



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE E SOCIALI

Master in Governance e Innovazioni di Welfare Locale

Project work

**DISPOSITIVI DEI SERVIZI SOCIALI
PER L'ATTIVAZIONE DI ADULTI FRAGILI**

studente: Alberto Carmona

anno accademico 2023/2024

Allí estaba Ignacio Espeleta, hermoso como una tortuga romana, a quien preguntaron una vez: "¿Cómo no trabajas?"; y él, con una sonrisa digna de Argantonio, respondió: "¿Cómo voy a trabajar, si soy de Cádiz?"

Teoría y juego del duende - Federico García Lorca

Buenos Aires, 20 ottobre 1933

Master in Governance e Innovazioni di Welfare Locale a.a. 2023/2024

Project work dello studente

Alberto Carmona

Dispositivi dei servizi sociali per l'attivazione di adulti fragili

premessa	pag. 3
lavori precedenti: l'indagine A.I.L.eS. - la ricerca sull'area accoglienza	pag. 4
presentazione della ricerca	pag. 8
il questionario	pag. 9
la questione del target	pag. 10
i dispositivi di intervento	pag. 10
i dispositivi che non ci sono	pag. 12
tirocini e patti per i fragili: caratteristiche e differenze	pag. 13
le questioni della condizionalità e del pagamento	pag. 15
l'azione professionale nei tirocini e nei patti	pag. 17
le ipotesi di miglioramento	pag. 18
spunti per lo sviluppo di un progetto	pag. 21
conclusioni	pag. 22
 allegato: il questionario	 pag. 23
 in appendice separata il materiale delle interviste	

PREMESSA

L'idea di questo lavoro parte dall'aver individuato un segmento dell'attività del servizio sociale che, pur poco presidiato dall'organizzazione, appare centrale rispetto alla messa in opera di alcune sperimentazioni e implementazioni di welfare di comunità.

L'idea di centrare il servizio sociale sulle risorse della persona e del territorio, combinata con le suggestioni del lavoro di comunità (far crescere la comunità locale attraverso la riconnessione di legami sociali) ha prodotto una diffusa sperimentazione di 'buone pratiche' che calano questi aspetti nel lavoro sul caso.

Un ambito particolarmente interessante si è dimostrato il lavoro sulle persone adulte, da sempre caratterizzato per una scarsità di risorse interne da distribuire, con la conseguenza di porre minor pressione sugli assistenti sociali sulla regolazione della distribuzione delle risorse, forzandoli a cercare strade innovative e creative nelle situazioni in cui, con quello che hanno a disposizione, riescono a costruire un progetto di intervento.

Riguardare e raccogliere queste pratiche, sicuramente frammentarie, testando la loro diffusione e le forme in cui si sono costruite, proponendole come centrali agli intervistati stessi, rappresenta l'oggetto della ricerca.

Lo scopo è evidenziare un modo in cui soggetti pubblici e privati cooperano nell'attuare una politica pubblica dell'amministrazione, in cui la persona viene valorizzata nelle sue potenzialità per produrre valore sociale nella comunità in cui vive. Anche se il livello in cui avviene questo processo è quello del singolo cittadino che necessita e chiede aiuto per uscire da una condizione di isolamento e povertà, il terreno in cui nascono queste pratiche è lo stesso che ha portato alla sperimentazione del regolamento per la cura condivisa dei beni comuni e la costituzione degli uffici reti nei quartieri, fino all'approvazione del regolamento sull'amministrazione condivisa. E' quindi a livello micro, guardando alle relazioni attorno a un singolo cittadino, un'azione di governance in cui il Comune è rappresentato dai propri operatori nel sociale.

LAVORI PRECEDENTI: L'INDAGINE AILES - LA RICERCA SULL'AREA ACCOGLIENZA

Vi sono due ricerche che rappresentano una premessa importante per questo lavoro:

- il 'Report di indagine a cura di Leonardo Callegari e Mario Mazzocchi - prefazione di Flavia Franzoni 'Senza lavoro ma operosamente produttivi con un reddito sociale dignitoso E il divano rimane vuoto' promosso da Associazione per l'Inclusione Lavorativa e Sociale APS Bologna in collaborazione con APS Nessuno Resti Indietro - CCM aprile 2023;
- il documento interno all'area Welfare frutto della sintesi di un questionario a cui hanno risposto 81 operatori del Servizio Sociale di Comunità "L'area accoglienza nel servizio sociale di comunità - primo bilancio e scenari futuri" realizzato tra aprile e settembre 2024 e curato da Gina Simoni e Gloria Giudice a 7 anni dalla riorganizzazione del servizio con la creazione dell'area accoglienza per affrontare in modo trasversale le questioni comuni al di là dei target di utenza stratificati nell'organizzazione per età e problematiche specialistiche.

Il primo documento mette in evidenza alcune questioni importanti:

- la convinzione che "le persone più fragili, se aiutate con le modalità appropriate, desiderano essere operose e sono disponibili a offrire, in corrispondenza ad un qualche riconoscimento economico, un sostegno alla propria comunità" pag. 7; "operosità produttiva di valore e utilità sociale che andrebbe supportata da sostegni al reddito che consentano alle persone una vita dignitosa, a partire da coloro che sono più difficilmente occupabili nel mercato del lavoro" pag. 12. Parliamo di "persone svantaggiate-fragili-vulnerabili, con disabilità, disagi psichici, problemi di dipendenza, trascorsi detentivi e senza dimora" pag. 11, ma anche di "le persone non più giovani, le donne con carichi di accudimento e cura familiari, chi si trova in situazione di disagio psicologico-psichiatrico o con disabilità che limitano la capacità di apprendimento e l'accesso a studi superiori o specialistici, coloro che mancano di reti di prossimità o che provengono da altre culture con problemi di integrazione sociale" pag. 17-18
- il fatto che la struttura economica non genera sufficiente occupazione e 'una crescente quota di cittadini ne rimarranno privi, non per mancanza di impegno e volontà individuale, con rischi di esclusione sociale e di povertà materiale' per cui "molte

persone riconducibili a tale condizione sono una emergenza che va affrontata come problema sociale [...] consentendo loro di partecipare alla comunità di appartenenza con un ruolo sociale attivo” pagg. 18-19

