

MASTER IN GOVERNANCE E INNOVAZIONI DI WELFARE LOCALE A.A. 2021/2022

ALMA MATER STUDIORUM UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Vicinanza Solidale: potenziamento dei processi partecipativi e coinvolgimento delle risorse territoriali nel percorso avviato dal Comune di Bologna

Nome: Alfonsina **Cognome:** Mandiello

Matricola: 0900070941

ABSTRACT

TEMATICA: La **Vicinanza Solidale (VS)** è uno dei dispositivi presenti nel Programma P.I.P.P.I., a cui il Comune di Bologna ha aderito come città riservataria dal 2011, e rafforzato a livello nazionale attraverso le Linee di indirizzo “L’intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità, promozione della genitorialità positiva” (approvate il 21 dicembre 2017). La VS rappresenta una forma di solidarietà tra famiglie abitanti in un medesimo territorio che ha come finalità quella di *sostenere un nucleo familiare attraverso la solidarietà di un altro nucleo o di singole persone* in una logica di affiancamento e di condivisione delle risorse e delle opportunità. Si colloca all’interno del continuum delle diverse forme di accoglienza familiare, tuttavia, trattandosi della promozione di un accompagnamento “naturale”, le risorse solidali vanno ricercate principalmente all’interno degli ambienti di vita della famiglia stessa, costruendo un percorso che sposta l’azione dei servizi dal controllo alla facilitazione dei processi di autonomia della famiglia. Il Comune di Bologna, attraverso l’*Area Welfare e Promozione del Benessere di Comunità* ed in collaborazione con il Centro per le famiglie di Asp Città di Bologna, ha investito molto sull’implementazione del dispositivo VS, al fine di assumere gli obiettivi e la metodologia di lavoro in materia di Tutela e sostegno alla genitorialità del Programma P.I.P.P.I.

OBIETTIVI: Il mio Project Work si focalizzerà in particolare sul percorso avviato dal Comune di Bologna e sugli esiti del lavoro svolto in questi anni, al fine di analizzare le problematiche che hanno rallentato il coinvolgimento delle reti territoriali presenti e l’individuazione di volontari, al fine di potenziare la conoscenza e la promozione del progetto nei quartieri ed il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei vari attori che costituiscono la rete di prossimità e degli altri Servizi che operano per il benessere di famiglie, minori e di tutta la cittadinanza. L’obiettivo principale sarà quello di definire le successive strategie per rafforzare la solidarietà, la cultura dell’accoglienza ed il sostegno tra le famiglie presenti nei quartieri ed il senso di appartenenza alla comunità in cui si vive.

IMPATTO ATTESO: creare una maggiore conoscenza del progetto tra gli attori presenti nei Quartieri del Comune (istituzionali ed informali). Ridefinizione di strategie per la riprogettazione partendo dalla cittadinanza e dalla sinergia tra i vari servizi e le istituzioni pubbliche che lavorano con i bambini e le famiglie presenti nel Comune.

PAROLE CHIAVE: Solidarietà e vicinanza, accoglienza familiare, territorio, reti sociali, welfare di comunità, famiglia, vulnerabilità, partecipazione attiva, genitorialità positiva, senso di appartenenza, reti di prossimità e di quartiere.

AREE DI POLICY: Famiglia e Welfare territoriale, Accoglienza ed inclusione, politiche di prevenzione e di promozione del benessere, co-progettazione, welfare community.

INDICE

Introduzione

1. La Vicinanza Solidale, tra Comunità ed Istituzione.
 - 1.1. Percorso del Comune di Bologna nell'implementazione del dispositivo Vicinanza solidale.
 - 1.2. Individuazione ed analisi delle fragilità presenti del percorso avviato.
2. La Vicinanza Solidale oltre Bologna: esperienze a confronto.
3. La Vicinanza Solidale a Bologna, il ruolo dei Quartieri.
4. Ipotesi di riprogettazione.
 - 4.1. Governance Attuativa
5. Conclusioni e spunti di riflessione.

Documentazione allegata e Bibliografia

Introduzione

La Vicinanza Solidale (VS) è uno dei dispositivi previsti dal Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione dei bambini (P.I.P.P.I.). Prima di trattare nello specifico l'oggetto del mio Project Work, è fondamentale approfondire cos'è P.I.P.P.I. e la sua storia.

Il Programma, il cui acronimo si ispira alla resilienza di Pippi Calzelunghe come metafora della forza dei bambini nell'affrontare le situazioni avverse della vita, nasce nel 2010 dalla collaborazione tra il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed il Laboratorio di Ricerca ed Intervento in Educazione Familiare dell'Università di Padova. Trova le sue origini nelle molteplici esperienze in atto, sia in Europa che nel Nord America, e da una consolidata esperienza di ricerca-formazione ed azione realizzata nel corso di vari anni tra i ricercatori dell'Università di Padova e gli operatori di svariati Servizi.

P.I.P.P.I. nasce con l'obiettivo:

- di diffondere un approccio teorico di tipo multidimensionale ed ecologico nell'area della negligenza e della tutela dei bambini, basato su una concezione della Genitorialità di tipo dinamico e multidimensionale;
- di valutare, innovare ed uniformare, a livello nazionale, le teorie e le pratiche di intervento per sostenere le *famiglie negligenti*¹, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni.
- favorire l'attuazione di una serie di interventi che mirano a promuovere condizioni idonee alla crescita, a prevenire i rischi che possono ostacolare il percorso di sviluppo ed a preservare e proteggere la salute e la sicurezza del bambino, secondo il mandato della Legge 149/2001².

Attraverso il programma P.I.P.P.I. è stata avviata una lunga sperimentazione sul territorio nazionale che ha coinvolto i Servizi sociali di vari territori, titolari della funzione di protezione e cura nei confronti di bambini e ragazzi, ed ha previsto il coinvolgimento di *famiglie target*.

L'esperienza del Programma P.I.P.P.I. è divenuta soft law il 21 dicembre 2017, quando la Conferenza unificata Stato-Regioni ha approvato le Linee di indirizzo nazionali intitolate "*L'intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità. Promozione della genitorialità positiva*"³, a cura del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali⁴. Il programma è stato avviato tenendo anche conto della legislazione europea⁵, che riconosce il sostegno alla genitorialità come strategia essenziale per "*rompere il circolo dello svantaggio sociale e assicurare ai bambini a good start nella vita*", e della legislazione italiana che sottolinea l'importanza di far crescere i bambini nella propria famiglia⁶. In questo senso P.I.P.P.I. si colloca anche all'interno dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile⁷, tra i cui obiettivi (17) l'UNICEF, nella Innocenti Report Card n.14, ne ha individuati 10 maggiormente rilevanti per l'infanzia nei Paesi ad alto reddito. Quattro incrociano direttamente le tematiche affrontate da P.I.P.P.I.: povertà zero (obiettivo n.1); istruzione di qualità (n.4); ridurre le disuguaglianze (n. 10); pace giustizia e istituzioni forti (n. 16).

Alcuni dati sui bambini coinvolti nel Programma negli anni 2011-2018, rispetto agli standard della popolazione, confermano la correlazione riconosciuta in letteratura tra povertà economica, sociale, culturale, educativa e vulnerabilità familiare. Pertanto, la *vulnerabilità* non è tanto un problema delle famiglie, quanto un esito delle condizioni sociali, economiche e culturali che contribuiscono a generarla, attraverso il cosiddetto "*circolo vizioso dello svantaggio sociale*"⁸. I bambini delle famiglie

¹ carenze significative o assenza di risposte ai bisogni di un bambino, riconosciuti come fondamentali sulla base delle conoscenze scientifiche attuali e/o dei valori sociali adottati dalla collettività di cui il bambino è parte (Lacharité, Éthier et Nolin, 2006).

² Legge 28 marzo 2001, n. 149, "Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, recante «Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori», nonché al titolo VIII del libro primo del codice civile".

³ Motore dello sviluppo umano, le politiche pubbliche creino le condizioni per consentire una genitorialità positiva e responsabile, esortano a tenere presente la necessità per ogni bambino di crescere entro un ambiente di cura e supporto, contrastando attivamente l'insorgere di situazioni che portino alla separazione dei bambini dalla famiglia tramite l'accompagnamento della genitorialità vulnerabile e la conseguente articolazione fra l'ambito della tutela dei "minori" e quello del sostegno alla genitorialità.

