



AMBITO TERRITORIALE

5

**Comuni di Cassano d'Adda, Inzago, Liscate, Melzo,
Pozzuolo Martesana, Settala, Truccazzano, Vignate**

**QUESTIONE DI SGUARDI
ORIENTAMENTI PER UN SERVIZIO SOCIALE
DI QUALITÀ PER CITTADINI E OPERATORI**

DAL “CASO” ALLA “COMUNITÀ”

IL LABORATORIO DELL'AMBITO DI MELZO

Dr.ssa Erica Corbetta

DALLE LAMENTAZIONI DI GEREMIA AL CORO POLIFONICO

E' emersa una forte distanza tra la situazione attuale e quella auspicata, che fa intuire una quotidianità "schiacciata" sul lavoro con le singole persone e che non lascia spazio al forte desiderio di avviare progettualità territoriali e sviluppare politiche locali (conclusioni al Quaderni dell'Ordine «ELEMENTI PER LA DEFINIZIONE DEI REQUISITI MINIMI DEL SERVIZIO SOCIALE NELL'ENTE LOCALE



Prima era il semplice lamento (*mancano risorse, mi servirebbe ...*)
adesso SI è diventate propositive, contributive

L'operazione di trasferibilità ad altri/e colleghi/e è un'operazione che richiede fatica e competenza, e può godere della forza d'urto del gruppo. Consapevolezza di essere un punto di snodo della comunità da preservare e tutelare.



I PRESUPPOSTI SUI QUALI SI È FONDATA IL LAVORO

L'obiettivo dei servizi rivolti alla cittadinanza (e del lavoro degli operatori sociali), non si limita alla gestione delle situazioni critiche, ma in una prospettiva di **responsabilità condivisa** promuove la **gestione competente delle criticità** che si anticipa possano coinvolgere il cittadino fragile da parte dei diversi soggetti della comunità e promuove l'esercizio del **ruolo attivo della cittadinanza**.

Ne deriva che ogni ruolo che coabita il territorio diventa coprotagonista e responsabile della salute della comunità di riferimento

Un territorio può trasformarsi in senso generativo, grazie ad **organizzazioni che cambiano nella modalità di risposta** e che si sperimentano in modo efficace ed efficiente



LO SCARTO METODOLOGICO AVVIATO

Da welfare assistenziale a welfare generativo

Un welfare generativo porta con se il cambiamento della domanda. E le nuove domande che vengono fatte richiedono un profilo professionale e un bagaglio di competenze che differisce dall'assetto precedente.

Si è imparato a «**cambiare la domanda**»: il lavoro si concentra nella formulazione precisa di domande. Si diventa esperti nella raccolta di elementi inerenti la storia biografica dei cittadini attraverso domande non chiuse (che si limitano a contenuti selezionati dall'operatore), ma aperte, che danno la possibilità di aprire al racconto, alla narrazione.



«MUST HAVE» I MAI PIÙ SENZA- I QUATTRO CAPISALDI

VALORE D'USO DEI TERMINI

COMPETENZA DI ANTICIPAZIONE

LEGITTIMAZIONE

OPERATORI DI INTERAZIONE



VALORE D'USO DEI TERMINI

In termini di processo un elemento di grande importanza è la competenza nello scegliere i termini da usare. È un aspetto che deve diventare parte del metodo perché non possiamo dare per scontato che «se dico una cosa quella è!». Il lavoro di avvicinamento sul valore d'uso dei termini richiede grande sforzo affinché vi sia condivisione, tra i diversi attori, sullo stesso valore dei termini che vengono utilizzati.

Questo passaggio permette di ridurre sempre più la forbice tra «per me è così» al valore condiviso del termine stesso. Condividere il valore d'uso del termine permette di aumentare la coesione dei membri della comunità, ivi compresa quella professionale.



