

confronti dell'opinione pubblica. In questi casi, il volontariato, oltre a svolgere la propria azione di sostegno all'interno del carcere, ha utilizzato la propria posizione strategica per un'azione di tipo culturale ad ampio raggio:

- proposizione in sede locale all'istituzione di programmi concreti e realistici;
- realizzazione di azioni di informazione, coinvolgimento e sensibilizzazione dell'opinione pubblica e della comunità locale;
- richiamo dell'attenzione politica;
- sviluppo di percorsi formativi aperti alle istituzioni, alle associazioni caritativo-assistenziali, ai gruppi di volontariato, alle comunità di accoglienza, ecc.;
- collaborazioni con l'ente pubblico e i servizi presenti sul territorio;
- predisposizione di indagini e altre pubblicazioni sul tema del carcere e della giustizia.

5.2.9 Le risposte alle difficoltà dell'immigrazione

L'immigrazione straniera in Italia continua ad essere vista e temuta come flusso incontenibile di uomini, per lo più irregolari che si accompagna a forme più o meno marcate di devianza sociale. Nella realtà, l'immigrazione diventa sempre di più un fatto strutturale, che attraversa la nostra vita quotidiana, modifica il paesaggio culturale, linguistico, etnico delle città e dei quartieri. Gli immigrati da qualche anno stanno mettendo "radici"; la loro sosta si popola di nuove presenze: arrivano i coniugi e i figli rimasti fino a questo momento in patria; altri bambini nascono qui e potranno diventare cittadini italiani al compimento della maggiore età. Da progetto e viaggio di singoli, l'immigrazione diventa dunque familiare, coinvolge soggetti diversi, pone, all'interno del nucleo e, all'esterno, nei servizi, domande e bisogni di tipo nuovo. Rende non più rimandabile una politica dell'integrazione che metta al centro i nuovi soggetti sociali e le relazioni tra questi e i servizi.

Secondo il terzo censimento dei servizi socio-assistenziali, i servizi collegati alla chiesa italiana che si occupano di immigrati costituiscono 8,9% dei servizi totali e del fenomeno sono investiti in particolare i servizi di nuova costituzione. Si potrebbe dire che buona parte dei nuovi servizi è nata in risposta a questa crescente domanda. Dire quanti sono gli immigrati assistiti è impresa piuttosto complessa, dato che, alcuni servizi hanno fornito delle quantificazioni riferite alle prestazioni anziché agli utenti. La media ponderata delle stime pertinenti fornite dai singoli servizi indica che gli stranieri rappresenta il 19,2% degli utenti che complessivamente si rivolgono ai servizi sopra indicati.

Possiamo distinguere i servizi in quattro gruppi:

- un primo gruppo di servizi in cui l'utenza di immigrati è al di sotto del 10%. Comprende le *case di riposo* e gli *istituti per disabili* (che hanno presenze straniere al di sotto del 3%), oltre a comunità terapeutiche, servizi di assistenza ospedaliera, centri residenziali per minori, gruppi appartamento, centri diurni per tossicodipendenti, e consultori familiari (in questi ultimi gli stranieri sono 8,5%);
- un secondo gruppo di servizi, in cui l'utenza straniera è moderatamente più alta, fra il 10 e il 15%, dove troviamo i servizi di assistenza scolastica, gli istituti residenziali per minori e l'assistenza domiciliare;
- un terzo gruppo, in cui la presenza straniera varia dal 23 al 33% dell'utenza, comprende un sottogruppo di servizi esclusivamente per minori (centri di socializzazione per minori a rischio, comunità alloggio, case famiglia); oltre a questi, appartengono a questo gruppo i servizi sanitari assistenziali e le case famiglia e i centri di accoglienza per adulti;
- nel quarto gruppo, infine, l'utenza straniera varia dal 30 al 55%. Ne fanno parte i centri di ascolto, i servizi di inserimento lavorativo, i servizi diurni di beni primari. Fanno storia a sé i servizi di prima accoglienza, dove gli stranieri oscillano intorno al 60%.

