

TITOLO PROGETTO

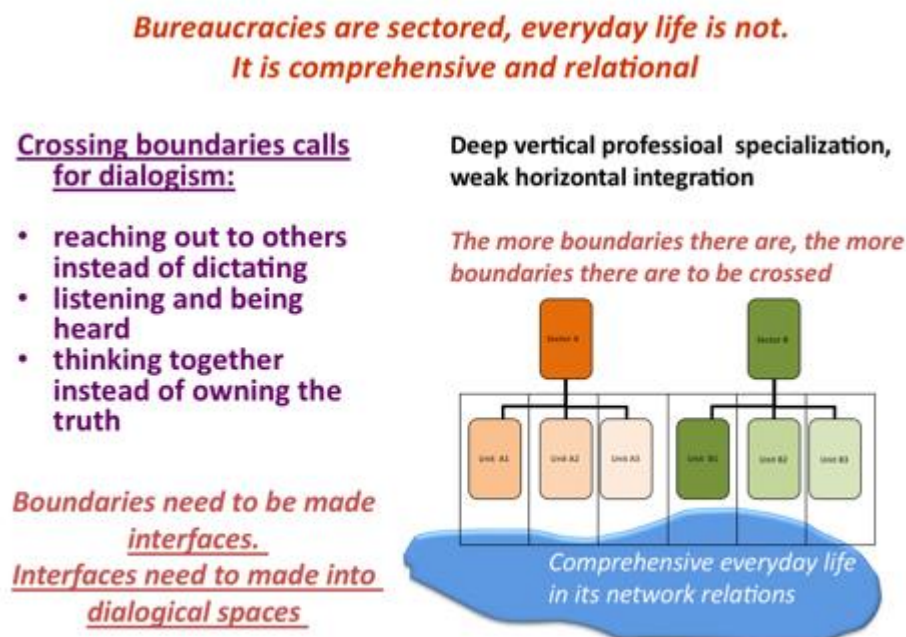
Sperimentazione dell'approccio dialogico finlandese nell'ambito del Progetto Adolescenza

PREMESSA

I presupposti teorici del progetto sono scaturiti dalle osservazioni della presenza di utenti con bisogni sempre più complessi e multiformi che non trovano una univoca collocazione nelle categorie prestabilite dal sistema, e tali presenze avrebbero imposto, e nello stesso tempo permesso, un modo di lavorare più orientato alla rete.

L'approccio dialogico sperimentato negli ultimi vent'anni dall'équipe del professor Arnkil, al National Institute for Welfare and Health, ha sviluppato in Finlandia e successivamente in Svezia e Danimarca, un metodo di lavoro orientato al dialogo di rete per tutti i settori e tutti i professionisti che lavorano con i minori, i giovani e le famiglie.

La genesi dell'approccio dialogico nasce da una semplice quanto potente considerazione, come spiega Tom Arnkil nella figura seguente: la burocrazia/l'organizzazione è divisa in settori, la vita di ogni giorno no.



Bologna 8.6.2016

Arnkil & Hakola

2

Ripercorrendo l'immagine si possono rilevare tutti gli elementi che caratterizzano l'attraversamento dei confini dei vari settori o ambiti e cosa presuppone si debba mettere in atto: forme dialogiche, la creazione di interfacce.

Ma come rendere dialogici i dialoghi che costituiscono l'essenza del lavoro di rete?

Costituzione di gruppi di persone caso-specifico, specifico per quel caso particolare, sia che si riferisca ad un caso organizzativo (ri-organizzazione dei servizi, programmazione ecc.), sia che si riferisca ad un caso utente/famiglia.

Così in quest'ultimo esempio l'équipe che si incontra deve essere composta da persone che hanno la conoscenza diretta, siano connesse con il caso effettivo, concreto. Questo garantisce sulla conoscenza unica, insostituibile, indispensabile per una comprensione dialogica comune. La conoscenza emerge tra individui non tra istituzioni. L'approccio dialogico si basa sui concetti di molteplicità dei linguaggi (principio eteroglotto) e dei linguaggi sociali.