⁴ 1° Allegato

⁵ CRC1989, EU2020 Strategy, REC.2006/19, REC. 2013/778.

⁶ Legge 328/2001 del 8 novembre 2000, n. 328 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

⁷ <https://unric.org/it/agenda-2030>

⁸ REC 2013/112/UE_ Raccomandazione della Commissione del 20 febbraio 2013 "Investire nell'infanzia per spezzare il circolo vizioso

P.I.P.P.I. arrivano a scuola in evidenti condizioni di disuguaglianza, come dimostra l'incidenza quasi tripla dei bambini con bisogni educativi speciali - BES.

L'obiettivo di P.I.P.P.I. e delle Linee di indirizzo nazionali è di sostenere il loro sviluppo garantendo una più alta qualità educativa e relazionale nel loro ambiente familiare e sociale al fine di migliorarne il rendimento scolastico e, conseguentemente, l'integrazione sociale presente e futura mediante il rafforzamento delle risposte genitoriali e sociali ai loro bisogni di sviluppo. Tutto questo attraverso un percorso di accompagnamento delle famiglie, rilevando precocemente le situazioni di negligenza e garantendo ad ogni bambino una valutazione appropriata e di qualità della sua situazione familiare.

Nel processo della valutazione *partecipativa e trasformativa* tutti i soggetti (*the Team Around the Child*) avviano un processo di riflessione, esplicitazione ed attribuzione condivisa di significato alle osservazioni ed ai comportamenti rispetto ai quali si decide di porre attenzione⁹. Questo avviene attraverso strumenti specifici (triangolo "*mondo del bambino*", ecomappa, linea della vita, questionari etc.) che consentono di fare emergere i fattori di rischio/preoccupazione e gli elementi di protezione/risorse della famiglia, sulla base dei quali si predispongono un Progetto Quadro costituito dall'insieme di azioni condivise nell'equipe Multidisciplinare, a cui partecipa anche la famiglia. Creare contesti di valutazione *tras-formativa* vuol dire quindi rendere le famiglie protagoniste nella costruzione dei significati di tutto il processo valutativo dell'intervento, dalla definizione dei problemi (assessment), alla costruzione delle soluzioni (progettazione), all'attuazione ed al monitoraggio delle stesse (intervento), fino ad arrivare alla valutazione finale sul percorso fatto e sui cambiamenti ottenuti.

Tale piano d'azione (unitario, partecipato, sostenibile, multidimensionale e sviluppato in un tempo congruo per il bambino) è un *Patto* che intende costruire una reale possibilità per questi bambini, nei primi mille giorni di vita in particolare, di interrompere il "*circolo dello svantaggio sociale*" attraverso l'introduzione di dispositivi di intervento. Questi costituiscono un insieme articolato di azioni finalizzate all'emancipazione della famiglia dall'aiuto istituzionale ed alla ri-attivazione delle proprie risorse interne ed esterne. Alcuni sono di tipo istituzionale (es. sostegno economico) ed altri invece riguardano le azioni che consentono di valorizzare le risorse creative, culturali, sportive, artistiche, spirituali presenti nel territorio, tra i quali la Vicinanza Solidale¹⁰.

1. La Vicinanza Solidale, tra Comunità ed Istituzione

La VS parte dal presupposto che "*per crescere un bambino ci vuole un intero villaggio*"¹¹ e che all'origine della *negligenza* vi siano due fenomeni: una prima perturbazione nelle relazioni tra figure genitoriali e figli ed una seconda che riguarda le relazioni tra le famiglie e il loro mondo relazionale esterno, dietro un bambino in difficoltà spesso c'è una famiglia in una condizione di vulnerabilità, solitamente transitoria, alla quale le persone rispondono attuando strategie, sviluppando la capacità di resilienza ovvero di utilizzare le risorse, proprie e della propria rete, attraverso anche forme di solidarietà e di aiuto "naturali" che famiglie e persone, che abitano lo stesso luogo ed appartengono alla stessa comunità, si scambiano per affrontare i normali e molteplici compiti della vita quotidiana. A livello operativo, la VS si colloca all'interno del continuum delle diverse forme di accoglienza familiare e con questo dispositivo si sceglie intenzionalmente di valorizzare l'ambiente di vita della famiglia e del bambino, piuttosto che collocarlo temporaneamente o per alcune ore della giornata in un'altra famiglia. Inoltre, si privilegiano la dimensione informale dell'intervento e la creazione e/o potenziamento di reti sociali che potranno continuare ad essere presenti nella vita della famiglia anche dopo la chiusura dell'intervento istituzionale ed in cui anche la famiglia che ha fruito dell'intervento potrà mettere a disposizione le risorse maturate grazie ad esso.

Lo Stato Sociale sta vivendo all'interno di una profonda crisi, oltre alla pandemia che ha aggravato la nostra condizione ed ampliato i buchi presenti nel sistema di Welfare, che evidenzia la necessità di capire come sia possibile, oltre che doveroso, insistere nella costruzione di una cultura della solidarietà, attraverso l'integrazione e l'intreccio di competenze e risorse del sistema

dello svantaggio sociale".

⁹ *La tutela dei bambini. Teorie e strumenti di intervento con le famiglie vulnerabili* (S. Serbati e P. Milani, 2013).

¹⁰ Altri dispositivi di intervento: il Servizio di Educativa Domiciliare e/o Territoriale, i Gruppi con i genitori e con i bambini ed il Partenariato scuola, famiglia e Servizi sociali.

¹¹ Antico Proverbio Africano.

dell'assistenza e delle cure informali con quelle del mondo della società civile. Tutto questo ha portato al cambiamento delle strutture sociali e ad un conseguente allentamento delle reti naturali di solidarietà che in passato erano alla base del vissuto delle persone e delle famiglie. I servizi e le realtà dell'associazionismo, al fine di ri-valorizzare il senso di comunità, hanno particolarmente curato negli ultimi anni le varie forme di sostegno tra famiglie e persone abitanti un medesimo territorio. La comunità si presenta infatti come il contesto ideale in cui dare forma alla solidarietà e cercare soluzioni possibili ai problemi che il Welfare non riesce a fronteggiare, la valorizzazione delle risorse comunitarie diventa allora un processo aperto ed una sfida per i servizi ad investire ed innovarsi per affrontare la crisi economica e del sistema di Welfare con strategie più efficaci. In particolare, nell'ambito del sostegno ai minori e alle famiglie, la valorizzazione delle risorse comunitarie può favorire il recupero del senso di solidarietà e di comunità, ma anche il dovere e la responsabilità dei cittadini, attraverso processi di partecipazione attiva per la promozione dello sviluppo dei bambini, della loro cura e protezione, al fine di prevenire l'esclusione sociale e promuovere una società più equa ed inclusiva. Questo richiede un'importante ristrutturazione dello Stato sociale al fine di contrastare le disuguaglianze sociali e cercare di colmare le carenze presenti nel nostro sistema di Welfare. I servizi pubblici, pur continuando a fare riferimento a specifiche normative nazionali e regionali, sono infatti chiamati a lavorare in un'ottica di maggiore flessibilità, cercando di non rimanere invischiate nelle rigidità, nelle lacune e nelle incongruenze del sistema, costruendo spazi comuni di riflessione, condivisione di strumenti e riflessioni con le realtà territoriali per promuovere la crescita sociale.

La VS parte proprio dal presupposto di promuovere una *città solidale*, responsabile di chi la abita, rappresentando una forma di solidarietà tra persone che ha come finalità quella di *sostenere un nucleo familiare attraverso la solidarietà di un altro nucleo o di singole persone in una logica di affiancamento e di condivisione delle risorse e delle opportunità*, in una relazione basata sulla fiducia, sul consenso e sulla reciprocità.

La solidarietà e l'aiuto reciproco tra persone e famiglie, per sostenersi nei compiti di vita quotidiani, è sempre esistito in tutte le culture ed in tutti i tempi ed è importante diffondere la cultura della *"normalità dell'essere aiutati"*. Dove la famiglia in carico ai Servizi non possiede una rete naturale (familiare, di vicinato ed amicale), il compito degli operatori dei servizi, a livello micro, è quello di privilegiare la dimensione informale attraverso la creazione e/o il potenziamento di reti sociali che potranno continuare ad essere presenti nella vita della famiglia anche dopo la chiusura dell'intervento istituzionale.

