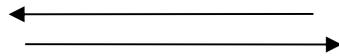


**Servizi per l'accoglienza e
l'inclusione nei tempi di crisi :
rinnovare strategie
organizzative e
modalità operative**

**Bologna ,
6 febbraio 2014**

**Franca Olivetti Manoukian
Studio APS - Milano**

**I servizi sociali e sociosanitari
sono stati istituiti per tutelare
i diritti soggettivi di cittadini
in condizioni di disagio
esposti a rischi di emarginazione
e repressione**



scelte orientate a : equità e uguaglianza
tenuta di società civile

I servizi si sono sviluppati e stabilizzati su un **modello organizzativo** tradizionalmente tipico della amministrazione pubblica:

- divisione rigida di funzioni e ruoli
- gerarchie
- attività svolte secondo regole e procedure
- adempimenti definiti dai vertici
- investimenti nelle professioni

macchina

cambiamenti epocali

**sconvolgimenti di assetti
politico-istituzionali**

crisi economica e finanziaria

**...moltiplicarsi di disagi e sofferenze
che ricadono sui servizi**

**si espandono e complessificano
le problematiche sociali**

**si contraggono gli investimenti
e gli organici**

si uniformano e si ripetono gli interventi

divaricazione aggravata da

- . delega ai servizi**
- . attese di soluzioni**

servizi pubblici e privati
sociali e sanitari

operatori, responsabili, amministratori,
volontari

disorientati
travolti dalle emergenze
impotenti

le migrazioni - e coloro che ne sono protagonisti-presentificano drammaticamente

- . violazione di diritti**
- . difficoltà di intervenire e gestire**
- . difficoltà di arginare insicurezze e paure
aggressività e ostilità**

**nei contesti locali si moltiplicano
iniziative nei confronti di**

**singoli e gruppi di immigrati ,
cooperative
associazioni di volontariato**

**azioni, reazioni, invenzioni
ricchezza ma rischi di dispersioni
e omissioni
frammentazioni
competizioni**

quali strategie per i servizi ?

continuare ad investire nelle direzioni consolidate

- aggiungere nuovi servizi
 - mobilitare privati, volontariato
 - inserire mediatori per spiegare
 - intervenire nei casi singoli
 - cercare di sopperire a carenze diagnosticate
 - con definizioni di requisiti/procedure per ottenere aiuti
 - con specializzazioni professionali e istituzionali
- programmazione da direttive**

scegliere di innovare

cambiare registro prendere un'altra strada

- investire nella conoscenza più che nell'azione
- conoscenza attendibile si fonda su relazioni
- spostarsi verso cooperazioni pubblico-privato
professionale-volontario = integrazione
- inserire mediatori per ascoltare
- comunicazioni tra operatori e tra servizi

programmazione dal basso = ricomposizione
» di movimenti e risorse

Strategia innovativa a livello organizzativo implica

**identificare + precisamente nei contesti territoriali
le problematiche connesse all'immigrazione**

=

**disporre di conoscenze realistiche
valorizzando varie fonti dirette e indirette
per darsi obiettivi raggiungibili**

**investire nella rilevazione e
elaborazione di **dati**
quantitativi e qualitativi
sia sui fenomeni che sugli interventi
non per documentare ma per**

**ricostruire mappe
progettare
verificare esiti
riprogettare**

**investire nella attivazione /
mantenimento
di sinergie tra diversi attori sociali
entro un' area metropolitana
da ri-conoscere**

**coordinamenti e raccordi (reti)
da ri-attualizzare con
perseveranza**

Strategia innovativa livello operativo implica:

**assunzione da parte degli operatori
di modalità di lavoro che richiedono
decostruzioni e ricostruzioni
di mappe cognitive**

**individuazione di problemi
trattabili con utenti diretti e indiretti**

**realizzazione di interventi tra più attori
processi di conoscenza/azione
più che attraverso singole
prestazioni giustapposte**

**impegno nel coordinamento cooperativo
tra colleghi dello stesso servizio
e di altri enti e servizi**

attenuazione di ricorso a difese di ruolo

**valorizzazione di specializzazioni
per comprensioni più raffinate**

**scoperta di creatività potenzialmente inscritta
nel lavoro sociale**

**spostamenti onerosi per gli operatori spesso
soli, sovraccarichi, poco riconosciuti e
ascoltati**

i servizi per i migranti oggi rappresentano

una sfida

**rispetto al modo in cui si gestiscono i disagi
sociali collegati ai cambiamenti epocali**

domanda che tocca tutti e ciascuno:

**siamo in grado di assumere processi di
innovazione per affrontare la sfida ?**