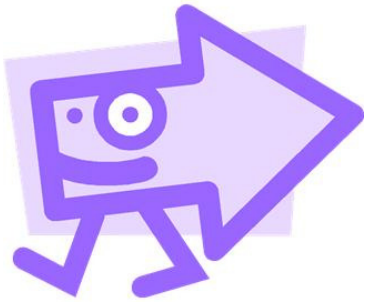
CITTA' DI VENEZIA

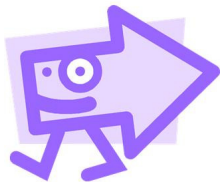
Direzione Decentramento e Città Metropolitane
Settore Amministrativo Municipalità di Marghera
Servizio Sociale



Linea Guida

Azioni socio educative a Marghera

Anno 2011-'13



Premesse

Le seguenti **Linee Guida** presentano il nuovo **Piano di Azione Socio-Educativa 2011-'13** e danno continuità all'attività di progettazione che il Servizio Sociale della Municipalità di Marghera ha adottato dal 2008 con "MG_2-Marghera Giovani & Genitori" e proseguito nel biennio 2009-'10 con il Piano di Azione Socio-Educativa "Made in Marghera".

"**MG_2-Marghera Giovani & Genitori**" è stato progettato a partire dalle attività svolte nel passato dall'equipe educativa del Servizio Sociale, a fronte di un forte problema sentito dalla comunità relativo al "bullismo" e attraverso un percorso partecipato, che ha visto nel periodo Gennaio-Settembre 2007 co-progettare assieme associazioni, genitori, insegnanti, operatori. Tale processo ha permesso di individuare una strategia che, a partire dall'analisi delle cause del problema, ha focalizzato precisi obiettivi educativi sui quali si sono articolati gli interventi nei specifici progetti.

"**Made in Marghera**" ha proseguito le azioni del precedente piano implementando i diversi progetti secondo i principi della **sussidiarietà** e della **prossimità**, nel tentativo di valorizzare chi nel territorio era già risorsa per la comunità oltre che la rete sociale solidale. Si sono quindi ricercati, nel corso delle varie azioni previste, occasioni di collaborazione con cittadini attivi e associazioni del territorio, in una visione del Servizio Sociale non come mero erogatore, ma sostenitore ed amplificatore di ciò che già esiste nel territorio. Questa esperienza, caratterizzata dalla prossimità e dalla **partecipazione** dei cittadini alla gestione attiva dei progetti, si è pure fatta carico, nel corso del biennio 2009-'10, di un nuovo problema sentito relativo al "consumo di droghe da parte di giovanissimi", sviluppando una serie di azioni di contrasto all'uso ed abuso di sostanze collaborando attivamente con i servizi specialistici del territorio.

Linea Guida. Azioni socio educative a Marghera si basa quindi su alcuni elementi qualificanti che caratterizzano l'esperienza precedente (sussidiarietà, prossimità, partecipazione), oltre che la documentata adesione della popolazione alle attività proposte, ma deve da subito fare i conti con i problemi contingenti della formulazione del bilancio 2011, difficoltà che limitano fortemente le risorse economiche assegnate alle attività rivolte alla "prevenzione" in quanto "spese non obbligatorie" senza tenere adeguatamente conto dei bisogni e della domanda del territorio (dal 2007 ad oggi l'utenza del Servizio Sociale di Marghera è aumentata del 60%).

Tale difficile prospettiva futura vincola anche la forma redazionale del presente documento che si presenta, invece che come un puntuale Piano di Azione, come una sorta di manuale con indicazioni operative e raccomandazioni di comportamento -**Linee Guida**, appunto- volte a migliorare la qualità e l'efficienza degli interventi e fornire strumenti educativi (linguaggio omogeneo, pertinenza, scientificità), con un orientamento temporale di tre anni.

