



# YouthReach



INCLUSIVE AND TRANSFORMATIVE  
FRAMEWORKS FOR ALL

## PONTI PER SOLUZIONI

Approccio cooperativo per risolvere  
le sfide di sensibilizzazione dei gruppi target

## Guida metodologica

Novembre 2023



Cofinancé par  
l'Union européenne



**UAB**  
Universitat Autònoma  
de Barcelona



Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo



**BOB**  
ZAVOD ZA IZOBRAŽEVANJE  
IN KULTURNE DEJAVNOSTI



**aretés**  
Spudoratameric

Andragoški center Republike Slovenije  
Slovenian Institute for Adult Education

Mestna Zavoda Prijatelje Mladine Ljubljana  
**AG**

## AUTORI

Špelca BUDAL, Virginie POUJOL (LERIS: Laboratoire d'Etudes et de Recherche sur l'Intervention Sociale / Laboratorio di studi e ricerche sull'intervento sociale (FR), [www.leris.org](http://www.leris.org))

Angelina SÁNCHEZ MARTÍ (UAB: Universitat Autònoma de Barcelona / Università Autonoma di Barcellona (ES), [www.uab.es](http://www.uab.es))

Andreja DOBROVOLJIC (ACS: Andragoški Center Republike Slovenije / Istituto sloveno per l'educazione degli adulti (SI), [www.acs.si](http://www.acs.si))

Tadeja KODELE, Klavdija KUSTEC (UL: Univerza v Ljubljani - FSD: Fakulteta za Socialno Delo / Università di Lubiana - FSD: Facoltà di Servizio Sociale (SI), [www.uni-lj.si](http://www.uni-lj.si))

Barbara BABIČ, Sara RODMAN (BOB: Zavod za Izobraževanje in Kulturne dejavnosti / Istituto per l'istruzione e le attività culturali (SI), [www.zavod-bob.si](http://www.zavod-bob.si))

Tanja POVŠIČ (MZPML: Mestna Zveza Prijateljev Mladine Ljubljana / Associazione comunale degli amici della gioventù di Lubiana (SI), [www.mzpm-ljubljana.si](http://www.mzpm-ljubljana.si))

Gordana BERC, Marijana MAJDAK (UNIZG: Sveučilište u Zagrebu - Pravni fakultet - Odjel za Socialni Rad / Università di Zagabria - Facoltà di Giurisprudenza: Dipartimento di lavoro sociale (HR) [www.unizg.hr](http://www.unizg.hr))

Ana Maria MUNJAKOVIĆ (Udruga Aktivni Građani / Associazione dei cittadini attivi, Zagabria (HR), <https://aktivnigradani.hr/>)

Valeria FERRARINI, Giovanna MACIARIELLO, Giovanni BURSI (Aretés Società Cooperativa (IT), [www.aretес.it](http://www.aretес.it))

*This work is licensed under Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>*

## CONTENUTI

Introduzione .....	4
<b>Obiettivi generali .....</b>	5
<b>A chi è rivolta questa Guida?.....</b>	6
<b>La guida mira a.....</b>	7
<b>Fatevi le domande giuste: quali sono le condizioni per impostare il tutto?.....</b>	8
<b>Metodologia in cinque fasi, in breve .....</b>	9
 Ponti per le soluzioni: le cinque fasi dettagliate.....	12
FASE 1: Selezionare un gruppo target e identificare lacune e attori .....	12
FASE 2: Attività di sensibilizzazione per valutare le lacune identificate con i giovani e mobilitare le parti interessate e i responsabili delle decisioni.....	15
FASE 3: Comprendere e analizzare .....	19
FASE 4: Intermediazione, cooperazione e progettazione .....	22
FASE 5: Attuare, osservare ed espandere .....	26
 Illustrazione dettagliata delle cinque fasi in ciascun Paese.....	29
In Francia .....	29
In Slovenia.....	32
In Croazia .....	35
In Italia .....	37
In Spagna .....	40
 Strumenti.....	43
FASE 1: Selezionare un gruppo target e identificare lacune e attori .....	43
<b>Mini-storie</b> (lettura condivisa di situazioni).....	43
<b>Mappa del territorio</b> .....	44
<b>Strumento di mappatura degli attori</b> .....	44
FASE 2: Attività di sensibilizzazione per valutare le lacune identificate con i giovani e mobilitare le parti interessate e i responsabili delle decisioni.....	45
<b>Sogni e rabbia</b> .....	45
<b>WWWWHW</b> .....	46
<b>Workshop 1: "Costruire la strategia di mobilitazione delle parti interessate e dei         decisori"</b> .....	47
<b>Workshop 2: "Costruire la strategia di mobilitazione delle parti interessate e dei         decisori"</b> .....	48
FASE 3: Comprendere e analizzare .....	49
<b>Workshop 1: "Cominciamo</b> .....	49
<b>Workshop 2: "Cominciamo</b> .....	51

<b>Analizzare e riflettere su situazioni imbarazzanti".</b> .....	52
<b>FASE 4: Intermediazione, cooperazione e progettazione</b> .....	54
<b>Strumento di intermediazione</b> " per promuovere la considerazione di culture istituzionali o sociali diverse FASE 4: Intermediare, cooperare e progettare: intermediario, traduttore .....	54
<b>Progettare lo strumento d'azione</b> .....	55
<b>Mongolfiera</b> .....	56
<b>Scrivere un contratto di cooperazione</b> .....	57
<b>FASE 5: Attuare, osservare ed espandere</b> .....	58
<b>I sei cappelli di Bono</b> .....	58
<b>Rapporto collettivo</b> .....	59
<b>Piano d'azione per la pubblicazione dei risultati</b> .....	61

---

## Introduzione

### Presentazione del progetto e approccio filosofico

Questa metodologia è stata sviluppata nell'ambito di un progetto europeo Erasmus+ intitolato **YouthReach:<sup>1</sup> Inclusive and Transformative Frameworks for All**. L'obiettivo del progetto era quello di migliorare l'allineamento di tre dimensioni chiave, ovvero le politiche sociali, la formazione e le pratiche sul campo, al fine di rispondere efficacemente ai bisogni dei giovani. L'obiettivo è stato raggiunto attraverso la sperimentazione di nuove pratiche di formazione e di "sensibilizzazione" professionale in linea con le politiche sociali.

Contemporaneamente, i nostri sforzi sono stati rivolti alla formazione dei futuri professionisti che lavorano con i giovani, con l'obiettivo di promuovere pratiche di intervento sociale più vicine ai bisogni espressi dagli individui. Inoltre, abbiamo puntato a ringiovanire il ruolo di intermediazione sociale, facilitando l'evoluzione delle risposte pubbliche ai bisogni sociali.

Una delle sfide che abbiamo incontrato deriva dalle disparità tra la progettazione dei meccanismi di azione pubblica e la loro attuazione. Ciò deriva dalla tecnicizzazione e dalla compartmentazione di questi meccanismi, oltre che dalla complessità delle situazioni dei giovani. Come ci ha ricordato Bertrand Ravon<sup>2</sup> :

*È importante trasformare la denuncia di ciò che è sbagliato in una domanda etica. Dobbiamo riabilitare l'importanza della riflessione sulle situazioni imbarazzanti. Ciò richiede l'osservazione di ciò che funziona sul campo, a partire dagli "accordi" che si costruiscono in azione".*

L'obiettivo è quindi quello di creare "spazi di riflessione, analisi, diffusione o contraddizione delle idee". Si tratta di formulare domande e cercare modi diversi di rispondere, anche aprendo strade che portano a nuove domande. L'obiettivo non è trovare la verità, ma cercare il bene comune grazie alla buona volontà dei partecipanti".<sup>3</sup> Questo sforzo è intrapreso in collaborazione con i giovani, i professionisti che lavorano con i giovani e i decisori politici.

---

<sup>1</sup> Una contrazione tra Youth e Outreach.

<sup>2</sup> Ravon B., Vidal-Naquet P., "Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'esempio del lavoro sociale", Rizoma, maggio 2018.

<sup>3</sup> <https://www.ethique-politique.fr/disputatio-debat-contradictoire/>

## Obiettivi generali

Non si tratta quindi di uno strumento per accompagnare i giovani; non è una guida per le organizzazioni comunitarie, non è uno strumento di informazione per i giovani, non è una guida di sensibilizzazione. È invece tutto questo:

**È uno strumento di intermediazione sociale che analizza i servizi e i diritti esistenti considerando i contributi dei giovani nel contesto dell'analisi delle pratiche professionali e istituzionali. Il suo obiettivo primario è quello di individuare soluzioni alle disfunzioni dei servizi di supporto utilizzando il feedback delle attività di sensibilizzazione.** Piuttosto che concentrarsi esclusivamente sui giovani stessi, i professionisti collaborano con loro in ogni fase per valutare i diversi risultati. Serve come guida per affrontare le sfide incontrate dai professionisti quando aiutano persone con problemi specifici. Rappresenta un metodo per risolvere situazioni insoddisfacenti ed elaborare soluzioni basate sugli sforzi di sensibilizzazione. L'outreach svolge un ruolo fondamentale nel verificare e affrontare le lacune identificate come problematiche dai professionisti che lavorano con i giovani, nonché nello sviluppare soluzioni per queste lacune all'interno del pubblico di riferimento.

Questo strumento è stato progettato per riconoscere **le competenze dei giovani** (aiutandoli a diventare attori, promuovendo la consapevolezza, insegnando loro a decifrare le informazioni e consentendo loro di percepire un ecosistema di attori). I giovani sono coinvolti attivamente come esperti durante tutto il processo (il lavoro viene presentato loro e loro forniscono i loro input e le loro reazioni). C'è un continuo scambio di prospettive durante tutto il processo, dal punto di vista dei professionisti che lavorano con i giovani, dell'istituzione e dei giovani.

Questo strumento mira a **cambiare la postura degli attori coinvolti** (professionisti che lavorano con i giovani, decisori, stakeholder e giovani) promuovendo un approccio più collaborativo e incentrato sui giovani.

## A chi si rivolge questa Guida?

Questa guida è destinata a:

- ✓ **Professionisti esperti che lavorano con i giovani**, che possiedono una precedente esperienza in:
  - Lavorare con il gruppo target.
  - Affrontare le questioni sociali.
  - Conduzione dell'analisi dei bisogni locali.
  - Facilitare i workshop.
  - Implementare le strategie di sensibilizzazione.
  
- ✓ È anche una guida per i **direttori di dipartimento o i manager** che vogliono migliorare la loro rilevanza nell'affrontare le esigenze dei giovani.



Per loro, questa guida può fungere da **approccio integrato** alla pratica professionale o da **approccio caso per caso** per migliorare o sviluppare i **servizi**:

- Questo incoraggia i professionisti **ad adottare una prospettiva olistica** adatta a diversi contesti, questioni, problemi, soggetti, gruppi, pratiche e partenariati, tenendo conto dei vari aspetti dell'outreach.
- Può **facilitare la valutazione riflessiva del servizio**, promuovendo una mentalità di miglioramento continuo su base continuativa o attraverso sessioni di supervisione annuali.
- Può **stimolare il pensiero innovativo e la risoluzione creativa dei problemi**, ispirando i professionisti a esplorare strategie e approcci alternativi per servire anche le comunità più remote. Per coloro che sono alle prime armi con l'outreach, rappresenta un'opportunità per introdurre nuove prospettive.
- Può essere utilizzato come parte di una **strategia di collaborazione con i partner locali**. I professionisti possono trarre beneficio dall'impegno con le parti interessate, come i membri della comunità, le organizzazioni e gli esperti del loro ambiente locale.
- Inoltre, è utile per **passare da una progettazione incentrata sull'utente a un processo decisionale collettivo basato sui dati**.

