salute secondo i principi del programma “Guadagnare salute”*, Pro.Sa. Banca dati dei progetti e interventi di promozione della salute: https://www.retepromozionesalute.it/bd2_scheda.php?idpr2=3023 (ultimo accesso 19/02/2024).

- Borciani E. et al. (2015), *Una Comunità che guadagna salute*, Pro.Sa, Banca dati dei progetti e interventi di promozione della salute, https://www.retepromozionosalute.it/bd2_scheda.php?idpr2=3573 (ultimo accesso 19/02/2024).
- Ciucci F. (2004), *Valutare i progetti di promozione della salute*, «Prospettive Sociali e Sanitarie», 4.
- Irwin A., Scali E. et al. (2010), *Action on the Social Determinants of Health: Learning from previous experiences*, World Health Organization, Geneva.
- Laverack G. (2016), *Salute pubblica. Potere, empowerment e pratica professionale*, Il Pensiero Scientifico, Roma.
- Maciocco G. (2009), *I determinanti della salute. Una nuova, originale cornice concettuale*, <http://www.saluteinternazionale.info/2009/01/i-determinanti-della-salute-una-nuova-originale-cornice-concettuale/#biblio>, (ultimo accesso 19/02/2024).
- Martini E.R., Torti A. (2003), *Fare lavoro di comunità: riferimenti teorici e strumenti operativi*. Carocci, Roma.
- Shein E.H. (2000), *Culture d'impresa. Come affrontare con successo le transizioni e i cambiamenti organizzativi*, Cortina, Milano.
- WHO (1978), *Declaration of Alma Ata*, Geneva, https://www.who.int/publications/almaata_declaration_en.pdf (ultimo accesso 19/02/2024).
- WHO (2000), *The world health report 2000. Health Systems. Improving performance*, https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1 (ultimo accesso 19/02/2024).
- WHO (2018), *Declaration of Astana*, <https://www.who.int/docs/default-source/primary-health/declaration/gcphc-declaration.pdf> (ultimo accesso 19/02/2024).
- WHO (2016), *Integrated care models: an overview*, http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0005/322475/Integrated-care-models-overview.pdf (ultimo accesso 19/02/2024).

Note degli autori e delle autrici

Antonella Agnoli, progettista culturale, già assessora alla cultura, creatività, valorizzazione del patrimonio culturale del Comune di Lecce, ex membro del Consiglio superiore dei beni culturali e paesaggistici del Mibact, ex componente del Cda dell'Istituzione biblioteche del Comune di Bologna, ex presidente della Fondazione federiciana di Fano. Attualmente è membro della Fondazione EOS (Edison Orizzonte Sociale) e del Cultural welfare center. Ha realizzato biblioteche in varie città italiane, da anni collabora a progetti per la costruzione e ristrutturazione di edifici e servizi di biblioteche di nuova concezione un po' in tutt'Italia. A questa attività sul campo ha affiancato attività di formazione e di scrittura.

Francesca Bianchi, assistente sociale dal 2006. Ha lavorato a Montecchio Emilia nell'Area Comunità dal 2008 al 2018. Attualmente lavora per il Servizio sociale territoriale del Comune di Parma nell'Area Genitorialità e tutela minori.

Lavinia Bifulco è professoressa di Sociologia presso il Dipartimento di Sociologia e ricerca sociale dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca. È coordinatrice del Dottorato URBEUR-Urban studies presso lo stesso Dipartimento. La sua ricerca verte sulla teoria dell'azione pubblica; le politiche sociali e il welfare locale; la governance urbana e la partecipazione; le politiche sanitarie; le innovazioni sociali e istituzionali; la filantropia e la finanziarizzazione del welfare; la *preparedness* in contesti di crisi ambientale e sanitaria. Su questi temi ha pubblicato monografie e articoli su riviste, nazionali e internazionali.

Sandro Busso insegna Sociologia politica e Politiche sociali presso il Dipartimento di Culture, politica e società dell'Università di Torino. Si è recentemente occupato di povertà e politiche di sostegno al reddito, delle trasformazioni della governance delle politiche sociali e dell'evoluzione del terzo settore. Tra i suoi interessi di ricerca rientrano inoltre i processi di depoliticizzazione e il governo con i numeri.

