



## Emergenza sanitaria e vulnerabilità sociale: c'è ancora spazio per *l'empowerment* di comunità?

Il caso dei Laboratori di Comunità di Bologna

---

di Alessandro Tolomelli

**WORKING PAPER ■ 2WEL 4/2021**

## WORKING PAPER 2WEL

**Percorsi di secondo welfare** è un Laboratorio di ricerca che afferisce al Dipartimento di Scienze Sociali e Politiche dell'Università degli Studi di Milano. La sua *mission* è analizzare e raccontare come sta cambiando il welfare esplorando i nessi fra sostenibilità delle politiche e tutela dei nuovi rischi sociali, in particolare approfondendo le sinergie tra attori pubblici e non. Attraverso le proprie attività di ricerca, informazione, formazione e accompagnamento, Secondo Welfare ambisce a promuovere un dibattito empiricamente fondato, plurale e accessibile. A tale scopo diffonde le proprie analisi attraverso il proprio portale online [www.secondowelfare.it](http://www.secondowelfare.it), cura i *Rapporti sul secondo welfare in Italia* e la collana *Working Paper 2WEL* e realizza ricerche per enti pubblici, privati e non profit. Il Laboratorio, che è oggi fulcro di un ampio network di soggetti che si occupano a vario titolo di ricerca e disseminazione sui temi legati al secondo welfare, svolge le proprie attività istituzionali grazie al supporto di importanti partner. Attualmente sostengono Secondo Welfare: Cisl Lombardia, Compagnia di San Paolo, Edenred Italia, Fondazione Bracco, Fondazione Cariplo, Fondazione CRC, Fondazione Cariparma, Fondazione Cariparo, Fondazione Unipolis, Gruppo CGM, Welfare Insieme, Ambito Valle Seriana. Nel 2021 il Laboratorio festeggia i propri primi 10 anni di attività.



© Percorsi di secondo welfare 2021

Opera completa: Gli annali di Percorsi di secondo welfare. Anno 2021 - a cura di Franca Maino  
ISBN 979-12-80161-10-9

WP 2WEL 4/2021  
ISBN 979-12-80161-15-4

[www.secondowelfare.it](http://www.secondowelfare.it) | [info@secondowelfare.it](mailto:info@secondowelfare.it)

Milano, luglio 2021

# Emergenza sanitaria e vulnerabilità sociale: c'è ancora spazio per l'*empowerment* di comunità?

Il caso dei Laboratori di Comunità di Bologna

di Alessandro Tolomelli

---

Luglio 2021

## Abstract

### **Emergenza sanitaria e vulnerabilità sociale: c'è ancora spazio per l'*empowerment* di comunità? Il caso dei Laboratori di Comunità di Bologna**

di Alessandro Tolomelli

I Laboratori di Comunità sono servizi di welfare di nuova tipologia attivi a Bologna dal 2014. Questi luoghi sono dedicati all'incontro di persone con dimora e senza dimora e al loro interno si opera nell'ottica di tenere insieme due mondi apparentemente e tradizionalmente separati. L'approccio dell'*empowerment* di comunità è il quadro di riferimento teorico che fa da cornice alle attività e al progetto dei laboratori. Durante il *lockdown* della primavera 2020 i laboratori hanno visto modificare radicalmente l'operatività. Questo articolo è l'esito di un processo di riflessione sull'esperienza di gestione dei servizi in emergenza sanitaria che ha coinvolto il gruppo delle coordinatrici e le singole équipes. Le criticità rilevate mettono in evidenza l'estrema difficoltà di gestire l'emergenza per coloro che già vivono situazioni di vulnerabilità, ma anche, e di conseguenza, l'aumento esponenziale delle difficoltà operative per chi deve operare professionalmente in questi contesti. Le domande che hanno accompagnato questa indagine riguardano la possibilità di realizzare un intervento sociale di *empowerment* nello "stato di eccezione" (cfr. Arendt, 1996) o se in tali circostanze sia invece necessario recedere verso un tipo di azione puramente assistenziale. Inoltre, ci si è interrogati sulle caratteristiche e le prassi di resistenza da attivare in difesa del senso del lavoro secondo questo paradigma.

---

#### **PAROLE CHIAVE**

*Empowerment*, Laboratori di Comunità, welfare di comunità, senza dimora, vulnerabilità

## L'autore

**Alessandro Tolomelli PhD**, è professore associato di Pedagogia Generale e Sociale presso il Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin" dell'Università di Bologna. Tra i suoi temi di ricerca troviamo il contrasto alla dispersione educativa degli adolescenti, l'Empowerment di comunità e l'Epistemologia delle professioni educative e sociali, il Teatro dell'Oppresso. Tra le sue pubblicazioni recenti ricordiamo: "Rimuovere gli ostacoli..". Per una pedagogia di frontiera (ETS, Pisa, 2019), Homo Eligens. L'empowerment come teoria della formazione (Junior, Parma, 2015).

## Indice

Abstract	4
Introduzione	7
1. Il contesto dei Laboratori di Comunità	8
2. La gestione dei servizi ai tempi del Covid	9
3. È ancora possibile parlare di <i>empowerment</i> quando tutto intorno regna l'emergenza?	11
4. Per non perdere la strada e riprendere da dove ci eravamo lasciati	13
5. Conclusioni	17
Riferimenti bibliografici	20

## Introduzione

I Laboratori di Comunità (d'ora in poi LdC) sono servizi di welfare di nuova tipologia attivi a Bologna dal 2014<sup>1</sup>. I LdC nascono grazie all'evoluzione delle politiche sociali bolognesi attuate nell'ultimo decennio, ovvero adottando un cambiamento di paradigma, di welfare capacitante, e mettendo a sistema le sperimentazioni già in essere in questo campo.

In questi luoghi si incontrano persone con dimora e senza dimora e si opera nell'ottica di tenere insieme, nelle attività proposte e nell'interazione, due mondi apparentemente e tradizionalmente separati. Sono luoghi dedicati all'integrazione, all'inclusione sociale e all'approfondimento culturale nei quali si esprimono pensieri e vissuti collettivi e si avviano esperienze di rigenerazione comunitaria.

L'approccio dell'*empowerment* di comunità è il quadro di riferimento teorico che fa da cornice alla formazione e alla realizzazione della *vision* dei laboratori.

Durante il *lockdown* della primavera 2020, i LdC di Bologna sono stati modificati radicalmente e, di conseguenza, è cambiata la relazione con i beneficiari dei servizi.

Questo articolo è l'esito di un processo di riflessione sull'esperienza di gestione dei servizi in emergenza sanitaria che ha coinvolto il gruppo delle coordinatrici<sup>2</sup> dei LdC e le singole équipe. Queste testimonianze, raccolte attraverso focus-group, interviste semi-strutturate e incontri di rielaborazione e analisi dei resoconti scritti, consentono di ricostruire il punto di vista di chi opera con le persone che hanno affrontato, e affrontano, l'emergenza sanitaria da una posizione di svantaggio sociale ed esistenziale.