Inoltre, per i nuovi arrivati, può **aumentare la consapevolezza e sottolineare l'importanza dell'outreach e il suo potenziale impatto sulle comunità**. Offrendo una panoramica delle sfide e delle opportunità associate all'outreach, aiuta gli individui a riconoscere l'importanza dell'impegno e i benefici che può portare.

## La Guida si propone di...

- ✓ **Migliorare la pratica:** i professionisti dell'istruzione e della formazione, così come gli operatori di prossimità, possono utilizzare questa metodologia per migliorare il loro lavoro di prossimità.
- ✓ **Promuovere l'appropriazione e la co-costruzione:** coinvolgendo i membri della comunità nella progettazione e nei processi decisionali, è possibile ottenere una migliore comprensione delle loro esigenze, preferenze e aspirazioni, che possono poi essere incorporate nello sviluppo dei servizi di prossimità.
- ✓ **Affrontare sfide diverse:** questa metodologia può essere implementata in vari contesti in cui i professionisti incontrano una serie di sfide.
- ✓ **Colmare il divario tra teoria e pratica:** questa metodologia è importante per le università e i ricercatori, in quanto offre un quadro per la collaborazione e la condivisione delle conoscenze nello studio delle pratiche di sensibilizzazione. Inoltre, fornisce un approccio strutturato agli studenti per progettare, implementare e valutare iniziative di sensibilizzazione con problemi reali. Gli studenti potrebbero seguire una formazione sperimentando questa metodologia e fungere da valutatori terzi imparziali. Inoltre, si rivela vantaggioso per i formatori, in quanto facilita l'integrazione del problem-solving collaborativo nelle classi.
- ✓ **Favorire un approccio collettivo:** pensata principalmente per organizzazioni o gruppi di professionisti piuttosto che per singoli operatori, questa metodologia riconosce l'importanza del coordinamento e dei compiti organizzativi. È preferibile condurre i workshop in coppia o in gruppo. Applicando questa metodologia in modo collettivo, gruppi di professionisti o organizzazioni possono lavorare insieme per ottenere un impatto collettivo.
- ✓ **Facilitare lo scambio di pratiche:** gli operatori del settore possono imparare dalle esperienze degli altri, condividere le loro idee e impegnarsi in un processo collaborativo di scambio di conoscenze.

## Ponetevi le domande giuste: quali sono le condizioni per impostare il tutto?

È essenziale porsi le domande giuste e stabilire le condizioni necessarie per l'implementazione, al fine di garantire il successo dell'esecuzione della metodologia.

✓ **Comprendere le fasi preparatorie:** Prima di immergersi nella metodologia stessa, è fondamentale spiegare come e in quali condizioni deve essere impostata. Si tratta di affrontare le domande che precedono l'applicazione di questo approccio e di comprendere i fattori contestuali in gioco.

✓ **Scelta del pubblico di riferimento:** nel selezionare il pubblico di riferimento, considerare i seguenti punti:

- In genere, i professionisti che lavorano con i giovani hanno rapporti già esistenti con gruppi target specifici grazie alle loro affiliazioni istituzionali. Nei casi in cui all'interno della stessa istituzione esistono diversi pubblici di riferimento, è fondamentale raggiungere un consenso su quale gruppo concentrarsi. La metodologia può quindi essere impiegata per colmare le lacune specifiche individuate per questo pubblico scelto.
- Queste lacune specifiche possono derivare da osservazioni fatte durante le attività di sensibilizzazione o essere identificate indipendentemente dal lavoro di sensibilizzazione. Tuttavia, è il metodo di sensibilizzazione che consentirà di verificare e risolvere queste lacune. Pertanto, è necessaria una conoscenza preliminare delle pratiche di sensibilizzazione.

✓ **Definire chiaramente i ruoli e le intenzioni di ogni attore coinvolto** (professionisti che lavorano con i giovani, decisori, stakeholder e giovani) nel processo, delineandone le responsabilità e gli obiettivi.

✓ **Lavorare sul supporto e sull'approvazione all'interno dell'organizzazione:** assicurarsi che all'interno dell'organizzazione vi sia il supporto e l'approvazione per l'implementazione della metodologia. Ciò può comportare:

- Comunicare e negoziare i benefici e gli obiettivi della metodologia ai principali responsabili delle decisioni all'interno dell'organizzazione.
- Collaborare con colleghi e superiori per ottenere il consenso sulla sua adozione.
- Stabilire un piano per garantire le risorse e il supporto necessari per portare avanti la metodologia in modo efficace.

- ✓ È pratico avere **almeno due operatori che eseguono la metodologia in modo che si completino a vicenda o che, in caso di circostanze impreviste, il processo non venga interrotto.**
- ✓ Prima di procedere all'implementazione, è buona norma **elaborare un piano dettagliato con un calendario** che contenga.
  - Tutti i compiti previsti per ogni fase, compresi gli incontri programmati con i vari attori.
  - Un calendario per l'implementazione della metodologia.
  - Informazioni su chi attua ciascuna fase.

Questo permette a tutti gli attori invitati di sapere quando e per quanto tempo la metodologia sarà implementata.

Affrontando queste considerazioni e cercando l'allineamento con la vostra organizzazione, potrete spianare la strada a un'implementazione di successo della metodologia, consentendovi di colmare efficacemente le lacune e di trovare soluzioni a beneficio del pubblico target scelto.

- ✓ **Workshop e riunioni:** è importante che per tutta la durata dei workshop o delle riunioni il facilitatore consenta una certa flessibilità e li adatti di conseguenza. Inoltre, la persona responsabile della conduzione dell'incontro deve avere una precedente esperienza di lavoro con gruppi di persone diverse.
- ✓ Se le persone non partecipano a tutti i workshop, non c'è alcun problema perché le questioni affrontate sono familiari, ma questo rende tutto più difficile perché dobbiamo ripetere l'approccio ogni volta per avere tutte le basi comuni. È fondamentale **chiedere la regolarità delle persone coinvolte nel processo** e garantire la trasmissione ai nuovi arrivati.

## Metodologia in cinque fasi, in breve

L'obiettivo principale di questa guida metodologica è presentare un approccio completo e graduale per coinvolgere sia i giovani che le istituzioni. L'obiettivo generale è quello di identificare e affrontare le situazioni insoddisfacenti che riguardano i giovani, creando in modo collaborativo risposte adeguate ai loro bisogni o migliorando quelle esistenti. Questo approccio è concepito per fornire supporto ai giovani e alle istituzioni pubbliche e private che operano in questo ambito. Rappresenta non solo un quadro metodologico ma anche un punto di vista etico, che ha ricevuto l'approvazione di tutti i partner del progetto YouthReach. Al centro di questa etica c'è l'enfasi sull'accesso equo ai diritti e alla giustizia sociale. Inoltre, mette i giovani in condizione di comprendere e influenzare i sistemi che li circondano.

Questo processo si svolge attraverso cinque fasi, che descriviamo in dettaglio qui di seguito e di cui forniamo una sintesi:



Ogni fase è descritta, specificando gli obiettivi, le persone da coinvolgere, la metodologia, gli strumenti (che sono dettagliati nell'appendice), i suggerimenti e i trucchi, nonché le illustrazioni.

**Per approfondire l'argomento:**

✓ All'interno di ogni sezione, se si desidera un'esplorazione più completa di un argomento specifico, si verrà guidati alla sezione corrispondente all'interno degli altri due output del progetto. altri due output del progetto:

- Programma di formazione: **Percorsi di collegamento con quadri di intervento inclusivi e trasformativi**
- Toolkit pedagogico: **Ponti per soluzioni in (Y)out(h)reach: Teoria, metodo ed esempi**

## Glossario

**Decisori:** *si* riferiscono a qualsiasi professionista o funzionario eletto che detiene l'autorità decisionale in merito alle azioni da intraprendere - una persona che partecipa alla valutazione delle opzioni decisionali e al processo di scelta.<sup>4</sup>

**Parti interessate:** le persone che non sono responsabili delle decisioni, ma che sono rilevanti per il processo di risoluzione dei problemi, sono chiamate parti interessate. Gli stakeholder comprendono diversi individui e organizzazioni (giovani, organizzazioni giovanili e di altro tipo, ricercatori, funzionari eletti, ecc. Il loro coinvolgimento è fondamentale per snellire il processo di attuazione, come dimostrato durante l'esperimento.

**Attori** è un termine generico che si riferisce sia ai decisori che agli stakeholder.

**Professionisti che lavorano con i giovani:** questa categoria comprende una serie di professionisti che interagiscono con i giovani e contribuiscono al loro sviluppo. Comprende gli assistenti sociali, gli educatori sociali, gli educatori per adulti e gli animatori giovanili, che svolgono tutti un ruolo essenziale nel fornire sostegno e orientamento ai giovani.

**Partecipazione:** la partecipazione significa coinvolgimento attivo e impegno nei processi decisionali e di attuazione. Sottolinea l'importanza degli sforzi di collaborazione e dei contributi dei vari attori per raggiungere i risultati desiderati.

**Gaps/gaps:** disfunzioni osservate tra i bisogni dei giovani e le risposte amministrative e tecniche fornite.

---

<sup>4</sup> [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4615-5599-5\\_9](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4615-5599-5_9)

# Ponti per le soluzioni: le cinque fasi dettagliate

## FASE 1: Selezione di un gruppo target e identificazione di lacune e attori

### Obiettivi

1. Scegliere un gruppo target.
2. Identificare i bisogni insoddisfatti, le lacune e le difficoltà di accesso ai servizi sociali, nonché i diritti e le leve per accedervi.
3. Identificare gli attori (giovani, organizzazioni giovanili e di altro tipo, ricercatori, rappresentanti eletti, ecc.)

### Partecipanti

Professionisti che lavorano con i giovani (membri di una o più organizzazioni private o pubbliche).

### Metodologia

La FASE 1 vi consentirà di scegliere il pubblico target con cui lavorare, ossia le persone che incontrano difficoltà nell'attuazione del sostegno a causa di disfunzioni amministrative, tecniche o etiche, e di identificare il divario tra le esigenze del pubblico target e i servizi corrispondenti. I divari saranno approfonditi nella FASE 2.

Poi, dovete identificare i possibili attori, i decisori e le parti interessate (giovani, organizzazioni giovanili e di altro tipo, ricercatori, rappresentanti eletti, ecc.) che saranno chiamati in causa al momento opportuno, in modo da poter costruire insieme risposte adeguate a queste lacune o migliorare quelle esistenti.

### Contenuto:

- Un workshop tra professionisti che lavorano con i giovani per:
  - o Scegliete il pubblico di riferimento e analizzate innanzitutto le lacune.
  - o Identificare gli attori (giovani, organizzazioni giovanili e di altro tipo, ricercatori, rappresentanti eletti, ecc.)

### Strumenti

Strumento per la scelta del gruppo target e per l'analisi e l'identificazione delle disfunzioni nei servizi di supporto: "Mini-storie".

Strumenti di mappatura per identificare gli attori (giovani, organizzazioni giovanili e di altro tipo, ricercatori, rappresentanti eletti, ecc.).

### Suggerimenti e trucchi

In questa fase, si raccomanda di **stabilire un calendario** per i workshop o gli incontri strutturati. Ciò consente ai partecipanti di anticipare e conoscere in anticipo la data in cui si svolgeranno gli eventi. Questo ha anche un

impatto sul potenziale abbandono degli incontri, in quanto i partecipanti possono prenotare le date. È quindi essenziale stabilire il calendario fin dall'inizio, in modo da poter includere questo tempo ("extra") nel lavoro quotidiano.

*"La difficoltà che abbiamo incontrato all'inizio è stata quella di non aver definito le date dei workshop, il che ha complicato l'implementazione dei workshop" (Francia)*

→ È necessario **individuare professionisti che abbiano già un'esperienza di lavoro continuativa con il gruppo target**, in quanto hanno già stabilito un rapporto di fiducia. Questo è particolarmente importante quando si include il gruppo target nel processo o quando i professionisti hanno già familiarità con i pensieri e le sfide del gruppo target.

