



Citation: S. Tarallini, A. Ciccarelli. (2022) “Re.boot”: interventi di rafforzamento e qualificazione della rete dei servizi socio-assistenziali dell’Area Metropolitana di Bologna a supporto di nuclei familiari con minori provenienti da Paesi terzi. *Rief* 20, 1: pp. 101-113. doi: <https://doi.org/10.36253/rief-12225>.

Copyright: © 2022 S. Tarallini, A. Ciccarelli. This is an open access, peer-reviewed article published by Firenze University Press (<https://oaj.fupress.net/index.php/rief>) and distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Data Availability Statement: All relevant data are within the paper and its Supporting Information files.

Competing Interests: The Author(s) declare(s) no conflict of interest.

“Re.boot”: interventi di rafforzamento e qualificazione della rete dei servizi socio-assistenziali dell’Area Metropolitana di Bologna a supporto di nuclei familiari con minori provenienti da Paesi terzi

Silvia Tarallini¹, Antonella Ciccarelli^{2,3}

Abstract

Il seguente articolo descrive l’esperienza del Progetto “Re.boot – Percorsi e Azioni di *Capacity building* per il Benessere di Comunità”, finanziato dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI) 2014-2020. Tale progettualità mira a qualificare e rafforzare il sistema di servizi socio-assistenziali dell’Area Metropolitana di Bologna, al fine di contrastare situazioni di disagio e vulnerabilità di cittadini di Paesi terzi appartenenti a nuclei familiari o monoparentali con minori a carico. Attraverso la descrizione del design di progetto, delle attività condotte e delle équipes di lavoro multidisciplinari, si cercherà di dettagliare le azioni di potenziamento del lavoro di rete e di sostegno alla genitorialità. La presentazione operativa di due percorsi di presa in carico permetterà di evidenziare il rischio crescente di marginalizzazione delle famiglie straniere residenti in Italia, a causa di una drammatica disparità di accesso alle risorse economiche, sociali e culturali necessarie allo sviluppo dei loro bambini.

Parole chiave: servizi sociali, famiglie, migrazione, capacity building, approccio multidisciplinare

¹ Psicologa clinica e specializzata in Psicoterapia a indirizzo psicodinamico e orientamento etnopsicoterapeutico presso il Centro Studi “Sagara”. Si occupa di Salute Mentale di Comunità e Migrazione, con particolare attenzione alla dimensione istituzionale degli interventi. Ha lavorato nei contesti urbani di Roma e Bologna in collaborazione con i Dipartimenti di Salute mentale e i Servizi sociali, con Organizzazioni Non Governative e Cooperative sociali.

² Laureata in Scienze Politiche-Relazioni Internazionali e Dottoranda di ricerca. Possiede una formazione specifica in *Project Management*, in strumenti e metodologie di *assessment* e supporto di richiedenti e titolari di protezione internazionale, e in discipline giuridiche in materia di immigrazione. Dal 2014 occupa posizioni di coordinamento nell’ambito di diverse progettualità per l’accoglienza, tutela e integrazione dell’utenza immigrata (adulti, nuclei familiari e monoparentali, minori stranieri non accompagnati).

³ *L’articolo è frutto del lavoro congiunto delle Autrici; laddove non diversamente specificato, inoltre, le note a piè di pagina sono da intendersi a cura delle stesse, N.d.R.*

Abstract

The following paper describes the experience of the “Re.boot – Capacity Building Paths and Actions for Community Well-being” Project, funded by the Asylum, Migration and Integration Fund (in Italian, FAMI) 2014-2020. This Project aims to qualify and strengthen the system of social welfare services in the Metropolitan Area of Bologna in order to counteract situations of hardship and vulnerability of third-country nationals who belong to families or single parents with dependent minors. Through the description of the project design, the activities carried out and the multidisciplinary work teams, we will try to detail the actions to strengthen networking and support parenting. The operational presentation of two paths of taking charge will allow us to highlight the growing risk of marginalisation of foreign families residing in Italy, due to a dramatic disparity of access to the economic, social and cultural resources necessary for the development of their children.

Keywords: social services, families, migration, capacity building, multidisciplinary approach

Introduzione

Negli ultimi decenni il processo di crescita delle disuguaglianze sociali si è palesato come un fenomeno strutturale, non rintracciabile esclusivamente nella storica contrapposizione delle condizioni di vita e di lavoro tra il Nord e il Sud del mondo ma anche all'interno dei singoli Paesi, soprattutto nei contesti urbani occidentali. La recente pandemia, come documentato dal rapporto di Oxfam International (2021) *Il virus della disuguaglianza*, ha acuito ulteriormente il divario preesistente sul piano economico, razziale e di genere.

La crisi generata dal Covid-19 ha rivelato la nostra fragilità collettiva e l'incapacità di un sistema economico profondamente iniquo di garantire il benessere per tutti, ma ha anche dimostrato l'importanza vitale dell'azione di governo per la protezione della nostra salute e il supporto economico in un momento di estrema difficoltà. Politiche trasformative che sembravano impensabili prima della crisi si sono improvvisamente dimostrate possibili. Non possiamo ritornare allo status quo: al contrario, cittadini e governi devono agire con urgenza per costruire un mondo più equo e sostenibile (*Ivi*, p. 6).

Orientando lo sguardo all'interno dei nostri confini nazionali, le indagini statistiche mostrano che l'Italia presenta attualmente un incremento delle disuguaglianze sociali; la pandemia ha aumentato il tasso di disoccupazione delle donne rispetto agli uomini (Ansa, 2021a) e aggravato la situazione lavorativa della popolazione straniera, che risulta essere quella maggiormente colpita dalla pandemia (Ansa, 2021b). Secondo le statistiche Istat (2021), la povertà assoluta raggiunge un'incidenza elevata tra i nuclei familiari con un maggior numero di componenti, soprattutto se minori, e gli indicatori di povertà assoluta e relativa tra la popolazione straniera residente in Italia sono tre volte superiori rispetto alla popolazione autoctona. L'OCSE (2018), analizzando le distribuzioni di reddito da una generazione all'altra in relazione al livello di disuguaglianza, ha evidenziato che «in Italia potrebbero essere necessarie almeno cinque generazioni per i bambini nati in famiglie a basso reddito per raggiungere il reddito medio» (SDG Watch Europe, 2019, p. 7).

