



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE 2014-2020 (FAMI)
Obiettivo Specifico 2.Integrazione / Migrazione legale –
Obiettivo nazionale ON 3 - Circolare Prefetture 2019 - III Sportello - PROG. 3274

PROGETTO S21002 - “CAPIRE - FORMARE - AGIRE” (Prog.-3274), cod CUP F79E1900138000

**Percorso formativo rivolto ad operatori dei Centri di Accoglienza Straordinaria
e del Sistema di accoglienza e Integrazione(20 ore)**
(Giovanni Garena)

5° incontro del 9 novembre
orientamento a metodi e tecniche di
ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE

Sala Molinari, Spazio Lombroso 16
(via Lombroso 16, Torino)



**Si dice *assistere*
si declina
*accompagnare: dalle
prestazioni alle relazioni*
(L. Gui)**



Accompagnare

- **nella ricerca di ben-essere**
- **nell'informazione**
- **nei rapporti interpersonali accoglienti, capaci di ascolto, di orientamento e prima consulenza**
- **nel sostegno per affrontare le costanti vulnerabilità quotidiane**



- **“ascolto”**
- **“comprensione”**
- **“condivisione”**
- **“codeterminazione”**



In sostanza, accompagnamento “sociale” per

- **andare oltre la domanda asimmetrica fra chi chiede aiuto e chi lo offre (fra chi che è carente e chi è possidente)**
- **andare oltre la forma tradizionale dell'erogazione di beni e servizi dove si sottrae all'aiutata la competenza e la responsabilità di scoprire quali sono le mete del suo benessere e le azioni efficaci per raggiungerle**



trasformare la rappresentazione delle persone “aiutate”

→ da *utenti* che semplicemente ricevono prestazioni

→ a *persone* che gradualmente possono diventare coprodottrici di servizi-beni comuni e parte attiva del sistema



→ a *persone* che gradualmente possono diventare coprodottrici di servizi-beni comuni e parte attiva del sistema

la relazione professionale messa in campo è quindi essenzialmente un incontro tra

✓ *storie*

✓ *culture*

✓ *soggettività*

....e nessun incontro è uguale ad un altro !



ACCOMPAGNARE significa
CAMBIARCI costantemente

- **nel rapporto con la conoscenza**
(i saperi disciplinari e interdisciplinari)

- **nel rapporto con l'organizzazione**
(...lavorare, innanzitutto, sul proprio
cambiamento, prima che sul
cambiamento degli altri)



Nell'accompagnamento "sociale"

**ciò che viene "prestato" è
"il fianco"**

L'operatrice/tore che si pone accanto alla persona per riconoscere con la persona stessa (e così rendere trattabili) le sue risorse, i suoi desideri prima che i suoi problemi

Nell'accompagnamento "sociale"

ciò che viene "prestato" è "il fianco"

Con *ascolto, comprensione, accoglienza, condivisione*,
l'operatrice/tore "**accompagna**"
la/il beneficiaria/o ad impadronirsi
consapevolmente della propria
progettualità, a costruire capacità di
sperimentare nuove possibilità di
autodeterminazione e di senso.



Nell'accompagnamento "sociale"

ciò che viene "prestato" è "il fianco"

Pur partendo dalle singole persone, si giunge a trattare con soggetti considerati non più singolarmente, ma negli intrecci di relazioni, nelle reti e reticolazioni che cambiano con loro.

Accogliere-accompagnare con un lavoro sociale ed educativo *con/per* le/i beneficiarie/i

**richiede scelte competenti sui modelli e
metodi della progettazione
socioeducativa per costruire progetti e
patti verso l'autonomia**

Accogliere-accompagnare con un lavoro sociale ed educativo *con/per* le/i beneficiarie/i **richiede scelte competenti sui modelli e metodi della progettazione socioeducativa per costruire progetti e patti verso l'autonomia.Modelli**

