

Centro  
Studi  
Erickson

La rivista del  
**lavoro sociale**  
Quadrimestrale per le professioni sociali

2° Convegno  
internazionale  
sui servizi sociali

# La Qualità del Welfare

Buone pratiche e innovazioni

**13-14-15 novembre 2008**

Palazzo dei Congressi di Riva del Garda (TN)

Direzione scientifica

**Pierpaolo Donati**

*(Università di Bologna)*

**Fabio Folgheraiter**

*(Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano)*

Coordinamento scientifico

**Maria Luisa Raineri**

*(Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano)*

## La Qualità del Welfare

*Da tempo ci si chiede che cosa sia la «qualità» nel sistema dei servizi e negli interventi sociali. Mentre la teoria cerca ancora di capire, nella pratica la qualità si rende evidente in molti modi. Tanti servizi, progetti, interventi risultano ben pensati e ben fatti, taluni persino eccellenti, pur in assenza di modelli e regole generalizzate.*

*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. In questi anni si è dato molto credito alla razionalità oggettiva delle prestazioni misurabili, a un'efficienza di stampo quasi aziendalistico, garantita 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.*

*Questo secondo Convegno internazionale si propone di riflettere sulle potenzialità del welfare relazionale, mostrando progetti ed esperienze significative che si stanno realizzando nei servizi sociali italiani; discutendo le possibilità di generalizzare le pratiche virtuose, perché diventino sapere/ patrimonio condiviso a livello nazionale.*

## Giovedì 13 novembre

a partire dalle ore 8.00

*Registrazione dei partecipanti  
e iscrizione ai workshop del pomeriggio*

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 di Bologna)

Demercificare il welfare

**Michele Nicoletti** (Università degli Studi di Trento)

Etica e professioni di cura

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

Buone prassi nel lavoro sociale: imparare da ciò che funziona

**Ivo Colozzi** (Università di Bologna)

Culture dei leader del Terzo settore e valorizzazione del capitale sociale

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

Qualità della vita nelle città: disgregazione e rigenerazione urbana

**Marian Barnes** (Brighton University)

Il significato del «prendersi cura»: l'etica della care

**Andrea Perrone** (Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano)

Regolare e promuovere: profili giuridici del Terzo settore

*Brevi testimonianze di utenti, familiari e cittadini esperti*

ore 14.00 – 18.30

**Workshop a scelta**



# Programma

## Venerdì 14 novembre

a partire dalle ore 8.00

*Iscrizione ai workshop del pomeriggio*

ore 8.30 – 13.00

*Presiede la sessione:*

**Daide La Valle** (*Università degli Studi di Trento*)

---

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

La sfida della riflessività: come ripensare la qualità nei servizi sociali

---

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

La gestione delle risorse umane: snodo cruciale per la qualità dei servizi sociali

---

**Neil Thompson** (*Avenue Consulting, Galles; University of Salford*)

Sviluppare una professionalità riflessiva: quali spazi di pensiero per gli operatori sociali?

---

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

Partnership locali e servizi alla persona

---

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

Transizione ai ruoli adulti e politiche giovanili

---

**Michal Krumer-Nevo** (*Ben-Gurion University del Negev, Israele*)

Altri modi di guardare i poveri: la sfida dell'empowerment

---

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

Imprese sociali e qualità del welfare

---

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

Benessere e appartenenze: reti di prossimità e dinamiche del «riconoscimento»

---

**Kate Morris** (*University of Birmingham*)

Decidere con le famiglie: esperienze internazionali nella tutela minorile

---

**Arduino Salatin** (*IPRASE, Trento; Università degli Studi di Padova*)

La qualità sociale della scuola

---

*Brevi testimonianze di utenti, familiari e cittadini esperti*

ore 14.00 – 18.30

**Workshop a scelta**

## Sabato 15 novembre

ore 8.30 – 9.15

*Presentazione di alcune buone prassi dalla sezione «Interventi liberi»*

*Coordina:*

**Maria Luisa Raineri** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

---

ore 9.15 – 13.00

*Presiede la sessione:*

**Antonio De Lillo** (*Università degli Studi di Milano Bicocca*)

---

**Dario Ianes** (*Libera Università di Bolzano*)

Progetto di vita e inclusione sociale

---

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

Scrivo la mia storia: consulenza autobiografica e fragilità esistenziali

---

**Felice Scalvini** (*Associazione Italiana Fondazioni ed Enti di erogazione, Milano*)

Incentivi economici e qualità dei progetti nel sociale: buone e cattive pratiche

---

**Julien Forder** (*London School of Economics*)

Come misurare l'assistenza: tra efficacia e qualità

---

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

Le buone pratiche nella cooperazione sociale

---

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

Tra formazione e lavoro: il nuovo welfare attivo

---

**Pierpaolo Donati – Fabio Folgheraiter**

Conclusioni

---



# Workshop

Nei pomeriggi di giovedì 13 e venerdì 14 ogni partecipante avrà la possibilità di frequentare due workshop di due ore ciascuno (14.00 – 16.00 e 16.30 – 18.30). In ogni workshop, vari esperti presenteranno resoconti di buone prassi, a cui seguirà uno spazio di dibattito.



**Giovedì 13 novembre** / ore 14.00 – 16.00

## \* Workshop 1

### I gruppi di auto/mutuo aiuto per vecchie e nuove dipendenze

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Stefano Bertoldi** (*Università degli Studi di Trento, Associazione AMA di Trento*)

L'OMS annovera l'auto/mutuo aiuto tra le misure innovative per promuovere la salute. In ambito alcologico sono numerosi gli esempi di gruppi che hanno dimostrato elevata efficacia nel contribuire a cambiare lo stile di vita dei partecipanti. Si stanno diffondendo sempre di più anche le poli-dipendenze — con l'assunzione nello stesso periodo di più sostanze (eroina, cocaina, alcol, ecc.) — per le quali è difficile l'intervento nelle comunità terapeutiche: il gruppo sembra invece rappresentare una buona risposta, sia per il tossicodipendente sia per la sua famiglia. Ma l'auto/mutuo aiuto può essere uno strumento importante anche per affrontare le sfide delle dipendenze non da sostanze, le cosiddette «nuove dipendenze» (gioco d'azzardo, shopping compulsivo, dipendenza da Internet, ecc.). L'obiettivo del workshop è quello di presentare le esperienze innovative in questi campi, sottolineandone la riproducibilità nelle diverse realtà dei servizi (e non solo).

## \* Workshop 2

### Famiglie in rete: orizzonti dell'associazionismo familiare

Introduce il tema e presiede i lavori:

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

Chi è, oggi, in grado di fronteggiare i bisogni complessi delle famiglie e delle comunità locali? Chi sono i soggetti che intercettano tali esigenze e come avviene la ricerca delle soluzioni più adeguate? Per rispondere è opportuno osservare alcune esperienze di reti di relazioni virtuose (*partnership* sociali) tra soggetti, pubblici, privati, di Terzo settore, improntate alla reciprocità e alla cooperazione. La realizzazione di servizi che rispondano ai bisogni delle famiglie mediante una prassi improntata alla reticolazione tra soggetti diversi risulta una componente efficace nell'azione di promozione del benessere. Inoltre, la presenza di nuovi soggetti erogatori genera sinergie innovative e amplia il diritto di scelta dei destinatari degli interventi. Il workshop propone una riflessione su quali tipi di *partnership* sociale contribuiscano a realizzare buone pratiche nei servizi alla famiglia, dando voce a esperienze concrete promosse da associazioni familiari e da organizzazioni di Terzo settore.