Nello scenario contemporaneo italiano, pertanto, appare evidente il rischio crescente di marginalizzazione delle famiglie straniere residenti, con una drammatica disparità di accesso alle risorse economiche, sociali e culturali necessarie allo sviluppo dei loro bambini. Come recita il rapporto dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, *Closing the Gap in a Generation: Health Equity through Action on the Social Determinants of Health* (2008), la «giustizia sociale è una

questione di vita o di morte» (*Prefazione*) poiché le disuguaglianze economiche e le situazioni di svantaggio socio-culturale aumentano il rischio di malattia e morte prematura, influenzando negativamente lo sviluppo dei bambini soprattutto nei primi anni di vita (Alushaj *et al.*, 2021).

Le linee di indirizzo nazionali per *L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità*, approvate nel 2017 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, documentano la necessità di promuovere lo sviluppo di tutti i bambini, attraverso:

- un potenziamento delle azioni di accompagnamento professionale ed economico alla genitorialità;
- un miglioramento qualitativo dei legami sociali delle famiglie nei contesti comunitari di vita;
- un perfezionamento del lavoro di rete tra servizi e attori istituzionali coinvolti nella realizzazione dei processi di intervento in risposta a determinati bisogni.

L'intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità richiede, pertanto, azioni multilivello capaci di sostenere un sistema di *governance* integrato, attraverso una programmazione sinergica, condivisa e appropriata di interventi (Milani *et al.*, 2015).

In quest'ottica, l'esperienza del Progetto “Re.boot – Percorsi e Azioni di *Capacity building* per il Benessere di Comunità”, finanziato dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI) 2014-2020⁴, ha cercato di qualificare e rafforzare il sistema dei servizi socio-assistenziali dell'Area Metropolitana di Bologna al fine di contrastare situazioni di particolare disagio e vulnerabilità di cittadini di Paesi terzi, appartenenti a nuclei familiari o monoparentali con minori a carico che vivono sul territorio, fuori dal sistema di accoglienza per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale.

Interfacendosi con la realtà migratoria e con le problematiche di vita sociale, il Progetto “Re.boot” ha cercato di elaborare proposte di intervento orientate da una Pedagogia interculturale, cioè una pedagogia in situazione che guarda ai bisogni concreti delle persone che popolano le nostre città (Dusi, 2000), attraverso pratiche educative capaci di attivare un processo di *empowerment* comunitario (Del Gottardo, 2016).

1. Il territorio della Città metropolitana di Bologna e la proposta progettuale del FAMI “Re.boot”

Il territorio della Città metropolitana di Bologna, nel quale è intervenuta la proposta progettuale FAMI “Re.boot”, in ragione della sua particolare struttura socioeconomica, e di un sistema riconosciuto di servizi di supporto alle fasce vulnerabili, costituisce uno snodo cruciale per cittadini e nuclei familiari provenienti da Paesi terzi. In base ai dati raccolti dal Servizio Studi e Statistica Città metropolitana e dall'Ufficio di Statistica del Comune di Bologna (2020), la popolazione straniera ha raggiunto l'11,7% dei residenti, con una quota rilevante di minori, giovani e famiglie. La potenziale fragilità sociale di questo target di popolazione si definisce a partire dalla composizione del nucleo familiare, dalle difficoltà di radicamento nel territorio e dal grado di istruzione.

La rete dei servizi responsabili della gestione di questi fenomeni si trova costantemente ad interfacciare bisogni emergenti; le fasce più vulnerabili risultano essere i minori e le famiglie, che rappresentano la principale utenza straniera in carico ai servizi sociali e socio-sanitari

⁴ Codice Progetto: 2994 – Obiettivo Specifico: 2. Integrazione/Migrazione legale – Obiettivo Nazionale: ON 3 – *Capacity building* – lettera j) *Governance* dei servizi – Supporto agli Enti locali.

del territorio (Comune di Bologna, 2021). Il Comune di Bologna per garantire equità e pari opportunità alla cittadinanza straniera nell'accesso e fruizione dei servizi di *welfare* ha attivato interventi specialistici, attraverso risorse e progettualità *ad hoc*, al fine di supportare l'operatività del servizio sociale territoriale nella complessa relazione con la popolazione straniera (*Ibidem*).

In riferimento ai cittadini provenienti da Paesi terzi, di cui le nazionalità maggiormente rappresentate nel territorio bolognese sono Marocco, Pakistan, Tunisia, Bangladesh e Nigeria, sono state attivate risorse europee attraverso progettazioni finanziate del Fondo Asilo Migrazione e Integrazione (FAMI), complementari alle misure di accoglienza e integrazione di richiedenti e titolari di protezione internazionale.

La proposta del Progetto FAMI "Re.boot" è nata, infatti, dallo scambio di partner selezionati per le esperienze maturate nello sviluppo di interventi territoriali a favore di famiglie straniere con minori che vivono in condizioni di vulnerabilità e fragilità sociale. La co-progettazione ha permesso di sviluppare i diversi flussi di attività, valorizzando le competenze di ciascuno: il Comune di Bologna-Area Benessere di Comunità, capofila di Progetto; ASP – Città di Bologna; "CIDAS" Cooperativa sociale a R.L. Impresa Sociale, con funzioni di coordinamento progettuale; "CADIAI" Cooperativa sociale; "Antoniano Onlus" della Provincia di S. Antonio dei Frati Minori, e "ArciSolidarietà" Bologna.

La rete istituzionale coinvolta nella realizzazione del Progetto FAMI "Re.boot" ha incluso, *in primis*, il Servizio sociale Protezioni Internazionali di ASP – Città di Bologna, in ragione del suo ruolo di coordinamento degli enti gestori dell'accoglienza per richiedenti asilo; i servizi dei sei Distretti socio-sanitari dell'AUSL Bologna e dei Quartieri cittadini; gli sportelli informativi e di orientamento gestiti dai soggetti del pubblico e del privato sociale; i servizi e i professionisti impegnati nell'ambito dell'emergenza/transizione abitativa, entrando a diretto contatto con il target identificato.