- “l’operosità produttiva richiede meccanismi di riconoscimento, di compenso” pag. 9 e “l’assunzione di un ruolo sociale riconosciuto” pag. 25
- vengono individuati, e si riportano a titolo di esempio perché all’interno del servizio sociale unitario del Comune di Bologna, nel servizio bassa soglia di ASP circa 300 “persone senza dimora e senza occupazione seguite in varie iniziative, dai laboratori di comunità, ai socio occupazionali fino ai tirocini inclusivi, perlopiù senza finalità assuntiva, ma con l’obiettivo di promuovere empowerment, capacitazione, competenze relazionali-trasversali” pag. 23 e “seguiti dai Servizi Disabili adulti territoriali, almeno 182 persone in centri socio occupazionali del solo Comune di Bologna, ai quali si aggiungono una parte delle 1488 persone inserite sempre nel comune capoluogo in interventi volti al raggiungimento/mantenimento della occupazione, che tuttavia non esitano in un approdo assuntivo (potrebbero essere circa 70), per un totale indicativo di 150 persone”, pagg. 24-25
- le attività devono essere “sensate per il loro progetto di vita e utili per la società [...] importante è che siano garantiti [...] il coinvolgimento motivato delle persone, la loro soddisfazione soggettiva [...] unitamente a condizioni organizzative, di supporto prossimale, di idoneità dei compiti svolti e del contesto ospitante tali da promuovere apprendimenti e la valorizzazione delle potenzialità soggettive”. pag. 25
- “come sia difficile distinguere con una linea netta occupabili e non occupabili. Affidare questa scrematura a meccanismi burocratici ha come conseguenza proposte inappropriate” pag. 9. In questo contesto di rivalutazione del lavoro, lavoro volontario, non retribuito, non lavoro agiscono “gli operatori della mediazione chiamati a tessere reti collaboranti e a trovare compatibilità, corrispondenze, complementarità virtuose per l’efficacia dei processi inclusivi” pag. 26

- individua requisiti di qualità¹ “consapevoli che nella pratica operativa difficilmente tali requisiti possono essere tutti soddisfatti. E’ importante tuttavia che le organizzazioni più virtuose si dispongano per approssimarsi il più possibile al loro raggiungimento e si diano dei piani di miglioramento continuo tendenti all’ottimalità. Solo così si può dimostrare nei fatti che l’operosità produttiva delle persone a occupabilità complessa non è in contrapposizione al lavoro giuridicamente inteso, ma deve essere preparatoria o complementare allo stesso” pag. 33

Il secondo documento mette in luce come è già presente negli operatori del Servizio Sociale di Comunità la spinta a realizzare queste pratiche. Si riportano alcune risposte al questionario precedute dalla domanda e dalla titolazione entro cui sono raggruppate le risposte (l’intero documento che riporta tutte le risposte al questionario può essere richiesto al Dipartimento Welfare e promozione del benessere della comunità del Comune di Bologna):

11 Quali esempi di azioni proattive [dell’area accoglienza] potrebbe riportare:

[...]

Visione generativa nei percorsi di accompagnamento ai cittadini

- Stretto raccordo con le risorse locali e partecipazione a progetti sul territorio insieme ad altre partnership (es. Promotori della Salute, Ruota di Barreto) con una forte partecipazione e attivazione dei cittadini stessi, che consenta loro di maturare delle competenze e rendersi a loro volta risorse per altre persone (ottica comunitaria e non necessariamente presa in carico sociale dei singoli, presenza dei professionisti al di fuori della sede dei servizi, esperienze a cui partecipano contemporaneamente cittadini seguiti dai servizi e non).
- Sviluppare le proprie competenze e potenzialità.
- Possibilità e capacità di sviluppare le proprie competenze e potenzialità, e al contempo apportati cambiamenti positivi all'ambiente.
- Prendersi la responsabilità e raggiungere l'obiettivo.

[...]

¹ “avere un progetto generale e progetti individuali, flessibili, aperti a esiti non predeterminati; dotarsi di strumenti di osservazione, monitoraggio, valutazione degli andamenti e degli esiti; predisporre un ampio spettro di attività operose interne, oppure in connessione con l’esterno, a rete; mantenere un’apertura al nuovo come possibilità di sperimentare altre attività che valorizzino talenti e desideri delle persone; riconoscere l’importanza della soddisfazione delle persone e ogni individuale istanza di autodeterminazione; considerare come centrale la relazione personalizzata; favorire la reciprocità adattiva del contesto e non solo del soggetto; prevedere l’attività in gruppo; avere una impostazione organizzativa non autoritaria, cooperativa; favorire il coinvolgimento partecipativo in riunioni di programmazione e assembleari; promuovere apprendimenti, appartenenza, identificazione; considerare l’importanza dell’impatto sociale/coevolutivo dell’attività svolta; adottare modalità legali di impiego delle persone; tenere il collegamento con le misure di sostegno al reddito; facilitare la possibilità di passaggio ad altre migliori opportunità e a esiti assuntivi.” Callegari et al. cit. pag. 33

Attività nelle micro-aree

- L'assistente sociale nelle microaree: La realtà più in linea con questo mandato proattivo è secondo me la microarea di Piazza dei Colori per la capacità di dare risposte anche informali e in connessione con le risorse 'locali' verso un target vasto. Le due potenzialità importanti di questo canale sono il non essere condizionato dal filtro sulla presa in carico e la possibilità di connessione con tutte le risorse.
- Microarea Pescaraola, Collaborazione con le Case di Quartiere, Tavoli di Quartiere. (x2)
- Microarea.
- La presenza degli AS nelle Microaree e nelle Case di Comunità.
- Ad esempio, nel nostro quartiere, abbiamo sperimentato di inserire i colleghi AS dell'Area Accoglienza all'interno della microarea o delle case di q.re per fare in modo di intercettare direttamente situazioni di disagio silenti che non sono stati esplicitati nemmeno in ambito di sportello sociale.”

[...]

