



**Caritas diocesane di Concordia-  
Pordenone, Gorizia, Trieste e  
Udine**

# RETI DI COMUNITÀ

**Condivisione dei risultati della ricerca e  
definizione di nuove strategie operative**

Il presente rapporto è stato realizzato da:

Osservatori diocesani delle Povertà e delle Risorse delle Caritas diocesane di Concordia-Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine.

Gruppo di lavoro:

**Barachino Andrea, Celotti Manuela, Chimera Adalberto e Vidoni Omar**

Supporto metodologico e scientifico:

**Molinari Paolo (IRES FVG Impresa Sociale)**

Il rapporto è stato curato da:

**Barachino Andrea, Celotti Manuela, Chimera Adalberto, Molinari Paolo e Vidoni Omar**

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

**Balestrucci Fiorella, Responsabile dell'Osservatorio delle Politiche di protezione sociale e del Sistema Informativo dei Servizi Sociali**

***Gennaio 2017***



## Sommario

Sommario .....	3
Premessa e metodologia .....	5
Ambito distrettuale 1.2 di Trieste – ex UOT 3 .....	7
Ambito distrettuale 2.2 Basso Isontino - Monfalcone .	10
Ambito distrettuale 3.1 – Gemonese, Val Canale e Canal Del Ferro	13
Ambito distrettuale 6.3 Sud - Azzano Decimo.....	17
CONSIDERAZIONI FINALI.....	21



## Premessa e metodologia

Tra i mesi di ottobre e dicembre del 2016 gli Osservatori delle Povertà e delle Risorse delle Caritas diocesane di Concordia-Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine, all'interno del programma di attività legate al Protocollo sottoscritto con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia per l'implementazione di un Osservatorio regionale delle Povertà e delle politiche di Protezione sociale, hanno promosso un percorso di condivisione e di confronto a partire dai risultati della ricerca "Reti di comunità", edita ad aprile del 2015.

La prima fase della ricerca è stata realizzata tra l'autunno del 2014 e la primavera del 2015 in quattro territori campione, individuati negli Ambiti socio assistenziali di Azzano X; Gemonese, Val canale e Canal Del Ferro; Monfalcone e nell'ex UOT 3 della città di Trieste. Gli stessi territori sono stati successivamente coinvolti nella realizzazione della seconda fase della ricerca, che si è sviluppata nei mesi di ottobre, novembre e dicembre del 2016 e i cui risultati costituiscono il testo di questo report.

La prima fase della ricerca aveva l'obiettivo di analizzare le "reti di comunità" esistenti nei quattro territori campione, approfondendo le dinamiche della rete intra-ecclesiale composta da Centri di Ascolto, Centri di distribuzione di generi di prima necessità, gruppi di volontariato parrocchiale, Associazioni di ambito ecclesiale ecc. e le connessioni esistenti tra questa rete e il Servizio sociale territoriale insistente nello specifico territorio. La seconda fase della ricerca aveva l'obiettivo di restituire ai soggetti coinvolti nel primo studio i risultati e le riflessioni emerse, allo scopo di verificare l'analisi svolta e di promuovere un percorso di potenziamento delle reti esistenti, a partire dal confronto tra le realtà ecclesiali del volontariato di prossimità e il Servizio sociale pubblico.

L'impianto dell'aggiornamento 2016 ha previsto la realizzazione di ulteriori tre focus group nei quattro territori analizzati nella ricerca 2014/2015. La tipologia dei tre focus prevedeva: un focus group dedicato ai volontari delle realtà caritative insistenti sul territorio; un focus group dedicato agli assistenti sociali dell'Ambito socio assistenziale di riferimento, con particolare coinvolgimento degli assistenti dell'Area adulti-anziani; un terzo focus group, temporalmente successivo ai primi due, che raccoglieva in un incontro congiunto i partecipanti dei primi due focus. I primi due focus group avevano l'obiettivo di restituire i risultati della prima fase della ricerca per validarli e raccogliere le osservazioni, gli approfondimenti e i suggerimenti provenienti dai volontari del volontariato di ambito ecclesiale e dagli operatori del servizio sociale pubblico. I contenuti e le riflessioni emerse nel corso dei focus sono state sintetizzate in un'analisi SWOT, che è stata proposta durante il terzo focus per stimolare una riflessione congiunta sulle reti di comunità e su come si esplicitano in ogni contesto territoriale. Al termine del terzo focus group il materiale prodotto (analisi SWOT e sintesi correlata) è stato nuovamente rielaborato, aggiornato ed integrato, per comporre il presente report.

Per leggere correttamente i risultati di questo report è opportuno evidenziare alcuni aspetti che hanno avuto un impatto sullo svolgimento della seconda fase della ricerca sulle reti di comunità.

Ai focus group sono state invitate le persone che avevano effettivamente partecipato alla prima fase della ricerca, in modo tale da garantire una continuità nella riflessione già avviata e da creare un vero e proprio momento di “restituzione e validazione” dei risultati. In realtà, nonostante l’esplicitazione di questa esigenza, i gruppi dei partecipanti ai focus non sono stati omogenei, e hanno registrato la presenza di persone che non avevano partecipato alla prima fase. Questa situazione va ricondotta a semplici questioni logistiche che hanno condizionato le presenze, ma anche alle modifiche organizzative intervenute durante l’anno trascorso tra la prima e la seconda ricerca, sia all’interno del servizio pubblico, che all’interno del mondo ecclesiale, laddove alcuni referenti sono cambiati. Emblematica è a questo riguardo la situazione di Trieste, dove tutti gli operatori pubblici afferenti all’ex UOT 3 sono stati sostituiti. In alcuni contesti, come appunto a Trieste, questo cambiamento ha creato alcune difficoltà nello svolgimento dei focus e il conduttore ha dovuto “informare” il gruppo, più che “restituire” i contenuti del primo report. In altri contesti invece, la presenza di nuovi partecipanti ha dato nuova linfa al ragionamento del gruppo.

Un’ulteriore situazione da segnalare riguarda l’Ambito socio assistenziale di Azzano X, dove non è stato possibile realizzare il terzo focus group a causa di alcune difficoltà organizzative del servizio sociale. Rispetto a questo ambito territoriale l’analisi SWOT e il testo correlato che viene proposto in questo report rappresenta soltanto la sintesi delle riflessioni emerse dagli incontri dei primi due focus group e i materiali prodotti non sono stati ridiscussi in un focus congiunto.

Questo report si compone di cinque prospetti SWOT, una per ogni Ambito socio assistenziale oggetto della ricerca. Ad ogni tabella è associato un testo di analisi che esplicita i principali contenuti emersi dai focus group. A queste schede segue un’analisi generale, all’interno della quale si è tentato di organizzare i contenuti principali e le tematiche trasversali emerse attraverso la ricerca.

L’analisi organizza i contenuti in quattro aree: punti di forza, punti di debolezza, opportunità e criticità. L’obiettivo è di evidenziare quali fattori positivi e negativi emergono rispetto alle reti locali considerate, quali fattori possono potenziare la collaborazione, nella sua dimensione intra-ecclesiale e territoriale, e quali fattori rappresentano invece delle debolezze nella rete e quindi nella risposta, più o meno integrata ed efficace, che viene data alle persone in difficoltà.

Il report, lungi dal proporsi come un’esaustiva fotografia delle diverse realtà territoriali, vuole piuttosto fornire alcuni elementi di riflessione utili a sviluppare le reti territoriali e comunitarie, favorendo la nascita di nuove strategie, oltre al rafforzamento e alla diffusione delle buone prassi esistenti.



## Ambito distrettuale 1.2 di Trieste – ex UOT 3

L'analisi sotto riportata è stata condivisa e integrata nel corso della riunione congiunta a cui hanno partecipato volontari delle realtà caritative del territorio e operatori del servizio sociale dell'Ambito distrettuale.

