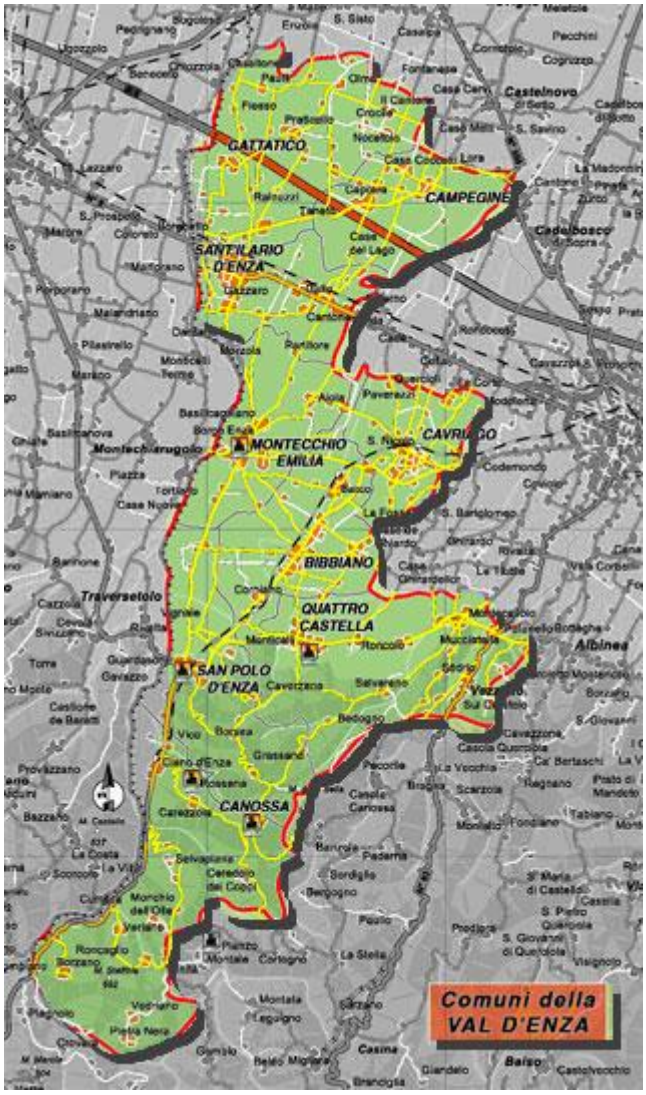
LINEE GUIDA DISTRETTUALI SULLA POVERTÀ

UN'OCCASIONE PER RIPENSARE I PIANI DI ZONA

Val D'Enza è un distretto di **62.031 abitanti**, composto da **otto Comuni** molto differenti per dimensioni demografiche (da un minimo di 3.843 ad un massimo di 11.021 abitanti) e per caratteristiche geografiche (dal territorio montano dei Comuni collocati a sud a quello padano dei Comuni collocati a nord).



Partendo dal presupposto - non più attuale - di una comunità sostanzialmente coesa e con livelli alti di benessere diffuso, **fino poco tempo fa** tutto il lavoro e le energie dei servizi e della comunità si sono rivolti ad una **fascia numericamente molto ristretta di cittadini in difficoltà,** sostanzialmente situazioni di cronicità o nuclei immigrati e privi di reti, per i quali sono stati attivati percorsi di presa in carico molto consistenti in termini di risorse dedicate, sia economiche che umane. **Nella fase attuale**, alle situazioni tradizionali si affianca anche **una marea montante di situazioni nuove**, determinate da perdita del lavoro, da indebitamento dovuto a stili di vita al di sopra delle proprie possibilità, da progressivo sgretolamento di reti familiari e sociali, che interessano anche la comunità autoctona. *Si stima che tali situazioni, che ancora non manifestano le proprie problematiche ai servizi in modo esplicito, rappresentino ormai il 20 % della popolazione totale, assumendo come dati indicativi di tali situazioni i numeri relativi alla precarietà lavorativa, all'indebitamento e al disagio psichico (Fonte: Camera di Commercio di Reggio Emilia, "Osservatorio economico, per la coesione sociale e la legalità, Rapporto sulla coesione sociale a Reggio Emilia", a cura di Gino Mazzoli, Studio Praxis, 14 febbraio 2011*)

I servizi sociali si trovano oggi di fronte a questo scenario:

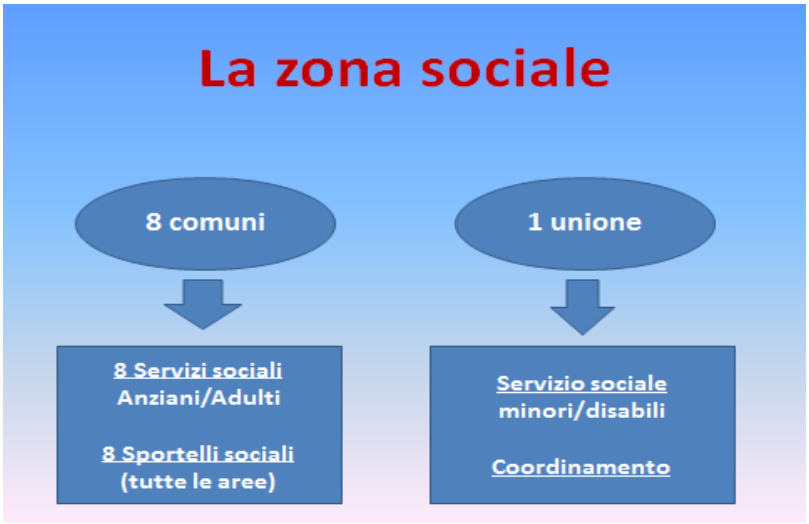
- crisi economica ormai strutturale
- leggi finanziarie che ridisegnano e ridimensionano il ruolo degli Enti locali
- individualismo e nuclearizzazione delle famiglie
- isolamento degli individui con aumento esponenziale delle persone che sono senza lavoro, si indebitano, si impoveriscono, soffrono di depressione
- affaticamento del sistema tradizionale del volontariato, determinato dall'aumento del numero di associazioni e dalla parallela diminuzione delle risorse complessivamente attive
- l'impossibilità di sostenere il sistema domanda-risposta impostato dalle Amministrazioni pubbliche, in particolare nel sistema emiliano-romagnolo
- necessità di ridefinire **modalità di lavoro, aspettative e ruoli**

Sotto il profilo dell'equità, in questo scenario così mutato in cui al "benessere diffuso" si è sostituita una "fragilità diffusa", diventa decisivo **cercare di avvicinare anche chi, pur essendo in difficoltà, è meno portato a chiedere.** Nell'avvicinamento un ruolo strategico può essere giocato dagli esponenti della comunità che, via via coinvolti nel ripensamento del sistema di welfare, vorranno portare il loro contributo progettuale ed operativo.

Il territorio distrettuale è caratterizzato da **una rete di organizzazioni molto ricca e capillare** (si stima la presenza di almeno 180 associazioni) ma non mancano criticità collegate alla **difficoltà di rinnovare le risorse umane**, che tendono ad essere sempre le stesse, e alla **frammentazione dei livelli associativi** (aumento delle associazioni con finalità circoscritte e diminuzione degli associati).

La condivisione di principi comuni tra i territori ed i servizi appartenenti all'ambito

Il primo passo da compiere, in un distretto molto articolato anche in termini organizzativi, è stato una condivisione tra tutti i servizi sociali operanti, una parte dei quali è gestita autonomamente da ogni Comune, ed un'altra gestita **dall'Unione Val D'Enza**.



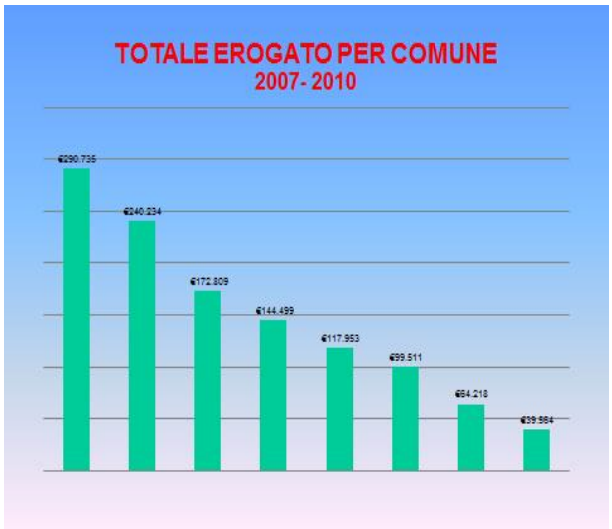
Fino ad alcuni anni fa, ognuno di questi servizi sociali operava in modo molto differente. In particolare il tema dei contributi economici rappresentava un consistente elemento di differenziazione e in qualche caso anche di disaccordo, poiché si trovavano a lavorare con lo stesso nucleo familiare servizi con impostazioni e riferimenti culturali e normativi molto diversi. Il tema dei contributi è pertanto stato individuato come il luogo di confronto cruciale per andare ad individuare modalità di lavoro più omogenee. Gli stessi strumenti giuridici in uso nei diversi Enti erano quasi ovunque obsoleti, e anche laddove erano stati adottati in tempi più recenti erano ancora impostati su modalità assistenziali (il messaggio non dichiarato era che "*se sei sotto una determinata soglia ti spetta un sussidio*") e pertanto inadeguati a supportare il cambiamento di prospettiva necessario nel mutato scenario socio economico. Le differenze di lavoro tra Enti erano inoltre motivo di pregiudizio reciproco, che era necessario sgombrare per costruire una più solida collaborazione attorno ai nuovi e più complessi problemi portati dalle famiglie.