Le risorse di VS vanno quindi individuate il più vicino possibile all'ambiente di vita della famiglia ed attraverso l'attivazione di questo dispositivo:

1. si accompagna il bambino nello svolgimento di alcune attività ed in alcuni compiti relativi ai suoi bisogni di crescita;
2. le persone coinvolte nella VS accompagnano i genitori nel fronteggiare alcuni problemi della vita quotidiana, prestando attenzione a non sostituirsi a loro ma a promuovere le loro capacità e risorse;
3. si promuove l'integrazione della famiglia nella vita sociale del territorio di appartenenza;
4. permette all'operatore dei Servizi sociali di *"passare da un'ottica di controllo a un'ottica di sostegno, dove con sostegno non si intende una delega al ruolo di tutela e di vigilanza cui i Servizi sono chiamati, ma viene posto l'accento sulla costruzione di un'alleanza in cui l'assistente sociale si propone come riferimento competente e protettivo, che segue da lontano tutto il percorso, intervenendo in caso di necessità e garantendo la tenuta generale del sistema"*¹².

All'interno delle Linee di indirizzo nazionali sono presenti tre principali azioni/indicazioni operative¹³. All'interno di tutte le implementazioni di P.I.P.P.I., la VS ha dimostrato la propria efficacia relativamente ai risultati raggiunti, permettendo di creare condizioni facilitanti per i genitori nel rispondere ai bisogni dei figli e quindi tra la presenza di relazioni sociali e lo sviluppo cognitivo, emotivo e sociale del bambino. Il concetto di *community care*, con la priorità attribuita all'esigenza

¹² *L'affiancamento familiare. Orientamenti metodologici* (Maurizio, Perotto, Salvadori, 2015).

¹³ 1° Allegato pag 72.

delle persone che accedono ai servizi di vivere, crescere, e sperimentare cambiamenti all'interno della comunità locale di appartenenza e l'importanza delle azioni di rafforzamento della rete di sostegno alle famiglie, è ormai entrato nei presupposti operativi dei Servizi ed è ben presente nel pensiero degli operatori sociali. Tuttavia, nell'ultimo rapporto di valutazione 2018-2020¹⁴ e come nelle passate edizioni, il dispositivo VS è meno attivato nel percorso di accompagnamento alle famiglie, si registra infatti una percentuale di attivazione del 23%, evidenziando la difficoltà dei servizi di rispondere in modo formale a questa necessità.

Nell'ambito del presente elaborato cercherò di fare delle ipotesi, in riferimento alla realtà di Bologna, sulle motivazioni circa lo scarso ricorso al dispositivo ed alcune proposte per il suo potenziamento.

1.1. Percorso del Comune di Bologna nell'implementazione del dispositivo Vicinanza solidale

Il Comune di Bologna ha aderito al Programma P.I.P.P.I., come città riservataria, dal 2011. Tale positiva sperimentazione si è mantenuta nel tempo, in applicazione del Piano di lavoro 2016 - 2019 previsto dalla convenzione sottoscritta rispetto al Programma PIPPI DOPO PIPPI dal Comune di Bologna, in quanto referente di ambito metropolitano con la Regione Emilia Romagna.

La sperimentazione del Programma PIPPI e la successiva implementazione delle Linee di indirizzo nazionali da parte del SST del Comune di Bologna, si sono connesse con l'attività socio-sanitaria-educativa integrata nel 2016, in applicazione dell'Accordo di Programma tra Comune e AUSL di Bologna in materia di interventi integrati delle prestazioni socio-sanitarie, rivolte ai minorenni allontanati o a rischio di allontanamento, in attuazione della DGR 1102/2014, accordo rinnovato nel 2019.

Si specifica che la suddetta attività si è intrecciata inoltre con il complesso processo di riorganizzazione che il Comune di Bologna ha avviato, a partire da febbraio 2017, che ha previsto l'istituzione di un Servizio Sociale Territoriale (SST) unificato composto, per quanto riguarda l'area dei Servizi per famiglie e minori, da un'area Tutela specialistica e da un'area Accoglienza, volta a sviluppare il lavoro di comunità.

L'amministrazione si è data un duplice obiettivo, da un lato orientare l'intervento a favore delle famiglie in situazioni di vulnerabilità in modo sempre più preventivo e precoce e nella prospettiva di promuovere azioni di sostegno alla genitorialità positiva, dall'altro sostenere percorsi mirati di formazione rivolti agli operatori per favorire l'acquisizione di competenze specialistiche.

L'Area Welfare e Promozione del Benessere di Comunità (Area Welfare) ha molto investito sulla formazione continuativa degli operatori sul modello e la metodologia di P.I.P.P.I., realizzando anche laboratori formativi per l'implementazione dei dispositivi di intervento, tra cui la VS.

Un primo passo è stato l'avvio del laboratorio formativo in favore degli operatori del SST (dal settembre 2017 al dicembre 2018), supportato dalla collaborazione di un esperto esterno all'Amministrazione comunale, dr. *Marco Tuggia*. Il laboratorio ha coinvolto anche ASP "Città di Bologna", in particolare il Centro per le Famiglie (CpF) già titolare dell'attività operativa relativa alla promozione ed all'attivazione del volontariato/affiancamento familiare (famiglie di appoggio) a favore dei nuclei vulnerabili con figli di minore età. In passato infatti aveva il compito di curare il Registro cittadino dei volontari disponibili ad essere coinvolti in progetti a sostegno dei bambini e ragazzi e delle loro famiglie nel territorio, in collaborazione con il SST.

Il nuovo assetto organizzativo dei servizi sociali comunali cittadini e gli indirizzi teorici e metodologici proposti a livello nazionale relativamente al lavoro con le famiglie in situazione di vulnerabilità, hanno attivato un processo di cambiamento che si evidenzia su due piani:

1. **Governance**, cambiamento della titolarità di questi interventi di sostegno alle famiglie dove l'Area Welfare ed il SST, dislocato nei sei quartieri della città, acquisiscono un ruolo centrale al fine di creare azioni comuni in tutti i quartieri nel rispetto delle specificità di ogni territorio in un'ottica di cittadinanza attiva, di corresponsabilità educativa e di affiancamento alle famiglie nei loro contesti di vita.
2. **Terminologia**, introduzione del termine **Vicinanza Solidale**, concetto più ampio che diventa espressione e rappresentazione di relazioni solidali e generative delle comunità sociali presenti

¹⁴ 2° Allegato _ Quaderni della Ricerca Sociale n. 47 (Anno 2020),

nei singoli territori/quartieri della città.

Durante questa lunga formazione è importante anche riportare che gran parte degli operatori sono stati sostituiti, a causa del turnover che caratterizza il SST; questo ha richiesto una continua ridefinizione degli obiettivi e dei referenti territoriali. La fase formativa si è conclusa con la stesura delle *Linee di indirizzo tecniche-operative*¹⁵ sulla realizzazione del dispositivo della VS, alla luce delle Linee di indirizzo nazionali.

Sono stati costituiti 6 **Gruppi Territoriali (GT)** referenti per la VS, uno per ogni quartiere della città, composti da assistenti sociali dell'area Accoglienza e dell'area Tutela, il cui referente è il coordinatore dell'area Accoglienza. I GT fanno parte del **Gruppo Cittadino (GC)**, cui partecipano referenti dell'Area Welfare, del CpF e del Servizio Risorse Minori e del Servizio Protezioni internazionali di ASP Città di Bologna. Il gruppo cittadino di VS ha come riferimento a livello centrale il gruppo di **Coordinamento Centrale (C.C.)**, composto da 2 referenti dell'Area Welfare e da 1 referente dell'equipe Affidato-Accoglienza del CpF, supportato da un operatore amministrativo dell'Area Welfare. Il gruppo svolge funzioni di coordinamento, accompagnamento, monitoraggio, stimolo delle attività su tale dispositivo e di attuazione di procedure amministrative (verifica casellario giudiziario delle potenziali risorse, monitoraggio attivazione progetti per garantire copertura assicurativa), cura della comunicazione e raccolta dati.