Punti di Forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il contesto territoriale presenta una rete caritativa significativa, articolata e differenziata;</li> <li>• Il lavoro di rete si caratterizza spesso in modo informale, anche se con prassi stabili di collaborazione;</li> <li>• La rete ecclesiale privilegia la prossimità e la relazione interpersonale;</li> <li>• Il criterio della territorialità è una pratica consolidata anche nelle realtà parrocchiali.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bisogni sociali ed emergenze condizionano la risposta sia dei servizi sociali che della rete caritativa, generando interventi più prestazionali che progettuali;</li> <li>• Le risorse umane disponibili per il lavoro di comunità sono limitate (in numero e in competenze);</li> <li>• Le modalità operative e procedurali tra servizi e rete caritativa non aiutano il processo di integrazione sinergica;</li> <li>• Elevato turn-over degli operatori sociali e dei referenti/volontari della rete caritativa.</li> </ul>
Opportunità	Criticità
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire occasioni di programmazione integrata degli interventi e di condivisione delle strategie tra servizio sociale e rete caritativa;</li> <li>• Favorire le opportunità di “luoghi d’incontro” tra soggetti della rete caritativa;</li> <li>• Una mappatura costante delle opportunità e delle risorse disponibili (sia pubbliche che private) per comuni sinergie d’intervento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il perdurare delle condizioni critiche dell’economia locale e del mercato del lavoro determinano nuove situazioni di impoverimento delle persone e delle famiglie;</li> <li>• La difficoltà di uno scambio informativo con regole e procedure condivise;</li> <li>• Una pianificazione per essere efficace deve essere partecipata e supportata da operatori competenti nel lavoro di comunità.</li> </ul>

Nella lettura che è stata proposta per punti di forza e di debolezza si sono intesi quegli aspetti, positivi e negativi, che hanno accresciuto o frenato la capacità di risposta in termini di contrasto alla povertà e all’attivazione della comunità.

Per quanto riguarda i **punti di forza** emerge che il territorio è ricco di molti servizi offerti dalla rete del welfare pubblico e dal privato sociale, e in particolare dalla rete ecclesiale caritativa. Questa rete è composta dalle Caritas parrocchiali, dalle conferenze di San Vincenzo, ma anche dai servizi sovra parrocchiali quali la Caritas diocesana, la Comunità di San Martino al Campo, la Comunità di Sant’Egidio, la mensa dei Cappuccini e il CAV (Centro di Aiuto alla Vita).

Il secondo punto di forza è che esiste un lavoro di rete tra la rete caritativa e i servizi sociali presenti sul territorio. Questa rete nasce dalle opportunità di presa in carico congiunta di famiglie e persone fragili. Le relazioni e collaborazioni tra servizio sociale e rete caritativa sono informali, perché non sono disciplinate da protocolli, ma si poggiano su esperienze concrete che si attivano

per dare risposta alle famiglie o alle persone che si trovano difficoltà. È stato rilevato che alcune organizzazioni caritative parrocchiali, che operano nell'ex UOT3, si incontrano periodicamente con gli assistenti sociali per condividere una lettura del territorio e una presa in carico congiunta. Nel quotidiano lavoro di rete la prassi operativa ha di fatto definito i ruoli assunti dalla rete caritativa e dal servizio sociale. In particolare i soggetti della rete caritativa parrocchiale curano l'accompagnamento e l'aiuto emergenziale (fornitura di alimenti e beni essenziali, ma anche piccoli contributi immediati che tamponano nel breve periodo esigenze finanziarie non dilazionabili).

Un altro punto di forza è che nel servizio svolto dai soggetti della rete caritativa si privilegia la prossimità e la cura delle relazioni con le famiglie e con le persone fragili. L'ultimo punto di forza rilevato è il criterio della territorialità, condiviso da tutti i soggetti della rete caritativa. In virtù di questo criterio ogni soggetto della rete caritativa prende in carico soltanto le persone che dimorano nel territorio in cui operano i soggetti della rete.

Per quanto riguarda i **punti di debolezza** si è rilevato più volte, nei diversi focus group svolti nel territorio della ex UOT3, che i bisogni sociali, sempre in crescita a causa della crisi economica, spingono il Servizio sociale e la Caritas a privilegiare interventi più prestazionali, volti a tamponare le emergenze, in alternativa ad un operare più progettuale, teso alla promozione sociale del territorio. La crisi economica, infatti, ha spinto tante persone e nuclei familiari sotto la soglia di povertà, cronicizzando le situazioni di disagio. L'aumento del numero delle famiglie povere e l'aggravarsi del loro disagio sovraccaricano il servizio sociale e la rete caritativa, togliendo tempo alla cura e all'animazione del territorio, alla lettura condivisa delle povertà e alla progettazione strategica di nuovi servizi atti a contrastare le cause dell'impoverimento.

Un altro punto di debolezza è la differente modalità operativa e procedurale adottata dagli operatori del servizio sociale e dai soggetti caritativi, che rallenta o addirittura impedisce l'integrazione tra welfare pubblico e privato, nonché la presa in carico congiunta della famiglia o persona in disagio sociale.

Un'ultima debolezza rilevata è il forte turn-over tra gli operatori afferenti al servizio sociale e alla rete caritativa, che può cancellare quel capitale sociale che si costruisce nel tempo attraverso la collaborazione operativa tra l'assistente sociale e i referenti della rete caritativa.

Le opportunità e le criticità sono viste rispettivamente come occasioni su cui lavorare per aumentare i punti di forza di un sistema, e contrastare i pericoli che incidono in modo negativo sul sistema stesso, in questo caso diminuendo l'efficacia delle sinergie di rete nella presa in carico delle persone in difficoltà.

Tra le **opportunità** per poter implementare la relazione tra il servizio sociale pubblico e il volontariato di ambito ecclesiale è emersa la possibilità di favorire una programmazione integrata degli interventi sociali e una strategia condivisa nella progettazione delle politiche sociali. Questa opportunità potrà essere perseguita creando occasioni di incontro tra il servizio sociale e la rete caritativa, finalizzate anche alla condivisione di progetti comuni.

Allo stesso modo un'occasione per migliorare il lavoro di rete potrebbe essere quella di creare dei luoghi d'incontro tra le realtà caritative presenti nelle parrocchie del decanato che fa riferi-



mento al territorio della ex UOT3, migliorando in questo modo la conoscenza reciproca, proponendo una formazione condivisa, lo scambio di buone prassi e la condivisione di progetti specifici.

Un'ulteriore occasione, emersa nel focus congiunto, è la possibilità di mappare permanentemente le risorse del servizio sociale territoriale e dei soggetti caritativi presenti sul territorio della ex UOT3.

Tra le **criticità** che potrebbero non agevolare le relazioni tra il servizio sociale pubblico e la rete caritativa è stata individuata la crisi economica, che aumenta il numero delle persone disoccupate, spingendo i nuclei familiari e le persone in una grave deprivazione economica e sociale. Il perdurare di questa contingenza economica potrebbe avere come conseguenza l'aumento dei bisogni sociali e la cronicizzazione delle situazioni di disagio presenti sul territorio.

Un altro pericolo individuato nei focus group è la difficoltà di uno scambio informativo tra il servizio sociale e i soggetti caritativi, difficoltà dovuta all'adozione di regole e procedure differenti tra i diversi soggetti.

Un ultimo pericolo che potrebbe non agevolare la rete è l'assenza di risorse umane dedicate alla promozione del lavoro di comunità, risorse che potrebbero agevolare una programmazione integrata degli interventi a contratto della povertà e una condivisione strategica delle politiche sociali.



## Ambito distrettuale 2.2 Basso Isontino - Monfalcone

L'analisi sotto riportata è stata condivisa e integrata nel corso della riunione congiunta a cui hanno partecipato volontari delle realtà caritative del territorio e operatori del servizio sociale dell'Ambito distrettuale.