Negli incontri dialogici partecipano membri sia della rete familiare ed amicale sia della rete professionale, e gli operatori provengono spesso da servizi e professioni diverse. La composizione del gruppo travalica i confini.

Travalicare i confini crea un nuovo tipo di competenza, una conoscenza co-creata che presuppone un incontro fra i professionisti e i non addetti ai lavori.

Per crearsi, questa conoscenza, richiede che siano coinvolti gli utenti e le loro reti personali, e non soltanto i professionisti con la loro conoscenza specialistica. È essenziale una visione del mondo polifonica.

L'obiettivo non è una conoscenza unanime del problema, come base di un piano di azione. Al contrario, il punto di partenza è che ogni persona ha il suo particolare punto di vista sulla questione.

La nuova conoscenza si crea al confine tra le parti, dove nessun punto di vista ha la priorità come unica e giusta definizione del problema.

Una delle principali ricadute consiste nel consolidare l'approccio dialogico come forma di apprendimento organizzativo. L'approccio infatti così come sottolineano gli autori non consiste nell'applicazione di una tecnica o nella delega ad altri (i facilitatori) il compito di creare le condizioni del e per il dialogo.

Se come abbiamo detto l'obiettivo è quello di cambiare approccio nel lavoro di rete e nella capacità di garantire la flessibilità organizzativa attraverso la soluzione gestionale per équipe, si dovranno avere ricadute che permeano l'organizzazione nel modo con cui affronta le situazioni.

Pertanto le due principali modalità di intervento saranno presenti in modo costante e assunte come pratiche organizzative.

OBIETTIVO GENERALE

Sperimentare soluzioni organizzativo-professionali per superare l'approccio burocratico e settorializzato che caratterizza le Istituzioni contemporanee, tentando di promuovere un orientamento che superi il modus operandi delle organizzazioni pubbliche che lavorano a comportamenti stagni e mal si adattano alla complessità dei problemi da affrontare.

Il focus pertanto è centrato sulla possibilità di rendere l'organizzazione preposta al lavoro con adolescenti e per adolescenti in grado di predisporre le condizioni di operare superando i confini e le barriere che spesso rendono il lavoro di équipe particolarmente critico e non così proficuo quanto auspicato.

STRUTTURA DEL PROGETTO

Fase 1 “La condivisione”

Obiettivi specifici: condividere e perfezionare il progetto di sperimentazione dell’approccio dialogico in relazione al Programma Regionale Adolescenza al fine di

- Definire una committenza forte da parte degli enti coinvolti: ente locale, settore educativo, azienda sanitaria
- Perfezionare il trasferimento del progetto nel contesto regionale

Tempi: 2016-2017

Ambiti territoriali coinvolti:

- Distretto Pianura est – Unione Reno-Galliera Provincia di Bologna
- Distretto Modena e Distretto di Pavullo
- Distretto Forlì
- Distretto di Lugo
- Distretto Scandiano - Unione Tresinaro –Secchia – Provincia di Reggio Emilia
- Distretto Rubicone-Costa – Unione comuni del Rubicone - Provincia di Cesena
- Distretto Parma.

Di questi si è ritirato il distretto Rubicone-Costa.

Articolazione attività

Azioni (step)	Attività
Primo step	1 incontro gruppo di coordinamento: obiettivo la definizione delle condizioni necessarie per valutare la fattibilità/sostenibilità del progetto nei 5 territori individuati
Secondo step	1 giornata di lavoro con i 10 referenti locali per definire impianto e articolazione degli incontri in loco
Terzo step	1 Incontro regionale gruppo di coordinamento e colleghi finlandesi 6 incontri territoriali per avvio committenza locale 1 incontro regionale con tutti i territori e gruppo di progetto per una valutazione
Quarto step	Sintesi da parte del gruppo di progetto e predisposizione di una proposta

Nel corso di questa prima fase sono stati anche definiti le condizioni necessarie per la scelta dei territori di sperimentazione:

- Un consenso istituzionale che permetta il riconoscimento di un “tempo” organizzativo per costruire spazi dialogici;
- Disponibilità di risorse umane per facilitare gli spazi dialogici;
- Disponibilità a creare un pool di facilitatori.
- Disponibilità alla compartecipazione dei costi.

