

RELAZIONE INCONTRO DI FORMAZIONE 22-23 GIUGNO, ROMA

PREMESSA

La relazione si configura quale documento di sintesi dell'attività di (in)formazione e affiancamento prevista nel progetto. A tal fine è stata strutturata in modo tale da evidenziare sia i dati quantitativi relativi al grado di coinvolgimento sia gli elementi che consentono di valutare l'efficacia delle azioni poste in essere.

Il quadro complessivo è stato delineato facendo ricorso a quanto emerso dalla rilevazione del feed-back da parte dei partecipanti in itinere ed ex post degli incontri.

LA STRUTTURA DELLA RELAZIONE

La struttura della Relazione tiene conto dei seguenti campi di indagine:

- Calendario
- Profilo relatori
- Sintesi progettuale e finalità del percorso di formazione/ affiancamento
- Quadro sintetico delle attività realizzate
- Profilo dei partecipanti
- Sintesi dei contenuti emersi
- Valutazione gradimento
- Aspettative partecipanti e riflessioni conclusive

CALENDARIO

- Data Inizio 22/07/2022
- Data fine 23/12/2017

RESPONSABILI DEL PERCORSO

<i>Nome e Cognome</i>	<i>Ruolo</i>
Bernardetta Cannas	Responsabile di Progetto
Massimo Abbate	Responsabile Organizzazione e Rendicontazione
Anna Martignago	Referente Scientifico di Progetto

RELATORI

<i>Nome e Cognome</i>	<i>Ruolo</i>
Fabio Menicacci	Segretario ANCoS Nazionale
Antonella Pinzauti	Amministratore Delegato Welf@re Insieme
Bernardetta Cannas	Responsabile di Progetto

Massimo Abbate	Responsabile Rapporti con il Ministero
Leonardo Del Latte	Titola Voxel informatica S.a.s.
Chiara Bianconi	Founder FamKare HR S.r.l.
Federico Pesce	Marketing Manager Fondazione Milc
Gino Gumierato	Amministratore Delegato Red Care Srl

#### SINTESI PROGETTUALE E OBIETTIVO INCONTRO (IN)FORMATIVO

Nell'ambito dei contesti territoriali individuati, Ancos (in qualità di ente capofila) si propone di riunire in un Hub - immediato e innovativo allo stesso tempo – i principali servizi di Welfare territoriale di prossimità diretti a semplificare e rendere più agevole la vita di cittadini, lavoratori, pensionati e famiglie che ad essa si rivolgono, con la collaborazione volontaria e gratuita di soggetti (Anap, Patronato INAPA e Welfare Insieme) che occupandosi di settori diversi (dal fiscale al previdenziale, dall'orientamento alla formazione, dall'assistenza alla rappresentanza, alla promozione sociale) lavorano per offrire un servizio completo ed efficiente alle persone e per orientarle efficacemente nell'ampio ventaglio di normative, agevolazioni, sportelli e servizi troppo spesso frammentati e di difficile accesso. L'idea che sta alla base dell'iniziativa è la volontà condivisa di definire un modello efficiente da sperimentare, adattare e replicare su scala nazionale nelle proprie sedi di riferimento, attraverso non solo la formazione ed il coinvolgimento di nuovi specialisti del welfare (Welf@re Specialist), ma anche con la creazione di una piattaforma web innovativa (Welf@re Hub) di sintesi e accesso alle reti locali di welfare di prossimità, pubbliche e private, e il supporto dei care manager, professionisti della sfera socio-sanitaria, in grado di dare risposte rapide, concrete e adeguate in presenza e a distanza.

Finalità ultima del progetto: Partendo da una riflessione teorica ed empirica sul passaggio da un welfare "passivo", "compensativo" e "assistenziale" ad uno "attivo", "capacitante" e basato sulla costruzione di una "solidarietà mediante servizi", facendo riferimento a sperimentazioni già attive e in corso d'implementazione, il progetto intende valorizzare e sostenere la cultura imprenditoriale del territorio con l'intento di trasformare la singolarità degli stakeholder in una rete di progetti comuni e condivisi.

Obiettivo dell'incontro (in)formativo: analizzare, congiuntamente con i partecipanti, le evoluzioni del contesto socio economico alla luce delle trasformazioni indotte anche dall'emergenza sanitaria vissuta, al fine di individuare strumenti atti a fornire risposte efficaci ai nuovi bisogni sociali delle comunità in cui i partecipanti operano.

Finalità ultima del percorso di affiancamento: la "formazione" di esperti in grado di progettare un sistema di welfare plurale e reticolare (pubblico, privato e di terzo settore) capace di promuovere innovazioni culturali, economiche ed organizzative per implementare nuovi servizi territoriali.