Le azioni promosse dal Progetto, di coordinamento e rafforzamento del sistema locale, sono state orientate a sviluppare un quadro tecnico-istituzionale in grado di comprendere il fenomeno, programmare risposte coerenti a livello di *policy* e istituire un modello di supporto multidisciplinare e inter-istituzionale. Lo scopo di tale impostazione ha voluto accrescere le competenze degli operatori che hanno partecipato alla definizione dei piani di intervento individualizzato rivolti alle famiglie e assicurare all'intervento le caratteristiche di un *capacity building* strutturale, attraverso:

- il rafforzamento qualitativo e quantitativo dei servizi socio-assistenziali dell'area metropolitana di Bologna, per potenziare le loro funzioni di *case assessment* e presa in carico, al fine di garantire l'emersione dei principali fattori di rischio che concorrono alla determinazione di condizioni di pregiudizio per i minori e per le persone più vulnerabili;
- la sperimentazione di un modello di supporto multidisciplinare integrato e a geometria variabile, attraverso l'introduzione di figure professionali qualificate, metodologie e strumenti appropriati alle specifiche esigenze, e in grado di definire, implementare e monitorare i piani individualizzati finalizzati al raggiungimento dell'autonomia e integrazione dei nuclei familiari;
- l'istituzione e l'implementazione di un modello territoriale di *governance* in grado di effettuare valutazioni periodiche approfondite sull'evoluzione generale del fenomeno e rispetto alle attività progettuali svolte.

Mediante un processo di valutazione delle condizioni di fragilità familiare (cliniche, sociali, abitative, educative e culturali), sono stati attivati processi di formazione in situazione rivolti agli assistenti sociali dei servizi territoriali (D'Antone 2020; Fabbri, 2007) e interventi di sostegno integrati e multidisciplinari rivolti ai cittadini di Paesi Terzi, rispettando il criterio di sostenibilità del sistema territoriale.

I beneficiari del Progetto “Re.boot” sono stati dunque:

- gli operatori pubblici del sistema socio-assistenziale del territorio, i quali sono stati posti nella condizione di operare in un sistema rinnovato, in cui le professionalità impiegate e le risorse a disposizione erano maggiormente adeguate al target identificato, consentendo una gestione operativa del fenomeno più coerente;
- cittadini stranieri appartenenti a nuclei familiari/monoparentali con minori in condizioni di vulnerabilità, i quali hanno ottenuto la possibilità di accedere ad una risposta qualificata ai propri bisogni.

Gli interventi realizzati sono stati, pertanto, pensati, progettati ed organizzati secondo presupposti educativi, pedagogici e psicologici volti a qualificare le modalità operative di strutturazione della presa in carico da parte dei servizi sociali territoriali. Parallelamente, attraverso la creazione di spazi di riflessione e comprensione della complessa dinamica tra fattori di vulnerabilità e soggettività coinvolte, il Progetto “Re.boot” ha cercato di trasformare i contesti sociali in comunità educanti (Del Gottardo, 2016; Perucca, 1998), cioè partecipative e attive nella riduzione delle disparità e disuguaglianze (Paparella, 2009).

2. Descrizione delle attività progettuali e del gruppo di lavoro

Le attività progettuali hanno avuto inizio nel marzo 2020 e si sono concluse nel marzo 2022; contestualmente all’avvio del Progetto sono stati realizzati tavoli di coordinamento amministrativo ed operativo, con il coinvolgimento di tutti i *partners* di Progetto. Al fine di rafforzare e qualificare l’accesso ai servizi socio-assistenziali si è proceduto a:

- creare strumenti e procedure di segnalazione dei nuclei familiari attraverso il coinvolgimento dei servizi territoriali; al fine di uniformare la modalità di risposta alle esigenze del target famiglie è stata condivisa la metodologia progettuale;
- istituire un’Unità di valutazione composta da un’assistente sociale afferente al Servizio Sociale ASP Protezioni Internazionali – Città di Bologna, e tre professioniste (pedagogista, psicologa transculturale e educatrice professionale), afferenti all’ATI (Associazione Temporanea d’Impresa) del Progetto FAMI “Re.boot”, con esperienza specifica in supporto alla genitorialità in ambito migratorio. Tale organo ha svolto un’attività di sviluppo delle capacità degli operatori pubblici coinvolti nell’innovazione di processo;
- sperimentare i processi e gli strumenti di intervento, attraverso l’attività di analisi psico-socio-educativa dei bisogni dei nuclei segnalati;
- definire e monitorare i piani individualizzati di supporto alla presa in carico, portati avanti operativamente dall’équipe multidisciplinare integrata e attraverso l’impiego di risorse economiche e strumentali.

Al fine di fornire supporto multidisciplinare è stata introdotta un’organizzazione di risorse integrabili alla presa in carico del nucleo, attraverso:

- un servizio di informativa, consulenza e assistenza legale per i nuclei regolarmente soggiornanti;
- attività etnocliniche (psicologiche e antropologiche) finalizzate al supporto e alla valutazione diagnostica propedeutica ad un eventuale accesso qualificato ai servizi pubblici;
- la sperimentazione di percorsi di affiancamento familiare, in cui il nucleo in stato di difficoltà è stato supportato, principalmente in termini di risocializzazione e riattivazione delle reti relazionali, da cittadini volontari in un percorso monitorato e presidiato da personale qualificato;

- attività di accompagnamento alla rete dei servizi socio-assistenziali e raccordo territoriale ai programmi e progetti dedicati alla formazione, orientamento e inserimento professionale delle famiglie;
- la sperimentazione di quattro percorsi di *housing* collaborativo e avviamento all'autonomia abitativa. Le unità abitative non solo hanno offerto una soluzione alloggiativa ma anche una combinazione di strumenti modulabili per la socializzazione di buone abitudini e norme in relazione a diritti e responsabilità legate all'abitare, conciliazione famiglia-lavoro, igiene e salute privata e pubblica, convivenza con la comunità locale e sviluppo di reti di vicinanza;
- attività di potenziamento dell'autonomia abitativa attraverso la combinazione di strumenti contributivi materiali modulabili e azioni di affiancamento alla ricerca di un alloggio in locazione;
- attività di educativa domiciliare volta a sostenere e potenziare le competenze genitoriali;
- attività di mediazione linguistico-culturale;
- attività di supporto all'integrazione scolastica;
- attività di promozione della socializzazione e dell'integrazione sul territorio;
- attività di promozione della salute attraverso un servizio di *counseling* sanitario infermieristico.