Nell'ambito del percorso di accompagnamento alle famiglie, gli assistenti sociali sono chiamati ad esplorare e valorizzare le reti di prossimità e di sostegno "naturali" presenti. Dove le risorse di rete naturali sono inesistenti e/o carenti, l'obiettivo del SST, nell'ambito del progetto di VS, è quello di reperire e promuovere una rete di vicinanza "artificiale", favorendo la conoscenza reciproca tra famiglia e risorsa volontaria, l'instaurarsi di un graduale rapporto di fiducia, verificando anche la congruenza tra il bisogno espresso e la disponibilità offerta¹⁶. Si tratta di un ruolo di "ponte", ovvero di facilitazione dell'incontro tra chi è disponibile a fornire informalmente risposte ai bisogni materiali o relazionali e chi si trova in una temporanea condizione di bisogno. Il percorso prevede quindi di seguire una specifica sequenza di esplorazione con la famiglia di "territori", quali: la famiglia allargata, la rete amicale e sociale, le Associazioni, le reti di famiglie, più in generale le organizzazioni e le parrocchie del territorio ove risiede la famiglia ed in ultima istanza di rivolgersi al CpF per valutare anche una risorsa individuata dall'equipe affidato ed accoglienza¹⁷.

A partire dal 2019, si è avviata la fase di Sperimentazione (giugno 2019-giugno 2020), che ha permesso di formalizzare con la nuova procedura i progetti già attivi e di avviare l'implementazione di tale dispositivo con la nuova metodologia di lavoro nei diversi territori. Si è progressivamente consolidato sia l'assetto organizzativo-operativo sopra descritto, che oggi prevede i GT di VS nei 6 quartieri della città, il GC ed il Gruppo di C.C., sia la raccolta dati attraverso l'implementazione di un sistema condiviso ed un processo partecipato fra tutti i soggetti coinvolti. Il database cittadino, che è stato costruito, permette a ciascun GT di registrare i progetti di VS attivi (sia formalizzati, sia spontanei) e monitorare le scadenze dei Patti.

La seconda fase ha riguardato il coinvolgimento delle risorse territoriali al fine di diffondere un "senso di comunità" ed individuare una rete di risorse di prossimità basata sull'apertura all'altro e sulla responsabilità condivisa attraverso la ricerca attiva di volontari, in un'ottica di welfare community, di accoglienza ed inclusione basata su politiche di prevenzione e di promozione del benessere.

E' su tali tematiche che si è focalizzato in particolare il mio Project Work, nello specifico su quali sono stati e sono tuttora gli strumenti che il Comune di Bologna ha messo in campo per favorire la partecipazione della cittadinanza a tale progetto e per promuovere il coinvolgimento delle reti informali, già presenti nei territori dei vari quartieri, oltre al coinvolgimento degli altri servizi ed

15 3° Allegato

¹⁶ più l'abbinamento tra famiglia e risorsa di VS è costruito artificialmente, più ai Servizi è richiesto di curare le prime fasi dell'incontro (di Marco Tuggia).

¹⁷ Linee di indirizzo nazionali _ Azione/Indicazione operativa 2: È possibile reperire queste risorse naturali anche fra le famiglie affidatarie, nel momento in cui sia stato accertato che la famiglia non dispone di una propria rete informale, qualora il Centro per l'affidamento familiare dell'Ambito Territoriale abbia formato famiglie affidatarie disponibili a interventi leggeri di prossimità tra famiglie. I servizi possono avviare interventi di prossimità a favore delle famiglie anche in collaborazione con i Centri per le Famiglie eventualmente presenti nel territorio.

istituzioni pubbliche che lavorano con i bambini e le famiglie presenti nel Comune.

Nel marzo 2019 è stato emanato dal Comune di Bologna l'Avviso Pubblico *“per la formulazione di proposte di collaborazione con l'Amministrazione comunale per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani finalizzate alla Vicinanza solidale tra famiglie”*¹⁸, prorogato fino a febbraio 2022, dando attuazione al *“Regolamento sulla collaborazione tra cittadini e Amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani”*, in vigore dal 31/05/2014¹⁹ ed all'art. 4 bis dello Statuto comunale, il quale prevede che il Comune promuova e valorizzi forme di cittadinanza attiva per interventi di cura e di rigenerazione dei beni comuni urbani. Tale Avviso pubblico ha come obiettivo il coinvolgimento diretto di cittadini singoli o famiglie disponibili per la VS nel Comune di Bologna ed all'interno sono definiti gli obiettivi della VS, le proposte di collaborazione, i soggetti ammessi alla presentazione delle proposte, le tipologie di interventi, i riferimenti presso cui poter avere ulteriori informazioni circa il percorso di VS e la modalità per presentare la propria manifestazione di interesse a sottoscrivere un Patto di collaborazione attraverso lo *“schema di redazione proposta”*²⁰ da inoltrare alla casella di posta: vicinanzasolidale@comune.bologna.it. Il criterio di attribuzione per i SST è la residenza del cittadino risorsa di VS ed, in seguito alla candidatura, l'Area Welfare, nel più breve tempo possibile, richiederà la verifica dei carichi pendenti dei cittadini al Casellario Giudiziale con successiva comunicazione dell'esito al SST competente.

In ambito operativo, l'Assistente sociale Responsabile del caso che intenda avviare un progetto di VS, elaborerà con il cittadino risorsa e la famiglia un Patto di collaborazione di VS²¹, sottoscritto con le parti. Attraverso il Patto il Comune garantisce la copertura assicurativa delle attività di VS ed al cittadino/risorsa verrà richiesto di documentare, attraverso un *“diario”*, gli orari e le attività svolte con il bambino o la famiglia. L'Amministrazione ha costituito un Albo comunale delle risorse di VS, che abbiano sottoscritto Patti di collaborazione o manifestato interesse all'avvio di tali esperienze; per gli stessi non è prevista una formazione specifica. L'amministrazione, al fine di dare una lettura cittadina quantitativa e qualitativa e prevedere un monitoraggio del dispositivo della VS, redigerà un Report annuale contenente il numero di progetti avviati e/o conclusi e gli elementi di analisi qualitativa e quantitativa (numero di obiettivi prevalenti, durata prevista e reale del progetto, motivazioni della conclusione, ecc...).

1.2. Individuazione ed analisi delle fragilità presenti del percorso avviato

L'implementazione di questo importante percorso progettuale, ancora in corso, ha visto un grande lavoro da parte degli operatori dell'Area Welfare, in collaborazione con Asp Città di Bologna ed in particolare del CpF.

Al fine di analizzare le problematiche ad oggi riscontrate ed i punti di fragilità su cui poter aprire spazi di riflessione rispetto ai processi partecipativi avviati e di coinvolgimento delle risorse territoriali, nell'ambito del presente elaborato è stato richiesto un approfondimento delle tappe del percorso agli operatori sociali referenti cittadini ed agli operatori dei SST. Inoltre è stata svolta un'intervista semistrutturata con il Referente formativo, dr. Marco Tuggia, con il quale è stato possibile approfondire la tematica specifica ed aver un confronto sul percorso avviato dal Comune di Bologna, è stata inoltre richiesta allo stesso la possibilità di intervistare operatori di altri territori che hanno avviato progetti per l'implementazione del dispositivo VS.

Nell'esaminare il lungo ed impegnativo percorso di implementazione di questo dispositivo avviato dal Comune di Bologna ed in seguito all'intervista svolta con il dr Tuggia, sono sorti diversi quesiti che ho cercato di approfondire nei paragrafi successivi.

La prima domanda che mi sono posta e che forse va oltre la dicitura che danno le linee di indirizzo nazionali, è se la VS può essere un'occasione per promuovere una cultura della solidarietà e momenti di partecipazione e relazione tra le persone abitanti lo stesso quartiere a beneficio di tutta la cittadinanza e non esclusivamente delle famiglie in condizioni di vulnerabilità in carico ai SST, per

18 4° Allegato e 5° Allegato (Determina di proroga).

19 6° Allegato.

20 7° Allegato

21 8° Allegato

soddisfare non solo bisogni di aiuto concreto ma anche relazionali ed emotivi a favore anche di cittadini che altrimenti non si rivolgerebbero ai Servizi.

A tal proposito, per il buon esito del progetto e per favorire la possibilità che sviluppi un valore aggiunto a favore di tutta la cittadinanza e non solo delle famiglie più fragili, si pongono questioni a vari livelli che sintetizzerò di seguito.

Livello Informativo: in che modo la comunità locale è stata informata di questo progetto/dispositivo? E' stata avviata un'azione di ascolto al fine di garantire uno spazio dove poter condividere il proprio punto di vista ad esempio sulle relazioni sociali di vicinato, sulla percezione dell'importanza dei quartieri e sulla disponibilità alla collaborazione a progetti condivisi, in un'ottica di co-progettazione? Quale è stato il ruolo dei Quartieri in questo progetto, essendo ad oggi protagonisti nell'ambito del lavoro di comunità e nella valorizzazione delle risorse del territorio?