Le criticità rilevate in questa fase mettono in evidenza l'estrema difficoltà di gestire l'emergenza per coloro che già vivono situazioni di vulnerabilità, ma anche, e di conseguenza, l'aumento esponenziale delle difficoltà operative, psicologiche, progettuali per chi deve operare professionalmente in questi contesti dell'intervento sociale.

Le domande da cui muove la presente riflessione sono molteplici.

La prima, provocatoria, è se abbia ancor senso e sia ancora possibile realizzare un intervento sociale di *empowerment* nello "stato di eccezione" (Arendt, 1996) o se in tali circostanze sia invece necessario recedere verso un tipo di azione puramente assistenziale, tesa a rispondere esclusivamente ai bisogni primari dei beneficiari e alla loro assicurazione/contenimento/controllo (Besozzi, 2006, p. 47).

Se è ancora possibile parlare di intervento di *empowerment*, allora la seconda domanda è: quali sono le caratteristiche e le prassi di resistenza da attivare in difesa del senso del lavoro secondo questo approccio per non cedere alla logica riparativa più assistenzialistica (Zimmerman, 2000)?

Infine, la terza domanda è relativa alla possibilità di ripristinare i LdC nella operatività consueta fuori dalla fase emergenziale, non solo per restituire loro il senso di innovazione delle pratiche e della cultura dell'intervento sociale, ma come contesti irrinunciabili per le comunità locali anche, e soprattutto, quando le relazioni e i legami sono penalizzati in ossequio alla forza maggiore delle regole di sicurezza, sanitaria o istituzionale che sia.

---

1 I laboratori sono servizi del Comune di Bologna gestiti dal Consorzio "L'Arcoiaio", su mandato da parte di ASP Città Di Bologna, attraverso l'impegno delle Cooperative sociali Piazza Grande, Società Dolce e Open Group; la loro sussistenza si basa su differenti fonti di finanziamento: finanziamenti pubblici locali dedicati al settore Contrasto alla Grave Emarginazione adulta, il Fondo di aiuti europei agli indigenti (FEAD) e il Programma Operativo Nazionale (PON) "Città Metropolitane 2014 – 2020", (PON Metro).

2 Vista la grande maggioranza di operatrici e coordinatrici sul totale, nell'articolo è stata scelta la declinazione plurale al femminile.

# 1. Il contesto dei Laboratori di Comunità

I LdC sviluppano iniziative e progettualità rivolte alla comunità locale promuovendo, così, la partecipazione, il senso di appartenenza e la cura dei beni comuni. Questi laboratori hanno come obiettivo quello di superare le tradizionali separazioni tra mondo del disagio e mondo dell'agio aggregando e cercando di fare interagire persone in carico ai servizi e altre tipologie di cittadinanza nella gestione e realizzazione di iniziative indirizzate e a favore di tutta la collettività. In questo modo, luoghi tradizionalmente dedicati a persone senza dimora, spesso percepiti come separati dal resto del contesto e stigmatizzati, divengono punti di riferimento ed entità che promuovono un nuovo senso di comunità (Moro, 2015). Il laboratorio è un territorio neutrale, dove è possibile incontrarsi, trovare risposta a piccole o grandi impellenze, sviluppare progetti insieme ad altri, partecipare ad attività culturali e creative.

In questo modo le cittadinanze si mescolano e si supera quell'iniziale diffidenza e separazione tra mondi che non comunicano pur insistendo sullo stesso territorio e avendo, spesso, esigenze comuni.

Nei LdC si cerca di praticare, rendendolo tangibile e coerente, l'*empowerment* senza tradire il senso profondo di questo termine, molto spesso utilizzato a sproposito per indicare pratiche invece di manipolazione o normalizzazione, o svilirlo, prendendone solo la dimensione di accelerazione e dinamizzazione dei processi, tralasciando l'aspetto emancipativo (Tolomelli, 2015).

I LdC lavorano sia sulla dimensione individuale, sia su quella di comunità. Se promuovere l'*empowerment* del soggetto significa valorizzare categorie come "energia desiderante" e "apertura di possibilità", per costruire processi comunitari occorre propedeuticamente superare il narcisismo istituzionale (e di ruolo) che spesso impedisce la costruzione di reti sinergiche e alleanze significative tra organizzazioni e cittadini, tra ospiti e operatori (Zimmerman, 2000). L'idea è quella di prendersi cura delle relazioni che legano contesti, soggetti, progettualità, piuttosto che la difesa del proprio servizio percepito come avulso da ciò che gli sta intorno. È un approccio che privilegia il territorio, la logica di sistema, con l'ambizione di fare incontrare gli interlocutori nella condivisione dei propri punti di forza piuttosto che nel rituale e sterile lamento per ciò che manca (Villano, 2013, p. 39).

Dal 2016, i LdC sono stati coinvolti in un percorso di ricerca-azione e formazione, coordinato da chi scrive, Alessandro Tolomelli dell'Università di Bologna, che ha avuto lo scopo di favorire l'elaborazione e la socializzazione, tra le équipes professionali dei laboratori, di una metodologia di intervento condivisa e coerente con i principi che ispirano questa progettualità.

In questo processo si è cercato di codificare un metodo di lavoro che consentisse agli operatori di essere autorevoli e competenti. Competenti nelle capacità di formulare ipotesi da verificare nella pratica, di immergersi nella quotidianità per approssimarsi alla comunità in cui sono inseriti i laboratori, di produrre pensiero verificando le ipotesi nella pratica, di essere attori culturali e politici insieme ai cittadini, di essere curiosi, non saturi, deponenti e non supponenti, e infine di avere capacità eidetica, intuizione che genera relazioni e significati nuovi intorno all'idea di inclusione sociale (Villano, 2013).

In questo percorso sono state coinvolte le coordinatrici, come gruppo di regia, e tutte le operatrici. All'interno di questo processo, è stato inoltre elaborato e pubblicato il Manifesto dei LdC<sup>3</sup>.

A partire dal 13 marzo 2020 (a seguito del DPCM dell'11.03.2020), l'assetto dei servizi ha subito una forte riorganizzazione in risposta all'emergenza sanitaria dovuta al virus SARS Covid-19 in base agli accordi

3 Il [Manifesto](#) dei LdC si trova sul sito web dell'associazione Naufragi, che si occupa di promozione culturale e sociale delle attività dei LdC ed è un collegamento trasversale tra questi e le istituzioni di riferimento.



tra Comune di Bologna, ASP (azienda pubblica di servizi alla persona) Città di Bologna e Enti gestori del Consorzio "L'Arcoiaio".

I LdC sono stati chiusi e le strutture di accoglienza sono entrate in modalità H24 fino a inizio giugno 2020 (fine *lockdown*). Queste ultime sono poi tornate al loro funzionamento precedente, con una maggiore attenzione al distanziamento tra i letti, utilizzo di DPI e l'adozione di tutte le misure previste per il contenimento del contagio (misurazione temperatura, maggiore attenzione su sintomi, ecc.). Data la situazione emergenziale, a partire da lunedì 16 marzo, a fronte dell'apertura H24 delle strutture del Piano freddo cittadino (gestite dallo stesso consorzio "L'Arcoiaio") le attività di due dei LdC sono state materialmente sospese e le operatrici sono state destinate alle strutture di accoglienza del Piano freddo cittadino. Tale assetto è stato mantenuto sino al 31 maggio. Il trasferimento delle attività e del personale educativo ha permesso un importante supporto delle équipes multi-disciplinari e multi-servizio nella gestione delle strutture Piano freddo ed ha, altresì, contribuito a evitare qualsiasi tipologia di rischio derivante dalla continua entrata/uscita delle persone dai laboratori.