sinottico razionale

concertativo

bio-psico-sociale

dell'apprendimento sociale

della relazione narrativa



**il più facile,
il più diffuso,
.....ma anche il più inefficace**

**Se si vuole veramente accompagnare in
vero percorso di aiuto persone in
difficoltà**

il modello sinottico razionale



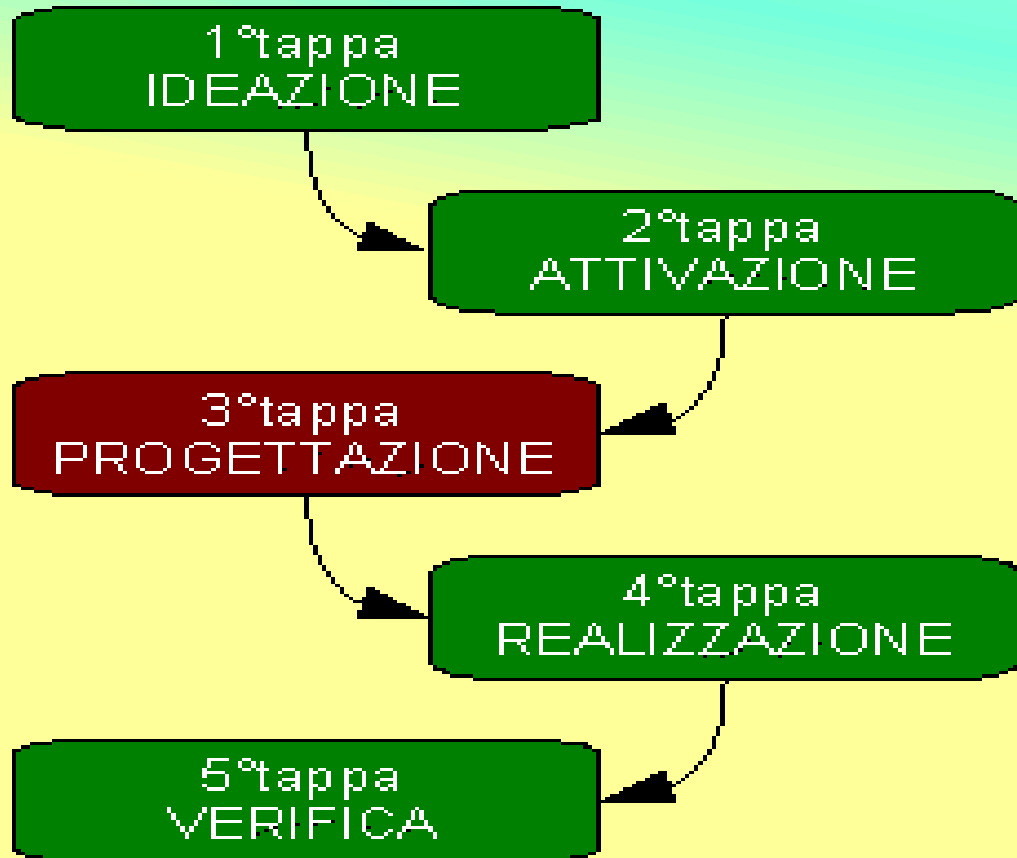
il *modello sinottico razionale*

- ispirato alla scuola classica, positivista, basato su criteri meccanicistici di razionalità assoluta (ad es il modello biomedico diagnosi-cura-riabilitazione)
- ispirato alla *one best way*, la soluzione migliore in assoluto
- il risultato deve coincidere esattamente con quello predeterminato, è l'unico possibile



il modello sinottico razionale

**Approccio
meccanicistico
che rimanda ad
una causalità di
tipo lineare.**





il *modello sinottico razionale*

- **l'azione non deve subire influenze esterne al contesto definito**
- **implica sicurezza sulle possibilità di individuare nessi di causalità lineare sulle problematiche sociali da trattare**
- **implica sicurezza di saper-poter prevedere e programmare il cambiamento sociale**



il *modello sinottico razionale*

- si imposta una progettazione di tipo lineare che prevede percorsi sequenziali, basati su di una successione logico/cronologica di passi da compiere:
= *diagnosi dei bisogni* (per prima cosa è necessario, quindi, conoscere i bisogni educativi dei soggetti in carico),
= *formulazione degli obiettivi da parte dell'operatore* (alla luce della diagnosi dei bisogni, è necessario determinare un traguardo da raggiungere)



il modello sinottico razionale

- **prevede selezione e organizzazione dei contenuti (in rapporto agli obiettivi e ai bisogni)**
- **prevede determinazione di ciò che si deve valutare e di come e con che strumenti è possibile farlo**



il modello sinottico razionale

- la figura centrale è quella dell'operatore come *progettista solitario*
- il momento della decisione risulta separato da quello della realizzazione, trascurando quindi l'importanza dell'“ultimo anello della catena”, cioè il beneficiario dell'intervento
- la valutazione attraverso attività standardizzate di confronto tra output previsti e output ottenuti



Modelli di progettazione più difficili, meno diffusi,ma sicuramente i più efficaci nel percorso di aiuto a persone in difficoltà