ANTICIPAZIONE

- E' la competenza principe dell'assistente sociale: si traduce nel saper trasformare l'occasione di incontro con il cittadino/snodo informale/ snodo formale/comunità, in opportunità di cambiamento
- L'operatore nel momento in cui fa un'incursione nella storia di vita del cittadino ha a disposizione la cassetta degli attrezzi (domande) e deve avere già chiaro cosa tali strumenti possono generare in termini di testo raccolto. Porre domande aperte, domande che permettono all'operatore di legittimarsi e raccogliere, nell'anticipazione, porzioni di vita del cittadino.



LEGITTIMAZIONE

Legittimazione interattiva, **non** data per status che spesso fa partire da meno venticinque!

E' una legittimazione che va conquistata mettendo in campo competenze di interazione che consentano di «curare» e studiare strategie efficaci che garantiscano il generarsi di un aggancio performante. E' una legittimazione che parte da zero, che si costruisce nel tempo proprio attraverso l'interazione tra cittadino ed assistente sociale.



ASSISTENTI SOCIALI OPERATORI DI INTERAZIONE

Vale tutto: cambiando il punto di vista, ogni questione, parola, stimolo che porta il cittadino viene colta e genera un assetto interattivo con l'operatore. Da qui inizia la possibilità per l'operatore di inserirsi nel percorso biografico del cittadino e cogestire con lo stesso la progettazione che ne verrà.

Il lavoro dell'assistente sociale consiste nell'agevolare il cambio di posizionamento del cittadino da chi consuma la risorsa a chi la usa. Se la consumiamo finisce. Se la usiamo è infinita e si rigenera, continua a generare un patrimonio per la comunità stessa.

La risorsa è da considerarsi come qualsiasi materiale, prodotto, servizio e membro della specie umana che, nell'interazione, genera un contributo per la comunità

Il cittadino insieme all'operatore diventano soggetti che concorrono alla comunità: cittadino=risorsa/operatore=risorsa. Non impoveriscono la comunità ma, attraverso il proprio contributo ne aumentano il valore.



«LA REALTA' STA NEGLI OCCHI DI CHI GUARDA»

Occorre assumersi la responsabilità di ciò che si dice, si fa e si scrive: sulla nostra professione grava un enorme pregiudizio ma siamo noi operatori stessi a rigenerare gli stereotipi con i quali veniamo definiti ad iniziare dalle modalità che utilizziamo nel rapportarci con i cittadini, con gli snodi strategici della comunità, con le istituzioni e con il tribunale. Il «secondo me» non può essere né scritto né detto da un operatore sociale. Occorre compiere uno scarto di pensiero, rendersi disponibili ad imparare ad osservare la realtà descrivendola per quello che si vede e non per quello che si pensa di vedere

Competenza di saper descrivere, fotografare.. registrare, quanto si raccoglie sia dalle parole di chi ci parla sia da quello che ci viene riportato o che vediamo/osserviamo direttamente



IL PERCORSO VERSO IL PIANO DI ZONA- ESEMPIO DI CAMBIO DI PROSPETTIVA

- Costruzione del documento delle politiche sociali dell'Ambito in coprogrammazione con snodi strategici del territorio: si è chiesto al territorio di «sedersi» insieme ai Comuni nel definire le politiche, non nel valutare cosa abbia funzionato nello scorso triennio – si è avviato l'ingaggio delle realtà territoriali come partner.
- Questo è il Piano di Zona sottoscritto dai Comuni, da ATS, da Città Metropolitana e da partner del Terzo Settore: è il Piano di Zona della comunità dell'Ambito.
- Ogni ruolo ingaggiato è corresponsabile nel perseguimento delle politiche sociali, mantenendo le proprie specificità ed il proprio ruolo/mandato. Ogni incontro diventa occasione per mettere a terra le politiche e operare in assetto di coprogettazione.

COME IN UN CANTIERE OGNUNO HA UN ELMETTO GIALLO IN TESTA E CONCORRE ALLA
COSTRUZIONE DEL PROGETTO EDILIZIO.....