Nello stesso periodo, nei LdC interni alle strutture di accoglienza si è cercato di mettere in sinergia la parte di "accoglienza" e la parte di "laboratorio" all'interno del servizio H24 stesso. Le diverse attività sono state ri-progettate e ri-proposte in versione completamente *indoor*, con il duplice obiettivo di disincentivare l'uscita delle persone dalla struttura in regime di *lockdown* e di intrattenerle nel corso della giornata attraverso modalità che andassero incontro ai loro interessi e alle esigenze, nei limiti consentiti dalla situazione sanitaria.

A partire dal primo giugno 2020 tutti i laboratori hanno visto la ripresa delle attività all'interno delle loro sedi operative e la riapertura all'accesso della cittadinanza. All'interno dei loro spazi è prevista una capienza massima e il triage all'ingresso delle persone per garantire le prevenzioni e le misure sanitarie di sicurezza necessarie. Nei mesi di luglio e agosto 2020, le attività sono proseguite così come dalla riorganizzazione di giugno e le collaborazioni e gli eventi con il territorio sono avvenuti nel rispetto delle norme che garantiscono la sicurezza reciproca.

## 2. La gestione dei servizi ai tempi del Covid

Durante il *lockdown* della primavera 2020, i LdC hanno avuto sorti diverse. Due dei LdC presi in esame sono collocati in spazi autonomi e non contigui a dormitori o centri di accoglienza diurni (Lab. E20 e Happy Center). Questi due spazi sono quindi percepiti dagli ospiti come luoghi a sé stanti e separati dai servizi che garantiscono loro la risposta ai bisogni primari ed esigenze quotidiane.

Altri due sono invece situati negli stessi locali di centri di accoglienza (Belletrame e Scalo), mentre il quinto e ultimo rappresenta una realtà in cui il Laboratorio di Comunità e il piccolo centro di accoglienza sono praticamente sovrapponibili per larga parte delle attività (Rifugio).

Nei casi in cui il laboratorio si trovava nei locali del centro di accoglienza, da un lato l'esperienza dei servizi in *lockdown* ha determinato l'impossibilità di gestire la relazione interpersonale e le attività quotidiane in modo alternativo rispetto agli altri servizi "tradizionali". Dall'altro lato, questa contingenza ha consentito all'équipe di incontrare gli ospiti in contesti diversi, in cui gli stessi agivano in modo differente e ciò ha permesso di mantenere plasticamente la continuità tra i diversi servizi sociali.

Contrariamente, i LdC destinati al solo uso di laboratorio diurno hanno chiuso la loro struttura. Questo

brusco cambiamento ha modificato di conseguenza le abitudini dei/delle partecipanti. Il personale si è trasferito presso un altro servizio e l'équipe si è «buttata a capofitto» nella nuova realtà, «senza pensare troppo a quello che andava a fare<sup>4</sup>».

«La mia sensazione era quella di avere il tempo di vita riempito dal lavoro senza un momento di svago e leggerezza come poteva esserci prima quando lavoravo al laboratorio. È cambiato il nostro modo di andare a lavorare; la pesantezza è diventata la sensazione predominante e l'incertezza è stata sempre presente».

Occorre tenere conto che le persone ospiti nei LdC si comportano spesso in modo diverso da come appaiono nei servizi di accoglienza tradizionali. Infatti, i LdC sono contesti con finalità e approcci relazionali che consentono ai beneficiari di stabilire rapporti più rilassati e meno inficiati dagli aspetti gestionali e richiestivi. Questo consente di avere a che fare con atteggiamenti meno difensivi da parte degli ospiti.

«Ho capito molto di più la visione che gli operatori che lavorano in strutture di accoglienza hanno nei confronti di persone che poi in laboratorio sono molto diverse. Ho capito come il *setting* modifica il modo di agire di una persona».

Le operatrici di uno dei laboratori non attigui al centro di accoglienza si sono divise su altri servizi, mentre uno dei LdC preposto anche all'accoglienza interna ha dovuto chiudere agli accessi esterni (per i non ospiti dell'annesso servizio di accoglienza notturna) e le attività del laboratorio sono state rivolte agli ospiti della struttura.

L'altro laboratorio in una condizione simile ha accolto all'interno del centro di accoglienza uno spazio per le attività diurne, e ha destinato tutte le ore del laboratorio in questo nuovo spazio diurno insieme al resto dell'équipe della struttura.

«Abbiamo cambiato spazi, luoghi, mansioni, mansionario e il nostro ruolo è stato soprattutto di contenimento delle paure delle persone presenti».

Nelle interviste emerge che uno dei laboratori durante il *lockdown* si è trasformato, paradossalmente, in quello che l'équipe aveva progettato da lungo tempo, e cioè un servizio H24.

Ovviamente il contesto di emergenza sanitaria limitava i movimenti e le interazioni, ma nel caso di quest'ultimo spazio gli ospiti potevano usufruire della struttura H24, mentre normalmente chiudeva alla mattina.

Garantire un servizio aperto tutto il giorno «per persone che dovevano stare a casa ma non avevano una casa» è stata un'impresa organizzativa e pratica molto complessa. Le operatrici, di fronte a questa sfida e a questo rischio, anche per la propria salute, hanno però dato «una risposta immediata ed è stata un sì, anche in maniera un po' incosciente».

Nonostante le paure e le titubanze, dovute anche al cambiamento di ruolo e *setting*, le operatrici hanno continuato il loro lavoro anche in contesti contraddistinti da elevata esposizione al rischio in uno scenario in rapido mutamento. Uno scenario in cui si stavano progressivamente definendo in ambito nazionale e internazionale le norme di sicurezza e di protezione sanitaria, e sono stati registrati in tutto il Paese problemi di scarsità e approvvigionamento dei dispositivi di protezione. Nell'emergenza sanitaria la richiesta più o meno implicita al personale è stata quella di essere più controllori che mediatori. Per le intervistate è stato frustrante dover rispondere a questa esigenza non appartenente al loro *habitus* professionale.

4 Gli incisi presenti nel testo sono tratti dalle interviste e i focus group con le coordinatrici.

La sospensione della quotidianità e «l'incertezza nei confronti del futuro e dell'evoluzione della situazione, ha generato anche paura, non tanto per l'esposizione delle operatrici, che c'è sempre, ma paura di recare danno ai propri affetti, far ammalare qualcuno attraverso il mio lavoro».

Paradossalmente, però, le operatrici erano le uniche nel proprio domicilio a dovere o potere uscire per motivi di lavoro: «questo è un fattore che ci ha salvato da altre dinamiche psicologiche che ha vissuto chi è stato chiuso in casa».