Tra questi, nella specifica situazione di un CAS – SAI, rispetto al lavoro di accoglienza- accompagnamento, esaminiamo il

modello concertativo



modello concertativo

- ispirato ad un approccio costruttivistico-fenomenologico dell'apprendimento-educazione-rieducazione secondo logiche di razionalità limitata
- il criterio è la ricerca partecipata della soluzione più soddisfacente
- si fonda sulla consapevolezza della complessità e problematicità del processo di progettazione sociale ed educativa (le informazioni non sono mai complete a priori, ma si arricchiscono in itinere)



modello concertativo





modello concertativo

Tra ATTIVAZIONE E PROGETTAZIONE si genera un' influenza reciproca. In particolare:

- ***l'attivazione*** (i diversi attori coinvolti partono da una ipotesi di cambiamento, negoziata e “concertata” tra di loro),
- ***il “contratto” , il “patto”*** tra i diversi soggetti (sono previsti ruoli e funzioni, stato dell'analisi del problema, risorse per affrontarlo, modalità di valutazione e delle verifiche periodiche, modalità per una eventuale riprogettazione)



modello concertativo

- ritiene indispensabile un continuo scambio interattivo fra azione educativa e ambiente esterno
- gli obiettivi non si configurano come vincolo normativo, ma come orientamenti
- i risultati possono non coincidere con le finalità predeterminate
- si mettono in atto strategie dialogico-dialettiche tra gli attori coinvolti nell'azione



modello concertativo

caratteristiche:

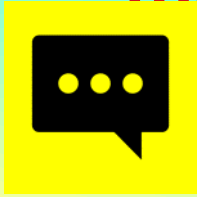
- **superamento delle logiche binarie, causa-effetto**
- **valorizzazione delle dimensioni fondamentali della progettazione in quanto processualità, interazione, cognitività, emotività**
- **processo dinamico in cui interagiscono diverse prospettive nella definizione del problema e delle ipotesi sul come affrontarlo e possibilmente risolverlo in maniera concertata-condivisa**



modello concertativo

caratteristiche:

- **il ruolo del servizio e degli operatori è quello di aiutare ad aiutarsi (empowerment)**



modello concertativo e “contratto” - “patto” di accoglienza-accompagnamento

Instaurare un patto tra servizio CAS - SAI e persona beneficiaria dell'intervento di accoglienza-accompagnamento che prevede:

→ la co-costruzione, attuazione, verifica continua di un progetto individuale di liberazione e di autonomia.

→ una reciproca assunzione di responsabilità e di impegni individuali.

**Che cosa si impegna a fare il CAS – SAI
e i suoi operatori ?**

Che cosa si impegna a fare il beneficiario ?



Modello bio-psico-sociale (George Engel)

approccio alla persona

a) diagnosi dei bisogni multidimensionali

- problemi clinici,**
- problemi di autonomia,**
- problemi ambientali,**
- problemi personali**



Modello bio-psico-sociale:

approccio alla persona

- b) stesura del PAI (per ogni problema indicare interventi, operativi e formativi),**

- c) attivazione di interventi integrati e continui da parte del team multi-professionale nei servizi in rete,**

- d) attivazione delle partecipazione di soggetto/famiglia (educazione terapeutica al self-care; alleanza terapeutica)**



Social cognition

- **Conoscere la realtà che circonda l'individuo.**
- **Le persone acquistano informazioni dall'ambiente, le interpretano, le immagazzinano e recuperano al fine di comprendere il mondo sociale e organizzare i propri comportamenti.**
- **Il contesto sociale influenza le prestazioni cognitive.**

Modello della relazione narrativa (Jerome Bruner)

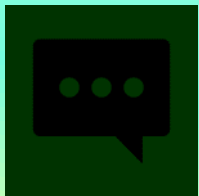


Modalità di rappresentare l'esperienza , organizzarla e trasformarla in oggetto analisi e riflessione.

La narrazione è uno degli strumenti più preziosi a livello culturale, in quanto attraverso i racconti è possibile negoziare significati comuni e veicolarli fin dalla più tenera età e in modo piacevole. Questo aumenterebbe la coesione del gruppo e la reiterazione del sistema di valori e credenze.