Livello Operativo: un aspetto emerso dalle interviste agli operatori dei SST (a cui viene conferito ad oggi un ruolo prioritario sia a livello operativo, con le famiglie in carico, che nell'ambito della promozione del progetto e del reperimento di volontari) è la difficoltà di conciliare l'importante carico di lavoro quotidiano, con il tempo/lavoro che richiede l'implementazione di questo dispositivo. Il mandato di sensibilizzazione e gestione delle risorse di VS, affinché cresca nel tempo e diventi un patrimonio comunitario, presuppone infatti da parte dell'operatore un lavoro di relazione e di cura, con un tempo dedicato e riconosciuto dall'Ente che ad oggi non è sufficientemente strutturato. Da qui l'ipotesi che la scarsa attivazione dei dispositivi di VS sia riconducibile a fragilità organizzative piuttosto che alla scarsa adesione da parte dei cittadini.

Livello Istituzionale: l'ente pubblico, in particolare il SST, può essere vissuto dalla cittadinanza come promotore di attività di volontariato e quindi come la comunità può rispondere ai propri bisogni rompendo gli stigmi secondo i quali è dovere/responsabilità solo dell'Istituzione? E quindi quale ruolo dovrebbe avere l'ente pubblico?

2. La Vicinanza Solidale oltre Bologna: esperienze a confronto

Alcune prime sollecitazioni alle domande e criticità sopra riportate, che riguardano più specificatamente il territorio di Bologna, mi sono state fornite nell'ambito delle interviste condotte con referenti di progetti analoghi in altre Regioni italiane. Le esperienze esaminate, pur trattandosi di territori geograficamente molto differenti, hanno consentito infatti di approfondire determinate tematiche avendo come comune denominatore la metodologia ed i principi del Programma P.I.P.P.I.

Ho avuto l'occasione di approfondire il progetto "Reti di Vicinanza solidale" (in precedenza denominato "A Braccia Aperte" e "Reti di famiglie Solidali") nell'area dell'Alto vicentino, coordinato dalla cooperativa sociale "Radica". Il dr Alberto Corollo nell'intervista ha spiegato che la prima sperimentazione è nata nel 2013 e che tali progetti hanno portato alla nascita di 4 reti di famiglie volontarie (Zugliano-Breganze, Schio, area Alto Astico e area Thiene), disponibili ad attivarsi in interventi di VS, in collaborazione con attori del Territorio (SST, scuole, associazioni ed amministrazione). Dal 2020, alla conclusione del finanziamento pubblico (attraverso bandi dell'Ulss7 e del Comune di Breganze), la cooperativa ha continuato a portare avanti il progetto, trovando sostegno nella Fondazione del luogo "QuVi", attraverso la stipula di una convenzione. Ad oggi le 4 reti contano circa 55 volontari e sono supportate a livello operativo da altre associazioni e dai SST ed Ulss. La cooperativa, attraverso il lavoro di diversi operatori, porta avanti campagne di sensibilizzazione periodiche e promuove percorsi di formazione ai nuovi volontari, oltre a prevedere incontri mensili con le "Reti" al fine di monitorare l'andamento dei progetti in corso, per garantire uno spazio di ascolto per nuove proposte e favorire sempre di più una cultura della solidarietà attraverso i cittadini stessi. Gran parte delle famiglie in condizioni di aiuto vengono individuate dal SST, per tale motivo vi è un grande coordinamento tra i vari attori, al contempo anche i volontari (che stipulano un "patto di riservatezza") sono divenute antenne in grado di "captare" i bisogni e proporre azioni e strategie per migliorare il loro territorio. Il dr Corollo evidenzia come sia stato importante, anche durante la pandemia, ricercare insieme ai volontari "*nuove forme di vicinanza nella lontananza*". Le reti sono diventate anche un riferimento per le associazioni del territorio per richiedere un aiuto in alcuni progetti (es. volontari per accudire bimbi durante corso di italiano dedicato a mamme straniere). E' stata portata dal Referente anche l'importanza della *flessibilità*, elemento essenziali in questi

progetti e spesso difficile da garantire nei contesti istituzionali, e del coinvolgimento degli esponenti politici (sindaci, assessori, consiglieri) anche nei corsi di formazione, portando invece una maggiore difficoltà nel dialogare con le istituzioni scolastiche. A livello operativo questo progetto coinvolge ad oggi circa 4 operatori della cooperativa e richiede un monte ore settimanali di circa 40 ore.

Tale esperienza evidenzia prima di tutto come il mandato di informazione e gestione sia stato conferito dall'Ente al privato sociale, che tramite una cooperativa ha strutturato un percorso con tempo ed operatori dedicati, chiedendo un certo grado di flessibilità in considerazione del fatto che si instaurano rapporti con cittadini che mettono a disposizione volontariamente il proprio tempo, le cui disponibilità non sempre sono conciliabili con i consueti "orari d'ufficio" di un dipendente pubblico. Interessante il concetto di volontario come "sentinella" capace di intercettare bisogni nell'ambito della propria comunità di riferimento per accedere ad risorse non conosciute dai Servizi, favorendo l'incrocio tra "domanda e offerta", evidenziando come la stessa cittadinanza si sia rivelata una risorsa prioritaria in grado di intercettare nuovi bisogni e di trovare strategia per rispondervi.

La seconda esperienza coinvolge la cooperativa Kirikù ed è stata presentata dalle d.sse Sara Stramare e Sara Corazzin, il progetto "Famiglie in rete"²² è stato realizzato dall'Ulss n. 8 del Veneto con l'obiettivo di creare reti di solidarietà tra famiglie attraverso un lavoro sinergico tra le assistenti sociali dei singoli comuni e l'equipe di educatori, formata da educatori del Consultorio Familiare del distretto e da educatori della cooperativa. Si è strutturato in una I fase (prima dell'avvio del progetto), che ha previsto un percorso di formazione al fine di condividere le linee guida progettuali, coinvolgendo, oltre agli operatori, anche gli amministratori locali. Una successiva fase di sensibilizzazione, preceduta da una fase pre-sensibilizzazione attraverso la mappatura di tutte le risorse presenti nei territori. Tra le "Reti di famiglie accoglienti", costituite nei vari territori, sono previsti incontri mensili in presenza dell'A.S. e dell'educatore della cooperativa (referente di più reti), al fine di garantire la "cura della rete", il confronto, la presentazione di nuove situazioni e la richiesta di incontri formativi; è importante sottolineare che le scelte in merito ai progetti in favore delle famiglie accolte vengono decise insieme dalla rete e non dal singolo. In questa esperienza il terzo settore affianca l'istituzione pubblica che mantiene un ruolo di regia.

Anche in questo caso riscontriamo una particolare attenzione alla fase di sensibilizzazione, preceduta da una "mappatura" delle risorse già esistenti ed operanti sul territorio, e di formazione continua.

Infine è stato interessante approfondire l'esperienza dell'ambito territoriale di Sondrio, (22 comuni), attraverso l'intervista svolta con la d.ssa Katuscia Patalano, che ha intrapreso un lungo percorso, con il sostegno dei ricercatori dell'università di Padova, di ascolto e confronto con le realtà territoriali sul tema della VS.

L'obiettivo principale è stato quello di dare voce ai diversi interlocutori e beneficiari, anche potenziali, di tale dispositivo, elaborando un percorso di co-ricerca tra professionisti e universitari. Il lavoro di co-ricerca è stato realizzato attraverso "laboratori riflessivi" e strumenti come *World Café*, rivolti agli operatori del SST ed ai cittadini (alle famiglie beneficiarie ed alle famiglie/persone volontarie). Tutto questo al fine di riprogettare il dispositivo VS in modo innovativo e quindi partendo dal coinvolgimento della cittadinanza, oltre che dai professionisti, dedicando tempo per l'analisi e l'emersione delle differenti comprensioni da parte dei partecipanti, del cosiddetto "conflitto". Dallo studio sono emersi importanti spunti, sia in merito al bisogno portato dai partecipanti e quindi ad una necessaria ridefinizione di VS data dalle linee di indirizzo nazionali, che va oltre l'aiuto concreto. A questi si affiancano "i bisogni di tipo emotivo/morale, che riguardano il condividere interessi, ricevere consigli, confrontarsi su problematiche comuni, ma anche il semplice stare o fare delle cose insieme". Inoltre la VS è vissuta, da quanto emerso dalla ricerca, come la condivisione di spazi comuni e l'organizzazione di incontri informali di gruppo, con il presupposto che da tali situazioni è possibile poi sviluppare la risposta a bisogni concreti.