In questa sede ci si limita a focalizzare l'attenzione sui servizi che il settore non-profit ha sviluppato nell'ambito degli interventi a favore della famiglia immigrata, un settore di

intervento di vitale importanza nella direzione di una stabilizzazione dei flussi e di una più adeguata integrazione sociale degli immigrati nel nostro territorio. Ai servizi qui descritti andrebbero sommate tutte quelle esperienze di assistenza nell'ambito della prima accoglienza ed emergenza, senza le quali la situazione di primo approdo degli immigrati in Italia si rivelerebbe ancora più drammatica di quanto non sia. Ci riferiamo in particolare ai servizi che soddisfano i bisogni primari degli immigrati, quali, ad esempio, le mense, i convitti, le case di accoglienza, i centri di distribuzione di beni primari, i poliambulatori e i dispensari.

Va detto tuttavia, che pur nella loro significatività, gli interventi del non-profit nei confronti delle famiglie immigrate sono ancora pochi; più facilmente, si cominciano a delineare alcune azioni specifiche destinate ai singoli componenti della famiglia (bambini, madri, donne), ma più raramente interventi e servizi rivolti a favore dell'intero nucleo familiare. I temi e i campi di intervento maggiormente trattati hanno a che fare soprattutto con:

- la ricostruzione di reti di relazione e di aiuto tra famiglie autoctone e immigrate e tra famiglie e servizi;
- la maternità e la salute;
- la cura dei più piccoli e la prevenzione della separazione tra madri e bambini;
- gli spazi della mediazione;
- la tutela dei soggetti vulnerabili (per esempio i minori stranieri soli, le giovani immigrate vittime della tratta, ecc).

5.3 I parametri di qualità nell'ambito del sistema non profit

Nell'analisi delle varie tipologie di risposta del sistema non profit alle forme consolidate o emergenti di esclusione sociale si possono individuare alcune caratteristiche ricorrenti che definiscono in maniera paradigmatica la peculiarità di queste forme di intervento. Tali fattori possono essere considerati come elementi organizzativi utili per avviare sul territorio servizi innovativi nell'ambito del disagio sociale, gestiti sia dal settore pubblico che da quello privato-sociale e possono di fatto concorrere alla identificazione di parametri di qualità nell'ambito dei livelli minimi di assistenza.

- **Prossimità** – E' la capacità di essere vicino all'altro e al suo bisogno, accorciando le distanze, sia fisiche che relazionali, tra chi domanda e chi risponde. Si pensi agli innumerevoli centri di ascolto organizzati dagli enti che operano nel campo dell'assistenza (sostegno all'indigenza, disoccupazione, dipendenze, senza dimora, etc.). Questa caratteristica si manifesta operativamente anche attraverso la scarsa burocratizzazione, la facilità di accesso ai servizi e la possibilità, in casi limite, di mantenere l'anonimato (come tipicamente avviene come nelle associazioni a sostegno delle alcoldipendenze, nelle diverse forme di aiuto telefonico, etc). La prossimità si traduce anche nella capacità di andare incontro al bisogno stesso, anticipando la richiesta di aiuto di chi può avvertirne l'umiliazione. E' questo il caso delle associazioni operano tramite unità di strada, per assistere senza dimora, tossicodipendenti, immigrati, etc. Spesso sono gli ex assistiti che diventano a loro volta promotori di servizi innovativi, trasformando così in punto di forza l'esperienza della vulnerabilità.
- **Personalizzazione** - Nasce dalla capacità di ascoltare le singole persone e di coglierne i bisogni, organizzando risposte che tengano conto dell'unicità del singolo, delle sue inclinazioni ed esigenze. L'unicità della persona diventa il fulcro attorno al quale il mondo non profit organizza risposte in sostegno ai vari disagi (es. assistenza domiciliare, accompagnamento in percorsi lavorativi o riabilitativi). L'importanza

attribuita alla singola persona favorisce il rapporto tra chi chiede e chi ascolta, con importanti effetti sul processo di *responsabilizzazione* vicendevole. Esempi significativi provengono dalle comunità di accoglienza nate per combattere le dipendenze o per sostenere i disabili fisici e psichici nel loro percorso di riabilitazione. Il reinserimento diventa possibile grazie anche allo sviluppo di professionalità che sanno cogliere nelle inclinazioni del singolo il punto di partenza per raggiungere traguardi più avanzati. Grazie ad una forte e costante interazione, le risposte fornite dal sistema non profit puntano, per lo più, ad aggiustamenti in itinere piuttosto che su schemi standardizzati.

