



COMUNITÀ IMPERFETTE

Dalle dinamiche disgregative
al decision making comunitario



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

a cura di
Cinzia Albanesi, Davide Boniforti, Cinzia Novara

Febbraio 2019

ISBN 9788898010943

DOI <http://doi.org/10.6092/unibo/amsacta/6104>



Quest'opera è distribuita con

Licenza [Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Indice

Prefazione <i>Elena Marta</i>	7
Introduzione	
<i>Elogio della responsabilità</i> <i>Gioacchino Lavanco</i>	11
<i>Divenire persone in comunità difficili</i> <i>Piero Amerio</i>	16
Cittadinanza attiva, engagement e apprendimento partecipato	21
<i>Promuovere cittadinanza attiva attraverso una ricerca azione partecipata a scuola</i> <i>Davide Mazzoni, Antonella Guarino, Elvira Cicognani</i>	22
<i>Il Primo Soccorso Psicologico (FPA) nelle emergenze 118</i> <i>Maria Teresa Fenoglio</i>	27
<i>Valutare il Service Learning e il Community Engagement: risultati di un approccio multimetodo alla valutazione</i> <i>Marta Rohani Moaied, Bruna Zani, Cinzia Albanesi</i>	33
<i>Reciprocità nel Service Learning: le esperienze dell'ateneo fiorentino</i> <i>Patrizia Meringolo, Nicolina Bosco, Camilla Donati, Susanna Giaccherini</i>	40
<i>Modellizzazione e misurazione del costrutto di Local Community Engagement (LCE)</i> <i>Cosimo Talò</i>	46
<i>Da "territorio ferito" a comunità empowered: proposte di rigenerazione urbana</i> <i>Fortuna Procentese, Flora Gatti, Viviana Perla</i>	52
<i>Gli assistenti sociali del Comune di Bologna: una comunità professionale alla ricerca della propria identità</i> <i>Chiara Buda</i>	59
<i>Volontariato e impegno comunitario in Italia</i> <i>Sandro Stanzani, Anna Maria Meneghini</i>	64
Disagio e marginalità	72
<i>Progetto europeo Prova: la prevenzione della radicalizzazione violenta</i> <i>Elisa Guidi, Cristina Cecchini, Nicolina Bosco, Patrizia Meringolo</i>	73
<i>Dai bar alle app di dating online: un nuovo "luogo" di incontro e relazione?</i> <i>Flora Gatti, Fortuna Procentese</i>	79
<i>Approccio delle capacità e psicologia di comunità: sfide e riflessioni nell'ambito della grave marginalità adulta</i> <i>Roberta Cosentino, Massimo Santinello, Marta Gaboardi</i>	85