Con l'obiettivo di costruire un percorso comune sui contributi economici, quindi, sono stati istituiti alcuni gruppi di lavoro. Un gruppo misto di operatori appartenenti a territori e ad aree specialistiche diverse ha raccolto e portato a sintesi dati e proposte di accordi operativi, mentre i responsabili dei servizi sociali degli Enti in gioco hanno curato la regia complessiva, l'assuzione degli accordi e la redazione del documento di sintesi finale.

Come primo momento del lavoro, un sottogruppo di operatori ha ricostruito le differenti politiche locali, attraverso la **documentazione e l'analisi di tutti gli interventi economici** (erogazioni,

esenzioni tariffarie, microprestiti, percorsi di sostegno lavorativo) attivati dai nei diversi territori in un arco temporale di 4 anni. Tale ricostruzione ha consentito di mostrare le ragioni storiche e culturali delle marcate differenze locali, evitando semplificazioni e sostenendo un confronto più consapevole

qualche esempio di dati raccolti, livello distrettuale e singoli comuni



Parallelamente alla raccolta dei dati sulle erogazioni, un secondo sottogruppo ha raffrontato le diverse filosofie del servizio, attraverso la **ricostruzione delle prassi di lavoro** utilizzate all'interno di ognuno dei nove servizi sociali per affrontare alcune problematiche specifiche collegate a situazioni di povertà (sfratto, mancanza di generi di prima necessità, morosità nel pagamento di utenze). Tale confronto si è sviluppato verso una prima descrizione di **prassi auspicabili** condivise da tutti i servizi. In sostanza si sono presi accordi di massima su come andrebbe trattata, in modo omogeneo dalla montagna alla pianura, una situazione di sfratto, di carenza di generi di prima necessità, di utenze insolute, di ricerca di lavoro, ecc.

qualche esempio di ricostruzione delle modalità di lavoro

PRASSI AUSPICABILI

Legenda:
Giallo= prassi col territorio
Azzurro= prassi con le istituzioni/agenzie esterne
Verde= miglioramento/implementazione prassi interne al servizio/ente