#### QUADRO SINTETICO DELLE ATTIVITA' REALIZZATE

1° Giorno:

- Introduzione al Progetto: obiettivi, disegno-strategia, fasi
- Contesto: l'evoluzione del welfare



## Progetto: Welf@re Specialist - Modelli integrati di ascolto, orientamento ed accesso al welfare di prossimità per le famiglie

- Dal welfare al welfare della Rete ANCOS ANAP INAPA Welfare Insieme
- Le attività di progetto: la piattaforma informatica Welf@re Hub
- Le attività di progetto: la mappatura dei servizi territoriali di welfare
- Indagine sui bisogni delle famiglie e sui servizi: sintesi dei risultati.
- Presentazione modelli di convenzioni e servizi esterni:
  - L'importanza dell'orientamento nei servizi domiciliari –
  - Benessere Psicologico nella Terza Età, - Pronto? Ti ascolto
  - Servizi di telemedicina avanzata
  - Offerta in evoluzione della Rete ANCOS ANAP INAPA Welfare Insieme
- La progettazione partecipata degli sportelli di welfare di prossimità (Welf@re Point)
- Gruppi di lavoro per la modellizzazione dei Welf@re Point
- Sintesi dei risultati nei singoli gruppi.

### 2° giorno

- Presentazione report dei lavori di gruppo in plenaria
- Dibattito e definizione condivisa dei modelli di sportello
- Confronto sui bisogni formativi dei Welf@re Specialist
- Definizione finale del piano formativo ed organizzativo
- Presentazione successive fasi di progetto: compiti a casa

### PROFILO PARTECIPANTI

L'eterogeneità dei partecipanti è così schematizzabile:

- La maggioranza presenta un background di esperienza nell'ambito previdenziale, assistenziale e /o delle politiche sociali.
- Sono, altresì, presenti professionisti aventi funzioni dirigenziali con alta intensità di rapporti con l'esterno: elemento favorevole per lo sviluppo di alleanze con gli stakeholders.
- Il x % è, invece, rappresentato da Giovani del Servizio Civile presso le sedi ANCos Coinvolte.

Riflessioni:

L'eterogeneità dei partecipanti nel suo complesso, così come l'eterogeneità dei modelli organizzativi delle singole sedi che riflettono le specificità dei territori, hanno richiesto e richiedono una personalizzazione flessibile del percorso formativo e operativo di ciascun Welfare Specialist atta a garantire lo sviluppo e l'acquisizione di un linguaggio comune – oltre che delle necessarie competenze e conoscenze per operare qualificatamente nell'ambito – che favorisca la promozione e diffusione di pratiche comuni.

### SINTESI DEI CONTENUTI EMERSI

1. *Come si posizionano le nuove figure professionali del welfare rispetto ai caratteri del lavoro del futuro?*

La risposta già ci introduce nella formulazione di una prima cornice di senso per inquadrarle: il loro scopo è quello di creare nuovo valore, sociale e relazionale, per cercare di rispondere a quei nuovi bisogni di vulnerabilità e fragilità delle società e dei territori in cui viviamo, che sempre meno sono riconducibili ai servizi del cosiddetto primo welfare. Da ciò possiamo già tracciare un primo tratto che ci permette di riconoscerle, dato che la loro marca “esistenziale”, oltre che professionale, è che cercano di dare risposta alle comunità proprio attraverso le comunità stesse e la loro attivazione.

Sono quindi professioni che si costituiscono attorno ad un perché – prima che ad un come e cosa fare – ovvero hanno come finalità il miglioramento della società attraverso la capacitazione dei soggetti (e non solo la risoluzione di problemi sociali) mediante l’attivazione di persone in difficoltà, servizi pubblici, reti locali, soggetti anche esterni al perimetro del welfare e competenze non prima utilizzate. Creano così, in tal modo, nuovi ecosistemi di attori capaci di produrre innovazione.

## *2. L’ambito di operatività*

La specificità dell’operato sta a proprio nella capacità di osservare e guidare uno sviluppo del welfare verso forme complesse di ri-combinazione tra servizi esistenti e nuovi servizi che coinvolgono le comunità, così come tra profili esistenti (e appartenenti anche al Pubblico, come, ad esempio, gli assistenti sociali) e profili nuovi creati appositamente. Tratto distintivo del progetto è, infatti, la volontà dei partner di creare sinergie tra forme di welfare differenti, che, come le recenti evoluzioni della materia evidenziano, talvolta, creano maggiori frammentazioni nelle risposte o nell’orientamento ai servizi presenti. Il profilo che si delinea, è dunque, un professionista capace di fare dell’innovazione sociale in suo modus operandi per favorire relazioni capacitanti nel territorio.

Il loro lavoro, infatti, è di fatto un lavoro di e con la comunità, tanto nell’indagine dei bisogni e delle aspirazioni da soddisfare e da realizzare, quanto nell’attivazione di risorse da cui formulare soluzioni a problemi. Questo implica l’altro aspetto della loro professione, ovvero la gestione (management) attraverso l’esercizio di una leadership definibile come la capacità di governare processi in tensione (ambigui, aperti, innovativi) dove si impara dalle pratiche e dalle situazioni, e in cui il lavoro assieme agli altri (in collaborazione) non è un prodotto eventuale, ma una costituente.