<i>Integrazione sociale di persone senza dimora: di cosa stiamo parlando?</i>	90
<i>Laura Bruna Ruggieri, Marta Gaboardi, Irene Geraci, Francesco Papa, Massimo Santinello</i>	
<i>Housing First: un percorso verso l'integrazione in comunità</i>	97
<i>Irene Geraci, Michela Lenzi, José Ornelas, Paulo Martins</i>	
Promozione della salute	102
<i>Sviluppo di comunità e promozione della salute. Presentazione di un progetto di intervento e delle sue iniziali fasi di valutazione</i>	103
<i>Silvia Gattino, Norma De Piccoli, Maurizio Maurino, Claudio Tortone</i>	
<i>Salute dei migranti a Palermo e Malaga: il ruolo protettivo del sostegno sociale e del senso di comunità</i>	110
<i>Cinzia Novara, Ma Isabel Hombrados Mendieta, Luis Gómez Jacinto, Gianluigi Moscato, María José Martos Mendez</i>	
<i>Psicologia delle emergenze: dalle motivazioni alle reazioni dei volontari</i>	117
<i>Letizia Taccaliti, Martina Taccaceli</i>	
<i>La comunicazione nei processi di cura</i>	128
<i>Silvia Palma, Enza Sidoti</i>	
<i>Il setting clinico come determinante sociale della salute mentale e strumento di produzione o contrasto di disuguaglianze sociali</i>	133
<i>Matteo Bessone, Pietro Sarasso</i>	
<i>Violenze on-line: il cyberbullismo in prospettiva multifocale</i>	138
<i>Fabio Rapisarda</i>	
<i>Autostima globale percepita in un gruppo di adolescenti scolarizzati in Friuli Venezia Giulia</i>	146
<i>Giovanni Battista Mondonutti, Luca Leon, Fulvio Costantinides</i>	
<i>Le dimensioni dell'autostima in un gruppo di adolescenti scolarizzati del Friuli Venezia Giulia</i>	151
<i>Giovanni Battista Mondonutti, Fulvio Costantinides, Marco Fragiaco</i>	
Minoranze e integrazione sociale	157
<i>Campania bullying stop</i>	158
<i>Mariagrazia Anna D'Addona, Rossella Carlo</i>	
<i>Discriminación, sentido de comunidad e integración social de los inmigrantes que residen en Italia y en España</i>	163
<i>Mario Millán Franco, M Isabel Hombrados Mendieta, Luis Gómez Jacinto, Gianluigi Moscato, Consuelo Serio</i>	
<i>"e-wall": viversi comunità oltre i muri</i>	169
<i>Roberta Barilli, Davide Boniforti, Mauro Ferrari, Ariela Francesca Pagani, Emilio Tanzi</i>	
<i>Sviluppare reti sociali inclusive e sostenibili attraverso la pratica sportiva: una ricerca in Lombardia</i>	175
<i>Chiara D'Angelo, Caterina Gozzoli, Chiara Corvino</i>	
<i>Innesti per costruire salute tra: piano regionale della prevenzione, piano sociale sanitario & case della salute</i>	180
<i>Luana Valletta, Pasquale Ciccarelli, Paolo Pandolfi</i>	

¿Tener una pareja autóctona puede mejorar la integración y la satisfacción vital de los extranjeros? Comparativa entre extranjeros y extranjeros miembros de parejas mixtas residentes en España 186
Gianluigi Moscato, Maria Isabel Hombrados Mendieta, Luis Gómez Jacinto, Mario Millán Franco

Atteggiamento verso gli zingari e acculturazione: un gruppo discriminato da maggioranza e minoranze 192
Anna Maria Meneghini, Marisol Navas

Metodi e strumenti per la ricerca e l'intervento 199

Progetto Tales at Home. APP-rendere attraverso il linguaggio delle emozioni nelle famiglie multilingue 200
Elisabetta Di Giovanni, Gaetano Di Napoli, Lorena Allegra

Cyberbullismo e nuove tecnologie 207
Alessio Castiglione, Giorgia Coppola, Giulia Alessi Batù, Silvia Palma

Sviluppo di comunità attraverso il teatro sociale e di comunità 213
Norma De Piccoli, Angela Fedi, Erica Viola, Anna Carla Bosco, Marco Fiorito

Ricerca-azione: pianificazione di un modello di intervento per il carotaggio delle Caritas diocesane italiane e la mappatura dei stili di progettazione 218
Gino Mazzoli, Michael Musetti, Alberto Valenti, Clementina Vitolo

La valutazione di impatto in un'ottica di comunità. Il Community Impact, per produrre una narrativa migliore 224
Maira Chiodini, Carlo Volpi, Elisa Guidi, Patrizia Meringolo

Promuovere l'Intelligenza MetaEmotiva per una società dell'inclusione: strumenti, metodi ed esperienze in corso 231
Antonella D'Amico

Il "gruppo aperto" come strumento di lavoro in/di comunità". Il racconto di una esperienza 237
Monica Mandalà, Umberto Micò

Famiglia, servizi, comunità 243

La psicologia di comunità per il benessere e l'inclusione sociale delle famiglie multilingue: la ricerca TALES@home 244
Consuelo Serio, Cinzia Novara

Stili educativi familiari disfunzionali e disagio psicosociale negli adolescenti. Prospettive per avviare un processo di "empowerment" nella scuola per combattere il bullismo e il cyberbullismo 251
Giuseppe Ingrassia, Iva Marino

L'adozione nel contesto e co-testo scuola: dall'emergenza teorica alla pratica ecosistemica 257
Silvia Di Lisi, Consuelo Serio, Cinzia Novara

Il trauma della detenzione: ricadute emotivo-relazionali sull'organizzazione familiare 264
Marina Li Puma