Punti di Forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La sinergia tra i diversi soggetti della comunità viene riconosciuta e sostenuta così come importante è il confronto sui bisogni emergenti del territorio;</li> <li>• La presenza di risposte stabili (ad esempio l'emporio) aiuta a consolidare il lavoro di comunità e a diversificare con efficacia la risposta ai bisogni;</li> <li>• Alla rete caritativa vengono riconosciute la possibilità e la capacità di curare le relazioni di prossimità e di accompagnamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La risposta sociale è prevalentemente prestazionale anche per la scarsità di risorse umane disponibili;</li> <li>• C'è difficoltà a comprendere le diverse articolazioni dei soggetti della rete caritativa, anche legata alla carenza di riferimenti organizzativi stabili;</li> <li>• Le pratiche operative sono differenziate e le conoscenze reciproche tra i soggetti della rete caritativa sono a volte deboli;</li> <li>• Si riscontra l'assenza di percorsi formativi comuni e di scambio e aggiornamento reciproco sulle opportunità di risposta ai bisogni.</li> </ul>
Opportunità	Criticità
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nuove misure di sostegno al reddito e di inclusione attiva possono rappresentare un'occasione di sinergia negli interventi progettuali di risposta al bisogno;</li> <li>• Favorire le opportunità di incontro per uno scambio informativo e conoscitivo tra servizio sociale e volontari;</li> <li>• Realizzare percorsi di sensibilizzazione e prevenzione (scuole, servizio civile) tra i giovani.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La multi problematicità delle situazioni di disagio impone strategie integrate e maggiori sinergie tra operatori e soggetti della rete;</li> <li>• C'è difficoltà nel perseguire prese in carico condivise e conseguentemente risposte progettuali integrate;</li> <li>• Una pianificazione per essere efficace deve essere partecipata e supportata da operatori competenti nel lavoro di comunità.</li> </ul>

Nella lettura che è stata proposta per punti di forza e di debolezza si sono intesi quegli aspetti, positivi e negativi, che hanno accresciuto o frenato la capacità di risposta in termini di contrasto alla povertà e all'attivazione della comunità.

Nei 3 focus group che sono stati realizzati sul territorio dell'Ambito distrettuale 2.2 sono intervenuti alcuni volontari in rappresentanza delle relative Caritas parrocchiali del decanato di Monfalcone, alcuni volontari dell'Associazione "Aurora" e del Centro di Aiuto alla Vita e gli operatori del servizio sociale territoriale, nelle figure degli assistenti sociali.

Per quanto riguarda i **punti di forza** emerge una precisa volontà, condivisa tra i diversi soggetti della rete caritativa ecclesiale e il servizio sociale dell'ambito, di mantenere e sviluppare delle modalità di collaborazione che rispondano in modo efficace ai diversi bisogni di un comprensorio non omogeneo, composto da una realtà cittadina di riferimento del territorio circostante,

Monfalcone, assieme a una articolata presenza di centri urbani di media grandezza ed altri di dimensioni più contenute, disseminati nella fascia tra entroterra e costa di un ampio arco di territorio compreso tra il confine con le province di Trieste a Est e di Udine a Ovest.

Questo territorio, considerato nel suo insieme, offre quindi una disponibilità di risposte articolate e collaudate: molte di queste realtà già collaborano per la gestione di un emporio per la distribuzione di beni alimentari a Monfalcone e di una mensa, oltre a gestire i servizi offerti dalle rispettive comunità locali o delle associazioni. Ma è unanimemente riconosciuto che sono proprio l'emporio e la mensa a rappresentare pratiche virtuose che favoriscono il coinvolgimento della comunità verso un servizio di volontariato. In particolare la creazione dell'emporio ha permesso agli enti aderenti di diversificare la risposta di aiuto tra il momento dell'erogazione di beni e l'ascolto del bisogno e rappresenta una occasione di confronto "sul campo" rispetto a modalità operative afferenti a realtà sostenute da obiettivi comuni, benché esito di differenti tradizioni di aiuto locale. Così prassi sedimentate hanno trovato nell'organizzazione di un lavoro condiviso l'occasione di venire messe in discussione e al contempo, contando su una inedita visibilità, di trovare l'adesione spontanea di possibili nuovi volontari, non già prima vincolati a una precisa appartenenza associativa o provenienza territoriale.

Nei singoli interventi dei volontari si ritrova l'urgenza di riuscire a definire, a beneficio degli altri attori della rete, quali sono le caratteristiche principali del target di beneficiari del proprio servizio e quindi le maggiori problematiche riscontrate. Viene quindi reiterata la proposta di una lettura condivisa dei bisogni rilevati. Si ritiene che il confronto potrebbe diventare un banco di prova delle rispettive modalità operative e sancire l'importanza delle diverse visuali di intervento

Altro valore intimamente connesso, e parimenti riconosciuto, al portato operativo degli enti caritativi è la modalità della loro risposta, che privilegia la possibilità e la capacità di curare con attenzione le relazioni di prossimità e accompagnamento. Il servizio sociale infatti riconosce ai soggetti della rete la possibilità di farsi carico con modalità specifiche, verrebbe da dire con la loro semplice presenza, di molte situazioni anche complesse, genericamente riferibili come multiproblematiche o di cronicità conclamata, dove il normale intervento erogativo di servizi economici ed educativi non è del tutto efficace: serve infatti un intervento di sostegno che sappia accompagnare, ascoltare e integrare il disagio in un tessuto di relazioni significative. Non vanno quindi privilegiate le sporadiche richieste dei servizi pubblici, che all'occorrenza chiedono una pronta e immediata disponibilità dei volontari a offrire un aiuto veloce, quanto il riconoscimento della necessità di coordinare gli interventi in modo tale da valorizzare l'apporto continuativo di ciascun attore della rete.

Per quanto riguarda infatti i **punti di debolezza** vanno sottolineati alcuni temi emersi esplicitamente nei diversi interventi. Viene sottolineato che a volte le risposte dei servizi rispondono a situazioni di emergenza, con interventi prestazionali che risentono dell'aumentato carico di lavoro, in ragione dell'emersione di nuove fasce di povertà, a fronte di organizzazioni che registrano una contrazione di personale.

Allo stesso tempo anche il volontariato degli enti caritativi di natura ecclesiale incontra difficoltà oggettive nella disponibilità di impegni stabili e continuativi, unitamente a un generale indebo-



limento del senso di appartenenza a una comunità, ai suoi bisogni e quindi al valore dell'impegno personale nel tentativo di migliorarla. Questa contrazione genera una conseguente difficoltà all'accompagnamento attivo in percorsi di sostegno rivolti a soggetti vulnerabili, percorsi talvolta sostituiti dal ricorso alla mera erogazione di beni. Una ulteriore debolezza viene riscontrata nella difficoltà di coordinare le diverse realtà non istituzionali che operano nel territorio e di ricondurre la rete a finalità condivise attraverso un confronto tra soggetti che si riconoscono reciprocamente, a partire dalla propria specifica identità di ente, associazione, realtà parrocchiale. Il confronto è altresì funzionale a interventi integrati e sinergici perché un tempestivo aggiornamento dei volontari in merito alle misure assistenziali o dell'organizzazione istituzionale competente aumenta l'efficacia delle risposte d'aiuto. Le opportunità e le criticità sono viste rispettivamente come occasioni su cui lavorare per aumentare i punti di forza di un sistema, e come elementi che incidono in modo negativo sul sistema stesso, in questo caso diminuendo l'efficacia delle sinergie di rete nella presa in carico delle persone in difficoltà.

