

PROMUOVERE LE RELAZIONI UMANE E LA GIUSTIZIA SOCIALE

Contributi all'International
Conference Social Work Education
and Social Development

A cura di
Annamaria Campanini,
Mara Sanfelici



Fondazione
Nazionale
Assistenti Sociali

FrancoAngeli 



Condivisione del sapere nel servizio sociale

collana della Fondazione Nazionale Assistenti Sociali/FNAS

La collana si propone come luogo di pubblicazione del sapere emergente in servizio sociale: uno spazio, quindi, nel quale rendere pubblico, condivisibile e oggetto di confronto il patrimonio ricco e rinnovato di conoscenze, scoperte e pratiche degli assistenti sociali (*Social Workers* nella dizione internazionale) progettato e curato dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, anch'essa strumento e opportunità a servizio della comunità professionale.

La letteratura di servizio sociale, in tutte le sue declinazioni (storica, etica, giuridica, antropologica, sociologica, politica, economica e organizzativa) è viepiù cresciuta anche in Italia nel corso degli ultimi decenni, prevalentemente per la spinta propulsiva di docenti e studiosi, interni ed esterni alla disciplina professionale, orientati a trasmettere conoscenza e competenza nelle aule dell'università. Sono meno evidenti, invece, seppure presenti, le pubblicazioni sulle pratiche e sulle tematiche affrontate quotidianamente negli interventi sociali e nelle nuove frontiere in cui operano i *professionals* di servizio sociale.

La Fondazione, dunque, cura e promuove questa collana per valorizzare le ricerche, le proposte culturali e le pratiche progettuali che animano e concretizzano la disciplina di servizio sociale, per sostenere i professionisti nello sviluppo di nuove competenze, per portare ad evidenza le notevoli potenzialità di produzione disciplinare già presenti e provocare criticamente ulteriori capacità.

I volumi pubblicati sono sottoposti a valutazione anonima di almeno due *referees* esperti.



Fondazione Nazionale Assistenti Sociali

La *Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali*, istituita nel 2015 dal Consiglio Nazionale dell'Ordine, ha l'obiettivo di valorizzare la professione di assistente sociale, promuove studi e ricerche scientifiche direttamente e attraverso collaborazioni esterne, svolge indagini e rilevazioni al fine di acquisire e diffondere conoscenze inerenti alla professione e ai settori d'interesse del servizio sociale (metodologia e deontologia professionale, politiche sociali, organizzazione dei servizi, innovazione), organizza attività finalizzate all'aggiornamento tecnico-scientifico e culturale degli assistenti sociali, anche avvalendosi di convenzioni con Università ed enti pubblici e privati, partecipa a bandi di progettazione e gare internazionali, europei e locali. Promuove, inoltre, iniziative editoriali e attività tese a consolidare la connessione tra la professione e il sistema culturale nazionale e internazionale.

Collana coordinata da

Silvana Mordegli, Presidente FNAS

Comitato editoriale

Luigi Gui, Silvana Mordegli, Francesco Poli, Mara Sanfelici, Miriam Totis

Comitato scientifico

Elena Allegri (*Università del Piemonte Orientale*), Teresa Bertotti (*Università di Trento*), Fabio Berti (*Università di Siena*), Marco Burgalassi (*Università di Roma3*), Annamaria Campanini (*Università di Milano Bicocca*), Maria Teresa Consoli (*Università di Catania*), Marilena Dellavalle (*Università di Torino*), Roberta Di Rosa (*Università di Palermo*), Silvia Fargion (*Università di Trento*), Fabio Folgheraiter (*Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*), Günter Friesenhahn (*Hochschule Koblenz*), Gianmario Gazzì (*CNOAS*), Luigi Gui (*Università di Trieste*), Francesco Lazzari (*Università di Trieste*), Kinue Komura (*Bukkyo University, Kyoto*), Walter Lorenz (*Univerzita Karlova, Praha*), Alberto Merler (*Università di Sassari*), Silvana Mordegli (*Università di Genova*), Carla Moretti (*Università Politecnica delle Marche*), Urban Nothdurfter (*Free University of Bozen-Bolzano*), Clarisa Ramos Feijóo (*Universitat d'Alacant*), Anna Maria Rizzo (*Università del Salento*), Ana Sánchez Migallón Ramírez (*Universidad de Murcia*), Mara Sanfelici (*Università di Trieste*), Alessandro Sicora (*Università di Trento*).

PROMUOVERE LE RELAZIONI UMANE E LA GIUSTIZIA SOCIALE

Contributi all'International
Conference Social Work Education
and Social Development

A cura di
Annamaria Campanini,
Mara Sanfelici



Fondazione
Nazionale
Assistenti Sociali

FrancoAngeli 



Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

FrancoAngeli Open Access è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli ne massimizza la visibilità e favorisce la facilità di ricerca per l'utente e la possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più: http://www.francoangeli.it/come_publicare/publicare_19.asp

Copyright © 2022 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore ed è pubblicata in versione digitale con licenza *Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale* (CC-BY-NC-ND 4.0)

L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

Indice

1. L'Agenda Globale delle professioni sociali , di <i>Annamaria Campanini, Mara Sanfelici</i>	pag.	9
1. I temi della conferenza mondiale del servizio sociale 2021	»	9
2. L'Agenda Globale delle professioni sociali e gli obiettivi del decennio 2020-2030	»	10
3. Il ruolo del servizio sociale per la promozione delle relazioni umane e della giustizia sociale	»	15
2. Servizio sociale ed "emergenza sociale": una ricerca esplorativa in Italia , di <i>Mara Sanfelici</i>	»	19
1. Introduzione	»	19
2. La letteratura di riferimento	»	20
3. Il metodo della ricerca	»	22
4. I risultati	»	23
5. Discussione e conclusioni	»	31
Bibliografia	»	35
3. Ricerca qualitativa e servizio sociale: intervistare per ricostruire l'agire professionale , di <i>Giovanni Cellini</i>	»	38
1. Introduzione	»	38
2. Spunti dalla letteratura su ricerca e servizio sociale	»	39
3. Ricerche a confronto	»	41
4. Alcuni risultati a confronto	»	45
5. Conclusioni	»	48
Bibliografia	»	51

4. Prospettive nei processi decisionali per la protezione dei minori , di <i>Barbara Segatto, Anna Dal Ben</i>	pag.	53
1. Introduzione	»	53
2. L'importanza degli studi sui processi decisionali: i fattori che incidono nell'intervento e le strategie operative degli assistenti sociali	»	54
3. Le ricerche	»	57
4. Conclusioni: nuove prospettive, vecchie criticità	»	63
Bibliografia	»	65
5. Etnografia di una relazione: la reciprocità nello scambio tra <i>social work</i> e <i>homelessness</i> , di <i>Maddalena Floriana Grassi</i>	»	70
1. Introduzione	»	70
2. Il framework teorico: la disuguaglianza come possibilità di scambio	»	71
3. Il framework metodologico: la ricerca come luogo di incontro	»	74
4. Risultati principali	»	76
5. Considerazioni conclusive	»	85
Bibliografia	»	86
6. La relazione agapica nel servizio sociale , di <i>Luigi Gui, Maria Rosalba Demartis</i>	»	89
1. Un concetto nuovo	»	89
2. Servizio sociale e agire agapico	»	93
3. Una ricerca sul campo	»	95
4. Una dimensione professionale da esplorare ancora	»	107
Bibliografia	»	108
7. La produzione della conoscenza nel processo di aiuto: una proposta di lavoro partecipato , di <i>Tiziana Tarsia</i>	»	110
1. Premessa	»	110
2. Perché focalizzarsi sul processo di produzione della conoscenza?	»	112
3. Come si produce la conoscenza nei "tavoli"	»	114
4. Cosa serve per produrre conoscenza: lo spazio del "ba"	»	119