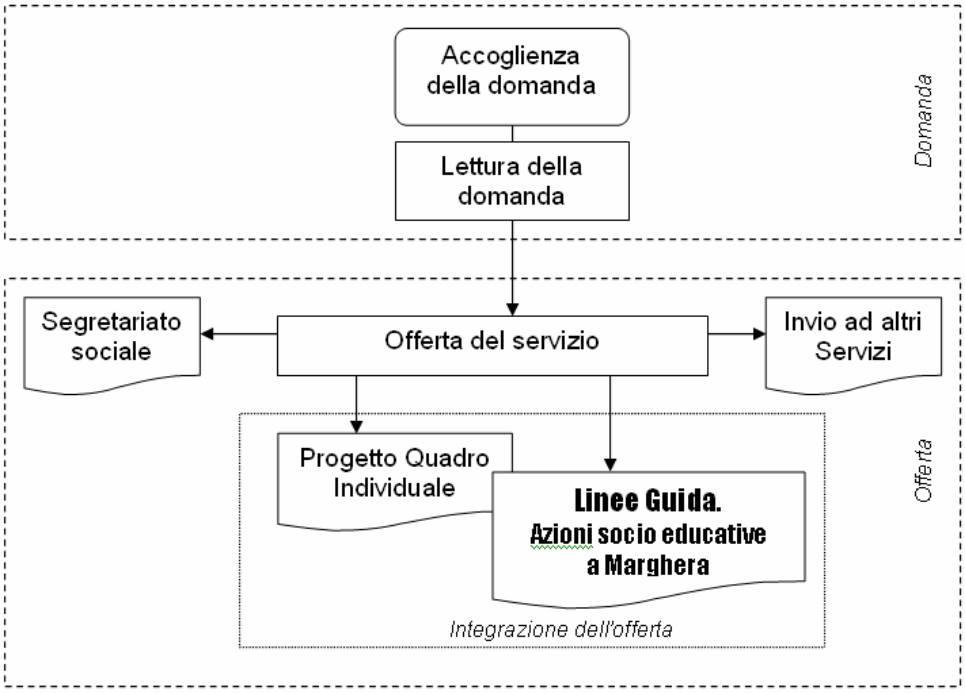
Priorità del Servizio

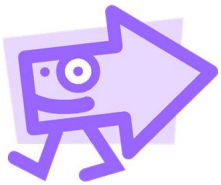
Le difficoltà precedentemente descritte hanno imposto al Servizio Sociale di individuare dei **criteri** con i quali orientare la futura programmazione educativa e le specifiche **Azioni** ottimizzandole con le altre attività del Servizio.

Dal confronto tra gli operatori in riferimento all'esperienza dei Piani precedenti, dei bisogni del territorio e delle limitate risorse a disposizione, sono state individuate le seguenti **priorità**:

1. la progettazione sociale deve essere sempre più una risorsa per i casi in carico al servizio e perseguire prevalentemente la finalità della prevenzione individualizzata e selettiva;
2. nella progettazione delle attività bisogna partire dalla lettura dei bisogni e dall'analisi della domanda e non tanto dalla ri-proposizione dell'offerta (dispositivi, interventi), per quanto già collaudata con successo;
3. bisogna operare con metodologie basate sulla evidenza scientifica (*evidence based*);
4. va svolta una azione di marketing sociale al fine di promuovere i progetti e le proprie attività e descrivere la natura dei problemi affrontati;
5. nella progettazione sociale vanno valorizzate e coinvolte tutte le professionalità presenti all'interno del servizio;

Il ricorso a tali criteri permette di inserire **Linea Guida. Azioni socio educative a Marghera** nell'area dell'**integrazione dell'offerta** del Servizio, come ben appare del diagramma qui sotto presentato.





Modello teorico

Il modello di **prevenzione** a cui si fa riferimento **Linea Guida. Azioni socio educative a Marghera** combina la trasmissione di informazioni corrette e non allarmistiche alla promozione di competenze (*skill promotion*) lavorando sia sui **fattori** di **protezione** individuale che, nel limite del possibile, su quelli **contestuali**.
La ricerca scientifica ha nel tempo individuato una serie di caratteristiche rilevanti per l'efficacia degli interventi di prevenzione.

Gli **obiettivi** che incidono maggiormente in senso protettivo a cui si farà riferimento nelle **Azioni** sono:
- ✓ favorire e potenziare il successo scolastico e formativo;
- ✓ aumentare le conoscenze relative ai comportamenti a rischio;
- ✓ fornire informazioni sui servizi esistenti e sulle relative modalità di accesso;
- ✓ promuovere le competenze sociali e relazionali che permettono di affrontare in modo efficace le esigenze della vita quotidiana (*life skills*);

L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha in questo senso identificato le ***life skills*** che permettono di affrontare in modo efficace le esigenze della vita quotidiana, il rapporto con se stessi, gli altri e la comunità.

