

Box3

Mapa dell'esclusione e progettazione personalizzata

MODELLO DI ASCOLTO TELEMATICO REGIONALE OSSERVATORIO CARITAS (MATRIOSCA)

(Strumento elaborato dall'OPR della Diocesi di Torino)

La consapevolezza di costituire un punto di osservazione privilegiato delle dinamiche che si collocano alla base dei processi di emarginazione e di esclusione sociale a livello locale, ha sollecitato l'équipe formatori della Caritas diocesana a riflettere sulle modalità di aiuto offerte dai volontari delle differenti Caritas, per lo più attinenti alla erogazione di beni materiali e somministrazione di servizi e meno rivolte a favorire processi di cambiamento nella vita delle persone in difficoltà economiche e di vita.

Questo Osservatorio, in ossequio al mandato Caritas che sollecita la promozione dell'Uomo, attraverso un metodo ed uno stile che pone al centro la dimensione relazionale, ha messo a punto e sperimentato azioni volte a meglio differenziare, per non confondere, la *relazione di aiuto* dal *comportamento di aiuto*, insito nella elargizione di beni materiali di prima necessità.

L'intento, anche di natura culturale, è quello di sostituire, laddove le condizioni lo consentano, *l'aiuto esecutivo*, in cui il volontario del centro di ascolto si sostituisce del tutto all'altro e risolve il problema al posto suo, dall'*aiuto strumentale* volto a sostenere ed aumentare le capacità di ripresa ad operare autonomamente.

L'Osservatorio ha quindi progettato un *modello di raccolta dei dati* che ha lo scopo di:

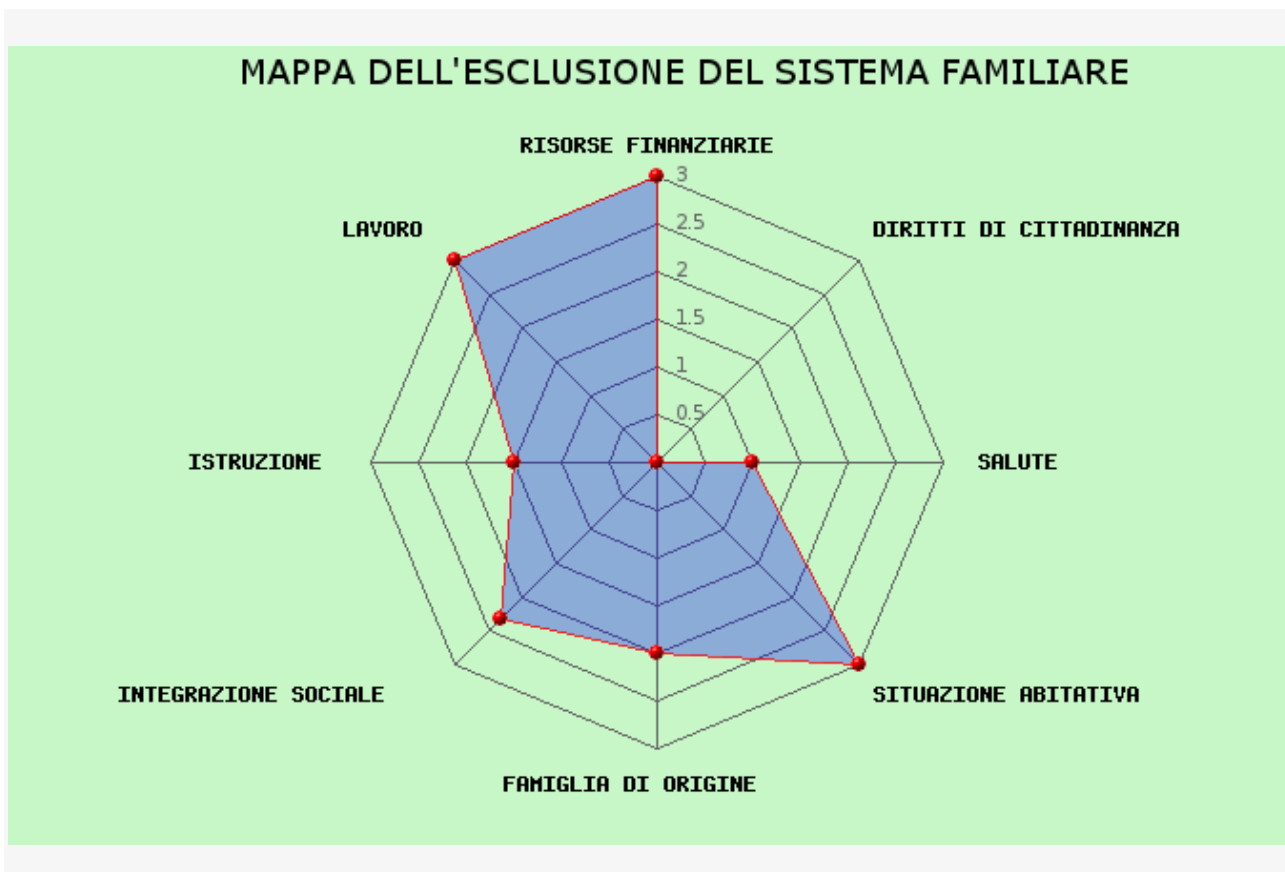
- rispondere ad una necessaria esigenza di innovazione nella modalità del "dare aiuto" da parte dei Centri, che si confrontano con situazioni sempre più complesse, nuovi tipi di povertà, bisogni sempre maggiormente articolati e complessi;
- richiedere ai volontari dei Centri abilità e attenzione rispetto alla formulazione delle domande durante i colloqui, sviluppandone lo spirito critico e inducendo ascoltatore e beneficiario a co-progettare azioni mirate al cambiamento;
- aiutare a ragionare sui possibili scenari di cambiamento in grado di orientare/condurre le persone in difficoltà verso una maggiore autonomia futura, ridimensionandone lo svantaggio iniziale.

