

**PROGETTO DI FORMAZIONE E RICERCA RIVOLTO AGLI
OPERATORI DELLO SPORTELLO SOCIALE, DEI COMUNI E DEL
SERVIZIO SOCIALE INTEGRATO ZONALE DELL'UNIONE DEI
COMUNI DELLA BASSA REGGIANA**

Ns. doc. P1869

Milano, 4 gennaio 2010

Documento redatto da Claudia Marabini e Valter Tarchini dello Studio APS

I PERCORSI DI FORMAZIONE E RICERCA PREFIGURABILI

A partire dalla ricognizione svolta, il percorso di formazione e consulenza può lavorare su alcune di queste problematiche approfondendone la comprensione e individuando riprogettazioni dei processi di lavoro, dispositivi metodologici e organizzativi che consentano di introdurre dei miglioramenti nella situazione esistente. Le altre problematiche è importante che possano essere riprese dal gruppo dei responsabili e con gli operatori in altri momenti dell'attività quotidiana (in alcuni casi abbiamo fatto delle esemplificazioni ma ci si potrebbe confrontare sulla strutturazione di percorsi che consentano di raggiungere un prodotto condiviso).

Si possono prefigurare due percorsi:

- I. **rivisitazione dei processi di comunicazione, collaborazione e integrazione a supporto della progettualità rivolta ai minori e alle loro famiglie**
- II. **approfondimento della progettazione dello Sportello Sociale**

Questi percorsi sono rivolti a tutti gli operatori e responsabili del SSIZ e dei Servizi Comunali lasciando aperte diverse possibilità di coinvolgimento e implicazione in relazione a valutazioni di vicinanza/distanza con i contenuti che saranno trattati, di interesse e disponibilità a partecipare più fattivamente a costruire organizzazione. In questa prospettiva la partecipazione non è obbligatoria, ma un investimento soggettivo e un'opportunità di partecipare a costruire miglioramenti:

- ci può essere un investimento più diretto e attivo che prevede la partecipazione ai gruppi di lavoro, la disponibilità a preparare tra un incontro e l'altro del materiale (raccogliere dati, ricostruire situazioni, realizzare prime elaborazioni, intervistare colleghi...), restituire in itinere ai colleghi del proprio servizio
- ci può essere un coinvolgimento più leggero, non meno importante perché comporta l'attribuzione di un mandato ai colleghi che ci lavorano, che consiste nella disponibilità a essere intervistati e nel partecipare all'incontro di restituzione tra tutti i gruppi in maggio inserendosi nel dialogo già avviato dagli altri colleghi.

- I. **Gruppo di miglioramento per la rivisitazione dei processi di comunicazione, collaborazione e integrazione a supporto della progettualità rivolta ai minori e alle loro famiglie**

Si propone un percorso di ricerca-formazione che lavora, con pesi diversi, sulle prime tre questioni espresse nel focus group con l'obiettivo di:

- individuare alcune linee guida che possano rappresentare un riferimento per l'operatività attraverso un processo di esplicitazione, confronto e condivisione degli orientamenti culturali e delle ipotesi metodologiche utilizzati nell'attività lavorativa
- ricostruire spazi di fiducia per sostenere scambi tra professionisti e ruoli organizzativi nel sistema dei servizi

Alcuni snodi attorno ai quali sviluppare il percorso di ricerca-formazione:

- confrontarsi sulle culture del lavoro sociale e condividere alcuni orientamenti che possano aiutare a rivisitare l'operatività quotidiana e a ripensare al processo di costruzione dell'identità professionale
- ricostruire e analizzare i processi di comunicazione, collaborazione e integrazione sulle situazioni che riguardano i minori e le loro famiglie in fase di avvio, gestione, nei momenti critici, nella valutazione. L'obiettivo dovrebbe essere quello di rendere più esplicito e visibile la modalità con cui si costruisce conoscenza nelle situazioni di disagio sociale, il contenuto e la modalità dello scambio, il livello di condivisione dei problemi da trattare e delle modalità di intervento. Potrebbe essere utile prendere casi critici e casi in cui la collaborazione è stata soddisfacente, casi segnalati dal servizio sociale comunale e situazioni che arrivano direttamente dal tribunale o altre istituzioni
- approfondire i nuovi mandati per ricontestualizzare e ricollocare la propria attività lavorativa
- individuare attenzioni metodologiche, dispositivi organizzativi, accordi che sostengano fiducia, vicinanza e alleanze

Il percorso di articolerà in 7 mezze giornate con orario dalle 9.00 alle 12.30 (13.1, 25.1, 8.3, 23.3, 13.4, 5.5) e il 19.2 dalle 13.30 alle 17.00.