Altro aspetto rilevante è il bisogno di *regia* che è emerso dai partecipanti nel facilitare la creazione di relazioni di VS per famiglie più vulnerabili, tuttavia questo ruolo viene raramente conferito al SST (a cui si attribuisce un compito di forte cura e di accompagnamento ma nell'ambito della singola relazione di aiuto), dando invece forte rilevanza alla sensibilità delle persone radicate nel territorio (es.

²² <https://famiglieinrete.it>

insegnante, vicino, coordinatrice del doposcuole). Il SST, nella visione dei partecipanti, non appare *necessario* quando “*ci si colloca nel territorio e nel tessuto di relazioni naturali, cui pure la VS fa riferimento*”. Anche questo percorso è supportato dal Consorzio di cooperative che si occupa di diversi servizi rivolti alle famiglie dell’Ambito di Sondrio e la fase di ascolto della cittadinanza sta continuando; l’ambito infatti, avendo costruito un solido partenariato con la scuola, ha inoltrato un questionario²³ attraverso il registro elettronico a cui hanno aderito circa 5000 famiglie, l’obiettivo successivo sarà quello di elaborare quanto emerso al fine di pensare ad una riprogettazione partendo dal punto di vista della cittadinanza.

Tale esperienza sembra sostenere la premessa per cui il dispositivo di VS, se curato adeguatamente, può essere ridefinito nell’ottica di uno strumento a favore di tutta la collettività e non solo come azione di volontariato a favore dei cittadini più fragili, dove il ruolo dei Servizi è residuale, a favore della massima spontaneità e informalità.

In tutte e tre le esperienze è rilevante il ruolo del terzo settore di co-progettatore e co-programmatore, che garantisce quella flessibilità e maggiore informalità, due aspetti che sono cardini nella realizzazione di tali progettualità. Nell’esperienza dell’Area dell’Alto Vicentino riveste ad oggi un ruolo centrale, mentre nelle esperienze successive l’ente pubblico ha un importante ruolo di regia e di governance, coadiuvato dal lavoro del Terzo settore. Si sottolinea anche l’importante coinvolgimento dei rappresentanti politici, fin dalla fase di formazione, al fine di condividere le linee guida progettuali ed il metodo di lavoro tra la parte tecnica e politica ed enfatizzare l’importanza del ruolo degli Amministratori locali quali soggetti privilegiati nel raccogliere le istanze delle famiglie del territorio.

3. La Vicinanza Solidale a Bologna, il ruolo dei Quartieri

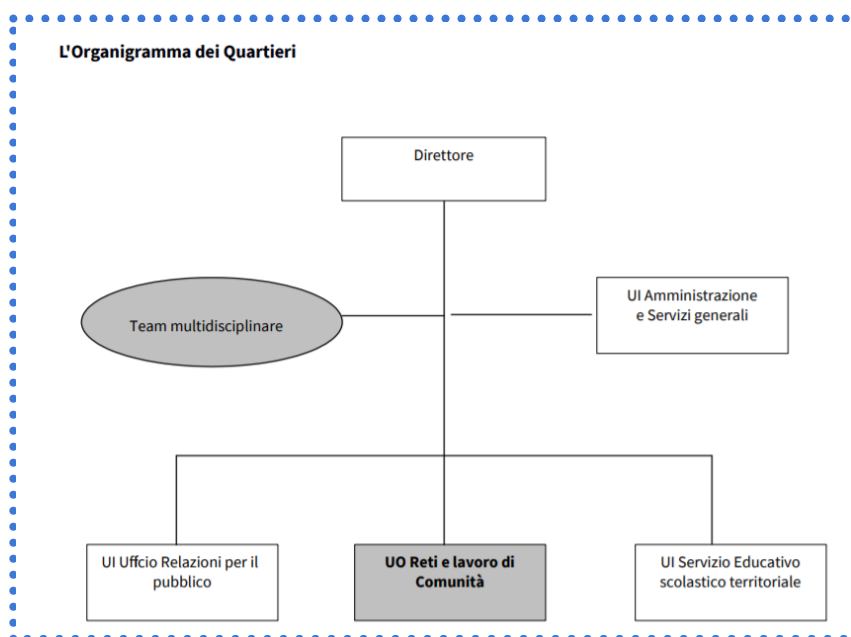
Prima di poter dare un’ipotesi di riprogettazione o comunque di miglioramento del percorso avviato dal Comune di Bologna, attraverso l’Area Welfare, rispetto ai processi partecipativi ed al coinvolgimento delle risorse informali, è fondamentale portare un quadro dell’organizzazione dei Servizi Territoriali del Comune di Bologna e del ruolo che ad oggi rivestono i Quartieri, in seguito al complesso processo di riordino di cui ho parlato nei paragrafi precedenti.

Con la riforma sono state, infatti, realizzate modifiche statutarie e regolamentari particolarmente rilevanti, con l’inserimento del principio di sussidiarietà orizzontale e l’aggiunta di due articoli nello Statuto del Comune dedicati alla cittadinanza attiva ed al bilancio partecipativo volti a rafforzare le modalità di amministrare la città che fanno leva sull’attitudine dei cittadini a sentirsi attivamente partecipi nella costruzione delle risposte ai bisogni espressi dalla comunità.

I Quartieri hanno assunto il ruolo di facilitatori e promotori per la messa in rete delle realtà attive sul territorio, per sollecitare e realizzare interventi al fine di costruire assieme le risposte ai bisogni della comunità, attraverso lo sviluppo del lavoro di comunità, potenziando le capacità di relazione attraverso una maggiore apertura a forme di concorso diretto dei cittadini, come singoli o come parte di un gruppo. Alla luce di questo nuovo ruolo disegnato dalla riforma del decentramento per i Quartieri, protagonisti nello svolgere una funzione sempre più trasversale di ascolto, coinvolgimento ed attivazione della comunità. Per dare concreta attuazione alle nuove forme di partecipazione sono stati avviati, a partire dal 2017, in tutti i Quartieri nuovi percorsi finalizzati ad ampliare le collaborazioni con i cittadini e soggetti del Terzo Settore presenti nei territori; sono state aperte le collaborazioni con tutti i soggetti del terzo settore e cittadini per le progettualità nell’ambito del lavoro di comunità e la cura del territorio, attraverso linee di indirizzo specifiche approvate dai singoli Consigli di Quartiere ed avvisi pubblici dedicati per recepire le proposte da parte di tutti i soggetti interessati da realizzarsi attraverso percorsi di co-progettazione. Sono stati attivati inoltre i *Laboratori di Quartiere*, intesi come spazio di relazione ed interazione con i cittadini per coinvolgere comunità, associazioni, imprese e cittadini in processi di collaborazione e di prossimità in modo stabile, anno per anno e quartiere per quartiere, tramite specifici percorsi che prevedono attività di mappatura, rendicontazione, ascolto, consultazione, partecipazione, co-progettazione e animazione territoriale, rispetto ad aree dei Quartieri ed obiettivi di volta in volta definiti. Ogni Quartiere si è dotato, inoltre,

²³ 9° Allegato.

di un **Team multidisciplinare**²⁴, che su indirizzo del Presidente di Quartiere e coordinato operativamente dal Direttore di Quartiere, svolge un ruolo di interfaccia tra tutti i soggetti coinvolti ai diversi livelli tecnici e politici interni ed esterni all'amministrazione, costituisce il riferimento territoriale per lo sviluppo delle diverse progettualità, promuovendo la partecipazione dei cittadini alla condivisione dei progetti per i beni comuni. Al team partecipa l'**Ufficio Reti** che, con ruolo operativo, espleta le seguenti funzioni: mappatura del territorio, supporto alla programmazione, lavoro di rete, cura della comunità, monitoraggio e controllo delle progettualità, gestione attiva nella comunicazione esterna e gestione tecnica, amministrativa e contabile. Il lavoro dei quartieri è coordinato dall'**Area Nuove Cittadinanze, Inclusione sociale e Quartieri (Area Cittadinanza)**, che include anche il **Servizio Scolastico Territoriale (SEST)**. Tale Servizio è costituito da educatori ed ha il compito di progettare e promuovere iniziative ed opportunità a sostegno di bambini ed adolescenti, in raccordo con le scuole ed altri servizi del territorio. Ha inoltre una funzione di raccordo con gli Istituti Comprensivi per i progetti scolastici individuali e di gruppo e le attività territoriali promosse dal quartiere, in particolare quelle socio-educative extrascolastiche.