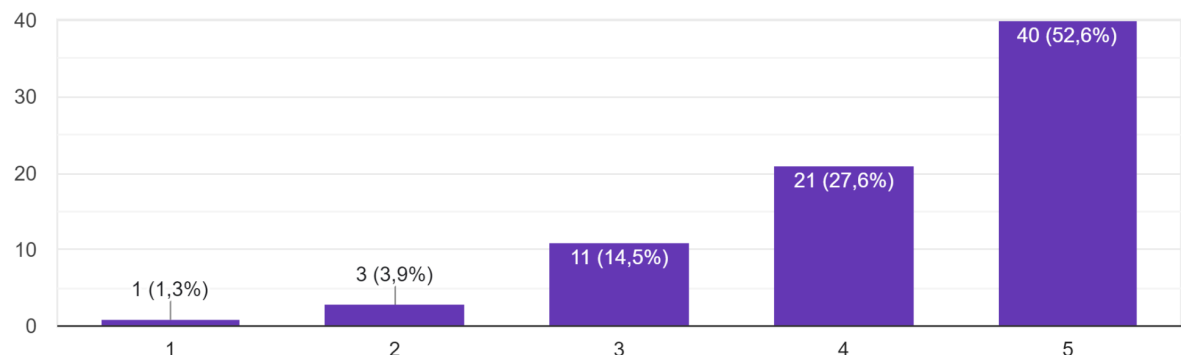
25. Riterrebbe importante che tutti gli operatori dell'Area accoglienza si capacitassero al Servizio sociale di comunità in ottica generativa?

(76 risposte)

da 1 (per niente) a 5 (molto importante)

Riterrebbe importante che tutti gli operatori dell'Area accoglienza si capacitassero al Servizio sociale di comunità in ottica generativa?

76 risposte



[...]

30. Ritiene che vi sia una ricaduta dello sviluppo del Servizio Sociale di Comunità sull'attività del Servizio Sociale ed Educativo dell'Area Accoglienza? Se sì quali ne sono gli esempi?

(41 risposte)

Esempi di ricaduta del Servizio Sociale di Comunità

[...]

- Uno sguardo un po' più ampio alla complessità, cercando di guardare alla collettività e non solo al singolo. [...]
- La collaborazione con risorse dell'associazionismo e la stessa cittadinanza per l'avvio di progetti individuali di servizio sociale.[...]
- Ora più che in passato ci troviamo a lavorare in raccordo con Parrocchie ed Associazioni del territorio.

[...]

53. Relativamente alla presa in carico di Adulti, quali proposte avanzerebbe per qualificare la risposta ai bisogni Economici e Lavorativi?

(42 risposte)

[...]

Altri sostegni a favore degli Adulti

- Sintetizzare a livello cittadino le esperienze di integrazione degli interventi dei vari territori, studiando l'uso che si è fatto dei tirocini formativi, analizzando le aree scoperte, inserendo in modo stabile in tutte le equipe più di un educatore che affianchi gli assistenti sociali su queste problematiche in particolare per favorire l'integrazione di adulti e genitori più fragili.
- Si cerca di dare al cittadino l'opportunità di una propria identità.
- Inclusione sociale per adulti fragili.
- Attivazione di una assistenza domiciliare nei casi critici . anche temporanea - attività di pubblica utilità maggiormente strutturate e accessibili - attività di accompagnamento di anziani da parte di adulti come risorsa.

[...]”

PRESENTAZIONE DELLA RICERCA

Il lavoro di ricerca è stato pensato per verificare quali sono gli strumenti di intervento utilizzati dagli assistenti sociali con le persone considerate non occupabili, e quanto sia rilevante per gli operatori che l'intervento attivi nelle persone risorse da integrare nel tessuto delle iniziative comunitarie o rafforzi i legami di solidarietà.

L'idea era di mettere in evidenza i processi in cui l'assistente sociale, mentre sviluppa un processo di aiuto alla singola persona, mantiene uno sguardo sia sul cittadino che sul contesto sociale; attraverso queste pratiche l'oggetto di lavoro dell'intervento sociale diventa contestualmente l'integrazione del soggetto e lo sviluppo della comunità.

Esaminando per i singoli interventi i presupposti per accedere e gli effetti che il professionista si aspetta o osserva, si sarebbero evidenziate le caratteristiche delle persone potenzialmente destinatarie, le connessioni che si costruiscono e l'adeguatezza dei diversi dispositivi di intervento.

Si è predisposto un questionario semi strutturato che è stato sottoposto di persona o via meet ai 6 assistenti sociali coordinatori delle equipe dell'area accoglienza, collocate nei 6 territori in cui è diviso amministrativamente il Comune di Bologna. I coordinatori sono uno snodo di scambio di informazioni fondamentale tra i livelli organizzativi e gli operatori, e presidiano sul piano tecnico i gruppi di lavoro. In questo modo ci si è assicurati risposte rappresentative di tutti i territori superando il problema delle differenze nell'organizzazione delle equipe di lavoro, della possibile carenze di risposta al questionario, della possibilità di tenere un tempo di intervista più lungo (ogni intervista ha comportato circa un ora e mezza per intervistato). Il tempo speso sull'argomento è sembrata un'occasione di approfondimento gradita agli intervistati.

IL QUESTIONARIO

In allegato è riprodotto il questionario preparato per le interviste.

Nell'appendice è riportato il materiale raccolto.

L'intervista consiste in una domanda preliminare sottoposta prima della lettura del questionario “elenca i dispositivi di intervento che gli assistenti sociali dell'area accoglienza nel tuo territorio utilizzano nel lavoro con persone adulte non occupabili in difficoltà economica”.

La formulazione è generica, non indica cosa sia da considerare strumento di intervento in quantità e qualità; il termine utilizzato ‘dispositivo’ utilizzato in specifici interventi del servizio tutela minori suggerisce che debba essere molto rilevante.

Per ogni dispositivo elencato vengono sottoposte le domande successive del questionario.

Le definizioni del dispositivo sono state preparate copiandole da siti istituzionali (o interrogando il primo intervistato) e revisionando e aggiustando la definizione con i successivi intervistati.