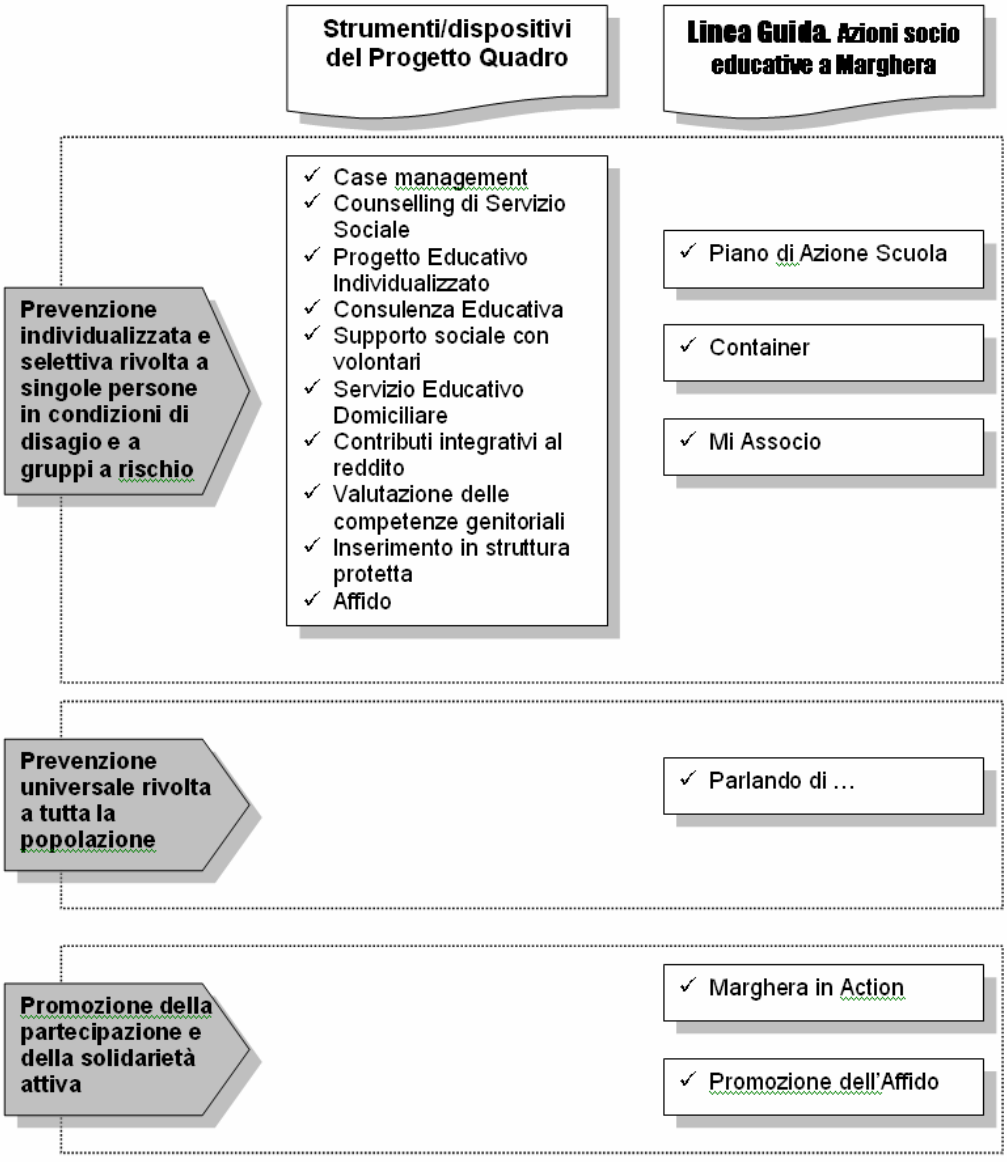
Linea Guida. Azioni socio educative a Marghera nelle sue diverse azioni, cercherà di promuovere le seguenti competenze:
- ✓ **Decision making**: ovvero la capacità di saper prendere delle decisioni in determinate situazioni, di saper valutare tra le diverse scelte e relative conseguenze;
- ✓ **Problem solving**: la capacità di affrontare ed impegnarsi a risolvere i problemi;
- ✓ **Creatività**: capacità di elaborare ed intravedere possibili scelte, soluzioni, alternative e conseguenze;
- ✓ **Senso critico**: capacità di analizzare informazioni, stimoli, esperienze riconoscendo come influenzano gli atteggiamenti e comportamenti;
- ✓ **Comunicazione efficace**: saper esprimere in modo efficace i propri bisogni, difficoltà, emozioni, desideri ed opinioni;
- ✓ **Competenza nelle relazioni interpersonali**: saper riconoscere le relazioni importanti e significative per il proprio benessere psico-sociale;
- ✓ **Autocoscienza**: capacità di conoscere il proprio carattere, i propri punti deboli e forti, i desideri e bisogni, riconoscendo le proprie emozioni e spiegandosi i propri comportamenti;
- ✓ **Empatia**: capacità di comprendere gli altri, di mettersi nei loro panni per facilitare la comprensione e l'accettazione dell'altro;
- ✓ **Gestione delle emozioni**: riconoscere le emozioni in sé e negli altri, essere consapevoli di quanto esse influenzino o determino il proprio comportamento ed il proprio agire;
- ✓ **Gestione dello stress**: riconoscere le cause di tensione e di stress, saper individuare il motivo che le provoca e saperle affrontare.