Per le **opportunità** sono stati individuati alcuni elementi di assoluto interesse anche per la definizione di eventuali ulteriori progettualità. In particolare, viene ribadita la disponibilità del servizio sociale ad attivare sperimentazioni, rafforzando la rete del partenariato, condividendo percorsi sia progettuali che operativi tramite strumenti flessibili, quali le manifestazioni di interesse. In questo senso, la misura regionale di sostegno al reddito e d'inclusione attiva (MIA) e il sostegno all'inclusione attiva (SIA), se hanno favorito l'emersione di un target numericamente consistente di utenza non conosciuta prima dai servizi sociali, hanno anche portato l'evidenza di nuovi bisogni, che possono agire da stimolo per nuovi interventi progettuali di contrasto alla povertà. Inoltre, in relazione ai temi del volontariato e all'integrazione degli interventi, rimane determinante favorire occasioni di incontro quali opportunità di scambio informativo e conoscitivo tra il servizio sociale e i volontari. All'interno di questa cornice di rapporti più o meno formalizzati, un ruolo trainante potrebbe essere svolto dalla realizzazione di percorsi di sensibilizzazione dei giovani, con incontri nelle scuole e la proposta del progetto di Servizio Civile.

Le **criticità** espresse tra i pericoli sono state invece individuate principalmente nelle caratteristiche attuali delle situazioni di disagio e nella parziale interazione tra i servizi e tra i servizi e la comunità di riferimento. Infatti l'emersione di nuove dimensioni della vulnerabilità sociale sembra chiamare in causa variabili non solo prettamente economiche, bensì primariamente relazionali. E' lettura condivisa dal servizio sociale e dalla rete di volontariato interpellata, che sono aumentate le situazioni di multi problematicità dei nuclei familiari, che possono portare a frequenti esiti di devianza minorile o di adulti soli, che richiedono interventi specialistici di più servizi. Per affrontare queste situazioni occorre perseguire una presa in carico realmente integrata tra i servizi, congiuntamente a un significativo impegno nel lavoro di comunità.

In definitiva, rimane la stretta necessità di definire chi si prende cura delle reti di comunità e come si stabilisce la compartecipazione pubblico/privato sociale nella definizione delle priorità di intervento.



### Ambito distrettuale 3.1 – Gemonese, Val Canale e Canal Del Ferro

L'analisi sotto riportata è stata condivisa e integrata nel corso della riunione congiunta a cui hanno partecipato volontari delle realtà caritative del territorio e operatori del servizio sociale dell'Ambito distrettuale.

Punti di Forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il lavoro di rete ha consentito un miglioramento delle relazioni tra componente pubblica dei servizi e privato sociale (anche facilitato da una conoscenza pregressa degli operatori);</li> <li>• Lavorare insieme ha consentito di avere una maggiore possibilità di soluzione delle situazioni e un numero maggiore di risorse a disposizione;</li> <li>• Il maggior coinvolgimento della comunità ha determinato l'allargamento e la diversificazione delle risposte (risposte nuove a esigenze nuove);</li> <li>• La capacità organizzativa delle realtà caritative ha favorito il lavoro di comunità (impostazione "imprenditoriale" del volontariato per coraggio, capacità gestionale e assunzione di responsabilità).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nel percorso partecipativo dei piani di zona sarebbe stata necessaria una maggior presenza degli amministratori comunali;</li> <li>• Il lavoro di pianificazione e realizzazione del piano di zona non sempre è stato comunicato in modo puntuale, sia all'interno che all'esterno delle organizzazioni più direttamente coinvolte;</li> <li>• Le risorse umane disponibili degli enti pubblici sono limitate (in numero e in competenze) mentre per le realtà di volontariato c'è un problema di ricambio generazionale;</li> <li>• L'integrazione tra i tempi di lavoro dei volontari e quelli degli operatori non sempre è sostenibile (anche per le rigidità contrattuali di questi ultimi);</li> <li>• Il Coordinamento delle associazioni del territorio non è facilitato dalla numerosità di organizzazioni tra di loro diversificate per finalità e scopi.</li> </ul>
Opportunità	Criticità
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La creazione di "nuovi luoghi" istituzionali aumenta le opportunità di collaborazione e confronto;</li> <li>• Il "Tavolo casa" (promosso dalla Regione) e il "Tavolo sul riuso" (promosso a livello locale);</li> <li>• Le recenti misure di inclusione attiva (Mia) e Sostegno all'inclusione attiva (Sia) potrebbero facilitare la collaborazioni tra organizzazioni pubbliche e private a partire da situazioni concrete di collaborazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La conformazione del territorio che rende complessa la sinergia anche tra territori limitrofi;</li> <li>• Andrebbero ripensate la Mission e la Vision del servizio sociale in una prospettiva promozionale e di prevenzione;</li> <li>• Si riscontra una mancanza di continuità nel processo dei piani di zona;</li> <li>• Si percepisce pessimismo e scarsa fiducia generalizzata.</li> </ul>

Nella lettura che è stata proposta per punti di forza e di debolezza si sono intesi quegli aspetti, positivi e negativi, che hanno accresciuto o frenato la capacità di risposta in termini di contrasto alla povertà e all'attivazione della comunità.

Per quanto riguarda i **punti di forza** emerge in maniera chiara che il lavoro di rete e di comunità che si è riusciti a costruire sul territorio si basa sul rapporto di fiducia tra i partner, rapporto che si è consolidato nel corso del tempo, facilitato da una certa stabilità delle persone coinvolte, sia

tra i volontari che, soprattutto, tra gli assistenti sociali. Si evidenzia inoltre la percezione da parte delle realtà di volontariato di essere ritenuti interlocutori affidabili da parte dei servizi.

E' stato sottolineato come la possibilità di lavorare in rete abbia consentito un effetto di "moltiplicazione" di risorse, sia umane, che materiali, che infine economiche. Il coinvolgimento del volontariato consente anche di fornire alla persona un maggior accompagnamento, incentrando il lavoro sulla relazione e non solo sulla prestazione.

Da parte dei volontari è stato inoltre sottolineato come la crescita della collaborazione e del riconoscimento dell'attività da parte dei servizi pubblici si sia realizzata anche a partire dalla capacità del volontariato di dotarsi di una struttura organizzativa e di crescere in una prospettiva imprenditoriale, qui intesa come capacità di organizzarsi, di gestire le attività e di assumersi rischi.

Infine l'impegno nel cercare di realizzare un lavoro di rete si è tradotto nell'essere riusciti, almeno per alcune attività, a realizzare comunque del lavoro di animazione di comunità.

Per quanto riguarda i **punti di debolezza** questi hanno in parte riguardato alcuni aspetti legati alla pianificazione sociale (Piano di zona). Sia il personale del servizio pubblico che i volontari delle realtà caritative hanno rilevato la necessità di una presenza più continua degli amministratori pubblici in sede di programmazione del lavoro dei tavoli, affinché possano essere parte attiva del processo di pianificazione, in modo da favorire delle scelte più consapevoli nel momento dell'approvazione del Piano di Zona in sede di Assemblea dei Sindaci.

Un'altra debolezza è quella legata alla comunicazione. L'aspetto comunicativo è risultato essere una fragilità sia nel versante interno, cioè nella capacità di far circolare in modo fluido le informazioni tra i soggetti pubblici e privati della rete di prossimità (anche solo per quanto riguarda la realizzazione di eventi ai quali potevano essere invitati altri soggetti), sia nella comunicazione verso l'esterno. La percezione degli assistenti sociali e dei volontari è che non si è riusciti a comunicare in maniera chiara il lavoro fatto, non dando la possibilità alla comunità di avere contezza del lavoro svolto e di potersi coinvolgere a pieno.

Il lavoro di integrazione con la comunità sconta inoltre un elemento legato al fattore tempo e alla conciliazione non sempre semplice tra i tempi di lavoro dei volontari e quelli degli assistenti sociali. Questa differenza si è vista soprattutto nei servizi che lavorano sulla presa in carico di casi concreti, ma sono attivi in orari diversi (a titolo di esempio: servizio pubblico che ha la necessità di contattare la Caritas la mattina quando il servizio è chiuso, oppure Centro di Ascolto della Caritas che il venerdì pomeriggio entra in contatto con un caso complesso che necessiterebbe il coinvolgimento dei servizi). Tuttavia non è solo un problema di interlocuzione e di costruzione di reti intorno alla persona in difficoltà, quanto una necessità di creare reti tra i soggetti del territorio. C'è la necessità da parte del settore pubblico di partecipare alle riunioni con i volontari, riunioni che possono essere convocate solo in orario serale (alcuni volontari lavorano) scontrandosi con i vincoli contrattuali – o con le direttive di gestione del personale interne – degli assistenti sociali.

