

# SANA ALLEANZA



*Il ruolo delle guide informali  
di comunità: un collegamento  
tra cittadini e operatori*

*I natural helpers non ricoprono alcun ruolo particolare nella località in cui vivono, ma danno una mano perché possono. Sono le guide di comunità, utenti dei servizi, loro familiari, vicini di casa: risorse preziose che possono costituire un valido aiuto per gli operatori sociali.*

**A**iutano le persone escluse, per un qualche motivo, dal tessuto comunitario: si impegnano con anziani che si trovano in una situazione di isolamento perché a causa di una malattia o perché hanno da poco perso il coniuge; si occupano di bambini disabili, o di ragazzi sottoposti a provvedimenti penali; sono inseriti in organizzazioni ecclesiali e si occupano di parrocchiani in difficoltà; aiutano immigrati, disoccupati, genitori soli, ragazzi che hanno interrotto la scuola, persone con problemi cognitivi, membri della loro stessa famiglia in condizioni di disagio. Sono «utenti» dei servizi — o loro familiari — che sanno affiancare con discrezio-

ne e consapevolezza altri utenti. Sono mamme che lottano per la qualità dell'istruzione dei bambini disabili. Vicini di casa che, passando ogni giorno davanti alla stessa persona bisognosa, non hanno potuto fare a meno di chiedersi: «Perché non la aiutano?». E hanno deciso che, sì, potevano essere loro i primi. E così facendo, svelano le falle del sistema, colmano i vuoti sperimentati nella loro comunità rispetto ai servizi formali.

Non aspettano l'imbeccata degli operatori professionali, agiscono autonomamente spesso anticipando la richiesta di intervento dei servizi formali. Distinguendosi in questo nettamente da quei volontari che invece vengono attivati dai servizi, sui quali la letteratura di



L'operatore sociale si chiede:  
«Cosa posso imparare dalle  
guide comunitarie che mi aiuti  
a lavorare più efficacemente  
all'interno della loro comunità  
di appartenenza?»

lavoro sociale ha ragionato fin dalla metà degli anni Sessanta.

Agiscono senza aspettarsi alcun riconoscimento, danno una mano perché possono, fanno le cose perché viene loro spontaneo di farle, senza ricoprire alcun ruolo particolare. E, spesso, con una preziosa consapevolezza: «Da solo non ho mai fatto niente per la mia comunità».

Sono le «guide informali di comunità», o semplicemente «guide di comunità».

La loro competenza specifica nasce dal loro effettivo fare parte della comunità di appartenenza. La guida informale di comunità infatti «appartiene», è un «altro significativo», è nella posizione di «uno di noi». Proprio per il fatto di non essere professionisti, possono fare delle cose che al professionista sarebbero impossibili.

Si tratta di risorse preziose che possono costituire validi punti di appoggio, per gli ope-

ratori sociali che si occupano di «comunità» nel loro lavoro. Ma non solo.

### ESPERTI IN ESPERIENZA

Ogni professionista che fa lavoro di comunità dovrebbe chiedersi: «Cosa posso imparare dalle guide comunitarie che mi aiuti a lavorare più efficacemente all'interno della loro comunità di appartenenza?»

Questa idea, secondo cui per le professioni sociali è molto utile attingere alle conoscenze derivate dall'esperienza sviluppata dalle persone all'interno delle loro specifiche comunità locali, si sta facendo sempre più strada tra gli studiosi, che parlano di «conoscenze esperienziali», possedute dai cosiddetti *experts by experience*.

La ricerca condotta da un gruppo di studiosi della Dalhousie University di Halifax (Canada) si basa appunto su questa idea. È stato dato in-



© G. Zotta

### Aiuto informale

*Le risorse di aiuto informale presenti in una comunità dicono agli operatori professionisti che rompere i confini professionali apre prospettive interessanti per il lavoro sociale. Le competenze tecniche da sole non bastano.*



carico agli studenti del primo anno del corso universitario in Social Work di osservare le proprie comunità di provenienza per cercare esempi di aiuto non-professionale, per mettere poi in luce le competenze che emergevano da quegli esempi. Si voleva in sostanza capire cosa è possibile imparare dalle guide comunitarie, che possa aiutare anche gli operatori professionali a lavorare più

efficacemente. Da questa indagine sono emersi alcuni tratti costanti del lavoro delle guide: l'invisibilità e l'immersione nella comunità, il loro essere «ponte» tra chi è escluso — per i motivi più diversi — e la comunità stessa.