Matteo Cavalleri, dottore di ricerca in Filosofia, è attualmente assegnista di ricerca e professore a contratto presso il Dipartimento di Filosofia e Comunicazione dell'Università di Bologna. I suoi interessi di ricerca si sviluppano nell'intersezione tra analisi teoretica e indagine filosofico-politica, con particolare riferimento

all'opera di G.W.F. Hegel e al tema della libertà; alla relazione tra antropologia filosofica e dimensione storica; all'estetica e alla politica della memoria e al dialogo tra filosofia e letteratura.

Giorgio Chiaranda, medico, si occupa di medicina dello sport, promozione dell'attività fisica e promozione della salute, in particolare nei setting comunitario, scolastico e sanitario. In questi contesti ha sviluppato, a partire dal 2011, un'esperienza continuativa nella progettazione, facilitazione e valutazione di processi di empowerment di comunità. Svolge attività di ricerca scientifica nell'ambito dell'esercizio fisico in persone con patologie. Collabora dal 2014 con la Regione Emilia-Romagna e dal 2018 è responsabile dell'attuazione del Piano regionale della prevenzione e dirige l'Unità Operativa di medicina dello sport e promozione della salute dell'Ausl di Piacenza. È membro del direttivo nazionale della Società italiana per la promozione della salute.

Valentina Chiesi, laureata in Giurisprudenza presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e Phd in Filosofia del diritto presso la medesima Università. Autrice di articoli scientifici e saggi su diverse riviste accademiche, si occupa di funzionalismo, rapporto tra diritto e tempo, mutamenti sociali e pensiero utopico.

Angela Genova, sociologa, ricercatrice presso il Dipartimento di Economia Società Politica dell'Università degli Studi di Urbino. Svolge la sua attività di ricerca sulle politiche sociali e sanitarie in prospettiva comparata.

Tommaso Gradi si occupa di Politiche sociali dal 2003, dopo la laurea in Giurisprudenza, con tesi in Filosofia del Diritto, e master in Diritti umani. Dal 2005 ha lavorato per progetti di reinserimento sociale nell'ambito dell'esecuzione penale. Dal 2014 al 2020 per il Comune di Ferrara ha coordinato la segreteria dell'Ufficio di piano per la programmazione dei Piani di zona e il Tavolo carcere. Dal 2021 lavora nel Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali della Regione Emilia-Romagna, coordinando progetti di prossimità e partecipazione per la promozione della salute e benessere sociale.

Daniela Leonardi, PhD in Sociologia applicata e metodologia della ricerca sociale, è assegnista di ricerca presso l'Università degli Studi di Torino. Membro del Comitato scientifico della Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora (fio.PSD), fa parte del network di ricerca "Emancipatory Social Science" e del network di ricerca internazionale "Lower Classes and public Institutions (LOCI)". Tra i suoi temi di ricerca: disuguaglianze e politiche di contrasto, analisi dei sistemi di welfare, homelessness, questione abitativa, Street-level Bureaucracy Theory, discrezionalità professionale.

Fausta Martino, psicologa, sociologa e assistente sociale. Nella sua carriera formativa ha all'attivo un dottorato di ricerca in sociologia della salute. In questi anni ha sviluppato un'esperienza sui temi dello sviluppo di comunità in particolare in area anziani. Lavora per il Comune di Predappio come assistente sociale in area anziani e collabora con diverse associazioni del territorio forlivese come psicologa esperta

in invecchiamento. Svolge inoltre attività libero professionale ed è membro della SITCC.

Maria Augusta Nicoli, psichiatra, PhD in psicologia sociale, ex dirigente della Regione Emilia-Romagna, Area Innovazione sociale dell'Agenzia sanitaria e sociale. Attualmente è vice-coordinatrice della Rede Unida Internazionale (Brasile) e membro del coordinamento del Progetto strategico “Sogn(a)zione/sogni in azioni: dialogo tra Italia e Brasile per un’assistenza territoriale orientata alla comunità – Sonh(a)ções/sonhos em ação: diálogo entre a Itália e o Brasil para uma assistência territorial orientada para a comunidade”.