Vengono evidenziate la formalità o meno dell'intervento e l'origine delle risorse economiche per spostare l'attenzione sull'aspetto istituzionale e sugli attori principali coinvolti.

Le altre domande sono orientate a interrogare lo sguardo ‘strabico’ dell'operatore rivolto allo stesso tempo verso la persona e la comunità di appartenenza.

Si conclude chiedendo di quantificare l'appropriatezza dell'intervento rispetto al bisogno economico, all'attivazione delle risorse della persona e alla produzione di valore per la comunità, chiedendo contestualmente ipotesi di miglioramento.

LA QUESTIONE DEL TARGET

La domanda sul target voleva indagare se fossero dei dispositivi rivolti a parti di popolazione con caratteristiche definite.

Ciò che gli operatori stanno sperimentando non è però rivolto a un target definito in senso tradizionale per età o per la stratificazione amministrativa degli interventi; la generalità della popolazione residente in difficoltà accede al servizio e ciò che ha a disposizione l'assistente sociale è rappresentato da

- gli strumenti già presenti all'interno del servizio (tirocini, contributi economici, lavoro con la rete, qualsiasi altra risorsa istituzionale o no)
- la conoscenza della persona (non solo nei suoi bisogni emergenti ma anche nelle sue risorse e potenzialità)
- la conoscenza del territorio, abitato da una potenziale comunità (tramite i contatti stabiliti con il privato sociale, siano enti di formazione, volontari, associazioni laiche e religiose).

La domanda sul target si è dimostrata significativa al negativo: ha evidenziato la necessità di partire dal bisogno della persona, la cui fragilità può avere cause diverse, non allineate con i target tradizionali, ma generalista. La scommessa della stessa area accoglienza è quello di essere un servizio 'trasversale', più adatto a intercettare il bisogno emergente senza necessità di etichettare la persona, più flessibile per predisporre strumenti di volta in volta più adatti a 'lavorare' la domanda sociale e a 'riportarla' al territorio di cui è espressione.

I DISPOSITIVI DI INTERVENTO

Vediamo le risposte alla domanda preliminare e come possono essere aggregate.

Riporto il nome del dispositivo, la frequenza in cui compaiono nei territori da 1 a 6, per A e B la quantificazione degli interventi registrati e per i rispettivi dispositivi il valore arrotondato all'intero della media da 1 a 5 sull'appropriatezza per risposta al bisogno economico / attivazione della persona / valore per la comunità. La quantificazione è stata utilizzata come spunto di riflessione per evidenziare quale aspetto viene valorizzato dal singolo intervento e non è confrontabile tra i diversi item.

	1-6 frequenza	b. econ.	attivaz.	comunità
	1-6	(1-5)	(1-5)	(1-5)
Gruppo A - Tirocini				
quantità: 128				
- A1 tirocini inclusivi	6	4	4	3
Gruppo B - Patti				
quantità: 45				
- B1 patti di volontariato	5	3	5	4
- B2 patti di collaborazione	3	2	3	5
- B3 laboratori di comunità e socio-occupazionali	2			
Gruppo C - Strumenti di livello gerarchico inferiore per costruire i dispositivi del gruppo B				
- C1 rete con gli altri attori	1			
- C2 contributi a integrazione del reddito	1			
- C3 assistenza educativa domiciliare	2			
Gruppo D - Strumenti non raggruppabili che compaiono solo una volta				
- D1 supporto economico dalla comunità				
- D2 regalo sospeso e crowdfunding con ufficio reti				
- D3 corsi di formazione per acquisizione di competenze trasversali				

non sono stati approfonditi con il questionario i dispositivi nominati ma di fatto non utilizzati per il target di utenza ‘adulti fragili non occupabili’ (la ‘vicinanza solidale’ che sarebbe comunque stato assimilabile a B2 benché promosso dal servizio sociale anziché dall’ufficio reti) e quelli indirizzati specificatamente ad adulti per cui c’è già un’ipotesi di occupabilità nel mercato del lavoro (segnalazione allo sportello lavoro/Insieme per il Lavoro, progetto GOL - anche se, come segnalato nell’intervista 2, vi è sovrapposizione del target con gli invii del cluster 4, e probabilmente la stessa azione riguardando i prerequisiti per il lavoro è molto vicina a D3 - corsi di formazione per acquisizione di competenze trasversali) così come l’ADI, nominato solo da un collega, dispositivo statale che avrebbe richiesto un ulteriore approfondimento e che inserisce le azioni di condizionalità all’interno dei dispositivi già citati studiati e organizzati per le persone occupabili.

Al contrario dei valori sugli altri item che risultano più omogenei, il ‘valore per la comunità’ del tirocinio (A1) è rappresentato da una media che non è significativa, frutto di valori alti e bassi poiché alcuni in una visione più focalizzata ritengono che:

“Per la comunità in generale il tirocinio non agisce perché è ristretto all’ambito privato (tra azienda, persona e noi” (intervista 2) “Circoscritto all’azienda. Non c’è” (int. 1) “ mentre altri espandono la visuale e, in riferimento alla comunità e alla persona interessata

“Alcune volte [il tirocinio] è attivato su una risorsa della comunità [...] Per la comunità altrimenti il valore è che la persona si dà da fare e la persona che prima era depressa chiusa in casa diventa attiva e riesce a dare qualcosa” (int 4) “E’ una questione reciproca, tutti i contesti sono una comunità” (int. 6).

Emerge in modo chiaro dalle risposte numeriche che il tirocinio è il dispositivo che risponde più al bisogno economico, attivando in maniera media la persona. Le forme di patto valorizzano di più la persona (soprattutto per quelli costruiti direttamente dal servizio B1) e la comunità (in particolare quelli riconosciuti dagli uffici reti B2).

I dispositivi raggruppati in C sono azioni che compongono o supportano gli strumenti rappresentati in B e non sono trattate separatamente.

Quelli raggruppati in D sono sperimentazioni che potranno essere esaminate e riprodotte all’interno del processo di sviluppo del lavoro di comunità nei servizi.

Il numero complessivo delle persone attivate attraverso i dispositivi A e B appare comunque significativo raggiungendo nel 2024 circa 170 persone. Su questi dispositivi si sviluppa la riflessione centrale nei prossimi paragrafi.