*"Prima di convocare una riunione di professionisti che lavorano con uno specifico gruppo target, è consigliabile includere nell'invito una raccomandazione che incoraggi questi professionisti a chiedere direttamente le opinioni del gruppo target sulle sfide più urgenti che desiderano affrontare. Questo approccio responsabilizza il gruppo target e facilita la sua partecipazione attiva ai futuri incontri con gli stakeholder. È essenziale che le sfide che cerchiamo di affrontare provengano direttamente dal gruppo target" (Slovenia).*

→ Se e quando si lavora con un gruppo, è necessario stabilire alcuni **accordi sulla collaborazione**. Ad esempio: ascoltarsi a vicenda, non essere discriminatori, ecc.

→ La prima sfida è comprendere **la rete di individui coinvolti e da coinvolgere**. Il secondo punto è cogliere la progressione attraverso la quale questi individui dovrebbero essere coinvolti nel processo di intervento per ottenere un risultato significativo. Mantenere un'attenzione costante alle relazioni personali all'interno di un contesto caratterizzato da sessioni di lavoro di gruppo (workshop) è il metodo di lavoro utilizzato per analizzare la situazione, progettare l'intervento, gestirlo e monitorarlo.

*"Il caso del ragazzo con le nocche d'ottone ha rivelato immediatamente una notevole complessità relazionale a causa dell'elevato numero di persone coinvolte individualmente e delle varie organizzazioni pubbliche e private implicate" (Italia).*

## Illustrazioni concrete

### ITALIA

Lo studio pilota condotto in Italia nell'ambito del progetto YouthReach ha fatto luce su aspetti cruciali della metodologia di intervento. Questa metodologia è stata messa alla prova in un ambiente scolastico in Italia, dove si è verificato un episodio di violenza angosciante, perpetrato da uno studente contro un altro. Questo episodio ha portato alla stigmatizzazione dell'aggressore e ha spinto la vittima ad autoescludersi dal sistema, sentendosi non protetta e abbandonata. Questa esperienza ha sottolineato l'efficacia del laboratorio di identificazione. Dopo un'analisi approfondita della situazione, è stata creata una mappa completa dei soggetti potenzialmente interessati dal problema. Questa mappa comprendeva le principali parti interessate, come le famiglie (in particolare le madri), gli insegnanti, il coordinatore degli insegnanti, il preside e i volontari della scuola. La discussione all'interno del workshop tra queste parti interessate ha permesso un'analisi dettagliata del caso e ha facilitato l'identificazione delle azioni necessarie. In particolare, il workshop ha rivelato le diverse esigenze del

settore, consentendo di progettare un intervento che non solo affrontasse il comportamento violento, ma che evitasse anche l'autoisolamento della vittima. La fase iniziale del processo di sensibilizzazione è stata fondamentale per definire con precisione l'intera strategia di intervento.

Le prime tre fasi hanno permesso di mappare gli individui coinvolti attraverso una valutazione completa del sistema di bisogni e potenzialità sul campo. È stata creata una mappa precisa e strutturata degli individui potenzialmente interessati dal caso, tra cui, in particolare, le famiglie (soprattutto le madri), l'insegnante, il coordinatore degli insegnanti, il preside, i volontari all'interno della scuola e altri. Questa mappatura ha permesso di identificare le persone chiave da coinvolgere in un'analisi approfondita della situazione, essenziale per la progettazione dell'intervento. Queste persone identificate hanno partecipato a sessioni di lavoro di gruppo (workshop di identificazione), che hanno facilitato un'esplorazione dettagliata e l'identificazione precisa dei bisogni e delle esigenze di tutte le parti coinvolte. L'analisi ha evidenziato i bisogni latenti, in particolare quelli del ragazzo vittima di violenza, sempre più immerso nel processo di autoisolamento a causa di una percezione negativa e non protettiva di sé.

**Argomenti identificati in questa fase da ciascun Paese durante il progetto:**

Due tipi di soggetti:

- Sulle reali esigenze dei *bisogni reali dei giovani*.
- Sui *problemI derivanti dalle disfunzioni* dell'attuale organizzazione e/o dalle scelte politiche.

I temi: la salute mentale dei giovani, la discriminazione nei confronti dei giovani, l'alloggio, il divario nel supporto per i giovani adulti, la necessità di figure ponte, la scarsa collaborazione interdipartimentale, la mancanza di supporto per gli insegnanti o i consulenti, i limiti della possibilità di intervento (sentirsi in diritto, mancanza di strumenti, non riconoscimento), le barriere amministrative (lentezza del sistema) e la mancanza di collaborazione con la scuola.

**Per andare oltre****Toolkit pedagogico:**

Tema 2.1/1: Approccio e comprensione dell'attività di sensibilizzazione dei giovani

Tema 2.1/3: Il rapporto di lavoro nell'assistenza sociale ai giovani

**Programma di formazione:**

2. Quadro formale e legislativo del lavoro di prossimità con i giovani
7. Costruire relazioni di fiducia nella pratica di prossimità: analizzare e riflettere sulla propria pratica per coinvolgere i giovani da una prospettiva multireferenziale
8. Diritti dei giovani e partecipazione etica al *lavoro di prossimità*



## FASE 2: Attività di sensibilizzazione per valutare le lacune identificate con i giovani e mobilitare le parti interessate e i decisori

### Obiettivi

1. Verificare con i giovani le lacune individuate, le parti interessate e i responsabili delle decisioni.
2. Obiettivi per i giovani: incoraggiarli ad assumere un ruolo attivo, promuovere la consapevolezza e insegnare loro a decifrare le informazioni e a comprendere un ecosistema di attori.
3. Costruire un argomento e una strategia di mobilitazione.
4. Mobilitare le parti interessate e i responsabili delle decisioni e chiarire i ruoli e le aspettative di ciascuno.

### Partecipanti

Professionalisti che lavorano con i giovani (membri di una o più organizzazioni private o pubbliche).

Giovani (un gruppo di giovani della popolazione target identificata).

### Metodologia

Questa fase vi aiuterà a verificare le lacune identificate, le parti interessate e i responsabili delle decisioni dal punto di vista dei giovani. Anche se, come professionalisti che lavorano con i giovani, avete delle idee su come migliorare l'accesso ai diritti per i giovani, è essenziale iniziare a lavorarci dal loro punto di vista. Durante la prima fase, avrete identificato le disfunzioni, che dovete sottoporre ai giovani in questa fase affinché possano qualificarle, modificarle e riorientarle.

In primo luogo, condurrete un laboratorio con i ragazzi per individuare le situazioni insoddisfacenti in cui vivono in relazione ai servizi (esistenti e non) dal loro punto di vista.

In seguito, condurrete un workshop con professionalisti che lavorano con i giovani per approfondire le lacune individuate dai ragazzi.

In secondo luogo, per riuscire a mobilitare le parti interessate e i responsabili delle decisioni, dovete costruire un'argomentazione e una strategia che permetta loro di sostenere l'approccio e di trovare un vantaggio per loro.

La cosa più importante è che tutti gli stakeholder e i decisori interessati siano coinvolti fin dall'inizio e che i ruoli e le aspettative di ciascun attore siano chiariti. La mobilitazione degli stakeholder e dei decisori può richiedere tempo, quindi è importante includerla nella pianificazione. In primo luogo, invierete una lettera per informarli dell'approccio. Poi, metterete in atto la strategia di mobilitazione che avete costruito in precedenza. Se la mobilitazione non ha successo, i passi successivi non possono essere compiuti.

**Contenuto:**

- Un incontro con i facilitatori dell'approccio per preparare i workshop.
- Un workshop con i giovani.
- Un workshop con professionisti che lavorano con i giovani per approfondire le lacune individuate con i giovani.
- Un incontro con i facilitatori dell'approccio per costruire l'argomento e organizzare la mobilitazione.
- Una lettera per informare le parti interessate e i responsabili delle decisioni sull'approccio.
- Attuazione della strategia di mobilitazione.

**Strumenti****Per la collaborazione con i giovani**

- Strumento per identificare i bisogni con i giovani: identificare i sogni e la rabbia dei giovani e poi offrire loro argomenti precedentemente identificati dai professionisti: "**Sogni e rabbia**".

**Per la collaborazione con le parti interessate e i responsabili delle decisioni**

- Strumento: "**Costruire la strategia di mobilitazione delle parti interessate e dei decisori**".
- Creare una lettera per informare i decisori e le parti interessate sull'approccio.

**Strumento trasversale**

Strumento per identificare le lacune: "**WWWWWHW**".

**Suggerimenti e trucchi**

→ È essenziale fare affidamento sulla **contare sulla rete consolidata** per mobilitarli rapidamente e continuare a costruire una rete stabile.

*Quando si identificano i potenziali stakeholder, è importante prendere in considerazione non solo quelli con cui si hanno già legami consolidati, ma anche quelli con cui non si hanno ancora legami ma che sono rilevanti per affrontare il problema in questione" (Slovenia)*

→ Riconoscere che la **durata del progetto potrebbe non coincidere con il tempo che i giovani sono disposti a dedicare**; state realistici con loro per evitare delusioni (altri giovani beneficeranno del loro feedback).

→ **Sviluppare un'argomentazione** per spiegare ai ragazzi che abbiamo bisogno del loro contributo per migliorare i servizi di cui hanno bisogno per la loro indipendenza.

*Molti dei problemi che i giovani devono affrontare e molti discorsi nei loro confronti sono troppo influenzati da un carattere moralistico che, contrariamente a quanto potrebbe essere auspicabile, li rende più dipendenti, deboli, infantili e immaturi. Pertanto, essendo consapevoli di questo, dobbiamo ribaltare la questione, e questo non può essere fatto senza di loro" (Spagna).*

→ Sottolineare l'importanza delle **delle relazioni personali** e del **mantenimento dei contatti per la mobilitazione**: incoraggiare le discussioni dal vivo o per telefono e gli scambi personali e individuali (niente messaggi di gruppo).

→ Non dimenticate di **prendere appunti per presentare il lavoro svolto** con i giovani nella fase 3!

*Per migliorare e garantire la continuità delle azioni implementate, alcuni professionisti hanno spiegato come impiegano strategicamente l'uso della narrazione autobiografica e dell'autoetnografia come approccio metodologico per riflettere e analizzare i loro interventi in ambito sociale" (Spagna)*

→ A Un approccio proattivo che **coinvolga gli stakeholder e i decisori fin dall'inizio dei** processi di pianificazione e di decisione è fondamentale se vogliamo realizzare un cambiamento.

*La sociologa del servizio di cura delle relazioni della scuola ha svolto un ruolo cruciale nel (...) facilitare un dialogo costruttivo tra le due madri, la madre dell'aggressore e la madre della vittima, anche per (...) colmare con successo il divario tra la scuola e la più ampia rete dei servizi sociali territoriali" (Italia)*

#### **Illustrazioni concrete:**

##### **FRANCIA**

L'obiettivo di questa fase è stato quello di verificare con i giovani le lacune individuate, le parti interessate e i responsabili delle decisioni. Dopo aver individuato un gruppo di giovani interessati, sono stati programmati dei workshop per identificare le situazioni insoddisfacenti relative ai servizi, sia esistenti che non, dal punto di vista dei giovani. Questo processo ha comportato un lavoro di identificazione delle preoccupazioni, delle aspirazioni e delle potenziali soluzioni dei giovani per affrontare le situazioni insoddisfacenti.

Per mobilitare gli stakeholder e i decisori individuati nella fase precedente, occorreva costruire un'argomentazione e una strategia che permetesse loro di sostenere l'approccio e trovare ciò che potesse motivarli a partecipare. Nel progetto sperimentale sono state coinvolte diverse organizzazioni pubbliche e private. L'aspetto cruciale è il coinvolgimento di tutti gli stakeholder e i decisorи interessati al problema per avere tutti gli elementi necessari a trovare soluzioni.