Condivisa tra i servizi pubblici e le realtà caritative è anche la debolezza riguardante la scarsità delle risorse umane. Da un lato, quello pubblico, questa viene rappresentata sia in termini quantitativi che qualitativi. Rispetto all'incremento di attività che si traduce in un aumento di utenti,



e tenuto conto dei limiti di contesto legati alla dispersione territoriale, il numero di operatori non è sufficiente per garantire la personalizzazione del servizio e l'attivazione del territorio. Qualitativamente la necessità di lavorare in una prospettiva di animazione di comunità richiede, a detta dei servizi, una formazione specifica rivolta agli assistenti sociali. Il punto di vista dei volontari si è concentrato sul rischio del mancato ricambio generazionale, non solo rispetto al problema delle forze in campo in questo momento, ma con una preoccupazione rivolta a cosa succederà nel momento in cui alcuni volontari dovessero decidere di non impegnarsi più.

Le opportunità e le criticità sono viste rispettivamente come occasioni su cui lavorare per aumentare i punti di forza di un sistema, e come elementi che incidono in modo negativo sul sistema stesso, in questo caso diminuendo l'efficacia delle sinergie di rete nella presa in carico delle persone in difficoltà.

Tra le **opportunità** sono stati individuati, a titolo esemplificativo, due strumenti introdotti dall'ordinamento regionale, che possono diventare occasione di creazione di reti. Il primo di questi è sintetizzabile nei tavoli che, all'interno di alcuni riferimenti normativi, vengono convocati per la definizione di linee di intervento su un determinato territorio. Il "Tavolo" viene visto come un'opportunità nel momento in cui permette di far discutere insieme soggetti che solitamente non collaborano, perché appartenenti a settori diversi. L'esempio che è stato portato è quello del "Tavolo Casa", che non nasce all'interno delle politiche sociali regionali, ma di quelle dell'edilizia. Se ben utilizzato può diventare un'occasione di ampliamento della rete, diventando veicolo per favorire la costruzione di reti secondarie allargate.

L'altro strumento è rappresentato dalle misure di inclusione attiva (MIA) e - per quanto in misura residuale nella nostra Regione - dal sostegno all'inclusione attiva (SIA). Queste misure, richiedendo la collaborazione tra soggetti pubblici e privati, forniscono l'opportunità di costruire reti primarie intorno al singolo caso, che poi favoriscono grazie alla concretezza all'operatività la conoscenza e il rapporto tra soggetti diversi.

Le **criticità** espresse sono state individuate nel territorio geografico e nella sua morfologia, che aumenta la difficoltà nel favorire dialoghi e scambi tra territori vicini ma non agevolmente raggiungibili, come può essere per i territori del medio e del basso Friuli. A questo si può aggiungere il notevole numero di Comuni accorpati (per far sì che l'Ambito abbia una dimensione minima di popolazione) che rende più complessa anche l'interazione dei decisori politici all'interno dell'Assemblea dei Sindaci.

Una criticità riguardante la programmazione sociale e il suo apporto per una crescita di reti di comunità è stata evidenziata in maniera condivisa tra operatori sociali e volontari, nella mancanza di una visione del futuro del territorio, che si muove parallelamente ad una percezione di pessimismo e di sfiducia generalizzata. L'altra criticità riguarda la necessità di ripensare *mission* e *vision* del servizio sociale in questo contesto. È un elemento evidenziato dai servizi sociali stessi, che necessità, appunto, di momenti di rilettura di quanto fatto, e di una analisi condivisa che consenta di ridisegnare nuovi scenari in una prospettiva di comunità.



Accanto a queste criticità, che in qualche modo intercettano problematiche “alte”, è stata evidenziata la necessità che il processo di pianificazione non conosca interruzioni, ma che si muova in continuità.

A partire da questa analisi gli interlocutori del terzo focus congiunto hanno anche individuato alcuni suggerimenti tra i quali appunto la continuità nella pianificazione, soprattutto come palestra di relazione che faciliti il lavoro di rete e di comunità.



### Ambito distrettuale 6.3 Sud - Azzano Decimo

Questa analisi è stata costruita integrando i temi principali emersi dai focus group con gli assistenti sociali e con i volontari delle realtà caritative insistenti sul territorio dell'Ambito socio assistenziale di Azzano X. Non è stato purtroppo possibile proporre questa analisi in un focus group congiunto di volontari e assistenti sociali.

Punti di Forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organizzazione ecclesiale in reti territoriali (Unità pastorali) facilita la gestione accentrata di certe funzioni (ascolto) e decentrata di altre (distribuzioni, visite domiciliari ecc.);</li> <li>• L'organizzazione del Servizio sociale prevede alcune figure espressamente dedicate a seguire i rapporti con la rete del volontariato di prossimità e con il terzo settore;</li> <li>• Criterio territoriale: le realtà caritative stanno adottando questo criterio per definire chi aiutare, evitando sovrapposizioni;</li> <li>• Complementarietà della valutazione: i diversi approcci portano le assistenti sociali e i volontari a valutare aspetti diversi della persona e della sua storia;</li> <li>• Distinzione tra solidarietà ed equità: le realtà caritative sono meno vincolate del servizio sociale da norme e regolamenti nella definizione degli interventi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• All'interno dei gruppi di volontariato la comunicazione non è scontata e non lo sono nemmeno le restituzioni e lo scambio di informazioni tra i volontari che partecipano ai PDZ e quelli che hanno un ruolo operativo;</li> <li>• Le reti caritative vengono coinvolte prevalentemente nella soluzione di situazioni contingenti e di emergenza (la collaborazione non è strutturata);</li> <li>• La presa in carico condivisa tra servizi sociali e Caritas non è sempre sostenibile e per gli utenti può essere pesante venire sottoposti ai "doppi colloqui" (uno con l'assistente sociale e uno con i volontari dei CdA);</li> <li>• I problemi e le situazioni contingenti assorbono risorse e potenzialità che potrebbero sfociare in una programmazione di medio/lungo periodo.</li> </ul>
Opportunità	Criticità
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rafforzare lo scambio e il confronto sia all'interno dei gruppi di volontariato che nelle relazioni con i servizi (incontri di confronto e aggiornamento sui casi, definizione di procedure d'intervento al fine di una collaborazione strutturata);</li> <li>• Rafforzare un'organizzazione territoriale del lavoro di comunità dove qualcuno, ad esempio un CdA, svolga determinate funzioni di coordinamento in relazione ad una rete di realtà caritative del territorio;</li> <li>• La crisi economica favorisce un maggior raccordo tra servizi e realtà caritative (necessità di fare sinergie e integrare le risorse).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si riscontra la difficoltà di professionalizzare maggiormente l'intervento dei volontari;</li> <li>• La comunicazione è spesso unidirezionale: la normativa sulla privacy condiziona lo scambio di informazioni sull'utenza e limita in particolare le comunicazioni che vengono date dalle assistenti sociali;</li> </ul>

I punti di forza e i punti di debolezza rappresentano gli aspetti positivi e problematici delle dinamiche di rete esistenti all'interno del mondo ecclesiale e fra questo e il Servizio sociale territoriale.