## \* Workshop 3

### Le fondazioni di comunità, nuovi attori del welfare locale

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Fabio Ferrucci** (*Università degli Studi di Macerata*)

Le fondazioni di comunità sono istituzioni filantropiche finalizzate a migliorare la qualità della vita degli abitanti di una determinata area geografica. Presenti in quasi 50 nazioni, si sono diffuse anche in Italia, dalla fine degli anni '90, grazie a un progetto della Fondazione Cariplo che ha interessato alcune Regioni settentrionali. Dimostrando capacità di adattamento alle diverse realtà socio-economiche, le fondazioni di comunità danno concreta attuazione al principio di sussidiarietà: mobilitano consistenti risorse economiche e una pluralità di soggetti del Terzo settore, che concorrono a delineare nuove configurazioni di welfare a livello locale. Il workshop si propone di mettere a confronto esperienze già attive da tempo e altre in fase di costituzione in differenti contesti territoriali, per comprenderne le potenzialità quali nuovi attori del welfare locale, capaci di generare capitale sociale.

## \* Workshop 4

### Periferie abbandonate e riqualificazione urbana

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Chiara Giaccardi** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Partecipa **David Prior** (*Esperto di riqualificazione urbana, GB*)

Per ripensare la questione delle periferie è sempre più necessario uno sguardo depurato dalle rappresentazioni mediatiche e dalle strumentalizzazioni politiche, che traducono le complesse questioni della convivenza nel linguaggio semplificato dell'emergenza, della criminalità e della sicurezza. Bisogna guardare non soltanto alle criticità, ma anche alle forme di immaginazione sociale che in questi ambiti possono emergere. Le periferie sono infatti degli straordinari osservatori dei processi sociali, economici, demografici in corso e della tensione tra territorio e trasformazioni legate alla globalizzazione; sono laboratori di forme inedite di socialità e solidarietà, e di connessione tra istituzioni e Terzo settore. È attraverso l'identificazione e la riflessione sulle buone pratiche rintracciabili in questi contesti che diventa possibile affrontare non solo la questione delle periferie, ma anche quella del convivere in un mondo globalizzato.

## \* Workshop 5

### Servizi di qualità: bilanci sociali e accountability

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Giovanni Bertin** (*Università Ca' Foscari di Venezia*)

Nel welfare plurale, i processi di accountability sono fondamentali per stabilire una comunicazione positiva fra gli attori del sistema. Però, se le procedure e gli strumenti di accountability nascono soltanto come risposta alla domanda di controllo esterno, rischiano di divenire qualcosa

di burocratico e formale, svuotato di senso. Invece, è necessario partire dall'esigenza di riflessività delle singole organizzazioni e dei loro stakeholders. Le dinamiche di accountability dovrebbero riuscire a costruire un autentico coinvolgimento degli interessati, rendendo trasparente il loro punto di vista; a dare spazio alle evidenze empiriche cui ancorare le riflessioni; a stabilire un rapporto forte con i sistemi informativi dei diversi attori del sistema; a costruire processi comunicativi sulle informazioni sia all'interno che all'esterno delle organizzazioni.

## Workshop 6

### **Trasformare i conflitti: esperienze di mediazione familiare**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Costanza Marzotto** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Da oltre dieci anni si pratica in Italia la «mediazione familiare», ovvero l'aiuto di un terzo che facilita la costruzione di accordi tra coppie genitoriali in litigio per la separazione o il divorzio. Il mediatore è anche una risorsa a disposizione di parenti di anziani o di minorenni che non riescono a trovare soluzioni cooperative ai loro conflitti, con grave rischio anche per la comunità. Attribuiamo infatti al percorso mediatico la funzione di cura dei legami tra coloro che, pur vivendo eventi critici fortemente negativi, si trovano di fronte alla sfida di portare in salvo la fiducia e la speranza nei legami: la riflessione congiunta condotta con i partecipanti al workshop intende focalizzare potenzialità e nuovi ambiti di applicazione per la mediazione, strumento trasformativo delle relazioni tra generi, tra generazioni e tra stirpi.

## Workshop 7

### **A scuola di intercultura: nuove risorse nelle comunità scolastiche**

Introduce il tema e presiede i lavori:

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

Fin dagli anni '90, i pronunciamenti ministeriali hanno sottolineato l'importanza di vedere nella presenza di alunni stranieri l'occasione di un complessivo arricchimento dell'offerta formativa, attraverso la promozione di una didattica interculturale. Un'indicazione che si è tradotta in una moltitudine di iniziative promosse sul territorio, ma che stenta a divenire pratica quotidiana all'interno di un sistema scolastico non sempre consapevole delle proprie risorse e capacità. Il workshop approfondisce il tema dell'empowerment delle comunità scolastiche, per poi soffermarsi sul tema della valorizzazione del plurilinguismo, inteso come risorsa emancipativa per i bambini e i ragazzi discendenti da famiglie immigrate e come stimolo per il rafforzamento della capacità, da parte della scuola, di formare i cittadini di una società plurilinguistica e multiculturale.

## **Workshop 8**

### **Associazioni di volontariato e ruolo dei CSV (Centri di Servizio per il Volontariato)**

Introduce il tema e presiede i lavori:

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

Benché il fondo e le strutture previste dalla legge quadro sul volontariato - ossia i Comitati di gestione del Fondo e i Centri di servizi - abbiano ormai un quindicennio di esperienza, i loro contorni non appaiono ancora ben definiti nemmeno agli addetti ai lavori. Nonostante il limite

di un'ingegneria complessa e un po' farragginosa, queste misure di sostegno al volontariato permettono di rafforzare le iniziative esistenti, di sperimentare nuovi percorsi, di promuovere e sostenere iniziative che spaziano dall'educativo al promozionale, dall'assistenziale al culturale, fino alla protezione civile. La discussione di alcune prassi di intervento realizzate in provincia di Trento e in altre regioni italiane utilizzando il Fondo per il volontariato offre l'opportunità di confrontarsi e di individuare ulteriori modalità di costruzione del welfare societario.



**Giovedì 13 novembre / ore 16.30 – 18.30**

## Workshop 9

### **Giornate di 36 ore: le esperienze dei caregivers**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Nicoletta Pavesi** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Partecipa **Marian Barnes**

La presenza di una persona che necessita di un costante aiuto rappresenta un evento critico per la famiglia. Il «prendersi cura di», tuttavia, rappresenta anche una delle caratteristiche fondamentali del legame familiare. Il caregiver vive le proprie funzioni nel contesto delle dinamiche relazionali familiari, la cui grammatica è sicuramente quella del dono e della gratuità, ma accompagnata dalla fatica sia fisica sia emotiva. Per questo motivo è importante che il caregiver non sia lasciato solo. Il workshop intende riflettere sulla importante funzione di fronteggiamento svolta dai caregiver familiari (per lo più con una forte connotazione di genere) e insieme presentare e discutere buone prassi di sostegno a tale attività, buone prassi che riconoscono come il lavoro professionale debba prioritariamente favorire e supportare i movimenti naturali della famiglia verso la cura dei propri membri deboli.

