



*C'Entro* è un progetto di RICERCA- AZIONE.  
**SFIDA: creare un CENTRO per LE FAMIGLIE  
co-costruito fra CITTADINI e ISTITUZIONI**

# PRIME IPOTESI DI LAVORO

Luogo in cui gruppi di famiglie potessero frequentarsi con **piacere e familiarità** sostenendosi a vicenda rispetto a alcune **necessità del quotidiano**

Particolarmente propulsiva era l'idea di

**investire sulla famiglia “normale”**

**non** tanto famiglie esperte di volontariato o “di sociale”, non le cosiddette famiglie risorse

**non** focalizzare l'attenzione su eventi traumatici o di emergenza (separazioni) o fasi vitali (nascita di un figlio) o su categorie portatrici di specifiche istanze e problemi, (famiglie affidatarie o famiglie con handicap)

**un luogo di benessere per tutte le famiglie del territorio**

L'attesa era di **mobilitare nuove energie sociali,**

di promuovere **reti di famiglie**

capaci di **assumersi ruoli attivi** e trainanti nella comunità

Questo innovativo Centro per le Famiglie doveva fondarsi sulla **qualità delle relazioni** e sul **radicamento nel territorio**

# DISPOSITIVI DI LAVORO E SCELTE STRATEGICHE

**Scegliamo di costruire il Centro per le Famiglie  
a partire dalle relazioni e non dai locali**

**C'Entro ha scelto di non avere una sede**

ma un **LOGO**

**c entro**



La mancanza di luogo fisico ha

- **favorito la vicinanza territoriale e emotiva ai problemi delle famiglie**
- **favorito la rielaborazione delle identità professionali**

(senza targa affissa al muro, possesso delle chiavi, o padronanza dell'ambiente è più duttile la costruzione dell'identità professionale)

**Il logo come simbolo per identificarsi**

**in un nuovo modo di approcciarsi ai problemi di**

**e di relazionarsi fra soggetti sociali (cittadini e istituzioni)**

Nota: le famiglie si trovavano nei luoghi già esistenti: sale civiche, scuole, case private, parchi pubblici, parrocchie ecc

# La prima azione: una ricerca partecipata sulla qualità della vita delle famiglie sul nostro territorio

## L'ipotesi

i cambiamenti sociali in corso,  
(indotti dal contesto locale e globale)  
stanno generando un disagio ancora invisibile  
ma significativo e diffuso su ampie fasce di popolazione

Temi come il **rapporto di coppia**, la **relazione educativa**, la **vita sociale**, il rapporto con i **vicini** e con i **parenti**, il fare la **spesa**, il come **curarsi**, il rapporto con **la scuola**, gli **spostamenti** sul territorio, ecc parevano tutt'altro che banali

## la zona grigia del disagio

con cui sempre più i servizi  
saranno chiamati a “fare i conti”  
e a rivedere il proprio stesso mandato

# CONOSCENZE SOCIALMENTE COSTRUITE DEI PROBLEMI SOCIALI

perseguire un riequilibrio di potere fra **saperi professionali** di esperti e il **sapere “di strada”** dei portatori di esperienza

## STRUMENTI

- ✓ Video-interviste
- ✓ Focus group
- ✓ Interviste di gruppo
- Costruzioni delle mappe relazionali
- ✓ mappatura delle azioni quotidiane
- ✓ Analisi sociologica di materiale mediatico
- ✓ Racconti di storie di vita
- ✓ Dati di attività dei servizi
- ✓ Interviste a interlocutori significativi

## QUALCHE DATO:

Famiglie incontrate:

Anni 2001-2003:

circa **500 famiglie**

e 20 operatori coinvolti

(operatori staff + operatori locali dei territori)