I DISPOSITIVI CHE NON CI SONO

Nella preparazione delle interviste si era ipotizzato di raccogliere spunti su alcuni dispositivi che non sono stati nominati nelle interviste. Potrebbero esserci delle questioni organizzative all’origine di questa mancanza. Le riporto come ipotesi per stimolare una successiva riflessione.

- I Progetti Utili alla Collettività. Nati a seguito del Reddito di Cittadinanza, la parte amministrativa è già stata curata dall’Area Welfare tramite bando. E’ possibile che non sia stata adeguata la comunicazione interna perché un’iniziativa da parte degli uffici dell’Area è spesso un intervento auspicato. Tra i possibili miglioramenti viene infatti segnalato

“Un avviso di selezione delle risorse della comunità, dove si raccolgano le disponibilità a fare dei patti” (int. 5)

- Il progetto Abitare Solidale. Che è presidiato e organizzato, ma forse l'intervento non è stato connesso con la popolazione adulti fragili in difficoltà economica.
- Il progetto Re-agisco. Sarebbe stato ricompreso tra i patti informali ma l'iniziativa, partita ormai da qualche anno su un singolo territorio, non è stata valorizzata e si sta perdendo.

TIROCINI E PATTI PER I FRAGILI: CARATTERISTICHE E DIFFERENZE

Il tirocinio inclusivo utilizzato dal servizio sociale (A1) si caratterizza per essere uno strumento estremamente formale, con più livelli amministrativi da presidiare e alcune regole piuttosto rigide di funzionamento. Dà però la possibilità di un sostegno economico continuativo alto rispetto alle possibilità del servizio (450 euro in genere per un tempo pieno).

Le forme costituite da patti con il servizio hanno un livello di formalizzazione molto basso, in genere un documento tecnico con obiettivi e regole generiche tenuto agli atti dall'assistente sociale.

La definizione del tirocinio rivista dagli intervistati ne modifica significativamente l'obiettivo rispetto alla formulazione che si trova nel portale della Regione.

“una modalità formativa che fa acquisire esperienza e nuove competenze sia a livello lavorativo che utili per la persona rispetto al suo reinserimento come persona in contesti sociali o in contesti di scambio di risorse anche non di prestazione di lavoro attraverso la conoscenza diretta del mondo del lavoro o del contesto in cui si è inseriti” (intervista 6).

Mentre il patto di volontariato (B1) è un

“Accordo tra il servizio e l'utente, sottoscritto in un patto dove la persona che presta attività di volontariato può avere un rimborso spese o contributo economico. Ha il senso di un accordo educativo stipulato con l'utente con cui si può costruire un progetto che favorisca l'inserimento della persona in un contesto a lui utile” (int. 3);

viene chiamato patto di collaborazione (B2) quando la risorsa ospitante è all'interno di un accordo registrato dall'ufficio reti

“l'obiettivo è per la comunità, e per la persona è la riattivazione, sentirsi utile, occuparsi il tempo e socializzazione. Poi all'interno ci sta che si ragioni su un contributo

economico. La cornice è diversa ma l'obiettivo è lo stesso che per i tirocini non finalizzati all'inserimento lavorativo.” (int. 6)

quando la risorsa ospitante è un laboratorio di comunità e socio-occupazionale del servizio (B3) gli obiettivi sono centrati sulla socialità per rafforzare i legami e l'inclusione di persone deboli.

La somiglianza tra il tirocinio e il rapporto di lavoro è nel riconoscimento sociale e nelle formalità che passano per il portale regionale. Ma gli obiettivi in un progetto di servizio sociale si sovrappongono tanto che nei patti il professionista agisce in modo

“Uguale ai tirocini, c'è l'attivazione individuale della persona, acquisire nuove competenze” (int. 6).

“I tirocini dovrebbero favorire la socializzazione delle persone e la ripresa di una capacità lavorativa” (int. 3)

Per chi lavora nei servizi ha preminenza però l'obiettivo dell'uscita dal rischio di marginalità che prevale nei patti. Nel patto

“Il valore dell'intervento è amplificato dal fatto che ha un'utilità per la società ancora più rilevante dell'attivazione delle risorse della persona, più ancora che un tirocinio, perché [la persona] la inserisco nel territorio” (int. 1)

e ancora nel patto il

“Match persona-risorsa è fatto con più cura e attenzione per la persona rispetto al tirocinio (in contesti dei più diversi e si riesce a fare perché meno burocratico e non abbiamo bisogno di legarlo al bisogno lavorativo) realizzando un intervento su misura in termini di orario, tempo, spazi, luogo” (int. 3)

Se l'assistente sociale si muove con l'attenzione alla responsabilizzazione della persona e della valorizzazione delle competenze, non può ignorare come sia importante la risposta al bisogno economico. In rapporto alla soglia di povertà assoluta per un adulto solo a Bologna (1178,63 per il 2023 fonte ISTAT), la risposta immediata che può arrivare è circa $\frac{2}{3}$ dell'importo con un tirocinio, meno di $\frac{1}{3}$ con un contributo economico che accompagna un patto.

LE QUESTIONI DELLA CONDIZIONALITA' E DEL PAGAMENTO

E' a causa della pressione del bisogno economico che spesso un assistente sociale preferisce attivare un tirocinio, anche a costo di lasciar perdere la valorizzazione di competenze non spendibili in un lavoro. E nella stessa ottica che il patto

“A volte è un test per passare poi al tirocinio, ma a volte è un modo per aiutarlo per l'abbonamento e basta (volontari di cucine popolari ad esempio). Per alcune persone è un canale per sviluppare socializzazione, per altri è un sostegno economico” (int. 3)

Nel progetto degli assistenti sociali abbiamo visto che il tipo di intervento è usato strumentalmente rispetto agli obiettivi da raggiungere: non è lo strumento ma sono gli obiettivi concordati con la persona a dare un senso all'intervento che si muove in questi casi lungo tre direzioni.