Fase 2 “La sperimentazione”

Obiettivi specifici:

- Costituzione a livello locale di gruppi di coordinamento inter-istituzionali della sperimentazione
- Attivazione del percorso di formazione situata, composta da aule laboratoriali e momenti di accompagnamento in loco, in tre sedi (territori) regionali
- Monitoraggio e valutazioni quali-quantitative delle sperimentazioni in corso

Tempi: 2018-2019

Ambiti territoriali coinvolti:

I territori in cui si inizierà la sperimentazione riguardano Scandiano, Lugo e Parma/Fidenza. Questi territori si caratterizzano per il diverso grado di compresenza di azioni già attive, in cui sono stati avviati progetti di intervento finalizzati al lavoro con le comunità e percorsi di facilitazione a processi partecipativi.

In particolare:

- Il territorio di Lugo/Unione della bassa Romagna ha preso parte al percorso del Community Lab, e quindi ha già attivato un processo di cambiamento organizzativo/istituzionale improntato all'integrazione, incluso il fatto di essere stato coinvolto nella formazione dei facilitatori tuttora attivi. (Grado elevato)
- Il territorio di Parma/Fidenza ha avviato un progetto “Accordi di programma” caratterizzato da azioni inter-istituzionali e inter-professionali. (Grado mediano)
- Il territorio di Scandiano non ha progettualità di cambiamento organizzativo-istituzionale di sistema come nelle precedenti situazioni ma presenta un contesto molto favorevole alla sperimentazione. (Grado lieve)

I territori dove avrà inizio la sperimentazione dovranno porre attenzione alle seguenti condizioni minime di fattibilità:

- Identificazione degli snodi di coordinamento inter-istituzionale che nei territori coinvolti presidiano i processi di lavoro che hanno necessità di essere svolti con modalità integrate e in rete;
- Identificazione di un pool di “facilitatori” che saranno collegati alle attività di tali snodi organizzativi, almeno nella fase di sperimentazione;
- I facilitatori saranno identificati tra operatori motivati ad arricchire le proprie competenze professionali, che hanno già avuto esperienze di facilitazione di gruppi, e di lavoro in attività inter-istituzionali (inter-servizi);
- All'interno del pool dei facilitatori dovrà essere identificato un coordinatore che fungerà da raccordo tra il gruppo dei facilitatori e lo snodo organizzativo a cui il pool fa riferimento;
- Ogni organizzazione a cui afferiscono i facilitatori dovrà garantire un
- minimo di ore disponibili per l'attività di facilitazione inter-istituzionale;
- Nella scelta dei facilitatori si dovrà tenere conto di appartenenze diverse (ambito sociale, sanitario, educativo, etc) e di ruoli diversi, così da creare un gruppo multi-professionale e multi-disciplinare;

I territori che non partecipano direttamente alla sperimentazione, quali Forlì, Modena e Pavullo potranno essere inclusi come osservatori esterni

Articolazione attività

Si costituirà a livello regionale uno staff di progetto (Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale, Direzione Generale cura della Persona, Salute e Welfare, territori coinvolti) volto ad accompagnare l'intero percorso di formazione/intervento.

La durata del percorso di formazione/intervento è di circa 18 mesi, con 16 giornate formative locali e 3 seminari regionali. Si prevede l'inizio del percorso a novembre 2017.

Il progetto si articola in 3 azioni:

1. Azione rivolta alle figure manageriali;
2. Azione formativa situata, rivolta ai facilitatori e ai formatori;
3. Azione di monitoraggio e valutazione

1. Azione rivolta alle figure manageriali delle principali istituzioni coinvolte: ente locale (settore del welfare, educativo), aziende sanitarie, e scuola.

L'azione è finalizzata alla costituzione di tre gruppi di coordinamento inter-istituzionale locale.

Questi dispositivi sono di particolare rilevanza in quanto costituiscono lo snodo organizzativo attraverso cui possono essere implementate azioni di cambiamento, anche alla luce di quanto emerge nei processi di lavoro che vedono coinvolti i facilitatori. Tale coordinamento dovrà coincidere con snodi organizzativi già esistenti, che hanno in essere la responsabilità di processi istituzionali/funzioni definite.