I nuclei familiari sono stati supportati in un percorso incrementale di acquisizione di autonomie, in termini sia economici che sociali e culturali. La modularità del sistema proposto è stata garantita dalla definizione dei piani individualizzati, calibrati sulle esigenze specifiche del nucleo preso in carico, e dalla conseguente attivazione di competenze, professionalità, strumenti e risorse necessarie per affrontare la condizione di difficoltà.

Al fine di garantire un'adeguata attivazione dei percorsi, sono stati organizzati preliminarmente momenti formativi rivolti a tutti gli operatori pubblici dell'Area Metropolitana di Bologna, volti a presentare il Progetto e approfondire il tema della gestione del disagio e della grave vulnerabilità in ambito transculturale. In particolare, sono stati realizzati tre moduli formativi sui principi, metodologie, procedure e strumenti inerenti alle sperimentazioni di forme di vicinanza solidale.

Il percorso di affiancamento familiare si configura come un momento di incontro tra cittadini desiderosi di sperimentare forme di vicinanza solidale e nuclei familiari in carico al Progetto. I cittadini possono decidere di mettere a disposizione alcune ore del proprio tempo libero per svolgere attività insieme ai nuclei, supportati dall'équipe di lavoro che media la conoscenza tra i due soggetti. Il fine ultimo di questa azione è quello di creare opportunità di scambio e condivisione tra cittadinanza attiva e nuclei, con l'intento di favorire il processo di inclusione e di conoscenza dei servizi, costruendo delle reti di vicinanza solidali e di riferimento sul territorio.

Affianco alle azioni di qualificazione e potenziamento, a livello di coordinamento si è provveduto ad assicurare un rafforzamento della rete degli attori territoriali coinvolti nel tavolo tecnico in contrasto alla grave emarginazione adulta, per consentire ai soggetti pubblici di far fronte all'insorgere di situazioni improvvise, di adempiere al proprio ruolo di prevenzione dei fenomeni di emergenza sociale e di promuovere l'inclusione territoriale.

Durante tutto il periodo di attività, sono stati segnalati al Progetto FAMI "Re.boot" n. 62 nuclei familiari; per ciascun nucleo i membri dell'Unità di Valutazione hanno condotto in media due incontri di analisi dei bisogni psico-socio-educativi alla presenza dell'assistente sociale inviante e degli operatori di riferimento delle strutture di accoglienza/emergenza/transizione abitativa. Sono stati attivati piani individualizzati di supporto alla presa in carico dei servizi

sociali segnalanti a favore di n. 33 nuclei familiari, per un totale di n. 127 beneficiari, mentre il numero di operatori pubblici che hanno beneficiato degli interventi di formazione frontale e in situazione sono stati n. 60.

3. Sostenibilità dei risultati e modello di gestione del Progetto

La sostenibilità dei risultati ha rappresentato un punto di riferimento specificatamente dichiarato dai *partners* pubblici e privati del Progetto FAMI “Re.boot” in fase di co-progettazione, individuando come filo conduttore dell’intero intervento il modello gestionale del *capacity building* strutturale.

Il concetto di *capacity building* ha iniziato ad avere importanza a livello internazionale a partire dalla metà degli anni 1990, quando il Premio Nobel Amartya Sen ha sviluppato un metodo di intervento innovativo per il contrasto alla povertà e alla disuguaglianza centrato su ciò che gli individui e le istituzioni possono concretamente realizzare per superare le cause dell’esclusione (Buzio, 2013). Nonostante siano state sviluppate metodologie differenti a partire da tale approccio, la strategia del *capacity building* mira fondamentalmente a: instaurare il dialogo e mantenere gli attori pubblici e privati impegnati nel processo; valutare le risorse e le esigenze; colmare le lacune individuate; misurare i risultati raggiunti (*Ibidem*). Il concetto di *capacity building* indica, infatti, un processo continuo di miglioramento di un sistema, che può essere accelerato da apporti esterni in grado di favorire il rafforzamento delle potenzialità, attraverso la valorizzazione delle capacità e delle risorse già esistenti.

In questo senso, il Progetto “Re.boot” non ha concepito l’accrescimento delle competenze degli operatori e degli enti coinvolti come un obiettivo progettuale temporalmente definito e delimitato ma ha contribuito ad un processo continuo di qualificazione strutturale promosso e voluto dal Comune di Bologna. L’obiettivo a lungo termine perseguito è stato il benessere di comunità inteso nella sua accezione più ampia, partecipando cioè alla costruzione di contesti organizzativi in cui le competenze locali possono essere valorizzate e alla creazione di una rete *inter-istituzionale* in grado di sperimentarsi e attivare risorse che favoriscano l’efficienza e la sostenibilità del sistema stesso.

L’importanza di costruire capacità organizzative della pubblica amministrazione è ritenuta oggi giorno centrale dalle politiche europee, nazionali e locali, acquisendo una crescente rilevanza in situazioni di crisi e nei processi di innovazione e cambiamento (Garbellano, 2020). Attraverso la possibilità di sostenere gli enti pubblici con appositi stanziamenti, quale il fondo FAMI per il Progetto “Re.boot”, è stata perseguita la possibilità di incrementare qualitativamente il lavoro di rete e le politiche di sviluppo sostenibile del territorio (Rotilio, Alfano, Raschella, 2006).