Solidarietà intergenerazionale in triadi di nipoti adulti, genitori e nonni 269
Minou Ella Mebane, Lina Pezzuti

Workshop

275

Dalla ricerca all'impresa: lo spin-off accademico per agire nella comunità
Cristina Cecchini

276

Tavolo tematico

282

Welfare comunitario e riforma del terzo settore per il cambiamento sociale di comunità
Nicolay Catania, Alberto Giampino, Vincenzo Provenzano, Giuseppe Terzo

283

Progetto Tales at Home. APP-rendere attraverso il linguaggio delle emozioni nelle famiglie multilingue

Elisabetta Di Giovanni, Gaetano Di Napoli, Lorena Allegra

Università degli Studi di Palermo

✉ elisabetta.digiovanni@unipa.it

Introduzione | 'Tales at Home' (Talking About Language and Emotions at Home) è un progetto Europeo finanziato nell'ambito della KA2 "Cooperation for innovation and the exchange of good praticies" del programma Erasmus+ 2015-2016 e nasce con l'idea di fornire strumenti e tecniche di supporto alle famiglie multilingue, al fine di favorire l'apprendimento delle lingue e la promozione del benessere in un'ottica di inclusione sociale.

La partecipazione e il confronto tra partner europei differenti (La Foyer di Bruxelles, la Soros International House di Vilnius, l'Accademia Europea di Bolzano, l'Università degli Studi di Palermo, Hogeschool west-vlaanderen howest di Courtrai, la Double Helix Resources di Londra e l'ENSA) hanno dato vita alla sperimentazione e alla realizzazione di un'app ad uso di famiglie e professionisti interessati ai temi del multilinguismo; l'ausilio di questo strumento innovativo auspica un maggiore coinvolgimento dei professionisti del settore rispetto alle dinamiche familiari e alle implicazioni che la coesistenza di più lingue all'interno del medesimo nucleo familiare potrebbe comportare. Specificità del progetto è stata quella di indagare l'apprendimento non formale delle lingue all'interno di un particolare contesto familiare multilingue, con particolare attenzione alle famiglie migranti e alle coppie miste, andando a comprendere quali siano state le modalità e le dinamiche di apprendimento ma anche, l'uso del linguaggio quale vettore di atteggiamenti positivi ovvero negativi verso i nuovi contesti di vita che il progetto migratorio apre sullo scenario delle famiglie. È infatti emersa la necessità di fornire loro chiavi di lettura indispensabili per comprendere gli aspetti identitari (Gibbons & Ramirez, 2004), intergenerazionali

(Foner & Dreby, 2011) e comunitari (Wei, 2012) che sottostanno alle strategie linguistiche delle famiglie.

A questo proposito, l'app attraverso un'interfaccia elettronica si pone come obiettivo centrale del progetto quello di aumentare, potenziare e stimolare emozioni e atteggiamenti positivi all'interno del nucleo familiare, al fine di creare e favorire un miglioramento del benessere familiare, dell'inclusione sociale e dell'apprendimento delle lingue da parte di tutti i membri della famiglia. Allo stesso tempo, si ritiene essere di grande utilità per tutti gli operatori del settore (professionisti di ambito giuridico, educativo, sanitario, come ad esempio mediatori culturali, educatori, insegnanti, psicologi, formatori, assistenti sociali) impegnati a vario titolo nella gestione delle relazioni familiari al fine di garantirne la crescita positiva anche davanti a cambiamenti potenzialmente stressanti come una migrazione.

Metodi | La scelta metodologica fa riferimento ad un approccio che costituisce un'innovazione rispetto alla tradizionale progettazione di siti e applicazioni centrata sul sistema, prendendo il nome di *User Centered Design* (UCD) (Abrams, Maloney-Krichmar & Preece, 2004) che in italiano è noto anche come "Progettazione Centrata sull'Utente". Si tratta di un processo considerato complementare ai metodi dell'Action Research (Lewin, 1951; Hayes, 2011) – tanto cara alla psicologia sociale e di comunità – basato sulla comprensione degli utenti, dei loro bisogni all'interno dei contesti di vita. Rientra, dunque, nelle pratiche di Participatory Design¹ (Simonsen, & Robinson, 2012) poiché gli utenti sono coinvolti sin dalle fasi

iniziali della progettazione del sistema e per l'intero ciclo di sviluppo. Viene utilizzato un approccio multi-livello che, non solo richiede ai progettisti un'analisi approfondita sul campo, ma anche una previsione di come l'utente userà il prodotto finale, fino alla validazione di tali assunti a partire dal comportamento dell'utente in verifiche di usabilità e accessibilità (test di *User Experience*).