In seguito, abbiamo contattato gli stakeholder e i decisorи per spiegare il nostro approccio e li abbiamo invitati a collaborare partecipando ai diversi workshop. L'obiettivo era quello di esplorare congiuntamente gli interessi di ogni organizzazione e istituzione che opera in modo diverso per co-costruire soluzioni per le situazioni incontrate e identificate dai giovani.

Anche chiarire i ruoli e le aspettative di ogni attore coinvolto è fondamentale. Uno dei gruppi che ha attuato la sperimentazione temeva che la collaborazione esistente con le istituzioni sarebbe stata compromessa dall'introduzione di una terza parte (i ricercatori coinvolti). Per questo motivo, è essenziale spiegare fin dall'inizio il ruolo e l'approccio delle persone che conducono i laboratori. L'attenzione si concentra sull'esame del funzionamento dei servizi esistenti piuttosto che sulla messa in discussione delle organizzazioni e delle istituzioni coinvolte. Questo è essenziale per stabilire un terreno comune per una cooperazione efficace e per lavorare sui problemi senza prendere posizione.

**Per andare oltre****Toolkit pedagogico**

Tema 2.1/3: La relazione di lavoro nell'assistenza sociale ai giovani

Tema 2.2/3: Intermediazione - Unire le esigenze dei giovani e delle istituzioni

**Programma di formazione**

6. Approcci e metodi nel lavoro di prossimità (giovanile)

7. Costruire relazioni di fiducia nella pratica di prossimità: analizzare e riflettere sulla propria pratica per coinvolgere i giovani da una prospettiva multireferenziale

10. Intermediazione e cooperazione



## FASE 3: Comprendere e analizzare

### Obiettivi

1. Sviluppare un approccio riflessivo incentrato sul problema (e non sulle persone) secondo un approccio sociologico.
2. Obiettivi per i decisi e le parti interessate: analizzare e deliberare su situazioni difficili.
3. Condividere situazioni problematiche (che non si limitano ai professionisti che lavorano con i giovani o ai giovani stessi).

### Partecipanti

Professionisti che lavorano con i giovani (membri di una o più organizzazioni private o pubbliche).

Decisi e stakeholder identificati come rilevanti per il lavoro sull'argomento problematico specificato.

### Metodologia

Dopo aver mobilitato le parti interessate e i responsabili delle decisioni nella fase precedente, questa sarà la prima volta che lavorerete con loro. Innanzitutto, presenterete l'approccio e tutto ciò che è stato fatto finora. Spiegherete l'obiettivo dell'approccio e presenterete i risultati dei vari incontri con professionisti e giovani, nonché gli argomenti problematici identificati.

L'obiettivo del workshop con i decisi e gli stakeholder è comprendere e analizzare i temi problematici identificati ed esaminare i freni e le leve legate all'implementazione di nuovi servizi o all'adattamento di quelli esistenti. Spesso ci sono ostacoli che possono sembrare insormontabili, quindi è essenziale creare uno spazio per discutere le "situazioni scomode" che possono ostacolare la nostra capacità di identificare le opportunità.

### Contenuto:

- Un incontro con i facilitatori dell'approccio per preparare il workshop.
- Un workshop con i decisi e le parti interessate.
- Un accordo quadro di cooperazione

### Strumenti

Strumenti per la "comprensione e l'analisi dell'argomento problematico": **"Cominciamo"** e **"Analizzare e deliberare sulle situazioni imbarazzanti"**.

### Suggerimenti e trucchi

→ **Creare un quadro di riferimento per la libera espressione:** per consentire la libera espressione dei professionisti (dirigenti, lavoratori), a volte è necessario separare i partecipanti con diversi livelli di responsabilità. In questo caso, è possibile condurre due workshop in parallelo e poi incrociare i risultati.

*È importante creare uno spazio per tutti i partecipanti, in modo da ascoltare diversi punti di vista e definire una prospettiva più ampia" (Slovenia).*

→ Ricordare ai partecipanti che **gli standard, i regolamenti e le procedure operative sono specifici di periodi storici, sono costrutti sociali e sono destinati a evolversi**, che ci piaccia o no. Solo perché mettiamo in discussione il modo in cui le cose funzionano, non significa che vogliamo mettere in discussione tutto! L'obiettivo è migliorare e sviluppare il funzionamento delle cose per soddisfare le esigenze sociali.

*I partecipanti all'incontro si sono confrontati per condividere le loro esperienze, sfide e prospettive. Questo dialogo aperto ha permesso di riconoscere la necessità di politiche più flessibili e adattive nei servizi sociali, che tengano conto dei cambiamenti demografici della comunità, così come degli operatori sociali, e delle esigenze uniche, ad esempio, dei migranti. Un'assistente sociale, una donna musulmana, ha chiesto: "Come possiamo accompagnare questi bambini se la prima persona che ha bisogno di essere compresa sono io? Come si fa a far capire loro l'importanza del processo di accoglienza se non sempre ci si sente accolti? Come si fa a spiegare loro le opportunità che possono avere se quelle che hai tu sono limitate?" (Spagna)*

→ In questa fase, non esitate a **far intervenire un estraneo, un ricercatore, che rappresenti una persona neutrale** e fornisca analisi "oggettive" delle situazioni.

### Illustrazioni concrete

#### SLOVENIA

Abbiamo condotto due workshop per identificare i problemi principali nel campo della salute mentale dei giovani e le potenziali soluzioni con operatori di sei organizzazioni.

1. Il primo workshop ha avuto lo scopo di delineare il dominio della salute mentale dei giovani, coprendo gli elementi chiave per un lavoro efficace sulla salute mentale dei giovani, le migliori pratiche, gli ostacoli incontrati nel lavoro sulla salute mentale dei giovani e le strategie per superare questi ostacoli. Durante il workshop sono state delineate anche le sfide che ci attendono.
2. Il secondo workshop si è concentrato sulla definizione delle sfide associate al lavoro con i giovani nel contesto della salute mentale. Abbiamo identificato due sfide specifiche da affrontare in un esperimento:
  - Stabilire connessioni tra le organizzazioni che operano sul campo e i responsabili delle decisioni.
  - Affrontare la mancanza di assistenza gratuita a lungo termine per i giovani.

### Per andare oltre

#### Toolkit pedagogico:

Tema 2.2/1: Favorire il pensiero critico nei giovani e promuovere la difesa pubblica

Tema 2.1/2: Partecipazione dei giovani

Tema 3/5: Approcci alla creatività

#### Programma di formazione:

2. Quadro formale e legislativo del lavoro di prossimità con i giovani
6. Approcci e metodi nel lavoro di prossimità (giovanile)
9. Pianificazione, monitoraggio e valutazione di progetti basati sulla comunità nell'ambito dell'assistenza ai giovani.
10. Intermediazione e cooperazione



## FASE 4: Intermediazione, cooperazione e progettazione

### Obiettivi

1. Stabilire un quadro cooperativo e definirne i parametri.
2. Delineare il contenuto e la struttura dell'azione.
3. Promuovere la collaborazione tra le varie parti interessate.
4. Creare un piano d'azione.

### Partecipanti

Professionisti che lavorano con i giovani (membri di una o più organizzazioni private o pubbliche).

Giovani.

Decisori e stakeholder.

### Metodologia

Lo scopo di questa fase è formulare il piano d'azione per l'attuazione. Per garantire il successo di questa fase, è essenziale ottenere l'accordo di tutti i soggetti coinvolti e dei decisori sulle modalità di collaborazione e sulle condizioni per farlo. Pertanto, è necessario lavorare per chiarire le aspettative di ciascun attore e i confini del suo coinvolgimento. La costruzione di un terreno comune consente un dialogo costruttivo per progettare un'azione condivisa (questo lavoro di base è già stato avviato nella fase precedente).

Il ruolo di intermediazione è fondamentale in questa fase. La comprensione di tutte le parti interessate (compresi i freni e le leve per il loro coinvolgimento), le questioni in gioco e la capacità di "tradurre" le diverse prospettive sul problema comune sono fondamentali. Quando si cerca di introdurre e integrare un nuovo modo di lavorare, spesso si prova una notevole frustrazione perché non è facile cambiare le routine quotidiane, le posture e così via. Pertanto, l'intermediazione aiuta ad accettare i cambiamenti necessari per raggiungere una soluzione comune.

In questa fase è necessario definire sia il contenuto che la forma dell'azione. In primo luogo, si progetterà l'azione e, in secondo luogo, si creerà un piano d'azione per l'organizzazione pratica, stabilendo chi deve fare cosa.

Successivamente, sarebbe meglio se proponeste a tutti i soggetti coinvolti di scrivere un quadro di cooperazione. Si tratta di un accordo di principio sulle modalità di lavoro che verranno stabilite: quale sarà la portata dell'azione, quante persone saranno coinvolte, quali sono le implicazioni per le organizzazioni dei servizi e così via. Questo documento non ha valore legale, ma consente un accordo collettivo sulla base della cooperazione. Può essere modificato durante l'attuazione.

### Contenuto:

- Una riunione con i facilitatori per preparare i workshop.
- Un workshop con i decisori e le parti interessate.
- Un workshop con i giovani (presentazione dell'azione e feedback).
- Oppure un workshop congiunto con giovani, decisori e stakeholder.

### Strumenti trasversali

- **Strumento di intermediazione** per promuovere la considerazione di culture istituzionali o sociali diverse: agire come intermediario e traduttore.
- Strumenti per la progettazione dell'azione: "**Strumento di progettazione dell'azione**" o "**Mongolfiera**".

- Strumento per l'accordo di cooperazione: "**Scrivi un contratto di cooperazione**".

### Suggerimenti e trucchi

→ Se non è possibile progettare l'azione con tutti gli attori presenti (giovani, decisorie stakeholder), è possibile farlo in **due workshop separati**. Prima, con i decisorie gli stakeholder, e dopo, si testa l'azione proposta con i giovani per verificare il senso dell'azione dal loro punto di vista e per migliorarla.

*Dalle piste individuate, abbiamo lavorato sulle leve, prima in gruppi separati, poi in comune, quindi abbiamo votato per scegliere un'azione su cui lavorare' (Francia)*

→ **Il coinvolgimento dei professionisti che lavorano con i giovani** (membri di una o più organizzazioni private o pubbliche) è essenziale per poter co-creare l'azione.

*È importante che le organizzazioni siano coinvolte attivamente nell'esperienza. I facilitatori dei workshop provenivano dallo stesso settore delle organizzazioni coinvolte. La co-creazione dell'esperienza" (Slovenia).*

→ È importante **creare un piano d'azione con tutti i partecipanti** quando si intende affrontare un problema. Ognuno deve conoscere le proprie responsabilità.

*Uno dei compiti principali che abbiamo come professionisti è quello di evitare di intervenire da una posizione di stigma (e le nostre condizioni professionali non sempre aiutano), mettendo da parte i comportamenti coercitivi e concentrando sull'essere facilitatori ed empatici. Nel frattempo, dobbiamo incoraggiare lo sviluppo delle competenze e delle responsabilità dell'utente, coinvolgendolo nella progettazione di strategie e programmi per far sì che risponda ai propri bisogni in modo attivo, con una partecipazione attiva" (Spagna).*

→ È essenziale che il **piano sia realistico e realizzabile**.

