

# Presentazione



## La Qualità del Welfare

*Da tempo ci si interroga su che cosa «faccia qualità» nel sistema dei servizi e negli interventi sociali. La qualità sociale tuttavia è più facile da mostrare che da spiegare. Mentre la teoria la sta studiando, essa si rende evidente in pratica in molti modi, segnando con il marchio dell'eccellenza tanti servizi, progetti, interventi. Le pratiche di successo forniscono semmai suggerimenti per l'analisi teorica: interagendo con le «buone cose già realizzate» è più agevole cogliere i modelli efficaci e capire come potrebbero generalizzarsi.*

*Quello che sappiamo al momento è che la qualità del welfare si mostra sempre come realtà composita, reticolare. Possiamo comprenderla meglio se la guardiamo come fenomeno emergente dalle relazioni sociali, a tutti i livelli. Da un lato ha senso enfatizzare, come è stato fatto in questi anni, il valore misurabile e la razionalità oggettiva degli apparati erogativi, garantiti dove possibile dai meccanismi di accreditamento e di certificazione. Ma questa è solo una delle gambe di un welfare di qualità. L'altra è quella della intelligenza emotiva e della sensatezza delle persone e delle realtà associative coinvolte nelle soluzioni ai problemi.*

*Le buone prassi insegnano che la qualità dei servizi e delle cure sociali scaturisce dall'incontro virtuoso tra il pensiero degli esperti e il pensiero delle persone coinvolte; tra la tensione all'esattezza dei tecnici/specialisti e la tensione alla sensatezza dei vari interessati, con reciproche contaminazioni e apprendimenti. La bontà delle cure deriva dall'ibridazione delle intelligenze, dalla capacità delle molteplici parti in gioco di ragionare alla pari e di sostenersi emotivamente.*

*Il convegno intende fare il punto su questo modo di intendere la qualità dei sistemi di welfare, presentando le più recenti riflessioni internazionali alla luce delle buone prassi realizzate; mostrando alcuni dei progetti e delle esperienze significative che si stanno realizzando nei servizi sociali italiani; discutendo le possibilità di generalizzare le pratiche di eccellenza, perché diventino sapere/patrimonio condiviso a livello nazionale.*

# Programma

## Giovedì 9 novembre

ore 9.00 – 13.00

### Saluto delle autorità

*Presiede la sessione:*

**Vincenzo Cesareo** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

*Presentazione del Convegno:*

**Fabio Folgheraiter** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

*Relazione di apertura:*

**Pierpaolo Donati** (*Università degli Studi di Bologna*)

La qualità sociale del welfare: un nuovo modo di osservare, valutare e realizzare le buone prassi

**Harry Ferguson** (*University of the West of England*)

Lavoro sociale e buone prassi: imparare da ciò che funziona

**Giovanna Rossi** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Le associazioni familiari di fronte alle sfide del welfare sussidiario

**Alan Twelvetrees** (*Children and Young People Strategy Unit, Swansea*)

Il lavoro sociale di comunità: prospettive e buone prassi

**Duccio Demetrio** (*Università degli Studi di Milano Bicocca*)

La scrittura nelle pratiche di cura: la consulenza autobiografica

ore 14.00 – 18.30

### Workshop a scelta

## Venerdì 10 novembre

ore 8.30 – 13.00

*Presiede la sessione:*

**Michele Colasanto** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

**Lena Dominelli** (*University of Durham*)

Le professioni sociali tra globalizzazione e riorganizzazione dei sistemi di welfare

**Ivo Colozzi** (*Università degli Studi di Bologna*)

Terzo settore e qualità dei servizi sociali

**Stephen Rollnick** (*Cardiff University*)

Il colloquio motivazionale per la modificazione degli stili di vita non salutari

**Walter Lorenz** (*Università degli Studi di Bolzano*)

Tendenze nelle politiche sociali europee tra convergenza e permanenza: una sfida per i servizi sociali

**Costanzo Ranci** (*Politecnico di Milano*)

Le nuove politiche sociali e il ruolo del terzo settore: dilemmi e proposte per una nuova regolazione del welfare mix

**Marian Barnes** (*Brighton University*)

Qualità dal basso: utenti, carer e cittadinanza attiva

**Paola Di Nicola** (*Università degli Studi di Verona*)

I servizi sociali e la promozione di capitale sociale

**Stefano Zamagni** (*Università degli Studi di Bologna*)

Servizi alla persona e «malattia dei costi»: la soluzione dei mercati di qualità sociale

ore 14.00 – 18.30

### Workshop a scelta

## Sabato 11 novembre

ore 8.30 – 13.00

*Presiede la sessione:*

**Remo Job** (*Università degli Studi di Trento*)

**Mauro Magatti** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Società civile, sistemi di welfare e partecipazione

**Arnaldo Pangrazzi** (*Istituto Internazionale Camillianum di Roma*)

Alla ricerca di senso: relazione di aiuto e spiritualità

**Ernesto Savona** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Questioni di sicurezza: cittadinanza, carcere ed immigrazione

**Cesare Kaneklin** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Servizi e attivazione delle comunità locali: a proposito di progettazione sociale

**Zygmunt Bauman** (*Università di Leeds e Varsavia*)

Ha un futuro il welfare state?