Aspetto tecnico e rilevante dell'app è che, proprio per essere comprensibile a più registri linguistici, è stata tradotta in sei diverse lingue; inoltre, è suddivisa in cinque

attività differenti (Figura 1) alcune delle quali devono necessariamente essere svolte collettivamente mentre altre eseguite singolarmente, questo perché l'app possa rappresentare sia uno strumento di confronto, di discussione e di riconciliazione tra i membri familiari in merito alle scelte linguistiche che possono implicare riflessioni sulle identità; sia perché non tutti i membri partecipanti possono subito sentirsi pronti ad un confronto intrafamiliare. Pertanto, le attività individuali fungono da momento propedeutico per avvicinarsi con cautela ad eventuali zone di conflitto che possono riguardare alcune scelte familiari.



Figura 1. Attività dell'app (Tales at Home, 2016)

Tra le attività:

1. la creazione della famiglia: ad ogni membro partecipante viene assegnato un avatar (immagine virtuale che rappresenta il componente della famiglia) avendo la possibilità di scegliere tra figure adulte o bambini distinti per genere;
2. il ritratto di famiglia: viene chiesto ad ogni componente della famiglia di colorare le varie parti del corpo dell'avatar con i colori precedentemente associati alle lingue e a quel punto di segnare, attraverso un indicatore grafico, il livello di gradevolezza per ciascuna lingua;

3. momenti di conversazione: vengono invitati i partecipanti a esprimere i loro stati d'animo riguardo alcuni contesti comunicativi che attengono alla quotidianità della famiglia (cena, visite familiari, discussioni, compiti a casa, gioco e rito della buonanotte); successivamente, il partecipante assegna un gradiente emozionale ad ogni scena di conversazione attraverso
4. l'icona di un termometro che indica quanto sia positivo o negativo il clima relazionale ritratto;
5. scala delle competenze: la famiglia ha occasione di collocare sui gradini di una scala il proprio avatar per indicare il livello di competenza percepita per ciascuna lingua (da per niente competente a totalmente competente);
6. linea del tempo: la sequenza temporale permette ai membri della famiglia di raccontare la propria storia ed evoluzione linguistica; si configura come step finale e momento autoriflessivo sul percorso che negli anni la famiglia ha intrapreso anche tra un paese ed un altro.

In questi momenti di riflessione e condivisione si inserisce un nuovo modo di comprendere e di sollecitare la ri-significazione del proprio vissuto in vista di un cambiamento futuro che possa essere garante di un benessere che influenzi l'intera famiglia.

Affinché tale metodologia possa essere funzionale all'integrazione dei diversi bisogni educativi, di sostegno, di apprendimento della lingua, di accompagnamento presso le strutture sanitarie, è necessario altresì, operare nell'ottica del lavoro di rete: la creazione di un ponte tra i diversi servizi socio-educativi con i quali i soggetti necessitano di entrare in contatto; una comunicazione possibile se le varie figure professionali si mettono in ascolto delle necessità dell'utente e le traducono in azioni congiunte che aprono uno spazio dialogico tra i servizi e i vari professionisti.

Risultati | Si è conclusa a Bruxelles il 9 maggio 2018 la conferenza di presentazione dello strumento virtuale, seguita da un incontro con esperti internazionali. All'interno della stessa è stata offerta una panoramica riguardo la presenza di famiglie multilingue

in Europa, da parte dei relatori i quali hanno cercato di dare una risposta creativa alla domanda dei genitori rispetto alla possibilità di ricevere una 'buona educazione multilingue' per i propri figli. Obiettivo comune a tutti gli approcci emersi è stato quello di coniugare l'apprendimento della lingua con gli aspetti legati all'identità.

Pertanto, i fattori d'impatto del progetto possono essere riferiti ai diversi fruitori dell'app.