### GUIDE INVISIBILI

Nelle interviste, le guide si descrivevano come «qualcuno

che innesca una motivazione», «qualcuno che ti spinge su una buona strada», «fratelli maggiori», «amici», «confidenti», «qualcuno che si dà da fare», «qualcuno che riesce a vedere le persone dentro», «qualcuno che fa partire il motore». In un certo senso erano dei leader, ma non si ritrovavano nel termine «guida»: tutti hanno insistito sul fatto che non si trattava di una posizione di superiorità.

Preferivano invece essere chiamati guide «invisibili», per far capire che, quando una situazione migliorava, questo non dipendeva mai solo da loro.

Commissario, sacerdote, medico, insegnante, politico, o membro di comitati consultivi dell'amministrazione locale: un buon numero delle guide intervistate ricopriva, di fatto, posizioni di autorità all'interno della propria comunità, ma hanno spiegato che l'autorevolezza legata a questi ruoli non era affatto utile per svolgere una funzione di aiuto. Al contrario, rischiava di essere un ostacolo. Ad esempio Tim, un

allenatore sportivo impegnato con i minori in difficoltà, ha detto: «Ai ragazzi non importano i titoli; se vuoi il loro rispetto devi guadagnartelo».

## FARE DA PONTE

Se un eventuale ruolo pubblico non serve per avere autorità nel dare aiuto, tuttavia è molto utile per i contatti a cui può dare accesso. Questo permette alle guide invisibili di fare da ponte verso l'inclusione in vari modi: aiutano a riavvicinarsi alla scuola, alla chiesa, al lavoro; danno una mano a gestire i soldi o un aiuto

### Interventi più efficaci

*L'invisibilità, l'immersione nella comunità, il loro essere «ponte» tra chi è escluso — per i motivi più diversi — e la comunità stessa sono tratti costanti del lavoro delle guide.*



economico diretto; ti mettono in contatto con altre persone, associazioni o gruppi; aiutano a organizzare attività che facilitano l'inclusione; ti danno l'opportunità di condividere quello che sai fare; soprattutto, parlano con le persone emarginate in modo da farle sentire accettate e apprezzate.

Un aspetto interessante è che, nelle interviste, alcune guide hanno affermato di diventare sempre più «invisibili» a mano a mano che le persone creano dei legami con la comunità. Molly, parlando dei gruppi per anziani di cui si occupava, ha detto: «Gli anziani vengono al gruppo la prima volta senza avere realmente voglia di essere lì. Credo sentano di non appartenere al gruppo o di non potersi inserire a causa dei loro cosiddetti limiti. Io faccio loro capire che non ci sono limiti e non c'è nulla che noi, come gruppo, non possiamo superare... Io introduco la persona nuova». Molly introduce le persone nuove ma poi è compito del gruppo alimentare il supporto reciproco.

## LASCIARSI COINVOLGERE

Se dovessimo riassumere le caratteristiche delle «guide di comunità», potremmo dire che si tratta di persone che hanno fiducia nelle capacità altrui, che hanno dei legami personali con la comunità, che vedono la loro comunità come un contesto ospitale, che sono orientate a sganciarsi dalle persone dopo averle aiutate a integrarsi.

Come osservano i ricercatori canadesi, tra l'azione delle guide di comunità informali e quella degli operatori sociali

Il lavoro dei professionisti può trarre vantaggio dall'essere portato avanti più nell'ombra, in modo più fluido, rimodellandosi su quella invisibilità che caratterizza l'operato delle «guide di comunità»

non mancano le differenze. Tradizionalmente, la pratica professionale è un'azione tipicamente molto visibile, in cui il professionista è qualcuno di ben identificabile, con un preciso mandato di valutazione, di pianificazione dell'intervento, o di mediazione, di sostegno, di tutela. Ma il limite della visibilità è il dare l'idea che debba essere l'operatore — e non la persona o la comunità che egli è chiamato ad aiutare — il principale agente del cambiamento. Gli operatori sociali, lavorando con gli emarginati, e nel loro interesse, hanno una precisa responsabilità: quella di far sì che la voce dei più deboli sia ascoltata. E quindi dovrebbero fare attenzione a non assumersi troppo rapidamente il compito di «parlare (o fare) per conto di», facendo sentire la propria voce invece che far parlare i diretti interessati. Un'altra tradizionale indicazione è che gli operatori dovrebbero essere

molto cauti nell'aver legami interpersonali che non siano strettamente professionali nell'ambito territoriale in cui lavorano. Le «guide comunitarie» della ricerca canadese direbbero, al contrario, che il successo della loro azione è da attribuire proprio al fatto che hanno molti legami diversi.