Ogni quartiere ha un Presidente del Consiglio di Quartiere, quale rappresentante politico del territorio eletto dai cittadini che lo abitano, che promuove attività per lo sviluppo del lavoro di rete di comunità, cura i rapporti con le associazioni di volontariato ed i gruppi di cittadini per attivare progettazioni sociali; instaura relazioni strutturate con le realtà associative del volontariato, con gruppi di cittadini, per una risposta allargata ai bisogni sociali, oltre che per l'erogazione di servizi individuali, anche in applicazione del principio di sussidiarietà; svolge attività di relazione con i volontari singoli o associati per sviluppare forme di cittadinanza attiva finalizzate alla gestione e cura dei beni comuni; promuove interventi di integrazione di comunità e attività specifiche per l'aggregazione giovanile, per l'orientamento a pratiche di civismo e solidarietà; determina tempi e modalità in cui egli stesso o i suoi delegati sono a disposizione dei cittadini per qualunque istanza; cura inoltre la comunicazione istituzionale e promuove iniziative per la pubblicizzazione delle informazioni ai cittadini sull'attività del Quartiere.

E' chiaro quindi come l'Area Cittadinanza, insieme alle realtà ed agli uffici che la compongono, assuma un ruolo da protagonista nella realizzazione di azioni finalizzate all'inclusione sociale ed al lavoro di comunità e di sviluppo della cittadinanza attiva dei quartieri, con la finalità di ottimizzare le

²⁴ Partecipazione a tavoli e laboratori; ruolo di facilitazione e di interfaccia con i cittadini e con le realtà associative/ sociali del quartiere e di analisi dei bisogni del territorio anche con finalità di progetti di cura della comunità; supporto a percorsi partecipativi strutturati; supporto alla definizione dei rapporti con la comunità nella definizione dei piani di zona; supporto alla costruzione e redazione del Bilancio Partecipativo/ Rendicontazione del Terzo Settore; supporto alla conoscenza del territorio al fine di approfondirne i bisogni, le potenzialità e le opportunità.

sinergie per lo sviluppo delle attività che rappresentano il fulcro delle innovazioni introdotte con la riforma del Welfare, come la realizzazione dei progetti di presa in carico comunitaria con il coinvolgimento delle reti formali ed informali del territorio per il sostegno delle fasce più fragili e per la promozione di percorsi partecipativi dei cittadini per lo sviluppo di comunità.

4. Ipotesi di riprogettazione

Partendo dai Servizi delle Aree del Comune di Bologna e dai punti di riflessioni scaturiti dall'approfondimento con altri territori rispetto al progetto di VS, ritengo fondamentale una riprogettazione del percorso di implementazione del dispositivo VS, al fine di diffondere un "*senso di comunità*" e promuovere la costruzione di reti dense di appartenenza, tenendo conto dell'importante lavoro che svolge ad oggi il Quartiere ed i Servizi che lo compongono in un'ottica di sensemaking, ovvero partendo dalla condivisione del linguaggio e dei quadri cognitivi utilizzati, requisiti fondamentali per una co-progettazione e la costruzione di un agire comune.

Ritengo fondamentale partire in primis da una collaborazione tra dall'Area Welfare e dall'Area Cittadinanza, al fine di promuovere una sinergia/accordo a livello centrale, incrementando i gruppi di lavoro già costituiti da referenti dell'Area Welfare (GC, GT e C.C.), con la presenza di operatori appartenenti all'Area Cittadinanza, al fine di promuovere una conoscenza del progetto, definire le modalità operative e di collaborazione ma soprattutto integrare le differenti esperienze ed i saperi per la ridefinizione di tale progettualità partendo dal coinvolgimento attivo della cittadinanza.

4.1. Governance Attuativa

Dal punto di vista operativo-gestionale, si propone il mantenimento del ruolo centrale all'Area Welfare, per tramite dei SST, quale principale "antenna" per raccogliere il bisogno delle famiglie portatrici di maggiori vulnerabilità, proponendo l'inclusione di un operatore dell'Area Cittadinanza nel C.C., con l'obiettivo di coinvolgere un referente dell'Ufficio Reti e del SEST che possa entrare a far parte dei GT già costituiti in ogni Quartiere.

I STEP _ Formazione destinata a nuovi operatori del Progetto ed Amministratori Locali

Su impulso del Coordinamento Centrale (costituito dai referenti delle due Aree), sarà importante promuovere una formazione che coinvolgerà i referenti dei Quartieri individuati per il Progetto ed i rappresentanti locali (Presidenti dei Quartieri ed Assessore al Welfare), al fine di condividere il lavoro svolto in questi anni dall'Area Welfare, le linee di indirizzo progettuali ed i principi metodologici, tra la parte tecnica-operativa e quella politica. L'esito atteso è di diffondere un metodo di lavoro e creare sinergie tra gli attori istituzionali delle due Aree e dei Quartieri.

Nelle esperienze esaminate, il coinvolgimento fin dalla formazione dei politici locali ha rappresentato una scelta strategica, visto l'importante ruolo che rivestono nei confronti della cittadinanza.

II STEP _ Integrazione e consolidamento Gruppi Territoriali (GT)

Alla conclusione della formazione, i GT esistenti verranno integrati dalle nuove figure individuate dall'Area Cittadinanza, prevedendo incontri periodici di implementazione e monitoraggio del progetto, al fine anche di promuovere proposte reciproche. Sarà importante che tali incontri possano essere incrementati dalla presenza, in determinati momenti, del Presidente di Quartiere, al fine di aggiornarlo sull'andamento del Progetto e sulle iniziative svolte o programmate nel Quartiere.

III STEP _ Mappa del territorio e condivisione del Progetto con le realtà presenti nei Quartieri

Una volta integrati e consolidati i Gruppi Territoriali in ogni Quartiere, sarà importante organizzare incontri (singoli o di gruppo) con le realtà associative e di volontariato attive presenti nella Mappatura del Territorio fatta dagli Uffici Reti, che manterranno il loro ruolo di riferimento principale per tali realtà (parrocchie, associazioni sportive, associazioni di volontariato e di promozione sociale, soggetti singoli, scuole, biblioteche etc.). L'obiettivo di questa fase sarà quello di condividere l'impianto epistemologico/metodologico del progetto e le ipotesi per la sua attuazione a livello operativo con i soggetti chiave del territorio ed intercettare persone sensibili ai temi della solidarietà e dell'accoglienza per costruire insieme l'implementazione ed il consolidamento di una collaborazione. Inoltre sarà importante creare insieme una mappatura dei luoghi di maggiore interesse del Quartiere, dove poter promuovere momenti di socialità e di vicinanza.

IV STEP _ Azione Scuola e Ufficio Relazioni per il Pubblico (URP)

In questa fase si valuta importante promuovere una campagna di sensibilizzazione/informazione

all'interno delle scuole con i dirigenti, gli insegnanti e gli operatori delle cooperative che collaborano al loro interno, attraverso il ruolo dell'educatore del SEST (operatore del GT).

Si chiederà poi al GC di costruire un questionario da poter diffondere nelle scuole al fine di raccogliere il punto di vista delle famiglie abitanti il medesimo Quartiere rispetto al tema della VS, creare un dialogo ed una conoscenza diffusa del progetto soprattutto alle famiglie non conosciute dal SST ed al fine di definire e calibrare gli step successivi.

In questa fase potrebbe essere di fondamentale importanza promuovere da parte dell'Area cittadinanza la formazione per gli operatori dell'URP, avendo tra le diverse funzioni, il ruolo di informare la cittadinanza circa *il funzionamento dei servizi pubblici, sulle attività culturali, sportive, ricreative della città e in particolare dei quartieri*. In modo da garantire un ulteriore punto di informazione per il Quartiere rispetto al progetto di VS.