### Illustrazioni concrete

#### SLOVENIA

Abbiamo tenuto due workshop:

1. La prima si è concentrata sulla connessione tra le organizzazioni che attuano la sensibilizzazione e i decisorie. In base alle esigenze e alle aspettative, abbiamo identificato le organizzazioni che attuano l'outreach con i giovani e i decisorie. È stata sviluppata l'idea di creare una rete di punti di consultazione (per sostenere gli operatori giovanili).
2. Abbiamo iniziato il secondo workshop con l'intenzione di fare un piano concreto per l'implementazione della rete di punti di consultazione, ma durante il workshop abbiamo elaborato un piano modificato e deciso altri due obiettivi per l'esperimento:
  - Creare una rete tra gli operatori giovanili.
  - Avviare sforzi per garantire opportunità di trattamento psicoterapeutico e psicologico gratuito per i giovani, compresa la distribuzione di voucher gratuiti per tale assistenza. Contemporaneamente, abbiamo elaborato un questionario per comprendere gli ostacoli incontrati da terapeuti e professionisti nel fornire maggiore aiuto ai giovani.

Abbiamo elaborato un piano dettagliato, ovvero:

- Creare una rete di operatori giovanili sulla piattaforma Slack chiamata Yolo Action.

- Preparazione e implementazione di una lettera di invito (accompagnata da un questionario) da inviare ai terapeuti, per consentire loro di ottenere voucher per fornire supporto biopsicosociale gratuito.

Abbiamo anche preparato un calendario per l'intero piano.

Questo passo ha preso una piega inaspettata durante il secondo workshop, quando siamo passati dal piano iniziale di creare punti di consultazione a un'implementazione concreta. Nel corso di queste discussioni, è emerso che l'idea originaria poteva non essere realizzabile per la sperimentazione. Di conseguenza, abbiamo scelto di perseguire un obiettivo diverso, ovvero fornire assistenza gratuita ai giovani.

#### **Azioni sperimentali selezionate in ogni Paese durante il progetto:**

**Croazia:** centralizzazione delle domande dei giovani e facilitare gli scambi rapidi → la creazione di una piattaforma portata avanti dalla Facoltà di Lavoro Sociale, che sta sviluppando un incubatore sociale (HOME); questo coinvolge gli studenti che offrono consulenza in campo sociale.

**Italia:** lavorare con le scuole per affrontare il problema del disagio nelle scuole (baby gang, scontri scolastici).

**Francia:** introduzione di un nuovo servizio per sostenere i giovani adulti nel percorso verso l'autonomia, in risposta al problema della discontinuità del sostegno dopo i 18 anni.

**Slovenia:** creazione di una piattaforma per mettere in contatto le organizzazioni che operano nel settore tra di loro e con i decisori politici, oltre a lavorare per ottenere un trattamento psicoterapeutico e psicologico gratuito per i giovani - voucher per il supporto gratuito.

**Spagna:** lavoro concreto sulla resistenza interna: come i professionisti che lavorano con i giovani interpretano i bisogni dei giovani e l'aiuto che ricevono nel contesto delle pratiche di prossimità.

#### **Per andare oltre**

#### **Toolkit pedagogico**

Tema 2.1/3: La relazione di lavoro nell'assistenza sociale ai giovani

Tema 2.2/3: Intermediazione - Unire le esigenze dei giovani e delle istituzioni

Tema 3/5: Approcci alla creatività

#### **Programma di formazione**

4. Percorsi di collegamento tra i giovani e la società: i livelli di sensibilizzazione (dei giovani)
6. Approcci e metodi nel lavoro di prossimità (giovani)
9. Pianificazione, monitoraggio e valutazione di progetti basati sulla comunità nell'ambito dell'assistenza ai giovani.
10. Intermediazione e cooperazione



## FASE 5: Attuazione, osservazione ed espansione

### Obiettivi

1. Attuare e osservare l'azione scelta.
2. Riconoscere le lezioni apprese dai servizi modificati e sostenere questi cambiamenti.
3. Conoscere gli impatti osservati sui giovani e le pratiche di supporto.
4. Strategia di espansione per garantire la continuità.

### Partecipanti

Tutti i partecipanti

### Metodologia

L'attuazione dell'azione scelta può richiedere molto tempo. È importante predisporre gli strumenti per poter osservare se segue gli obiettivi stabiliti e fare una valutazione intermedia per aggiustare l'implementazione, se necessario. In questa fase, è essenziale valutare l'azione e chiedersi: cosa dovrebbe essere interrotto, continuato, migliorato o inventato? L'idea è quella di identificare i punti di forza e di debolezza dell'azione e i modi per migliorarla. In base ai risultati della valutazione, è necessario stabilire un nuovo piano di attuazione.

Al termine dell'implementazione, la valutazione finale ci permette di capire i successi (ciò che ha funzionato bene, i punti salienti del progetto o del viaggio collettivo), le delusioni (ciò che non ha funzionato bene, gli errori) e le idee (le tracce per il futuro, ciò che abbiamo imparato dai nostri errori).

La parte di valutazione è fondamentale perché definirà se il servizio implementato continuerà o meno. L'obiettivo più importante è la continuità dell'azione implementata; pertanto, la strategia per la sua espansione è fondamentale. Gli stakeholder e i decisori sono d'accordo sull'implementazione permanente del nuovo servizio? È necessario fornire finanziamenti per la sua implementazione? Quali sono gli accordi tra le varie parti interessate e i responsabili delle decisioni?

### Contenuto:

- Una riunione con i facilitatori per preparare i workshop.
- Un workshop con i decisori e gli stakeholder - intermediario, poi una valutazione finale.
- Un workshop con i giovani - intermediario, poi valutazione finale.
- Oppure un workshop con tutti insieme (giovani, decisori e stakeholder) - intermediario, poi una valutazione finale.

### Strumenti trasversali

- Strumento di valutazione: "**I sei cappelli di Bono**" o "**Rapporto collettivo**".
- Strumento: "**Piano d'azione per la pubblicazione dei risultati**" (a livello nazionale o europeo).

### Suggerimenti e trucchi

→ Ricordarsi di **dare un feedback ai giovani sui risultati e sull'attuazione**. Questo può avvenire per telefono o vedendoli direttamente. Possono essere invitati a una presentazione, ma anche in modo informale.

→ Questa fase può durare diversi mesi, quindi è fondamentale **monitorarne l'avanzamento**. Si consiglia di tenere un registro delle azioni.

*"L'aspetto più importante emerso in questa fase è stata l'identificazione precisa e immediata degli elementi e delle modalità di monitoraggio dell'intervento. È stato riconosciuto che senza la capacità di condurre un monitoraggio concreto e coerente delle azioni implementate, diventa difficile valutare l'andamento del fenomeno, valutarne l'evoluzione o la regressione e pianificare le eventuali azioni correttive necessarie" (Italia).*

→ È essenziale conoscere in anticipo la data dell'incontro **conoscere in anticipo la data dell'incontro**, in modo da poter presentare i risultati dell'azione a un pubblico più ampio e mirato.

*"Creare un calendario dettagliatissimo con tutte le date degli incontri e dei workshop in anticipo si è rivelato fondamentale per monitorare costantemente la valutazione e garantire il coinvolgimento di tutti.*

→ Si raccomanda vivamente che la **la comunicazione tra i partecipanti rimanga costante** e che l'idea rimanga "viva".

*"È fondamentale avere molta empatia e molta capacità di adattamento ai cambiamenti; insisto: molta capacità di adattamento per non cadere nello stigma di giudicare le persone, "né i buoni sono così buoni né i cattivi così cattivi". Lavoriamo con persone in situazioni molto delicate, e ci vuole molta capacità di ascoltare attivamente e di farsi raccontare infinite storie senza fermarsi" (Spagna).*

## Illustrazioni concrete

### CROAZIA

L'attuazione dell'esperimento ha incluso la promozione del lavoro sociale nelle scuole. Sono stati organizzati diversi incontri con il Garante per l'infanzia, i rappresentanti dei ministeri dell'Assistenza sociale e dell'Istruzione, nonché con l'Associazione degli assistenti sociali e le professioni affini.

I risultati non tarderanno ad arrivare, ma crediamo di aver fatto un passo significativo verso la promozione del lavoro sociale scolastico e dell'outreach in Croazia.

Nell'ultima fase abbiamo valutato la fattibilità dei nostri obiettivi. Nonostante le informazioni ricevute sul fatto che il Ministero dell'Istruzione potrebbe essere riluttante a riconoscere la necessità di operatori sociali nelle scuole, siamo riusciti ad avviare un'attività di sensibilizzazione in Croazia attraverso la collaborazione con associazioni e organizzazioni non governative.

## Per andare oltre

### Toolkit pedagogico

Tema 1/2: Politiche giovanili attuali

Tema 2.2/4: Cooperazione per lo sviluppo delle politiche giovanili

Tema 3/1: Cosa fare se qualcosa va storto?

Tema 3/2: Supporto non formale

Tema 3/5: Approcci alla creatività

### Programma di formazione

6. Approcci e metodi nel lavoro di prossimità (giovanile)

9. Pianificazione, monitoraggio e valutazione di progetti basati sulla comunità nell'ambito dell'assistenza ai giovani.

11. Attività di sensibilizzazione e trasformazione incentrate sulla comunità (giovani)

# Illustrazione dettagliata delle cinque fasi in ciascun Paese

## In Francia

### FASE 1

Questa fase è stata necessaria per comprendere il gruppo target di giovani con cui gli attori coinvolti nella sperimentazione vorrebbero lavorare, nonché per capire le questioni affrontate in merito ai servizi esistenti. I professionisti coinvolti nella sperimentazione possedevano una buona conoscenza dei potenziali gruppi target e delle sfide che dovevano affrontare. Questa conoscenza ha facilitato l'identificazione dei bisogni non soddisfatti e delle lacune nei servizi esistenti. L'importanza di una buona comprensione del gruppo target da parte degli operatori è fondamentale per costruire la fiducia



con i giovani e per poter identificare i bisogni reali e le lacune nell'accompagnamento delle persone più svantaggiate. Ma questa conoscenza deve essere radicata nelle espressioni primarie dei giovani stessi (come l'esempio della scelta della salute mentale da parte del parlamento dei giovani in Slovenia) piuttosto che essere interpretata esclusivamente dalla prospettiva dei professionisti che lavorano con i giovani. Sapere che ci si fida della postura dell'operatore è essenziale perché questo metodo richiede un approccio critico ed etico e non deve dare per scontate le conoscenze pregresse.

Una volta individuato il gruppo target e le lacune nel sostegno, abbiamo identificato i principali attori locali (stakeholder e decisori) che potevano essere interessati ad affrontare il problema. Abbiamo studiato la loro area di intervento per capire le loro potenziali motivazioni a partecipare al processo. L'identificazione degli attori giusti con cui impegnarsi è fondamentale, in quanto può influenzare in modo significativo il successo dell'approccio.

### FASE 2

L'obiettivo di questa fase è stato quello di verificare con i giovani le lacune individuate, le parti interessate e i responsabili delle decisioni. Dopo aver identificato un gruppo di giovani interessati, sono stati programmati dei workshop per identificare le situazioni insoddisfacenti relative ai servizi, sia esistenti che non, dal punto di vista dei giovani. Questo processo ha comportato l'identificazione delle preoccupazioni, degli obiettivi e delle potenziali soluzioni dei giovani per affrontare le situazioni insoddisfacenti.

Per poter mobilitare gli stakeholder e i decisori individuati nella fase precedente, occorreva costruire un'argomentazione e una strategia che permetesse loro di sostenere l'approccio e di trovare un beneficio per loro. Nell'esperimento del progetto sono state coinvolte diverse organizzazioni pubbliche e private. La cosa più importante è che tutti gli stakeholder e i decisori interessati al problema siano coinvolti per poter disporre di tutte le chiavi per trovare le soluzioni.