PRASSI AUSPICABILI RISPETTO ALLE CATEGORIE DI POSSIBILI "URGENZE" ECONOMICHE

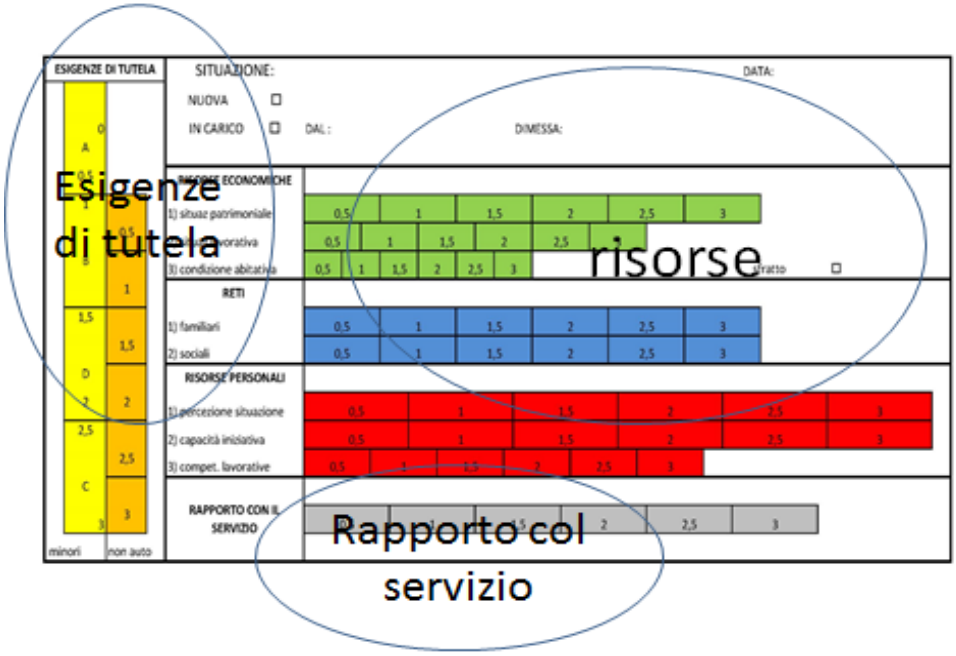
TIPOLOGIA DI URGENZA	Bibbiano	Campegine	Canossa	Cavriago	Gattatico	Montecchio	S. Ilario	S. Polo
Trasversali alle quattro categorie:	necessità di maggior informazione interna e tra servizi				condivisione degli orientamenti (dei Servizi e degli Operatoti) fra le diverse aree del SS, soprattutto nelle coprogettazioni	condivisione degli orientamenti (dei Servizi e degli Operatoti) fra le diverse aree del SS, soprattutto nelle coprogettazioni	Avere in mentre criteri e procedure certe per applicare gli stessi criteri alla cittadinanza	
MANCANZA GENERI ALIMENTARI/DI PRIMA NECESSITÀ	Col territorio: - miglioramento raccordo in atto con Caritas; -inclusione suore Ist. M. Ausiliatrice	Col territorio: - collaborazione Caritas e scuola	-Buoni pasti - pacco Caritas	- Ampliamento posti ricovero notturno c/o strutture di accoglienza già esistenti	-Continuare collaborazione con Caritas e Az. solidale Implementazione con essa e le ass. territorio di un lavoro educativo sul consumo	-Implementare le aree di contaminazione e collaborazione coi soggetti Caritas diocesana/territoriale	-Migliorare le procedure di attivaz. buoni alimentari e la collaborazione col 3° Settore	-Aumento giornate di distribuz. Alimenti, - ulteriore convenzioni con soggetti grandi distribuzioni
INSOLVENZA/ TAGLIO UTENZE	-Rafforzare prassi con IREN/ENEL -Informazione per i cittadini	-Definizione percorso con gli Enti erogatori dei servizi	-Creare protocolli con enti erogatori	-Accordi con Enti per persone certificate dal servizio, -ripristino ex Fondo AGAC	Mantenimento dell'attuale modalità di lavoro con l'utenza	-Implementare collaborazioni con le società fornitrici che tengano in maggior considerazione il ruolo di mediazione sociale ed economica svolto dal SS	-Migliorare le procedure con enti fornitori	-Potenz. Microprestito, - inserimento in att. Soc. utili per dare autonomia economica, anche in collaborazi. col volontar

TIPOLOGIA DI URGENZA	Bibbiano	Campegine	Canossa	Cavriago	Gattatico	Montecchio	S. Ilario	S. Polo
Trasversali alle quattro categorie:	necessità di maggior informazione interna e tra servizi					condivisione degli orientamenti (dei Servizi e degli Operatoti) fra le diverse aree del SS, soprattutto nelle coprogettazioni	Avere in mentre criteri e procedure certe per applicare gli stessi criteri alla cittadinanza	
MOROSITÀ NEL PAGAMENTO DELL'AFFITTO	Chiarire ruolo del comune e accesso ERP, informazione ai cittadini	Ampliare collaborazioni con privati e associazioni per cercare soluzioni abitative	Instaurare dialogo con associazioni dei proprietari per costruire collaborazioni	Incentivare sviluppo ag per l'affitto, sviluppare rapporti con proprietari	Convenzione con ACER per abbassamento canone	Implementazione di meccanismi che generano canoni di locazioni sostenibili		Mediazione coi proprietari Vedi sopra
SFRATTO	Informazioni ut. non conosciute e persone sole, Intermediazione col Tribunale x chi ha progetto condiviso	Aumentare disponibilità degli alloggi comunali	Aumentare disponibilità alloggi comunali, costruire graduatoria per assegnazione	Favorire accordi tra proprietari di abitazione e ditte affinché questi ultimi paghino affitto in cambio di ore lavoro dell'inquilino moroso				Aumento alloggi sociali per emergenze