**Una proposta, considerando la
varietà degli approcci alla
progettazione socioeducativa
alternativi al modello sinottico
razionale**



Proposta: assumere in specifico il modello bio-psico-sociale e il modello antioppressivo e calarli nel contesto in cui il CAS - SAI opera, puntando

→ al riconoscimento professionale anche da parte dell'organizzazione interna in modo che ci sia un riconoscimento anche da parte dell'organizzazione esterna



Proposta: assumere in specifico il modello bio-psico-sociale e il modello antioppressivo e calarli nel contesto in cui il CAS - SAI opera, puntando

→ all'universalità della professione socio-educativa. A differenza di quanto solitamente avviene con ambiente medico, riconoscimento del beneficiario come persona, non come paziente che ha bisogno di essere curato senza invischiarsi troppo.

Orientamento a lavori collettivi promuovendo l'integrazione tra diverse professionalità (Health belief model)

Nel lavoro di Accogliere-*Accompagnare*
le persone beneficiarie secondo questi modelli
alternativi al sinottico-razionale è determinate
conoscere e praticare metodi e tecniche di

= osservazione professionale

= colloquio professionale



servazione professionale

In questo lavoro determinante è necessario, da parte delle/degli operatrici/tori

- **liberarsi dai pregiudizi**
- **dare attenzione continua anche nei piccoli atti quotidiani, ai particolari, alle capacità di coping e insight personale**



osservazione professionale

Osservare e documentare le capacità-volontà, manifestate nella quotidianità

- **di stringere impegni-patti,e di rispettarli**
- **di desiderare un futuro diverso**
- **di dare e ricevere fiducia (nuove relazioni di reciproco riconoscimento)**
- **di funzionamento da parte del sistema interno al CAS - SAI e del sistema esterno per sostenere progetti di accoglienza-accompagnamento**



il colloquio professionale

quando, dove, come
***colloquiamo* con le**
persone che accogliamo-
accompagnamo ?



il colloquio professionale

Il colloquio professionale **NON** è

→ una semplice *conversazione* = una sorta di chiacchierata amichevole tra due o più persone su argomenti di vario genere, un breve discorso di carattere informativo o divulgativo; conversazione che presuppone l'intrattenersi familiarmente e informalmente con qualcuno, senza prevedere motivazioni specifiche per ottenere un qualche tipo di risultato



il colloquio professionale

Il colloquio professionale **NON** è

→ una specie di *intervista* = l'azione unidirezionale di una persona verso qualcun altro che è consenziente, ma che non è il soggetto destinatario ultimo delle informazioni raccolte; l'intervista è orientata a rilevare opinioni, atteggiamenti, comportamenti dell'intervistato e non a produrre un cambiamento.



il colloquio professionale

Il colloquio professionale **NON** è

→ una specie di *interrogatorio*

poliziesco = l'azione unidirezionale di un addetto al controllo sociale che deve appurare responsabilità connesse ad una situazione di devianza più o meno accertata



il colloquio professionale

Colloquio professionale è

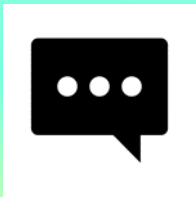
**→ una interazione non
occasionale da organizzare
all'interno di un contesto con
obiettivi intenzionali orientati
dall'operatore**



il colloquio professionale

Colloquio professionale è una interazione non occasionale da organizzare all'interno di un contesto con obiettivi intenzionali orientati dall'operatore.

In questa interazione si richiede la capacità di sviluppare *ascolto* non solo come una funzione legata all'organo di senso, ma come parte del processo di comunicazione, come elemento fondamentale nella costruzione della propria identità e della relazione con l'altro



il colloquio professionale

Nel colloquio professionale è necessario attivare un processo complesso che implica

- **intenzionalità e disponibilità (all'ascolto, alla comprensione, all'advocacy,....),**
- **conoscenza di sé e della propria visione del mondo,**
- **capacità di riconoscersi reciprocamente nella relazione**



il colloquio professionale

Nel colloquio professionale occorre attribuire la massima attenzione

- **al contesto rispetto ai livelli di comunicazione,**
- **alla dimensione verbale e analogica della comunicazione,**
- **agli aspetti di contenuto e di relazione,**
- **alla reciproca posizione occupata dai soggetti che comunicano,**
- **alla “punteggiatura” delle sequenze comunicative**



il colloquio professionale

L'interazione non è mai gestita totalmente da uno solo dei partecipanti, ma è co-creata attraverso un processo di influenzamento reciproco.

Solo così si può pensare di veicolare gli aspetti

→ legati alla costruzione di una relazione significativa, orientata alla crescita della persona accolta-accompagnata,

→ finalizzati ad attivare i mezzi e le opportunità di cui dispone LeS, ma anche le risorse formali e/o informali presenti nella comunità.