Il primo meccanismo di cooperazione inter-istituzionale locale che riteniamo di aver potenziato riguarda la valorizzazione del partenariato pubblico-privato, con un utilizzo efficiente e trasparente delle risorse e dei fondi stanziati. Inoltre, nello svolgimento delle attività, i *partners* dell’ATI, in collaborazione con il Comune di Bologna e ASP – Città di Bologna, hanno potenziato le *soft skills* della rete professionale attraverso un’organizzazione trasversale e multidisciplinare di gestione di situazioni complesse. Le strategie condivise per il raggiungimento di tali obiettivi sono individuabili nel:

- coinvolgimento di tutti gli attori della rete territoriale che contribuiscono alla realizzazione delle attività operative/sperimentali, assicurando un elevato grado di coinvolgimento sia in fase di esecuzione diretta delle attività sia in un orizzonte più ampio;
- approccio ciclico adottato, che contribuisce a generare un continuo processo interno di miglioramento, teso ad una qualificazione strutturale del sistema.

Il Progetto “Re.boot” è stato infatti operazionalizzato attraverso la *Plan-Do-Check-Act*, (Mari, 2012), cioè attraverso:

- la pianificazione e condivisione di obiettivi specifici e la progettazione dei processi necessari per fornire i risultati attesi;
- l'esecuzione di attività multidisciplinari di rafforzamento all'accesso ai servizi del target nuclei familiari con minori appartenenti a Paesi terzi che vivono in condizioni di grave vulnerabilità;
- l'adozione di un sistema controllo, raccolta dati e analisi dei risultati. Questa fase rappresenta un momento cruciale, in particolare per verificare le deviazioni rispetto all'attuazione del piano originale e per apportare le modifiche ritenute necessarie;
- azioni di miglioramento del processo e individuazione delle prassi più virtuose al fine di renderle strutturali.

4. *L'impostazione multidisciplinare del Progetto FAMI “Re.boot”*

Il Progetto FAMI “Re.boot” ha sperimentato un modello di supporto multidisciplinare integrato e multilivello a sostegno della genitorialità, con l'intento di incrementare le autonomie sotto il profilo sociale, abitativo, lavorativo, sanitario e relativamente all'accudimento dei minori, e cercando di facilitare l'accesso ai servizi socio-assistenziali. Il processo di valutazione e monitoraggio dei piani di intervento individualizzato è stato condotto attraverso équipes settimanali di Progetto e concertato con incontri mensili con le assistenti sociali di riferimento. Gli interventi avviati sono stati portati avanti con micro-progettualità trimestrali, rinnovabili e rimodulabili per un massimo di tre trimestri; parallelamente è stato mantenuto un costante raccordo con il Servizio sociale di riferimento per socializzare problematiche e/o questioni da discutere in via urgente, anche al di fuori degli incontri di verifica calendarizzati.

All'interno del Progetto “Re.boot”, l'Unità di Valutazione (UV), altrimenti definita come équipe di primo livello, ha avuto il compito di raccogliere le segnalazioni, migliorare la capacità di *assessment* degli assistenti sociali, attraverso il confronto con professionalità specializzate, e di co-progettare i piani di intervento individualizzato sulla base delle risorse di Progetto e in relazione alle necessità rilevate. Le figure di pedagoga, psicologa e educatrice hanno avuto anche il compito di supervisionare i piani di intervento realizzati e di mettere a disposizione le proprie competenze in caso di necessità.

L'équipe multiprofessionale, definita anche come équipe di secondo livello, ha invece avuto il compito di condurre operativamente gli interventi in base al profilo professionale di ciascun operatore e agli obiettivi del piano individualizzato, sottoscritto in fase di avvio dall'assistente sociale inviante e dalla famiglia in carico. Di norma le attività di Progetto sono state portate avanti attraverso incontri settimanali con i nuclei familiari, costantemente coinvolti nel processo di definizione e ridefinizione degli obiettivi, anche durante gli incontri periodici allargati in presenza delle assistenti sociali di riferimento.

Da un punto di vista teorico-metodologico, il Progetto FAMI “Re.boot” ha ricalcato l'impostazione transculturale delle Scienze umane (Devereux, 1972, trad. it. 2014), prendendo in considerazione non soltanto la cultura di provenienza delle famiglie ma anche le sotto-culture istituzionali delle nostre società complesse: «le recinzioni tra discipline vengono tolte e le dottrine si incontrano con uno scopo unitario: trovare nuove ragioni per la salute della comunità» (Terranova Cecchini, 2002, p. 12).

In questo senso, il Progetto “Re.boot” ha cercato di sostenere la relazione tra beneficiari, servizi e territorio, offrendo una risposta ai problemi non unidirezionale ma multilivello. L'in-

tervento promosso dal “Re.boot” non ha aggiunto i saperi di ciascun operatore nella presa in carico ma ha cercato di portare avanti in maniera sinergica e coesa le diverse prospettive di lavoro, facendo dialogare la multiprofessionalità e costruendo in maniera transdisciplinare gli interventi.

Ovviamente, interfacciando situazioni di emergenza sociale, in cui le famiglie si trovavano in condizioni di grave disagio socio-economico, sanitario e abitativo, la risoluzione dei problemi non è avvenuta nel ridotto arco temporale del “Re.boot”. Come già ampiamente descritto in precedenza, l'intento è stato quello di partecipare al lavoro dei servizi sociali al fine di promuovere risposte qualificate, capaci di incrementare i fattori di protezione delle famiglie e ridurre le condizioni di rischio.

Al fine di declinare operativamente il lavoro del Progetto “Re.boot” riportiamo in questa sede due situazioni differenti in riferimento a nuclei monogenitoriali con minori in carico, dettagliando le azioni dell'equipe di primo e secondo livello. È doveroso sottolineare che per questioni di tutela della *privacy* alcune informazioni sono state occultate e anonimizzate per non violare la riservatezza dei nostri beneficiari.