A partire da questo confronto si è superato l'obiettivo di un regolamento per l'erogazione di contributi classicamente inteso, con uno spostamento prospettico verso una **visione condivisa a livello distrettuale sulla povertà**. Paradossalmente infatti, lavorare sullo strumento del contributo economico ha evidenziato come il contributo stesso fosse ormai da interpretare come elemento non centrale nel trattare il tema della povertà, che andava invece affrontato su piani multiprospettici e soprattutto uscendo dal contesto ristretto e a volte autoreferenziale dei servizi, andando a superare definitivamente l'approccio assistenziale, e a stimolare le risorse presenti nelle persone e nel contesto di vita.
Il gruppo dei responsabili, partendo dalle sollecitazioni emerse dalla riflessione degli operatori, ha quindi lavorato alla costruzione di Linee guida che, a partire dall'interpretazione delle dinamiche sociali in atto, propongono una ridefinizione del **ruolo della comunità, delle Amministrazioni locali, del privato sociale e dei cittadini** nel contrastare la tendenza al consumismo, all'isolamento e all'individualismo, a partire dall'assunto che la **povertà non è solo economica**, ma anche e soprattutto mancanza di risorse relazionali e culturali (che producono però ricadute molto concrete: difficoltà ad arrivare a fine mese, indebitamento).

Per visualizzare le variabili da esaminare nella costruzione dei problemi, successivamente alla definizione delle Linee guida un secondo gruppo di operatori ha lavorato ad un nuovo strumento di valutazione che i servizi sociali distrettuali possono concretamente utilizzare nel lavoro quotidiano. Lo strumento è un supporto concreto che aiuta a leggere i problemi portati dalle persone e a mettere in evidenza le risorse presenti, in modo che il progetto che si va a costruire sulla situazione non abbia un taglio assistenziale ma contenga una prospettiva educativa e comunitaria. Questo strumento viene allegato alle Linee guida in modo che si vada a condividere anche con gli attori della comunità il cambiamento di prospettiva e soprattutto gli ambiti sui quali lavorare insieme. Si ritiene infatti determinante la collaborazione di cittadini ed associazioni per sostenere il lavoro educativo e generare risorse relazionali. Lo strumento, che rappresenta la sintesi di documenti di valutazione più complessi in uso, vuole fornire modalità semplici ed

immediate di visualizzazione degli elementi di criticità di una situazione, ma anche, contemporaneamente, le risorse presenti nella persona e nel suo contesto familiare e relazionale, su cui lavorare per la costruzione di un progetto condiviso.



Il suo utilizzo sta concretamente supportando approcci di lavoro più innovativi e più omogenei sull'ambito distrettuale, oltre a facilitare il raggruppamento di situazioni con caratteristiche simili. Gli operatori stanno concretamente spostando la progettualità con le persone verso le risorse presenti piuttosto che, come avveniva in un passato non molto lontano, sulle mancanze. Stanno inoltre iniziando a rappresentarsi non più come unici referenti nell'aiuto alle persone, ma componenti di una rete più articolata composta anche da altri soggetti, che possono anche partecipare all'elaborazione del progetto e non solo alla sua realizzazione.

Nell'ottica di ripensare le modalità di lavoro ed andarle a condividere con la comunità, ci si basa su quattro capisaldi, sintetizzati all'interno delle Linee guida:

1. **superare l'approccio assistenziale a favore di un lavoro educativo e comunitario**

Il problema portato dal cittadino non viene assunto in modo acritico ma ricostruito nel dialogo con il servizio, riposizionato ed eventualmente tradotto in un progetto condiviso, in cui si valorizzano le risorse personali e del contesto; questa modalità richiede il superamento di automatismi, l'acquisizione di punti di vista differenti, e necessita di un **tempo per la valutazione di tutti gli elementi**. Se il Servizio sociale si è di fatto mosso in passato con funzioni "sostitutive" in caso di ridotte capacità, va ora sempre più mettendo in gioco nella relazione di aiuto una funzione di carattere educativo volta a **valorizzare le risorse e le responsabilità delle persone e delle famiglie, e ad attivare quelle del contesto**.