1 - realizzare l'autonomia economica della persona

Questo è possibile solo con il conseguimento di un reddito sufficiente, in genere attraverso il lavoro. La capacitazione della persona per gradi attraverso l'uscita dall'isolamento (con un patto) per poi acquisire man mano competenze (tirocinio) e spenderle sul mercato del lavoro (attraverso GOL/insieme per il lavoro) mette gli strumenti in questa stessa scala di importanza

2 - ricreare attorno alla persona una rete sociale

In questo caso lo strumento più appropriato (ma non esclusivo) è il patto. L'esperienza dell'assistente sociale lo fa ritenere che la creazione di una rete attorno alla persona porti vantaggi molto più grandi di un sostegno economico, peraltro di breve durata

3 - investire la persona in un ruolo sociale attraverso il riconoscimento da parte della collettività

Ad avere un peso più grande è ciò che assomiglia di più al lavoro, come il tirocinio, ma quando il patto è ben costruito la persona può ricevere la stessa gratificazione da un inserimento nell'ambito di un'associazione o progetto di quartiere.

Naturalmente le tre direzioni non sono necessariamente in contrasto, e i percorsi non sono sempre lineari, tanto che

“Persone su cui non si sarebbe scommesso hanno saputo sfruttare l'occasione ed è nato un percorso in cui si è messa in gioco, ha dimostrato capacità, ha attivato reti sul territorio che hanno portato anche a trovare un'occupazione” (int. 1)

Nella pratica quotidiana la richiesta di sostegno economico fornisce l'occasione per un aggancio, vi è la possibilità di dare una risposta sempre molto parziale, mentre è l'allargamento delle relazioni l'orizzonte dell'azione.

Così come per i tirocini inclusivi è stata affrontata in qualche modo la questione della sovrapposizione al lavoro contrattualizzato e alla sua sostituzione, per permettere allo strumento del patto di essere utilizzato efficacemente il servizio dovrebbe affrontare due questioni che sono rimaste sotto traccia in questi anni: l'utilizzo del patto posto come condizione per accedere a un sostegno economico e il pagamento di un'attività che si definisce volontaria. Premesso che nei patti sottoscritti con le persone non viene mai utilizzata la parola 'volontariato', le questioni sono presenti nelle interviste e affrontate con varie sfumature:

“il contributo viene dato in cambio dell'attivazione della persona” (int. 2)

“Il patto è utilizzato per persone non occupabili, L'alternativa infatti sarebbe il contributo economico” (int. 1)

“non si può usare al posto di un sostegno economico. Va usato in parallelo eventualmente” (int. 3).

Le interviste portano anche delle soluzioni alla questione innanzitutto evidenziando che è il progetto con la persona a dare senso all'intervento.

Alla persona viene riconosciuto potere all'interno di un rapporto di scambio presidiato dal servizio

“in cambio di un'azione a favore di associazione e parrocchia c'è un rapporto che si crea e può far partire un rapporto di scambio (con supporti economici, alimentari, abitativi, inserimenti in gruppi di sostegno). Quando si crea uno scambio portano risorse alla persona importantissime, anche a livello relazionale. Si sente ascoltato. Si sente di appartenere” (int. 6)

Lo strumento non esiste al di fuori del patto e il punto di partenza è il bisogno di socialità e riconoscimento;

“Vengono mobilitate delle capacità della persona e alla persona viene riconosciuta l'attività sociale” (int. 1)

L'erogazione economica è accessoria, non è sempre presente

“la persona che presta attività di volontariato può avere un rimborso spese o un contributo economico” (int. 3)

E' in definitiva possibile trovare un equilibrio rispettoso della persona a partire dal fatto che vi è un assistente sociale a proporlo. E l'intervento è presidiato da un professionista proprio in ragione del fatto che quella da gestire è una relazione di potere in cui la persona si trova esposta.. Questo implica anche che

“La virtuosità di aiutare il singolo e la comunità è perseguito in tutte le azioni del servizio (anche nell'erogazione di tutti gli altri servizi)” (int. 4)

A conferma di questo si osserva che, pur possedendo un potere maggiore di quello di una persona in stato di bisogno, il servizio richiede condizioni anche ai soggetti del privato sociale:

“far capire all'associazione che utilizza degli spazi del territorio che è giusto che mettano a disposizione una persona tutor, che accolgano la persona, la curino, è un lavoro per l'associazione” (int. 4)

Lo sguardo 'strabico' del servizio, verso la persona e verso l'ambiente sociale, pervade l'azione professionale che è

“Connessione di risorse, incontro tra due bisogni, della persona di poter essere utile e della comunità/società [...] di avere qualcuno che si occupa dei bisogni collettivi [...] Dare responsabilità alla comunità rispetto alla criticità che viene espressa nella comunità dalle persone” (int. 5)

E' grazie a questo che le azioni con le persone seguite possono avere degli esiti generativi:

“è diventato un modo per agganciare degli adulti che per età, socializzazione, precedenti penali, sono stati agganciati con un rapporto di fiducia che adesso accompagnano altri alle visite, con cui siamo arrivati a d attivare tirocini. Le persone si sentono appartenere.” (int. 6)

Vediamo ora in cosa consiste l'azione dell'assistente sociale.

L'AZIONE PROFESSIONALE NEI TIROCINI E NEI PATTI

Le risposte su questo sono concordi e sono le medesime per i tirocini e per i patti.

“Avere chiaro la persona che ha davanti. E capire se è abbinabile con la proposta. Deve interfacciarsi con l'associazione del territorio e l'ufficio reti. Accompagna la persona per fargli conoscere il territorio. Erogazione del contributo. Verifica e monitoraggio. Va fatta una riflessione se l'educatore del servizio non debba sempre essere coinvolto nell'azione di monitoraggio. In modo da presidiare il processo.” (int. 1)

“Educazione all’attivazione” (int. 2)

“Ricerca della risorsa, conoscenza tra il soggetto ospitante e il tirocinante. L’accompagnamento del tirocinante nel primo caso. Il monitoraggio del tirocinio. Il supporto per la formazione/materiale che serve per il tirocinio. Monitoraggio dei momenti di caduta e delle azioni del tirocinante per mantenere il tirocinio (certificati). Verifica del percorso fatto e la prospettiva con la persona. Queste parti sono fatte quando è possibile con l’educatore del servizio perché c’è bisogno di un accompagnamento essendo delle persone con fragilità.” (int. 3)

Quando si descrive l’agire professionale dell’assistente sociale su una situazione complessa è frequente che si inserisca nel discorso l’agire professionale dell’educatore.