## Workshop 10

### **Matti da slegare: il «fareassieme» in psichiatria**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Renzo De Stefani** (*Servizio Salute Mentale, Az. Prov.le Servizi Sanitari di Trento*)

La cultura e la pratica della mutualità e dell'empowerment hanno prodotto in questi ultimi anni in Italia, nel mondo della salute mentale, un «movimento di pensiero e di opere» che va sotto il nome di «fareassieme». Il «fareassieme» si caratterizza per alcuni principi ispiratori: riconosce l'esperienza e perciò il sapere di ciascuno, valorizza le collaborazioni, crede nelle risorse di tutti, ha fiducia nel cambiamento come dimensione possibile, pensa che l'assunzione di responsabilità sia sempre un valore positivo. Il workshop presenterà alcune esperienze maturate negli ultimi anni a partire da quella del Servizio di Salute Mentale di Trento, che vede da tempo uno scambio di «saperi» particolarmente attivo e che ha portato alla nascita della figura degli UFE (Utenti e Familiari Esperti).

## ✿ Workshop 11

### **Buone prassi nel lavoro sociale: analisi di casi**

Introduce il tema e presiede i lavori:

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

Partecipano **Harry Ferguson, Karen Jones** (*University of the West of England*), **Barry Cooper** (*Open University*)

Nell'efficacia dei servizi alla persona, l'agire professionale degli operatori sociali riveste un'importanza centrale. Questo workshop intende presentare e discutere l'innovativo lavoro di ricerca realizzato da una ventina di operatori sociali esperti, impegnati in differenti aree di attività e con diversi tipi di utenza, che hanno indagato a fondo alcuni dei propri interventi professionali, effettivamente realizzati, mettendo in evidenza in chiave critico-riflessiva i processi di pensiero sottesi, le connessioni teoria-pratica, i dilemmi dell'operatività. L'intento è quello di aprire un confronto su cosa possa dirsi «buona prassi» nel social work, partendo dall'idea che un intervento può essere «buono» non esclusivamente in base a standard di risultato, ma anche e soprattutto nelle sue dimensioni di processo. L'analisi di ciò che funziona è orientata a valorizzare il lavoro sociale, evitando sia rischio di sterili auto-celebrazioni, sia il negativismo e il senso di inadeguatezza che le recenti modificazioni nei sistemi di welfare stanno spesso portando con sé.

## ✿ Workshop 12

### **Dentro i territori: esperienze di lavoro di comunità**

Introduce il tema e presiede i lavori:

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

L'esigenza di ritrovare il senso di comunità, come unione fra membri che condividono una realtà con tutti i suoi problemi e difficoltà ma anche le risorse e le speranze che essa porta con sé, è testimoniata dalla crescente attenzione e rivalutazione del concetto di comunità stesso. All'interno di questo *frame* è possibile assumere che la qualità della vita di un contesto sociale può migliorare se le relazioni fra le persone danno vita a legami fiduciosi e identitari che trascendono gli interessi particolari. La possibilità per le persone di sentirsi parte e in relazione con gli altri, di percepire un potere e di credere possibile un cambiamento sono gli obiettivi da sviluppare e le risorse su cui contare in un percorso di sviluppo di comunità. Il workshop intende costituire un'occasione di confronto tra coloro che da tempo promuovono buone pratiche di lavoro nella comunità, con l'obiettivo di identificare metodologie di lavoro efficaci e riproponibili anche in contesti differenti, secondo una prospettiva di *mainstreaming*.

## ✿ Workshop 13

### **Uscire dalla violenza: esperienze di sostegno alle vittime della tratta**

Introduce il tema e presiede i lavori:

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

Ogni anno oltre 600.000 persone sono vendute in Europa da regioni più povere: una parte di esse per lavori forzati, adozioni illegali ed espanto di organi, una grandissima parte ridotta in condizione di schiavitù a sfondo sessuale. La presenza di reti criminose e di pesanti e ripetute violenze alle vittime di tratta è ormai diffusamente nota, forse in parte contrastabile e contrastata con gli strumenti istituzionali della repressio-

ne e del controllo di polizia. Ciò che appare, invece, talvolta sfuggevole, certamente difficile, è l'insieme degli strumenti dell'aiuto alle vittime. In Italia sono ormai molteplici i progetti che dalla metà degli anni '90 si sono attivati e diffusi, a macchia di leopardo, su tutto il territorio nazionale e appaiono ora riconoscibili alcuni orientamenti operativi che si mostrino più efficaci. La ricchezza delle esperienze svolte, dei tentativi e delle ricerche consente di avviare, tra gli organismi che operano su questo fronte, momenti di confronto retrospettivo e di nuove ipotesi progettuali.

## ✿ Workshop 14

### **Workfare, inclusione sociale e lavoro**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Rosangela Lodigiani** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

L'obiettivo delle *activation policies*, verso il quale converge la maggior parte dei Paesi europei, consiste nel sostenere il passaggio dalla percezione passiva di un sussidio all'occupazione (*welfare-to-work*), soprattutto attraverso la formazione e il *lifelong learning*. L'assunto sottostante è che il lavoro sia sempre preferibile alla dipendenza dal welfare e che il primo sia il requisito per la fruizione del secondo (come nel workfare). Soprattutto, si assume che il lavoro rappresenti di per sé un fattore di emancipazione personale e di inclusione sociale. Tuttavia, non si può dare per scontato che i percorsi per l'inserimento lavorativo siano realmente occasione di empowerment e di occupabilità, né che il lavoro alla fine conseguito produca gli effetti di integrazione sociale auspicati. Occorre scendere al livello micro per analizzare l'operato dei servizi, per valutarne punti di forza e di debolezza, per comprenderne gli effetti sulla vita delle persone, per individuare le buone pratiche.

## ✿ Workshop 15

### **Figli di un altro mondo: ragazzi migranti e interventi di protezione**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Maurizio Ambrosini** (*Università degli Studi di Milano*)

Secondo l'ultimo dossier statistico di Caritas/Migrantes, a fine 2006 erano quasi 680.000 i minori con cittadinanza straniera in Italia: una popolazione eterogenea, composta per una parte di bambini e ragazzi nati all'estero, ma oggi sempre più di ragazzi nati in Italia da genitori immigrati, eppure fino a 18 anni esclusi dalla cittadinanza italiana. Il nodo della cittadinanza politica, con i suoi riflessi in termini di appartenenza e di identità sociale, non è che una delle questioni che i minori di origine immigrata pongono oggi alla nostra società. Possiamo ricordare, fra gli altri: la questione dell'integrazione scolastica, quella della promozione di spazi educativi extrascolastici in cui sia possibile promuovere scambio e interazione tra ragazzi e famiglie di origine diversa, i minori non accompagnati (6.551 a fine 2006) e quelli precocemente inseriti nel circuito penale; le problematiche di genere e di rapporti intergenerazionali; le forme di aggregazione spontanea dei giovani di origine immigrata (le cosiddette «bande»), nelle loro molteplici espressioni e valenze.