5. Azione di valutazione dell'equipe di primo livello e definizione del piano di intervento individualizzato: un esempio

Tramite la nostra casella di posta elettronica, un'assistente sociale del Servizio Protezioni Internazionali di ASP – Città di Bologna, in qualità di referente di un nucleo familiare, ha inviato richiesta di supporto alla presa in carico al Progetto FAMI “Re.boot” compilando apposita scheda di segnalazione. La famiglia, composta da madre e due figli minori, si trovava in uscita dal Progetto di accoglienza per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale in una condizione di vulnerabilità socio-economica.

Dopo un'analisi della scheda di segnalazione, l'Unità di Valutazione ha condotto un'indagine integrativa con l'assistente sociale inviante, volta a potenziare la capacità di individuazione dei fattori di rischio e delle lacune del *welfare* aziendale classico dei servizi socio-assistenziali per le famiglie, su cui il Progetto “Re.boot” avrebbe potuto intervenire. L'UV, dopo aver ricevuto le informazioni integrative, ha espresso parere favorevole all'intervento multiprofessionale e ha individuato una referente dell'UV al fine di co-progettare il piano individualizzato. È stato successivamente realizzato un incontro *de visu* con l'assistente sociale inviante, alla presenza di un operatore di riferimento del progetto di accoglienza per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, al fine di calibrare la proposta progettuale FAMI “Re.boot” in maniera coerente con il percorso già avviato, con la storia del nucleo familiare e gli interventi realizzati.

Durante l'incontro è emerso che l'assistente sociale del Servizio Protezioni Internazionali stava definendo la presa in carico con l'assistente sociale del distretto territoriale di competenza, ipotizzando l'ingresso della famiglia in una struttura di emergenza abitativa. Il nucleo familiare, infatti, non era stato in grado di individuare una soluzione abitativa autonoma a causa di problematiche economiche intercorse durante l'emergenza da Covid-19, che avevano determinato l'interruzione del contratto di lavoro della madre dei due minori. La soluzione abitativa emergenziale proposta era temporanea e prevedeva la convivenza con un altro nucleo familiare in carico al servizio sociale territoriale. Al nucleo monogenitoriale segnalato spettava il pagamento di una quota mensile per l'alloggio e di provvedere autonomamente alle spese domestiche. È stato richiesto al Progetto “Re.boot” di fornire un supporto economico per il pagamento delle prime mensilità dell'alloggio, al fine di facilitare la presa in carico da parte del servizio sociale territoriale, e di potenziare l'intervento attraverso un'azione di accompagnamento professionale di ricerca autonoma e attiva del lavoro.

Durante l'incontro è emersa anche la necessità di monitorare, ed eventualmente sostenere, il percorso di integrazione dei due minori, in quanto il nucleo si sarebbe trovato per la prima volta a riorganizzare la propria vita fuori dal sistema di accoglienza. Le assistenti sociali non erano certe che l'ingresso in emergenza abitativa potesse coincidere con la data di uscita prevista dal sistema di accoglienza per richiedenti asilo. Il Progetto "Re.boot" ha, pertanto, messo a disposizione la possibilità di ingresso nell'*housing* collaborativo al fine di arginare la situazione di emergenza. Successivamente, la proposta di ingresso nell'*housing* non è stata ritenuta più necessaria ma sono proseguite le azioni di raccordo con i due servizi sociali, al fine di definire il piano individualizzato.

Il piano di intervento siglato ha stabilito una *micro*-progettazione iniziale di tre mesi, garantendo: il pagamento delle prime mensilità dell'emergenza abitativa; l'erogazione di un servizio di orientamento professionale volto alla ricerca attiva del lavoro attraverso incontri periodici; infine, l'attivazione di un servizio di monitoraggio del percorso di integrazione dei due minori, con particolare riguardo alle necessità scolastiche.

Con l'avvio dell'intervento, l'équipe "Re.boot" ha mantenuto un confronto costante con l'assistente sociale territoriale al fine di individuare strategie e modalità di lavoro calibrate sulle necessità emergenti.

6. La presa in carico integrata e multidisciplinare di supporto all'autonomia familiare: un secondo esempio

Il piano di intervento individualizzato del Progetto FAMI "Re.boot", attivato su segnalazione di un assistente sociale territoriale a favore di un nucleo monogenitoriale composto da madre e una minore, ha coinvolto tre figure professionali: l'operatrice legale, che ha fornito consulenza e orientamento alla famiglia rispetto alla conversione del permesso di soggiorno; l'operatrice esperta dei percorsi di integrazione lavorativa, che ha affiancato e supportato la madre della minore nell'orientamento professionale e nella ricerca attiva del lavoro; la psicologa e psicoterapeuta transculturale che ha supervisionato l'intervento e attivato un percorso di *counseling* psicologico individuale a favore della signora.

Dal punto di vista legale, il nucleo doveva collezionare la documentazione necessaria alla formalizzazione della richiesta di rilascio del passaporto presso l'ambasciata di riferimento, per poter così procedere con la conversione del permesso di soggiorno in scadenza. Considerate le criticità emerse nel reperire la documentazione di volta in volta richiesta dagli uffici preposti e le ristrettezze economiche della famiglia, il Progetto "Re.boot" ha ritenuto di supportare la madre della minore nella procedura e di coprire una parte delle spese per il rilascio. Al fine di convertire il permesso di soggiorno, la signora necessitava anche di prendere la residenza presso la propria abitazione ma il proprietario dell'immobile non rilasciava il suo consenso; la possibilità di reperire un nuovo alloggio era limitata dalla condizione lavorativa precaria (contratto di lavoro in scadenza). La madre della minore appariva orientata a comprendere se vi fossero prospettive di rinnovo, pur mantenendosi disposta alla possibilità di reperire una nuova occupazione.

La ricerca lavorativa attivata dal Progetto "Re.boot" si è orientata alla revisione del curriculum vitae, avendo la signora poca dimestichezza con il mezzo informatico e non disponendo di un computer, all'invio di candidature presso le principali agenzie di Bologna e in risposta ai singoli annunci pubblicati sui siti *web*. All'inizio dell'intervento l'operatrice si è adoperata per comprendere se i datori di lavoro fossero intenzionati al rinnovo del contratto, ma in itinere hanno mostrato di non essere in grado di corrispondere adeguatamente ad alcuni adempimenti fiscali. La madre della minore si è quindi mostrata sempre più preoccupata per la propria

situazione di vita. In accordo con l'assistente sociale di riferimento, sono stati intensificati gli interventi di ricerca di una nuova occupazione al fine di proiettare la famiglia al di fuori della condizione di precarietà. Parallelamente la signora è stata orientata ad un patronato e centro di assistenza fiscale per dirimere le problematiche contrattuali.