DAL CASO ALLA COMUNITA' LO SCARTO METODOLOGICO

- Diversi approcci con pazienti, utenti ecc FINO A CHIAMARLI CITTADINI
- Come operatori, per restare ancorati all'approccio, dobbiamo usare degli strumenti con i cittadini che permettono di leggerli a 360° e non limitarci a raccogliere unicamente gli elementi specifici di quel colloquio/incontro. Posizionarci in modo da intercettare la traiettoria di vita delle persone.... e gli strumenti diventano strategici nel supportarci a cambiare lo sguardo!
- E' un lavoro CHE DEVE POTER ESSERE MISURATO.
- Nel percorso di vita delle persone ci sono cose che accadono e riaccadono (nascita, crescita, ingresso a scuola, ingresso nel mondo del lavoro , morte ecc) – i servizi sono al fianco dei cittadini nell'incedere inesorabile del percorso biografico facilitando le tappe che una dopo l'altra si susseguono nel planning della vita
- In questo modo si promuove l'acquisizione di competenze da parte del cittadino che diventa promotore di cambiamento e di competenze negli altri cittadini



RISCRIVERE IL CONCETTO DI COMUNITÀ

- La comunità contiene il calendario di vita di ognuno di noi e può essere vista come fosse una scala mobile che si snoda per tutto il territorio e che conduce attraverso gli step della vita. Tanto più formiamo la comunità ad essere pronta a guidare ogni suo membro/cittadino da uno step all'altro, tanto più il cittadino diventerà competente ovvero in grado di orientarsi, procedere e/o superare le eventuali criticità
- Laddove la comunità si fa trovare pronta e attiva, ingaggiando la corresponsabilità, allora si assiste ad un flusso in cui il cittadino non si fa trasportare passivamente, ma agisce un ruolo partecipe e protagonista attivo nella e della propria vita. La tappa dopo è pronta ad accoglierlo perché è ingaggiata, in anticipazione da quella precedente, come in una grande corsa a staffetta
- Questo sguardo generale torna alla comunità, che si adopera insieme agli snodi strategici dentro un welfare generativo
- Riscrivere il concetto di comunità lancia una grande sfida che è quella di ridefinire il nostro nome «professionale»: da assistenti sociali - denominazione che rischia di posizionare i cittadini in un assetto passivo come coloro che abbisognano di essere assistiti/sorretti, - ad una denominazione capace di promuovere attivazione: «gestori di interazione»/«attivatori della comunità e delle oscillazioni della stessa»



DISTRICT 5 AIRLINES STORIA DI UN EQUIPAGGIO

Richiamando i quattro presupposti fondativi della vita aeroportuale dell'Ambito 5 – **legittimazione, implementazione delle competenze, valore d'uso dei termini, costante manutenzione del sistema** – la squadra delle assistenti sociali si connota come una compagnia aerea.

Tra le piste che si osservano dalla torre di controllo ne risulta evidente una che conduce in un'unica destinazione: la **coesione della comunità**. La compagnia aerea gestisce tre aerei di linea, che vanno e vengono, trasportando anche nuovi passeggeri, garantendo una comunicazione costante con la torre di controllo, un tracciamento degli aerei e delle rotte.

L'equipaggio è la **squadra strategica** all'interno della quale si trovano piloti ed il personale di volo. L'equipaggio intero garantisce che vi siano delle costanti rotte di volo che conducano alla meta. Tra i compiti dell'equipaggio c'è la capacità **di cogliere le esigenze** emergenti durante il volo, **anticiparsi** possibili mayday da rilanciare alla torre di controllo e proporre strategie di gestione dei mayday stessi.

L'equipaggio vi dà il benvenuto a bordo dei tre aerei di linea:

- VOLO 1: ROTTA per la rifondazione della collaborazione negli snodi formali;
- VOLO 2: ROTTA per l'implementazione delle competenze interattive degli operatori;
- VOLO 3: ROTTA per il restyling dell'identità professionale.



Vi ricordiamo che a bordo di queste tratte sarà necessario l'ingaggio e la collaborazione di tutti i presenti e l'attivazione di ognuno di voi, al di là del ruolo ricoperto al momento dell'imbarco sui nostri aerei.

PERCHE' IN FONDO....

È AFFAR MIO.....

È AFFAR TUO....

È AFFARE DI TUTTI!