- **Territorializzazione** - L'insediamento locale dei servizi favorisce la vicinanza fisica al disagio e la conoscenza diretta delle problematiche territoriali. La stessa legislazione nazionale e regionale sottolinea l'importanza della dimensione comunitaria e territoriale nella progettazione e messa in opera dei servizi sociali, attraverso la definizione di particolari strumenti organizzativi (piani di zona, piani territoriali, progetti di rete, ecc.). La territorializzazione presuppone ed implica aspetti differenti:
 - a) *la capacità di conoscere il territorio*, che è tanto più rilevante laddove le realtà non-profit si costituiscono sulla scia di esperienze di volontariato locale, o in risposta a specifiche esigenze locali. Questa capacità di “leggere” la realtà locale è essenziale nel caso di strutture organizzative che prevedono strumenti di osservazione a corto e a medio raggio (si pensi agli Osservatori diocesani delle povertà direttamente collegati con esperienze territorialmente ben delimitate);
 - b) *capacità di coinvolgere e mobilitare il territorio*: può essere compreso entro questo aspetto il fenomeno vasto e complesso del volontariato organizzato ma anche (e soprattutto) la presenza spesso sommersa di singole disponibilità personali e familiari per l'accoglienza, l'accompagnamento, la gestione dei servizi, ecc. Oltre alla presenza di enti ed organizzazioni fondate su base volontaristica, è infatti importante sottolineare la presenza di una vasta e diffusa rete di disponibilità all'aiuto e alla solidarietà interpersonale e interfamiliare, che non sempre assume una forma giuridica ben definita. Su questa scia possono essere annoverate molte esperienze di gruppi di auto-mutuo-aiuto, avviati e fondati sulla base di comuni esigenze, anche su base territoriale (pensiamo ad associazioni familiari per disabili, malati mentali e fisici, dipendenti da sostanze psicotrope, etc). Queste organizzazioni, oltre ad un'azione di sostegno, svolgono spesso attività di sensibilizzazione pubblica sul territorio organizzando eventi, raccolte di fondi, corsi di formazione, diventando anche interlocutori qualificati nei confronti delle istituzioni politico-amministrative. La sottovalutazione della dimensione territoriale costituisce talora un grave ostacolo per realizzare talune opere socio-assistenziali. Si pensi alle resistenze che incontrano presso le comunità locali servizi come i centri di accoglienza per immigrati, le case per malati di Aids o le comunità terapeutiche;
 - c) *capacità di territorializzare l'intervento* in modo da permettere la presa in carico comunitaria dei bisogni dei soggetti deboli. Secondo questo tipo di approccio è diritto-dovere della comunità locale (vicinato, quartiere, circoscrizione...) farsi carico delle situazioni di disagio sociale, attivando risposte che, prima ancora di essere istituzionali e burocratiche, sono fondate sul carattere solidaristico della vita sociale. Qualsiasi intervento di carattere domiciliare delle pubbliche amministrazioni, anche professionalmente ineccepibile, non è in grado di incidere in modo profondo sulla qualità della vita di un soggetto in difficoltà se non è accompagnato da un coinvolgimento del vicinato e della comunità locale, che più di altri soggetti sono in grado di cogliere anticipatamente la presenza di segnali di abbandono e di rischio. Nelle forme più innovative di tale intervento, la strada viene