Venerdì 14 novembre / ore 14.00 – 16.00

### \* Workshop 16

#### **Riconoscere e gestire conflitti organizzativi nei servizi sociali**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Caterina Gozzoli** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Partecipa **Neil Thompson**

In questi anni, chi a diverso titolo si trova a incontrare contesti organizzativi, è spesso colpito dal crescente livello di conflittualità presente e dalle fatiche emotive da esso generate. Non che sia un fenomeno nuovo, ma ciò che ci appare evidente è che i toni e le conseguenze sono spesso assai forti per chi (persone, gruppi di lavoro, interi dipartimenti o livelli) ne è coinvolto. Ma cosa intendiamo e sappiamo oggi del conflitto che nasce nelle organizzazioni? È solo rischio o anche risorsa? Quali sono le variabili da considerare per una migliore comprensione del suo svilupparsi? E come è possibile gestirlo come opportunità generativa, che possa contribuire a una cultura della convivenza evitando aspetti distruttivi per le persone e le organizzazioni? Queste sono alcune domande a partire dalle quali si attiverà la riflessione nel workshop, ponendole in dialogo con spunti provenienti dalla letteratura e con esperienze nazionali e internazionali entro la realtà di servizi sociali.

### \* Workshop 17

#### **Le antenne del Terzo settore: le prospettive della sussidiarietà orizzontale**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Giovanni Devastato** (*Università La Sapienza di Roma*)

Una delle sfide cruciali per il Terzo Settore è quella di superare la riduttiva funzione di erogatore tecnico di servizi externalizzati, per acquisire sempre più il ruolo strategico di attore locale pienamente coinvolto nella produzione condivisa di nuove politiche pubbliche. Sulla base di tale assunto e attraverso il confronto con alcune buone pratiche sul terreno, il workshop intende mettere a fuoco una nuova logica di azione sociale in cui i soggetti di Terzo settore, attraverso sperimentazioni orizzontali, producono innovazione socio-istituzionale «influenzando» virtuosamente l'azione pubblica e alimentando una nuova generazione di politiche sociali riflessive. Si tratta di un processo a due vie, che riguarda il potenziale innovativo delle istituzioni da un lato, e dall'altro la capacità delle forme auto-organizzate della società civile di abitare spazi pubblici e intercettare, come sensori locali, i movimenti carsici della comunità, i cui bisogni sono in costante e crescente mutamento.

### \* Workshop 18

#### **Formazione dei genitori e percorsi di affidamento/adozione**

Introduce il tema e presiede i lavori:

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

Molte ricerche mettono in luce che la famiglia ha un ruolo capitale nella formazione dell'identità umana, mentre si rende sempre più evidente la difficoltà dell'attuale generazione di genitori, insegnanti, educatori di affrontare il compito educativo. I media non mancano di sottolineare la vulnerabilità delle famiglie come responsabili di tutti i mali dei giovani:

delinquenza, insuccessi scolastici, tossicomanie. Tuttavia le politiche restano estremamente caute nel promuovere azioni sistematiche e stabili di accompagnamento alle famiglie: il mestiere di genitori non si impara da nessuna parte, con il risultato che i genitori si sentono sempre più impotenti nel far fronte a un compito sempre più complesso. A partire da questi dati, e in parte a dispetto di essi, nel workshop si discuteranno buone pratiche di sostegno alla genitorialità che alcuni territori stanno realizzando con caparbietà e competenza, nonostante le numerose incertezze istituzionali. In particolare: il sostegno ai genitori in «situazione di normalità»; il sostegno ai genitori affidatari rispetto al compito dell'affido di un minore e del sostegno alla sua famiglia di origine; il sostegno ai genitori adottivi nel delicato periodo del post-adozione.

### \* Workshop 19

#### **A lezione dai poveri: conoscenze di vita e pratiche di aiuto**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Giancarlo Rovati** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Partecipa **Michal Krumer-Nevo**

Chi opera a favore delle persone in grave difficoltà e gli studiosi dei processi di esclusione sociale concordano nel ritenere che la povertà sia un fenomeno multidimensionale e cumulativo, tanto sotto il profilo delle cause che degli effetti: la scarsità di risorse economiche – su cui più facilmente si concentrano i dati ufficiali – è per lo più l'esito della povertà di salute, di educazione, di risorse culturali, di capacità relazionali, di opportunità occupazionali. Ciascuno di questi aspetti deve essere considerato sia nell'ambito degli studi sia nell'ambito delle relazioni di aiuto e delle politiche sociali. Tanto più gravi sono le difficoltà, tanto più diventano necessari degli interventi personalizzati, in grado di rispondere alle esigenze più immediate e di avviare un percorso di sostegno e reinserimento sociale. Queste forme di intervento richiedono la collaborazione di più attori, appartenenti alle istituzioni pubbliche, al Terzo settore, al sistema delle imprese profit. Una collaborazione a rete che traduce operativamente il principio di sussidiarietà, ben esemplificato dalle buone prassi testimoniate in questo workshop.

### \* Workshop 20

#### **Ascoltare il disagio: centri di ascolto, sportelli di segretariato, call center**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Silvio Scanagatta** (*Università degli Studi di Padova*)

Il miglioramento dei servizi sociali appare sempre più centrale nella legittimazione o meno del patto sociale generale; uno dei temi in cui si avverte maggiormente la «palpabilità» di queste attese sociali riguarda lo sviluppo di adeguate capacità di ascolto dei bisogni propri di ciascun territorio. Le reti primarie continuano a rappresentare il primo «appoggio» nei momenti di difficoltà, ma emerge forte anche l'esigenza di poter contare su uno Stato che si faccia garante del benessere. I cittadini si aspettano sempre più che vi siano strutture capaci di «ascoltare la loro voce», le loro paure, i loro bisogni, le loro incertezze, le loro patologie e le loro normalità difficili. Appaiono dunque di grande interesse i servizi deputati appunto all'ascolto, alla raccolta e all'orientamento dei bisogni. In questa prospettiva, temi centrali sono non soltanto la progettualità, l'organizzazione, l'innovazione dei singoli servizi, ma anche la loro capacità di fare da ponte tra i cittadini che «parlano» e i percorsi possibili di aiuto e soluzione dei problemi.

## Workshop 21

### **L'animazione artistica di comunità**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Tiziano Salvaterra** (*Università degli Studi di Trento*)

La creatività e il linguaggio artistico rappresentano uno straordinario strumento di incontro e di confronto fra culture e fra generazioni, anche all'interno di piccole comunità. Nel corso del tempo si è passati dalla produzione diretta di esperienze artistico-espressive a un approccio più passivo, di «consumo» di vari eventi, con la comunità chiamata solo ad assistere. Nel primo caso c'è maggior coinvolgimento, ma si rischiano improvvisazione e ripetitività. Nel secondo, le performance hanno una migliore qualità artistica, ma possono risultare fine a sé stesse e molto costose. Come stimolare, allora, la creatività dei «non addetti ai lavori» e, insieme, metterli in contatto con un mondo più grande? Il workshop intende riflettere sul ruolo che l'animazione artistica gioca nella vita sociale rispetto a tutti i soggetti della comunità, in particolare chi fa più fatica. Vuole inoltre indagare, attraverso la presentazione di alcuni percorsi significativi, in che modo le esperienze artistico-espressive generino relazioni significative, ragioni di senso, appartenenze.