Kim Santi, giurista, ha conosciuto il lavoro sociale collaborando con l’Associazione Mondodonna Onlus impegnata nell’accoglienza di persone richiedenti asilo e nel contrasto alla violenza di genere. Ha lavorato 12 anni a Cervia per la Coop. Soc. San Vitale in collaborazione con i Servizi alla Persona del Comune, dove ha approfondito competenze legate al lavoro con le persone in un’ottica di cambiamento e crescita. È orientatrice al lavoro e facilitatrice ed esperta nella gestione di percorsi partecipativi. Oggi lavora per IAL Emilia-Romagna e si occupa di orientamento e inserimento lavorativo.

Paola Scarpellini, assistente sanitaria, lavora presso l’Unità Operativa epidemiologia e promozione della salute del Dipartimento di sanità pubblica dell’Ausl Romagna. Si occupa principalmente di supportare processi di promozione della salute nei diversi contesti di comunità (scuole, Case della comunità, territorio, ecc.) attraverso percorsi di facilitazione orientati alla partecipazione e all’empowerment dei diversi soggetti e comunità coinvolte.

Giulia Selmi, sociologa, è ricercatrice presso il Dipartimento di Giurisprudenza, Studi Politici e Internazionali dell’Università di Parma dove insegna “Genere e sessualità: modelli sociali e politiche”. È componente del centro di ricerca Politesse - Politiche e Teorie della Sessualità dell’Università di Verona e componente del direttivo del Research Network 23 Sexuality dell’Associazione Europea di Sociologia. Negli ultimi anni si è occupata principalmente di ricerca nell’ambito delle genitorialità LGBTQ+, della trasformazione inclusiva dei servizi sanitari, sociali ed educativi, della prostituzione e lavoro sessuale con metodologie qualitative e partecipative.

Annalisa Valdesalici, assistente sociale dal 1997. Lavora per il Servizio Sociale Territoriale di Sant’Ilario dell’Unione Val d’Enza, dove si occupa di inclusione e lavoro di comunità.

Politiche e servizi sociali

Ultimi volumi pubblicati:

GIOVANNA VENDEMA, LORENZO BERTINELLI, *Il Social Mode Work*. Teoria e pratica del servizio sociale nella cornice cognitivo comportamentale.

LIDIA DEVETAK, EMANUELA NAIBO, MARIA VANTO, *OSS: Operatore Socio-Sanitario*. L'evoluzione dei servizi sociali e sanitari: origine, sviluppo e futuro della professione (disponibile anche in e-book).

VINCENZO CASTELLI (a cura di), *Nuovi scenari per nuove sfide sulla tratta e lo sfruttamento degli esseri umani* (disponibile anche in e-book).

MARIA PIA FONTANA, *Adolescenti, interrealtà e cyberdevianza*. Tra prevenzione e recupero (disponibile anche in e-book).

FONDAZIONE IDEA VITA (a cura di), *A casa come va?*. Itinerari di cittadinanza e vita indipendente di persone con disabilità e dei loro familiari (disponibile anche in e-book).

MARIA PIA FONTANA, MARCO GIORDANO, ANTONELLA GORGONI, ANTONIO NAPPI, *Deontologia come habitus*. Introduzione al nuovo Codice deontologico dell'assistente sociale.

DANIELE CALLINI, ENRICO MIATTO, *Fare bene il bene*. Casa famiglia e multiutenza complementare. L'esperienza dell'Associazione Papa Giovanni XXIII (disponibile anche in e-book).

FRANCESCA MAZZUCHELLI (a cura di), *Essere anziani oggi*. Riflessioni su invecchiamento e morte (disponibile anche in e-book).

ELISA CECCARELLI, MARGHERITA GALLINA, FRANCESCA MAZZUCHELLI, *Tutela sociale e legale dei minorenni*. Interpretazione e applicazione del diritto minorile (disponibile anche in e-book).

LUCA FAZZI, *Teoria e pratica del servizio sociale: un'introduzione*.

MARINELLA SIBILLA, *Welfare oltre confine*. Consigli, strumenti, strategie.

AUREA DISSEGNA, *Maltrattamento istituzionale*. Criticità del sistema di garanzie dei diritti dei bambini, degli adolescenti e delle loro famiglie (disponibile anche in e-book).

ANNA ZENAROLLA, *Accompagnare la famiglia*. Esperienze e prospettive dai cinquant'anni di attività del Consultorio Familiare UCIPEM di Treviso (disponibile anche in e-book).