Il LdC di cui sopra ha poi dovuto gestire un'ulteriore difficoltà: «rispetto alla nostra posizione già periferica come laboratorio, la frustrazione di essere ancora più chiusi, non potendo far entrare le persone esterne, la paura era di essere ancora più marginalizzati». Le emozioni delle operatrici sono state generate anche dalla relazione con persone che «si sentivano segregate».

Anche la rabbia si è affacciata nel vissuto di queste professioniste: «si diceva restiamo a casa, ma noi lavoravamo senza dispositivi di sicurezza, molto esposte e con pochi mezzi». All'inizio del *lockdown*, analogamente a quanto accaduto nel resto del Paese, è stato molto complicato per le organizzazioni reperire dispositivi sufficienti e questo ha influenzato i vissuti delle operatrici. A queste sensazioni negative la risposta è stata la solidarietà tra colleghi che hanno letteralmente portato a casa il lavoro che, in questo caso, è stato un fattore protettivo rispetto a derive psicopatologiche da *lockdown*. Per chi ha dovuto accedere a una nuova realtà di organizzazione del servizio aperta a un numero maggiore di ospiti i vissuti sono stati diversi.

«Abbiamo gestito 120 persone con la richiesta assurda di evitare gli assembramenti. Noi vivevamo dentro, ci veniva chiesto di non aderire a qualcosa che il mondo stava organizzando. C'era quindi molta frustrazione per i progetti che si sono dovuti fermare e un po' di rabbia per il forte vissuto di abbandono. Inoltre, ci siamo dovuti attivare anche per dare una sensazione di benessere agli ospiti. Moltissima stanchezza fisica e mentale per un lavoro extra molto lontano dall'educativo. Eravamo contenitori di persone che dovevano uscire da una struttura e andare in un'altra e in più non sentivamo tutelati. Le persone dovevano stare dentro così la città si sentiva più sicura, ma noi eravamo sacrificabili. Una cosa positiva è che siamo stati tutti molto affiatati: nessuno a casa in malattia, nessuno ha chiesto di essere sospeso dal lavoro. C'è stato grande affiatamento anche tra gruppo di lavoro e ospiti. Nel complesso l'esperienza è stata molto forte e intensa. L'affiatamento ci ha salvato da rabbia, stanchezza, senso di abbandono. Il mondo era fermo e noi andavamo avanti con una marcia in più».

### **3. È ancora possibile parlare di *empowerment* quando tutto intorno regna l'emergenza?**

Il *lockdown* ha imposto una limitazione della libertà ai beneficiari dei servizi sia per quanto riguarda i loro movimenti, sia per quel che concerne la possibilità di contatto con contesti e persone. L'esperienza dei LdC riporta significativamente che il rapporto empatico con gli ospiti e la coesione/sinergia di intervento tra l'équipe è stata preservata, nonostante le difficoltà e i numeri di ospiti da gestire.

Se la pandemia e il conseguente *lockdown* hanno costretto le persone a rifugiarsi nella sicurezza domestica e le famiglie a stringersi alla ricerca di conforto da contrapporre alla paura, a causa del senso di perdita di sicurezza, questa esperienza non è stata certo uguale per tutte/i. Se alcune/i, forse la maggioranza,

hanno trovato rifugio nella sicurezza della propria casa, per altre persone, per le quali la casa rappresenta ad esempio il contesto dove si perpetuano violenze e sopraffazioni, si è trattato tutt'altro che di un'esperienza rassicurante (Manzini, 2018, p. 23). Così come per le persone senza dimora l'obbligo di autoreclusione tra le mura domestiche è stato una sorta di contraddizione in termini. Se non fosse una situazione drammatica, si potrebbe sorridere di fronte alla richiesta di chiudersi in casa rivolta a chi casa non ha.

Così, i LdC, nella loro funzione di mediazione tra soggetti vulnerabili e istituzioni, hanno continuato a portare avanti questa funzione anche in un momento di maggiore difficoltà a contattare gli altri nodi della rete di sostegno. Le istituzioni sanitarie, messe alla prova dall'emergenza, non hanno potuto effettuare le visite specialistiche prenotate dai beneficiari dei servizi; è saltata la piattaforma della Caritas per i buoni spesa a causa del sovraccarico di richieste e lo sportello di ascolto ha sospeso l'accesso temporaneamente; i servizi sociali, con cui i LdC erano in contatto costante, si trovavano a loro volta sovraccarichi e avevano difficoltà a rispondere con sollecitudine alle richieste.

Se i richiami all'obbedienza dei mandati istituzionali (Arrighi *et al.*, 2018) arrivavano duri, ma comprensibili e accettabili da parte della cittadinanza con maggiore capitale sociale e culturale, questo protocollo aumentava ancora di più l'emarginazione e il senso di segregazione dei beneficiari dei laboratori di comunità. Fino al parossismo dell'imposizione contenuta nei decreti governativi di dimora costante nelle strutture, che erano però gestite da personale educativo e che quindi non poteva costringere altre persone adulte che non volevano restare all'interno a farlo obbligatoriamente.

Nelle nuove condizioni gli operatori e le operatrici hanno inoltre rilevato quanto il contesto relazionale, divenuto improvvisamente improntato a un paradigma assistenzialista più che di attivazione come era nel laboratorio, generava negli ospiti una sorta di dipendenza.

«Avevamo lavorato su *empowerment* e autonomia; in struttura ci siamo dovute abituare a un altro metodo. La relazione era di dipendenza assoluta e l'operatore era il fulcro di qualsiasi cosa. A lui/lei si rivolgevano continuamente richieste e veniva chiamato in causa anche in situazioni che si sarebbero potute risolvere in autonomia; gli ospiti avevano sviluppato l'abitudine di chiamare l'operatore».

Le équipes dei LdC hanno subito modifiche per andare a sostenere i gruppi di lavoro di altri servizi ugualmente provati dall'emergenza e questo ha reso necessaria una riorganizzazione del metodo di lavoro dei laboratori.

«Il cambio di paradigma, rispetto alla metodologia dell'*empowerment*, ha significato il ritorno a un approccio assistenziale che ha portato i nostri beneficiari a percepirci come servizi che rispondono tempestivamente ai loro bisogni. Inoltre, per loro eravamo gli unici punti di riferimento in quanto gli altri punti di riferimento erano saltati».

Le stesse circostanze di allargamento dei numeri di ospiti e della loro chiusura hanno portato inoltre, in alcuni contesti, a un «inasprimento relazionale nel tentativo di tenere sotto controllo la situazione, per far sì che i conflitti non degenerassero. Inasprimento che, nel paradosso, doveva trasformarsi in maggiore tolleranza perché se una persona si comportava male non potevamo attuare le metodologie cui eravamo soliti. Cambiamenti paradossali. Siamo tornati molto indietro rispetto alla fiducia e all'autonomia degli ospiti».