**Pierpaolo Donati**

Conclusioni

# Workshop

Nei pomeriggi di giovedì 9 e venerdì 10 ogni partecipante avrà la possibilità di frequentare due workshop di due ore ciascuno (14.00-16.00 e 16.30-18.30) oppure uno di quattro ore (14.00-18.00). In ogni workshop, vari esperti presenteranno resoconti di buone prassi, a cui seguirà uno spazio di dibattito.

**Givedì 9 novembre** / ore 14.00 – 18.00

## \* Workshop 1

### Lavorare con la comunità: progetti di sviluppo e di mediazione

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Donatella Bramanti** (Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano)

Partecipa **Alan Twelvetrees**

In ambito internazionale, e più di recente anche in Italia, si riflette sul bisogno di mediazione e di sviluppo presente nelle nostre comunità a causa di una sempre più diffusa frammentazione dei legami, alla pervasività dei conflitti e all'impallidirsi della capacità di trovare un senso. La necessità di confrontarsi con gruppi sociali portatori di esperienze e culture diverse costituisce un compito arduo ed esige di mettere a punto strumenti in grado di consentire un complesso lavoro di distinzione e di connessione, sia sul piano dell'incontro concreto che dell'elaborazione simbolica. In particolare, la mediazione può rappresentare una pratica utile a promuovere la capacità dei gruppi a configurare un nuovo senso e nuove forme regolative delle relazioni sociali. Nel workshop si darà voce a esperienze in atto che provano a dare forma e risposta alle esigenze sopra indicate, sia in ambito interculturale sia più in generale nelle comunità di vita.

**Givedì 9 novembre** / ore 14.00 – 16.00

## \* Workshop 2

### Oltre il muro: pena, risposte del territorio e reinserimento sociale

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Bruno Bertelli** (Università degli Studi di Trento)

L'idea che la pena possa trasformarsi per il condannato in una possibilità di riscatto sul piano umano e sociale e in un'occasione di effettivo inserimento sociale è sostenuta da tempo come un passo importante di civiltà culturale e giuridica. Per implementarla, un ruolo centrale è giocato dai servizi sociali della giustizia e del territorio, dalla professionalità degli operatori che ne fanno parte e dalle risorse che la comunità locale e le amministrazioni pubbliche sono in grado di mettere in

campo. Esistono alcune buone pratiche innovative che coinvolgono numeri significativi di persone e sembrano produrre risultati confortanti, soprattutto nell'ottica di una programmazione congiunta, coordinata e continuata nel tempo.

## \* Workshop 3

### Valutazione di qualità dei servizi di welfare

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Giovanni Bertin** (Università degli Studi di Padova)

Il tema della qualità dei servizi sociali e socio-sanitari è molto presente nel dibattito fra gli addetti ai lavori. Molti sono i riferimenti normativi che introducono questo concetto. Questo workshop intende approfondire i problemi metodologici e operativi legati all'uso del concetto di qualità, a partire dal suo utilizzo nella valutazione dei servizi. In particolare si approfondirà la differenza fra la valutazione e la verifica della qualità, non solo dal punto di vista teorico ma anche nelle ripercussioni sui processi di governo e di gestione dei servizi. Si cercherà, anche a partire da esperienze concrete, di precisare le potenzialità e i limiti, le opportunità e gli elementi di complessità legati a questi due modi di affrontare il problema della qualità.

## \* Workshop 4

### Protezione dei minori e interventi socio-educativi

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Bianca Barbero Avanzini** (Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano)

Ogni intervento di protezione dei minori va considerato e valutato sulla base della sua adeguatezza rispetto al caso specifico, al momento a cui è giunta la situazione e alle sue caratteristiche. I modelli esistenti si possono distinguere a partire dalla considerazione di quando il bisogno del minore si manifesta: ancora nell'ambito della famiglia in difficoltà, con l'intento di prevenire l'emergere del suo disagio; quando il problema coinvolge sia la famiglia che il minore e richiede interventi di sostegno; quando infine la situazione esige l'allontanamento. Il workshop si propone di approfondire ciò che sta avvenendo in questi vari ambiti di intervento, insieme ad alcuni operatori impegnati nella concreta attività di tutela minorile.

## \* Workshop 5

### Associazionismo familiare: mission societaria e «buone pratiche»

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Lucia Boccacini** (Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano)

Negli ultimi dieci anni le politiche sociali italiane hanno manifestato un crescente interesse per le esperienze in cui le famiglie, legandosi fra di

loro, svolgono un ruolo attivo nella progettazione e realizzazione di interventi che le supportino. Non sempre tale interesse riesce a tradursi sistematicamente nell'attuazione di servizi tesi a valorizzare il ruolo della famiglia quale soggetto sociale, a sostenerla nello svolgimento dei compiti che le sono propri, a prevenire piuttosto che a tamponare le situazioni di disagio e ad assicurarle concrete condizioni di benessere. Il workshop intende mettere a tema la soggettività sociale che promana dalle famiglie associate. Attraverso la proposta di alcune esperienze, si cercherà di identificare possibili esempi di buone pratiche generatrici di benessere per le famiglie coinvolte e per i contesti sociali circostanti.

---

### \* Workshop 6

#### **Immigrati e welfare locale: tra universalismo e bisogni emergenti**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Laura Zanfrini** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Gli immigrati costituiscono una quota significativa degli utenti dei servizi sociali, tanto di quelli a impronta universalistica, quanto di quelli progettati per le loro esigenze specifiche, ritenuti indispensabili a favorire l'integrazione ma non privi di effetti controintuitivi. Al contempo, il diritto per gli stranieri a fruire delle prestazioni di welfare rappresenta, nell'attuale scenario di progressiva riduzione delle risorse, una delle principali cause di conflitto interetnico. Alla luce di questo quadro, il workshop proporrà alcune esperienze di welfare locale in cui l'attenzione a questa categoria è andata di pari passo con quella per le istanze di coesione sociale.