I tre snodi organizzativi inter-istituzionali identificati dai tre territori coinvolti sono:

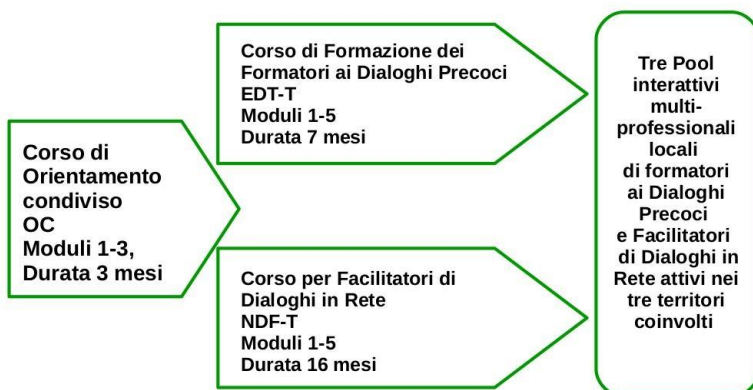
- Parma/Fidenza: coordinamento "Progetto Adolescenza".
- Scandiano: coordinamento inter-istituzionale sull'integrazione sociale e sanitaria/Ufficio di Piano.
- Lugo: coordinamento "Area Welfare dell'Unione dei Comuni"

I tre gruppi di coordinamento inter-istituzionale locale identificati, già attivi nei tre territori, saranno coinvolti

- N. 3 seminari dedicati e finalizzati all'acquisizione di competenze relative alla gestione della funzione di facilitazione e di cambiamento organizzativo, secondo l'approccio dialogico.

2. Azione Formazione Situata rivolta ai facilitatori e ai formatori Programma formativo per Formatori ai Dialoghi Precoci (Trainers in Early Dialogues EDT) e per Facilitatori di Dialoghi in Rete (Facilitators for Network Dialogues NDF).

Il programma è costituito da un primo percorso di orientamento condiviso, seguito da due corsi di formazione paralleli – il primo con l'obiettivo di qualificare i partecipanti per diventare Formatori ai Dialoghi Precoci; il secondo con l'obiettivo di qualificare i partecipanti per diventare Facilitatori di Dialoghi in rete.



Nello specifico:

- La formazione è costituita da più moduli teorico-pratici.
- Tutti i partecipanti seguono il Corso di Orientamento condiviso (OC), composto da tre moduli. Il Corso di Orientamento (OC) ha durata di due mesi.
- Dopo aver partecipato al Corso di Orientamento, i partecipanti si suddividono, prendendo parte al corso di formazione per Formatori ai Dialoghi Precoci (EDT-T) o al corso di formazione per Facilitatori di Dialoghi in Rete (NDF-T).
- Il corso di formazione per Formatori ai Dialoghi Precoci (EDT-T) suddiviso in tre moduli è completato entro i sette mesi successivi al Corso di Orientamento.
- Il corso di formazione per Facilitatori di Dialoghi in Rete (NDF-T), anch'esso composto in tre moduli, è completato entro i sedici mesi successivi al Corso di Orientamento.
- La formazione include esercitazioni pratiche in situazioni di dialogo all'interno di contesti di pratiche locali; tali esercitazioni iniziano in fase di orientamento e aumentano lungo il corso del programma, accompagnando tutto il percorso formativo.
- A conclusione del percorso formativo, i partecipanti formeranno tre pool interattivi multi-professionali, corrispondenti ai rispettivi territori, che promuovono supportano la cultura del dialogo e le pratiche dialogiche locali.

Per la buona riuscita della formazione-situata, si suggerisce:

Raccomandazione 1: I pool interattivi locali devono essere supportati da un coordinatore con un mandato consistente e un'allocazione di tempo sufficiente;

Raccomandazione 2: Ai partecipanti deve essere garantito un tempo necessario al lavoro come formatori e facilitatori;

Raccomandazione 3: I formatori ai Dialoghi Precoci avranno il compito di formare tutti i professionisti e i partner locali rilevanti all'oggetto di lavoro definito;

Raccomandazione 4: tutti gli enti e gli ambiti professionali rilevanti all'oggetto di lavoro definito dovranno essere informati e incoraggiati ad avviare Dialoghi in Rete, così come ad invitare i facilitatori.