Per quanto riguarda i **punti di forza** emerge la particolare organizzazione ecclesiale propria della Diocesi di Concordia-Pordenone, che prevede le Unità pastorali (unità organizzative interparrocchiali che coinvolge più parrocchie, spesso troppo piccole per gestire autonomamente alcuni servizi di prossimità) e le foranie/decanati, organizzazioni territoriali ecclesiali che comprendono diversi comuni e un numero anche elevato di parrocchie. Le Unità pastorali favoriscono la gestione accentrata di alcune funzioni complesse che richiedono esperienza, competenze ed elevata organizzazione del servizio, e la gestione decentrata delle attività più proprie delle parrocchie e delle comunità locali, come le distribuzioni di beni materiali, le visite domiciliari, gli accompagnamenti ecc., che richiedono o favoriscono la nascita di relazioni strette, continuative, comunitarie. I Centri di Ascolto sono un esempio di servizio complesso, che è bene venga gestito a partire da un'organizzazione in grado di sostenere formazioni periodiche, collaborazioni strutturate con il servizio pubblico, offerta di servizi differenziati e soprattutto un ascolto di alta qualità e la capacità di leggere in modo approfondito le situazioni di bisogno, incrociandole poi con i servizi, i progetti e le risposte che è possibile trovare a livello territoriale, all'interno della rete di prossimità costituita dai servizi del pubblico e del privato sociale. Sul territorio dell'Ambito di Azzano Decimo esistono in particolare due Unità pastorali, quella di Prata e quella di Fiume Veneto.

Il Servizio sociale in questo Ambito ha individuato alcune figure espressamente dedicate a seguire i rapporti con il volontariato di prossimità. Questa scelta strategica ha favorito la costruzione di collaborazioni continuative e la realizzazione di progetti di rete, anche legati ai Piani di Zona, come ad esempio il progetto del Centro di Solidarietà Alimentare.

In relazione all'aumento della povertà e dei poveri, che determina una relativa scarsità di risorse, le realtà caritative cercano di individuare dei criteri che consentano un uso efficace e ponderato degli aiuti materiali, evitando di prendere in carico persone che provengono da altri territori, dove esistono altre parrocchie che offrono lo stesso tipo di servizio. Il criterio territoriale, in base al quale si sostengono primariamente le persone che risiedono nella propria comunità, facilita inoltre le relazioni con il servizio sociale, che può coordinarsi con un interlocutore univoco.

La collaborazione tra servizio sociale e realtà caritative consente di costruire una valutazione più approfondita della condizione di povertà delle persone prese in carico. Le informazioni raccolte dal servizio pubblico e quelle fornite dai volontari sono per alcuni aspetti complementari, e il loro insieme consente una valutazione più organica.

Un altro punto di forza legato al mondo caritativo è la libertà di intervento che contraddistingue i servizi di prossimità legati al volontariato ecclesiale. L'assenza di norme e regolamenti troppo stringenti consente di definire gli interventi con estrema libertà, distinguendo tra il principio di solidarietà e il principio di equità. Consente però anche di intervenire in modo tempestivo, anticipando l'intervento pubblico, burocraticamente più complesso.

Rispetto ai **punti di debolezza** si rileva che all'interno dei gruppi di volontariato la comunicazione non sempre risulta capillare, soprattutto tra i volontari che curano i rapporti esterni e i volontari che hanno un ruolo più operativo. I Piani di Zona sono un esempio di questa difficoltà, perché non esiste una consapevolezza diffusa di cosa sono e del loro intersecarsi con l'operatività dei gruppi.



Nel rapporto tra il servizio sociale e le Caritas non sempre la collaborazione risulta strutturata e continuativa. I volontari vengono prevalentemente coinvolti “a chiamata”, nella risoluzione di situazioni specifiche, e spesso in casi di emergenza, quando serve un intervento tempestivo in supplenza dei tempi amministrativi del servizio pubblico; inoltre siamo in assenza di un confronto periodico e calendarizzato sulla presa in carico delle persone che afferiscono sia al servizio pubblico che ai Centri di Ascolto.

Una problematica connessa alla dinamica precedente è quella dei “doppi colloqui”, laddove sia il servizio sociale che i Centri di Ascolto compilano una scheda individuale della persona in difficoltà, sottoponendola di fatto ad un doppio colloquio, più o meno approfondito, che può essere vissuto come una forzatura. Anche le differenti organizzazioni del tempo-lavoro condizionano i rapporti operativi tra i volontari e gli assistenti sociali, rischiando di appesantire le dinamiche collaborative.

Una difficoltà di sistema è il fatto che le emergenze quotidiane, la complessità dei problemi e il carico di lavoro portano ad un “appiattimento” sul presente, assorbendo risorse e potenzialità che potrebbero rientrare in un ragionamento di prospettiva e di cambiamento. Si riscontra una difficoltà a guardare al futuro in modo progettuale, modificando il proprio servizio e la propria operatività in funzione di un ragionamento realmente incentrato sulla rete territoriale dei servizi e sulle attività dei soggetti la compongono.

Le opportunità e le criticità sono viste rispettivamente come occasioni su cui lavorare per aumentare i punti di forza di un sistema, e come elementi che incidono in modo negativo sul sistema stesso, in questo caso diminuendo l'efficacia delle sinergie di rete nella presa in carico delle persone in difficoltà.

Fra le **opportunità** emerge con forza la necessità di rafforzare lo scambio e il confronto sia all'interno dei gruppi di volontariato che nelle relazioni fra le reti caritative ed il servizio sociale pubblico. Si auspica il passaggio da una comunicazione sporadica e legata alle necessità contingenti, ad una interazione strutturata, che preveda una programmazione degli incontri e un costante confronto e aggiornamento sui casi, sia all'interno delle équipes di volontari che fra queste e gli assistenti sociali.

Rispetto al mondo ecclesiale appare proficuo promuovere un'organizzazione territoriale del lavoro di comunità che distingua tra le funzioni e i compiti dei Centri di Ascolto, intesi come luoghi strutturati in cui svolgere attività di ascolto approfondito e presa in carico integrata con gli altri enti e realtà del territorio, e il volontariato delle parrocchie, più orientato a svolgere una funzione di integrazione comunitaria e di supporto concreto alle persone in difficoltà (distribuzioni, accompagnamenti ecc.).

La crisi economica, dalla quale dipende un aumento dei poveri e dell'intensità della povertà stessa, può diventare un fattore di integrazione dei servizi e di definizione di buone prassi che valorizzino le competenze complementari, le diverse disponibilità, le risorse economiche ed umane che il territorio può offrire a sostegno delle persone fragili.



Sul fronte delle **criticità**, infine, emerge la difficoltà di integrare l'approccio molto professionale del servizio pubblico, con le pratiche flessibili di solidarietà dei volontari. La complessità delle situazioni di disagio va affrontata anche a partire dalla necessaria conoscenza dei numerosi aspetti tecnici e giuridici che concorrono a definire la situazione di bisogno e dei limiti e delle opportunità offerte dalle politiche sociali nazionali, regionali e locali, per poter fornire informazioni coerenti e percorsi condivisi alle persone che usufruiscono della presa in carico integrata. Tutto questo richiede una formazione continua dei volontari, compito non semplice alla luce del *turn over* che caratterizza i gruppi Caritas e del grande investimento che questo percorso comporta. Al personale dei servizi pubblici viene invece richiesto di saper lavorare insieme alla comunità territoriale, all'interno di una collaborazione che necessita di strategie per integrare i diversi approcci e valorizzare quella grande risorsa che è il volontariato.

Uno degli aspetti operativi in cui si esplica questa difficoltà è il rischio di cadere in una "comunicazione unidirezionale", laddove la normativa sulla *privacy* limita la libertà con cui avviene lo scambio di informazioni sugli utenti dei servizi, in particolare dalle assistenti sociali verso i volontari. Questa unidirezionalità dello scambio genera la sensazione di una strumentalità nella collaborazione tra gruppi Caritas e Servizio sociale.



## CONSIDERAZIONI FINALI

Dalle singole analisi dei quattro casi studio è stata costruita un riflessione generale integrando i temi principali emersi dai focus group nel percorso di aggiornamento della ricerca.