Per consentire questo spostamento occorre condividere con gli Amministratori e con il contesto **cosa viene considerato urgente**, quali situazioni richiedono realmente tempestività di intervento, e comportano l'attivazione di interventi di sostegno posticipando una valutazione più approfondita, e quali invece rientrino più in una "percezione" di urgenza, che può essere ridimensionata aprendo il confronto ed il percorso di lettura del problema. Questa seconda categoria rappresenta probabilmente la quasi totalità delle situazioni di povertà ad oggi note e trattate.

2. **Differenziare gli investimenti**

Da una parte è necessario mantenere in carico le situazioni che per esigenze di tutela necessitano di azioni di protezione, **diminuendo tuttavia il livello di investimento temporale laddove non vi siano potenzialità evolutive**, procedurizzando e standardizzando gli interventi, in un'ottica di bassa soglia. Sulle tipologie di situazioni da tutelare e sul livello minimo da garantire è essenziale che vi sia condivisione sia con il privato sociale attivo o attivabile sulla situazione, che può svolgere un importante ruolo educativo e di monitoraggio (anche vedendo cose diverse rispetto a quello che vedono i servizi), sia con la comunità in senso più allargato, per una piena consapevolezza ed un consenso attorno agli investimenti di risorse che comunque si vanno a sostenere.

Vi sono invece due aree prioritarie a cui destinare **investimento di tempo lavoro e di dispositivi innovativi**:

- cittadini che portano un problema, ma anche risorse su cui lavorare e presentano quindi **potenzialità evolutive** su cui è possibile costruire un progetto con obiettivi precisi ed impegni di attivazione e verifica;
- cittadini che, pur scivolando gradualmente in una situazione di difficoltà, **non si rivolgono ai servizi**, e per le quali occorre progettare modalità nuove di avvicinamento ed emersione.

3. **Ripensare i servizi**

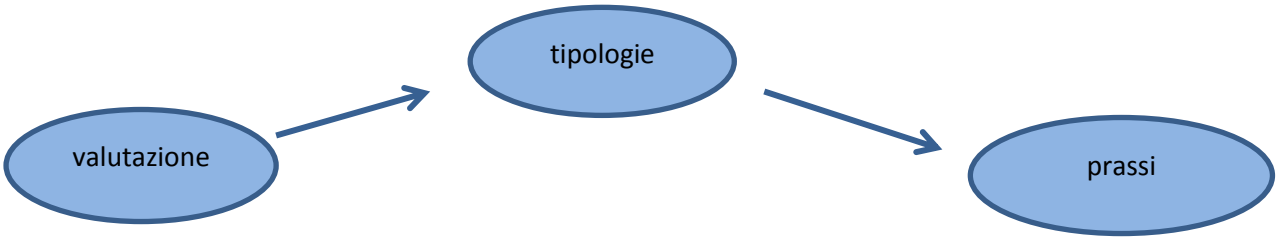
Gli **sportelli sociali** sono il luogo di accoglienza dei cittadini, vicino al contesto di vita, gestiti da operatori comunali: devono rafforzare la relazione con gli altri luoghi non istituzionali del territorio in grado di accogliere domande e di orientare risposte.

Le **equipe integrate** sono luogo di confronto dei diversi saperi portati dagli operatori attivi nello specifico contesto (responsabile, assistenti sociali, educatori, operatori di strada): oltre ad includere gli operatori del privato sociale e volontari, si stanno aprendo al confronto con risorse della comunità già nelle fasi di lettura del problema e di progettazione.

Le **sperimentazioni locali**, adottate in alcuni territori con la funzione costruire **approcci per problemi** e lavorare **con gruppi di utenti** , diventano la modalità da privilegiare, per la maggiore incisività delle proposte, la minore stigmatizzazione, la migliore permeabilità rispetto al territorio.

4. definire tipologie di problemi e prassi operative

Le nuove modalità di valutazione hanno quindi lo scopo di consentire raggruppamenti in tipologie dei problemi e di conseguenti prassi di lavoro. In sostanza, si persegue l'obiettivo di avere una visione condivisa rispetto a come vada affrontato un problema ricorrente in situazioni ricorrenti.



A titolo esemplificativo, vengono di seguito indicate le ipotesi di tipologie abbozzate da un quarto gruppo di operatori sulla base della casistica in carico, e le prassi di lavoro conseguentemente definite e differenziate in base alla tipologia di problema.