Per poter lavorare attorno a questi obiettivi e contenuti si ipotizzano un massimo 12 partecipanti tra operatori SSIZ, la coordinatrice dell'area minori e 3 responsabili (1 SSIZ e 2 Servizio Sociale Comunale).

II. Gruppi di miglioramento sull'approfondimento della progettazione dello Sportello Sociale

Da quanto emerso dai 3 focus group realizzati con gli Operatori Amministrativi, gli Operatori di Sportello Sociale, le Assistenti Sociali in termini di problematiche, di interessi e di implicazioni lavorativi e professionali, si può prefigurare un percorso di formazione e ricerca incentrato sull'implementazione dello Sportello Sociale.

Lo Sportello è riconosciuto infatti come elemento del sistema dei servizi che introduce modalità nuove sia nel rapporto con i cittadini e con i loro percorsi di accostamento ai

servizi, sia nelle interazioni e raccordi tra operatori e servizi sul fronte dell'elaborazione delle domande e della costruzione di percorsi e servizi sul piano locale e zonale.

Al contempo lo sportello si inserisce in modalità di rapporto cittadini-servizi e in modalità di raccordo interna ai servizi che hanno delle specificità, delle storie, delle forme di riconoscimento all'interno di ogni Comune. Ma hanno altresì esperienze, pensieri, elaborazioni che vengono ad essere risorsa per l'avvio del nuovo servizio.

Si tratta quindi di implementare lo Sportello come dimensione evolutiva delle modalità in atto, connettendolo con le diverse situazioni territoriali, ma anche in relazione a comuni orientamenti e percorsi del sistema del SSIZ e dell'Unione dei Comuni.

Riferimenti attorno ai quali sviluppare il percorso di ricerca-formazione, anche in relazione a quanto emerso dai focus group, possono essere:

- lo sportello come "funzione" di un sistema di servizi. Le specificità e le interazioni degli operatori che, con diversa professionalità e collocazione organizzativa (Operatori di Sportello, Assistenti Sociali, Operatori Amministrativi) concorrono a darne corpo.
- i servizi minimi e comuni che ogni Sportello, indipendentemente dalle caratteristiche, collocazione organizzativa e professione degli operatori deve erogare: verso il cittadino; verso i diversi settori e uffici del Comune; verso il sistema zonale.
- i raccordi tra Sportello e resto del sistema servizi dei Comuni e della Zona

Il lavoro di ricerca-formazione nei 7 incontri previsti può essere sviluppato in tre fasi:

1. analisi e ricostruzione della situazione attuale (come si fa ora, i problemi che portano i cittadini, le fluidità e le criticità)
2. individuazione di snodi peculiari sui quali sviluppare approfondimenti progettuali concreti.
3. progettazione attorno agli snodi

Per consentire la partecipazione di tutti gli Operatori amministrativi, delle Assistenti Sociali, degli Operatori di Sportello, il percorso viene impostato su più livelli:

Fase 1 analisi e ricostruzione della situazione attuale (3 incontri):

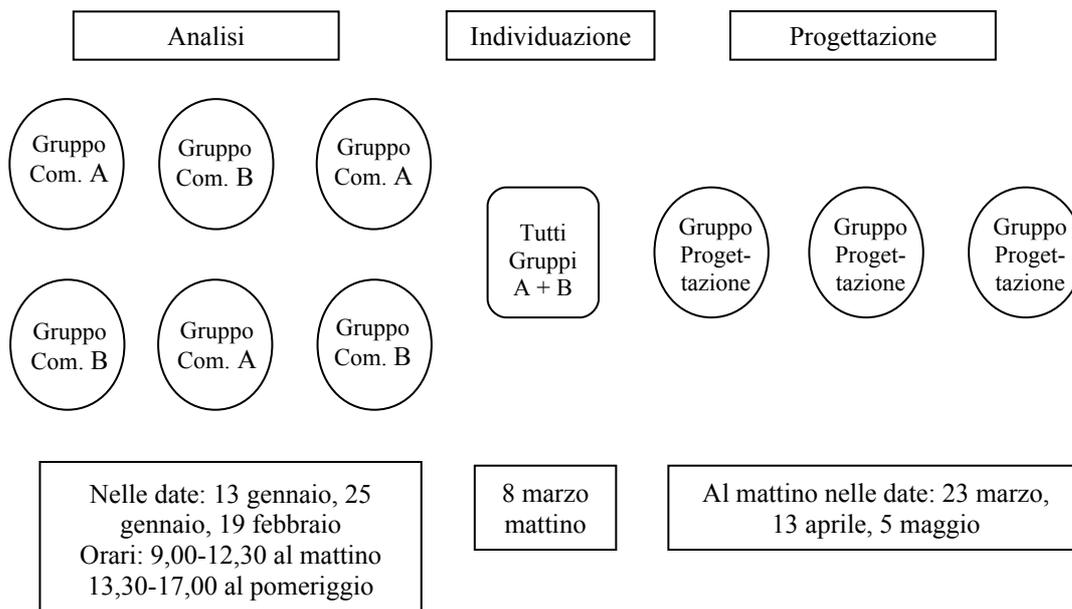
- ha l'obiettivo di ricostruire la situazione attuale
- avviene con la partecipazione di tutti gli operatori suddivisi in 2 gruppi: un gruppo lavorerà al mattino e un gruppo al pomeriggio
- ogni gruppo sarà, nel limite del possibile, omogeneo per appartenenza Comunale (amministrativa, operatore sportello, assistente sociale) per facilitare lo scambio tra chi domani si troverà a lavorare insieme: operatori di 4 comuni al mattino e di 4 al pomeriggio. Gli operatori amministrativi dell'UdP e del SSIZ si suddivideranno nei due gruppi

