



Associazione casa Betania O.N.L.U.S.



progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



Prefettura di Massa Carrara



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

Accogliere per integrare: corso di formazione per operatori

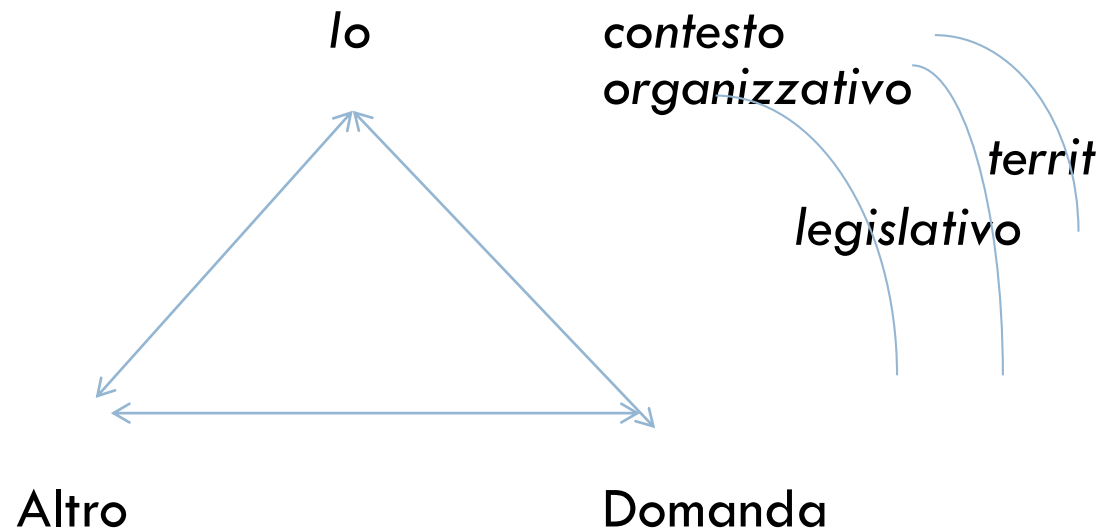
LA RELAZIONE CITTADINI- OPERATORI DEI SERVIZI

Accogliere per integrare

27 marzo 2015

Alcune riflessioni sul significato di “servizio”

- *“La maggior parte dei servizi consiste in azioni e interazioni che sono tipicamente eventi sociali. Il controllo e la gestione di tali eventi esigono particolari competenze” (R. Normann, La gestione strategica dei servizi).*



La qualità della domanda del cittadino

- La relazione operatore/utente è mediata da una domanda che può essere:
 - orientata dalle aspettative e dalle conoscenze che ha l'utente in relazione a quel servizio
 - adeguata alle competenze specifiche del servizio/non adeguata
 - implicita/esplicita
 - comprensibile/ incomprensibile
 - dettata dall'urgenza o meno

Quali domande costituiscono delle criticità per il servizio

- - domande che esulano le competenze specifiche del servizio
- - domande che richiedono una flessibilità di gestione che il servizio non contempla
- - domande che richiedono risposte specifiche su cui il servizio ha informazioni generiche
- - domande incomprensibili a livello linguistico
- - domande che richiedono un'attenzione e un tempo che il servizio non ha a disposizione

Domande che mettono in crisi i vostri servizi

- Domande che implicano:
- Una conoscenza approfondita (non approssimativa) della legislazione che regola la presenza degli immigrati nel nostro paese e i loro diritti (*“permessi di soggiorno e tessera sanitaria”*).
- La capacità da parte dell’utente di formulare la domanda nella nostra lingua (*“difficoltà a comprendere i genitori arabi che non parlano l’italiano”*).
- Una disponibilità di tempo e una continuità di lavoro che spesso mancano (*numero insufficiente di ore di mediazione linguistica*).

I tre livelli della relazione

La difficoltà di prendere in carico la domanda rischia di:

- privilegiare uno dei tre livelli della relazione: lo – Compito/Mandato.

Di fronte a domande complesse che esulano le competenze specifiche del servizio l'operatore può arroccarsi in una posizione difensiva sostenendo che “quanto richiesto non rientra nelle sue competenze”. In questa logica l'Altro scompare e si perde la possibilità della relazione.