Una programmazione più partecipata

Considerato il profondo cambiamento del sistema socio-economico, in cui i capisaldi stessi del welfare tradizionale vengono ripensati in ottica comunitaria, il lavoro condotto attraverso la definizione delle Linee guida diventa un'occasione importante per condividerne le ipotesi di fondo con le comunità locali.

- le proposte contenute nelle Linee guida portano ad una **modifica gli assetti di welfare** locale, ambito nel quale si gioca in modo importante **l'alleanza e la fiducia tra le amministrazioni ed i cittadini perché questi servizi si occupano di dimensioni molto intime delle persone in cui entra in gioco in modo profondo il senso delle istituzioni;**
- tali proposte necessitano di **raccogliere punti di vista differenti** rispetto a quello delle Amministrazioni che formulano la proposta, assumendo una visione più variegata che vada ad **includere anche soggetti nuovi, ad oggi poco partecipi e magari critici** rispetto al sistema dei servizi;
- le **piste operative** individuate prevedono una più articolata **attivazione delle risorse locali**, possibile in un contesto di maggiore consapevolezza che risulta possibile iniziare a costruire attraverso pratiche partecipative.

Senza nulla togliere alle **funzioni istituzionali** delle Amministrazioni pubbliche, il cui ruolo centrale di programmazione e di coordinamento è irrinunciabile a garanzia di equità e solidarietà, nelle Linee guida ne vengono però ridefinite le funzioni in una dimensione meno prestazionale e meno improntata alla gestione diretta, andando gradualmente a superare l'idea di fornire direttamente servizi e risposte - peraltro non più adeguate e sufficienti nel mutato contesto - e orientandosi ad un **lavoro di regia nella costruzione dei problemi insieme ad altri attori**, con cui si possano andare a prefigurare in modo congiunto ipotesi nuove.
ll processo partecipativo iniziato rappresenta un piano sperimentale nel quale **testare nuove modalità di pianificazione delle politiche di welfare e di definizione del Piano di Zona per la salute ed il benessere**. I livelli partecipativi istituiti nei primi anni 2000 contestualmente all'avvio dei primi Piani di Zona (Tavoli tematici) risultano inadeguati rispetto a questo obiettivo, sia perché affrontano le questioni in una prospettiva di target (anziani, minori, disabili, ecc) di fatto non favorendo l'assunzione di una visione più complessiva, si perché hanno visto la loro composizione si è via via cristallizzata attorno ai soggetti che collaborano già in modo stabile con le istituzioni (cooperative sociali, associazioni di volontariato) senza riuscire ad attivare nuovi interlocutori.
È invece necessario un **rinnovamento complessivo dei processi che vada ad ampliare la platea dei soggetti coinvolti, in un'ottica non solo di maggiore condivisione, ma anche e soprattutto di generazione di nuove risorse sociali,** includendo altre organizzazioni, anche profit, e fasce di cittadini il più possibile ampie e numerose, con alcuni obiettivi prioritari:

- costruire una rete – locale e distrettuale – più consapevole dei cambiamenti in atto e sensibile all'individuazione di situazioni di fragilità e vulnerabilità che ad oggi non arrivano ai servizi
- Responsabilizzare la cittadinanza rispetto alle nuove problematiche, sollecitando maggiore

collaborazione nella costruzione di un sistema integrato pubblico-privato
- costruire reti di scambio, aiuto, condivisione
- restituire alle Amministrazioni una visione più ampia, meno autocentrata, generativa di nuove letture e nuove risorse
- programmare in modo più collegato agli esiti di queste modalità partecipative innovative (Piano di Zona)

come innovare la partecipazione

E' essenziale che i luoghi della partecipazione siano vicini alla vita delle persone, e quindi in contesti informali e/o con modalità che attivino gli aspetti emotivi collegati al cambiamento in atto nella società, e facilitino una comunicazione aperta e generativa, facendo sentire le persone al centro del processo.
Si è iniziato coinvolgendo gli interlocutori già attivi, che rappresentano un valido supporto nel contatto di nuovi soggetti, nella progettazione dei contesti e delle iniziative. Ci si sta muovendo nei singoli Comuni per la progettazione con amministratori ed operatori pubblici e privati che vanno a definire, in base alle variegate realtà locali:

- luoghi di incontro e di intrattenimento in cui allestire le iniziative
- modalità non istituzionali di coinvolgimento: dibattiti conviviali, messe in scena di situazioni che favoriscano identificazione e autoriflessività (ad es. Teatro dell'Oppresso), focus group con soggetti interessati

A titolo di esempio…

Nel Comune di Gattatico, in un noto locale di intrattenimento e iniziative culturali, è stata organizzata una cena pubblica, contestuale all'inaugurazione di una mostra di fotografia, in cui parlare dei cambiamenti connessi alla crisi economica. I servizi sociali e alcune organizzazioni di volontariato hanno portato esempi di lavoro innovativo e raccolto adesioni per un lavoro più integrato.
Nel Comune di Montecchio è stata portata al Tavolo anticrisi locale, composto da imprenditori, bancari, e organizzazioni del terzo settore, una rappresentazione scenica dell'afflusso ai servizi di numerosissime situazioni con caratteristiche nuove, non corrispondenti all'immagine tradizionale dell'utente dei servizi ma più collegate ad una vulnerabilità diffusa.

Locandina dell'iniziativa di Gattatico

conclusioni

Non è semplice modificare né l'approccio dei Servizi nè la visione di sé e della comunità che hanno le persone. Il consistente cambiamento in atto rende necessari questi cambiamenti di prospettiva, fornendo un'occasione per superare alcuni aspetti di criticità del precedente modello che la situazione attuale ha messo in evidenza:

- una presenza a volte troppo interventista dei servizi non ha sollecitato le risorse e le capacità di attivazioni presenti nelle persone e nelle comunità, disperdendo un potenziale patrimonio di solidarietà che ora necessita di essere riattivato

- circoscrivere la progettazione alle situazioni di cronicità non ha consentito di percepire in tempo reale un grande cambiamento in corso nel tessuto sociale, e di attivare tempestivamente un lavoro sulla coesione, che diventa elemento centrale tra gli obiettivi di welfare delle Amministrazioni pubbliche.

Sotto questi aspetti i complessi cambiamenti che necessitano di essere presidiati forniscono un'importante opportunità per rinnovare il patto tra cittadini ed istituzioni, basato su un nuovo modello di solidarietà.

Il percorso che si sta articolando in Val D'Enza non è privo di elementi di criticità, su cui occorre portare continua attenzione. Un aspetto cruciale riguarda il carico di lavoro dei servizi, ad oggi letteralmente assediati da un numero crescente di situazioni e di problemi: se da una parte il lavoro con la comunità può rappresentare una concreta strada per innovare il modo di lavorare, per generare nuove risorse e intercettare le situazioni in modo precoce lavorando in ottica preventiva, dall'altra richiede un investimento di pensiero e di tempo lavorativo che non è sempre facile trovare. Gli operatori rimandano un grande affaticamento ed una concreta difficoltà a sostenere un passaggio dal lavoro assistenziale a quello comunitario, perché le situazioni di cronicità classiche continuano ad assorbire energie molto consistenti.

Oltre a questi concreti ostacoli, si possono percepire anche resistenze meno dichiarate ad un lavoro più complesso e sfuggente. Lavorare con la comunità richiede agli operatori una forte disidentificazione rispetto ai paradigmi professionali consolidati, e la disponibiltà a spogliarsi di un sapere e di un ruolo istituzionale chiaramente definito verso modalità più fluide sia nell'immagine e nei luoghi - dall'assistente sociale che attende gli utenti nel suo Ufficio all'operatore dei servizi che partecipa alla cena di quartiere - che negli orari di lavoro - sconfinanti negli spazi del tempo libero e della vita privata. Si tratta di un passaggio non scontato, che necessita di un accompagnamento riflessivo e formativo e del sostegno da parte di tutto il sistema istituzionale, affinché assuma e renda visibile il rinnovato ruolo dei servizi nella costruzione di un nuovo modello di welfare.

Non è infine scontato che i percorsi partecipativi che si stanno allestendo generino le risorse attese: certo è che le risorse di cittadini, gruppi ed associazioni che con un articolato lavoro di motivazione vengono convinte a portare il loro contributo di solidarietà necessitano di continua manutenzione, e tendono facilmente a disperdersi. Il messaggio economico e culturale dominante – consumismo, autoreferenzialità, assenza di limiti - è difficile da scalfire e tende a prevalere non appena cala il livello di attenzione.