---

### \* Workshop 7

#### **Salute mentale ed empowerment: le buone pratiche del fare assieme**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Renzo De Stefani** (*Servizio Salute Mentale, Az. Prov. Serv. Sanitari, Trento*)

La cultura e la pratica della mutualità, del «fare assieme» e dell'empowerment sono importanti nell'ambito della promozione e della protezione della salute. Il workshop presenterà alcune esperienze maturate negli ultimi anni a partire dal Servizio di Salute Mentale di Trento e che vedono utenti, familiari, operatori e cittadini lavorare assieme, nella valorizzazione del sapere di ciascuno. In particolare saranno presentate le attività svolte dagli UFE (Utenti e Familiari Esperti), che riguardano il front-office del Centro di Salute Mentale, la cogestione di una struttura residenziale, la sensibilizzazione nelle scuole, il ruolo di garante esterno nel monitoraggio della scheda dei percorsi di cura condivisi.

---

 **Giovedì 9 novembre** / ore 16.30 – 18.30

### \* Workshop 8

#### **La scrittura nel lavoro sociale e clinico: esperienze**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Duccio Demetrio** (*Università degli Studi di Milano Bicocca*)

Va emergendo sempre più un bisogno di autoriflessività professionale, sociale e comunitario per riconoscersi nei diversi ambiti della cura. Da questo primo momento, funzionale a promuovere tra operatori mo-

menti di appartenenza a un servizio, a un progetto, a un'esperienza, scaturiscono applicazioni della scrittura di sé di grande interesse, sia documentativo, sia clinico, sia terapeutico. Si vanno valorizzando a livello ormai internazionale i benefici dello scrivere nello sviluppo della mente, nell'elaborazione delle emozioni e nella condivisione sociale. Il workshop ne approfondirà le prospettive.

---

### \* Workshop 9

#### **Voucher, assegni di cura e case management**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Cristiano Gori** (*Irs, Milano*)

Da qualche tempo si assiste nei servizi sociali e socio-sanitari alla diffusione di nuove tipologie di accesso alle prestazioni, quali il voucher e l'assegno di cura. Allo stesso tempo cresce la diffusione di metodologie di lavoro basate sul case management. L'incontro tra nuove tipologie di accesso alle prestazioni e innovazione metodologiche impiegate dagli operatori può produrre risultati positivi? Quali sono le condizioni affinché ciò si verifichi? Il workshop proverà a individuare alcune risposte a queste domande, attraverso il confronto tra diverse esperienze condotte in alcune realtà italiane.

---

### \* Workshop 10

#### **La cooperazione internazionale: potrebbe essere una cosa seria...**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Andrea Canevaro** (*Università degli Studi di Bologna*)

Questo workshop tratta della cooperazione allo sviluppo nelle sue tre facce. Quella del passato, cioè del sistema di leggi e interventi nato per fornire aiuto ai Paesi «sottosviluppati» da parte dei paesi «donatori». Quella del presente, che si dibatte in una crisi di finanziamenti e di credibilità. Quella del futuro, di cui si sente l'esigenza. Il workshop affronterà alcuni temi chiave che riguardano la realtà dell'aiuto pubblico allo sviluppo: come nascono i progetti? Chi prende le decisioni? Si possono evitare forme d'azione superficiali e frammentarie che disperdono le risorse?

---

### \* Workshop 11

#### **Fondazioni e opportunità di fund raising**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Valerio Melandri** (*Università degli Studi di Bologna*)

Le fondazioni, come opportunità per fare fund raising, spesso attirano le organizzazioni non profit in virtù delle loro linee guida per l'allocatione dei fondi e per la loro potenzialità di offrire notevole sostegno economico ai programmi. Ma per trarre il massimo beneficio dalle richieste di donazione inoltrate alle fondazioni è importante conoscerne i diversi tipi e caratteristiche distintive. Sviluppare una cultura che investa nelle relazioni con questo tipo di realtà contribuisce a stabilire obiettivi strategici, misurabili e condivisibili, inserendoli in un programma di fund raising ben articolato. Questo workshop intende fornire indicazioni per costruire un programma di rapporti con le fondazioni e vuole offrire una panoramica dei trend più attuali in materia.

---

## Workshop 12

### **Costruzione ed attuazione dei Piani di Zona: alla ricerca di buone prassi**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Marco Noli** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

La costruzione dei Piani di Zona e la loro attuazione hanno attivato un'intensa rivisitazione del tradizionale modo di intendere la programmazione e l'allocatione delle risorse ai diversi livelli di governo: regionale, provinciale e locale. Le esperienze presentate in questo workshop vogliono essere uno spaccato del complesso lavoro di ricerca/intervento che a livello locale si è prodotto per la costruzione dei Piani di Zona. La riflessione evidenzierà le «buone pratiche» pensate e/o realizzate, lette a partire dal punto di vista dei diversi attori coinvolti, con la consapevolezza che il Piano di Zona è anzitutto un lavoro comune di costruzione di significati condivisi.