## Workshop 22

### **Politiche giovanili e programmazione partecipata**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Claudio Stedile** (*Dipartimento Istruzione, Provincia Autonoma di Trento*)

Nell'ambito delle politiche giovanili stanno emergendo, accanto a temi per un certo verso classici o tradizionali, ambiti nuovi, frutto della individuazione di esigenze che sono in relazione ai nodi strutturali delle grandi riforme del welfare: l'ambito della promozione dei diritti (alla casa, al credito agevolato, al lavoro), dello sviluppo futuro, della partecipazione, della cittadinanza attiva, dell'inclusione nel mercato della conoscenza, dell'uguaglianza delle opportunità. Tale spostamento di focus si riflette anche sulle strategie adottate che per anni sono state prevalentemente di tipo animativo e riparatorio, ma adesso, quasi per forza di cose, possono diventare realmente preventive e, meglio ancora, promozionali. Il workshop vuole offrire un'occasione per rafforzare la riflessione su queste prassi e sulla loro ingegneria, contribuire al dibattito sulle stesse fra i diversi attori del welfare, evidenziare caratteristiche positive e nodi critici e, non ultimo, favorirne l'ulteriore sviluppo.

## Workshop 23

### **Minori devianti e progetti educativi: Giustizia, famiglie e territori**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Claudia Mazzucato** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Quale collaborazione dei genitori e della famiglia è possibile all'interno della Giustizia penale? Il giudice minorile e i servizi sociali non possono fare a meno della presenza attiva del minore e del suo ambiente «affettivo» di vita. I genitori hanno ruoli giuridici scolpiti dal DPR 448/1988, in termini di diritti, doveri, poteri e facoltà, in modo da favorirne la responsabilizzazione e il concorso all'ideazione e al buon esito delle misure disposte dal giudice. Il workshop vuole dare voce a una pluralità di esperienze che testimoniano cammini virtuosi di coinvolgimento dell'ambiente affettivo del minore nella progettualità educativa che

scaturisce dal procedimento penale e nella concreta prevenzione di ulteriori gesti devianti. L'approccio, di stampo critico, non trascura le difficoltà (oggetto di analisi e discussione) e i programmi innovativi (la giustizia riparativa), come pure cerca di addentrarsi nelle dimensioni più sofferte, raccogliendo i risvolti umani di vicende penalmente rilevanti che riguardano i minorenni.



**Venerdì 14 novembre** / ore 16.30 – 18.30

## Workshop 24

### **Vicino alla morte: esperienze di auto/mutuo nel lutto**

Introduce il tema e presiede i lavori:

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

Il distacco da una persona cara è per molti una delle esperienze più dolorose. L'evento morte è, spesso, preceduto da una malattia grave o terminale (lutto anticipatorio), in altre occasioni accade improvvisamente a causa di un infarto o di un incidente stradale o sul lavoro, talvolta è dovuto a un suicidio o omicidio. I superstiti, provati dalla perdita di una persona cara, iniziano un viaggio sofferto, cercando di adattarsi a una vita cambiata. Tra i diversi interventi che si possono effettuare per aiutare a riprendersi da una perdita, il workshop presenterà la risorsa comunitaria dei gruppi di auto/mutuo aiuto. Partendo da tre esperienze di gruppi sviluppate in diverse aree geografiche d'Italia, saranno delineati gli obiettivi e i benefici del gruppo, il ruolo del facilitatore, le tipologie di gruppo, la fase di accoglienza delle persone, dinamiche nell'evoluzione del gruppo e tematiche ricorrenti, l'importanza di imparare a dire addio per re-immersersi nella vita.

## Workshop 25

### **Disabilità e progetti di vita indipendente**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Giovanni Giulio Valtolina** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Sono passati dieci anni dall'approvazione della legge che attribuisce alle Regioni la facoltà di provvedere «a disciplinare le modalità di realizzazione di programmi di aiuto [...] allo scopo di garantire il diritto a una vita indipendente alle persone con disabilità permanente e limitazione dell'autonomia personale» (art. 39, L. 162/98). Da allora, all'interno di un panorama con significative differenziazioni territoriali, sono stati attivati molti progetti, nonostante vincoli burocratici, discrezionalità amministrativa e – molto spesso – pregiudizi verso la capacità di autodeterminazione delle persone disabili. Nel corso del workshop verranno presentate alcune esperienze di vita indipendente, secondo le differenti prospettive della persona disabile, del familiare e dell'operatore. Ne emerge una duplice valenza: la valorizzazione delle potenzialità di cui ogni persona disabile è portatrice, nella prospettiva di poter acquisire una sempre maggiore autonomia, e l'opportunità di *respite* offerta alle famiglie.

## \* Workshop 26

### **Promozione delle professioni di aiuto: Associazioni professionali e Università**

Introduce il tema e presiede i lavori:

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

Le professioni che annoverano fra i propri elementi identitari la finalità di aiuto alle persone si trovano di fronte a un dilemma. Da un lato, l'aiuto non può essere costruito a prescindere dalle scelte di vita dei propri interlocutori (utenti o clienti), dalle direzioni in cui decidono di agire, dal loro diritto all'autodeterminazione. Dall'altro, ci si aspetta che un professionista sappia indicare, in base alle proprie competenze tecniche esclusive, quale sia «il bene» dei propri assistiti e come esso vada realizzato. Quanto più cresce il prestigio professionale, tanto più sembra debba diminuire l'empowerment di chi si affida all'esperto per vedersi risolvere le difficoltà. Quali vie ci sono – diverse da questa – per la valorizzazione delle professioni di aiuto? Il workshop intende sollecitare il dibattito su questo tema, con il contributo di formatori e di rappresentanti di Ordini e Associazioni professionali (assistenti sociali, educatori professionali, psicologi).

## \* Workshop 27

### **Tutela dei minori e coinvolgimento delle famiglie**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Francesca Maci** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Partecipa **Kate Morris**

Il lavoro sociale con i minori e le famiglie ha come contesto di intervento relazioni fragili, disgregate e spesso patologiche. Per affrontare queste situazioni, accanto alla realizzazione di interventi specialistici, che si muovono in un preciso quadro giuridico e tecnico, è necessario operare per il rinforzo delle relazioni disfunzionali, cercando di renderle nuovamente in grado di esprimere una genitorialità adeguata. In questo senso è fondamentale volgere lo sguardo al «sociale» (cittadini, associazioni famigliari, famiglie affidatarie, Terzo settore, agenzie del territorio) che è già attivo nell'aiuto delle famiglie e dei minori e che li sostiene nella dimensione del quotidiano. Connettersi e riflettere con le realtà sociali territoriali, condividendo la comune finalità della protezione del minore e il sostegno della genitorialità, significa riconoscere che sullo scenario della «tutela» sono presenti diversi attori, la cui azione integrata è importante per la buona riuscita degli interventi e per l'individuazione di buone prassi.

## \* Workshop 28

### **Assegni di cura e mercati dell'assistenza**

Introduce il tema e presiede i lavori:

**Cristiano Gori** (*Università degli Studi di Milano*)

Partecipa **Julien Forder**

Assegni di cura, *vouchers*, assistenti familiari. Queste parole – ormai non più nuove – sono da alcuni anni al centro della pratica nei servizi locali di welfare. Il panorama sta cambiando perché, mentre anni fa assistenti familiari e assegni di cura erano le novità con cui confrontarsi, oggi le prime rappresentano la più diffusa forma di assistenza non fornita da familiari, i secondi l'intervento pubblico che ha visto recentemente il maggiore incremento. Come cambia, dunque, il panorama del welfare

locale? E, soprattutto, quali sono le sfide che il mutato scenario pone agli operatori sociali e alla loro professionalità? Quali le risposte più interessanti che stanno emergendo? Il workshop propone un quadro d'insieme sulle tendenze di cambiamento, una presentazione di buone pratiche e una comparazione con l'esperienza di altri Paesi, su cui confrontarsi insieme.