5. Spunti di riflessione alla luce dei due modelli di analisi	pag.	122
6. Prime conclusioni	»	124
Bibliografia	»	127
8. Le pratiche di tirocinio professionale nelle università italiane: l'esperienza di Roma Tre , di <i>Marco Accorinti, Marco Burgalassi</i>	»	129
1. Introduzione	»	129
2. Il progetto di tirocinio nel corso di laurea di Servizio sociale dell'Università di Roma Tre	»	130
3. I cambiamenti organizzativi a seguito della pandemia	»	134
4. Il tirocinio a distanza a Roma Tre	»	136
5. Alcuni apprendimenti didattici	»	138
Bibliografia	»	141
9. Il servizio sociale e la formazione professionale nello Stato di Espírito Santo: 50 anni di storia , di <i>Jeane Andréia Ferraz Silva, Andrea Monteiro Dalton, Salyanna de Souza Silva</i>	»	142
1. Introduzione	»	142
2. Analisi della letteratura	»	143
3. Il metodo	»	145
4. I risultati della ricerca	»	146
5. Conclusioni	»	157
Bibliografia	»	157

7. La produzione della conoscenza nel processo di aiuto: una proposta di lavoro partecipato

di Tiziana Tarsia

1. Premessa

In questo contributo si intende descrivere il funzionamento di uno spazio di produzione della conoscenza che è stato co-costruito nell'ambito di una ricerca intitolata "Pratiche sociali professionali nei servizi sul territorio: esplicitare i saperi". L'autrice è la responsabile scientifica del progetto. Ciò che ha caratterizzato questo lavoro sul campo è stato l'uso di tecniche partecipative finalizzate a supportare l'elaborazione di un sapere che è il frutto del dialogo tra soggetti che, da prospettive e angolature differenti, sono interessati dalla relazione di aiuto.

Questi spazi di produzione della conoscenza sono stati denominati "tavoli di didattica e ricerca partecipata e situata" (Tarsia, 2020a; b)¹ e sono considerati i contenitori dentro cui il sapere è stato esplicitato, condiviso, ricodificato per poi essere esternalizzato. L'idea di questo contributo nasce dall'intento di voler valorizzare e sintetizzare l'esperienza accumulata nei tre anni di lavoro sul campo. Si intende illustrare un modello di analisi utile a leggere ciò che è accaduto nei c.d. "tavoli" con l'obiettivo di individuarne le caratteristiche essenziali.

I due modelli che verranno descritti e che sono stati usati per guardare a ciò che è emerso, nel tempo e su più sottogruppi, dall'osservazione sul campo sono quelli che sono sembrati i più rispondenti ai processi attivati nei "tavoli". Lo schema SECI e quello della filiera della conoscenza sono stati, nell'ultimo anno, individuati e poi proposti ad alcuni dei gruppi, come stru-

¹ Ringrazio tutti i partecipanti ai tavoli di didattica e ricerca partecipata, le organizzazioni e gli enti che collaborano al progetto di ricerca e il gruppo di lavoro composto, nell'A.A. 2020-2021, da Mariacarmela Albano, Giovanni Cellini e Arlene Tuzza.

mento di concettualizzazione dei saperi e di autoanalisi del percorso stesso.

Con questo elaborato si vuole, da un lato, fornire una possibile chiave interpretativa dei processi attivati e delle possibili traiettorie di prosecuzione del lavoro sul campo e, dall'altro, descrivere e analizzare i ruoli, la strutturazione dello spazio e la geometria degli scambi relazionali emersi dai quattro gruppi così da renderle esplicite e potenzialmente proponibili e utilizzabili anche da terzi.

Sebbene quindi in questo contributo non si intenda riportare i risultati del lavoro di analisi è comunque necessario, al fine della comprensione della sperimentazione proposta, spiegare a grandi linee il disegno di ricerca ancora in atto e la cornice teorica che lo ha strutturato e implementato.

L'attività sul campo è stata avviata nel 2018 e l'oggetto di studio, la costruzione del sapere nel processo di aiuto, si è prestato ad essere indagato su più dimensioni. Gli obiettivi macro che sono di maggiore interesse per questo elaborato e che offrono una cornice di comprensione immediata alla ricerca sono due: a) analizzare i processi di costruzione del sapere professionale; b) esplicitare le conoscenze tacite incorporate nelle pratiche sociali che si esperiscono nei servizi. La metodologia utilizzata è stata di tipo partecipativa e collaborativa (Hilton, 2018; Aldridge, 2014; Beresford, 2002) e gli strumenti e le tecniche sperimentate sono state molteplici: brainstorming, *world café*, *foresight tools*, metodo Delphi, intervista aperta e biografica. Nel tempo gli attori interessati sono aumentati e anche cambiati. Ad oggi sono stati coinvolti 38 professionisti (di cui 17 assistenti sociali ma sono presenti anche, psichiatri educatori, mediatori, avvocati, operatori dell'accoglienza), circa 120 studenti di diversi corsi di laurea (tra quelli che hanno partecipato direttamente al "tavolo" e quelli che erano presenti durante la lezione in co-didattica), 13 persone accolte nei servizi e 4 studiosi. L'esito più visibile di questo lavoro è la costituzione dei cinque "tavoli di ricerca e didattica partecipata e situata" nell'ambito del dipartimento Cospecs dell'Università di Messina. I "tavoli", come si evince dal nome, sono gruppi di lavoro che hanno come perimetro di azione sia la ricerca che la didattica e che si caratterizzano per riflettere in situazione (Lave e Wenger, 2007). Tutti i gruppi sono misti ed è possibile accedervi liberamente. Quattro di questi sono composti, in diverse combinazioni, da studenti, professionisti, persone accolte nei servizi, familiari di utenti e studiosi e il loro lavoro si sviluppa attorno ad alcuni temi e ambiti di interesse: l'accoglienza delle persone migranti, la salute mentale, le tossicodipendenze, i minori e gli adulti che hanno commesso reati. Il quinto gruppo è costituito solo da professionisti ed è stato battezzato "Tavolo dei saperi professionali". In questo ultimo caso gli operatori sociali (assistenti sociali e psicologi), con formazione ed esperienza diversa, si confrontano, tra di loro, su questioni connesse alle proprie conoscenze pratiche. È in

questi gruppi che sono state sperimentare le tecniche di ricerca partecipata e che abbiamo indagato come si costruisce e si riproduce il sapere che è incorporato nella relazione di aiuto e nei servizi. Ed è sulle condizioni che hanno facilitato il processo ermeneutico che ne è scaturito che si intende soffermarsi in questo elaborato.

Ci si concentrerà sull'attività realizzata per tre anni nei quattro "tavoli di ricerca e didattica partecipata e situata" nei diversi ambiti, traendo spunto dai materiali prodotti, dai pensieri, dalle suggestioni e dai concetti emersi nei momenti di briefing di gruppo. Il materiale usato in questa riflessione deriva dall'osservazione diretta sul campo e dalle risposte dei partecipanti a domande aperte relative ai punti di forza e alle criticità del percorso, si intende parlare inoltre degli apprendimenti connessi con l'esperienza stessa nonché di quelli associati agli strumenti di ricerca utilizzati nei diversi anni. Guidaranno il nostro studio le domande proposte da Nonaka e Konno nel loro schema di analisi: «What are the fundamental conditions for knowledge creation? Where is knowledge creation located? Is it possible to actually manage knowledge like other resources?» (Nonaka e Konno, 1998, p. 40).