considerata come luogo privilegiato di azione (e non come soggetto terzo), da mobilitare e potenziare, favorendo e sostenendo i luoghi di aggregazione naturale dei soggetti coinvolti dall'intervento. Si pensi ai servizi organizzati da associazioni in favore di anziani, doposcuola per ragazzi e centri di aggregazione giovanile, comunità straniere, sostegno per disoccupati ed aiuto nella ricerca di nuova occupazione, oppure alle esperienze di tele-assistenza promosse da soggetti (gruppi, associazioni, parrocchie) che intendono affiancare all'intervento professionale una presenza di carattere solidale, non sempre rintracciabile nella dimensione professionale. Queste attività producono, da un lato, miglioramenti nelle condizioni di vita di coloro che vivono nel raggio d'azione delle organizzazioni e, dall'altro, assolvono ad una funzione di prevenzione e contenimento del disagio già presente. Un esempio ulteriore è dato dal reinserimento sociale degli ex-detenuti; le esperienze più innovative a riguardo vedono l'esigenza di una adeguata esplorazione del territorio nel quale il soggetto si andrà ad inserire, allo scopo di evidenziare gli aspetti problematici e le eventuali risorse da mobilitare.

Alla dimensione territoriale si lega infine la capacità di essere presenti in luoghi critici del disagio sociale (Stazioni ferroviarie, zone periferiche disagiate) con azioni di riduzione del danno o di sensibilizzazione rispetto a disagi emergenti (si pensi alle zone ad alta densità di sale da gioco dove sorgono le prima associazioni di aiuto per i soggetti dipendenti dall'azzardo).

- **Lavoro di rete** - La struttura organizzativa a rete, intesa come trama di relazioni non competitive che connette entità autonome, in assenza di controllo e direzione unitaria, nasce dall'esistenza di tante unità diffuse capillarmente sul territorio che permettono risposte operativamente più snelle ed aderenti ai tempi e modi della domanda. Il lavoro di rete è una delle caratteristiche più significative del privato sociale e del volontariato più innovativo. Tale approccio consente la fruizione di professionalità e competenze provenienti da soggetti e ambiti differenti, favorendo al tempo stesso il superamento della rigida divisione settoriale in blocchi di lavoro, caratteristica di alcune forme di intervento della pubblica amministrazione. A livello nazionale esistono enti ed organizzazioni che per loro natura sono già strutturati sotto forma di reti, anche se il modello organizzativo di tali entità non è sempre della stessa portata. E' il caso delle Caritas diocesane, del Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza, della Federazione Italiana Comunità Terapeutiche, della Compagnia delle Opere, della Società San Vincenzo de Paoli, della Fondazione Banco Alimentare, della Comunità S. Egidio, ecc. Esistono poi livelli e momenti di coordinamento su scala nazionale, che raggruppano soggetti ed enti di natura molto diversa tra di loro, e che possono avere in comune un singolo aspetto (la provenienza ecclesiale, il carattere volontariato, ecc.). Esempi di questo tipo sono la Consulta nazionale delle opere socio-assistenziali collegate con la Chiesa, il Forum del terzo Settore, i vari Forum del volontariato esistenti a livello regionale e provinciale, ecc. A livello operativo, la dimensione della rete può essere colta almeno sotto due diverse chiavi di lettura:
 - a) *lavorare in rete*: questa prima dimensione prevede la presenza di una pluralità di soggetti che condividono alcuni aspetti del lavoro e dell'intervento a favore di persone e famiglie in difficoltà. Tali aspetti possono riguardare la progettazione comune e partecipata, la condivisione di aspetti e momenti operativi, la messa in atto di esperienze di valutazione e verifica condivisa del lavoro, ecc. Questo tipo di approccio è piuttosto diffuso in coincidenza di una base territoriale ristretta, in quanto le possibilità di progettazione e lavoro sono maggiormente realizzabili nei contesti territoriali medio-piccoli. Un esempio di questo tipo di *lavoro in rete* risiede nella collaborazione operativa che si sviluppa, su singoli casi di persone e famiglie in