---

## Workshop 13

### **Quali politiche giovanili nel welfare contemporaneo?**

Introducono il tema e presiedono i lavori:

**Carlo Buzzi** (*Università degli Studi di Trento*)

**Riccardo Grassi** (*IARD, Milano*)

Negli ultimi cinque anni, le politiche giovanili in Italia hanno visto importanti elementi di novità. Dopo la pubblicazione del Libro Bianco della Commissione Europea (2001) è nata una apposita sezione dell'ANCI sulle politiche giovanili, si è costituito il Forum Italiano dei Giovani e, infine, il Ministero delle Politiche Giovanili. Alla crescita di interesse verso i giovani come attori sociali, è corrisposto un aumento della complessità della definizione stessa di «condizione giovanile» e, conseguentemente, si è assistito a una frammentazione delle politiche il cui spettro d'azione si è fatto sempre più ampio. Il workshop si pone l'obiettivo di fare il punto della situazione, cercando di affrontare in primo luogo i problemi teorici e metodologici di definizione dell'oggetto e dei destinatari delle politiche giovanili, all'interno del nuovo sistema di welfare.

---

## Venerdì 10 novembre / ore 14.00 – 18.30

## Workshop 14

### **Colloquio motivazionale, dipendenze, cambiamento**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Valerio Quercia** (*Nucleo Operativo Tossicodipendenze, Prefettura/UTG, Rieti*)

Partecipa **Stephen Rollnick**

Il colloquio motivazionale è uno stile di counseling, centrato sul cliente, che si pone l'obiettivo di aiutare la persona nel processo di cambiamento di comportamenti dannosi per la salute o disfunzionali. Al suo ambito originario di applicazione, legato alla trattazione delle problematiche inerenti le dipendenze patologiche, nel corso degli anni si sono aggiunti nuovi campi di intervento ed è entrato a far parte del bagaglio formativo di diverse professioni sociali e sanitarie. Il workshop presenterà alcune evidenze di efficacia nell'applicazione del colloquio motivazionale in ambiti specifici, nonché una panoramica su esperienze formative di diversi professionisti sociali e sanitari impegnati in vario modo nella relazione d'aiuto.

---

**Venerdì 10 novembre** / ore 14.00 – 16.30

## Workshop 15

### **Diventare vecchi: tempo dopo la vita o tempo della vita?**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Carlo Mario Mozzanica** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Questo workshop vuole indagare, a partire dallo scenario socioculturale postmoderno, il significato e il valore del tempo della condizione anziana. Si tratta di ricomprendere terza e quarta età: adottare nuovamente la propria vita, riconciliarsi con se stessi (anche negli insulti che le ferite della non-autosufficienza portano alla corporeità, all'affettività e all'intenzionalità); imparare a con-segnare (dopo le stagioni dell'in-segnare, da adulti), separandosene, i doni che la vita ha regalato alla propria stagione esistenziale. In seconda istanza si tratta di rivisitare le professionalità di chi sta accanto agli anziani, dentro i percorsi che la geragogia suggerisce: ascoltare, accogliere, accorgersi, accompagnare...

---

## Workshop 16

### **Oltre le cure: la promozione della salute**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Flavia Franzoni** (*Università degli Studi di Bologna*)

L'OMS definisce la promozione della salute come il processo che consente alle persone di esercitare un maggiore controllo sulla propria salute e di migliorarla. La promozione della salute non è un obiettivo di esclusiva pertinenza dei servizi sanitari: agire per la promozione della salute e la prevenzione significa sostenere una concreta e ampia azione di informazione e sensibilizzazione dei cittadini, promuovendo un vasto processo di autoresponsabilizzazione in ogni ambito della vita umana, attraverso il quale indirizzare comportamenti e stili di vita. Momento centrale di questo processo è il potenziamento della comunità. Ma come realizzare concretamente tutto questo? Nel workshop verranno presentate alcune esperienze significative, analizzandone punti di forza e criticità.

---

## Workshop 17

### **La formazione degli operatori sociali: sfide e tendenze**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Salvatore Rizza** (*Università degli Studi di Roma Tre*)

La «accademizzazione» del percorso formativo dei professionisti del lavoro sociale ha avviato un processo che dovrebbe consentire loro di rispondere alle sfide continue cui è sottoposto il social work, in primo luogo nella sua dimensione operativa, ma anche in relazione al suo progresso disciplinare. La riorganizzazione in atto delle lauree triennali e delle lauree specialistiche apre scenari nuovi in cui sia i formatori sia gli studenti sia i servizi di impiego e le rappresentanze professionali potranno esprimere le loro istanze. Il workshop vuole essere uno spazio per condividere problemi, condizioni e proposte riguardo la preparazione degli assistenti sociali, degli educatori e, più in generale, delle varie figure operanti a titolo professionale nei servizi alla persona.

---

## \* Workshop 18

### **Persone alla deriva e pratiche d'aiuto**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Luigi Gui** (*Università degli Studi di Trieste*)

Il sistema dei servizi incrocia sempre più spesso una parte della popolazione adulta che va precipitando nei gradini più bassi dell'emarginazione sociale. Persone le cui storie rappresentano un groviglio complesso di problemi, casi che segnano il punto di fallimento e di rinuncia degli stessi servizi sociali e sanitari. In riferimento a questa realtà, negli ultimi dieci anni è cresciuta la prospettiva dell'«accompagnamento sociale», che modifica la forma più tradizionale di erogazione di servizi in risposta a domande d'aiuto esplicite e formalmente codificate. Si tratta di relazioni d'aiuto centrate sulla prossimità e l'ascolto il cui obiettivo è la ripresa di un minimo di autodeterminazione e di progettualità da parte di coloro che stanno precipitando nell'esclusione sociale. Nessuna di esse può dirsi definitiva ed esauriente, mentre nuove e continue composizioni tra loro possono aprire ulteriori piste.