2. Perché focalizzarsi sul processo di produzione della conoscenza?

I *frames* teorici usati per leggere ciò che è successo sul campo sono stati diversi ma in questo articolo ci interessa focalizzare l'attenzione sulla *knowledge-based economy* che sottolinea come la produzione della conoscenza si sia «democratizzata, entrando a far parte del lavoro e della vita quotidiana di ognuno» (Rullani, 2014, p. 19). Ne derivano due considerazioni utili alla nostra riflessione. Prima di tutto la varietà dei soggetti coinvolti nel processo. Volendo esplicitare la conoscenza *embedded* (Granovetter, 1985) nella relazione di aiuto è interessante usare un paradigma che considera la conoscenza come qualcosa di disponibile e fruibile da qualunque attore sociale che, allo stesso tempo, ne è produttore e consumatore. In second'ordine, si sottolinea come la costruzione del sapere possa avvenire anche nell'agire ordinario di ogni lavoratore o persona. In tal senso, in questo scritto, sarà considerata alla stessa stregua la conoscenza degli operatori sociali, degli studenti, degli studiosi e degli utenti. Il presupposto di partenza sarà che questi soggetti «producono utilità, col servizio offerto, senza la mediazione di oggetti materiali. O con la mediazione di oggetti materiali banali» (ivi, p. 20). Sebbene gli studenti, gli utenti e i familiari non siano lavoratori sociali, in questo elaborato, si prenderà atto del fatto che tutti coloro che hanno aderito ai gruppi, in varie circostanze e situazioni, hanno partecipato alla relazione di aiuto e sono stati co-produttori di saperi nel momento in cui hanno, ad esempio, rico-

struito la storia personale e le storie familiari, hanno mappato i bisogni, valutato gli eventi o vissuto una esperienza. Sono quindi considerati portatori di saperi esperti e legittimi (Pellegrino, Schirripa e Tarsia, 2020; Allegri *et al*, 2017). I diversi tipi di colloquio, la visita domiciliare, il lavoro di équipe sono strumenti di servizio sociale che permettono di co-costruire conoscenze così da metterle a disposizione della risoluzione del caso specifico ma anche di cumularle, pronte all'uso, per districarsi in altre storie e situazioni che possono essere trasmesse ai futuri operatori sociali, ai nuovi assunti, ai tirocinanti. Questa conoscenza può anche convergere in procedure organizzative o nei saperi più ampi che circolano nella comunità professionale e nel mondo accademico. È ormai abbastanza diffusa, anche se non ancora del tutto consolidata, l'idea che anche gli utenti (e anche i loro congiunti) siano portatori di informazioni ma anche di saperi taciti necessari a costruire l'intervento sociale. Sebbene tale prospettiva sia uno dei capisaldi del servizio sociale è all'interno del paradigma dell'*Anti-Oppressive Social Work* (Amadasun e Omorogiuwa, 2020; Sakamoto, 2007; Sakamoto e Pitner, 2005; Dominelli, 1996), in particolare, che si sta sempre più sviluppando questa idea. Tra le voci più autorevoli a sostegno di questa posizione, la Krumer-Nievo (2021) mette in evidenza il rapporto virtuoso che esiste tra la rilevanza che il professionista e i servizi danno al sapere posseduto dalla persona e la possibilità concreta che questa ha di rivendicare attivamente e autonomamente i propri diritti. Il sapere del servizio sociale è considerato, in letteratura, un sapere eclettico perché è frutto di contaminazioni tra diversi modelli e teorie nate in altre discipline (Tarsia, 2019; Sanfelici, 2017) ma è anche l'esito di percorsi di decodifica delle pratiche sociali usate (Dal Pra Ponticelli, 1985). Per tutte queste considerazioni, quando si è iniziato a pensare alla costituzione dei "tavoli" si è partiti dalla complessità ed eterogeneità dei saperi che esistono nei servizi territoriali e nell'istituzione accademica che in questo processo diventa lo spazio in cui le conoscenze vengono elaborate in modo collaborativo. Fin dall'inizio i gruppi sono stati costruiti mettendo insieme attori sociali differenti per ruolo, per professione, per età e per esperienza. Gli stessi partecipanti sono stati coinvolti direttamente nella ricerca di soggetti da fare entrare nel gruppo, anche in un secondo momento, così da riuscire ad avere il più possibile un'ampia rappresentanza. In questo disegno di ricerca l'esplicitazione dei saperi taciti (Polanyi, 2018) è un modo per guardare da più vicino la complessità della relazione di aiuto così come la descrivono, dai diversi punti di vista, coloro che hanno partecipato.

3. Come si produce la conoscenza nei “tavoli”

Il punto di partenza di questa riflessione è che la produzione della conoscenza è un processo collettivo, cumulativo e situato: «knowledge is dynamic, since it is created in social interactions amongst individuals and organizations. Knowledge is context-specific, as it depends on a particular time and space. Without being put into a context, it is just information, not knowledge» (Nonaka, Toyama e Konno, 2000, p. 7).

I “tavoli” sono gruppi che si incontrano in più momenti, mantengono la stessa composizione almeno per un anno e producono sapere rispondendo a sollecitazioni circostanziate proposte dalla squadra di coordinamento che è composta da sociologi e assistenti sociali.

I gruppi iniziano ed esauriscono il proprio lavoro nell’arco del primo o del secondo semestre di ogni anno accademico. Solitamente si incontrano cinque volte e hanno l’obiettivo di articolare una lezione in co-docenza rivolta a studenti di un corso di studi che varia negli anni. L’esplicitazione del sapere è così direttamente proporzionale al desiderio di individuare le informazioni da consegnare alla futura generazione di operatori sociali (educatori, insegnanti, assistenti sociali, psicologi). Questo desiderio, oltre ad essere l’obiettivo originario da raggiungere per il gruppo è, anche, quello maggiormente comune e condiviso da tutti coloro che partecipano, a vario titolo, al “tavolo”. Solo in seguito, sono emerse altre aspettative come, ad esempio, l’autoformazione o quella di avere uno spazio neutro in cui poter raccontare la propria esperienza senza sentirsi giudicati. Il primo elemento da considerare, in questo lavoro di analisi, è quindi che i gruppi dei “tavoli” hanno uno o più compiti chiari.

Ogni “tavolo” è composto da persone coinvolte nel settore e in nessun caso vi sono state sovrapposizioni tra i gruppi ad esclusione del team che coordina la ricerca. Al responsabile scientifico è stato attribuito un ruolo di facilitatore e mediatore che è stato considerato, a detta dei co-ricercatori, una presenza necessaria e non invasiva (Jyrama e Ayvari, 2005).

Un assistente sociale con lunga esperienza rimarca il ruolo di quello che lui chiama docente facilitatore: «Il confronto con il docente facilitatore ti aiuta a concettualizzare più efficacemente ciò che sai e ciò che vuoi trasmettere (gli dà rilevanza scientifica, acquista più forza e ti rende più sicuro perché più consapevole)». Un secondo elemento da annotare, quindi, è il rilievo dato alla presenza di una figura che coordina e media tra i componenti del gruppo.

