



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)

**orientamento a metodi e tecniche di
ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE**

modelli, metodi e tecniche

modelli di servizio

accogliere o accogliere-accompagnare ?

modelli di progettazione

l'osservazione professionale

il colloquio professionale

il registro attività e il diario di bordo

Non solo ACCOGLIERE

**→ ACCOGLIERE e
ACCOMPAGNARE verso
LIBERAZIONE- AUTONOMIA**

accogliere o accogliere e accompagnare ?

→ se si vuole innescare un intervento sociale volto all'autonomia delle persone "accolte",

→ se si vuole evitare una cronicizzazione dell'accoglienza,

è indispensabile entrare nel merito dei contenuti metodologici e tecnicoprofessionali dell'intervento

*accogliere o accogliere e
accompagnare ?*

**Le attuali strutture di CAS - SAI
definiscono “di accoglienza”**

**Ma come si intende coniugare
questa accoglienza ?**

= lavoro sociale ed
educativo *sulle* oppure
con/per le persone
accolte ?

accogliere e accompagnare

La coniugazione che oggi la dottrina di servizio sociale ed educativo indica rimanda alla complessità dell'azione professionale in quanto

accompagnamento sociale.

Accompagnamento come

- affiancamento (Gui)
- natura simbolica (Meo)
- condizione di efficacia e qualità degli aiutati/aiutanti (Negri)
- educazione degli adulti come approccio autobiografico al cambiamento-apprendimento generativo (Demetrio)
- mediazione-negoziazione sistemica, tra rottura e ricostruzione dei legami (Sen)
- counseling, coaching, mediazione, mentoring (Biasin)

accogliere e accompagnare

La coniugazione che oggi la dottrina di servizio sociale ed educativo indica rimanda alla complessità dell'azione professionale in quanto

accompagnamento sociale

Accompagnamento come

messa in campo di ***BENI RELAZIONALI*** che vanno ben oltre i BENI MATERIALI (accoglienza in ambiente protetto, counselling sanitario, orientamento e consulenza legale, acquisizione competenze linguistiche, bilancio delle competenze, orientamento ai servizi formativi, laboratori professionalizzanti teorico-pratici, ecc.).

.....quindi

accompagnamento sociale

come

**azione professionale di giustizia
e di solidarietà organizzata
verso l'autonomia**

Accompagnare

- **nella ricerca di benessere**
- **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**

il più facile,

il più diffuso,

.....ma anche il più inefficace

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

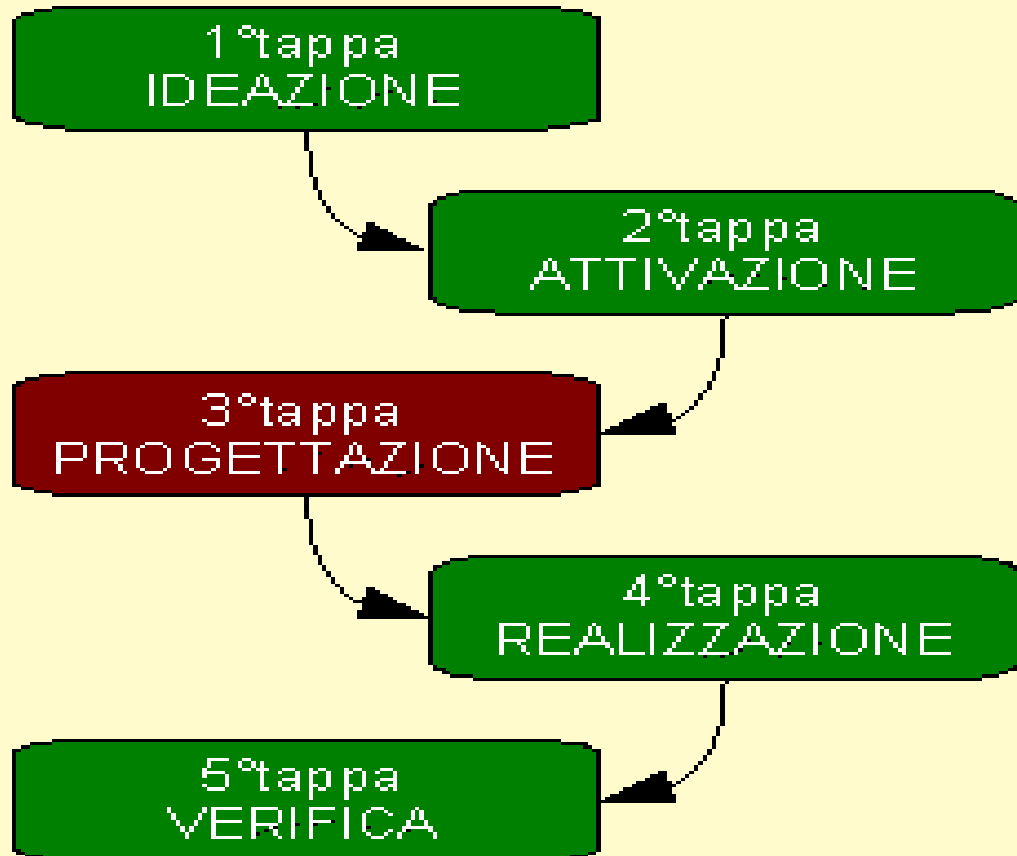
il modello sinottico razionale

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**



Modelli di progettazione

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)
- 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

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)**

Modelli di progettazione

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.**

Apprendimento sociale (Albert Bandura)

Ambito comportamentista dell'apprendimento:

- **inserimento sociale e interazione con gli altri**
- **capacità cognitive e processi di autorappresentazione che consentono l'autoregolazione e la possibilità di modificare l'ambiente.**

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.

proposta

Assumere il modello bio-psico-sociale e il modello antioppressivo e calarli nel contesto in cui il CAS - SAI opera.

- Riconoscimento professionale anche da parte dell'organizzazione interna in modo che ci sia un riconoscimento anche da parte dell'organizzazione esterna.

-Universalità della professione socio-educativa (differenza con ambiente medico, c'è riconoscimento del beneficiario come persona, non come paziente che ha bisogno di essere curato senza invischiarsi troppo).

Ci si orienta con i lavori collettivi perché si lavora con le diverse professionalità.

Health belief model

Modelli correlazionali

- **Cercare di concretizzare i modelli di integrazione tra i servizi sociali, educativi e sanitari partendo dal basso (dalla piccola realtà in cui si lavora in integrazione con i servizi sul territorio) per far sì che venga riconosciuto e utilizzato anche dalle organizzazioni istituzionali.**
- **prendere riferimenti dal nostro contesto**

Modelli correlazionali

- **Come contrastare questi modelli negativi? Provare a mettersi in relazione con altre realtà sul territorio e anche al di fuori del “nostro” territorio, uscendo dalle mura di isolamento periferico per cambiare la prospettiva in cui si è abituati a vivere**
- Alleanze organizzative per costruire buone prassi (cosa di buono abbiamo fatto e ciò che di buono si può proporre in altri servizi, in altre organizzazioni,...).**

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

osservazione 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**

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 **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 **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

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 sistemazione 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)