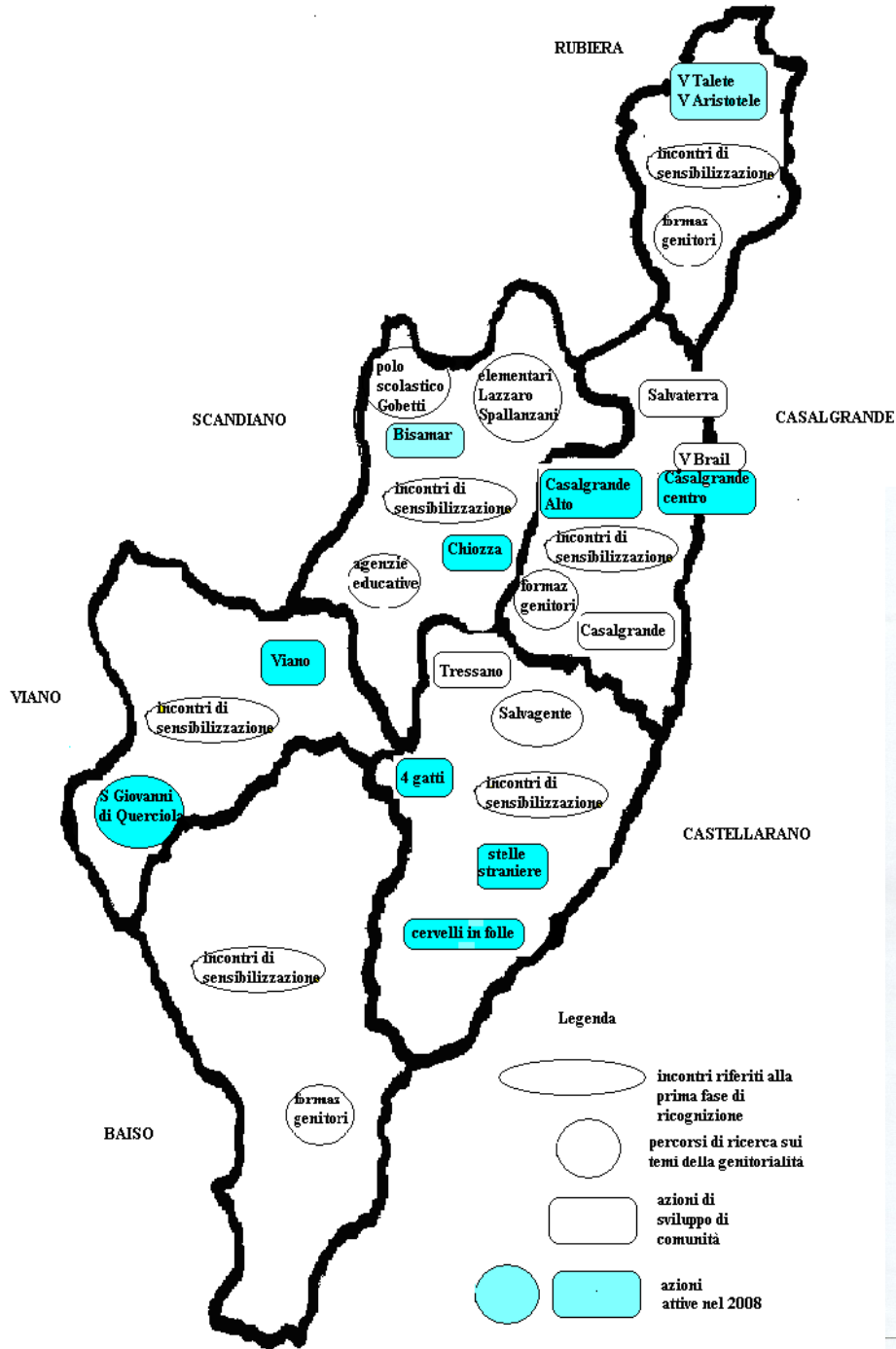
Anni 2004-2008:

circa **1100 famiglie**

e 40 operatori coinvolti

(operatori staff + operatori dei territori)

# AZIONI Reti di famiglie attivate



NUOVE FORME DI WELFARE NATE DALLA COLLABORAZIONE TRA PUBBLICO E PRIVATO

## TUTTO IN FAMIGLIA

TEMPO CONDIVISO, SPAZI COMUNI, SUGGERIMENTI EDUCATIVI: AIUTI MATERIALI E PSICOLOGICI PER COPPIE (SPESSO IN CRISI) CON FIGLI. ACCADE A CASTELLARANO, SCANDIANO E CASALGRANDE, NELL'EMILIA SEMPRE MENO SAZIA E SEMPRE PIÙ DISPERATA.

I bancali di ceramica sono alti come palazzi. Giacciono esausti di fronte alle fabbriche. È il segno tangibile della crisi. «La produzione è ferma, quella che vedete è tutta merce invenduta», ci spiegano.

Anche il distretto della ceramica ha l'acqua alla gola. Siamo a Castellarano, dove la ricca provincia di Reggio Emilia s'incontra con quella altrettanto ricca di Modena. Nel 2006, Castellarano era il primo Comune d'Italia per reddito medio. Gente capace di lavorare anche dodici ore al giorno, per poi spendere senza pensarci su due volte, un Comune giovane, fatto in buona parte da immigrati del Sud.