- Presupporre che l'Altro debba possedere una conoscenza dei servizi e del loro funzionamento: rinviare ad un altro servizio senza orientare, senza fornire informazioni di base all'utente significa pensare che la conoscenza dei servizi sia un patrimonio che i cittadini devono auto -apprendere attraverso l'esperienza.

Uso e conoscenza dei servizi

- In realtà l'uso che si fa dei servizi dipende da:
 - variabili socio-demografiche (sesso, età, scolarità, occupazione, etc)

 - variabili culturali

 - variabili relazionali (capitale sociale, conoscenza del territorio, conoscenza dei servizi)

Specificità dell'esperienza migratoria

- L'esperienza migratoria spesso è accompagnata da situazioni di sradicamento, mancanza di supporto sociale e familiare, scarsa conoscenza delle risorse del territorio, non conoscenza del funzionamento dei servizi.
- Tale situazione spesso conduce a non usare i servizi, usarli in situazioni di emergenza o ad identificare il servizio con un operatore (che aiuta a semplificare la procedura – Sistema a fiducia personale – “*mi chiedono molte informazioni perché sono sempre disponibile*”).

Barriere di accesso che incontrano gli immigrati

- Barriere giuridico legali, determinate dal tipo di permesso di soggiorno, dal tipo di visto
- Barriere organizzative, l'organizzazione dei servizi è altamente regolarizzata, con procedure d'accesso fortemente burocratizzate che cambiano continuamente
- Barriere burocratiche, le procedure amministrative, l'accesso sulla base di liste di attesa
- Barriere amministrative, ticket, fasce di reddito
- Barriere linguistiche

Alcune criticità segnalate nei questionari

- *Caratteristiche culturali degli utenti*
- *Caratteristiche organizzative del servizio in cui si lavora*
- *Motivi politici e amministrativi*
- *Tipo di formazione degli operatori*
- *Eccessiva burocrazia*

Gli operatori facilitatori della relazione “utenti” immigrati e servizi?

- L'operatore è colui che rappresenta il servizio,(“Il viso del servizio” lo definisce R. Normann) il primo contatto tra cliente e servizio, colui che intercetta la domanda, la decodifica e prova a rispondere in base alle proprie conoscenze e agli strumenti che l'organizzazione gli mette a disposizione (materiali, conoscenze, etc).
- L'operatore è colui che spesso inventa strategie di adattamento tra ciò che offre il servizio e le domande dei cittadini.

Aggancio o perdita?

- *“L’uso , l’accesso ai servizi, non è meramente un passaggio di soglia, da fuori a dentro, ma è piuttosto uno spazio relazionale fra operatore e utente, uno spazio in cui il servizio (gli operatori, ciò che fanno o che non fanno) e l’utente (il bisogno, la sua idea di bisogno) si confrontano, si attraggono (accesso) o si respingono”.* (Mara Tognetti Borgogna *I colori del welfare – Servizi alla persona di fronte all’utenza che cambia*

Il momento della verità

- Il contatto tra operatore – utente costituisce il momento della verità: l'abilità, la motivazione e gli strumenti impiegati dall'operatore, le aspettative e il comportamento dell'utente creano il processo di erogazione del servizio.
- Il servizio si realizza solo attraverso questo incontro che implica una compartecipazione di tra i due; produzione e consumo nel caso dei servizi coincidono e avviene sul campo. Non è possibile pensare all'educazione senza la partecipazione dell'utente, della famiglia.

La funzione di mediazione

- Gli operatori dei servizi rispetto all'utenza immigrata sono pertanto sollecitati a svolgere una funzioni di mediazione che interessa due livelli:
 1. Il primo livello interessa la relazione con l'utente e il bisogno che porta.
 2. Il secondo livello riguarda il servizio stesso, l'organizzazione del servizio e la sua capacità di adattarsi ai bisogni che cambiano.