Punti di Forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il territorio regionale è caratterizzato da una rete di realtà caritative differenziata e articolata rispetto agli interventi offerti, disponibile a sinergie con il sistema di welfare pubblico;</li> <li>• La collaborazione tra realtà caritative e servizio sociale potenzia le opportunità di risposta a situazioni di disagio e attiva maggiori risorse sia umane che finanziarie;</li> <li>• Il servizio sociale riconosce alle realtà caritative la capacità di costruire percorsi di aiuto con assunzione di responsabilità diretta e capacità organizzative flessibili;</li> <li>• Le comuni esperienze pregresse di collaborazione (partecipazione ai tavoli dei PDZ, progettualità integrate, collaborazioni anche informali, ecc.) sono importanti per dare continuità al lavoro integrato e coordinato tra servizio pubblico e reti caritative;</li> <li>• Le realtà caritative adottano nelle loro pratiche il criterio della territorialità per definire l'operatività e il metodo d'aiuto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nell'organizzazione del servizio sociale non sono presenti figure espressamente dedicate a programmare e supportare il lavoro di comunità;</li> <li>• La pianificazione sociale come pratica ordinaria implica strategie stabili e finalizzate, una maggior responsabilizzazione e un forte coinvolgimento partecipato delle realtà associative e del volontariato;</li> <li>• La rete caritativa non sempre si presenta in modo organizzato e la collaborazione fatica a perseguire percorsi strutturati e condivisi;</li> <li>• L'assenza di scambio informativo e di momenti formativi comuni, la diversità dei metodi operativi e procedurali non sempre facilitano la nascita e il consolidamento di strategie condivise;</li> <li>• Gli interventi assistenziali sono spesso prestazionali e non progettuali, anche per la scarsità delle risorse umane disponibili;</li> <li>• Il turn-over di operatori sociali e di referenti/volontari della rete caritativa;</li> <li>• Il coordinamento del sistema di rete è complicato per la numerosità di organizzazioni attive e la diversità di finalità e obiettivi tra i soggetti della rete.</li> </ul>
Opportunità	Criticità
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promuovere lo scambio informativo e il confronto sia all'interno dei gruppi di volontariato che nelle loro relazioni con i servizi (incontri di confronto anche su singoli casi, momenti formativi comuni, ecc.);</li> <li>• Sperimentare un'organizzazione territoriale del lavoro di comunità dove qualcuno (non solo l'ente pubblico, ad esempio) svolga ruoli di coordinamento per promuovere strategie di rete;</li> <li>• Favorire occasioni e luoghi d'incontro tra i soggetti della rete caritativa, realizzare percorsi di sensibilizzazione all'impegno civile e solidale, attivare progetti di sostegno al lavoro di comunità;</li> <li>• Promuovere con regolarità momenti di programmazione sociale. Valorizzare gli interventi assistenziali innovativi. Perseguire sinergia e integrazione tra servizio sociale e rete caritativa con strumenti amministrativi flessibili (protocolli, convenzioni, co-progettazione).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficoltà di ripensare la vision e la mission del servizio sociale in una prospettiva di prevenzione, di promozione della comunità;</li> <li>• Mancata continuità del processo di pianificazione sociale e sociosanitaria;</li> <li>• Deboli convinzioni culturali verso percorsi d'innovazione sociale, di sperimentazione partecipativa, di valutazione degli interventi;</li> <li>• Assenza di competenze e di figure professionali capaci di operare nell'ottica del lavoro di comunità;</li> <li>• Difficoltà di definire regole e procedure condivise per lo scambio informativo (autoreferenzialità);</li> </ul>

La sintesi che deriva dal confronto tra le varie analisi SWOT cerca di far emergere punti di forza e di debolezza, opportunità e criticità che sono comuni ai contesti territoriali oggetto della ricerca, per proporre una riflessione che guarda alla dimensione regionale, pur nella consapevolezza che la dimensione territoriale ha un suo peso nella creazione di reti di comunità e nella realizzazione di un lavoro sinergico tra i vari attori.

I punti di forza e i punti di debolezza rappresentano gli aspetti positivi e problematici delle dinamiche di rete esistenti all'interno del mondo ecclesiale e fra questo e il Servizio sociale territoriale.

Tra i **punti di forza** evidenziamo che emerge una rete ecclesiale composita, formata da realtà differenziate come i Centri di Ascolto, i gruppi caritativi impegnati nella distribuzione di generi di prima necessità e alcune associazioni giuridicamente costituite, che rispondono ai diversi bisogni delle persone in difficoltà, integrando la propria attività sia a livello territoriale, che in relazione ai diversi servizi che sono in grado di offrire. Per quanto potenziabile, esiste dunque una rete di prossimità all'interno del mondo ecclesiale che svolge una fondamentale funzione sociale e che risulta disponibile a collaborare con il sistema del welfare pubblico.

Questa collaborazione tra rete ecclesiale di prossimità e welfare pubblico risulta differentemente strutturata territorialmente, ma rappresenta comunque una opportunità per dare risposte efficaci alle persone in situazione di povertà e di esclusione sociale, perché riesce ad attivare maggiori risorse umane e finanziarie e in questo modo può determinare una presa in carico più forte e più articolata.

Il Servizio sociale territoriale riconosce alla rete ecclesiale e in generale al volontariato una funzione importante, che integra le azioni di sostegno che sono nelle possibilità e fra i compiti del servizio pubblico. Il mondo caritativo riesce infatti ad organizzarsi in modo flessibile, per intervenire tempestivamente nel sostegno alle persone in difficoltà, sopperendo anche alle lungaggini burocratiche e amministrative del servizio pubblico. Al volontariato ecclesiale viene anche riconosciuta la capacità di assumersi responsabilità dirette e di essere quindi un interlocutore affidabile nella gestione integrata dei casi.

Questo reciproco riconoscimento poggia sulle collaborazioni che negli anni si sono sviluppate nei diversi territori. La partecipazione ai lavori dei Piani di Zona, la realizzazione di progettualità specifiche e la collaborazione operativa, anche informale, nella presa in carico delle persone e delle famiglie in difficoltà, costituiscono le fondamenta sulle quali sviluppare sinergie, protocolli e collaborazioni, che integrino il volontariato sociale di ambito ecclesiale con i servizi sociali del territorio. Le prospettive di miglioramento della rete di prossimità poggiano quindi su pratiche già consolidate nel corso degli anni.

La collaborazione tra il servizio sociale pubblico e il volontariato delle parrocchie e delle foranie/decanati, è facilitata, infine, dall'assunzione progressiva del criterio territoriale quale elemento fondamentale per definire a chi compete l'intervento di sostegno alla persona in difficoltà. L'organizzazione territoriale pubblica e l'organizzazione ecclesiale non sempre combaciano, ma il riconoscimento di una competenza territoriale entro la quale operare ha facilitato i rapporti tra i volontari e gli assistenti sociali ed ha evitato la sovrapposizione, spesso inefficace, di in-



terventi e di relazioni. I volontari sanno che hanno competenza a sostenere le persone che risiedono sul loro territorio e che devono rimandare alle proprie realtà caritative le persone che provengono da altri territori: in questo modo i rapporti con gli assistenti sociali di riferimento vengono mantenuti univocamente da ciascun gruppo di volontariato e il sistema territoriale risulta più ordinato.

Tra i **punti di debolezza** emerge la necessità di investire maggiormente sul lavoro di comunità. All'interno del servizio sociale pubblico è raro trovare figure espressamente dedicate a seguire le reti e le relazioni che compongono il contesto comunitario territoriale.