Eppure, già qualche anno fa, quando ancora non si parlava di recessione, qualcuno si è accorto che c'erano i segnali di una crisi ancora più profonda, anche se latente. Quella che sgretola le famiglie e le relazioni sociali. «Si tratta di un disagio che sfugge ai servizi, perché questa non è gente che viene in ufficio, a confidarsi. E allora siamo stati noi



scuola: relazione educativa  
sanità: relazione terapeutica  
servizi sociali: relazione di aiuto  
***C'Entro*: relazioni di cittadinanza**

non frutto di una attitudine personale ... un'alchimia, ma di  
**apprendimenti metodologici** organizzati e trasferibili

**Relazioni  
individuali**

**Conduzione  
dei gruppi**

**Processi  
di lavoro**

in un **processo di attivazione di cittadini**  
intenzionalmente gestito  
che ci trasforma reciprocamente

da cittadini portatori di problemi/istanze a cittadini risorsa,  
da operatori tradizionali a animatori di comunità, enzimi sociali)

# ATTENZIONI NELLA RELAZIONE CON I SINGOLI

- **Attenzione: le persone hanno timore di essere “etichettate”**
- Non temere **l’informalità**, che anzi può ben disporre e potenziare **l’efficacia** della relazione
- Valorizzare le **“figure nodo”**, persone che hanno per posizione e ruolo, **doppie appartenenze** sono in grado di favorire nuove connessioni, avvicinare fisicamente ambiti distanti e **comporre visioni differenti**.
- **Sostenere** con piccoli **gesti di vicinanza e riconoscimento** chi ci sembra più a disagio, meno integrato...
- Valorizzare **l’apporto di ciascuno**



# LA CONDUZIONE DEI GRUPPI

**Sono elementi di facilitazione:**

**I tempi** che assecondano attentamente il clima del gruppo e i suoi tempi di produzione del pensiero

**La non prefigurazione iniziale delle azioni da porre in essere** crea condizioni di creatività personale e un pensiero potenzialmente generativo per il gruppo. Costruzione condivisa dell'oggetto di lavoro.

**Lo stimolo di ipotesi forti e nuove** sulla necessità di ripensare il sistema di welfare anche a partire da un servizio sperimentale tutto da inventare;

**L'essere alla pari** fra operatori amministratori, volontari, cittadini, **una situazione inconsueta**, una esperienza professionale e forse esistenziale nuova

# Inoltre ...

## Incentivare lo stile narrativo

**il raccontarsi, il condividere le esperienze quotidiane,** più che la discussione e il dibattito, favorisce la conoscenza reciproca, la comprensione dei problemi, l'utilizzo di un linguaggio semplice e corretto,

## Stare sospesi nell'incertezza

**tollerare** che nella ricerca di risposte utili per sé e per gli altri si attraversano fasi di confusione.

**Non riempire** questi momenti ansiogeni con prodotti sedativi e rassicuranti.

**Accettare il rischio** che le risposte che emergono ci "spiazzino", non siano nella direzione immaginata.

**Contenere lo smarrimento dei partecipanti** che in questi momenti non riconoscono al conduttore l'autorevolezza dell'esperto (e possono operare chiusure difensive o attacchi/svalutazioni diretti o assumere in modo disfunzionale un ruolo di leader)

## Coltivare i dubbi

**Accompagnare il gruppo a scoprire il piacere di una costruzione condivisa dei problemi,** aiutare il gruppo a progredire in questa capacità di stare in situazioni di ricerca, in cui non è tutto predefinito.

# Co-costruire e proporre ipotesi

Il conduttore assume la responsabilità di **proporre ipotesi** sulla situazione in base a ciò che vede, anche in assenza di visualizzazioni consistenti da parte del gruppo

## L'ascolto riformulante

non è una semplice sintesi (tipo riordinare le idee se ravvisa momenti di caos comunicativo o dispersione)

non è una lettura interpretativa (come esibirebbe un professionista che ha strumenti atti a svelare le verità nascoste)

ma una ipotesi proposta come appiglio e gancio al gruppo per progredire nella costruzione sociale del problema.

## Attenzione al clima

Ascoltare il clima: la musicalità, i silenzi, i rumori ...

Osservare le parti silenziose, avere in mente tutti

# Trasformare le debolezze in punti di forza

accogliere chi è portatore di malesseri, inquietudini e contraddizioni, come elemento che pone interrogativi rilevanti per il gruppo se assunti elaborati nella dimensione collettiva;

**Visualizzare** a noi e ai cittadini che incontriamo **il contesto sociale e storico entro cui ci muoviamo**

i cambiamenti sono così **veloci** e **profondi** che faticiamo a comprenderli di cadere in stereotipi, generalizzazioni e luoghi comuni. Vedere come **i nostri problemi personali, familiari, comunitari, non sono avulsi dal tempo storico e dal contesto** che stiamo vivendo, non per giustificare o deresponsabilizzare, ma per dimensionare le responsabilità e porre in essere le strategie più funzionali a “star meglio”

# La costruzione del pensiero

- creare condizioni per mettersi **autenticamente in ascolto**
  - luoghi accoglienti, linguaggio semplice, atteggiamento non giudicante e non valutativo, clima conviviale ecc
- Sensibilità **all'intercettazione di segnali deboli ma significativi**
- **Cogliere comunque e con fiducia le proposte delle famiglie**, anche non rispondenti alle aspettative... capiremo poi perché erano buone...