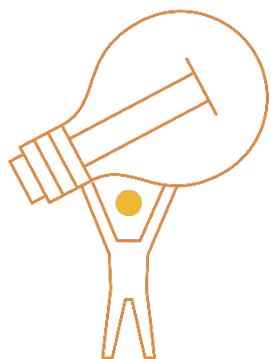
Successivamente, abbiamo contattato gli stakeholder e i decisori per spiegare il nostro approccio e li abbiamo invitati a collaborare con noi partecipando ai diversi workshop. L'obiettivo era quello di esaminare insieme gli interessi di ogni organizzazione e istituzione che operano in modo diverso per co-creare soluzioni alle situazioni incontrate e identificate dai giovani.

Anche chiarire i ruoli e le aspettative di ogni attore coinvolto è fondamentale. Uno dei gruppi che ha implementato la sperimentazione temeva che la collaborazione già esistente con le istituzioni sarebbe stata compromessa dall'introduzione di una terza parte (i ricercatori coinvolti). Per questo motivo, è essenziale spiegare fin dall'inizio il ruolo e la posizione delle persone che conducono i laboratori. Si tratta di mettere in discussione il funzionamento dei servizi esistenti, non le organizzazioni e le istituzioni coinvolte. Questo è essenziale per poter stabilire basi comuni per una cooperazione efficace e ha la funzione di affrontare i problemi senza prendere posizione.

#### FASE 3

In questa fase abbiamo coinvolto gli stakeholder e i decisori. Abbiamo deciso di non includere i ragazzi in questa parte, ma di lavorare sulla base di ciò che avevano precedentemente individuato. L'obiettivo era quello di condividere con gli stakeholder e i decisori le preoccupazioni sui temi problematici individuati dai ragazzi.

Il processo è iniziato con la presentazione di problemi e situazioni insoddisfacenti identificati dai giovani, nonché con la mappatura degli attori e l'identificazione di leve e freni. I partecipanti sono stati incoraggiati a riflettere sui problemi presentati e sulle sfide che si presentano negli attuali processi di risoluzione. Successivamente, abbiamo cercato di comprendere le vie di comunicazione esistenti. A tal fine, abbiamo innanzitutto lavorato sulla deliberazione di situazioni scomode per i decisori. Ciò ha richiesto l'osservazione di ciò che funziona o non funziona nel lavoro sul campo, a partire dagli "accordi" che possono essere costruiti in azione.



I dirigenti del Dipartimento dell'Hérault (un'istituzione pubblica) che sono stati coinvolti hanno aiutato a comprendere i problemi identificati dal loro punto di vista. Ciò ha permesso di comprendere più a fondo i limiti del sostegno ai giovani e dei servizi esistenti, nonché di individuare le leve esistenti all'interno delle istituzioni che non erano necessariamente note ai professionisti del settore.

Il rischio in questa fase è di cambiare i temi problematici rispetto a quelli inizialmente individuati dai giovani. È fondamentale vigilare per mantenere il filo rosso iniziale, in modo che l'"outreach" rimanga il traduttore e mantenga il ruolo di intermediazione tra i giovani e le istituzioni.

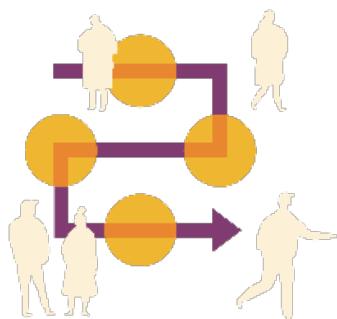
#### FASE 4

L'obiettivo di questa fase è stato quello di impegnarsi in un'interrogazione collettiva utilizzando le seguenti domande: quali prospettive pratiche possono essere identificate per migliorare il sistema e le pratiche; quali adeguamenti dovrebbero essere apportati alle pratiche e agli strumenti per responsabilizzare i professionisti, i volontari e il pubblico; quali modifiche dovrebbero essere apportate agli strumenti per migliorarli; come possiamo garantire che il sistema consenta lo sviluppo della

cittadinanza, delle competenze e dell'autonomia del pubblico; come possiamo integrare ulteriormente il sistema nel suo territorio; come possiamo incoraggiare le persone ad appropriarsi di strumenti e iniziative?

Durante la fase precedente sono state individuate le difficoltà di libera espressione in presenza di partecipanti a diversi livelli gerarchici all'interno di una delle istituzioni. Abbiamo quindi organizzato dei gruppi di pari per facilitare questa espressione e poi abbiamo incrociato i risultati, che alla fine hanno portato agli stessi risultati. In seguito, abbiamo proposto un incontro congiunto in cui tutti hanno continuato a lavorare insieme. Creare spazi per un dialogo migliore, in cui tutti si sentano liberi di parlare, a volte significa avere stanze "separate", ma è un passo intermedio che porta a una cooperazione efficace.

Successivamente, abbiamo iniziato a lavorare alla progettazione del contenuto e della forma dell'azione e del piano d'azione. Il gruppo ha deciso di lavorare su un nuovo servizio che fornisca un supporto completo ai giovani adulti che escono dal sistema di assistenza sociale per l'infanzia e si avviano verso l'indipendenza, creando una piattaforma di supporto globale personalizzato. Una volta scelta l'azione, abbiamo verificato che fosse realistica in termini di mezzi esistenti. La difficoltà risiedeva nell'importanza di costruirla collettivamente con le parti interessate e i responsabili delle decisioni, in modo da poterla realizzare attraverso un accordo reciproco per la sua attuazione.



#### PASSO 5

L'attuazione dell'azione è durata tre mesi, durante i quali il piano d'azione e le disposizioni necessarie sono stati regolarmente rivisti.

Dopo aver completato l'azione, è stato organizzato un incontro con tutti gli attori coinvolti, le parti interessate (compresi i giovani) e i decisori. Questa fase è stata fondamentale per comprendere i freni e le leve per l'attuazione dell'azione, poiché l'obiettivo era la sua implementazione permanente come nuovo servizio. Le lezioni apprese ci hanno aiutato a costruire la strategia per la sua attuazione, sviluppata con tutti gli attori coinvolti. È necessario un certo impegno da parte di tutti gli attori coinvolti che sono d'accordo con la sua attuazione. A tal fine, è possibile stabilire un accordo reciproco.

## In Slovenia

### FASE 1

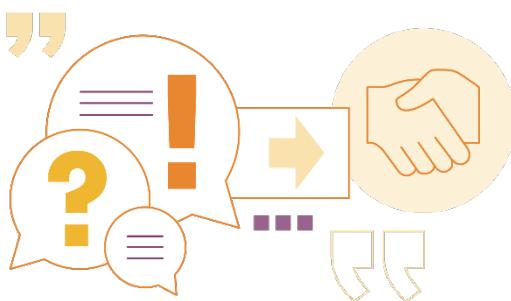
Diversi membri del progetto e collaboratori esterni coinvolti nell'esperimento erano operatori di strada che incontrano regolarmente i giovani, quindi non è stato necessario identificare il gruppo target attraverso il contatto diretto con i giovani.

Il team del progetto ha chiesto ai collaboratori esterni di suggerire un gruppo target con cui realizzare l'esperimento. Abbiamo ricevuto cinque proposte per lavorare con giovani di diverse età e con varie difficoltà. Dalla riunione congiunta sono emersi due temi: i giovani senza fissa dimora e la salute mentale dei giovani. Abbiamo deciso di concentrarci sulla salute mentale dei giovani, con particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- I problemi di salute mentale, il loro riconoscimento e le misure di cura.
- Sostenere gli insegnanti e i consulenti nelle scuole e in altre organizzazioni che si trovano ad affrontare problemi di salute mentale e disagio e che potrebbero non essere dotati delle conoscenze o delle risorse necessarie per reagire e fornire un supporto professionale.

Poiché la maggior parte dei collaboratori esterni proveniva da Lubiana, abbiamo scelto questa città come sede dell'esperimento.

Durante la riunione dei professionisti che lavorano con il gruppo target, è meglio condurre una sessione di brainstorming in cui vengono discusse tutte le sfide evidenziate dal gruppo target. Inoltre, i professionisti dovrebbero discutere di tutte le altre sfide che incontrano quando lavorano con il gruppo target. Successivamente, è utile aprire un dibattito per approfondire queste sfide ed esplorare potenziali connessioni o sovrapposizioni tra di esse. Infine, il gruppo può decidere collettivamente quale sfida sia la più urgente e meriti un'attenzione immediata.



La fase di identificazione delle parti interessate - le organizzazioni da invitare a partecipare - è stata effettuata successivamente all'identificazione delle "lacune". Quando si identificano i potenziali stakeholder, è importante considerare non solo quelli con cui si hanno già legami consolidati, ma anche quelli con cui non si hanno ancora legami, ma che sono rilevanti per affrontare il problema in questione.

In questa fase è stato redatto anche un calendario dettagliato per l'attuazione dell'esperimento, con le date di tutti gli incontri e i workshop previsti. Ciò si è rivelato molto efficace.

### FASE 2

Sulla base del gruppo target selezionato, tutte le organizzazioni hanno identificato insieme gli stakeholder - quelli che abbiamo ritenuto interessati a partecipare all'esperimento. Li abbiamo invitati a partecipare con una lettera di invito e sei organizzazioni hanno risposto.

### FASE 3

Abbiamo condotto due workshop per identificare i principali problemi nel campo della salute mentale dei giovani e le potenziali soluzioni con operatori di sei organizzazioni.

1. Il primo workshop ha avuto lo scopo di definire l'ambito della salute mentale dei giovani, compresi gli elementi chiave per un lavoro di successo sulla salute mentale dei giovani, le buone pratiche in questo campo, nonché gli ostacoli al lavoro sulla salute mentale dei giovani e le strategie per superarli. Abbiamo anche delineato le sfide da affrontare nel nostro lavoro futuro.
2. Il secondo workshop si è concentrato sulla definizione delle sfide legate al lavoro con i giovani nel contesto della salute mentale. Durante questo workshop abbiamo identificato due potenziali aree di sperimentazione:
  - Il collegamento tra le organizzazioni che operano sul campo e i decisori.
  - Mancanza di assistenza gratuita a lungo termine per i giovani.

#### FASE 4

Abbiamo condotto due workshop:

1. Il primo workshop si è incentrato sul rapporto tra le organizzazioni responsabili dell'attuazione delle attività di sensibilizzazione e i responsabili delle decisioni. Sulla base delle esigenze e delle aspettative identificate, abbiamo individuato le organizzazioni coinvolte nelle attività di sensibilizzazione dei giovani e i responsabili delle decisioni. Nel corso del processo, abbiamo anche concepito l'idea di creare una rete di punti di consultazione per sostenere gli operatori giovanili.
2. Il secondo workshop mirava inizialmente a sviluppare un piano concreto per l'implementazione della rete di punti di consultazione. Tuttavia, durante il workshop, abbiamo adattato il nostro piano e fissato due obiettivi aggiuntivi per l'esperimento:
  - Creare una rete tra gli operatori giovanili.
  - Avviare sforzi per garantire opportunità di trattamento psicoterapeutico e psicologico gratuito per i giovani, compresa la distribuzione di voucher gratuiti per tale assistenza. Contemporaneamente, abbiamo progettato un questionario per comprendere gli ostacoli incontrati da terapeuti e professionisti nel fornire maggiore aiuto ai giovani.

Abbiamo elaborato un piano dettagliato, ovvero:

- Creare una rete di operatori giovanili sulla piattaforma Slack chiamata Yolo Action.
- Preparare e implementare una lettera d'invito (accompagnata da un questionario) da inviare ai terapeuti, per consentire loro di ottenere voucher per fornire supporto biopsicosociale gratuito.

Abbiamo anche sviluppato un calendario dettagliato per l'intero piano.

Questo passo ha preso una piega inaspettata durante il secondo workshop, quando siamo passati dal piano iniziale di creare punti di consultazione a un'implementazione concreta. Nel corso di queste discussioni, è emerso che l'idea originaria poteva non essere realizzabile per la sperimentazione. Di conseguenza, abbiamo scelto di perseguire un obiettivo diverso, ovvero fornire assistenza gratuita ai giovani.