Fase 2 individuazione di snodi peculiari sui quali sviluppare approfondimenti progettuali concreti (1 incontro):

- È un momento di scambio tra quanto prodotto dai due gruppi
- ha l'obiettivo di individuare snodi su cui sviluppare progettazione partendo da quanto svolto nella fase precedente
- parteciperanno tutti gli operatori dei 2 gruppi, e tra questi si individueranno le persone che comporranno il gruppo che parteciperà alla fase tre

Fase 3 progettazione attorno agli snodi (3 incontri)

- a questa fase parteciperanno solo alcuni (orientativamente la metà) degli operatori che hanno partecipato alle due fasi precedenti
- si costituirà il gruppo tenendo conto dell'interesse e della distribuzione territoriale e professionale (nello specifico: gli Operatori di Sportello e 1 operatore per ogni Comune, garantendo la presenza sia di Operatori amministrativi, che di Assistenti Sociali)
- si realizzeranno progettazioni operative attorno agli snodi individuati.



In tutte le fasi, tra un incontro e l'altro, è previsto un lavoro di rilevazione di dati ed elementi conoscitivi da parte dei partecipanti ai gruppi.

Ad entrambi i gruppi A e B parteciperanno anche due Responsabili dei Servizi Sociali comunali, due dei quali proseguiranno poi con la partecipazione al gruppo di progetto.

ULTERIORI APPROFONDIMENTI CON GRUPPI AUTOGESTITI

Nei focus group sono emerse delle questioni che sarebbe opportuno riprendere lavorando in gruppi autogestiti tra operatori e responsabili:

- la prima è la questione relativa al legame tra processi di comunicazione e processi decisionali in cui sarebbe interessante ricostruire alcune situazioni di vuoti comunicativi o i diversi significati attribuiti a decisioni/fatti. Si potrebbero riprendere alcune situazioni e ricostruire ciò che è stato fatto/le azioni/su cosa e come si sono giocate le comunicazioni e rendere esplicite le attese reciproche di coinvolgimento e comprensione. Ma anche a come vengono utilizzati i luoghi di comunicazione e scambio tra operatori e con la responsabile: senso e obiettivo delle riunioni, strumenti e modalità di conduzione e gestione....
- La seconda è relativa a riprendere alcuni contenuti dell'attività dell'area disabilità per rendere espliciti le attese organizzative sui processi di lavoro attivati: su cosa, come, perché, con chi, aspetti critici e aspetti positivi per arrivare a accordi e formalizzazioni nei contenuti e nelle modalità di scambio
- La terza è relativa al fatto che la conoscenza delle risorse del territorio non è scontata, e sarebbero quindi utili conoscenze secondo parametri condivisi al fine anche di produrre informazioni convergenti verso i cittadini. Potrebbe favorire questo la costruzione di schede e mappe per supportare il lavoro degli sportelli e le segnalazioni reciproche tra servizi e operatori.
- La quarta è relativa alla difficoltà nel conoscere e riconoscere i nuovi mandati ricollocando la propria operatività. Si potrebbero ipotizzare due incontri gestiti dai responsabili in cui restituire la storia dei servizi nel territorio del distretto dagli anni 70 ad oggi e una prima rielaborazione dei nuovi mandati e delle loro ricadute sul funzionamento organizzativo ecc., e attraverso queste prime presentazioni attivare confronti, scambi e condivisioni che promuovano delle visioni sufficientemente condivise di dove si sta andando

LA SOCIALIZZAZIONE DEGLI ESITI DI TUTTI I PERCORSI

Al termine dei percorsi si potrà definire un incontro di una giornata dedicato allo scambio tra tutti gli operatori di tutti i gruppi per condividerne elaborazioni, esiti, prodotti. A questa giornata parteciperebbero tutti gli operatori dei Comuni, del SSIZ e i responsabili.