---

## \* Workshop 19

### **Servizi innovativi di rete per la famiglia in un'ottica societaria**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Riccardo Prandini** (*Università degli Studi di Bologna*)

Il welfare societario plurale rappresenta un nuovo modo di concepire la «rete» dei servizi per la famiglia e le sue innovative modalità di governance. Non si tratta di un welfare mix, poiché quello che veramente conta non è la miscela di attori bensì la loro capacità di riflettere e agire come parti in relazione di uno stesso sistema per la creazione del benessere. Nel workshop saranno presentati tre casi che ben evidenziano la reticolarità del nuovo welfare locale. Casi dove è la collaborazione e la creazione del reticolo tra attori diversi a essere rilevante per la costruzione di nuove politiche familiari. Si tratta evidentemente di una enorme sfida che necessita di una cultura sussidiaria molto riflessiva e di un nuovo modo di considerare le buone pratiche come «dispositivi» progettuali di servizi relazionali.

---

## \* Workshop 20

### **Il coinvolgimento degli utenti nei progetti di cura e nella pianificazione dei servizi**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Andrea Maccarini** (*Università degli Studi di Padova*)

Partecipa **Marian Barnes**

Una delle prospettive più interessanti delle politiche sociali di oggi è rappresentata, in molti settori dell'assistenza, dalla auspicata transazione degli utenti dal ruolo di «beneficiari passivi» a quello di «soggetti attivi» degli interventi che li riguardano. Il workshop analizzerà la portata, i limiti e gli effetti di questa transazione, come cioè gli utenti dei servizi, in una prospettiva di empowerment, si possono attivare per promuovere forme di azione collettive non solo a tutela dei propri diritti e interessi ma anche a vantaggio dell'intera società, con una partecipazione attiva alla ricerca, alla formazione degli operatori, alla programmazione e gestione dei servizi, costruendo cambiamenti positivi sia nella loro condizione individuale, sia nella predisposizione di politiche generali di benessere.

---



**Venerdì 10 novembre** / ore 16.30 – 18.30

## \* Workshop 21

### **La scuola e la rete dei servizi sociali e sanitari**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Dario Ianes** (*Università degli Studi di Bolzano*)

Sempre più la Scuola viene sollecitata a essere anche un servizio sociale (o socio-assistenziale) e gli insegnanti sembrano sempre più chiamati a essere anche operatori sociali. Ma in che termini questo è opportuno, visto che ci sono altri «specialisti» appositamente preparati per occuparsi di tali problemi? E, più in generale, quali interrelazioni virtuose possono venire realizzate tra i professionisti della scuola, la rete dei servizi e la comunità più ampia, per meglio affrontare il disagio minorile? Il workshop esplorerà questi interrogativi a partire dalle testimonianze di alcuni esperti che lavorano sul campo, dentro e «attorno» alla Scuola.

---

## \* Workshop 22

### **I Centri di Sostegno ai gruppi di auto/mutuo aiuto**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Stefano Bertoldi** (*Associazione AMA, Trento*)

L'OMS annovera l'auto/mutuo aiuto tra le misure innovative per promuovere salute nella comunità e da anni si impegna a sostenerne la diffusione. Oggi è importante, oltre all'attivazione dei gruppi, consolidare anche i centri di sostegno all'auto/mutuo aiuto. Queste strutture (chiamate anche «associazioni ombrello») servono a dare continuità e garanzie di buon funzionamento, attraverso la formazione dei facilitatori, il lavoro di raccordo con i servizi e tutta una serie di altre azioni atte a far conoscere l'auto/mutuo aiuto nella comunità. Nel workshop si darà ampio spazio all'analisi delle caratteristiche che determinano il buon funzionamento delle Associazioni ombrello, analizzando esperienze nazionali e internazionali.

---

## \* Workshop 23

### **Diversabilità e integrazione sociale**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Fabio Ferrucci** (*Università degli Studi del Molise*)

In anni recenti, anche in Italia, gli interventi legislativi nel campo dell'integrazione scolastica e lavorativa hanno segnato una svolta rispetto al passato, verso un approccio teso a valorizzare e a potenziare le capacità delle persone diversamente abili, nella prospettiva di accrescerne l'autonomia e la partecipazione sociale.

Quali sono i fattori che permettono il conseguimento di questo obiettivo? Quali metodi operativi ne garantiscono la sostenibilità? Quali risorse possono essere attivate sul territorio? Il workshop si propone come ambito di apprendimento per coloro che, a vario titolo, lavorano per il miglioramento della qualità della vita delle persone diversamente abili.