difficoltà, tra i soggetti del terzo settore e i soggetti pubblici titolari dell'assistenza sociale su base locale (Comuni, Asl, Sert, ecc.). A partire dall'esperienza di alcune regioni e successivamente all'interno della legge 328/2000, la legislazione sociale ha previsto la possibilità di definire momenti comuni di lavoro su base locale (es.: piani di zona, protocolli di intesa, convenzioni, ecc.). La cooperazione con le istituzioni pubbliche (*sussidiarietà orizzontale*) conferisce all'ente non profit riconoscimento, credibilità e possibilità di ottenere contributi a seconda dei progetti svolti; conferisce inoltre all'utente un maggior potere discrezionale nella scelta dei servizi (strutture per l'accoglienza residenziale, istituti per disagio mentale ed handicap, RSA, comunità alloggio, case famiglia). E' importante che tali esperienze conservino il carattere di *sussidiarietà orizzontale* che dovrebbe caratterizzare i rapporti tra le pubbliche amministrazioni e i soggetti del non-profit, rispettando i diversi ambiti di competenza e le distinte sfere di responsabilità. L'approccio del lavoro in rete è rintracciabile in numerosi ambiti di lavoro sociale, e specificamente in tutte le situazioni di disagio sociale evidenziate nel presente contributo. L'elevata utilità che può derivare da tale approccio si manifesta nei servizi che attivano competenze e risorse multidisciplinari (è il caso degli interventi sociali sui minori, sia di tipo residenziale che non residenziale, che richiedono un lavoro in rete da parte di una équipe composta da psicologi, pedagogisti, educatori, assistenti sociali, ecc.), oppure in quei servizi che puntano all'incontro fra domanda e offerta (es.: sportelli di orientamento al lavoro, banche del tempo, reti di reciprocità, ecc.). Il coinvolgimento in rete di altri attori del sociale in una logica di complementarietà e specializzazione consente vantaggi in termini di accoglienza della persona e di tutti i suoi molteplici bisogni. Consente inoltre di produrre un effetto moltiplicatore sulla risposta (rispondere di più e meglio!) e di indirizzare gli utenti verso i servizi più adeguati (es. centri di ascolto, centri di prima accoglienza, ecc);

- b) *lavorare per la rete*: significa favorire la crescita comune e la consapevolezza diffusa sia su alcuni aspetti del disagio sociale che sulle risposte, contribuendo alla crescita qualitativa e alla competenza dei componenti della rete. Questo tipo di attività può essere svolta in forma di comunicazione diretta ed interpersonale (attraverso momenti comuni di formazione, partecipazione a seminari e convegni, ecc.), oppure in via telematica, attraverso strumenti come le Newsletter, le e-mail, lo scambio di telefonate, la distribuzione di periodici, atti di convegno, ecc. ai soggetti interessati.
- **Innovatività** - Nel campo degli interventi sociali, alle realtà del non-profit viene riconosciuta una forte capacità di "pionierismo". Per diversi motivi, il non-profit evidenzia una forte imprenditorialità (spirito di iniziativa unito a capacità operative) ovvero una capacità di "inventare" e "reinventare" risposte creative ai bisogni via via emergenti. In questo senso, la capacità innovativa del non profit può essere colta almeno sotto due diverse dimensioni:
 - a) *capacità di individuare nuove modalità di soluzione a disagi vecchi e nuovi*: questa sfida è difficilmente affrontabile da parte delle pubbliche amministrazioni (ma anche da parte delle organizzazioni private di più antica fondazione), perchè si trovano in difficoltà a mutare in modo tempestivo un modello organizzativo ormai consolidato, in alcuni casi definito da regolamenti e termini di legge. Nel caso del volontariato più innovativo, l'ampio margine di libertà e discrezionalità ha invece favorito l'attivazione di forme sperimentali di intervento, che poi vengono riprese e sviluppate anche nell'ambito dell'intervento pubblico. Si pensi agli interventi a favore delle donne vittime della tratta a scopo di sfruttamento sessuale, che prevedono modelli di accompagnamento e assistenza estremamente innovativi, che sono stati pianificati, sperimentati e attivati prima nel settore del volontariato e del privato sociale e solo in

un secondo momento condivisi dall'operato dell'ente pubblico. Un altro caso emblematico è quello delle Fondazioni Antiusura promosse da alcune diocesi italiane, che hanno definito un modello di intervento innovativo, fondato sulla corresponsabilità di attori economici, sociali ed ecclesiali, che ha poi influenzato il contenuto della stessa produzione normativa nazionale. E ancora la costruzione di una capillare rete di raccolta e distribuzione delle eccedenze alimentari ad opera dei Banchi alimentari;