CHIARA CAVINA, ERIKA FUMASONI, LINA PORTA (a cura di), *Il consultorio familiare c'è*. Esperienze, strumenti concettuali e operatività (disponibile anche in e-book).

FRANCESCA MANTOVANI, *Laboratorio di guida al tirocinio in servizio sociale*. Formazione, conoscenza di sé e competenze professionali.

ALICE DONDI, ANNARITA ARGENTO, *La relazione psicosociale in adozione*. Criteri e strumenti per la valutazione (disponibile anche in e-book).

MASSIMO BALDUCCI, LUCETTA TRE RE (a cura di), *L'organizzazione dei servizi sociali*.

LUCA FAZZI, *Servizio sociale riflessivo*. Metodi e tecniche per gli assistenti sociali.

ALESSANDRA FERRI, *La tutela del minore nell'attività del Servizio sociale locale*. Procedura applicata e profili pratici (disponibile anche in e-book).

JAMIL KARIM AMIRIAN, *La progettazione sociale. Esperienze e riflessioni* (disponibile anche in e-book).

FRANCESCA MANTOVANI (a cura di), *Le nuove sfide dell'assistente sociale. Discontinuità biografiche e competenze professionali*.

ALBERTO QUATTROCOLO, MAURIZIO D'ALESSANDRO, *Ascolto e mediazione. Un approccio pragmatico alla gestione dei conflitti* (disponibile anche in e-book).

MARCO GIORDANO, MANUELA MARIA SINISCALCO, MARIAGRAZIA ESPOSITO, *La tutela del diritto dei minorenni a crescere in famiglia. Uno studio nelle regioni del Centro-Sud Italia* (disponibile anche in e-book).

PASQUALE ADDESSO, *Affidamento familiare. Profili fiscali, contributivi, ISEE e amministrativi* (disponibile anche in e-book).

LUCREZIA MOLLIKA (a cura di), *Un figlio è per sempre. Riflessioni sulla tutela della continuità degli affetti* (disponibile anche in e-book).

SILVIA ALICANDRO, ISABELLA BUZZI (a cura di), *I figli al centro. Famiglie e mediatori insieme* (E-book).

FABIO LUCCHINI, *Il gioco d'azzardo problematico. Politiche e impatti sociali*.

ANDREA ARMOCIDA, MARZIA MARZAGAGLIA, MONIA ANDREANI, FRANCESCA MAGLI, CRISTINA CATTANEO, *Rifugiati nella rete. Dall'accoglienza alla cura* (disponibile anche in e-book).

MICHELE GRISONI, MANUELA COLOMBERO (a cura di), *Linee guida e buone prassi per il Corso di base per mediatore interculturale* (disponibile anche in e-book).

GIAN PIERO TURCHI, MICHELE ROMANELLI, *Flussi migratori, comunità e coesione sociale. Nuove sfide per la mediazione* (disponibile anche in e-book).

CAM CENTRO AUSILIARIO PER I PROBLEMI MINORILI (a cura di), *Nuove sfide per l'affido. Teorie e prassi* (disponibile anche in e-book).

GABRIELE MANELLA, FRANCESCA MANTOVANI, MARIA RESCIGNO, *Accoglienza e integrazione. Una sfida per il lavoro sociale* (E-book).

PATRIZIA GATTI, GIUSEPPE PALLADINO (a cura di), *Interdisciplinarietà e tutela dei minorenni. Riflessioni teoriche ed esperienze pratiche*.

TIZIANA TESAURO, *Trame. Il teatro sociale e la formazione degli operatori socio-sanitari* (disponibile anche in e-book).

CLAUDIA CAVAZZA, ROBERTA PERDUCA, SILVIA ZANDRINI, *Adolescenti autori di reato. Il percorso psico-sociale in ambito istituzionale* (disponibile anche in e-book).

GIANMATTEO SECCHI, *Tutela minorile e processi partecipativi. Promuovere collaborazione tra famiglie e servizi sociali* (disponibile anche in e-book).

CHIARA MORTARI, FRANCESCA BARALDI (a cura di), *Abitare e vivere nella società complessa. Azioni e nuove frontiere del welfare che cambia* (disponibile anche in e-book).