“Molte delle persone inoccupate hanno infatti una fatica nella relazione con i contesti esterni, con le istituzioni, e non utilizzano a pieno le risorse della comunità e l’accesso ai servizi.” verso la persona l’azione professionale è “Aumento della consapevolezza di sé nella persona (autodeterminazione), delle proprie problematiche, difficoltà, criticità e farla uscire dalla condizione di isolamento.” verso la comunità si suggeriscono “momenti di gruppo di persone con educatori nei contesti di comunità” (int. 5)

“Può essere educativo nei confronti della comunità nel senso dell’integrazione. Le persone un po’ più fragili possono svolgere un’attività” (int. 2)

Molte delle azioni e delle attenzioni descritte, come il suggerimento a passare ad una dimensione partecipativa non individuale, richiamano i ‘requisiti di qualità’ elencati nella pubblicazione di AILeS nella nota 1.

LE IPOTESI DI MIGLIORAMENTO

le ipotesi di miglioramento che si riprendono dalle interviste, riguardano tre elementi: la conoscenza del territorio e delle risorse, l’intervento educativo e di tutoraggio, l’organizzazione.

1 la conoscenza del territorio e delle risorse

per i tirocini:

“bisognerebbe investire su questo, sulla conoscenza reciproca del territorio perché le realtà ci sono, hanno un’infinità di risorse e non le conosciamo. E il territorio non conosce il servizio e ci sono dei pregiudizi. [...] Dedicarsi al lavoro di comunità, dedicarsi alla prossimità, l’andare a conoscere le realtà del territorio.” (int. 6)

“non abbiamo tempo di cercare le risorse, ci vorrebbe una persona che facesse la ricerca delle risorse agganciandole, motivandole, un tempo lavoro dedicato cospicuo per questo. Sennò le realtà sono sempre quelle.” (int. 3)

“ampliare la gamma e il numero delle risorse per le persone. Più risorse e più diversificate.” (int.5)

per i patti:

“scambio e conoscenza reciproca (serve dialogo tra servizio, con l’ufficio reti)” (int. 6)

“maggiore divulgazione dei patti di collaborazione stipulati, momenti in cui si parla dei patti con l’ufficio reti” (int. 3)

“Condividere l’informazione e la comunicazione. avere un raccordo più stretto e informare le colleghe” (int. 1)

2 l’intervento educativo e di tutoraggio

- per i tirocini:

“Tutor dell’azienda sui tirocini che capisca, supporti la persona. Educatore che monitori l’andamento del tirocinio facendo incontri costanti.” (int. 1)

“L’affiancamento di un educatore porta sicuramente ad un’attivazione maggiore o comunque più strutturata, più seguita, la persona si sente curata e fa di più.” (int. 2)

“Maggior monitoraggio e affiancamento. Che ci sia la possibilità di fare monitoraggio e affiancamento più mirato. Tutor che faccia monitoraggio e rielaborazione con la persona dell’esperienza che sta svolgendo.” (int. 5)

“Potrebbe migliorare il pre ragionamento con la persona, per capire aspettative e volontà, desideri per trovare la risorsa giusta, riuscire a mantenere l’aggancio (non va bene attivare la risorsa sulla persona perché c’è solo quella scelta possibile di risorsa). Bisogna avere il tempo lavoro necessario per scegliere. E poi durante fare il tutoraggio.” (int. 6)

- per i patti:

“introduzione del supporto educativo per attivare di più la persona e l’associazione venga stimolata a prendersi cura della persona (presa in carico comunitaria).” (int. 1)

“Sarebbe migliorabile attivando un educatore che segua patti di volontariato e tirocini, aumenta l’attivazione da parte della persona. L’abbiamo sperimentato: quando interviene l’educatore c’è molta più attivazione” (int. 2)

3 l’organizzazione

- per i tirocini:

“Andrebbe tarato come sostegno economico in base a chi abbiamo davanti. Sarebbe utile modulare il contributo.” (int. 3)

“Responsabilizzando l’azienda (con pagamento adeguato e limitazioni nella durata)” (int. 1)

“E far rispettare alle aziende il concetto di tirocinio non facendoli utilizzare come lavoratori perché sono lì per imparare, in modo da garantire che il tirocinante non si senta sfruttato, perché a quel punto l’azienda dovrebbe assumerli.” (int. 2)

“Deve esserci un sistema settato a livello cittadino (come è organizzato chi lo segue)” (int. 5)

“Andrebbe fatto un polo sui tirocini formativi all’interno di ogni servizio o centralizzato che ha tempo di informare la comunità, invito delle realtà su questo tema, informazione sul dispositivo, allargamento ad altre realtà.” (int. 3)

“Offrire la possibilità di trovare come le competenze possono essere applicate fuori dal contesto lavorativo” (int. 1)

“Il tutor di un negozio è diventato una ‘antenna’, ha parlato con il negozio vicino e ha sponsorizzato l’inserimento di una persona nel negozio di un altro. Questo potrebbe funzionare con il supporto dell’ufficio reti (un incontro con le associazioni sportive è diventato il canale per proporre dei tirocini o patti di volontariato nelle realtà del territorio)” (int. 3)

- per i patti:

“Facendolo diventare uno strumento nella cassetta degli attrezzi del servizio” (int. 1)

“Condividere a livello cittadino le risorse e le procedure” (int. 3)

“Pensando e utilizzando l’intervento con una condivisione con l’ufficio reti sul senso” (int. 1)

“Il rapporto con l’ufficio reti. Per venire a contatto con associazioni e realtà del territorio. Potrebbero anche loro fare delle connessioni più puntuali” (int. 3)

“pensiero comune su quanto potrebbe essere erogato alla persona” (int. 1)