**PASSO 5**

Abbiamo trascorso due mesi e mezzo per attuare il piano. Una parte del gruppo si è occupata di preparare la piattaforma e di stabilire una collaborazione con gli operatori giovanili, mentre un'altra parte si è concentrata sulla stesura della lettera e del questionario. Insieme abbiamo compilato un elenco di terapisti che forniscono terapie psicosociali e la lettera è stata inviata a 154 indirizzi e-mail.

In risposta, abbiamo ricevuto 11 buoni per terapie. Sulla base di queste opzioni gratuite disponibili, abbiamo raggiunto un accordo su come procedere con la nostra cooperazione, compreso l'uso pratico dei buoni.

Contemporaneamente, abbiamo deciso di presentare i risultati dell'esperimento al gruppo SOS. A questo incontro intendiamo invitare vari stakeholder e presentare la nostra proposta di offrire voucher gratuiti per le terapie psicosociali come una delle potenziali soluzioni per affrontare il problema dell'accesso limitato alle terapie a prezzi accessibili per i giovani.



## In Croazia

### FASE 1

All'inizio, il compito consisteva nell'identificare le sfide più comuni affrontate dai giovani in Croazia. Inizialmente abbiamo utilizzato un questionario e poi, durante i workshop, abbiamo approfondito questi temi. Alcune delle persone invitate non hanno accettato l'invito. Tuttavia, una volta avviati, i workshop si sono rivelati molto fruttuosi e produttivi.

Abbiamo individuato i problemi più diffusi che i professionisti incontrano nel loro lavoro quotidiano con i giovani: problemi di salute mentale, comportamenti a rischio come la fuga da casa, i conflitti, la mancanza di una casa, i rischi legati alla scuola come l'abbandono, i comportamenti aggressivi e l'autolesionismo, tra gli altri. I partecipanti hanno sottolineato che i problemi di salute mentale sono diventati sempre più diffusi, soprattutto in seguito alla pandemia COVID-19. Inoltre, la complessità dei problemi di salute mentale è in aumento. Inoltre, le sfide che i giovani di oggi devono affrontare sono sempre più complesse e richiedono agli operatori una maggiore conoscenza e una maggiore collaborazione con altri settori. Tuttavia, questo punto di vista si basa solo sulle intuizioni dei professionisti. Per ottenere una prospettiva completa, sarebbe necessario chiedere anche il contributo dei giovani.

I professionisti hanno anche individuato problemi all'interno del sistema che ne ostacolano l'efficacia, tra cui i frequenti cambiamenti nel sistema e nelle leggi, la mancanza di capacità di accoglienza, l'invisibilità dei giovani con problemi comportamentali, lo scetticismo nei confronti dei collaboratori esterni, la collaborazione insoddisfacente, le eccessive incombenze amministrative, le forme di intervento inadeguate, la mancanza di supervisione e di formazione, l'insufficiente sostegno da parte del ministero e la formazione inadeguata degli esperti.

In Croazia, i professionisti non avevano molta familiarità con il concetto di outreach, ma hanno descritto approcci al lavoro con i giovani che incorporavano elementi di outreach. Il nostro obiettivo era quello di sensibilizzare i professionisti sul concetto di outreach come quadro di riferimento per affrontare le criticità individuate tra i giovani in Croazia.

Durante i nostri workshop, abbiamo generato numerose idee su come avviare il lavoro con i giovani nel contesto della Croazia e abbiamo identificato potenziali partner.

### FASE 3

Il terzo workshop, che ha coinvolto professionisti e rappresentanti del ministero, si è rivelato molto produttivo. I professionisti hanno presentato proposte eccellenti, tra cui opportunità di collaborazione:

- Attraverso i Centri per le Famiglie, che ora non sono inclusi ma che dovrebbero attuare interventi precoci.
- Associazioni che hanno diversi progetti che coinvolgono i giovani. Tuttavia, dobbiamo iniziare con le associazioni ombrello che si concentrano prevalentemente sui giovani.
- Rete giovanile croata.

- Collaborare con l'Ufficio statale centrale per la demografia e la gioventù per capire i loro piani. Alcuni giovani stanno lavorando e hanno bisogno di una guida. Dovremmo valutare le loro attività e il loro potenziale allineamento con questo tema.
- Il Centro giovanile della città di Zagabria offre numerose attività e programmi per i giovani, così come altri centri simili.
- Società della Croce Rossa, in quanto anch'esse ben consolidate e dotate di centri di consulenza per i giovani.
- Caritas, associazioni e istituzioni ecclesiastiche.
- Centri sportivi e centri sportivi cittadini.
- I luoghi in cui i giovani si riuniscono e trascorrono il tempo; dovremmo raggiungere i giovani dove si riuniscono.

Di estrema importanza è la messa in rete di questi centri con gli istituti di assistenza sociale e le associazioni che si occupano di giovani. Queste iniziative dovrebbero essere locali, a livello di quartiere, all'interno delle comunità locali. Ispirandosi ad alcuni Paesi, vecchi garage abbandonati sono stati riadattati per fornire spazi per lo youthreach, concentrandosi sul lavoro con giovani e bambini.

#### FASE 4

Sono state progettate due azioni:

- Proposta per associazioni, centri giovanili, centri culturali e centri per le famiglie di lavorare nell'ambito dell'accoglienza dei giovani bisognosi di assistenza.
- Collegare queste associazioni e centri con gli istituti di lavoro sociale.

Ciò che in generale deve essere rivitalizzato è la reintroduzione del lavoro sociale scolastico. Questo riguarda principalmente i servizi comunitari.

#### PASSO 5

L'attuazione dell'esperimento ha incluso la promozione del lavoro sociale nelle scuole. Sono stati organizzati diversi incontri con il Garante per l'infanzia, i rappresentanti dei ministeri dell'Assistenza sociale e dell'Istruzione, nonché con l'Associazione degli assistenti sociali e le professioni affini.

I risultati sono in attesa, ma crediamo di aver fatto un passo significativo verso la promozione del lavoro sociale nelle scuole e la sensibilizzazione in Croazia.

Nella fase finale, abbiamo valutato la fattibilità dei nostri obiettivi. Nonostante le informazioni ricevute sul fatto che il Ministero dell'Istruzione potrebbe essere riluttante a riconoscere la necessità di operatori sociali nelle scuole, siamo riusciti ad avviare un'attività di sensibilizzazione in Croazia attraverso la collaborazione con associazioni e organizzazioni non governative.



## In Italia

### FASE 1

Lo studio pilota condotto in Italia nell'ambito del progetto YouthReach ha fatto luce su aspetti cruciali della metodologia di intervento. Questa metodologia è stata messa alla prova in un ambiente scolastico in Italia, dove si è verificato un episodio di violenza angosciante, perpetrato da uno studente contro un altro. Questo episodio ha portato alla stigmatizzazione dell'aggressore e ha spinto la vittima ad autoescludersi dal sistema, sentendosi non protetta e abbandonata. Questa esperienza ha sottolineato l'efficacia del laboratorio di identificazione. Dopo un'analisi approfondita della situazione, è stata creata una mappa completa dei soggetti potenzialmente interessati dal problema. Questa mappa comprendeva le principali parti interessate, come le famiglie (in particolare le madri), gli insegnanti, il coordinatore degli insegnanti, il preside e i volontari della scuola. La discussione all'interno del workshop tra queste parti interessate ha permesso un'analisi dettagliata del caso e ha facilitato l'identificazione delle azioni necessarie. In particolare, il workshop ha rivelato le diverse esigenze del settore, consentendo di progettare un intervento che non solo affrontasse il comportamento violento, ma che evitasse anche l'autoisolamento della vittima. La fase iniziale del processo di sensibilizzazione è stata fondamentale per definire con precisione l'intera strategia di intervento.

Le prime tre fasi hanno permesso di mappare gli individui coinvolti attraverso una valutazione completa del sistema di bisogni e potenzialità sul campo. È stata creata una mappa precisa e strutturata degli individui potenzialmente interessati dal caso, tra cui, in particolare, le famiglie (soprattutto le madri), l'insegnante, il coordinatore degli insegnanti, il preside, i volontari all'interno della scuola e altri. Questa mappatura ha permesso di identificare le persone chiave da coinvolgere in un'analisi approfondita della situazione, essenziale per la progettazione dell'intervento. Queste persone identificate hanno partecipato a sessioni di lavoro di gruppo (workshop di identificazione), che hanno facilitato un'esplorazione dettagliata e l'identificazione precisa dei bisogni e delle esigenze di tutte le parti coinvolte. L'analisi ha evidenziato i bisogni latenti, in particolare quelli del ragazzo vittima di violenza, sempre più immerso nel processo di autoisolamento a causa di una percezione negativa e non protettiva di sé.

### FASE 3

Il caso italiano, "Affrontare il disagio e l'esclusione nell'ambiente scolastico", ha evidenziato il ruolo centrale degli attori chiave nel processo di intervento. In particolare, la sociologa del Servizio di assistenza alla relazione della scuola ha svolto un ruolo cruciale nel sintetizzare l'intricata rete di bisogni all'interno del contesto. Sfruttando gli strumenti della sociologia, questo esperto ha facilitato un dialogo costruttivo tra le due madri, la madre dell'aggressore e la madre della vittima. Inoltre, ha colmato con successo il divario tra la scuola e la più ampia rete di servizi sociali territoriali. Inoltre, ha promosso attivamente la collaborazione e il lavoro di rete all'interno della comunità scolastica.





#### FASE 4

Dalla fase 4 in poi, il ruolo del sociologo è diventato sempre più rilevante ed essenziale. Il sociologo, lavorando a livello locale nel Servizio di Comunicazione e Cura delle Relazioni con il monitoraggio formativo, ha catalizzato efficacemente il complesso sistema di bisogni sul campo, alimentando costantemente la relazione tra scuola, famiglia e comunità.

Utilizzando gli strumenti relazionali forniti dalla sociologia, il sociologo è riuscito ad avviare un dialogo costruttivo con entrambe le madri (sia quella dell'aggressore che quella della vittima), costruendo così un ponte relazionale tra i componenti della famiglia, un passo fondamentale per attivare un intervento sistemico.

Inoltre, il sociologo ha creato una rete all'interno della scuola e l'ha collegata al sistema dei servizi sociali territoriali. Questo sforzo ha facilitato la creazione di un ponte istituzionale tra la scuola e la comunità, un elemento vitale per l'attuazione di interventi completi.

#### PASSO 5

I passaggi precedenti sono stati fondamentali per preparare le fasi di progettazione e monitoraggio, consentendo alle parti coinvolte di prendere decisioni e avviare azioni per gestire efficacemente l'intervento. L'aspetto più importante emerso in questa fase è stata l'individuazione precisa e immediata degli elementi e delle modalità di monitoraggio dell'intervento. È stato riconosciuto che senza la capacità di condurre un monitoraggio concreto e coerente delle azioni implementate, diventa difficile valutare l'andamento del fenomeno, valutarne l'evoluzione o la regressione e pianificare le eventuali azioni correttive necessarie.

## In Spagna

### FASE 1

All'inizio del progetto, il compito dell'équipe è stato quello di identificare i problemi più frequenti affrontati dai giovani vulnerabili in Spagna durante il lavoro di prossimità. Inizialmente, i professionisti non avevano molta familiarità con il concetto di prossimità. Tuttavia, i professionisti invitati all'esperimento hanno identificato le sfide sistemiche che ostacolavano il loro lavoro efficace. Tra queste, i continui cambiamenti nel sistema e nelle leggi, la mancanza di capacità di accoglienza, l'invisibilità dei "bisogni unici" dei giovani, lo scetticismo nei confronti di collaborazioni specifiche, le eccessive incombenze amministrative, le forme di intervento insufficienti, la mancanza di supervisione e di formazione, la mancanza di sostegno da parte del ministero e la formazione inadeguata degli esperti.