Durante il percorso “Re.boot”, la signora ha svolto anche colloqui psicologici a cadenza settimanale, considerate le problematiche di natura post-traumatica evidenziate in fase di segnalazione. In precedenza, la beneficiaria aveva svolto un percorso psicologico presso i servizi territoriali, che si era interrotto contestualmente all'uscita dal centro di accoglienza per richiedenti asilo e alla stipula del contratto di lavoro. Durante i colloqui clinici svolti all'interno del Progetto “Re.boot” alla presenza di una mediatrice linguistico-culturale, la signora è stata supportata attraverso tecniche di facilitazione emotiva, orientate al sostegno e al fine di rendere possibili scelte e cambiamenti, e tecniche di intervento transculturale, volte alla confrontazione e rielaborazione dei vissuti di sofferenza. Contestualmente è stato portato avanti anche un lavoro di raccordo con i servizi di salute mentale di zona.

Durante l'intervento “Re.boot”, la situazione della famiglia è risultata infragilita anche dalla ridotta rete sociale sul territorio e dalle difficoltà di conciliazione degli impegni materni con quelli lavorativi. Durante l'intervento si è quindi evidenziata la necessità di potenziare le relazioni sociali al fine di ridurre i vissuti di isolamento e di offrire al nucleo maggiori momenti ricreativi e di svago, capaci di alleggerire le tensioni e le fatiche quotidiane. Infine, a tal proposito, è stato attivato un percorso di vicinanza solidale grazie all'intervento dell'operatrice di prossimità, che ha individuato e formato una cittadina affiancante e mantenuto un monitoraggio in itinere del percorso intrapreso.

Conclusioni

Secondo le *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia* (Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, 2015):

qualunque sia l'approccio che caratterizza la formazione di base del professionista dell'aiuto è importante che si passi da una cultura del bisogno e dell'assistenza a una cultura della possibilità, al riconoscimento di risorse individuali e ambienti di vita. Di fatto è determinante superare l'assistenzialismo con atteggiamenti di fiducia nel prossimo, di potenziamento delle opportunità anche in situazioni di grave marginalità, di pratiche d'aiuto che sviluppino condizioni attive e responsabili. In questo modo l'aiuto, più che rinforzare i vantaggi offerti dalla dipendenza dai servizi, può avviare un percorso autonomo di emancipazione dal bisogno. Elemento distintivo dell'intervento di aiuto e di cura, infatti, è la capacità di superare lo stato di bisogno, non solo individuando le risposte disponibili ma “inventandosi” quelle possibili e ‘impossibili’, materiali e relazionali (*Ivi*, p. 68).

L'intervento “Re.boot”, con il suo operato, ha cercato di mantenere vivo tale approccio; al contempo è necessario riconoscere che la situazione generale della popolazione straniera in Italia, come ampiamente documentato dagli istituti nazionali di ricerca, presenta una situazione di elevata marginalità, a causa: della maggiore incidenza di contratti a termine e/o part-time, delle basse retribuzioni e di una componente rilevante di lavoro sommerso. Dalla nostra esperienza, sono soprattutto le donne straniere a non aver accesso a condizioni contrattuali stabili e adeguatamente remunerate.

Accanto a questa frammentazione, si riscontra un diffuso pregiudizio verso gli stranieri, soprattutto se appartenenti a nuclei familiari; in un anno di progetto, quasi tutte le agenzie immobiliari da noi contattate per il reperimento di un alloggio ci hanno espressamente riferito

che non c'è possibilità di far visionare l'immobile a famiglie extracomunitarie, anche se in possesso dei requisiti previsti dagli annunci. Alessandro Dal Lago (2006) utilizza il termine «esclusione democratica» per designare l'ostilità riservata agli stranieri nella nostra epoca, ai quali si inizia a riconoscere timidamente un diritto di esistenza, sebbene in una dimensione sociale molto precaria.

È facile immaginare che le principali cause che hanno determinato l'ingresso nelle nostre strutture di *co-housing*, come accade in situazioni di emergenza abitativa, siano connesse a condizioni contrattuali lavorative precarie dei beneficiari e ad un generalizzato pregiudizio dei proprietari di immobili nei confronti delle famiglie straniere, anche presentando la garanzia di un contratto di lavoro a tempo indeterminato. Tali *macro*-dinamiche determinano una maggiore domanda di assistenza da parte dell'utenza straniera beneficiaria, e la recente pandemia ha esacerbato la situazione generale di precarietà.

La stessa sperimentazione di processi collaborativi di comunità e di promozione delle reti informali, ipotizzata in fase di progettazione, prima dell'avvento del Covid-19, è stata fortemente compromessa nella realizzazione. Come progetto abbiamo tentato di ridurre l'isolamento nei periodi di *lockdown* attraverso l'utilizzo del mezzo informatico e potenziando la partecipazione ad attività, corsi e laboratori *online*. Inoltre, tutto il personale di progetto, attuando le dovute misure di prevenzione per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus, ha cercato di garantire il più possibile le attività in presenza con le famiglie.

Nonostante le complessità affrontate sul piano storico e in riferimento all'ambito dell'emergenza abitativa in cui abbiamo operato, il Progetto "Re.boot" ha promosso una sperimentazione virtuosa benché perfettibile, come dimostrato anche dalla valutazione d'impatto. A conclusione del ciclo di Progetto, infatti, al fine di verificare le azioni svolte, è stato ritenuto necessario rivolgerci ad un soggetto esterno per valutare l'efficacia dei percorsi sperimentati e promuovere un'azione di restituzione capace di consolidare le buone prassi a livello di sistema.