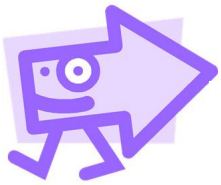
Finalità

Le **finalità** di **Linea Guida. Azioni socio educative a Marghera** sono le seguenti:

- ✓ **Prevenzione individualizzata** e **prevenzione selettiva** rivolta a singole persone in condizioni di disagio e a gruppi a rischio;
- ✓ **Prevenzione universale**: rivolta a tutta la popolazione;
- ✓ **Promozione** della **partecipazione** e della **solidarietà attiva.**

Tali finalità vengono perseguite attraverso sei **Azioni** distribuite ed integrate nelle altre attività del servizio nel seguente modo:





Azioni

Piano Scuola

Soggetto gestore: Servizio Sociale Marghera

Finalità: Prevenzione individualizzata e selettiva del disagio

Obiettivo Generale: Attivare nel contesto scuola percorsi in grado di affrontare le criticità nella crescita di bambini e ragazzi.

Target: Bambini e ragazzi seguiti dal Servizio Sociale o segnalati dalla Scuola perché in condizioni di disagio socio-educativo.

Descrizione metodologica: Questa Azione prevede di avviare delle attività a partire dalle situazioni individuali, identificate nel contesto scuola tra i minori in condizione di disagio seguiti dal Servizio Sociale o dalle richieste di collaborazione ricevute dalla scuola stessa. Il lavoro nel contesto scuola si avvale della presenza di un operatore dedicato che possa fungere da interfaccia con il contesto scolastico, con l'obiettivo di avviare delle azioni educative mirate con gli adulti di riferimento (dirigenti, insegnanti, genitori, personale non docente) e con la classe, e di promuovere un cambiamento all'interno della scuola. Strumento principale degli interventi sarà il lavoro sui gruppi di appartenenza dei ragazzi (classe), con la possibilità di avviare percorsi specifici rivolti a insegnanti e genitori, che coinvolgano anche la rete dei servizi, l'associazionismo e gli altri contesti di vita dei minori, in base alle problematiche emergenti ed alle risorse individuate.

Container

Soggetto gestore: Servizio Sociale Marghera

Finalità: Prevenzione individualizzata e selettiva del disagio

Obiettivo Generale: Promuovere la ricerca attiva del lavoro attraverso l'accesso alle informazione relative alla formazione, orientamento ed inserimento lavorativo per i cittadini in carico al Servizio Sociale

Target: Cittadini utenti del Servizio Sociale

Descrizione metodologica: Creazione di uno spazio di accoglienza rivolto ai cittadini in carico al servizio, aperto in giorni ed orari definiti, nel quale attraverso percorsi di gruppo o individuali si favorisce la socializzazione, il miglioramento personale e l'acquisizione di saperi, competenze ed abilità. All'interno di questo spazio vengono offerte attrezzature e strumenti, occasioni di formazione, informazioni individuali e di gruppo, colloqui di counselling utili per la ricerca attiva del lavoro