Nel lavoro di Accogliere-Accompagnare le persone beneficiarie secondo i modelli concertativi è determinate

→ conoscere e praticare metodi e tecniche di osservazione professionale, di colloquio professionale

**→ impiegare strumenti
routinari di pratica riflessiva**



Strumenti routinari per le pratiche riflessive

→ Registro attività

→ Diario di bordo



REGISTRO ATTIVITA'

E' uno strumento oggettivo e standardizzato su quanto si è fatto in un dato giorno, in una certa settimana. Consente

- celerità di compilazione attraverso una scheda informatizzata per la più rapida sistemizzazione dei dati via via caricati**
- un più efficace governo dell'organizzazione nel suo insieme**
- una costante circolazione delle informazioni essenziali**
- un adeguato, competente, tempestivo intervento da parte delle risorse umane impegnate.**



REGISTRO ATTIVITA'

Nella attuale pratica operativa di un CAS - SAI, il REGISTRO ATTIVITA' - contenente le informazioni essenziali relative a ciascun compito prestato - dovrebbe inserirsi tra i meccanismi operativi obbligatori per tutte/i le/gli operatrici/tori



DIARIO DI BORDO

In letteratura si propende a considerare il Diario di bordo come strumento di rilevazione, a basso grado di strutturazione, di elementi sul lavoro svolto da un soggetto nell'ambito di una organizzazione.

Riferito principalmente all'osservazione esperienziale, il diario permette al soggetto di fissare per iscritto, in una libera forma narrativa, elementi e informazioni che ritiene rilevanti.



DIARIO DI BORDO

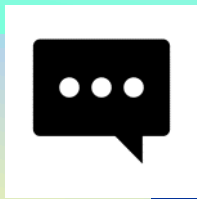
E' finalizzato a riportare, il più fedelmente possibile, eventi correlati alle sensazioni, vissuti e punti di vista del “narratore-osservatore”, quindi non si può pretendere una descrizione “oggettiva” di ciò che è successo nel suo periodo di servizio¹.

Nel Diario la narrazione fa riferimento ad una determinata sequenza temporale che coincide con il periodo di osservazione. Il testo scritto deve contenere tutti gli elementi utili al fine poter ricostruire le sequenze temporali, per la riflessione a posteriori sull'esperienza e per la comprensione di aspetti particolari della realtà studiata.



DIARIO DI BORDO

“Il problema fondamentale dell’osservazione è l’oggettività. A questa oggettività ci si accosta attraverso il mondo interno dell’osservatore, che non va inteso come un registratore indifferente di eventi, ma un insieme di pensieri e di sentimenti che entrano nel processo cognitivo e il cui codice di lettura può essere ampio, aperto alle possibilità e al diverso o viceversa, chiuso e pregiudicante” (Bion, 1972)



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE 2014-2020 (FAMI)
Obiettivo Specifico 2.Integrazione / Migrazione legale –
Obiettivo nazionale ON 3 - Circolare Prefetture 2019 - III Sportello - PROG. 3274

PROGETTO S21002 - “CAPIRE - FORMARE - AGIRE” (Prog.-3274), cod CUP F79E1900138000

**Percorso formativo rivolto ad operatori dei
Centri di Accoglienza Straordinaria e del
Sistema di accoglienza e Integrazione (20 ore)**
(Giovanni Garena)