V STEP _ Sensibilizzazione

Una volta consolidata la collaborazione con le realtà territoriali disponibili ed analizzato quanto emerso dai questionari, insieme alle realtà informali si programmeranno e valuteranno i luoghi (di principale interesse), i modi ed i tempi per organizzare gli incontri con la cittadinanza del Quartiere per la promozione della cultura della solidarietà e la presentazione del progetto. I contenuti degli incontri di sensibilizzazione ed i successivi di in-formazione saranno condivisi e concordati/calendarizzati dal GT. Si chiederà agli attori informali di contattare tutte le persone a loro avviso sensibili a tale tematica e di farsi principali promotori del progetto. Tale informazione potrà inoltre essere diffusa attraverso i canali informatici e social del Comune e realizzata utilizzando anche gli strumenti già preparati dall'Area Welfare (es. video²⁵)

Sarà fondamentale per i GT, come nell'esperienza di Sondrio, avvalersi dell'aiuto di queste realtà presenti sul territorio (associazioni, parrocchie etc.) nel ruolo di volontari "sentinella" capaci di intercettare e segnalare ai Servizi bisogni ed offerta, conferendo un carattere meno formale e più spontaneo all'esperienza di VS.

L'attività di sensibilizzazione dovrà proseguire nel corso del tempo, con cadenza semestrale/annuale, prevedendo anche la presenza del Presidente di Quartiere e successivamente il coinvolgimento delle Reti di VS (di cui parleremo negli step successivi), come portatori di esperienze ed esiti di questo progetto.

VI STEP _ Conoscenza e in-formazione volontari

Nel corso di questa campagna di sensibilizzazione verranno raccolte a ciclo continuo le possibili adesioni o condivise le modalità di presentazione di disponibilità, garantendo lo spazio alle persone per porre quesiti ed acquisire maggiore consapevolezza rispetto alle potenzialità del progetto ed al loro ruolo, quali portatori di sostegno o anche di eventuali bisogni, al fine di migliorare le relazioni nel loro territorio. Sarà importante prevedere degli incontri di conoscenza e di approfondimento con i volontari, prevedendo sia un breve ciclo di incontri di gruppo (1 o 2) e/o singoli, da ripetersi ciclicamente per gli ulteriori volontari che si proporranno. Nelle esperienze approfondite è emersa la richiesta degli stessi volontari appartenenti alle reti di VS di avere degli spazi di approfondimento su determinate tematiche al fine di acquisire maggiore consapevolezza e competenze a livello relazionale.

VII STEP _ Costruzione Rete di Vicinanza Solidale in ogni Quartiere.

All'esito del percorso intrapreso che prevede, a partire da un assetto istituzionale più strutturato ed integrato, di implementare con modalità continuative e flessibili la partecipazione attiva della cittadinanza, questa fase avrà come obiettivo la costituzione di una Rete di VS in ogni Quartiere, conosciuta dal territorio e disponibile per le realtà che la vivono, oltre che al GT ed al SST.

Come emerso dalle interviste, è fondamentale che gli stessi volontari possano avere la consapevolezza dell'impatto che il loro impegno potrà avere sul loro territorio e possano sentire di essere attori privilegiati di questo progetto. Sarà importante creare un senso di appartenenza, di reciprocità e di motivazione all'agire, come azione per sostenere l'identità di ogni cittadino volontario. La Rete di VS deve essere "curata" e supportata attraverso incontri periodici tra gli stessi volontari, coordinati dai referenti del GT.

25

https://www.youtube.com/watch?v=B_sxpgp5syM

Come emerso soprattutto nell'esperienza dell'Alto Vicentino, gli stessi volontari sono stati in grado di pensare ed attuare strategie in situazioni di particolare fragilità (fase pandemica), andando oltre gli standard e la rigidità che spesso è propria dei Servizi pubblici. Pertanto sarà importante in questa fase garantire ai volontari incontri mensili, coinvolgendo sia persone/famiglie con progetti attivi che non, al fine di creare uno spazio di ascolto, di condivisione ma soprattutto di raccolta di idee e di proposte per il miglioramento del Quartiere e delle azioni da intraprendere. Gli incontri dovranno essere coordinati dall'assistente sociale e dall'educatore del GT e sarà importante garantire a tali operatori, visto l'importante impegno richiesto e le potenzialità di tale progetto in termini di prevenzione e di Welfare, un monte ore di lavoro dedicate a tale progetto.

5. Conclusione e spunti di riflessione

A partire dalla scelta del Comune di Bologna di mantenere una gestione pubblica, senza delegare formalmente al privato sociale le funzioni di reperimento e formazione delle risorse di vicinato, pur avendo il terzo settore (es. associazioni, parrocchie etc.) un ruolo chiave nella divulgazione della VS, con questo progetto pongo all'attenzione la necessità di una maggiore strutturazione dei Gruppi costituiti dall'Area Welfare, (C.C. e GT) partendo dal coinvolgimento di Servizi che ad oggi non sono parte attiva, attraverso l'Area Cittadinanza che riveste un ruolo centrale nell'ambito del lavoro di comunità e nella valorizzazione delle risorse del territorio.

Tale progettualità, con ruoli e procedure maggiormente definite, coordinate ed integrate da ulteriori figure, consentirebbe di evitare sovrapposizioni (tutti fanno tutto) con conseguente spreco di risorse, ottimizzando così gli interventi di tutti i Servizi che ad oggi lavorano per sostenere famiglie e bambini, al contempo il progetto prevederà un monte ore dedicato agli operatori sociali ed educativi coinvolti in questa fase di sperimentazione e di implementazione del progetto che richiede tempo e cura per la creazione delle Reti di VS.

Il coinvolgimento dell'Area Cittadinanza permetterebbe inoltre di non offrire una connotazione del Progetto di VS troppo improntato sulla fragilità sociale, bensì sull'opportunità di creare ed alimentare reti di relazioni e di vicinato solidale a beneficio di tutti gli abitanti di un medesimo Quartiere (es. esperienza di Sondrio e dell'Alto Vicentino). Pertanto, in risposta al mio primo quesito, credo davvero che la VS possa essere un'occasione per promuovere una cultura della solidarietà a beneficio di tutta la cittadinanza. La stessa emergenza sanitaria che ci ha colpiti in questi ultimi anni ha evidenziato come le reti informali siano state in grado di intercettare nuovi bisogni e di dare anche risposte, ponendo l'accento sulla necessità di tornare alla Comunità, superando la dinamica erogazione/prestazione. In tal senso, la collaborazione con le realtà del Terzo settore contribuisce a mantenere un certo grado di spontaneità, informalità e di garantire la circolarità del Welfare per valorizzare e rafforzare quello che già esiste, favorendo il recupero del senso di solidarietà e di comunità, ma anche il dovere e la responsabilità dei cittadini al fine di prevenire l'esclusione sociale e promuovere una società più equa ed inclusiva. Questo importante e strutturato lavoro potenzialmente potrebbe vedere, in futuro, il progressivo ritiro del ruolo del GT, a favore di un'organizzazione maggiormente autonoma da parte di una comunità che ha costruito Reti di vicinato e prossimità più funzionali e capaci di rispondere al bisogno senza istituzionalizzarlo.

Documentazione allegata e Bibliografia

1. Linee di indirizzo Nazionali: “*L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità. Promozione della genitorialità positiva*” (allegato).
2. *Regolamento sulla collaborazione tra cittadini, Amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani* del Comune di Bologna (allegato).
3. Linee di indirizzo tecniche-operative sulla realizzazione del dispositivo della Vicinanza solidale alla luce delle Linee di indirizzo nazionali (allegato).
4. Avviso pubblico per la formulazione di proposte di collaborazione con l'Amministrazione comunale per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani finalizzate alla Vicinanza solidale tra famiglie _ Allegato A alla determinazione dirigenziale PG 136241/2019. (allegato)
5. <https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/volontario-vicinanza-solidale>
6. Quaderni della ricerca sociale 47 (Allegato).
7. Maurizio R., Perotto N., Salvadori G. (2015): *L'affiancamento familiare*. Roma: Carocci.
8. Milani P., Ius M., Serbati S., Zanon O., Di Masi D., Tuggia M. (2015): Il quaderno di P.I.P.P.I. Teorie, metodi e strumenti per l'implementazione del Programma. Padova: Becco Giallo.
9. Tuggia M. (2009): Non di solo mamma e papà vivono i figli. Roma: Armando.
10. M. Tuggia. *La vicinanza solidale*. Rivista Italiana di Educazione Familiare n. 2 - 2017.
11. S. Serbanti e A. Petrella. *La vicinanza solidale in contesti di vulnerabilità familiare. La partecipazione nella comunità come strada per ricostruire i tessuti sociali*. Rivista Italiana di Educazione Familiare n. 1 - 2021.
12. Maurizio, Perotto, Salvadori, 2015. *L'affiancamento familiare. Orientamenti metodologici*.