IN ALLEGATO: i programmi di dettaglio dei percorsi formativi

3. Azione valutativa

La valutazione della proposta progettuale dovrà tenere conto delle diverse dimensioni implicate, tra cui:

- l'impatto raggiunto attraverso il progetto nel breve termine:
 - impatto dell'azione formativa: i formatori e i facilitatori hanno acquisito le competenze richieste?
 - durante il processo formativo sono state sperimentate modalità organizzativo- professionali sperimentali e integrate?
- l'impatto raggiunto attraverso il progetto nel medio/lungo termine:
 - impatto dell'azione a cascata: le figure formate sono riuscite, in un ragionevole arco di tempo, ad attivare processi formativi e di facilitazione nei rispettivi contesti locali?
 - impatto nel contesto organizzativo: il raccordo con i gruppi di coordinamento inter-istituzionale locale, le figure formate e gli approcci dialogici utilizzati hanno prodotto/stanno producendo una trasformazione nell'impianto organizzativo dei contesti locali in cui operano?
- la sostenibilità della proposta progettuale da un punto di vista organizzativo e gestionale:
 - modalità di contatto e ingaggio dei partecipanti al corso di formazione / facilitazione; multi-professionalità dei partecipanti al corso di formazione

- relazioni sviluppate tra staff di coordinamento regionale e territori locali della sperimentazione
- andamento del percorso formativo: logistica, risorse umane, gradimento dei partecipanti
- possibilità per i partecipanti al corso di formazione / facilitazione di prendere parte sostenibilmente al percorso: sufficiente tempo a disposizione; mandato condiviso e consenso istituzionale; possibilità di mettere in pratica quanto appreso nei propri contesti lavorativi; disponibilità alla compartecipazione dei costi da parte dei territori coinvolti
- la sostenibilità della proposta progettuale dal punto di vista dell'integrazione locale:
 - facile o difficile integrazione del percorso formativo con programmazione e interventi nei contesti locali / non sdoppiamento dei percorsi
 - messa in pratica e valorizzazione delle prassi apprese (apertura e mantenimento spazi dialogici) nei propri ambiti di lavoro
 - possibilità di implementare a cascata le azioni formative a livello locale
 - possibilità effettiva di produrre trasformazioni nell'impianto organizzativo locali
 - replicabilità dell'impianto in altri contesti regionali
 - coerenza della proposta progettuale con indicazioni della programmazione socio-sanitaria regionale

Dovranno essere integrati aspetti relativi alla valutazione di processo e di risultato, attraverso metodologie e strumenti di rilevazione quali-quantitativi, flessibili e non normativi, che possano da un lato analizzare l'impatto generale della proposta progettuale e permettere la "comparabilità" delle esperienze dei differenti contesti locali; dall'altro cogliere le sfumature, gli elementi caratteristici, i punti di forza e le criticità di ogni territorio, permettendo di strutturare risposte bilanciate e diversificate in base alle esigenze emerse.