Per capire meglio come si costruisce la conoscenza nei “tavoli” si farà riferimento al modello SECI (*Socialisation, Externalisation, Combination, Internalisation*) di Nonaka, considerando però alcuni elementi di novità in-

trodotti dallo schema di analisi proposto da Rullani per descrivere come si dispiega la filiera che permette di produrre conoscenza e poi di distribuirla in altri e diversi contesti in cui poterla usare. Nella nostra analisi è interessante mettere insieme le due prospettive, che possono essere considerate in continuità. Gli attori sociali coinvolti producono conoscenze dentro i “tavoli” e quanto prodotto (*output*) viene distribuito con modalità differenti nei servizi e nelle organizzazioni a cui appartengono i partecipanti. Per questi gruppi vale la considerazione che «la conoscenza non può essere confinata all’interno del circuito proprietario (o di controllo) della singola impresa, perché la sua capacità di produrre valore dipende in modo determinante dalle esternalità sia dal lato dei costi che dei ricavi» (Rullani, 2014, p. 26). I professionisti, ad esempio, sottolineano il valore della propria partecipazione al “tavolo” in termini di conoscenze e strategie da adottare per fronteggiare storie di casi simili. Ognuno di loro, a partire dalla propria esperienza, distribuisce conoscenze agli altri componenti del gruppo ma, allo stesso tempo, ne incamera altre che, poi, utilizza nel proprio servizio nel momento in cui si trova ad agire la relazione di aiuto. Inoltre, l’autorizzazione concessa, di anno in anno, dalle organizzazioni ai propri dipendenti a partecipare al progetto a titolo gratuito e volontario, mette in evidenza un interesse e una circolarità virtuosa tra università, “tavoli” e servizio. Anche questa scelta può essere considerata una esternalità che produce valore e che permette di intravedere la possibilità di un sempre maggiore coinvolgimento delle organizzazioni.

Nel frame teorico adottato la conoscenza si produce e riproduce grazie ad un processo cognitivo che attraversa diversi stadi. Sia nel modello SECI che nello schema di Rullani la conoscenza tacita viene prima condivisa, poi esplicitata e arricchita da informazioni e dati esterni. Vi è però una differenza utile alla nostra riflessione. Mentre nel primo caso l’output prodotto viene poi nuovamente interiorizzato nel processo di produzione della singola impresa (per noi ente/servizio), nel secondo caso si conclude con l’esternalizzazione ad altri soggetti o organizzazioni. Per Nonaka la produzione del sapere si concentra dentro l’impresa e la leadership degli imprenditori così come quella dei «knowledge producers» (Nonaka, Toyama e Konno, 2000, p. 24) è centrale per creare le condizioni che possono condurre all’innovazione e implementazione del processo. Per Rullani, si parla, invece, di «economia di filiera» (2014, p. 25): il processo prende avvio da una serie di conoscenze “ α ”, che convergono in un tessuto di conoscenza connettiva “ α - β ” che amplia e rinnova il sapere per poi giungere ai diversi “contesti d’uso β ” in cui questo verrà ulteriormente adattato alle situazioni e alle necessità specifiche.

Nonostante il processo sia circolare (per Nonaka si tratta in realtà di una spirale) la conoscenza di arrivo (output) non è mai la stessa di quella di par-

tenza (input): secondo gli autori, l'effetto che si genera è moltiplicatorio ed è il frutto di processi creativi. Il sapere non finisce, aumenta ed è da considerarsi come una risorsa inesauribile.

La trasformazione e implementazione del sapere all'interno dei "tavoli" passano attraverso l'uso di «dispositivi logici e metodologici (mediatori cognitivi) che consentono di "lavorare" le conoscenze possedute, mettendole a confronto con quanto di nuovo viene osservato o sperimentato» (ivi, p. 24). Nel lavoro dei gruppi possiamo trovare traccia di tutti e sei i dispositivi pensati da Rullani quali: «una legge causale, un algoritmo, un modello di rappresentazione del mondo, un sistema, un linguaggio e un'identità» (ivi, p. 71).

Ogni componente del gruppo partecipa agli incontri con la propria esperienza e il proprio vissuto, interpretando ciò che succede nei "tavoli" attraverso la propria capacità di «inferenza induttiva» (*ibidem*) (legge causale). Allo stesso tempo usa i dati (algoritmo) a sua disposizione per interpretare i livelli di comunicazione, di contenuto e di relazione (Watzlawick, Beavin e Jackson, 1971) che emergono mentre gli altri raccontano la propria esperienza ed espongono la propria prospettiva. In alcuni casi, le informazioni vengono processate facendo riferimento a linee guida standardizzate che si conoscono bene e ad automatismi che sono incorporati nell'agire professionale o nelle pratiche sociali dei servizi (modello di rappresentazione del mondo e sistema). In continuità con quanto detto, i diversi soggetti usano un proprio linguaggio (codice) espresso, ad esempio, in procedure e strumenti professionali. In alcuni casi, vengono riportate le diverse rappresentazioni del mondo ad un quadro normativo o procedurale adottato nei servizi e, apparentemente, condivisibile e comprensibile da tutti i presenti. Le discussioni e i dibattiti che si sono concentrati su temi che hanno implicato l'uso del mediatore cognitivo del linguaggio, insieme con quello dell'identità, sono spesso stati fonte di conflitto e negoziazione. Ci si è trovati così a confrontarsi e a cercare di far incontrare, evitando di creare dinamiche di oppressione, i diversi modus operandi legati sia al ruolo e alla funzione che ogni attore sociale ricopre nel gruppo che al modo di stare dentro la struttura della relazione di aiuto e nella propria organizzazione.

Un esempio, tra i tanti che si possono proporre, è quello della discussione sorta nel "tavolo sulle tossicodipendenze" dal confronto tra la normativa e le pratiche esperite intorno al significato attribuito al concetto di "storicità della tossicodipendenza". Grazie al dibattito sorto i componenti del gruppo si sono presto resi conto che una differente interpretazione determinava anche ad una diversa costruzione dell'intervento sociale e quindi un differente esito per la persona da aiutare. La discussione ha permesso di chiarire i passaggi delle procedure di presa in carico, di esplicitare alcune conoscenze incorporate nella routine quotidiana, di ricostruire il senso delle prassi e della norma.

3.1. Un esempio: i saperi prodotti

Per spiegare meglio l'applicazione dello schema di Rullani useremo l'osservazione dell'attività svolta nell'A.A. 2020-2021 nel "tavolo di didattica e ricerca partecipata sulle tossicodipendenze".

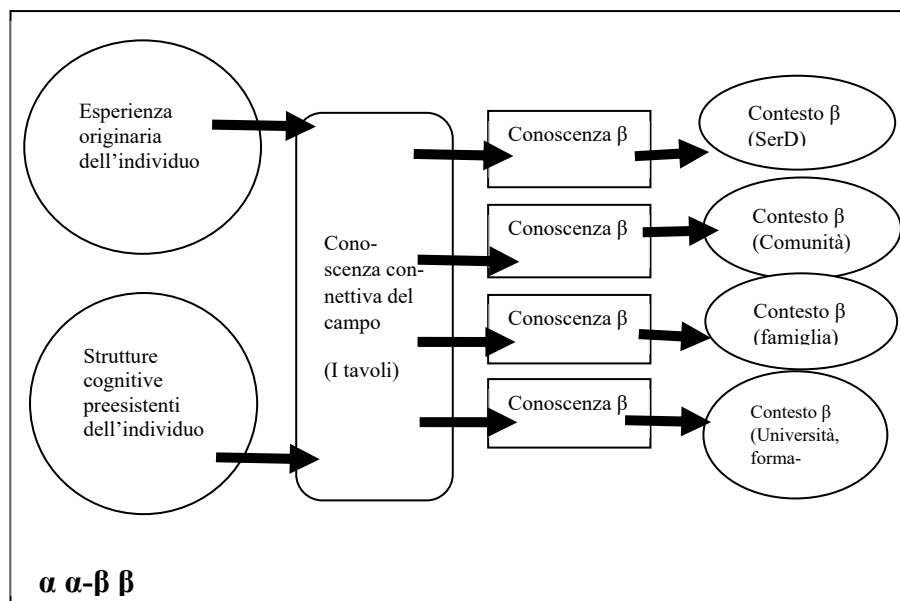


Fig. 1 – Schema adattato dall'autrice (Rullani, 2014, p. 45): fasi della filiera e tipi di conoscenza

Il "tavolo", nell'anno considerato, è stato composto da 24 partecipanti (12 professionisti tra assistenti sociali, psicologi, psicoterapeuti, educatori, pedagogisti; 1 persona accolta in comunità; 1 familiare; 5 studenti che frequentano il corso di studi magistrali in Scienze Pedagogiche e in Scienze del servizio sociale e 1 ex studentessa che ha partecipato negli anni precedenti e ha deciso di proseguire l'esperienza; 4 componenti del team di coordinamento). Erano rappresentati sia enti pubblici che comunità terapeutiche di due territori diversi.