- b) *capacità di evidenziare nuove situazioni di povertà e disagio sociale*: la presenza radicata sul territorio e il forte senso di prossimità alle persone in situazione di difficoltà (per ragioni ideali, morali e politiche) consentono al terzo settore e al volontariato di cogliere "sul nascere" l'affacciarsi di nuovi disagi sociali. Questa capacità di discernimento richiede però una capacità di lettura dei "segni dei tempi" che non sempre entra in azione; molto spesso, infatti, l'azione del volontariato è influenzata dalle situazioni di "emergenza" e ciò gli impedisce di cogliere in modo complessivo le trasformazioni generali. Tale empasse è superato da molte realtà del non-profit attraverso la creazione di appositi strumenti ed organismi di osservazione, studio e ricerca, che dovrebbero favorire la lettura e la capacità di analisi sui fenomeni sociali (quasi tutte le realtà più consistenti del privato sociale e del volontariato organizzato hanno predisposto uffici studi e/o strutture di analisi e studio, in grado di sostenere su basi scientifiche l'agire quotidiano).
- **Flessibilità** - All'universo del non profit è attribuito notoriamente un carattere di flessibilità e una capacità di adattamento superiori rispetto a quelli rintracciabili all'interno della dimensione pubblica. In questo senso, flessibilità sta ad intendere la possibilità di gestire in modo consapevole una evoluzione nel proprio modello di intervento, favorendo una maggiore adattabilità ai cambiamenti, organizzando risposte con una certa rapidità. In questo senso, il concetto di flessibilità può essere inteso anche come la capacità di modificare i servizi assecondando l'evoluzione dei bisogni, che cambiano a seconda dei tempi e del luogo di riferimento. E' doveroso sottolineare che non tutti i servizi e le realtà del non-profit sono caratterizzate da una flessibilità di questo tipo, in quanto non sono poche le esperienze che si caratterizzano invece per una certa rigidità e una evidente resistenza nel modificare il proprio modello di intervento. In genere, gli osservatori più attenti alla storia dei modelli di servizio sociale, evidenziano un processo di sviluppo che vede, all'inizio, una componente di flessibilità molto elevata, determinata anche dall'elevato grado di volontariato e dall'assenza di rapporti strutturati con le amministrazioni pubbliche. In seguito, però, si osserva un graduale processo di *istituzionalizzazione* delle esperienze e dei modelli di intervento: da un gruppo spontaneo e disorganizzato, si attiva una trasformazione in senso burocratico dell'organizzazione, che prevede la costituzione di ruoli direzionali, funzioni amministrative e modelli di intervento (che risulta poi difficile abbandonare una volta appresi), ecc. A fronte di tali processi, vi sono tuttavia un certo numero di servizi estremamente flessibili, che non prevedono un unico modello di intervento, ma lasciano un certo spazio alla creatività progettuale, in funzione della situazione sociale e personale di riferimento. Un esempio di questo tipo di intervento è quello dei servizi di accompagnamento e inserimento sociale per persone senza dimora. In questo tipo di servizi l'eterogeneità delle storie di vita e delle esperienze personali non consente di definire un singolo modello, in quanto di volta in volta potrebbe essere necessario prevedere l'attivazione di percorsi di alfabetizzazione e/o recupero scolastico, di disassuefazione dall'uso di sostanze psicotrope, di ascolto e analisi psicologica, di recupero delle abilità e competenze professionali, ecc. Anche nel caso dei Centri di Aggregazione Giovanile (CAG), si individua una componente molto elevata di flessibilità nel modello di

intervento, soprattutto laddove l'organizzazione del Centro viene lasciata (almeno in parte) all'autogestione dei ragazzi. Un altro elemento di flessibilità è l'attivazione di una pluralità di servizi che integrano la risposta al bisogno con azioni che, sempre inerenti alla tipologia del disagio affrontato, coinvolgono più aree di intervento, ad esempio attività di sensibilizzazione, formazione, informazione, prevenzione sul territorio (tossicodipendenza, handicap, povertà estrema).