Mi associo

Soggetto gestore: Servizi Sociali di Municipalità, Servizio Promozione ed inclusione sociale, Ufficio Esecuzione Penale Esterna del Ministero della Giustizia, Enti, Associazioni del territorio e Organismi Religiosi

Finalità: Prevenzione individualizzata e selettiva del disagio

Obiettivo generale: Promuovere le capacità d'autonomia e favorire il reinserimento sociale di persone marginali attraverso la realizzazione di attività in Associazioni

Target: Cittadini utenti del Servizio Sociale

Descrizione metodologica: Offerta ad utenti del Servizio di percorsi di inserimento in associazioni, Enti ed organismi religiosi del territorio, per svolgere attività di volontariato finalizzate alla socializzazione e al reinserimento sociale. Le attività del servizio sono la partecipazione al tavolo di coordinamento con i diversi attori, l'individuazione di utenti da inserire nel programma, la predisposizione del progetto individuale, l'erogazione del gettone di presenza e il monitoraggio del percorso individuale svolto

Parlando di ...

Soggetto gestore: Servizio Sociale Marghera

Finalità: Prevenzione universale rivolta a tutta la popolazione

Obiettivo Generale: Sostegno alla funzione educativa e alla responsabilità civica

Target: Cittadini del territorio

Descrizione metodologica: Realizzazione di incontri mirati su argomenti specifici relativi alla funzione educativa e alla responsabilità civica, coinvolgendo cittadini del territorio in diverse zone della Municipalità. Gli argomenti e le tematiche sulle quali organizzare cicli di incontri saranno raccolte attraverso gruppi focus con i cittadini o attraverso le richieste pervenute al Servizio e raccolte durante le diverse attività. Gli incontri potranno avere la natura di conferenze aperte e rivolte a tutta la popolazione o potranno essere momenti di riflessione e confronto gruppali specifici. La promozione degli incontri sarà curata attraverso volantini e manifesti e con una diffusione telematica (news letter in mailing list, sito del comune, social network), coprendo l'intero territorio

Marghera in Action

Soggetto gestore: Servizio Sociale Marghera

Finalità: Promozione della partecipazione e della solidarietà attiva

Obiettivo generale: Coinvolgere cittadini attivi in attività socio educative promosse dal Servizio Sociale

Target: Cittadini del territorio di Marghera

Descrizione metodologica: Questa Azione si propone di promuovere interventi di "supporto sociale" attraverso la collaborazione di volontari coinvolgendo la cittadinanza attiva del territorio. Nello specifico, le attività prevedono di incrociare "domanda del servizio" e "offerta solidale", rispondendo ad alcuni specifici bisogni dei cittadini che possono trovare risposta con azioni solidali messe in atto da volontari.
La costruzione dell' "offerta" è perseguita nel territorio attraverso attività promozionali, informative, formative e di co-progettazione.

Promozione dell'Affido

Soggetto gestore: Servizi Sociali di Municipalità, Servizio Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza, Associazioni, Comuni Associati

Finalità: Promozione della partecipazione e della solidarietà attiva

Obiettivo generale: Promozione della solidarietà familiare e dell'affido

Target: Cittadini del territorio

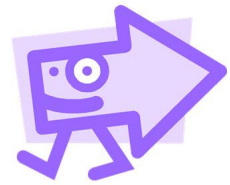
Descrizione metodologica: Partecipazione al tavolo di coordinamento con i diversi attori, costruzione di materiali informativi specifici, attivazione di sportelli informativi e di accoglienza delle disponibilità, realizzazione di percorsi formativi/informativi e di conoscenza con le persone che si rendono disponibili alla solidarietà, azioni di sensibilizzazione diffusa o mirata nel territorio della Municipalità rispetto al tema della solidarietà e dell'affido

Oltre ai propri specifici obiettivi, ogni **Azione** di **Linea Guida. Azioni socio educative a Marghera** persegue diverse ***life skill***, così come indicato nella tabella:

Life Skill	Piano Scuola	Container	Mi Associo	Parlando di …	Marghera in Action	Promozione dell'Affido
Decision making	✱	✱				
Problem solving		✱	✱		✱	
Creatività				✱	✱	✱
Senso critico				✱		
Comunicazione efficace	✱	✱		✱		✱
Competenza nelle relazioni interpersonali	✱		✱		✱	✱
Autocoscienza		✱				
Empatia	✱		✱		✱	
Gestione delle emozioni						
Gestione dello stress				✱		