L'esperienza condotta ci ha portato a ridefinire anche l'idea di "promozione dell'autonomia abitativa": non concependo, dunque, l'abitare come una dimensione meramente materiale, circoscrivibile alle mura domestiche, ma come un processo identitario e socio-culturale (Filigheira, Micalizzi, 2018), sostenuto attraverso pratiche di mediazione sociale e azioni di supporto, finalizzate alla costruzione di una dimora simbolica (quale il lavoro di rete), capace di pensare le condizioni di vulnerabilità, di definire obiettivi e di migliorare la relazione tra le famiglie, gli attori istituzionali e il contesto territoriale.

Riferimenti bibliografici

- Buzio A. (2013): *Capacity Building: un benchmark internazionale su sviluppo e cultura*. In Aa.Vv.: *Rapporto internazionale sulle strategie di Capacity Building per la valorizzazione del patrimonio culturale*. Torino: Centro Studi Silvia Santagata-EBLA, pp. 8-28.
- D'Antone A. (2020): *Il sostegno educativo alla famiglia e alla genitorialità*. Milano: FrancoAngeli.
- Dal Lago A. (2006): *Non-persone. L'esclusione dei migranti in una società globale*. Milano: Feltrinelli.
- Del Gottardo E. (2016): *Comunità educante, apprendimento esperienziale, comunità competente*. Napoli: Giapeto.
- Devereux G. (1972): *Etnopsicoanalisi complementarista*. Trad. it. Milano: FrancoAngeli, 2014.
- Dusi P. (2000): *Flussi migratori e problematiche di vita sociale. Verso una pedagogia dell'interculturalità*. Milano: Vita e Pensiero.
- Fabbri L. (2007): *Comunità di pratiche e apprendimento. Per una formazione situata*. Roma: Carrocci.

- Filighera T., Micalizzi A. (2018): *Psicologia dell'abitare*. Milano: FrancoAngeli.
- Garbellano S. (2020): *Formazione. I metodi. Capitolo 5. Capacity building*. Milano: Raffaello Cortina.
- Mari A. (2012): *La programmazione sociale*. Rimini: Maggioli.
- Milani P., Ius M., Serbati S., Zanon O., Di Masi D. (2015): *Il Quaderno P.I.P.P.I. Teorie, metodi e strumenti per l'implementazione del programma di intervento per prevenire l'istituzionalizzazione*. Padova: Becco Giallo.
- OCSE (2018): *A Broken Social Elevator? How to Promote Social Mobility*. Parigi: OECD Publishing.
- Paparella N. (2009): *Il progetto educativo. Vol. II. Comunità educante, opzioni, curricula e piani*. Roma: Armando Editore.
- Perucca A. (1998): *Dalla società educante alla società multiculturale*. Lecce: Pensa MultiMedia.
- Rotilio A., Alfano F., Raschella S. (2006): *I fondi strutturali e le politiche del territorio*. Matelica: Halley.
- Terranova Cecchini R. (2002): *Introduzione*. In A. Ancora (a cura di): *La consulenza transculturale della famiglia*. Milano: FrancoAngeli, pp. 11-22.

Riferimenti biblio-sitografici

- Alushaj A., Capra P., Di Pilato M., Tamburlini G. (2021): *Promuovere la salute del bambino, prevenire le disuguaglianze: interventi efficaci e raccomandazioni*. DoRS, Centro per la Salute del Bambino (www.dors.it/documentazione/testo/202103/Report%20ecd_%20210325.pdf; ultimo accesso: 27.10.21).
- Ansa (2021a): *Dalla pandemia -900mila posti, le donne le più colpite* (www.ansa.it/sito/notizie/economia/2021/04/30/dalla-pandemia-900mila-posti-le-donne-le-piu-colpite_7865de25-453a-4f11-b81d-f3e45d27cdc3.html; ultimo accesso: 10.10.21)
- Ansa (2021b): *Lavoro: Covid pesa sugli immigrati, -257 mila occupati* (www.ansa.it/ansa2030/notizie/diritti_uuguaglianze/2021/01/25/lavoro-covid-pesa-sugli-immigrati-257-mila-occupati_dbce7611-b828-4ea9-a8b0-75ebecb28a3e.html; ultimo accesso: 10.10.21).
- Comune di Bologna – Ufficio di Piano Area Welfare e promozione del benessere della comunità (2021): *Linee operative per il raccordo fra Servizio Protezioni Internazionali e Servizio Sociale Territoriale* (www.informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/linee_operative_def.pdf; ultimo accesso: 10.10.21).
- Istat (2021): *Le statistiche dell'Istat sulla povertà, anno 2020* (www.istat.it/it/files/2021/06/REPORT_POVERTA_2020.pdf; ultimo accesso: 10.10.21).
- Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali (2015): *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia* (www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/focus-on/Poverta-estreme/Documents/Linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-emarginazione-adulta.pdf; ultimo accesso: 10.10.21).
- Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali (2017): *L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità* (www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/infanzia-e-adolescenza/focus-on/sostegno-alla-genitorialita/Documents/Linee-guida-sostegno-famiglie-vulnerabili-2017.pdf; ultimo accesso: 10.10.21).
- Oxfam International (2021): *Il virus della disuguaglianza* (www.oxfamitalia.org/wp-content/uploads/2021/01/FINAL_Sintesi_report_-Il-Virus-della-Disuguaglianza.pdf; ultimo accesso: 10.10.21).
- SDG Watch Europe (2019): *Le disuguaglianze in Italia* (www.sdgwatcheurope.org/wp-content/uploads/2019/06/8.3.b-report-IT.pdf; ultimo accesso: 10.10.21)
- Servizio Studi e Statistica Città metropolitana e Ufficio di Statistica del Comune di Bologna (2020): *Dati statistici* (www.inumeridibolognametropolitana.it/dati-statistici; ultimo accesso: 10.10.21).
- WHO (2008): *Closing the Gap in a Generation: health Equity through Action on the Social Determinants of Health* (www.apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43943/9789241563703_eng.pdf;jsessionid=B72A4227142F873B01E836A5F659F6BD?sequence=1; ultimo accesso: 27.10.21).