## \* Workshop 29

### **La trappola dei debiti: interventi di consulenza e sostegno**

Introduce il tema e presiede i lavori:

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

Dal 2006 al 2007 l'indebitamento delle famiglie italiane è cresciuto del 9,2%. Il problema non è soltanto l'indebitamento in sé, ma soprattutto il circolo vizioso che esso può innescare, spingendo le persone a non percepire il rischio di uno squilibrio economico che, aggravandosi progressivamente, può aprire la strada a difficoltà nei rapporti familiari e sociali, fino a vere e proprie situazioni di emarginazione. Per affrontare questo fenomeno, il lavoro sociale deve interrogarsi sia sulle cause strutturali (le forme atipiche o flessibili di accesso al mercato del lavoro, i costi degli alloggi, la diffusione del credito al consumo), sia sui percorsi personali di chi si indebita, sui comportamenti, gli stili di vita, le azioni inefficaci di gestione del denaro. Questo workshop, a partire da alcune significative esperienze, propone una riflessione sui possibili percorsi di aiuto, in un campo in cui la consulenza tecnica (finanziaria) e l'accompagnamento nelle scelte di vita si presentano intrecciati con particolare intensità.

## \* Workshop 30

### **Piani di zona e politiche sussidiarie**

Introduce il tema e presiede i lavori:

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

La filosofia della L. 328/2000 e i principi fondamentali della Costituzione consentono al Piano di zona di essere un atto di programmazione partecipata che vada oltre le derive di un'impostazione prevalentemente pubblicistica (con il rischio di una statalizzazione della società, che confonde il bene comune con il bene pubblico, attraverso il valore d'uso) e di un'impostazione prevalentemente liberistica (con il rischio di una mercantilizzazione della società che confonde il bene comune con il bene privato, attraverso il valore di scambio). Solo un tavolo ove siano protagonisti coloro che strutturalmente partecipano alla costruzione del bene comune può generare possibilità virtuose, affinché un territorio possa genialmente inventare un «prendersi cura» comunitario. Un territorio antropologicamente riconosciuto e interpretato, che propizia le obbligazioni (da ob-ligatio, cioè i legami); la libertà di e non solo la libertà da; la rassicurazione e non solo l'assicurazione; la capacità e non solo la mancanza; la relazione e non solo la prestazione; la promozione e non solo la protezione; l'agire ex ante e non solo ex post; il valore di legame e non solo d'uso o di scambio.



## Interventi liberi

Presiedono i lavori

**Caterina Chiarelli, Francesca Merlini, Maria Elisabetta Savoldelli e Giuseppe Trevisi** (*Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano*)

Giovedì 13 e venerdì 14 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 esposte in plenaria nell'ultima giornata del Convegno e saranno pubblicate sulla rivista «Lavoro sociale».

Le indicazioni per proporre gli interventi liberi sono disponibili sul sito [www.erickson.it](http://www.erickson.it). La proposta deve essere inviata entro il 23 settembre 2008.



## 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.

### Esposizione di materiali

Saranno disponibili per la consultazione e per l'acquisto testi di lavoro sociale, politiche sociali, sociologia e psicologia editi dalle Edizioni Erickson.

# Relatori

## Relatori stranieri

### Marian Barnes

Docente di Politica sociale all'Università di Brighton, è tra i maggiori esperti europei sui temi della partecipazione degli utenti e dei caregivers alla programmazione dei servizi.

### Harry Ferguson

Il suo percorso di studio e di ricerca, alla University of the West of England, analizza in prospettiva critico-riflessiva le buone pratiche nel lavoro degli assistenti sociali e degli educatori.

### Julien Forder

Analista dei quasi-mercati assistenziali, fa parte dell'Unità di Ricerca sui Servizi socio-assistenziali e insegna alla London School of Economics.

### Michal Krumer-Nevo

Docente di Social work presso la Ben-Gurion University del Negev (Israele), si occupa dei temi legati alla povertà, nella prospettiva dell'empowerment.

### Kate Morris

Ha sviluppato un'articolata attività di ricerca, presso l'Università di Birmingham, sul tema del coinvolgimento dei minori e delle famiglie negli interventi di tutela.

### Neil Thompson

Insegna alla University of Salford e dirige in Galles l'Avenue Consulting, un'organizzazione che offre servizi di consulenza, formazione e mediazione nel campo delle risorse umane.

## Interverranno nei workshop:

### Barry Cooper

(*Open University, GB*)

### Karen Jones

(*University of the West of England*)

### David Prior

(*esperto di riqualificazione urbana, GB*)

## Relatori italiani

**Maurizio Ambrosini** (*Direttore della rivista «Mondi migranti»; Docente di Sociologia dei processi migratori all'Università di Milano*); **Gianpaolo Barbetta** (*Docente di Economia delle aziende pubbliche e di Terzo settore all'Università Cattolica di Milano*); **Giovanni Bertin** (*Docente di Sociologia della negoziazione all'Università Ca' Foscari di Venezia*); **Stefano Bertoldi** (*Fondatore dell'Associazione A.M.A. Auto Mutuo Aiuto di Trento*); **Lucia Boccacin** (*Docente di Sociologia del Terzo settore all'Università Cattolica*)