Tale modello prevede una **scheda sistemica** che somma più componenti:

1. la **scheda raccolta informazioni** con tre differenti gradi di approfondimento;
2. l'utilizzo dello strumento della **mapa dell'esclusione sociale**;
3. un **test** di misurazione della disponibilità al cambiamento del beneficiario;
4. una **scheda progetto**;
5. una **scheda di autovalutazione** per i volontari impegnati nel progetto di accompagnamento.

Un'applicazione informatica progettata e sviluppata ad hoc consente la raccolta dei dati e fornisce gli output necessari (mappa dell'esclusione, schede cartacee, elaborazioni varie).

1. **SCHEDA RACCOLTA INFORMAZIONI:** a partire dai dati anagrafici del titolare e della famiglia e dai dati di provenienza e contatto (ritenuti dati di base) si sviluppa sugli assi della mappa di cui al punto 2. (lavoro, istruzione-abilità, integrazione, situazione abitativa, stato di salute, situazione economica)
2. **MAPPA DELL'ESCLUSIONE SOCIALE:** afferisce ad una sorta di diagnosi sociale articolata in macro-dimensioni. E' una rappresentazione grafica che, attraverso alcuni indicatori scelti per ogni dimensione (ai quali è stato dato un peso), permette di ottenere una fotografia della situazione dell'utente, sia esso single o del nucleo familiare. L'esito del grafico va letto sia in riferimento alle singole dimensioni, sia nella sua globalità, tenendo presente che più le singole dimensioni si avvicinano allo zero, più la persona è da considerarsi inclusa. Possiamo considerarla uno strumento di valutazione *ex ante*. Permette, da un lato, di compiere un'analisi specifica della situazione di disagio, necessaria per definire l'intervento o il progetto, dall'altro la loro successiva aggregazione in problematiche generali utile per giungere a una sintesi funzionale sia essa per il singolo centro, sia essa territoriale o al livello nazionale. Attraverso lo strumento della mappa, che il sistema restituisce disegnata in seguito alla corretta compilazione dei dati, i volontari ottengono la fotografia dell'area di criticità e di rischio di esclusione sociale della persona/nucleo familiare, ma si evidenziano anche le risorse a cui attingere per ipotizzare un percorso di cambiamento.(cfr zero Poverly 2010, Ed Città Nuova)



3. TEST DELLA DISPONIBILITA' AL CAMBIAMENTO: prima di intraprendere un percorso di progettazione individualizzata, i volontari del Centro di Ascolto possono esplorare quanto interesse/impegno/volontà la persona è disposta a mettere per avviare e consolidare il proprio processo di cambiamento. Qui di seguito è riportato il test, disponibile sul sistema informativo, che prevede nelle risposte un valore da 1 a 10.