“un fondo dedicato per finanziarli (in questo modo li stacciamo dalla valutazione dei contributi economici)” (int. 5)

“che l’ente comunale si mettesse in prima persona a creare le occasioni (manutenzione del verde, svuotacestini, disinfestazione, servizio d’ordine fuori dalle scuole sulle strisce)” (int. 2)

“Bisognerebbe anche vedere i non sfigati, non solo gli ultimi, ma intercettare anche le persone che non sono in grado di ‘riconnettersi’ da sole per rimetterle in una rete di comunità in raccordo con gli uffici reti. Con qualcuno che lo accompagni (anche se non serve un educatore, chi lo fa? L’ufficio reti? l’urp?)” (int. 3)

“ampliare le funzioni dei laboratori per attrarre più persone altrimenti il target è ristretto” (int. 1)

SPUNTI PER LO SVILUPPO DI UN PROGETTO

Ritengo che le pratiche di lavoro rappresentate debbano essere assunte a pieno titolo dal servizio innescando un processo che le faccia evolvere da azioni sperimentali a un’azione comune per l’assistente sociale.

Perché questo avvenga il presente lavoro verrà restituito agli intervistati e all’unità operativa Servizi e Interventi per l’Inclusione Sociale a cui spetterà proporre ulteriori azioni di promozione alla direzione del servizio sociale su una questione operativa che senza un’attenzione specifica resterà marginale.

Sarà indispensabile che sulla definizione e sulle modalità operative dello strumento dei patti ci sia un confronto tra chi li ha utilizzati in tutti i territori cittadini, nei servizi per la disabilità adulta e con il servizio di bassa soglia.

Un approfondimento e una riflessione condivisa sono indispensabili ad azioni che devono trovare un’interlocuzione non solo con il privato sociale, nella cui varietà e interessi delle alleanze sul caso si trovano facilmente, ma anche con gli uffici reti dei quartieri.

Dopo aver creato un consenso sulle caratteristiche e l’uso dello strumento di lavoro tra gli operatori sarebbe opportuno riconoscere quelli che potrebbero essere ‘patti di cittadinanza attiva’ nelle pratiche organizzative quotidiane, pur tenendo basso il grado di formalità degli stessi.

Questo potrebbe avvenire su impulso della direzione del servizio monitorando le azioni avviate, fissando degli obiettivi per i servizi, predisponendo una dotazione economica riservata che ne garantisca la sperimentazione in tutti i servizi, fissando la minima pratica amministrativa e costruendo un coordinamento cittadino tra chi utilizza tirocini e patti (che coinvolga i territori e i servizi anche specialistici interessati). Il coordinamento potrebbe osservare l’evoluzione degli usi

nel servizio, far circolare l'esperienza e favorire gli accordi con gli uffici reti, facilitare lo scambio tra operatori anche in relazione agli altri strumenti di inclusione, raccolga le proposte di miglioramento e promuova i 'fattori di qualità'.

CONCLUSIONI

E' possibile valorizzando le pratiche evidenziate, facendole circolare all'interno dei servizi, dando loro legittimità e coordinamento, ponendo maggior attenzione alle connessioni con le realtà del territorio e gli uffici reti, arrivare a organizzare e gestire strumenti del servizio sociale che mirano ad integrare individui fragili nel tessuto comunitario, non solo tramite l'inserimento lavorativo ma anche rafforzando i legami di solidarietà e di comunità.

La governance di questa politica di integrazione è anche il coordinamento tra diversi attori sociali, operatori, cittadini, istituzioni che attraverso una varietà di dispositivi con diversi livelli di formalità (tirocini inclusivi, patti di collaborazione, laboratori di comunità, patti con il servizio, progetti di utilità collettiva) operano nei fatti un processo partecipativo che con il supporto di assistenti sociali ed educatori, vede confrontarsi con pari dignità operatore sociale, cittadino in difficoltà, cittadini organizzati, con l'intento comune di contribuire al benessere collettivo attraverso la promozione di legami sociali per le persone che ne sentono il bisogno, anche per la parte di popolazione che non ha gli strumenti o le risorse per accedere autonomamente alle opportunità di integrazione sociale offerte dal mondo dell'associazionismo e del volontariato.

Allegato: questionario

dispositivi di attivazione della persona che producono valore sociale non finalizzati all'inserimento lavorativo

Alberto Carmona - Master in Governance e Innovazioni di Welfare Locale a.a. 2023/2024 - scheda 00

domanda preliminare:

elenca i dispositivi di intervento che gli ass soc dell'area accoglienza nel tuo territorio utilizzano nel lavoro con persone adulte non occupabili in difficoltà economica

scheda dispositivo:

Nome dispositivo

PANORAMICA

Breve descrizione del dispositivo, testo da revisionare con l'intervistato.

Qual è l'azione professionale sul caso.

Qual è l'azione professionale sulla comunità

Azione amministrativa necessaria

Fonte delle risorse economiche

Sei in pieno accordo con la descrizione? Come la modificheresti?

TARGET

Breve descrizione del target specifico, testo da stilare o revisionare con l'intervistato.

Sei in pieno accordo con la descrizione? Come la modificheresti?

QUESTIONARIO

Il dispositivo NOME DISPOSITIVO viene utilizzato nel tuo territorio?

Puoi stimare le persone del target 'persone adulte non occupabili in difficoltà economica' con cui nel 2024 è stato attivato questo intervento?

Inserisci nella scala da 1 a 5, dove 1 è il più basso/negativo e 5 il più alto/positivo l'appropriatezza dell'intervento rispetto ai tre parametri

Rispondi brevemente alla domanda rispetto al parametro descritto

- questo intervento è idoneo a fornire una risposta al **bisogno economico** 1 2 3 4 5
- quali azioni organizzative potrebbero portare a migliorare l'efficacia dell'intervento

- questo intervento è idoneo a attivare le **risorse della persona** 1 2 3 4 5
- quali azioni organizzative potrebbero portare a migliorare l'efficacia dell'intervento

- questo intervento è idoneo a **produrre valore/essere utile per la comunità** 1 2 3 4 5
- quali azioni organizzative potrebbero portare a migliorare l'efficacia dell'intervento