di Milano); **Bruno Bortoli** (Docente di Politica sociale e di Storia del lavoro sociale all'Università Cattolica di Milano); **Carlo Borzaga** (Docente di Economia del lavoro ed Economia delle Istituzioni all'Università di Trento); **Donatella Bramanti** (Docente di Valutazione della qualità dei servizi sociali all'Università Cattolica di Milano); **Carlo Buzzi** (Docente di Sociologia e di Metodologia delle scienze sociali all'Università di Trento); **Vincenzo Cesareo** (Docente di Sociologia generale e di Sociologia del mutamento all'Università Cattolica di Milano); **Caterina Chiarelli** (Docente di Servizio sociale all'Università Cattolica di Milano); **Michele Colasanto** (Docente di Sociologia delle relazioni di lavoro; 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); **Antonio De Lillo** (Presidente dell'Associazione Italiana di Sociologia; Docente all'Università di Milano Bicocca); **Renzo De Stefani** (Primario del Servizio di Salute Mentale di Trento; Docente di Organizzazione dei servizi psichiatrici all'Università di Verona); **Duccio Demetrio** (Docente di Filosofia dell'educazione e di Teorie e pratiche autobiografiche all'Università di Milano Bicocca); **Giovanni Devastato** (Docente di Servizio sociale all'Università La Sapienza di Roma); **Paola Di Nicola** (Docente di Servizio sociale e di Sociologia all'Università di Verona); **Pierpaolo Donati** (Docente di Sociologia – corso avanzato – e di Sociologia del benessere all'Università di Bologna; Direttore della ricerca scientifica dell'Osservatorio Nazionale sulla Famiglia); **Fabio Ferrucci** (Docente di Sociologia dei processi culturali e comunicativi all'Università del Molise); **Fabio Folgheraiter** (Docente di Servizio sociale all'Università Cattolica di Milano); **Flavia Franzoni** (Docente di Servizio sociale all'Università di Bologna); **Chiara Giaccardi** (Docente di Comunicazione interculturale e di Teoria e tecnica delle comunicazioni di massa all'Università Cattolica di Milano); **Cristiano Gori** (Ricercatore presso l'IRS di Milano); **Caterina Gozzoli** (Docente di Psicologia del lavoro e delle organizzazioni all'Università Cattolica di Milano); **Luigi Gui** (Docente di Servizio sociale all'Università di Trieste); **Dario Ianes** (Docente di Pedagogia speciale e di Didattica speciale all'Università di Bolzano); **Cesare Kaneklin** (Docente di Psicosociologia clinica dei gruppi e delle organizzazioni e di Psicologia della formazione e dell'intervento organizzativo all'Università Cattolica di Milano); **Davide La Valle** (Presidente della Facoltà di Sociologia dell'Università di Trento); **Rosangela Lodigiani** (Docente di Politiche del capitale umano all'Università Cattolica di Milano); **Francesca Maci** (Dottoressa in Scienze organizzative e direzionali all'Università Cattolica di Milano); **Mauro Magatti** (Presidente della Facoltà di Sociologia dell'Università Cattolica di Milano); **Costanza Marzotto** (Docente di Teoria e tecniche della mediazione familiare e comunitaria all'Università Cattolica di Milano); **Claudia Mazzucato** (Docente di Procedura penale minorile all'Università Cattolica di Milano); **Alberto Merler** (Docente di Sociologia – corso avanzato – e di Sociologia dell'educazione all'Università di Sassari); **Francesca Merlini** (Docente di Servizio sociale all'Università Cattolica di Brescia); **Paola Milani** (Docente di Pedagogia della famiglia all'Università di Padova); **Carlo Mario Mozzanica** (Docente di Pianificazione partecipata e organizzazione dei servizi sociali all'Università Cattolica di Milano); **Michele Nicoletti** (Docente di Filosofia politica all'Università di Trento); **Arnaldo Pangrazzi** (Docente di Pastorale sanitaria all'Istituto Internazionale Camillianum di Roma); **Nicoletta Pavesi** (Docente di Sociologia della famiglia all'Università Cattolica di Milano); **Andrea Perrone** (Docente di Diritto degli enti non profit e delle imprese sociali all'Università Cattolica di Milano); **Riccardo Prandini** (Docente di Sociologia del Terzo settore all'Università di Bologna); **Maria Luisa Raineri** (Docente di Servizio sociale all'Università Cattolica di Milano); **Salvatore Rizza** (Docente di Politica sociale all'Università di Roma Tre); **Giovanna Rossi** (Docente di Sociologia della famiglia e dei servizi alla persona all'Università Cattolica di Milano); **Giancarlo Rovati**

(Docente di Sociologia dello sviluppo all'Università Cattolica di Milano); **Arduino Salatin** (Direttore di Iprase del Trentino; Docente di Analisi dei sistemi della formazione professionale all'Università di Padova); **Tiziano Salvaterra** (Docente di Statistica economica all'Università di Trento); **Maria Elisabetta Savoldelli** (Docente di Servizio sociale all'Università Cattolica di Milano); **Felice Scalvini** (Presidente di ASSIFERO – Associazione Nazionale delle Fondazioni di Erogazione, Milano); **Silvio Scanagatta** (Docente di Qualità e valutazione dei servizi sociali all'Università di Padova); **Claudio Stedile** (Dirigente con incarico speciale per interventi nel mondo scolastico e giovanile, Dipartimento Istruzione, Provincia Autonoma di Trento); **Giuseppe Trevisi** (Docente di Servizio sociale all'Università Cattolica di Milano); **Giovanni Giulio Valtolina** (Docente di Psicologia dell'handicap e della riabilitazione all'Università Cattolica di Milano); **Stefano Zamagni** (Docente di Economia delle reciprocità e sistemi di welfare all'Università di Bologna); **Laura Zanfrini** (Docente di Sociologia delle migrazioni e delle relazioni interretniche all'Università Cattolica di Milano).

## Esperti invitati ai workshop

**Anna Abburrà** (Cuneo); **Giovanni Aquilino** (Foggia); **Lucio Babolin** (Roma); **Caterina Biz** (Treviso); **Roberto Bolzonaro** (Padova); **Giuseppe Borroni** (Milano); **Federica Brunelli** (Milano); **Giulia Maria Cagnolati** (Piacenza); **Valentina Calcaterra** (Varese); **Annamaria Campanini** (Milano); **Silvana Cantù** (Milano); **Patrizia Cappelletti** (Milano); **Leonardo Carocci** (Roma); **Elisa Carrà** (Milano); **Paola Cicognani** (Milano); **Maurizio Colleoni** (Bergamo); **Virginio Colmegna** (Milano); **Gian Piero Colombo** (Milano); **Luigi Colusso** (Treviso); **Carla Costanzi** (Genova); **Antonio Cuciniello** (Milano); **Italo Dal Ri** (Trento); **Franco Dell'Olio** (Como); **Franca Dente** (Roma); **Guglielmo Di Grandi** (Ragusa); **Angela Errore** (Palermo); **Silvia Fargion** (Trento); **Carla Ferrazzoli** (Roma); **Ivana Ferrazzoli** (Brescia); **Luigi Ferri** (Torino); **Claudio Figini** (Milano); **Matteo Fornari** (Parma); **Dario Fortin** (Trento); **Giampiero Genovese** (Roma); **Claudia Giangregorio** (Milano); **Paolo Giavoni** (Verona); **Maria Giorgetti** (Milano); **Rodolfo Giorgetti** (Milano); **Alberto Gipponi** (Brescia); **Massimo Giuggioli** (Monza); **Simone Giusti** (Grosseto); **Claudio Gramaglia** (Padova); **Marco Granelli** (Milano); **Luciano Gualzetti** (Milano); **Maria Grazia Guida** (Milano); **Paolo Guiotto** (Milano); **Matteo Iori** (Reggio Emilia); **Giuseppina La Monica** (Palermo); **Marco Lucchini** (Milano); **Fiorita Luciano** (Padova); **Andrea Maccarini** (Padova); **Moreno Mancin** (Venezia); **Renato Mattivi** (Trento); **Salvatore Me** (Venezia); **Alessandra Moro** (Padova); **Marco Noli** (Milano); **Salvatore Pirozzi** (Napoli); **Cinzia Rossetti** (Brescia); **Annamaria Russo** (Varese); **Annalia Savini** (Teramo); **Ornella Scaramuzzi** (Bari); **Andrea Schir** (Trento); **Matteo Secchi** (Varese); **Barbara Segatto** (Padova); **Sara Sibona** (Torino); **Angelo Stanghellini** (Crema); **Paolo Terzaghi** (Varese); **Manuela Tomisich** (Milano); **Mauro Tommasini** (Trento); **Andrea Tonucci** (Terni); **Alessandra Tufigno** (Milano); **Cesare Valentini** (Trento); **Elena Van Westerhout** (Milano); **Carlo Vimercati** (Milano); **Giuseppe Zavaglia** (Stoccarda, DE).

# Info

## Iscrizioni

Compilare la scheda di iscrizione su entrambi i lati e inviarla al Centro Studi Erickson, via Praga 5, settore E – 38100 Gardolo (Trento) o tramite fax al numero 0461 956733 allegando la fotocopia della ricevuta di versamento effettuato su CCP n. 29150372 o assegno circolare non trasferibile o bonifico bancario.

Le iscrizioni verranno accettate in ordine di arrivo e fino a esaurimento dei posti disponibili. Prima di effettuare l'iscrizione si consiglia di contattare la Segreteria organizzativa per verificare la disponibilità di posti.