GABRIELLA FERRARO BOLOGNA, MARIA GRAZIA GUALTIERI, *Costruire resilienza insieme. Un modello formativo per promuovere il cambiamento in un gruppo di lavoro* (disponibile anche in e-book).

MAURIZIO COLLEONI (a cura di), *Immaginabili Risorse. Disabilità, cittadinanza, coesione sociale* (disponibile anche in e-book).

ENZO MIRARCHI, FABIO SBATTELLA, *Adolescenti in connessione. Un modello flessibile di presa in carico educativa* (disponibile anche in e-book).

CRISTIANO GORI (a cura di), *L'alternativa al pubblico?. Le forme organizzate di finanziamento privato nel welfare sociale* (disponibile anche in e-book).

Vi aspettiamo su:

www.francoangeli.it

per scaricare (gratuitamente) i cataloghi delle nostre pubblicazioni

DIVISI PER ARGOMENTI E CENTINAIA DI VOCI: PER FACILITARE
LE VOSTRE RICERCHE.



**Management, finanza,
marketing, operations, HR**

**Psicologia e psicoterapia:
teorie e tecniche**

**Didattica, scienze
della formazione**

**Economia,
economia aziendale**

Sociologia

Antropologia

Comunicazione e media

Medicina, sanità



**Architettura, design,
territorio**

Informatica, ingegneria

Scienze

**Filosofia, letteratura,
linguistica, storia**

Politica, diritto

**Psicologia, benessere,
autoaiuto**

Efficacia personale

**Politiche
e servizi sociali**



FrancoAngeli

La passione per le conoscenze

Copyright © 2024 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835165484

Questo 
LIBRO

 ti è piaciuto?

Comunicaci il tuo giudizio su:
www.francoangeli.it/opinione



VUOI RICEVERE GLI AGGIORNAMENTI
SULLE NOSTRE NOVITÀ
NELLE AREE CHE TI INTERESSANO?



ISCRIVITI ALLE NOSTRE NEWSLETTER

SEGUICI SU:



FrancoAngeli

La passione per le conoscenze

Copyright © 2024 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835165484

Tema chiave di questo volume sono i modi attraverso cui chi opera nei servizi pubblici pensa, discute e categorizza la diseguaglianza in dialogo con associazioni, movimenti, gruppi informali di cittadini e cittadine. Si tratta di processi di comprensione condivisa, in chiave collettiva e partecipativa che, seppur con dei limiti, fanno emergere come lo Stato sociale possa ancora essere un campo di incontro e di scontro tra classi sociali, uno spazio di ascolto che mette le istituzioni di fronte ai grandi nodi di questa epoca attraverso le esperienze dei singoli individui: lo/la psichiatra davanti al dramma collettivo della precarizzazione quando incontra ogni singola persona precaria depressa; l'insegnante davanti al dramma corale delle migrazioni forzate quando incontra ogni singolo/a bimbo/a con background migratorio in classe e così via. Se viene inteso come tale, quindi, lo spazio pubblico dello Stato sociale può essere declinato come ambiente dove persone di origini e provenienze sociali diverse, che non si conoscono, si possono incontrare e far detonare le loro storie davanti ad altri, leggerle dentro un frame storico più ampio, rigenerare un'idea di interdipendenza tra destini individuali e istituzioni collettive.

Vincenza Pellegrino è professoressa ordinaria in sociologia dei processi culturali presso l'Università di Parma, dove, tra le altre cose, è Delegata del Rettore per il Polo Universitario Penitenziario e coordina la Clinica giuridico-sociologica "Migrazioni e Frontiere". I suoi principali interessi di ricerca sono: global studies in chiave critica post-coloniale e decoloniale; l'evoluzione dello stato sociale in chiave partecipativa; gli immaginari sociali rispetto al futuro come prodotto culturale.

Giulia Rodeschini, PhD in Sociologia e ricerca sociale, lavora presso il Settore innovazione nei servizi sanitari e sociali della Regione Emilia-Romagna. Insieme al gruppo interdisciplinare dell'Area innovazione sociale si occupa di promozione e sperimentazioni di innovazioni metodologiche e organizzative nel sistema dei servizi sociali, sanitari e sociosanitari, con particolare attenzione alle pratiche dialogiche e alla dimensione del genere.