## OPERARE DALL'INTERNO

Operare dall'interno. In conclusione, le «guide di comunità» insegnano che smantellare la contrapposizione «interno/esterno», rompere i confini professionali apre prospettive interessanti per il lavoro sociale. Certo, ciò sfida l'idea tradizionale secondo cui l'esperto dovrebbe evitare ogni coinvolgimento.

L'esperienza delle «guide di comunità» dice invece che l'azione di aiuto nella comunità, se condotta in sintonia con il contesto locale, può davvero

facilitare il cambiamento: anche l'operatore professionista può farsi ponte che promuove l'inclusione soltanto se opera davvero dall'interno.

[www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)

Per approfondire

- **Le guide informali di comunità: cosa possono imparare da loro i professionisti?** (M. Ungar et al., 2005; traduzione integrale del report di ricerca)
- **Angeli di quartiere. Un servizio di prossimità ad Aosta** (A. Ragazzi e G. Ferrero, 2009)
- **Lavorare con la comunità. Analisi metodologica di progetti di stage innovativi** (M.L. Raineri, 2011)
- **Come favorire la partecipazione. Indicazioni per i progetti di comunità** (A. Twelvetrees, 2006)
- **Natural Helpers. Quando l'esperienza si fa pensiero** (postfazione al volume di F. Folgheraiter e P. Cappelletti, 2011)



Tutti i contenuti di questi saggi e molti altri materiali reperibili su [www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)

## PICCOLI GRANDI AIUTI...

*Alicia parla del suo impegno con gli anziani: «Aiuto a uscire di casa alcune persone per accompagnarle agli eventi organizzati nel nostro quartiere. Questo le fa sentire meno sole e dà loro la possibilità di interagire con altre persone della stessa età, anche solo per un paio d'ore».*

*Nicholas vive in una piccola comunità sulla costa. Fa il negoziante. Racconta di come è stato avvicinato, tre anni prima, dalla madre di una ragazza di 28 anni con ritardo mentale. Questa mamma gli ha chiesto di far lavorare sua figlia... e la ragazza è con lui ancora adesso. Nicholas ha saputo cogliere le potenzialità della ragazza: «È brava. Per esempio, le ho spiegato un po' e adesso conosce tutti i diversi gusti delle cose da bere e sa servire la soda prendendo dal frigo quella più fredda, senza bisogno che qualcuno la controlli».*

*Charles sottolinea che «chi fa del bene, riceve del bene». Ha messo a disposizione uno spazio in cui il gruppo degli anziani del suo paese può incontrarsi. Inoltre, ha dato loro un'importante possibilità: ogni volta che il suo Club dà un rinfresco per qualche cerimonia, i 50 partecipanti al gruppo si occupano di preparare le tartine. In cambio, possono usufruire di varie agevolazioni per qualsiasi iniziativa promossa dal Club.*



FABIO FOLGHERAITER  
E PATRIZIA CAPPELLETTI (a cura di)

### Natural Helpers

*Storie di utenti e familiari esperti*

pp. 220

ERICKSON, 2011

### IL LIBRO

*Un elettricista, un muratore, una casalinga, un operaio, un invalido civile, un'immigrata, una commessa, un dirigente: il libro descrive le esperienze di vita di persone comuni che però sono anche al contempo formidabili operatori sociali. «Terapeuti» naturali. Un po' per «caso», per dolorose vicende di vita personali o familiari, e un po' per vocazione, per attitudini e qualità personali, queste persone hanno sviluppato competenze di aiuto e di lavoro sociale che appaiono solide e persino raffinate, a volte tanto da poter reggere il confronto con quelle professionali.*

*Il volume riporta integralmente alcune interviste basate su storie di vita raccolte nel corso di una ricerca qualitativa promossa dal Dipartimento di Sociologia dell'Università Cattolica di Milano. Lo scopo della ricerca era quello di «documentare e legittimare» le «competenze scalze» nel lavoro sociale e, al contempo, di verificare l'intuizione che il welfare sociale emerge da forze umane (la care di cui don Milani ci ha parlato) prima ancora che da schemi cognitivi artificiali, per quanto anch'essi importanti. La ricerca dimostra in realtà il valore dirompente della sinergia e del «fare assieme».*

### INDICE

- Terapie povere ma belle: oltre il tecnicismo clinico
- Mi dica di chi è il fratello
- Voglio bene a mia moglie
- Il ritardo sarebbe stato permanente
- Guidata dalle emozioni
- Nei panni degli altri capisco
- Mi si è bloccato il collo!
- Regalo inatteso
- Quando l'esperienza si fa pensiero