Tra i punti di debolezza, nella fase iniziale del progetto:

- la difficoltà iniziale relativa al coinvolgimento delle famiglie: chiedere loro di spendere del tempo per un percorso i cui obiettivi non sono immediatamente visibili ma potenzialmente funzionali al raggiungimento di una condizione di benessere futura;
- la difficoltà di coinvolgere un adeguato numero di professionisti;
- la difficoltà di bilanciare i feedback provenienti dai vari partners del progetto.

Nella fase successiva ai test l'impatto sulle famiglie coinvolte ha assunto una connotazione assolutamente positiva; infatti, hanno mostrato gratitudine e stupore rispetto all'attenzione che è stata rivolta alle dinamiche linguistiche, relazionali ed emozionali relative alle loro specificità familiari.

L'impatto sui professionisti ha invece mostrato un particolare interesse verso gli aspetti innovativi e pratici dell'app, considerandola un possibile strumento di lavoro da sfruttare con le famiglie multilingue. Relativamente all'impatto dell'interfaccia virtuale è stato riscontrato il suo funzionale utilizzo non solo per attività di counseling per le famiglie multilingue e per gli operatori bensì come strumento di ricerca e monitoraggio delle condizioni di queste famiglie e di verifica dei cambiamenti nel tempo. Per i partners coinvolti il progetto è stato occasione di scambio interdisciplinare il cui prodotto finale verrà divulgato attraverso:

- workshop per i professionisti sulle funzioni e l'uso dell'app;
- workshop nell'ambito delle Università;
- pubblicazioni scientifiche riguardanti l'app e i risultati del progetto.

Conclusioni | Il vantaggio di offrire la fruizione dell'app ai professionisti e alle famiglie destinatarie è duplice. Da un lato, risponde all'importanza rivestita dagli strumenti tecnologici attraverso la creazione di un sistema accessibile e facilmente utilizzabile dagli utenti anche in maniera indipendente rendendo, in tal senso, l'interfaccia un ausilio che facilita l'approccio con le diverse generazioni che coesistono all'interno di un nucleo familiare multilingue. Dall'altro lato, si propone come strumento da utilizzare per svariate motivazioni e molteplici fattori già messi in evidenza per quanto concerne le famiglie a cui si rivolge ma anche, in riferimento al potenziamento e al rafforzamento delle competenze e delle conoscenze degli operatori e dei professionisti del settore, per sostenere in maniera funzionale la comunicazione all'interno delle famiglie su questi argomenti. Questo perché, ovviamente, un lavoro che miri al benessere delle famiglie multilingue dovrebbe essere promosso da figure professionali a loro volta formate sulle particolari situazioni che possono emergere e che abbiano una particolare conoscenza su quali possono essere le problematiche riscontrabili nel momento in cui si cerca di promuovere un percorso di cambiamento, riconoscendo al contempo l'importanza rivestita dalle emozioni in questo processo, al fine di garantire o stimolare un nuovo modo di intendere l'apprendimento, favorendo lo sviluppo e l'accrescimento della condizione di benessere che deve coinvolgere tutti i membri della famiglia (Tales at home, 2016).

Riferimenti bibliografici

- Abras, C., Maloney-Krichmar, D., & Preece, J. (2004). *User-Centred Design*. London: Sage Publications.
- Foner, N. & Dreby, J. (2011). *Relations Between the Generations in Immigrant Families*. Annual Reviews Sociology, 37, 545-64. doi 10.1146/annurev-soc-081309-150030.
- Gibbons, J. & Ramírez E. (2004). *Maintaining a Minority Language. A Case Study of Hispanic Teenagers*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Hayes, G. R. (2011). The relationship of action research to human-computer interaction. *Transactions on Computer-Human Interaction*, 18(3), 1-20. Disponibile da: <http://doi.acm.org/10.1145/1993060.1993065>
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science*. New York: Harper & Row.

Tales at home (2016). *Il progetto*. Disponibile da: <https://www.talesathome.eu/it/il-progetto>

Simonsen, J., & Robertson, T. (2012). *Routledge Handbook of Participatory Design*. New York: Routledge.

Wei, L. (2012). *Conceptual and methodological issues in bilingualism and multilingualism research*.

In T. K. Bhatia & W. C. Ritchie (Eds), *The Handbook of Bilingualism and Multilingualism* (pp. 26-51). Hoboken NJ: Wiley-Blackwell.