Nella figura n. 1 si legge la struttura di massima del lavoro svolto. Ogni componente arriva nel gruppo con il proprio background, i propri bias e le proprie conoscenze (tacite e non) e nei vari incontri (a distanza di circa 15 giorni uno dall'altro) ci si confronta e si discute su temi suggeriti dal *team* che coordina la ricerca.

È in questi appuntamenti che si è gradualmente costruita una «conoscenza

connettiva del campo» (Rullani, 2014, p. 45) che poi ogni partecipante ha trattenuto per sé e distribuito e usato nei propri contesti ma anche in ambito, più strettamente universitario, attraverso l'organizzazione e realizzazione della lezione in co-docenza. Articolare una lezione partecipata, a partire da ciò che emergeva nelle discussioni, era il compito del “tavolo” che ha redatto un report di ricerca collettivo e lo ha presentato, anche tramite una mappa visuale, ad un gruppo di studenti iscritti al primo anno del corso di studi in Scienze e tecniche psicologiche del dipartimento Cospecs dell'Università di Messina. Il lavoro del “tavolo” è stato affiancato da una indagine parallela con un panel di esperti a livello nazionale. Attraverso il metodo Delphi, quindi, sono state rilevate anche altre conoscenze che poi sono state incrociate nell'ultimo incontro con i saperi emersi dal “tavolo”. Si è così avviata una discussione nata dal confronto tra un sapere esperto e uno pratico-operativo (Caselli, 2020).

In generale è possibile dire che i saperi che sono emersi dai “tavoli” negli anni riguardano la conoscenza delle organizzazioni sui territori, la normativa e le procedure, le competenze professionali, la specificità di prestazioni di alcuni tipi di servizi, i modelli teorico-pratici usati nella tessitura della relazione di aiuto. Sono stati considerati saperi anche l'apprendimento delle tecniche partecipate usate per alimentare le discussioni nei vari incontri.

In particolare il “tavolo sulle tossicodipendenze”, in questo anno, ha lavorato producendo, a livello individuale, una definizione su tre argomenti tratti dal lavoro dei due anni precedenti: la prevenzione primaria, l'inclusione socio-lavorativa e i saperi professionali e non. Volendo proporre un esempio è possibile dire che, dalla riflessione sulle proprie pratiche ed esperienze sono emerse diverse idee di prevenzione primaria pensata nel presente ma anche in un futuro prossimo. Tali definizioni, frutto di rappresentazioni personali/professionali, hanno sottolineato l'importanza di un intervento, individuale e di gruppo, con persone di giovane età (si è pensato anche all'infanzia). Tutti i componenti concordavano sul rilievo di questa azione di politica sociale che potrebbe aggredire tempestivamente il fenomeno delle tossicodipendenze su un piano pratico-operativo ma anche culturale. Allo stesso tempo è stata ricordata la necessità di interventi più efficaci (nella prospettiva di un futuro preferibile) e di un maggiore investimento economico.

Durante tutti gli incontri il “tavolo” ha sintetizzato, di volta in volta, la propria riflessione in più metafore che sono state poi discusse in momenti di briefing, riprese nel report di ricerca finale e presentate agli studenti. Anche i componenti del panel di esperti, come anticipato, sono stati interpellati sulle stesse questioni e il loro punto di vista, in forma anonima, è poi stato oggetto di una prima presentazione e discussione nell'ultimo incontro del sottogruppo.

4. Cosa serve per produrre conoscenza: lo spazio del “ba”

Da quanto detto fino ad ora si intuisce come la modalità comunicativa e la struttura relazionale del gruppo siano elementi da non sottovalutare nella produzione della conoscenza. Sia che si faccia riferimento al modello SECI che alla filiera della conoscenza è fondamentale che esista un luogo fisico in cui le persone si incontrino e dialoghino o facciano insieme qualcosa perché «non bastano processi meramente riproduttivi, affidabili a qualche automatismo. Servono invece l’immaginazione, capacità di esplorazione e attitudini riflessive, ossia molto più di un calcolo di convenienza» (Rullani, 2014, p. 25). Il processo di produzione della conoscenza si alimenta se trova un substrato definito e regolamentato che permette di attingere dal sapere incorporato e, allo stesso tempo, di evolvere, modificarsi ed espandersi. È necessario così uno spazio di incontro ma anche la disponibilità a mettere in comune i propri saperi (in Rullani si parla di *scaffold*) e a contaminarli.

Verrà ripreso dal modello SECI il concetto di “ba”, anche ricordato da Rullani nella sua analisi, perché, come preannunciato, l’intenzione è di concentrarsi proprio sulle condizioni che definiscono lo spazio in cui si crea conoscenza, che sia reale e/o virtuale.

Il “ba”, traducibile anche come “spazio” o “posto”, è stato concettualizzato dal filosofo Nishida, poi adattato da Shimuzu e infine acquisito come elemento caratterizzante nel modello SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) da Nonaka. Questo concetto sintetizza la densità delle relazioni che si strutturano in uno spazio organizzativo in cui i soggetti interagiscono tra di loro trascendendo se stessi e condividendo i propri saperi taciti ed espliciti:

To participate in a ba means to get involved and transcend one’s own limited perspective or boundary. [...] Ba is the platform for the “resource concentration” of the organizations’s knowledge assets and the intellectualizing capabilities within the knowledge-creation processes (Nonaka e Konno, 1998, p. 41).

Seguendo il modello SECI (Nonaka, Toyama e Konno, 2000, pp. 16-17) possiamo ricondurre ad ogni quadrante un tipo di “ba”. Nel *Originating ba* le persone che partecipano condividono le proprie emozioni e modi di pensare, arrivando a mostrare empatia verso l’altro. Nell’*Interacting ba* le persone, oltre a comprendere i modelli altrui di pensiero, riflettono sui propri. In questo campo la conoscenza tacita diventa esplicita. Nel *Cyber ba*, la conoscenza costruita fino a questo momento viene contaminata anche con informazioni e dati provenienti dall’esterno così da riuscire ad essere sempre più precisa e definita concettualmente. Infine, nell’*Exercising ba*, la cono-

scienza viene interiorizzata e incorporata gradualmente nella pratica operativa e professionale.

I quattro riquadri riportati di seguito collocano il lavoro nei “tavoli” nello schema di Nonaka, Toyama e Konno (ivi, p. 12).

<p>Socialization (Orienting Ba)</p> <p>I componenti del tavolo, sollecitati da domande, raccontano aneddoti, conflitti e strategie adottate.</p>	<p>Externalization (Interacting Ba)</p> <p>I componenti del tavolo esplicitano i saperi e iniziano a costruire risposte a problemi comuni e a vedere lo stesso problema da prospettive diverse.</p>
<p>Internalization (Exercising Ba)</p> <p>I componenti del tavolo ritornano nelle proprie organizzazioni e provano ad applicare quanto appreso su tre livelli: a) gestione della relazione di aiuto; b) lavoro di <i>équipe</i>; c) attivazione della rete</p>	<p>Combination (Cyber Ba)</p> <p>I componenti del tavolo acquisiscono dati e informazioni dall'esterno (ad es. durante la lezione in co-docenza o dall'expert panel di testimoni privilegiati)</p>

Fig. 2 – Schema riprodotto dall'autrice a partire dal modello di Nonaka, Toyama e Konno

4.1. La composizione del gruppo nei “tavoli”

Come già spiegato, i “tavoli di didattica e ricerca partecipata e situata” coinvolgono gruppi eterogenei di attori sociali. Il principio che ha portato alla loro costituzione è stato quello di voler creare uno spazio permanente di riflessione e analisi delle conoscenze che vengono usate ma rimangono imbrigliate nella relazione di aiuto. Nella ricerca si è partiti da due presupposti: a) il processo di costruzione e riproduzione della conoscenza è condiviso da diversi attori sociali; b) esistono diversi tipi di sapere che sono incorporati nelle esperienze delle persone che ricoprono ruoli e funzioni differenti nei servizi.