## *3. Tratti distintivi/ Sfide*

### *a. Il territorio*

Laddove le professioni tradizionali rispondono a logiche organizzative strutturate operando “dentro” un servizio, queste figure di comunità trovano il loro spazio in un “tra”, cioè tra il dentro e il fuori dai servizi e tra il dentro e il fuori dalle organizzazioni di appartenenza. Sono insomma figure che attraversano le soglie, congiungendo beneficiari a servizi nell’invito a co-progettare soluzioni, o nell’invitarli a costruire progetti di vita di cui sono protagonisti. Oppure nel costruire reti tra attori locali - associazioni, organizzazioni for profit, enti pubblici - al fine di mettere a sistema risorse tacite o poco utilizzate.

b. Innovazione Sociale

Una seconda sfida che spetta loro è saper gestire le caratteristiche di un lavoro aperto, che ha lo scopo di produrre innovazione con le comunità. Ciò implica il ricorso ad una serie di pratiche specifiche, artigianali quasi, a partire da quella pratica strategica che è la capacità di improvvisare e gestire le diverse situazioni con risposte ad hoc.

Ogni soluzione progettata va, infatti, sperimentata, dunque rivista man mano e ridisegnata a bisogno. Improvvisare è quindi tanto il contrario della casualità quanto della pianificazione esaustiva ex ante: significa saper stare nell'incerto e governarlo avendo a disposizione una serie di risorse e di domande (esse stesse da costruire) da combinare nel modo migliore per mettere a frutto le potenzialità.

VALUTAZIONE GRADIMENTO

L'incontro si è caratterizzato per la fattiva collaborazione di tutti i partecipanti, i quali hanno manifestato interesse agli argomenti trattati e alla modalità di lavoro sperimentata. Tale sensazione è stata pienamente confermata dal risultato dell'elaborazione delle schede relative al gradimento somministrate al termine dell'incontro ove si è avuta una risposta di giudizi da sufficiente a ottimo pari al 100 % per tutti gli items e in particolare i giudizi buono/ottimo rappresentano l'85% di tutte le risposte.

ASPETTATIVE DEI PARTECIPANTI E RIFLESSIONI CONCLUSIVE

Diverse le sfide merse dai primi Confronti:

1. **Organizzazione:** Innanzitutto quella di dover agire fra il dentro e il fuori dell'organizzazione di appartenenza per promuovere forme collaborative di innovazione e di ingaggio con le comunità (al plurale). Il welfare Specialist, infatti, agisce in un ambito "nuovo" e "mobile" per definizione, poiché il suo compito è direttamente connesso alla promozione del cambiamento e dell'innovazione. Per questo motivo, i partner di progetto, ritengono necessario proporre un approccio diverso alla formazione: più indirizzato all'apprendimento in corso d'opera e a partire dalle pratiche che di volta in volta richiedono certi saperi e propongono certe interazioni, più che dalla predisposizione di profili di competenze. È necessario infatti, comprendere come viene praticato questo ruolo in base alle esigenze delle diverse realtà e comunità e valutarne la tipologia di impatto.
2. **Formazione:** Per implementare un'innovazione radicata nelle comunità, servono nuove competenze: i professionisti coinvolti devono innanzitutto essere in grado di utilizzare metodi di facilitazione per il coinvolgimento di tutti gli attori dei processi di trasformazione locale, per dare loro la possibilità di conoscere e contribuire all'implementazione delle strategie di sviluppo sostenibile adottate nei territori, coinvolgendo stakeholder ed esperti provenienti da diverse discipline.
3. **Coinvolgimento degli stakeholder – Comunicazione:** Occorre ingaggiare gli stakeholder con un strategie di comunicazione: le organizzazioni che hanno compreso questo cambiamento stanno passando da un approccio tattico a una visione strategica della sostenibilità.

4. **Strumenti:** In questo quadro, anche il welfare deve fare i conti con la “rivoluzione” in atto nei modelli di servizio e consumo che investe tutti gli ambiti della vita di individui e famiglie. Si tratta della possibilità di coniugare, in una società in rapida evoluzione, l’utilizzo della digitalizzazione con nuove logiche di intervento, basate sulla condivisione e su reti multiattore. Digitalizzazione e piattaforme non sono un fine ma uno strumento che può facilitare una logica di platform welfare, l’incontro tra domanda e offerta e favorire l’aggregazione dei bisogni e dei servizi. Più in generale l’obiettivo è fornire pacchetti unitari di risposte coerenti anche se realizzati da soggetti diversi, così da creare una rete robusta di interventi, investire in prestazioni professionali di qualità.

Quattro asset strategici che vedranno l’impegno dei partecipanti in percorsi di approfondimento e proposizione di idee e modelli per la successiva realizzazione.