- **Accompagnamento** - Uno degli elementi che hanno maggiormente segnato il passaggio storico dall'assistenzialismo "su prestazione" alle forme più innovative di intervento nell'ambito del disagio sociale è la "presa in carico" della situazione problematica nella sua unicità e complessità. Secondo questo tipo di approccio, il bisogno più evidente della persona non è altro che la punta dell'iceberg, in quanto al di sotto dell'epifenomeno emergente possono nascondersi altre forme di disagio (esistenziale, psicologico, sociale, culturale, ecc.). Un esempio di questo tipo di approccio è quello legato all'intervento sulle situazioni di dipendenza da sostanze: lo scopo di tali interventi non è tanto quello di ridurre la dipendenza psico-fisica dalla sostanza, bensì di approfondire quelle dimensioni patologiche relative alla psicologia individuale e all'ambiente di provenienza, che hanno portato il soggetto al consumo di sostanze. Il criterio dell'accompagnamento è presente anche nella metodologia di aiuto rintracciabile nei centri di Ascolto e nei consultori (per giovani, famiglie, donne in difficoltà, ecc.). In tutti questi casi, lo scopo del servizio non è tanto (o non solamente) quello di soddisfare il bisogno urgente della persona quanto quello di predisporre dei percorsi di inserimento sociale che possano (ri)accompagnare il soggetto situato ai margini del sistema sociale fino al centro del sistema di garanzie e protezione sociale. Su ogni soggetto in difficoltà il servizio definisce le linee di un *progetto personalizzato di azione*, che prevede l'accompagnamento della persona fino alla risoluzione del caso. In alcune tipologie di servizio, il concetto di accompagnamento va inteso nel senso letterale del termine, in quanto è prevista un'azione di orientamento del soggetto nell'ambito del complesso sistema di risposte e servizi sociali. Tale metodologia di azione è presente nelle forme più sviluppate di patronato e segretariato sociale, rivolte a soggetti che troverebbero difficoltà nell'orientamento nel sistema pubblico: anziani, stranieri, adolescenti, adulti privi di bagaglio culturale e conoscenze adeguate, ecc. Un ambito significativo di accompagnamento è quello che si rivolge al nucleo familiare e non solamente al soggetto in difficoltà. L'idea di fondo è che nella gestione di alcune situazioni di disagio sociale (si pensi all'handicap, alle malattie croniche invalidanti, alla malattia mentale, ecc.), è la famiglia nel suo complesso che necessita di una presenza solidale, in grado di offrire il necessario supporto e consentire dei *momenti di tregua* dall'adempimento dei propri compiti assistenziali. Su questa linea sono sorte una serie di esperienze che puntano al coinvolgimento della dimensione familiare e offrono al nucleo familiare coinvolto dei servizi sostitutivi, in grado di alleggerire il carico di lavoro richiesto per la cura del proprio congiunto.
- **Tempestività** - E' la parola che indica la capacità del sistema non profit di organizzare risposte alle diverse tipologie di disagio in tempi rapidi, data la natura spesso emergenziale dei disagi stessi; molte organizzazioni, infatti, si trovano ad agire in contesti e situazioni ad alta problematicità dove risulta cruciale saper intervenire in tempi ristretti. Tempestività racchiude anche il concetto di spirito di iniziativa e di "audacia" (dal latino, *audere* = *osare*) nel senso di essere capaci di "osare" nuove forme di risposta che rivelano la loro efficacia già nell'urgenza della contingenza in cui vengono concepite ed attuate. La tempestività si lega anche alla caratteristica delle domande stesse e delle problematiche con cui gli utenti si presentano alle organizzazioni non profit: spesso cronicizzate ed estremizzate nella

loro gravità, richiedono metodi risolutivi con una tempistica molto breve. E' peculiare di molte organizzazioni l'azione di "tamponamento" di situazioni gravi o gravissime, attraverso l'erogazione di servizi in grado di soddisfare bisogni di prima necessità (distribuzione di cibo e coperte, presidi sanitari mobili, etc.). Ma anche la capacità di essere "sensori" di disagi nascenti, per i quali non esiste alcun tipo di sostegno (es. casa di accoglienza per donne tossicodipendenti attive), organizzando risposte che anticipino e prevengano il precipitare di situazioni già cronicizzate.