Da queste prime due considerazioni deriva la decisione di formare un gruppo di lavoro misto e la scelta di usare una metodologia di ricerca partecipativa con strumenti di attivazione diretta dell'esperienza delle persone coinvolte. In ultimo, assume rilievo il pensiero che il sapere sia anche frutto di un apprendimento situato (Lave e Wenger, 2006) che avviene in un clima che facilita il dialogo e l'esplorazione dei conflitti (Galtung, 2014). Da qui

l'esigenza di stabilire una serie di incontri fissi nel tempo e di mantenere stabile il gruppo almeno nell'arco dello stesso anno. I componenti dei "tavoli" sono diversi e sono accomunati dall'esperienza maturata nell'ambito in cui scelgono di intervenire. Gli operatori sociali, in alcuni casi aderiscono personalmente e in altri rappresentano il proprio ente (Asp, Ulepe, USSM, cooperative e associazioni che gestiscono le comunità terapeutiche o i centri di accoglienza). Gli studenti sono, nella maggior parte dei casi, laureandi che partecipano per raccogliere materiale per la scrittura della loro tesi, è successo però che alcuni di loro aderissero per «sperimentare direttamente la ricerca sul campo» e «per entrare in contatto con i professionisti del settore». I contatti con gli utenti e con i familiari sono sempre stati mediati dagli operatori coinvolti nel "tavolo". In tutti i casi l'adesione è volontaria e legata ad un interesse a produrre dei risultati che hanno valore in termini di rendita: «si conosce esplorando uno spazio di possibilità, che la mente ha costruito con la sua immaginazione e con la sua capacità di concettualizzare, comunicare, condividere con altri. Ogni esplorazione si basa sulla possibilità che qualcosa di nuovo possa emergere, aggiungendosi a quanto già c'era o già si sapeva» (Rullani, 2014, pp. 28-29).

4.2. Metodo di lavoro

Tutti i componenti dei "tavoli" hanno partecipato alla discussione e, nella maggior parte dei casi, hanno elaborato materiali di riflessione. Y. operatore sociale del "tavolo" sulla salute mentale ricorda nella sua scheda di verifica: «attraverso questa attività ho l'opportunità di studiare e riflettere su questioni che affronto quotidianamente ma che per mancanza di tempo assai raramente diventano oggetto di riflessione. In particolare mi ha interessato molto ascoltare il punto di vista degli studenti e degli utenti dei servizi».

Durante gli incontri del gruppo a partire da sollecitazioni e da domande definite dalla squadra di coordinamento veniva chiesto di scrivere parole chiave, definizioni o liberi pensieri su cartelloni, sui propri blocco-notes o su *post-it* colorati mentre si lavorava in piccoli sottogruppi o coppie. In momenti successivi alle riunioni i componenti del gruppo venivano sollecitati, individualmente, a completare strumenti di monitoraggio e verifica dell'esperienza che hanno ricalcato l'analisi SWOT e la struttura aperta e flessibile dell'intervista non strutturata.

Questo materiale è stato oggetto di ulteriore ripensamento e sintesi in momenti di briefing in plenaria. Nel periodo di emergenza sanitaria questa modalità di lavoro è stata trasferita, con alcuni adattamenti, sulla piattaforma Teams dell'Università di Messina. Questa nuova esigenza organizzativa ha

portato a sperimentare altre tecniche e strumenti di partecipazione come la combinazione di più piattaforme e dell'uso del cellulare, la condivisione dello schermo con il blocco note, l'utilizzo della lavagna telematica *padlet*, l'uso di strumenti di scrittura collettiva o di form di questionari online. Tutto questo materiale si è aggiunto ai report redatti, di volta in volta, per ogni incontro o ai grandi cartelloni e ai fogli colorati affissi sulle pareti della sala delle riunioni. La disposizione del gruppo è sempre stata circolare e sono state utilizzate diverse modalità di interazione: a coppia, a piccoli gruppi e in plenaria. I sottogruppi venivano spesso cambiati così da facilitare lo scambio di informazioni e si prestava molta attenzione ad evitare situazioni in cui persone/utenti che vivevano già un'esperienza di relazione di aiuto si trovassero a lavorare da soli. Gli incontri si sono tenuti inizialmente nella sala delle riunioni del terzo piano di una sede del dipartimento Cospecs e dal secondo anno sono state usate anche le sedi delle altre organizzazioni.

5. Spunti di riflessione alla luce dei due modelli di analisi

Nei primi due anni del progetto di ricerca si è lavorato per valorizzare e dare risalto al sapere dell'esperienza e al sapere operativo (spesso legato alla normativa e alle procedure), in un continuo confronto con quello teorico (incarnato in molti casi dal *team* di ricerca o dagli studenti). Solo dal terzo anno in poi in alcuni "tavoli", come quello sulle tossicodipendenze e dell'accoglienza dei rifugiati, si è progredito verso la concettualizzazione del sapere e il desiderio di codificare l'esperienza per poterla raccontare all'esterno (nel proprio ambito lavorativo oppure in convegni locali, nazionali e internazionali, in articoli e contributi scientifici). È possibile così dire che solo in alcuni gruppi di lavoro si possono individuare le tappe del processo di produzione della conoscenza così come è stato rappresentato nella *knowledge-based economy*.

Nei "tavoli" i vari componenti hanno lavorato tra loro diversamente. I livelli di coesione e di identificazione che sono stati raggiunti sono molto vari. In tutti i casi è possibile dire che, così come descritto da Rullani, il valore che si è generato è invisibile ed è dato dal «valore utile dell'esperienza che i produttori/lavoratori ricavano partecipando ad un processo (produttivo) di cui apprezzano il senso e la finalità» e dal «valore utile della condivisione comunitaria della conoscenza, che genera sicurezza, legame sociale, identità attraverso il dono della propria conoscenza ad altri, o attraverso la co-produzione di una esperienza che nasce e si sviluppa collettivamente nella comunità» (Rullani, 2014, p. 35). In questo senso sono state lette le risposte delle schede di verifica e dei momenti di briefing. Da questi documenti si deduce

che i partecipanti hanno vissuto i “tavoli” come uno spazio relazionale e identitario in cui hanno avvertito un clima di fiducia e di serenità nonostante i momenti di contrasto che vi sono stati. Una assistente sociale, componente del “tavolo” sulla salute mentale, sintetizza bene il clima emotivo che si istaura nei gruppi. Descrive, così, uno stile di lavoro basato sul confronto di esperienze e ascolto reciproco che passa anche attraverso situazioni di conflitto e di negoziazione dei significati da attribuire alle procedure e all’intervento sociale:

Sono tanti i punti di forza in questo percorso e si inseguono a vicenda: dalla possibilità di restituire significato all’apprendere dall’esperienza, al riflettere sul senso e l’importanza di quello che si fa e perché i fa. E ancora, riuscire a dare valore alle piccole, e banali, azioni quotidiane e non fermarsi, pensando, forse, di tendere a qualcosa di più alto e significativo per sé e per gli altri. E poi, scoprire che vi sono prospettive simili e differenti e punti di vista confliggenti tra loro e accettarlo. Qui si potrà evidenziare l’umiltà di ciascuno nel sapersi mettere in discussione e apprezzare, con sana curiosità, la ricerca comune di una logica nell’intervento personale e dei contesti di lavoro. E, in ultimo, ma non per ultimo, saper chiedere ai fruitori delle proprie performance considerazioni e valutazioni sulle stesse.