# ...alcune specifiche questioni di metodo

l'interrogativo ricorrente di chi conduce **gruppi "leggeri"** non propriamente terapeutici quindi, pare essere: **cosa fare quando in un gruppo una persona porta un problema personale con molta intensità o in modo disturbante?**

se il conduttore non lo "contiene" il gruppo si sente poco tutelato dalle "bufere emotive"

se il conduttore "argina" l'elemento di disturbo ponendo limiti o condizioni, rischiamo che lui non si senta accolto e peggio, di creare un clima di non accoglienza che disincentiva il mettersi in gioco

se si riesce a 'tener dentro' una persona molto disturbata anche gli altri sentono di poter portare lì il disagio naturale e diffuso rispetto ad alcuni eventi sappiamo infatti che non c'è così distinzione fra i livelli del disagio.

# CITTADINI ATTIVI SI DIVENTA !!!

**Le famiglie risorse e cittadini attivi si  
possono costruire**

in un **processo che ci trasforma entrambi** a volte proprio a partire proprio dalle criticità e debolezze

HP tradizionale: esistono sul territorio famiglie risorse cittadini capaci che vanno individuati e motivati a collaborare

NO... ognuno è potenzialmente una risorsa per la propria comunità, occorre **riabilitare competenze sociali** oggi poco sollecitate

# CHE TIPO DI PERCORSI SONO?

CONTESTI e occasioni per fare esperienza di **relazione di cittadinanza**

i cambiamenti personali avvengono solo facendo **esperienze relazionali significative**.

**Non esistono scorciatoie e surrogati** della relazione di cittadinanza. Nessuno che partecipi “fa numero”. Non si fa **consumismo sociale**.

cosa significa “essere in relazione con”, “far parte”? si creano significati condivisi (serate pensanti, chiacchiere costruttive).

**Pensiero** ed **emozioni** si compensano e si arricchiscono, “vanno di pari passo”.



esperienze della gestione della **complessità** dei nostri tempi perché “tengono insieme”:

**individuo**      **famiglia**      **comunità**

contesti con **pluriappartenenze**, non gruppi chiusi ma realmente permeabili perché eterogenei

Luoghi di **progettazione sociale partecipata** in piccoli contesti di vita. Un fare pensato sui bisogni di quella collettività.

Si tratta di ricomporre legami incrinati o dispersi fra istituzioni, famiglie e parti di società civile, (fra scuola e famiglie, fra comune e famiglie, fra Parrocchia e famiglie...)

# NUOVE ATTITUDINIO DELL'OPERATORE

- **Tollerare delusioni, insuccessi senza colpevolizzare** (es non partecipazione = menefreghismo) e **senza cadute dell'autostima** (non sono capace) . l'operatore forte oggi non è colui che è ben attrezzato, ma colui che sta nell'incertezza in un **atteggiamento di ricerca, è agile rispetto ai cambiamenti**, porta con sé poche zavorre (a volte strumenti sono zavorre)
- **Comunque apprendere dall'esperienza**, anche la più critica e vissuta come fallimentare insegna, affrontare il lavoro con questa **serenità... provare è legittimo**, non è incompetenza ma audacia, poter crescere
- **Abbassare (rivisitare ) le proprie aspettative**
- **Lasciarsi sorprendere**, vedere la ricchezza che sta in una situazione non prevista **ritrovare il piacere di fare scoperte** (non solo insegnare)
- **Accompagnare** non è un dirigere i passi di qualcuno\_verso le proprie destinazioni ma mettersi in viaggio insieme

Richiede **FATICA emotiva e cognitiva** (le azioni possono essere apparentemente semplici ma il **pensiero è robusto**).

Richiede assunzione di responsabilità, ingaggiarsi su sfide nuove, sui bisogni emergenti, nell'incertezza, con alto rischio di insuccesso. **Le strategie difensive nel sociale non pagano**

C'è una fatica fisica legata alla tenuta nel tempo e all'esigenza di dover piegare le norme alle esigenze del reale.

Si crea un rapporto difficile con il TEMPO. (lavorare = programmare = controllare il tempo) Il lavoro con la comunità è vivo, ha i propri tempi di sviluppo, è bizzarro. **Il ritmo è eterodettato**. A volte i processi stagnano, ci sono lunghe gestazioni sommerse.... altre volte incalzano, esplodono, occorre “cavalcare l'onda”. Interferenze fra tempo di lavoro e di vita.

Ripaga con il **PIACERE** si agisce in una dimensione di **libertà** è un lavoro creativo, per inventare, fare scoperte esplorare

Il **piacere della conoscenza**, del comprendere il mondo di relazioni in cui viviamo è esaltante.