<p>A. Aumento della consapevolezza La persona diventa più aperta e disponibile ad ascoltare la riformulazione della situazione problematica da parte del volontario e aumenta la collaborazione.</p>
<p>B. Rivalutazione di sé La persona riorganizza l'immagine di sé attraverso la ri-considerazione delle risorse personali messe in luce attraverso i dialoghi costruttivi con i volontari. Incomincia a cogliere i significati del suo comportamento all'interno del suo sistema personale, familiare e sociale.</p>
<p>C. Emergono affermazioni orientate al cambiamento La persona fa affermazioni esplicite sul desiderio di cambiare, sulle ragioni o sui benefici del cambiamento, sulla necessità di cambiare (o sugli svantaggi dello status quo).</p>
<p>D. Emergono domande sul cambiamento La persona comincia domandarsi che cosa potrebbe fare rispetto al problema specifico.</p>
<p>E. Vengono immaginati nuovi scenari. La persona discute di come potrebbe essere la sua vita, dopo un certo cambiamento; guardare al di là del cambiamento può servire a prevedere le difficoltà potenzialmente associate alla scelta di cambiare.</p>
<p>F. Esperienze prima di iniziare il progetto. La persona potrebbe aver cominciato a sperimentare delle azioni volte al cambiamento, dopo l'ultimo colloquio con i volontari del centro di ascolto</p>

4. SCHEDA PROGETTO: La scheda, denominata anche SAI (Scheda Azioni Inclusive), ha come premessa metodologica la Mappa dell'esclusione sociale. E' di facile compilazione ed offre l'opportunità ai volontari di fissare in modo sintetico le premesse, le risorse necessarie e la realizzazione pratica in itinere dell'attività volta al cambiamento. Dà la possibilità anche ad un supervisore esterno di tenere sotto controllo le attività svolte.

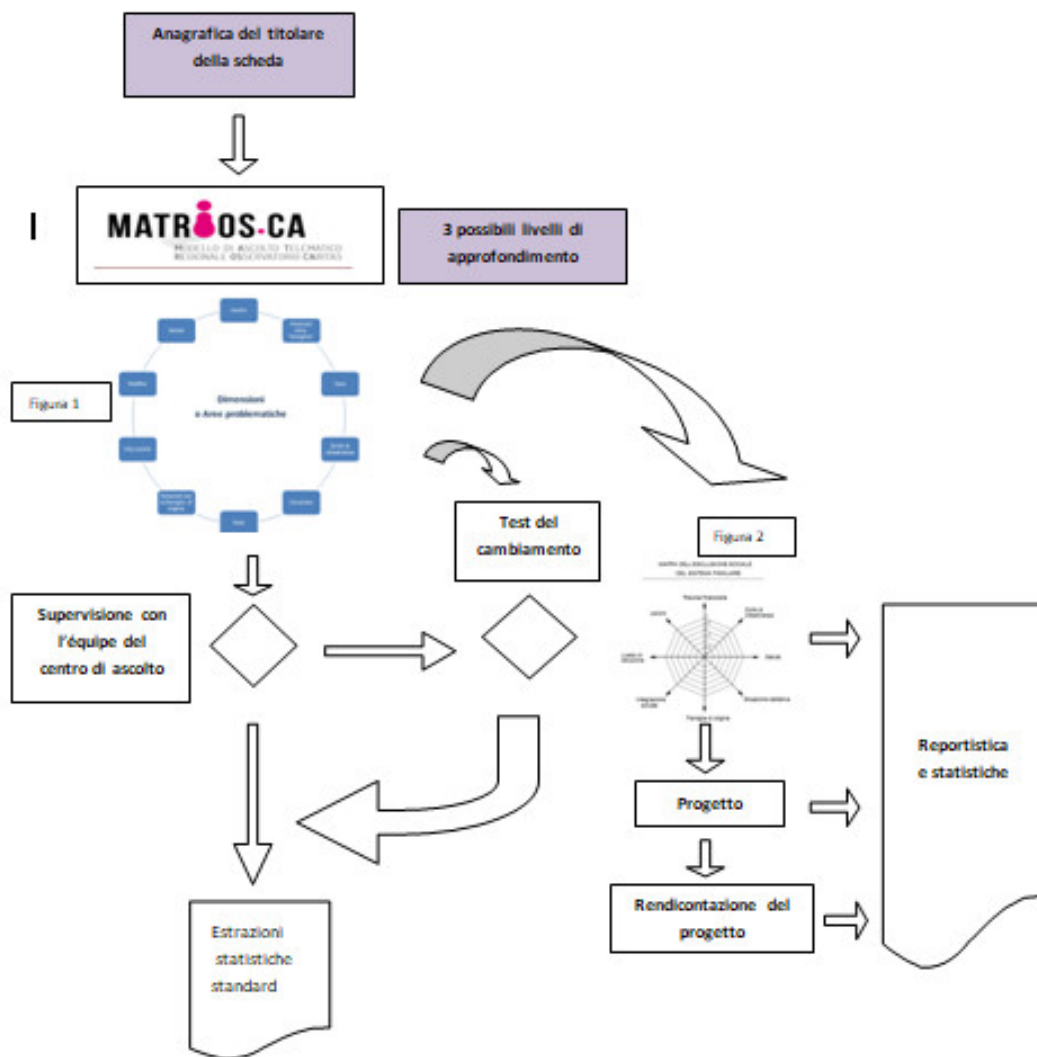
TITOLO STEP DELLA SCHEDA	DESCRIZIONE
La storia	Le premesse per il progetto
Capacità e risorse iniziali della famiglia o della persona	Le condizioni di partenza
Breve descrizione del progetto	L'idea vera e propria
Obiettivi da raggiungere e azioni previste/effettuate	Dove si vuole arrivare
Risorse del Centro di Ascolto previste/utilizzate	Cosa si ha a disposizione nel Centro e cosa si è utilizzato effettivamente
Risorse esterne e soggetti attuatori previsti/utilizzati	Cosa si è richiesto all'esterno e cosa si è utilizzato effettivamente
Annotazioni conclusive	Sintesi dell'accaduto a fine progetto
Rendicontazione spese	Risorse economiche impiegate

