

Connessioni Valutative. Un approccio riflessivo nei servizi sociali

Donatella Orioli (Comune di Rozzano) Eustachio Lapacciana (Comune di Matera)

Il lavoro di ricerca è il frutto di esperienze professionali che si incrociano ed esitano in un lavoro congiunto co - costruito nel Master in “Analisi e Valutazione di Impatto Sociale” dell’Università Federico II di Napoli. Lo studio si svolge all’interno dei Settori Servizi di Welfare dei Comuni di Rozzano e di Matera, nei quali chi scrive lavora come assistente sociale. I momenti di confronto durante le lezioni accademiche e la condivisione di riflessioni riguardo le nostre reciproche realtà lavorative hanno rappresentato una leva per rileggere criticamente il senso del nostro agire professionale attraverso un percorso di valutazione democratico e partecipato. Lo scopo valutativo è stato duplice: da un lato valutare l’esperienza del “Tavolo Connessioni” di Rozzano, modello di intervento territoriale che si è strutturato a partire dal 2017, esito di un processo di riorganizzazione del servizio a partire dalla spinta propulsiva del programma “Welfare in azione”; dall’altro lato Matera, città attraversata da un forte momento di cambiamento anche grazie al rafforzamento del servizio sociale territoriale che, attraverso il Fondo Povertà, ha potuto ricostruire gruppi di lavoro, potenzialmente, in grado di rispondere adeguatamente alle sfide provenienti dalle trasformazioni e nuove complessità sociali. In particolare, valutare l’opportunità di promuovere sul territorio materano un processo di co – costruzione di un modello organizzativo che renda replicabile, in tutto o in parte, l’esperienza rozzanese. Le “comunanze” e i parallelismi fra Rozzano e Matera sono state rintracciati nell’idea che i modelli di lavoro e le forme organizzative abbiano un impatto sulla pratica professionale. Le tre dimensioni richiamate - pratica professionale, organizzazione dei servizi, destinatari - s’intrecciano costantemente e dalla relazione fra queste e altre sottodimensioni (culturali, storiche, economiche, politiche) si sviluppano veri e propri modelli di welfare locale, che talvolta possono generare forme di oppressione dei cittadini che necessitano invece di emanciparsi dal bisogno. I primissimi interrogativi di ricerca partivano intanto da una forte necessità di “uscire” dal quotidiano per guardarsi nell’opera di costruzione di proposte-risposte utili a definire il sistema di protezione e welfare locale. L’attenzione è in prima analisi posta su alcune questioni: Come sono organizzati i servizi sociali? se e quali strategie adottano nella costruzione del sistema di protezione sociale? Quali relazioni sussistono fra la strategia organizzativa e la costruzione di una proposta-risposta adeguata? Come vengono intercettate e trattate le istanze mutevoli provenienti dal territorio? Sono state realizzate interviste semi – strutturate con domande a risposta aperta ai testimoni privilegiati. Sollecitare i colleghi, spesso escluso dai processi decisionali, per narrare luoghi, eventi, relazioni che si ritengono importanti, rendendo visibile il proprio punto di vista ha rappresentato un input a carattere riflessivo. La base empirica è stata costruita attraverso: - la raccolta e l’analisi di informazioni secondarie (materiale documentale e risorse in rete); - la raccolta e analisi di informazioni primarie (interviste in profondità con testimoni qualificati); - la triangolazione del materiale informativo raccolto. Si è deciso di non focalizzare l’attenzione sull’attribuzione causale, ma sul valore che il modello operativo assunto assume per la comunità di riferimento rozzanese e in prospettiva la realtà materana. Tale approccio valorizza il giudizio e

l'esperienza degli stakeholders che saranno chiamati a validare la relazione diretta tra operatività e cambiamenti osservati di cui, per dirla con Pawson, il valutatore farà una sintesi valutativa. Il lavoro è ad una fase primordiale del suo intento complessivo in cui si è scelto di focalizzare l'attenzione sulla prospettiva degli operatori a vario titolo coinvolti. Lo sguardo è orientato ai gruppi di lavoro che "mettono a terra" gli interventi/progettualità che hanno restituito "gli ingredienti" necessari affinché una certa progettualità funzioni oppure per chi essa stessa funzioni: fattori istituzionali, economici, contestuali e relazionali. Se a Rozzano il modello di intervento territoriale di rete è nato per rispondere ad un bisogno di intervento preventivo e multi-attore in ottica di corresponsabilità e secondo il principio di co - costruzione, a Matera, percepita la stessa necessità (preventiva e non più emergenziale), la riflessione ha coinvolto il neocostituito gruppo di lavoro e all'organizzazione del servizio che, ad oggi, appare pronto a percorrere un cammino verso un cambiamento come accaduto a Rozzano prima del 2017. Emergono in questo senso diverse criticità che impediscono allo stato l'implementazione di un "modello di rete territoriale" come nel caso lombardo, ma allo stesso tempo aprono la strada ad un percorso interpretato criticamente. Trasversalmente ad entrambi i territori si rintraccia il concetto di partecipazione, percepito da tutti gli attori come esigenza fondamentale per uscire e contrapporsi allo stereotipo che guarda all'intervento a carattere punitivo/riparativo del servizio sociale e come elemento trasformativo delle stesse istituzioni.