In una gestione della pandemia che, soprattutto nelle prime fasi, ha colto impreparate le istituzioni e in una situazione emotiva generale che nel primo *lockdown* può essere riassunta con la frase "si salvi chi può", i più fragili hanno subito le conseguenze maggiori. Non è un caso che bambini e anziani siano stati i soggetti che hanno pagato il prezzo più alto in termini di salute psicologica i primi e fisica i secondi.

«Le tragedie non sono democratiche; le persone più vulnerabili pagano il prezzo più alto in termini di esclusione e marginalizzazione. Se tante persone perderanno il lavoro, i servizi sociali saranno presi d'assalto, dobbiamo allora condividere e capire bene quali risposte vogliamo dare».

Il concetto di "sindemia" applicato all'emergenza Covid-19 ci aiuta a comprendere che le limitazioni imposte hanno pesato diversamente sulla popolazione in base all'appartenenza generazionale e al capitale sociale e culturale soggettivo. Alle oggettive maggiori difficoltà che il *lockdown* ha causato alle persone in situazione di fragilità sociale, va aggiunto il vissuto di abbandono a cui le équipes dei servizi hanno tentato di rispondere, anch'esse, però, in uno stato di solitudine.

«Abbiamo cercato di fare tutto quello che potevamo. Condividevamo la sensazione di abbandono con i beneficiari che era maggiore o minore a seconda della struttura e della concentrazione di numeri che influivano sulla possibilità di ascolto e di accoglienza empatica rispetto alle istanze riportate, anche per quelle irragionevoli o non ben collocate nella realtà».

Il sentimento di abbandono, oltre alle ovvie ripercussioni negative, ha avuto però anche l'effetto di incrementare la condivisione tra le operatrici e la socializzazione anche delle dimensioni personali «che in questo periodo erano più forti, ed era difficile trovare il limite tra personale e lavorativo. Ma ha anche creato la sensazione di fronte comune, fare squadra e inventarsi soluzioni. Con le persone/ospiti ci siamo sentiti più vicini, ci hanno raccontato la loro situazione familiare, abbiamo avuto più discussioni sulle dipendenze».

In generale il *lockdown* è stato causa della riduzione dello spazio di azione educativa dei servizi.

«Gli ospiti, quelli che stavano nel dormitorio e hanno vissuto meglio l'esperienza condivisa con noi, per fortuna hanno capito, ci siamo potuti relazionare di più, anche se i numeri erano molto alti. Interessante vedere il rapporto tra di loro: persone che non si erano parlate per lungo tempo pur stando nella stessa struttura si sono parlate e avvicinate, si sono create nuove relazioni fra gli ospiti, nuove solidarietà, nuove amicizie. Fra di noi c'è stato affiatamento. Di fronte alle carenze del servizio sociale, abbiamo dovuto fare fronte a tutte le richieste degli ospiti e loro ci hanno visto lavorare molto e hanno capito».

## 4. Per non perdere la strada e riprendere da dove ci eravamo lasciati

L'epistemologia che ha orientato il lavoro dei laboratori di comunità ha rappresentato una innovazione radicale rispetto all'esperienza consolidata di gestione dei servizi per persone senza dimora. Questo nuovo approccio ha richiesto uno sforzo di cambiamento culturale e professionale alle équipes e di postura relazionale da parte degli ospiti (Bridwell, 2020).

Con il *lockdown* l'urto tra il modello professionale dei LdC e quello dell'assistenza emergenziale ha provocato il rischio di abbandono del primo e del ritorno a un modello di welfare che sembrava ormai superato storicamente.

«Siamo abituate a lavorare in un posto bello, accogliente, arredato e personalizzabile. Ci siamo trovate a lavorare nelle strutture del piano freddo che hanno gravi carenze. Avevamo la

sensazione che le persone si fossero abbruttite anche a causa del luogo in cui erano costrette a vivere. Le persone in laboratorio arrivano spontaneamente, sanno che saranno accolte in un luogo in cui si faranno attività per migliorare qualcosa di sé o del gruppo, in struttura è diverso perché le persone che vanno lì hanno dei bisogni primari. Attivare le persone che non hanno intenzione di fare qualcosa durante il giorno è molto difficile, frustrante e faticoso. Ci siamo rese conto che attivare 25 persone contemporaneamente era impossibile, da un lato, perché dovevamo rispettare il distanziamento e, dall'altro, perché non c'era un vero e proprio gruppo. Il bisogno delle persone era stare lì e aspettare che succedesse qualcosa. Il setting fa tantissimo, le persone non erano predisposte a fare qualcosa di bello».

In alcuni casi il LdC, anche se fisicamente chiuso, è riuscito a mantenere il proprio ruolo di riferimento "sul" e "per" il territorio.

«Anche se erano in altre strutture, le persone continuavano a chiamare per raccontarci i problemi che avevano. Abbiamo continuato a mantenere i rapporti anche con il quartiere e anche con i vicini che mi chiamavano perché volevano dare contributi per il laboratorio».

Nei LdC che invece sono rimasti attivi durante il *lockdown*, i legami di fiducia e collaborazione tra operatrici e ospiti hanno rappresentato fattori protettivi rispetto ai vissuti di maggiore disagio.

«La metodologia del Laboratorio di Comunità ci ha salvati. Per far rispettare le regole di convivenza con numeri di presenze molto grandi, abbiamo aumentato le assemblee in modo da condividere e socializzare le norme. Le attività le abbiamo decise insieme, abbiamo condiviso il budget e definito congiuntamente l'organizzazione della settimana».

«L'esperienza laboratoriale è stata fondamentale: sarebbe stato difficile organizzare lo spazio diurno di accoglienza senza questo approccio. L'organizzazione ha privilegiato la creatività, il gioco, l'uso di metodi alternativi, l'eliminazione della parte formale. In generale, c'è stato molto ascolto e le idee degli ospiti sono state recepite».

Abbiamo già accennato di come l'incerto quadro normativo, i ritardi nell'approvvigionamento di dispositivi di protezione e le conseguenti problematiche organizzative e gestionali dell'emergenza sanitaria abbiano inficiato sull'operatività dei LdC.

Quando i LdC hanno riaperto, nel giugno 2020, le reazioni degli ospiti e del territorio sono state diverse. In alcuni casi si è dovuto recuperare il rapporto con i frequentanti abituali e si è dovuto fare i conti con le nuove linee guida imposte al servizio per la sicurezza sanitaria.

«Il laboratorio ha mantenuto la sua identità e continua in quella direzione. Siamo diventati una sorta di sportello sociale, ma le nostre attività continuano a essere piene. Stiamo aiutando le persone nella ricerca di un lavoro perché molte persone sono rimaste senza, faremo più segretariato sociale o portierato, ma il futuro del laboratorio non lo vedo in crisi. Gli spazi di socializzazione devono essere mantenuti».

Certamente il futuro è denso di incognite e molti osservatori hanno preannunciato uno strascico sociale pesante, in termini di impoverimento e aumento di disoccupazione, che la pandemia lascerà dietro di sé. Inoltre, il distanziamento sociale ha imposto/favorito l'esigenza di incrementare relazioni, comunicazioni, procedure amministrative virtuali. Il futuro per i LdC si preannuncia quindi denso di sfide e condizionato dal rischio che si affermi un modello contraddistinto da maggiore assistenzialismo e minore *empowerment*.