Sulla stessa scia un altro operatore evidenzia come sia servita non solo «professionalità e competenza dei partecipanti al tavolo» ma anche «un certo grado di auto-ironia».

Ancora un’altra componente del “tavolo sulla giustizia” evidenzia come si sia «rivelata un’esperienza stimolante e di confronto per la condivisione del sapere professionale che, nello specifico, è maturato all’interno di un contesto diverso da quello centrato sul singolo caso».

Il clima di accoglienza, il cambio di setting e lo stimolo a riflettere insieme e a coordinare diverse prospettive e punti di vista sembrano essere elementi salienti della riuscita del lavoro dei “tavoli”. Nei sottogruppi le persone possono cambiare idea e posizionarsi anche in modo diverso in relazione a ciò che sta accadendo. È successo, ad esempio, che anche coloro che hanno partecipato per tutti i tre anni ai lavori abbiano cambiato il loro modo di stare nel gruppo e di relazionarsi con gli altri.

Tutti i componenti dei “tavoli” partecipano perché hanno un interesse personale/professionale ad essere presenti. Questo interesse permette di dare continuità all’esperienza e di sperimentare una partecipazione attiva e concreta al processo. In molti casi per gli studenti assume una valenza formativa in cui hanno la possibilità di confrontarsi con professionisti navigati che danno loro la possibilità di ragionare in modo approfondito sugli apprendimenti acquisiti durante il tirocinio o dai manuali studiati.

X. ricorda come «da studentessa, l’esperienza svolta è stata altamente

formativa, mi ha permesso di trarre dal confronto tra e con i professionisti suggerimenti e consigli per la mia futura professione. Mi ha anche permesso di capire come intervengono i professionisti nelle situazioni concrete, andando oltre le teorie dei manuali universitari».

Per i professionisti è, solitamente, un percorso di aggiornamento ma anche di esercizio di riflessione sulle proprie pratiche professionali e quelle dell'organizzazione di appartenenza. In alcuni momenti, inoltre, il "tavolo" è stato anche pensato come uno spazio di aiuto/supervisione in cui poter parlare dei casi difficili o per prospettare i possibili cambiamenti.

In riferimento a questa dimensione è interessante ricordare che i "tavoli" nascono e si stanno sviluppando dentro l'Università e sono al di fuori delle singole organizzazioni. Questi spazi stanno prendendo la forma di un laboratorio di saperi e pensieri che potenzialmente possono innovare, rigenerare, confermare e modificare pratiche sociali e stili di azione. A tal proposito, per coloro che ricoprono anche una funzione di coordinamento i vari incontri sono serviti per innovare il proprio lavoro e trasferire *modus operandi* nella propria *équipe* ma anche proporre al dipartimento Cospecs nuovi progetti di intervento sul territorio.

Infine, in alcuni casi l'inserimento degli utenti nel gruppo ha permesso di valorizzare ciò che succedeva nei "tavoli" all'interno del percorso terapeutico della singola persona. Ad esempio, ciò che accadeva nel tavolo è divenuto occasione di discussione tra utenti e operatori o il tavolo è stato usato come spazio di azione e di autonomia delle persone accolte nei servizi.

Anche dalle riflessioni degli utenti e dei familiari si evince come l'esperienza sia vissuta in modo molto eterogeneo ma sempre con attenzione e intenzionalità volta, in alcuni casi, a sottolineare con fermezza la differenza dei diversi punti di vista e a proporre nuove soluzioni e idee alternative nella concretizzazione delle procedure che hanno, di fatto, una ricaduta reale sul processo di aiuto.

6. Prime conclusioni

Pur sottolineando l'importanza che ogni "tavolo" continui a proseguire il proprio lavoro in autonomia e con i propri tempi, si ritiene utile considerare quello sulle tossicodipendenze come l'esperienza che può fornire le prime indicazioni di sviluppo futuro anche per gli altri gruppi. Si sottolinea quindi lo stato ancora embrionale di questa parte della ricerca volta a comprendere se le conoscenze concettualizzate dagli attori sociali coinvolti hanno avuto una ricaduta sui servizi e le organizzazioni (vedi figura n. 1). A tal proposito è opportuno riprendere le domande di Nonanka e Konno proposte all'inizio

del contributo («Quali sono le condizioni fondamentali per la creazione della conoscenza? Dove si trova la creazione della conoscenza? La conoscenza può essere effettivamente gestita come altre risorse?») e il concetto di «valore della conoscenza» di Rullani per indicare alcune traiettorie possibili a partire da ciò che è stato sperimentato fino ad ora.

In questo spazio/ “ba” del “tavolo sulle tossicodipendenze” si può dire che il clima di lavoro e l’uso delle tecniche partecipate hanno permesso di condividere saperi professionali operativi (ad esempio, l’uso del cellulare nelle comunità), burocratici-normativi (la definizione della condizione di tossicodipendenza), teorici (ad esempio, l’uso di approcci sistemico-relazionali o centrati sul cliente) e organizzativi (le differenze dello stile di lavoro dentro i SerD o nelle comunità ma anche cosa gli operatori delle diverse strutture sono tenuti a fare). Allo stesso tempo la decisione di affiancare la raccolta di dati e informazioni attraverso l’uso di altri strumenti di ricerca come quelli previsti dal metodo Delphi ha arricchito lo scambio di conoscenze (così come previsto nel modello SECI e nel “Cyber ba” come da figura n. 2).

Il confronto dei saperi tra utenti, professionisti e studenti ha permesso anche di scoprire le prospettive degli altri soggetti individuando, per esempio, possibili fronti su cui lavorare insieme per proporre idee innovative. Un esempio è stato quello dell’inserimento socio-lavorativo di persone che hanno quasi concluso il percorso terapeutico. È stata una questione che ha coinvolto tutti i componenti del “tavolo” e che è stata ampiamente problematizzata e guardata dai vari punti di vista, riuscendo anche a connettere funzioni e ruoli della gerarchia amministrativa con gli strumenti normativi, le competenze e le varie responsabilità.

I “tavoli”, anche se al di fuori delle organizzazioni e dei servizi, possono essere considerati un incubatore di nuovi saperi e conoscenze. Tale prospettiva assume un respiro ampio in termini di cambiamento della cultura organizzativa e di confronto tra Università e territorio. Allo stesso tempo, nell’atto dell’esternalizzazione dei saperi, si potrebbe definire meglio la funzione di formazione e aggiornamento che viene loro attribuita. I gruppi di lavoro potrebbero veicolare nuove tecniche e altri modelli teorico-operativi senza perdere la caratteristica di essere un luogo in cui l’apprendimento è sollecitato, situato, partecipato e collaborativo. Sul fronte dello sviluppo dei rapporti con il territorio è possibile sostenere anche altro. Ad oggi i componenti del “tavolo” iniziano ad interloquire con altri servizi, con le rispettive comunità professionali e con gli utenti. Ad esempio, è stato organizzato un seminario utilizzando le tecniche partecipate usate nei tavoli, nell’intento di disseminare le informazioni derivanti dalla ricerca e con l’idea di proporre nuove strategie, tecniche e saperi. Questo tipo di azione continuerà ad essere monitorata anche attraverso la pubblicazione di articoli scientifici, le pre-

sentazioni in seminari e convegni e la co-progettazione di percorsi tra enti e università (alcuni componenti dei tavoli hanno già presentato l'esperienza dei tavoli ad incontri nazionali). In merito alle politiche sociali programmate dal "basso" invece, è possibile considerare che la continuità dei "tavoli" permette un contatto continuo e diretto con i diversi attori sociali che agiscono nella relazione di aiuto e popolano i servizi. Questo potrebbe portare, in prospettiva, ad avere una base di informazioni che cambia seguendo anche i nuovi bisogni e le nuove domande che possono emergere nei diversi settori. Seguendo questa direzione si potrebbe intravedere la possibilità di veicolare, a partire da quanto esperito con gli operatori, alcuni *modus operandi* partecipativi e collaborativi ai Comuni (ad esempio nella facilitazione e conduzione dei piani di area omogenea e dei tavoli tematici di concertazione nei Distretti). Di conseguenza si potrebbero creare le condizioni per riconoscere sempre più i saperi taciti ed espliciti che hanno fonti e origini diverse.