## Costo del Convegno

La quota di partecipazione al Convegno è di

€ 230,00 + IVA 20% (€ 276,00 IVA compresa)  
per chi paga personalmente,

€ 276,00 + IVA 20% (€ 331,20 IVA compresa)  
per enti e organizzazioni.

Oltre la data del 4 novembre la quota di partecipazione sarà per tutti di € 300,00 + IVA 20% (€ 360,00 IVA compresa).

In caso di rinuncia la quota non è rimborsabile.

## Calendario

La registrazione dei partecipanti al Convegno è prevista dalle ore 8.00 di giovedì 13 novembre. Orario Convegno: giovedì 13 e venerdì 14 novembre dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30, sabato 15 novembre dalle 9.00 alle 13.00, per un totale di 20 ore.

## Scelta workshop

Nelle mattinate di venerdì e di sabato, presso l'apposito spazio nell'atrio del Palazzo dei Congressi, si dovranno ritirare i bollini (da apporre sul badge personale) che consentono l'accesso ai workshop del pomeriggio. Tranne quelli in sala plenaria, i workshop sono a numero chiuso.

I bollini verranno distribuiti fino a esaurimento dei posti disponibili.

## Servizio traduzione

Per gli interventi dei relatori stranieri è previsto un servizio di traduzione.

## Sede del Convegno

Centro Congressi di Riva del Garda, Parco Lido – 38066 Riva del Garda (TN)

## Per Informazioni

Segreteria organizzativa

Silvia Dalla Zuanna, Michela Mosca, Elena Stanchina

Via Praga 5, settore E – 38100 Gardolo (TN)

Tel. 0461 950747 - fax 0461 956733

formazione@erickson.it - www.erickson.it

## Ministero della Sanità

È stato chiesto l'accreditamento ECM per le figure di Psicologo, Medico, Educatore professionale, Infermiere e Assistente sanitario.

## Prenotazione alberghiera

Per la sistemazione alberghiera a tariffa agevolata e per prenotare il servizio transfer da Rovereto a Riva del Garda contattare l'Agenzia Viaggi Rivatour (tel. 0464 570370; www.rivatour.it).



La rivista del  
**lavoro sociale**  
Quadrimestrale per le professioni sociali

La rivista «Lavoro Sociale», al suo ottavo anno di pubblicazione, propone un articolato panorama del dibattito internazionale nel campo del social work. Si distingue per l'elevato livello scientifico, accompagnato a una particolare attenzione agli aspetti pratici più rilevanti nel lavoro professionale.

**Gli iscritti al Convegno riceveranno in omaggio l'abbonamento all'annata 2009 di «Lavoro Sociale».**

# Scheda di iscrizione da inviare al Centro Studi Erickson

tramite fax (0461 956733) o tramite posta ordinaria a Centro Studi Erickson, via Praga 5, settore E - 38100 Gardolo (TN)

2° CONVEGNO INTERNAZIONALE SUI SERVIZI SOCIALI

## La Qualità del Welfare

13-14-15 novembre 2008 - Palazzo dei Congressi di Riva del Garda (TN)

### Io sottoscritto

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Professione \_\_\_\_\_

Cod. Fiscale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

### Chiedo di iscrivermi al Convegno

«La qualità del Welfare. Buone pratiche e innovazioni»

### Richiedo i crediti ECM per la professione di:

- Psicologo     Medico     Educatore professionale  
 Infermiere     Assistente sanitario

### Ho versato:

- € 230,00 + IVA (€ 276,00 IVA compresa)  
(per chi paga personalmente)  
 € 276,00 + IVA (€ 331,20 IVA compresa)  
(per enti e organizzazioni)

### Effettuando il pagamento dopo il 4 novembre 2008 ho versato

- € 300,00 + IVA (€ 360,00 IVA compresa)  
(per chi paga personalmente e per enti e organizzazioni)

### Tramite:

- CCP 29150372 intestato a Centro Studi Erickson  
 assegno circolare non trasferibile (da inviare in originale a stretto giro di posta)  
 bonifico bancario intestato a Centro Studi Erickson, Cassa Rurale di Aldeno e Cadine, IBAN IT23S0801301810000130301690

Per l'ente pubblico, indicare data e numero di determina con l'impegno di spesa

Data \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

### In caso di ritiro la quota non è rimborsabile

### La fattura dovrà essere intestata:

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

P.IVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Cod. Fiscale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Nel caso in cui un Ente pubblico paghi la quota per un suo dipendente, verrà emessa una fattura in esenzione da IVA (ai sensi dell'art. 14, c. 10 della L. 537/93), a seguito di una dichiarazione dell'Ente stesso.



L'iscrizione al Convegno dà diritto all'abbonamento omaggio all'annata 2009 della rivista «Lavoro Sociale», da inviare a:\*

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

C/O \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

\* campi obbligatori per ricevere la rivista

Gli interessati dovranno inviare tramite fax (0461 956733) o tramite posta ordinaria (Centro Studi Erickson, Via Praga 5, settore E - 38100 Gardolo TN) la presente scheda debitamente compilata e sottoscritta (allegando la fotocopia della ricevuta di versamento effettuato su CCP 29150372 o assegno circolare non trasferibile o bonifico bancario).

### Informativa D. Lgs. N. 196/03 - Tutela della privacy

I dati personali raccolti con questa scheda sono trattati per elaborazioni di tipo statistico e per l'invio di informazioni commerciali su prodotti e servizi delle Edizioni Centro Studi Erickson con modalità strettamente necessarie a tali scopi. Il conferimento dei dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non potremo dare corso al servizio. Titolare del trattamento è Edizioni Centro Studi Erickson, Via Praga 5, settore E - 38100 Gardolo (TN). Potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del D. Lgs. N. 196/03 (accesso, integrazione, correzione, opposizione, cancellazione) scrivendo a Edizioni Centro Studi Erickson, Via Praga 5, settore E - 38100 Gardolo (TN). I dati non saranno divulgati.

L'acquisto dei prodotti dà diritto a ricevere offerte di prodotti e servizi delle Edizioni Centro Studi Erickson. Se non desidera riceverle barri la seguente casella

### Consenso - Letta l'informativa

Con la consegna della presente scheda consento al trattamento dei miei dati personali con le modalità e per le finalità indicate nella stessa informativa - attraverso il conferimento dell'indirizzo e-mail, del numero di telefax e/o del numero di telefono (facoltativi) consento all'utilizzo di questi strumenti per l'invio di informazioni commerciali.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Per la sistemazione alberghiera a tariffa agevolata e per prenotare il servizio transfer da Rovereto a Riva del Garda contattare l'Agenzia Viaggi Rivatour (tel. 0464 570370; www.rivatour.it).

Il Convegno è organizzato  
in collaborazione con:

Associazione Italiana di Sociologia

Associazione Nazionale Educatori Professionali

Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza

Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali

Ordine Nazionale degli Psicologi

Centro Studi di Politica Sociale e Sociologia Sanitaria  
del Dipartimento di Sociologia dell'Università di Bologna

Libera Università di Bolzano

Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Università degli Studi di Trento

Provincia Autonoma di Trento

## Centro Studi Erickson

---

Segreteria organizzativa

Silvia Dalla Zuanna, Michela Mosca, Elena Stanchina

Via Praga 5, settore E

38100 Gardolo (TN)

Tel. 0461 950747 fax 0461 956733

[formazione@erickson.it](mailto:formazione@erickson.it)

[www.erickson.it](http://www.erickson.it)