«Spero che i laboratori spostino l'asticella sull'*empowerment* e non sull'assistenzialismo. Se le risorse istituzionali tamponeranno le emergenze, il nostro lavoro rappresenta un al-

tro tipo di risorsa. Il quartiere lamenta che è aumentato lo spaccio, ci siamo chiesti quale potesse essere il nostro ruolo e abbiamo detto che il ruolo non è la sicurezza, che devono chiedere ad altri, ma quello di aumentare gli incontri e rendere più vivi gli spazi».

L'approccio dell'*empowerment* rappresenta una cultura professionale improntata sullo sviluppo di pratiche che supera i modelli culturali della prevenzione e dell'*advocacy* nell'intervento psico-sociale. Il passaggio culturale riguarda, come emerge anche dalle testimonianze di questo scritto, anche le figure professionali che devono superare un approccio di tipo assistenziale che non accompagna lo sviluppo delle competenze latenti nei beneficiari, ma nel soddisfare i loro bisogni (prevenzione) e nel tutelarli nei loro diritti. Invece, una delle maggiori peculiarità del modello dell'*empowerment* è la tensione verso il funzionamento, in termini di autoefficacia, delle competenze già insite nei soggetti con lo scopo di fargli raggiungere gli obiettivi autonomamente. Fondamentale è, quindi, l'affrancamento graduale dalla dipendenza in termini assistenzialistici di figure quali, ad esempio, i docenti o i medici, tipici dell'area pedagogica e medica tradizionali (Zimmerman, 2000)

Le coordinatrici dei LdC sono convinte che la sfida, fino ad ora vinta, per questi servizi di nuova tipologia sia quella di coniugare risposta ai bisogni degli ospiti con la socialità e il valore trasformativo della convivialità.

«Il LdC vive di interazione. I nostri ospiti hanno smartphone che non sanno usare. Una alfabetizzazione digitale va bene, ma noi viviamo di interazione, scambio tra le persone, bisogna capire come andare avanti su questa via, accogliendo le richieste e portando la relazione a un livello più alto che non sia solo quello assistenziale. Dovrà aumentare ancora di più il lavoro di comunità e lo scambio con il mondo esterno».

«Come potrà il digitale tenere dentro la parte più vulnerabile della società, non solo senza dimora, ma anche ragazzi e famiglie che vediamo nel quartiere, è un grosso interrogativo. Noi abbiamo mantenuto attiva la redazione del giornale "Piazza Grande", ma le persone senza dimora non hanno partecipato, anche se davamo loro la possibilità. Era un mezzo che non sentivano comodo».

Una società in cui gli scambi andranno sempre più verso il virtuale, se sarà così, genererà nuove forme di discriminazione e soglie più alte di accesso a risorse e opportunità.

«Nel nostro territorio cambieranno molte cose e la sfida per noi rimane quella di attivare la cittadinanza. Confidiamo in una interlocuzione con le altre realtà del quartiere e, se non vogliamo diventare un ghetto, dobbiamo essere di più di uno sportello sociale sul territorio. Credo ci sarà bisogno di luoghi più franchi, in cui le persone possano ricaricare il telefono e sbrigare piccole incombenze burocratiche magari sfruttando una wifi gratuita e un pc. Noi siamo andati incontro a questa necessità, aprendo anche servizio mensa diurno per persone in strada».

I LdC non rappresentano soltanto un'esperienza di welfare innovativo, ma anche un riferimento culturale e una ricerca di senso per una prospettiva di lavoro sociale che mette in evidenza le contraddizioni della nostra società e l'opportunità di modificarle in modo più equo e solidale.

«Quando abbiamo riaperto, il primo giugno 2020, abbiamo fatto una riunione *full immersion*. La voce dell'apertura si è sparsa e i vicini hanno visto che avevamo aperto. Alle 11 abbiamo fatto una specie di open-day, i vicini ci venivano a trovare chiedendo conferma se avremmo riaperto. Ci hanno molto motivato. L'importanza di radicarsi sul territorio per noi è stata tangibile: Laboratorio di Comunità significa andare sul territorio, frequentarlo. Adesso diventa importantissimo farlo».



«Ho l'impressione che dall'alto ci sia la richiesta di maggiore impatto assistenziale, ma la stessa spinta viene anche dal basso per il maggiore impoverimento delle comunità locali».

Dal punto di vista delle operatrici, si deve tener conto che *digital divide* e crisi economico-sociale post Covid-19 accentuano le differenze e le disuguaglianze, penalizzando particolarmente le persone più vulnerabili. Inoltre, i più fragili sono stati "tagliati fuori" durante il *lockdown*. Occorre quindi considerare che proprio nei frangenti emergenziali devono essere garantiti i diritti di chi ha meno risorse materiali e sociali.

La questione delle estreme difficoltà che hanno incontrato servizi sociali e sanitari durante l'emergenza Covid-19, spalanca le porte a un'evidenza che forse prima non era tale. Una società può definirsi di diritto se l'uguaglianza tra i cittadini è perseguita non solo a livello giuridico e formale, ma anche rispetto ai livelli di assistenza. Ciò che è accaduto è rappresentativo di quanto il nostro welfare (sociale, educativo, sanitario) sia stato reso vulnerabile dai progressivi tagli di risorse.

«Noi operatori/trici abbiamo avuto la possibilità di riscoprire la "bellezza dell'inatteso", come fonte generatrice. Tuttavia, a fronte delle difficoltà, abbiamo avuto questa capacità generativa grazie al fatto che venivamo da un'esperienza di laboratorio di un certo tipo. Senza quell'esperienza non so come avremmo affrontato questo momento. Bisogna riflettere molto in profondità sul senso del Laboratorio di Comunità».

La professionalità educativa, autorevole ed efficace, non può confondersi con lo spontaneismo. Occorre cioè tenersi al riparo dall'idea, diffusa, spesso latente, che chiunque armato solo del proprio buonsenso e spirito di servizio possa fare questo mestiere senza preparazione e competenze specifiche.

Più in particolare, nell'opinione pubblica, ma purtroppo a volte anche da parte di molti "esperti" del sociale, la competenza ritenuta fondamentale per il lavoro socio-educativo è definita con il termine banale, e stucchevole, di "spontaneità" alludendo a quel *mélange* indefinito e senza alcun valore scientifico di capacità non acquisibili o allenabili, e quindi innate, di ambito relazionale e, di conseguenza, non è neanche percepita la competenza pedagogica come competenza in sé (Freire, 2017, p. 59).

Questo equivoco, da cui è opportuno liberare il campo definitivamente, ha di fatto impedito per lungo tempo che si costituisse una professionalità intorno al compito educativo o che questa fosse riconosciuta e accettata (Tramma, 2015).

In realtà, si tratta di una competenza complessa e di capitale importanza che dovrebbe essere valorizzata e riconosciuta anche a livello economico.

In questa esperienza, appare evidente come la capacità riflessiva e di autoanalisi delle operatrici le porti a interrogarsi sulla propria epistemologia professionale e sul senso del lavoro connettendo la dimensione sistemica e globale con le ricadute dei processi generali sulla qualità dei servizi e della vita dei beneficiari.