La pianificazione sociale come pratica ordinaria, realizzata sinergicamente attraverso l'apporto del servizio sociale pubblico, del servizio socio-sanitario, del mondo del volontariato, del privato sociale e degli altri soggetti e realtà che possono comporre la rete territoriale, richiede strategie di medio/lungo periodo, grande costanza e azioni finalizzate. Il servizio pubblico deve guardare al privato sociale e al volontariato come ad un interlocutore fondamentale, mentre il mondo associativo deve partecipare al confronto su un livello diverso rispetto all'operatività quotidiana, assumendosi la responsabilità di portare il proprio punto di vista, di progettare e di mettersi a disposizione per realizzare delle politiche sociali di comunità, in un'ottica di welfare integrato.

La rete ecclesiale caritativa non sempre si presenta in modo strutturato, coeso e organizzato e diventa, presa nel suo insieme, un interlocutore né univoco né semplice per il servizio pubblico, che si trova ad interfacciarsi con soggetti diversi, che adottano stili operativi e scelte strategiche diversificati.

Questa diversità, unita alla mancanza di momenti strutturati di confronto e programmazione, determina delle collaborazioni che si costruiscono sulla fiducia reciproca, ma anche sulla necessità e sull'urgenza di trovare risposte immediate a situazioni particolarmente problematiche. Si strutturano spesso su una collaborazione prestazionale, dove il servizio sociale si appoggia sulle parrocchie o sui Centri di Ascolto, che svolgono delle attività su invio del servizio stesso (come ad esempio le distribuzioni di beni materiali), ma senza una vera condivisione delle problematiche e dei percorsi delle persone seguite.

Questa situazione ingenera un approccio potenzialmente assistenziale nella presa in carico delle persone in difficoltà, un approccio che si regge sulla prestazione più che sulla progettualità, che richiederebbe invece una lettura condivisa del disagio e una stretta collaborazione nella definizione delle azioni di supporto e nella loro realizzazione. La tendenza appena descritta pare ascrivibile anche ad una più volte enunciata scarsità delle risorse umane disponibili, che vengono assorbite dall'emergenza e dal quotidiano, con poco tempo residuo per pianificare azioni di medio lungo periodo o attività continuative di coinvolgimento e animazione della comunità.

Un altro elemento di debolezza è l'elevato turn over che negli ultimi anni ha caratterizzato sia gli operatori del servizio sociale che i volontari delle realtà caritative. Il rapporto tra il servizio pubblico e il volontariato di prossimità si basa infatti in larga misura sulla reciproca fiducia, che si costruisce nel tempo, attraverso esperienze condivise e progetti realizzati assieme: quando cambiano le persone questa fiducia deve essere ricostruita, a partire dalla reciproca conoscenza e dal reciproco riconoscimento in ruoli, funzioni e modalità operative, e tutto questo richiede tempo.



Importante è inoltre notare come le realtà caritative coinvolte facciano fatica a coordinarsi, anche se sono spesso riconducibili a una stessa matrice ecclesiale: c'è una difficoltà nel capire gli scopi delle singole realtà, anche là dove esistono forme di coordinamento esterne legate ai percorsi di partecipazione dei Piani di zona. Questa situazione è in alcuni casi determinata dall'eterogeneità degli scopi delle associazioni chiamate ora ad assumere ruoli di impegno civico e partecipato un tempo non richiesto. Esiste quindi una rete ecclesiale, ma è molto articolata al suo interno.

Le opportunità e le criticità sono viste rispettivamente come occasioni su cui lavorare per aumentare i punti di forza di un sistema, e come elementi che incidono in modo negativo sul sistema stesso, in questo caso diminuendo l'efficacia delle sinergie di rete nella presa in carico delle persone in difficoltà.

Fra le **opportunità** evidenziamo la possibilità, facilmente percorribile, di promuovere lo scambio di informazioni e il confronto costante, sia all'interno dei gruppi di volontariato che nelle relazioni tra questi e i servizi pubblici. La richiesta di questi momenti è stata esplicita, trasversale ai territori e trasversale rispetto al mondo del volontariato e all'ambito dei servizi pubblici. L'opportunità è dunque quella di organizzare degli incontri periodici e di rendere strutturali le collaborazioni, definendo o rinforzando le buone prassi e le sinergie fra i servizi e i progetti, integrando le risorse umane, materiali ed economiche che ogni soggetto della rete può portare, promuovendo momenti di collaborazione congiunta ecc. per migliorare l'efficacia della presa in carico integrata e del lavoro di rete.

È auspicabile, e possibile, un'organizzazione territoriale dei servizi che determini dei veri coordinamenti, in capo all'ente pubblico, ma anche ai soggetti del volontariato ecclesiale, per favorire la nascita di strategie territoriali di contrasto alla povertà.

Il potenziamento della rete, sia intra-ecclesiale che territoriale, può a sua volta favorire un approccio comunitario ai problemi, dove il lavoro di coinvolgimento delle associazioni, anche non strettamente legate al lavoro di prossimità, dei cosiddetti "corpi intermedi" e anche dei singoli cittadini, favorisca una responsabilizzazione diffusa e un coinvolgimento nel sostegno alle persone fragili.

A livello più formale il consolidamento delle collaborazioni potrebbe portare alla sperimentazione di progettualità innovative, calate sui singoli territori, ma anche trasferibili in altri contesti, attraverso percorsi di co-progettazione, protocolli d'intesa, convenzioni per la gestione di singoli servizi o progetti, in modo tale da formalizzare e valorizzare i rapporti e riconoscere ufficialmente le buone prassi.

Sul piano delle **criticità**, infine, rileviamo alcuni elementi che si intersecano a quanto sopra esposto, rappresentando degli appesantimenti e degli "sfilacciamenti" nella rete territoriale. Vi è la necessità di crescere nell'acquisizione di competenza da parte dei soggetti pubblici per quanto riguarda il tema dell'animazione di comunità (a partire da una lettura condivisa di cosa sia "comunità"), e anche nella necessità di ripensare *mission* e *vision* del servizio sociale in questa prospettiva e nell'ottica della prevenzione oltre che della prestazione. Emerge infatti un servizio



pubblico più orientato verso indicatori di efficacia ed efficienza prestazionali, piuttosto che su azioni di promozione di comunità. Il rischio è che una volta terminata la prestazione la persona ritorni nello stesso identico contesto che ne ha determinato il disagio, senza che i servizi abbiano lavorato per potenziare le reti amicali e sociali che possono supportare il percorso di integrazione sociale.

In questo senso uno dei “pericoli” più evidenti è la difficoltà di dare continuità ai lavori di programmazione territoriale delle politiche sociali e sociosanitarie. I Piani di Zona, da “strumento regolatore delle politiche sociali territoriali”, in grado di coinvolgere e rendere partecipe il volontariato nei processi di analisi e di definizione delle strategie, rischiano di trasformarsi in incontri sporadici, legati a particolari progettualità o a particolari momenti del percorso programmatico, svilendo in questo modo la loro potenzialità intrinseca. C’è dunque il rischio che le collaborazioni, le prassi e i progetti nascano e si sviluppino al di fuori dell’ufficialità di questi Tavoli di confronto, lontano dai decisori politici e senza la continuità che può derivare da una loro istituzionalizzazione.

Questo relativo decentramento dei Tavoli istituzionali poggia probabilmente su paradigmi di intervento non ancora pienamente condivisi tra rappresentanti politici, attori istituzionali e privato sociale, o su una debole esperienza del lavoro di comunità, rispetto al quale è difficile immaginare i possibili risultati, a fronte di un grande lavoro iniziale e di un altrettanto grande impegno, richiesto per garantire continuità alle dinamiche partecipative.

Dinamiche partecipative che devono poggiare su figure capaci di far crescere le reti, le collaborazioni, il confronto e di curare il coinvolgimento della comunità attraverso le sue componenti e i suoi rappresentanti. Questo delicato lavoro richiede professionalità specifiche e un’esperienza importante, che non è scontato trovare né fra gli operatori dei servizi pubblici, né all’interno del privato sociale.

Sul piano più concreto si riscontra una certa autoreferenzialità, che appesantisce la definizione di regole e procedure davvero condivise, a partire dall’ascolto del punto di vista dell’altro.