VALUTAZIONE DELLA MATTINATA E DELL'INTERO PERCORSO

BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE SUI TEMI AFFRONTATI NEL NOSTRO PERCORSO

- ALLEGRI E., PALMINERI P., ZUCCA F., Il colloquio nel Servizio Sociale, Roma, Carocci Faber.**
- ALLEGRI E.(2015), Il servizio sociale di comunità, Roma, Carocci.**
- CAMPANINI A.M. (2002), L'intervento sistemico, Roma Carocci.**
- CAMPANINI A.M. (a cura di) (2013), Nuovo dizionario di servizio sociale, Roma, Carocci.**
- CARKHUFF R.(1987), L'arte di aiutare (2 voll.), Trento, Erickson.**
- CIAMPOLINI T.(a cura di) (2019), Comunità che innovano, Milano, Angeli**
- DE AMBROGIO U., BERTOTTI T., MERLINI F.(2007), L'Assistente Sociale e la Valutazione, Roma, Carocci Faber.**
- DE AMBROGIO U.(2003), Valutare gli interventi e le politiche sociali, Roma, Carocci.**
- DEMETRIO D.(1996), Raccontarsi, l'autobiografia come cura di sé. Milano, Cortina.**
- DEMETRIO D.(1998), La progettazione dei contenuti: tipologie decisionali, Milano, Angeli.**
- DOMINELLI, L. (2005), Il servizio sociale. Una professione che cambia. Edizioni Erickson.**
- DOTTI M., Elementi per la costruzione di un manuale di autovalutazione di un servizio educativo territoriale, Maggioli, Santarcangelo di Romagna (RN)**
- FARGION S.(2013), Il metodo del Servizio Sociale, Roma, Carocci Faber.**
- FAZZI L.(2019), Costruire l'innovazione nelle imprese sociali e nel terzo settore, Milano, Angeli.**
- FOLGHERAITER F.(1994), Interventi di rete e comunità locali. La prospettiva relazionale nel lavoro sociale II, Trento,Erickson,**
- FOLGHERAITER F.(1998), Teoria e metodologia del Servizio Sociale. La prospettiva di rete, Milano, Angeli.**
- FOLGHERAITER F.(2004), Teoria e metodologia del Servizio Sociale, Trento, Erikson.**
- FOLGHERAITER F.(a cura di)(2004), Il Servizio Sociale Postmoderno – Modelli Emergenti, Trento, Erickson.**
- GARENA G., CORAGLIA S..(2008), Complessità-Organizzazione-Sistema, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli**
- GARENA G., GERBO A.M.(2010), Qualità e accreditamento dei servizi sociali. Elementi per la costruzione di un manuale di autovalutazione, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli.**

BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE SUI TEMI AFFRONTATI NEL NOSTRO PERCORSO

- GARENA G., TOSCO L.(2018), Oltre il '68. Due educatori in viaggio nella provvisoria reale utopia, dalla segregazione all'integrazione sociale, Limena (PD), Libreria Universitaria.**
- GARENA G.(a cura di), (in pubbl.Novembre 2021) Lavoro educativo e qualità, anche nei tempi del Covid19, Santarcangelo di Romagna(RN), Maggioli.**
- GUI L. (2004), Le sfide teoriche del Servizio Sociale, Roma, Carocci Faber.**
- GUI L., GREGORI D. (2012), Povertà: politiche e azioni per l'intervento sociale, Roma, Carocci Faber.**
- KAHNEMAN D.(2020), Pensieri lenti e veloci, Milano, Mondadori.**
- MAGUIRE L.(1983), Il lavoro sociale di rete, Trento, Erickson.**
- MARTINI E.R., TORTI A.(2003), Fare lavoro di comunità. Riferimenti teorici e strumenti operativi,. Roma, Carocci.**
- MAZZUCHELLI F.(a cura di)(2010), Il mestiere dell'educatore. Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli.**
- PEDRONI M.C., PINTO L., TURATI M., Io sono un supereroe Assistente Sociale, Trento, Erikson, 2020**
- QUAGLINO G.P., CASAGRANDE S., CASTELLANO A.(1992), Gruppo di lavoro, lavoro di gruppo, Milano, Cortina.**
- QUAGLINO G.P., CORTESE C.G.(2003), Gioco di squadra. Come un gruppo di lavoro può diventare una squadra eccellente, Milano, Cortina.**
- QUAGLINO G.P.(2001), I climi organizzativi, Bologna, Il Mulino.**
- QUAGLINO G.P.(2004), La vita organizzativa. Difese, collusioni e ostilità nelle relazioni di lavoro, Milano, Cortina.**
- RAINERI M.L., CALCATERRA V.(2017), Per un social work antioppressivo. Riconoscere e contrastare le discriminazioni nel lavoro sui casi, in Lavoro sociale, Erickson, Trento**
- RANIERI M.L., CORRADINI F., Linee guida e procedure di Servizio Sociale, Trento, Erikson, 2014**
- ROGERS J., Anti-Oppressive Social Work Research: Reflections on Power in the Creation of Knowledge, in Social Work Education, 31/2012.**
- SCHÖN D.A.(1993), Il professionista riflessivo, Bari, Dedalo.**
- TABACCHI G., Il lavoro sociale, tra relazione e cambiamento, in Welfare Oggi, 3/2018.**
- WEICK K.E. (1997), Senso e significato nell'organizzazione, Milano, Cortina.**



THANK YOU
FOR YOUR
ATTENTION

78

Contatti

ggarenachieri@yahoo.it

giovanni.garena@uniupo.it

giovanni.garena@ius.to