1° livello: la mediazione con l'utente immigrato

La mediazione con l'utente immigrato si esplica attraverso diverse funzioni:

- ❑ Di prima accoglienza: ascoltando i bisogni dell'utente
- ❑ Di presa in carico: fornendo una prima risposta senza demandare ad altri servizi, operatori il compito
- ❑ Di indirizzo: orientando l'immigrato informandolo e fornendogli spiegazioni che gli permettano di capire il funzionamento dei servizi in modo che sia in grado di muoversi autonomamente.
- ❑ Di filtro: inviare ad altri servizi non vuol dire scaricare su altri il problema, ma presentare il problema al servizio a cui si invia.

“smettere di delegare ad altri in modo da essere ponte tra le persone e il territorio” (cit. da un questionario)

- Di accompagnamento: assumendo una funzione di garante/attivatore sia rispetto ad altri colleghi, che alla rete dei servizi che fatica ad attivarsi in presenza di utenti deboli.
- Di monitoraggio: per informarsi su come evolve la situazione

L'operatore che accoglie l'immigrato ha la possibilità di creare con questo un legame di fiducia e favorire la connessione con altri operatori e altri servizi.

Il secondo livello: l'organizzazione/il servizio

L'ascolto dei bisogni degli immigrati e il tentativo di rispondere ad essi mettono in luce limiti e rigidità organizzativi, limiti di tempo, di personale, di risorse:

- *“ mancanza di tempo, mancanza di una politica di integrazione nel territorio”* (cit. questionari)
- *“difficoltà a collaborare con gli operatori di altri servizi”* (cit. questionari)
- *“carenza di personale a livello di servizio”* (cit. questionari)
- *“numero insufficiente di ore di mediazione”* (cit. questionari)

L'operatore come ponte tra l'utente e l'organizzazione

- L'operatore, in quanto viso dell'organizzazione, zona di confine tra interno ed esterno, sperimenta sulla propria pelle l'inadeguatezza di alcuni strumenti, procedure organizzative.
- In tal senso costituisce una risorsa per sollecitare innovazioni organizzative che vadano incontro alle domande dell'utenza e, al contempo, promuovere una nuova lettura delle domande/bisogni che i cittadini portano al servizio.
- Sostiene una riformulazione del compito/mandato organizzativo in base all'esperienza che fa nella relazione con l'altro.

Il momento della verità sollecita a:

- Ripensare modalità e metodologie operative
- Adottare nuovi stili di comportamento, nuove modalità di intervento
- Ripensare il mandato organizzativo

Strategie per gestire domande complesse

- Strategie individuali degli operatori: disponibilità all'ascolto, disponibilità oltre l'orario di lavoro, auto-aggiornamento, attivazione volontaria degli operatori.(1° caso)
- Strategie organizzative: depliant informativi, corsi di aggiornamento rivolti agli operatori, promozione di percorsi ad hoc (mediazione linguistico-culturale), flessibilità operativa. (esperienza dell'ASL 2 di Lucca – L'albero della salute – Firenze)
- Potenziamento della rete: protocollo di accoglienza, coordinamento con i referenti dell'intercultura delle scuole della provincia. (Protocollo contro la violenza di genere – Lucca)

Organizzazioni che apprendono?

- Di fronte alle sollecitazioni del contesto sociale e alla complessità dei bisogni, i servizi sono sollecitati ad adattamenti organizzativi interni e a stringere alleanze di lavoro con altri servizi, altre organizzazioni.

Azioni da promuovere (cit. dai questionari)

- Potenziare i servizi di ascolto per individuare le criticità
- Potenziare il coordinamento tra le scuole
- Potenziare la rete tra i servizi e avere una maggiore conoscenza dei servizi e dei progetti presenti sul territorio provinciale (mappatura)
- Migliorare la comunicazione tra i servizi in modo da rendere gli operatori più informati e capaci di dare risposte adeguate

Potenziare la rete

- Fra le possibili strategie non vi è la creazione di strutture dedicate ma piuttosto la necessità di allargare la base dei servizi e degli operatori che possono intervenire; di lavorare con gli operatori, oltre che sull'organizzazione, per sperimentare modelli di intervento in cui la relazione e il lavoro di rete hanno il primato.

Circoli virtuosi



Infopoint Salute

Ripensare i servizi in un'ottica multiculturale