5. SCHEDA DI AUTOVALUTAZIONE : A conclusione del progetto di accompagnamento l'équipe ha la possibilità di ripensare l'attività e di fissare in poche domande a risposta chiusa l'andamento generale

<p>A. Come mi accorgo che il mio intervento con la persona/nucleo familiare è stato utile?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si fida di me • E' stato collaborativo • E' meno preoccupato • Si attiva in autonomia • Non è richiedente con insistenza • Riconosce il cambiamento avvenuto • Non dipende dal CdA
<p>B. Su cosa / chi ho potuto contare per agevolare il raggiungimento degli obiettivi?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Abilità di ascolto • Lavoro d'equipe • Collaborazione di esterni al CdA (professionisti, imprenditori, volontari, Caritas Diocesana) • Accompagnamento dedicato
<p>C. Quali risorse ho avuto a disposizione?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contributo in denaro • Consulenze professionali • Sostegno della comunità • Collaborazione del gruppo • Fiducia del parroco/Delegato • Conoscenze personali
<p>D. Quali sono dipese da me?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impegno e volontà nell'aiuto • Conoscenze • Abilità e competenze acquisite
<p>E. Quali da altri?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comune • Servizi sociali • Associazioni del territorio
<p>F. Valutazione complessiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ottimo • Buono • Sufficiente • Insufficiente

In ultima analisi è opportuno ribadire che al fine di impadronirsi degli strumenti presentati, in specifico di Mappa dell'esclusione e Scheda progetto, è necessario che i volontari dei Centri Caritas siano opportunamente formati e successivamente accompagnati nella sperimentazione da un supervisore.

Di seguito è riportato un diagramma di flusso a ulteriore chiarimento



Alcuni riferimenti bibliografici:

E. Giusti- E. Bianchi, **Terapie delle soluzioni brevi**, Collana Edoardo Giusti

D. B. Rosengren, **Guida pratica al counseling motivazionale**, Erikson

S.Rollnick, **Cambiare stili di vita non salutari**, Erikson

Le ambivalenze dell'aiuto, a cura di Giovanni Leone, Ed Unicopli

A. Voci, **Essere altruisti**, Il Mulino

Statuto della Caritas Italiana