---

## \* Workshop 24

### Educare i genitori? Esperienze di sostegno alla genitorialità

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Paola Milani** (*Università degli Studi di Padova*)

Educare bene i bambini implica anche dare sostegno ai genitori. In realtà, sappiamo molto sulle famiglie maltrattanti e sui fattori di rischio, ma cosa sappiamo del «ben-trattamento»? Cosa significa ben-trattare un bambino? Ben-trattare non è solo non maltrattare... E cosa significa essere un buon genitore? Inoltre: Cosa significa educare bene oggi? Si devono davvero educare i genitori? E come? Si tratta di questioni che pongono ai servizi una sfida enorme. Gli esperti che parteciperanno al workshop daranno conto del tentativo fatto in questi anni di riposizionare il loro agire nei confronti delle famiglie, evidenziando le buone pratiche più significative.

---

## \* Workshop 25

### Verso l'impresa sociale: le organizzazioni non profit nel welfare che cambia

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Gianpaolo Barbetta** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Il settore non profit riveste un ruolo sempre più rilevante entro l'organizzazione dei servizi e delle politiche di welfare del nostro Paese. Molti fattori hanno contribuito a costruire questo ruolo: i mutamenti demografici, la crescente articolazione della domanda di servizi, la ricerca di maggiore efficacia e personalizzazione nelle prestazioni e, infine, il tentativo di aumentare l'efficienza complessiva del sistema attraverso meccanismi che mimassero le dinamiche della concorrenza entro contesti di «quasi-mercato». In questo contesto, alle grandi istituzioni (spesso fondazioni) si sono progressivamente aggiunte organizzazioni di volontariato, associazioni e cooperative sociali. Ora la legislazione apre la strada all'impresa sociale. Il workshop vuole interrogarsi sul ruolo che possono giocare – entro un rinnovato sistema di welfare – enti non profit con forme giuridiche, strutture organizzative, dimensioni, culture e strutture motivazionali differenti.

---

## \* Workshop 26

### Buone prassi dalla storia del welfare

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Bruno Bortoli** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Lo studio storico del welfare tende spesso a sopravvalutare gli interventi istituzionali, dando scarso rilievo a temi importanti, quali il ruolo delle famiglie, dei sistemi informali e di self help nell'erogare aiuti alle persone in situazioni di bisogno. Tende a sopravvalutare, inoltre, le dimensioni politiche, normative e organizzative, senza considerare in modo adeguato l'ambito dell'implementazione, ossia l'attività degli operatori e il modo in cui le misure assistenziali sono vissute dai destinatari. Ponendosi in questa seconda prospettiva, nel workshop verranno presi in esame alcuni esempi nella storia degli interventi assistenziali nell'ambito minorile, psichiatrico, dell'emigrazione: esperienze del passato che costituiscono una risorsa preziosa per analizzare alcune emergenze contemporanee.

---

## \* Workshop 27

### Professioni sociali e sfide di cambiamento

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Alberto Merler** (*Università di Sassari*)

Partecipa **Lena Dominelli**

Quelle di educatore e di assistente sociale sono professioni scomode. I loro obiettivi peculiari e le strutture organizzative in cui si trovano a operare sono esposte a sfide di cambiamento sotto molteplici aspetti. Sono professioni «che cambiano» sia nel senso che costruiscono cambiamenti nei propri interlocutori (gli utenti, i gruppi, le comunità locali così come gli enti entro cui agiscono), sia perché attraversano, esse stesse, processi di cambiamento, legate ai notevoli mutamenti degli scenari del welfare in cui sono collocate. Il workshop esplorerà gli orientamenti-chiave da prendere a riferimento per non porsi come recipienti passivi delle modifiche in corso, a partire dall'analisi a tutto campo proposta da Lena Dominelli, una delle massime esperte mondiali di social work.



## Interventi liberi A scuola di buone prassi

**Giovedì 9 e venerdì 10 novembre dalle ore 14.00** sarà attiva la sezione del convegno aperta agli operatori professionisti o volontari che intendano presentare un'esperienza innovativa condotta nel campo del lavoro sociale. Le buone prassi migliori verranno pubblicate sulla rivista «Lavoro sociale» e premiate con alcuni volumi delle Edizioni Erickson.



## Open space

Durante tutta la durata del Convegno saranno attivi i seguenti stand:

### Software Erickson

Dimostrazioni di software Erickson, in particolare per l'apprendimento delle abilità di counseling (CD-ROM *L'arte di aiutare e Abilità di counseling*), su megaschermo e postazioni singole dove ogni partecipante potrà conoscere e sperimentare l'efficacia del software.

### Esposizione di materiali

Saranno disponibili alla consultazione e all'acquisto testi di psicologia, sociologia, servizio sociale e politiche sociali editi dalle Edizioni Erickson.

---

# Relatori

## Ospiti stranieri

### Zygmunt Bauman

Uno dei più importanti teorici della post-modernità, studioso critico della globalizzazione, professore nelle Università di Leeds e di Varsavia, ha scritto testi famosi in tutto il mondo. Il suo saggio *Sono forse io il custode di mio fratello?* ha aperto il primo numero della Rivista «Lavoro Sociale» (aprile 2001). Il suo itinerario intellettuale è ripercorso nel saggio di K. Tester *Il pensiero di Zygmunt Bauman* (Erickson, 2005).

### Marian Barnes

Insegna all'Università di Brighton ed è nota a livello internazionale per i suoi studi sui nuovi movimenti sociali degli utenti, in particolare disabili, anziani e pazienti psichiatrici. Autrice di *Utenti, carer e cittadinanza attiva* (Erickson, 1999) e *Empowerment e salute mentale* (Erickson, 2001, con R. Bowl).