Anche nella didattica universitaria si possono considerare degli sbocchi interessanti. La presenza dei "tavoli" permette agli studenti di agire uno spazio di ricerca e riflessione su temi di loro interesse attraverso una metodologia che tiene conto della co-costruzione della conoscenza e che permette di ampliare la base di confronto coinvolgendo sempre più studenti. La sfida è quella di far apprendere nuovi contenuti e nuovi strumenti di ricerca rapportandosi con professionisti e utenti in un contesto diverso dal tirocinio e dalla lezione curriculare tradizionale. L'ottica è di acquisire un *habitus* scientifico (Tarsia, 2019) nella vita lavorativa futura. Il "tavolo" offre agli studenti la possibilità di uno spazio di sperimentazione di ciò che si sa, ma anche di legittimazione verso la professione. È possibile porre domande dirette non solo al docente di riferimento, ma ad un panel di altri attori sociali presenti e che partecipano attivamente.

Possiamo concludere dicendo che in termini di gestione e valore della conoscenza i "tavoli" facilitano una circolarità di saperi tra università (studenti, studiosi), professionisti, familiari e utenti con una possibile ricaduta anche in termini di distribuzione della leadership che va nella direzione della collaborazione e partecipazione. Chi ha già partecipato ha chiarito come questi spazi producono conoscenze che arrivano ai servizi tramite la propria pratica professionale ma è ancora da monitorare come procede l'interiorizzazione dei saperi ad un livello di *government* o nel lavoro di rete con altri enti ed organizzazioni. È questo il passaggio che andrà verificato tenendo anche in considerazione due ostacoli che esistono e di cui il sistema di riproduzione della conoscenza, così come lo abbiamo descritto, dovrà tenere conto al di là della retorica sul tema: la resistenza al cambiamento delle organizzazioni e la diffusa abitudine a uno stile di lavoro tra gli operatori che è, in molti casi, solitario ed improntato all'emergenza.

Bibliografia

- Acosta-Prado J.C., Fuscher A.L. e Zarate R.A. (2014), “Ba: Espacios de conocimiento. Contexto para el desarrollo de capacidad de innovación. Un análisis desde la gestión del conocimiento”, *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 76: 44-63.
- Aldridge J. (2014), “Working with vulnerable groups in social research: dilemmas by default and design”, *Qualitative Research*, 14: 112-130.
- Allegri E., De Luca A., Bartocci M.C. e Gallione S. (2017), “Diversamente esperti: la partecipazione dei cittadini utenti e dei familiari nella formazione universitaria dei futuri assistenti sociali. Analisi di una innovativa esperienza italiana”, *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 3: 25-29.
- Amadasun S. and Omorogiuwa T. (2020), “Applying anti-oppressive approach to social work practice in Africa: reflections of Nigerian BSW students”, *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 2, 3: 197-213.
- Bersford P. (2002), “User Involvement in Research and Evaluation: Liberation or Regulation?”, *Social Policy and Society*, 1: 95-105.
- Caselli D. (2020), *Esperti. Come studiarli e perché*, il Mulino, Bologna.
- Dal Pra Ponticelli M. (1985), *I modelli teorici del servizio sociale*, Astrolabio-Ubal dini, Roma.
- De Alvarenga Neto R.C.D. and Choo C.W. (2010), “The post Nonaka concept of ba: Eclectic roots, evolutionary paths and future advancements”, *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 47: 22-27.
- Dominelli L. (1996), “Deprofessionalizing Social Work: Anti-Oppressive Practice, Competencies and Postmodernism”, *The British Journal of Social Work*, 2: 153-175.
- Galtung J. (2014), *Affrontare il conflitto. Trascendere e trasformare*, PUS, Pisa.
- Gherardi S. and Nicolini D., a cura di (2005), *The passion for learning and knowing. Proceedings of the 6th International Conference on Organizational Learning and Knowledge*, Università di Trento, Trento.
- Granovetter M. (1985), “Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness”, *American Journal of Sociology*, 3: 481-510.
- Hilton A. (2018), “Collaboration in anthropology: the (field) work of grounded practice”, *Cambio*, 15: 113-126.
- Jyrama A. and Ayvari A. (2005), “Fostering learning - the role of mediators”, *Knowledge Management Research & Practice*, 5: 117-125.
- Lave J. and Wenger F. (1991), *Situated learning. Legitimate peripheral participation*, Cambridge University Press, Cambridge (trad. it.: *L'apprendimento situato. Dall'osservazione alla partecipazione attiva nei contesti sociali*, Erickson, Trento, 2006).
- Nonaka I., Toyama R. and Hirata T. (2008), *A Process Theory of the Knowledge-Based Firm*, Palgrave Macmillan, London.
- Nonaka I., Toyama R. and Konno N. (2000), “SECI, Ba and Leadership: A Unified Model of Dynamic Knowledge Creation”, *Long Range Planning*, 33: 5-34.
- Nonaka I. and Konno N. (1998), “The concept of “Ba”. Building a foundation for knowledge creation”, *California Management Review*, 40, 3: 40-54.

- Pellegrino V., Schirripa V. and Tarsia T. (2019), “Situated Teaching and Democratization of Tertiary Education. A Framework for Practices”, *Scuola democratica*, 4: 279-295.
- Polanyi M. (2018), *La conoscenza inespressa*, Armando, Roma.
- Rullani E. (2014), *La fabbrica dell’immateriale. Produrre valore con la conoscenza*, Carocci, Roma.
- Sakamoto I. (2007), “An anti-oppressive approach to cultural competence”, *Canadian Social Work Review*, 1: 105-114.
- Sakamoto I. and Pitner R.O. (2005), “Use of Critical Consciousness in Anti-Oppressive Social Work Practice: Disentangling Power Dynamics at Personal and Structural Levels”, *British Journal of Social Work*, 4: 435-452.
- Sanfelici M. (2017), *I modelli del servizio sociale. Dalla pratica all’intervento*, Carocci, Roma.
- Tarsia T. (2019), *Sociologia e servizio sociale. Dalla teoria alla prassi*, Carocci, Roma.
- Tarsia T. (2020a), “La conoscenza tacita degli operatori Sprar: quando i problemi generano saperi”, *Mondi Migranti*, 2: 183-202.
- Tarsia T. (2020b), “La ricerca partecipata come strumento di riflessività tra servizi e corsi di studi universitari”, *Autonomie locali e servizi sociali*, 1: 147-164.
- Watzlawick P., Beavin H.J. and Jackson D.D. (1967), *Pragmatics of human communication. A study of interactional patterns, pathologies and paradoxes*, W.W. Norton & Co. Inc, New York (trad. it.: *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio-Ubal dini, Roma, 1971).