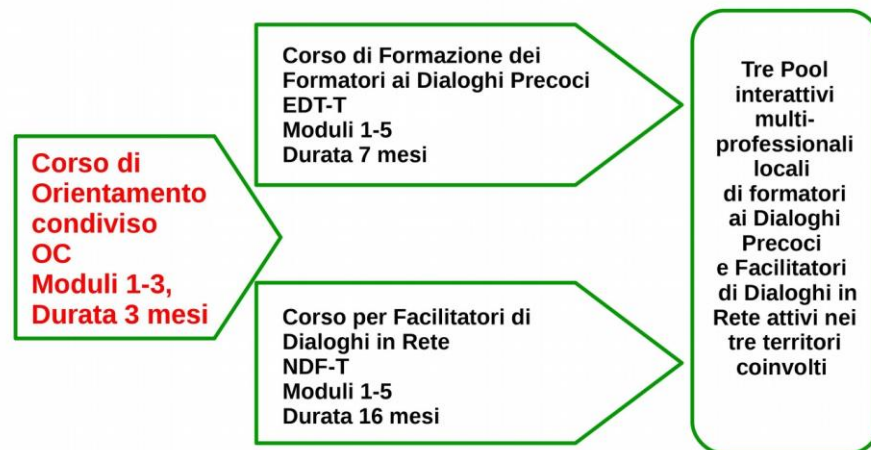
Gli strumenti di monitoraggio e valutazione devono poter analizzare differenti e complesse dimensioni: non soltanto i risultati, ma gli aspetti più in grado di influenzare il processo di realizzazione del progetto: dinamiche relazionali e di interazione tra stakeholders e attori coinvolti; adattamento e negoziazione nei differenti contesti locali; gestione degli attriti e di eventuali criticità; percezioni dei partecipanti al corso.

Il modello valutativo deve pertanto dotarsi di uno sguardo che comprenda l'interazione tra processi macro (politiche e programmi all'interno di un determinato contesto sociale); meso (funzionamento e gestione) e micro (pratiche e logiche locali nel quotidiano del lavoro). A tal fine, saranno identificati opportuni indicatori di riferimento e organizzate attività quali gruppi di discussione, workshop di monitoraggio, laboratori con strumenti analizzatori (flussogramma, rete di richieste e impegni, etc) in grado di accompagnare il processo di strutturazione, avvio e realizzazione del progetto, e allo stesso tempo di facilitare la risoluzione in itinere delle criticità riscontrate e l'adattamento della proposta agli scenari di pratiche locali.

Le azioni valutative si configurano quindi come dispositivi di intervento ed empowerment dei soggetti coinvolti (staff di coordinamento regionale, partecipanti dei corsi di formazione/facilitazione, stakeholder dei territori), contribuendo allo sviluppo di connessioni locali e di strumenti di auto-riflessività e analisi condivisa.

ALLEGATO: Dettaglio Percorsi Formazione-situata

Corso di Orientamento Condiviso (OC), moduli OC1, OC2 e OC3 (2+2 giornate, e attività pratiche tra il primo e il terzo modulo formativo)



OC1: “Relazioni, rapporto con l'altro e spazio dialogico”. Due giorni

- esperienze, questioni aperte, riflessioni
- la Dialogicità in tutte le relazioni – teoria, pratica e dimostrazioni
- distribuzione di compiti pratici in OC2

OC2: Pratica nel contesto – entro un mese, tra OC1 e OC3

- affrontare le proprie preoccupazioni dialogicamente – relazioni dal vivo, all'interno del contesto dei partecipanti alla formazione

OC3: “Apertura e approccio dialogico nelle pratiche in rete”. Due giorni

- riflessione sulle esperienze
- supporto alle risorse dei social network attraverso l'approccio dialogico
- riassunto dei concetti fondamentali e valutazione dell'orientamento
- distribuzione dei compiti pratici prima di iniziare i moduli EDT1 o NCF1: spiegazione dei concetti fondamentali ai colleghi

Formazione dei Formatori ai Dialoghi Precoci (EDT-T), moduli 1-5 (2+2+2 giornate piene e attività pratiche nei contesti locali)



I partecipanti costituiranno dei mini team multi-professionali di 3-4 persone. Ciascun mini-team pianifica, organizza e realizza un corso per un pubblico multi-professionale – un corso di 3giorniX4 ore

EDT-T modulo 1: “Passi per formare i colleghi attraverso il dialogo”. Due giorni

- esperienze, questioni aperte, e riflessioni sulla distribuzione dei compiti
- l'essenza del dialogo nell'affrontare le proprie preoccupazioni – teoria, pratica e dimostrazioni
- verso la formazione: pianificazione di un corso per un pubblico multi-professionale (3giorniX4 ore)
- formazione di un mini-team per la pratica (EDT-T modulo 2 e EDT-T modulo 4)

EDT-T modulo 2: Pratica nei contesti – entro i due mesi, tra i moduli EDT-T1 e EDT-T3

- messa in pratica della prima parte del corso pianificato (prime 4 ore dei 3giorniX4 ore)

EDT-T modulo 3: “Passi avanti nella formazione ai colleghi all'approccio dialogico”. Due giorni.