«Sicuramente ci siamo accorti che questa emergenza ha aumentato le discriminazioni tra persone che non avevano nulla e hanno avuto ancora meno. Il fatto di tenere aperte le strutture di accoglienza ha garantito alle persone senza casa di rimanere in struttura, ma poi queste persone dovevano rimanere in luoghi oggettivamente brutti e di conseguenza chi poteva uscire e stare altrove, lo faceva. Va bene garantire la copertura H24, ma non a scapito della dignità delle persone. È emerso un problema di scarsità delle risorse unitamente ad alcune disfunzionalità sistemiche. Le mancanze sono ben note, ma finché non c'è un'emergenza sono gestibili, anche se a discapito delle persone che ci vivono e degli operatori che ci lavorano. L'amarezza è che un'accoglienza così organizzata è stata un palliativo, ma non può essere la soluzione. Il nostro lavoro, rientrate in laboratorio, è aumentato: sono tornate persone con molti più bisogni. Ad esempio, persone con dimora e senza dimora sono venute



da noi per ricevere sostegno nell'adempimento di pratiche online. Le persone sono diventate più sole, hanno più paura, hanno remore a venire in laboratorio perché lo spazio è piccolo. Le persone si sono impoverite non solo a livello economico, ma anche relazionale».

I tempi e i modi della relazione educativa nei contesti del lavoro sociale non sempre si armonizzano con la gestione istituzionale dei servizi specialmente in situazioni emergenziali. La domanda sul futuro rimane aperta: cambieranno, e se sì come, le cornici relazionali dopo il Covid-19? E le persone più fragili saranno ancora di più penalizzate o le loro doti di resilienza gli consentiranno di fare fronte a ulteriori limitazioni sociali? Le nostre comunità sono certamente sollecitate dalle sfide che l'emergenza sanitaria ha posto, ma questa accelerazione della crisi ha reso (solo) più evidenti mancanze e difficoltà di un sistema che anche prima del Covid non era ottimale. Se, ad esempio, non si potrà più d'ora in poi trascurare e sottovalutare le carenze del sistema sanitario territoriale, così non si potrà più non tenere conto che gli spazi di socialità e relazionali nelle nostre città non sono adeguati alle esigenze delle persone che le vivono (Meo, 2009, p. 78).

«Gli aspetti critici riguardano un aumento delle discriminazioni e l'aumento dell'individualismo: ognuno porta avanti i propri bisogni senza guardare in faccia nessuno. Ma queste nuove sfide ci hanno anche resi consapevoli della nostra forza, delle nostre capacità. Questo è stato gratificante, ma la mole di lavoro e la richiesta di energia è stata fuori dal normale e non può durare a lungo così, altrimenti saremo tutti sfiancati».

«In termini di *empowerment* di comunità, ci siamo interrogati su come prevenire questo rischio e la forma che auspichiamo di poter percorrere, per il lungo termine, è continuare a seguire i percorsi individuali favorendo parallelamente la creazione di legami orizzontali con gli ospiti, funzionali all'aiuto reciproco. Per fare un esempio, la semplice attivazione del fascicolo sanitario elettronico o delle credenziali di identità digitali spesso comportano diversi passaggi a ritroso che implicano la creazione di una casella di posta elettronica, la gestione della stessa, etc. In questo scenario, è dunque opportuno trovare il tempo deputato a un'analisi dei bisogni non manifesti e puntare sullo scambio di competenze tra i partecipanti del LdC: una sfida quest'ultima a cui solo il tempo può dare una risposta, dando una misura di quanto sta accadendo oggi».

Mentre le situazioni di necessità estrema costringono i soggetti a doversi occupare solo di bisogni impellenti (un riparo per la notte, trovare di che sfamarsi, cure se in presenza di patologie invalidanti e poco altro), con il conseguente abbandono del "pensiero desiderante" (di quella energia bio-psichica che ci proietta verso la costruzione di possibilità desiderate, inattuali, utopiche), è proprio il recupero di energie marginali da dedicare ai propri desideri, anche in situazioni di disagio, che può garantire ai soggetti di recuperare, una volta superato lo stato di emergenza, la propria progettualità esistenziale e il proprio protagonismo (Natoli, 1994).

## 5. Conclusioni

Riecheggia la lezione di Primo Levi (1986) che ci invita a riflettere sull'esperienza dei lager nazisti e sulla differenza tra chi veniva anche psicologicamente travolto dall'orrore e chi invece, pur nella tragedia, riusciva a mantenere la lucidità e la speranza di poterne un giorno uscire.

Riassunta in queste narrazioni ritroviamo uno dei fattori base dell'approccio dell'*empowerment* (Tolomelli, 2015) e cioè l'idea per la quale anche in contesti in cui l'esistenza assume connotati di fatica e disagio

la possibilità di rinascita del soggetto risiede nella sua capacità di salvaguardare seppur limitati spazi di desiderio attraverso cui poter aspirare (Appadurai, 2004) a un futuro migliore e che sottraggano il soggetto stesso dal dramma e dall'orrore.

L'approccio dell'*empowerment* propone di utilizzare al meglio le risorse (interne) del soggetto per fare ciò che gli sta a cuore andando oltre l'emergenza. Siccome il lavoro sociale è oggi più che mai appiattito sull'emergenza permanente (che impedisce di riflettere sull'azione e sui suoi esiti, di progettare a lungo termine, di valutare in modo appropriato l'intervento stesso), introdurre questo paradigma nel lavoro sociale significa muoversi contro corrente rispetto alla cultura dominante del settore.

Durante il *lockdown* della primavera 2020, le operatrici dei LdC sono state animate da un sentimento di "livellamento sociale" e la frase ricorrente è stata: «siamo tutti sulla stessa barca», noi e i nostri utenti. Questo pensiero-atteggiamento, nonostante le fatiche, ha generato una grande motivazione e resilienza. Un'esperienza paradossale perché se, da un lato, la riorganizzazione dei servizi ha assunto i connotati della segregazione istituzionale, dall'altro, i tempi di lavoro si sono rallentati e la condivisione dilatata dei luoghi dell'accoglienza tra operatrici e beneficiari ha permesso una socializzazione più profonda e un'empatia mai sperimentata prima.

Questa fase iniziale ha lasciato però ben presto lo spazio alla consapevolezza che la retorica della "stessa barca" celava in realtà disuguaglianze profonde che l'emergenza sanitaria aveva messo in evidenza con uno stridore più inquietante di quello della "normalità" preesistente. Chi viveva condizioni di fragilità esistenziale ha patito più di altri le regole imposte in fase pandemica acuta e per questo, come sottolineato in precedenza, è più corretto parlare di "sindemia" piuttosto che di "pandemia".

Inoltre, «l'adrenalina» che a inizio *lockdown* aveva permesso di «immunizzare» la mente delle operatrici nella speranza che sarebbe andato tutto bene e presto sarebbe finita, ha dovuto cedere il passo all'incertezza e al dubbio, a loro volta sfociati in una sensazione di smarrimento per il procrastinarsi di una operatività professionale basata sul contenimento, nell'attesa e di una ritrovata fiducia nella possibilità di tornare a una gestione più coerente con gli obiettivi dei LdC.