### Lena Dominelli

Tra le figure più autorevoli del social work internazionale, insegna all'Università di Durham. Delle sue numerose pubblicazioni, tradotte in tutto il mondo, sono disponibili in italiano *Il nuovo femminismo nel servizio sociale* (Erickson, 2004) e *Il servizio sociale: una professione che cambia* (Erickson, 2005).

### Harry Ferguson

Professore di Social work alla University of West England, ha sviluppato illuminanti analisi sulle politiche di welfare e sulla natura del lavoro sociale, alla luce delle teorie del pensiero postmoderno. Uno dei suoi ambiti di ricerca è costituito dall'analisi delle buone prassi. Il suo saggio *Per una teoria costruita sulle buone prassi* è stato pubblicato sul n. 2, 2004 della Rivista «Lavoro Sociale».

### Stephen Rollnick

Psicologo clinico, insegna all'Università di Cardiff. Con W.J. Miller è uno dei massimi esperti al mondo nel counseling rivolto alle persone dipendenti da sostanze. Ha dato un contributo essenziale a testi quali *Il colloquio motivazionale* (Erickson, 2004) e *Cambiare stili di vita non salutari* (Erickson, 2003).

### Alan Twelvetrees

Da oltre trent'anni si occupa di progetti comunitari. Il suo noto manuale, alla sua terza edizione e recentemente tradotto in italiano con il titolo *Il lavoro sociale di comunità* (Erickson, 2006), è un'opera che ha fatto scuola a generazioni di operatori sociali.

## Relatori italiani

**Bianca Barbero Avanzini** (Docente di Sociologia della famiglia e Sociologia della devianza all'Università Cattolica di Milano); **Gianpaolo Barbetta** (Docente di Teoria e tecnica delle organizzazioni no-profit all'Università Cattolica di Milano); **Bruno Bertelli** (Docente di Sociologia della devianza all'Università di Trento); **Giovanni Bertin** (Docente di Metodi di valutazione dei servizi all'Università di Padova e all'Università Ca' Foscari di Venezia); **Stefano Bertoldi** (Coordinatore dell'Associazione

AMA, Trento); **Lucia Boccacin** (Docente di Sociologia del terzo settore all'Università Cattolica di Milano); **Bruno Bortoli** (Docente di Storia del lavoro sociale professionale all'Università Cattolica di Milano); **Donatella Bramanti** (Docente di Sociologia della famiglia e Sociologia dei servizi alla persona all'Università Cattolica di Milano); **Carlo Buzzi** (Docente di Metodologia delle Scienze sociali all'Università di Trento); **Andrea Canevaro** (Docente di Pedagogia speciale all'Università di Bologna); **Vincenzo Cesareo** (Docente di Sociologia generale e Sociologia del mutamento all'Università Cattolica di Milano); **Michele Colasanto** (Docente di Sociologia delle relazioni di lavoro e Direttore del Dipartimento di Sociologia dell'Università Cattolica di Milano); **Ivo Colozzi** (Docente di Sociologia e di Teorie e Metodi della pianificazione sociale all'Università di Bologna); **Renzo De Stefani** (Primario del Servizio di Salute Mentale di Trento e docente di Organizzazione dei servizi psichiatrici all'Università di Verona); **Duccio Demetrio** (Docente di Pedagogia generale e Pedagogia sociale all'Università di Milano Bicocca); **Paola Di Nicola** (Docente di Metodi del servizio sociale e di Sociologia all'Università di Verona); **Pierpaolo Donati** (Docente di Sociologia – corso avanzato – all'Università di Bologna, Direttore della ricerca scientifica dell'Osservatorio Nazionale sulla Famiglia); **Fabio Ferrucci** (Docente di Sociologia del Terzo settore e Sociologia dell'educazione e della famiglia all'Università del Molise); **Fabio Folgheraiter** (Docente di Metodologia del lavoro sociale all'Università Cattolica di Milano, direttore della rivista «Lavoro sociale»); **Flavia Franzoni** (Docente di Metodi del servizio sociale all'Università di Bologna); **Cristiano Gori** (Ricercatore presso l'IRS di Milano, docente di Politica Sociale al Politecnico di Milano); **Luigi Gui** (Docente di Metodi del servizio sociale all'Università di Trieste); **Riccardo Grassi** (IARD, Milano); **Remo Job** (Presidente della Facoltà di Scienze Cognitive dell'Università di Trento); **Cesare Kaneklin** (Docente di Psicologia dei gruppi e delle organizzazioni all'Università Cattolica di Milano); **Dario Ianes** (Docente di Pedagogia speciale e Didattica speciale all'Università di Bolzano); **Walter Lorenz** (Docente di Metodi del servizio sociale all'Università di Bolzano); **Andrea Maccarini** (Docente di Politiche sociali dei sistemi educativi all'Università di Padova); **Mauro Magatti** (Presidente della Facoltà di Sociologia della Università Cattolica di Milano); **Valerio Melandri** (Docente di Tecniche di fund raising all'Università di Bologna); **Alberto Merler** (Docente di Sociologia e di Sociologia dell'educazione all'Università di Sassari); **Paola Milani** (Docente di Pedagogia dell'organizzazione dei servizi all'Università di Padova); **Carlo Mario Mozzanica** (Docente di Programmazione dei servizi alla persona all'Università Cattolica di Milano); **Marco Noli** (Docente di Organizzazione dei servizi sociali all'Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano); **Arnaldo Pangrazzi** (Docente di Pastorale sanitaria presso l'Istituto Internazionale Camillianum di Roma); **Riccardo Prandini** (Docente di Sociologia del Terzo settore all'Università di Bologna); **Costanzo Ranci** (Docente di Sociologia economica presso il Politecnico di Milano); **Giovanna Rossi** (Docente di Sociologia della famiglia e di Sociologia dei servizi alla persona all'Università Cattolica di Milano); **Valerio Quercia** (Responsabile del Nucleo Operativo Tossicodipendenze, Prefettura/UTG, Rieti); **Maria Luisa Raineri** (Docente di Metodi del servizio sociale all'Università Cattolica, Brescia); **Salvatore Rizza** (Docente di Politica sociale all'Università di Roma Tre); **Ernesto Savona** (Docente di Criminologia all'Università Cattolica di Milano); **Stefano Zamagni** (Docente di Istituzioni di economia all'Università di Bologna); **Laura Zanfrini** (Docente di Sociologia delle migrazioni e della convivenza interetnica all'Università Cattolica di Milano).