- esperienze, questioni aperte, riflessioni a partire dalla pratica (EDT-T modulo 2)
- il “core” dell'approccio dialogico nella formazione ai dialoghi precoci
- i passi successivi della formazione: pianificazione e organizzazione più dettagliata del corso per un pubblico multi-professionale (i restanti 2giorniX4 ore) (EDT-T modulo 4)

EDT-T modulo 4: Pratica nei contesti locali – entro i due mesi tra il modulo EDT-T 3 e il modulo EDT-T 5

- messa in pratica della restante parte del corso pianificato (i restanti 2 giorni x 4 ore)

EDT-T modulo 5: “Prepararsi a nuotare nell'oceano” Due giorni

- esperienze, questioni aperte, riflessioni sulla pratica (EDT modulo 4)
- il core dell'approccio dialogico nella formazione a un pubblico multiprofessionale
- riassunto dei punti chiave del corso e valutazione della formazione ai formatori ai Dialoghi Precoci
- conclusione del percorso formativo

Corso per Facilitatori del Dialogo in Rete (NDF-T), moduli 1-5 (2+2+2 giornate piene, più pratica supervisionata nei contesti locali)



I partecipanti si cimenteranno in dialoghi dal vivo prima osservando processi supervisionati, poi attuando come secondo facilitatore con il supervisore come primo facilitatore; poi attuando come primo facilitatore con il supervisore come secondo; infine attuando come primo e secondo facilitatore, con il supervisore che osserva l'andamento dei partecipanti, a coppie. I partecipanti formeranno comunità locali di apprendimento, a partire da riflessioni sulle esperienze e dal supporto reciproco nell'apprendere come generare spazi dialogici nei contesti quotidiani di lavoro. L'approccio dialogico a livello locale potrà essere attivato per il supporto alla presa in carico di pazienti "multi-problematici", così come per la pianificazione lavorativa locale e per le interazioni organizzative tra differenti enti e organismi di lavoro in rete.

NDF- T modulo 1: "Dialoghi Anticipatori in situazioni multi-problematiche". Due giorni

- esperienze, questioni aperte, riflessioni
- teoria, dimostrazioni e pratica: sistema dei servizi frammentato; dialoghi anticipatori per promuovere lo spazio dialogico nelle "zone grigie" della preoccupazione
- distribuzione dei compiti pratici (NDF modulo 2)

NDF-T modulo 2: Pratica supervisionata nel contesto – dialoghi dal vivo, una volta al mese per i 5-6 mesi tra il modulo NDF-T 1 e il modulo NDF-T 3

- osservazione dei dialoghi in rete dal vivo; facilitazione da parte dei supervisori
- riflessione a partire dalle esperienze

NDF-T modulo 3: "Dialoghi Anticipatori per promuovere spazi dialogici" Due giorni.

- esperienze, questioni aperte, riflessioni sul modulo NDF-T 2
- teorie, dimostrazioni e pratica: il core dell'approccio dialogico nei dialoghi anticipatori
- distribuzione dei compiti pratici (NDF-T modulo 4)

NDF-T modulo 4: Pratica nei contesti – dialoghi dal vivo una volta al mese, per i 5-6 mesi tra il modulo NDF-T 3 e il modulo NDF-T 5

- esercitarsi come facilitatori nei dialoghi in rete dal vivo; supporto dei supervisori
- incontri tra varie forme di rete dialogica; pratiche molteplici
- riflessione sulle esperienze

NDF-T modulo 5: “Incontri dialogici in rete in differenti contesti” Due giorni

- esperienze, questioni aperte, riflessioni sul modulo NDF-T 4
- teoria, dimostrazioni e pratica: Dialoghi in rete flessibili, per contesti unici – promuovere il core dell'approccio dialogico
- riassunto dei punti principali, riflessione e valutazione del corso di formazione per Facilitatori di Dialoghi in Rete
- conclusione del percorso formativo