Peraltro, presa coscienza che le condizioni sanitarie non sarebbero tornate nella norma rapidamente e che, anzi, probabilmente il contesto sarebbe stato a lungo condizionato dall'evolvere della pandemia, con successive ondate di contagio crescente, le équipes dei LdC hanno iniziato a progettare spazi e modalità di gestione e relazione che potessero essere introdotte rapidamente e in previsione di possibili nuovi *lockdown* o restrizioni più stringenti. In questo modo si è potuto mettere in pratica quella filosofia dell'"attendere l'inatteso", come direbbe Edgar Morin (2001), dando un orizzonte di senso meno ansiogeno e schiacciato dell'emergenza di quanto accaduto nel *lockdown* del 2020.

Per quanto concerne il digital divide, la pandemia ha rappresentato uno spartiacque per l'accesso ai servizi amministrativi e legati alla pubblica amministrazione. Alla riapertura dei LdC, le richieste di aiuto rispetto al supporto digitale sono aumentate esponenzialmente e con esse il portato emotivo dell'utenza (ansia e paura di non riuscire ad attivare pratiche in tempo, frustrazione per non avere gli strumenti per far fronte alla situazione, etc.). Anche in questo caso è possibile rilevare una dinamica di esclusione e di rinforzo della discriminazione, basata sul divario di capitale tecnologico (parafrasando Bourdieu, 1992), di competenza e informativo.

Proprio in virtù di questo crescente divario sociale basato sul capitale tecnologico, peraltro da tempo già in atto ma divenuto più evidente durante la pandemia, le operatrici dei LdC hanno osservato che nel 2020 si è generata una riflessione interna ai LdC rispetto alla ridefinizione dei bisogni essenziali emergenti. Dopo il 2020 l'accesso a dispositivi tecnologici e le necessarie competenze per utilizzarli saranno un ulteriore fattore discriminante per l'accesso a determinate prestazioni fondamentali. Queste ultime, infatti,

non saranno più possibili senza queste precondizioni. Inoltre, se i servizi come i LdC e, di conseguenza, le operatrici saranno viste come semplici mediatrici tra i bisogni dell'utenza e la burocrazia istituzionale, senza la possibilità di innescare processi di capacitazione dei beneficiari, il rischio concreto che si corre è quello di colludere con una deriva assistenzialistica (Tolomelli, 2019).

Coordinatrici e operatrici dei LdC rappresentano un'avanguardia perché occupano un vertice osservativo privilegiato rispetto all'evoluzione repentina che ha subito il welfare durante l'emergenza pandemica. Se sarà possibile riprendere il filo di una progettazione coraggiosa e innovativa in favore dei più fragili, significherà che la parentesi del Covid-19 non ha interrotto il processo di ripensamento in direzione inclusiva dei servizi e la loro integrazione con i territori e le realtà locali. Viceversa, ci troveremo di fronte all'emergere di elementi latenti di controllo e spinte alla segregazione dei soggetti più vulnerabili e sarà difficile riaprire la strada a sperimentazioni verso una società più giusta e accogliente.

L'approccio educativo orientato dall'*empowerment* propone un cambiamento di paradigma nell'intervento sociale, ma se questa prospettiva viene relegata alla sola dimensione relazionale e alla pratica sul campo, senza una coerente sinergia con il livello istituzionale e di sistema (Vergnani, 2015), diventa concreto il rischio di deludere, contraddire le aspettative dell'utenza e abbandonare alla solitudine le operatrici.

## Riferimenti bibliografici

Appadurai A. (2004), *The capacity to aspire: Culture and the terms of recognition*, in V. Rao and M. Walton (a cura di), *Culture and public action: A cross disciplinary dialog in development policy*, Stanford University (CA).

Arendt H. (1996), *Sulla violenza*, Milano, Guanda.

Arrighi S., Birtolo L., Loffredo S., Saggiomo S. (2018), *Il mestiere (im)POSSIBILE. L'educatore tra passione, impegno e rischio burnout*, Bologna, Edizioni Underground.

Besozzi E. (2006), *Società, cultura, educazione*, Roma, Carocci.

Bourdieu P. (1992), *Risposte. Per un'antropologia riflessiva*, Bollati Boringhieri, Torino.

Bridwell S.D. (2020), *I Am Not Alone: Expanding the Epistemological Framework for Supporting Marginalized Women's Transformative Learning*, in "Journal of Transformative Education", 18(3), pp. 190-208.

Freire P. (2017), *Le virtù dell'educatore, Una pedagogia dell'emancipazione*, Bologna, EDB.

Levi P. (1986), *I sommersi e i salvati*, Torino, Einaudi.

Manzini E. (2018), *Politiche del quotidiano*, Ivrea, Edizioni di Comunità

Meo A. (2009), *Vivere in strada: carriere di povertà e pratiche di sopravvivenza. Uno sguardo sociologico sui senza dimora*, in R. Gnocchi (a cura di), *Homelessness e dialogo interdisciplinare*, Roma, Carocci, pp. 183-214.

Morin E. (2001), *I sette saperi necessari all'educazione del futuro*, Milano, Raffaello Cortina Editore.

Moro G. (2015), *Cittadinanza attiva e qualità della democrazia*, Roma, Carocci.

Natoli S. (1994), *Appropriarsi del dolore*, in "Animazione sociale", n. 12.

Tolomelli A. (2015), *Homo Elingens. L'Empowerment come paradigma della formazione*, Parma, Edizioni Junior.

— (2019), «Rimuovere gli ostacoli...» Per una pedagogia di frontiera, Pisa, Edizioni ETS.

Tramma S. (2015), *Pedagogia della contemporaneità. Educare al tempo della crisi*, Roma, Carocci

Vergani M. (2015), *Responsabilità. Rispondere di sé, rispondere all'altro*, Milano, Raffaello Cortina Editore.

Villano P. (2013), *Fuori dai giochi. La psicologia di fronte all'esclusione sociale*, Milano, Pearson.

Zimmerman M.A. (2000), "Empowerment theory. Psychological, Organizational and Community Levels of Analysis", in J. Rappaport e E. Seidman (a cura di), *Handbook of Community Psychology*, New York, Kluwer Academic/Plenum Publishers.

## CONTATTI

### PERCORSI DI SECONDO WELFARE

#### Sede operativa

Dipartimento di Scienze Sociali e Politiche  
Università degli Studi di Milano  
Via Conservatorio, 7  
20122 - Milano

#### Sede legale

Via Melchiorre Gioia, 82  
20125 - Milano



[www.secondowelfare.it](http://www.secondowelfare.it) ■ [info@secondowelfare.it](mailto:info@secondowelfare.it)

In partnership con



**CORRIERE  
DELLA SERA**



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI MILANO

ISBN 979-12-80-161-10-9 | 979-12-80161-15-4

[secondowelfare.it](http://secondowelfare.it)