Il seguente ***diagramma di Gantt*** illustra lo sviluppo di **Linea Guida. Azioni socio educative a Marghera** nel corso dell'anno:

Attività	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Riprogettazione	✱	✱										
Attivazione e promozione	✱	✱	✱									
Realizzazione Azioni			✱	✱	✱	✱	✱	✱	✱	✱	✱	✱
Formazione e supervisione			✱		✱				✱			
Costruzione del disegno di valutazione	✱	✱										
Costruzione strumenti di rilevazione		✱	✱									
Raccolta dati			✱	✱	✱	✱	✱	✱	✱	✱	✱	✱
Incontro di monitoraggio						✱						
Valutazione fine 2011												✱



Monitoraggio e Valutazione

Come nei Piani precedenti, l'attività di monitoraggio e valutazione risulta una parte specifica e imprescindibile del processo di progettazione e realizzazione delle **Azioni** e verrà perseguita attraverso il seguente disegno:

Azione	Obiettivo	Indicatori attività	Indicatori risultato
Piano Scuola	Attivare nel contesto scuola percorsi in grado di affrontare le criticità nella crescita di bambini e ragazzi	✓ n° percorsi individuali ✓ n° soggetti coinvolti ✓ tipologia soggetti ✓ n° interventi ✓ tipologia intervento ✓ durata intervento	✓ n° percorsi individuali t_1/t_0 ✓ n° soggetti coinvolti t_1/t_0 ✓ n° interventi t_1/t_0 ✓ Giudizio sul benessere scolastico del minore
Container	Promuovere la ricerca attiva del lavoro attraverso l'accesso alle informazione relative alla formazione, orientamento ed inserimento lavorativo per i cittadini in carico al Servizio Sociale	✓ n° invii allo sportello ✓ n° apertura sportello ✓ n° contatti ✓ n° primi contatti ✓ tipologia persone contattate ✓ n° counselling di orientamento lavorativo ✓ n° corsi organizzati ✓ n° invii a corsi di formazione	✓ n° invii allo sportello t_1/t_0 ✓ n° apertura sportello t_1/t_0 ✓ n° contatti t_1/t_0 ✓ n° primi contatti t_1/t_0 ✓ n° counselling di orientamento lavorativo t_1/t_0 ✓ n° corsi organizzati t_1/t_0 ✓ n° invii a corsi di formazione t_1/t_0
Mi associo	Promuovere le capacità d'autonomia e favorire il reinserimento sociale di persone marginali attraverso la realizzazione di attività in Associazioni	✓ n° inserimenti ✓ durata inserimenti ✓ n° associazioni coinvolte	✓ n° inserimenti t_1/t_0 ✓ n° associazioni coinvolte t_1/t_0 ✓ Giudizio sul percorso svolto
Parlando di …	Sostegno alla funzione educativa e alla responsabilità civica	✓ n° interventi ✓ tipologia interventi ✓ zona del territorio ✓ n° partecipanti	✓ n° interventi t_1/t_0 ✓ n° partecipanti t_1/t_0 ✓ Giudizio di gradimento
Marghera in Action	Coinvolgere cittadini attivi in attività socio educative promosse dal Servizio Sociale	✓ n° cittadini attivi coinvolti ✓ n° associazioni coinvolte ✓ n° incontri di coordinamento ✓ n° eventi formativi ✓ tipologia eventi formativi ✓ n° supporti sociali attivati	✓ n° cittadini attivi coinvolti t_1/t_0 ✓ n° associazioni coinvolte t_1/t_0 ✓ n° incontri di coordinamento t_1/t_0 ✓ n° eventi formativi t_1/t_0 ✓ n° supporti sociali attivati t_1/t_0 ✓ Giudizio sul percorso svolto
Promozione dell'Affido	Promozione della solidarietà familiare e dell'affido	✓ n° eventi ✓ tipologia eventi ✓ n° partecipanti eventi ✓ n° famiglie partecipanti percorsi	✓ n° eventi t_1/t_0 ✓ n° partecipanti eventi t_1/t_0 ✓ n° famiglie partecipanti percorsi t_1/t_0 ✓ n° forme di solidarietà familiare attivate