## Esperti invitati ai workshop

**Guido Agostoni** (Lecco); **Gianfranco Alleruzzo** (Pesaro); **Giovanni Aquilino** (Foggia); **Caterina Benelli** (Firenze); **Antonio Bimbo** (Ferrara); **Roberto Bolzonero** (Monselice, PD); **Antonio Branca** (Forlì); **Elisa Carrà** (Milano); **Bernardino Casadei** (Milano); **Cristina Caron** (Monza); **Lucia Castellano** (Milano); **Caterina Chiarelli** (Milano); **Daniele Chitti** (Bologna); **Annalisa Cicerchia** (Roma); **Luigi Colaianni** (Milano); **Virginio Colmegna** (Milano); **Riccardo Cruzzolin** (Perugia); **Roberto Cuni** (Trento); **Italo Dalrì** (Trento); **Ercole D'Annunzio** (Teramo); **Marco Demarie** (Torino); **Danilo De Luise** (Genova); **Carmelo Di Fazio** (Gallarate, VA); **Adelmo Di Salvatore** (Avezzano, AQ); **Maria Rosa Dossi** (Trento); **Johnny Dotti** (Brescia); **Marco Espa** (Cagliari); **Paolo Faccinelli** (Trento); **Silvia Fargion** (Trento); **Carlo Favaretti** (Trento); **Ivana Ferrazzoli** (Brescia); **Antonio Fici** (Trento); **Franco Floris** (Torino); **Oliviero Forti** (Roma); **Dario Fortin** (Trento); **Maddalena Freddi** (Massa Carrara); **Antonio Frustaglia** (Vimodrone, MI); **Sonia Fusi** (Pavia); **Maria Cristina Ghedina** (Bolzano); **Chiara Ghetti** (Venezia); **Paolo Giavoni** (Bussolengo, VR); **Francesco Gradari** (Roma); **Maria Grazia Guida** (Milano); **Paola Lanzarini** (Bologna); **Carla Lunghi** (Milano); **Raffaella Lorenzut** (Milano); **Giuseppina Majani** (Pavia); **Barbara Magalotti** (Rimini); **Michelangelo Marchesi** (Trento); **Liviana Marelli** (Sesto San Giovanni, MI); **Costanza Marzotto** (Milano); **Carmencita Mastroianni** (Campobasso); **Isabella Mastropasqua** (Roma); **Valeria Matteucci** (Perugia); **Francesca Merlini** (Brescia); **Tullio Monini** (Ferrara); **Mara Mutti** (Brescia); **Gianni Nocero** (Varese); **Michele Odorizzi** (Trento); **Giuseppe Pantozzi** (Bolzano); **Claudia Passudetti** (Castelfranco Veneto, TV); **Sergio Pasquinetti** (Milano); **Annamaria Pedretti** (Modena); **Luca Pesenti** (Milano); **Violetta Plotegher** (Trento); **Rita Polo** (Cagliari); **Stefania Porchia** (Padova); **Lucia Portis** (Torino); **Angelo Prandini** (Trento); **Stefano Ricci** (Fermo, AP); **Ennio Ripamonti** (Milano); **Luciano Rondanini** (Reggio Emilia); **Daniele Sandonà** (Padova); **Gianna Savaris** (Milano); **Emanuele Sorini** (Cremona); **Gilberto Sbaraini** (Milano); **Valter Spiller** (Genova); **Sandro Stanzani** (Verona); **Chiara Strutti** (Roma); **Nadia Tarroni** (Bologna); **Beatrice Testa** (Bergamo); **Mara Tognetti Borgogna** (Milano); **Manuela Tomisich** (Milano); **Mauro Tommasini** (Trento); **Nadia Trabucchi** (Borgomanero, NO); **Giuseppe Trevisi** (Milano); **Egidio Turetti** (Milano); **Ismajli Valon** (Pristina, Kosovo); **Paolo Vanzini** (Verona); **Luisa Zanetti** (Milano); **Antonella Zanfei** (Trento).

## Rappresentanti degli enti patrocinatori

### **Lucio Babolin**

Presidente del CNCA - Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza

### **Fiorella Cava**

Presidente dell'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali

### **Roberto Cipriani**

Presidente dell' AIS - Associazione Italiana di Sociologia

### **Lorenzo Dellai**

Presidente della Provincia Autonoma di Trento

### **Giuseppe Luigi Palma**

Ordine Nazionale degli Psicologi