Durante la definizione delle priorità dei bisogni, diversi professionisti hanno riconosciuto l'importanza di non considerare i giovani vulnerabili come un gruppo monolitico, ma come individui modellati dalle loro circostanze uniche. Hanno sottolineato la necessità di non considerarli come un gruppo omogeneo, ma di concentrarsi sulla comprensione delle loro risposte adattive a condizioni di vita difficili. Questa prospettiva è stata ritenuta fondamentale per progettare strategie di sensibilizzazione più inclusive e d'impatto.

I professionisti hanno sottolineato che molti dei comportamenti che vengono attribuiti loro come intrinseci sono, in realtà, risposte adattive alle condizioni estreme in cui vivono piuttosto che il motivo principale, come spesso si pensa. Per rispondere efficacemente alle esigenze di questi giovani, i professionisti hanno sottolineato che un approccio globale è fondamentale per progettare interventi e sistemi di supporto efficaci che riconoscano le sfide uniche affrontate da ciascun individuo.

I professionisti hanno anche riconosciuto l'importanza di affrontare le resistenze interne al loro settore. Hanno approfondito il modo in cui i professionisti che lavorano con i giovani spesso interpretano i bisogni dei giovani e l'assistenza che ricevono nel contesto delle pratiche di prossimità. Questa auto-riflessione ha permesso loro di discutere i loro approcci e di allineare meglio i loro interventi con le risposte adattive dei giovani vulnerabili.

### FASE 2

Durante la discussione con gli assistenti sociali e gli educatori sociali, la collaborazione con gli stakeholder è stata considerata troppo difficile da affrontare. Alcuni professionisti si sono espressi in questi termini: "Spesso non capisco l'organizzazione verticale perché proviene da persone esterne. Sento che il mio coordinatore è intrappolato tra l'équipe e i suoi capi e che ha poco spazio per decidere. Per quanto riguarda l'organizzazione orizzontale, interna, penso che si faccia attenzione alla comunicazione e che ogni équipe cerchi già i propri spazi per gestirsi e fornire un servizio socio-educativo di qualità. Preferirei lavorare per ripensare a come favorire risposte più inclusive tra di noi, soprattutto pensando ai ragazzi che frequentiamo e che hanno bisogno di un aiuto immediato".

### FASE 3

Durante l'analisi, alcuni hanno sottolineato che, a volte, si ha la sensazione che le percezioni esterne abbiano più peso delle realtà interne al centro.

I partecipanti all'incontro si sono confrontati per condividere le loro esperienze, sfide e prospettive. Questo dialogo aperto ha permesso di riconoscere la necessità di politiche più flessibili e adattive nei servizi sociali, che tengano conto dei cambiamenti demografici della comunità, nonché degli operatori sociali e delle esigenze uniche, ad esempio, dei migranti. Un'assistente sociale, una donna musulmana, ha chiesto: "Come possiamo accompagnare questi bambini se la prima persona che ha bisogno di essere capita sono io? Come si fa a far capire loro l'importanza del processo di accoglienza se non sempre ci si sente accolti? Come si fa a spiegare loro le opportunità che possono avere se quelle che hai tu sono limitate?" Questa discussione ha messo in luce l'urgente necessità di colmare il divario tra le percezioni esterne e le realtà interne affrontate sia dagli operatori sociali che dai giovani che assistono.

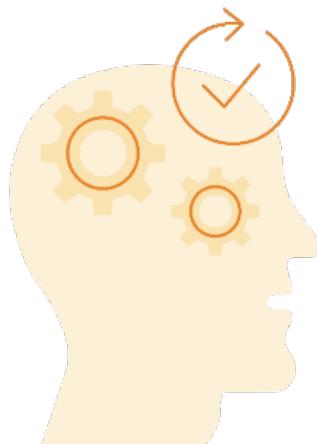
#### FASE 4

I workshop di co-progettazione sono stati considerati fondamentali per sviluppare strategie e programmi che riflettono le esigenze e le esperienze uniche dei giovani. Modellando gli interventi in modo collaborativo con gli utenti, gli operatori sociali assicurano approcci più completi, integrando competenza culturale, empatia e partecipazione attiva degli utenti per creare un ambiente più inclusivo, empatico e cooperativo in cui tutte le voci sono ascoltate, i loro bisogni sono affrontati e lo stigma è diminuito.

#### PASSO 5

Per migliorare e garantire la continuità delle azioni implementate, alcuni professionisti hanno spiegato come impiegano strategicamente l'uso della narrazione autobiografica e dell'autoetnografia come approccio metodologico per riflettere e analizzare i loro interventi in campo sociale. Questo approccio consente di raccogliere e documentare le narrazioni e le esperienze personali sia degli operatori che delle persone a cui si rivolgono, facendo luce sulle diverse prospettive e voci coinvolte nelle loro iniziative.

Incorporare la narrazione autobiografica e l'autoetnografia nelle nostre pratiche non solo promuove una cultura dell'inclusività e della partecipazione attiva, ma rafforza anche il nostro impegno per il miglioramento continuo e l'adattabilità. Ci permette di creare interventi non solo sensibili alle esperienze uniche degli individui, ma anche radicati in una comprensione globale delle complesse dinamiche sociali in gioco, favorendo in ultima analisi un impatto più efficace e sostenibile in campo sociale.



# Strumenti

## FASE 1: Selezione di un gruppo target e identificazione di lacune e attori

### MINI-STORIE<sup>5</sup> (LETTURA CONDIVISA DI SITUAZIONI)

<b>Durata:</b> 45 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Professionisti.
<b>Obiettivi:</b> Scegliere il pubblico "target". Identificare le questioni (domande, temi interessanti, problemi contestati) in relazione alle situazioni vissute. Identificare le situazioni insoddisfacenti. Stabilire un quadro di ascolto e di rispetto reciproco in cui tutti abbiano lo stesso diritto di parola.	<b>Descrizione dell'attività:</b> I partecipanti condividono con i giovani una situazione che li ha messi alla prova. Poi, a turno, commentano ciò che è stato condiviso per identificare le questioni su cui sarebbe interessante lavorare per promuovere il cambiamento.
<b>Materiali:</b> Quaderno.	
<b>Passi:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ognuno pensa individualmente a una situazione che ha vissuto legata a una questione (una domanda, un tema interessante o un problema) che lo mette davvero alla prova.</li> <li>2. Una volta che tutti i partecipanti hanno un'idea o quasi, ognuno, a turno, descrive brevemente la situazione (da uno a tre minuti), spiegando quando è successo, chi erano i protagonisti, cosa c'era in gioco, cosa è successo dopo e cosa hanno vissuto. È fondamentale che le persone possano esprimersi a turno e non interrompersi a vicenda.</li> <li>3. Una volta che ogni partecipante ha preso la parola, si fa un giro di discussione. Ognuno, a turno, commenta ciò che è stato condiviso da tutti, e si cerca di elencare le diverse questioni e situazioni insoddisfacenti che sono emerse dai racconti con diverse domande: a quale questione sociale si riferisce il problema individuato; cosa, da un punto di vista sociologico e storico, spiega il fatto di considerare questa situazione come problematica; quali sono i bisogni dei giovani che non vengono soddisfatti in relazione alle questioni e ai fatti individuati; quali sono le leve e gli ostacoli che favorirebbero il cambiamento; quali sarebbero i primi passi per rimuovere gli ostacoli individuati utilizzando le leve? (-&gt; In</li> </ol>	

<sup>5</sup> Ispirato al metodo dell'analisi di gruppo (cfr. *La Méthode d'Analyse en groupe: application aux phénomènes sociaux*, libro del 2009 di Franssen, Chaumont e Van Campenhout).

questo caso, ci basiamo sulle conoscenze dei partecipanti, ma è possibile sollecitare i ricercatori su questa domanda).

### MAPPA DEL TERRITORIO

<b>Durata:</b> 45 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Professionisti.
<b>Obiettivi:</b> Identificare le risorse del territorio e della rete. Identificare le parti interessate (giovani, organizzazioni giovanili e di altro tipo, ricercatori, rappresentanti eletti, ecc.)	<b>Descrizione dell'attività:</b> Localizzare e identificare l'ecosistema in cui viviamo, scoprire e comprendere l'area in cui viviamo, condividere informazioni, collegarsi e prendere contatto con nuovi partner, mobilitare le persone sul tema e costruire una rete di attori.
<b>Materiali:</b>	
1. Un grande poster o una grande mappa bianca del quartiere, della città o del territorio. 2. Pennarelli di diversi colori.	
<b>Passi:</b>	
1. Al centro del gruppo, il facilitatore pone una mappa vuota (strade e alcuni edifici simbolici, città o territorio) o un foglio di carta che i partecipanti possono disegnare da soli. 2. Per ogni istruzione o domanda, il gruppo sceglie un colore per rappresentare gli attori e le risorse rilevanti per l'approccio. 3. La mappa è completata da livelli per visualizzare tutti gli attori rilevanti per il problema.	

### STRUMENTO DI MAPPATURA DEGLI ATTORI

<b>Durata:</b> 45 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Professionisti.
<b>Obiettivi:</b> Identificare in modo da potersi mobilitare al momento opportuno. Identificare gli attori: decisori e stakeholder.	<b>Descrizione dell'attività:</b> Creare una panoramica delle persone che possono potenzialmente guidare il cambiamento, comprendendo la loro capacità di agire.
<b>Materiali:</b> Quaderno.	
<b>Passi:</b>	
1. Selezionate i decisori che volete influenzare per cambiare la situazione. Per identificare i più rilevanti, considerate queste domande: <ul style="list-style-type: none"><li>• Chi detiene la maggiore autorità nel determinare se il cambiamento avviene?</li><li>• Chi è più disposto ad agire?</li><li>• Con chi avete un legame diretto o chi potete raggiungere facilmente attraverso la vostra rete di contatti?</li></ul>	

2. Illustrate questi elementi su una mappa mentale.

## FASE 2: Attività di sensibilizzazione per valutare le lacune identificate con i giovani e mobilitare le parti interessate e i responsabili delle decisioni

### SOGNI E RABBIA

<b>Durata:</b> 35 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Professionisti e giovani.
<b>Obiettivi:</b> Identificare i sogni e la rabbia dei giovani.	<b>Descrizione dell'attività:</b> Il professionista avrà avvisato in anticipo il gruppo di giovani individuato nella FASE 1 (in base all'outreach) della sua visita. Il luogo del workshop può essere flessibile: all'aperto, in strada, ecc.  L'attività può anche basarsi su attività come le schede linguistiche fotografiche, le passeggiate urbane o le conversazioni con le persone.
<b>Materiali:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Un grande poster.</li><li>2. Pennarelli di diversi colori.</li></ol>	
<b>Passi</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. (3-5 minuti) Riflessioni individuali sulle istruzioni: pensate a una situazione vissuta da voi stessi o da una persona vicina che vi ha fatto arrabbiare. Considerate cosa vi ha fatto arrabbiare e quali sogni o aspirazioni avete in relazione a questa situazione. Utilizzate un'esperienza concreta e tangibile come punto di partenza.</li><li>2. (10 minuti) Discutete le vostre esperienze a coppie o a gruppi di tre, condividendo le situazioni che hanno provocato la rabbia o i sogni che avete identificato.</li><li>3. (Tempo da adattare) Condividete i punti chiave delle vostre discussioni, argomenti o temi di gruppo (facilitati da professionisti che lavorano con i giovani o da educatori). Effettuare una revisione collettiva per affinare e definire i temi senza togliere loro il significato politico, cioè senza associarli immediatamente a concetti o azioni specifiche.</li><li>4. Selezionate un punto di rabbia e trovate un sogno corrispondente che possa risolverlo. Immaginare una situazione ideale (la "luna") e considerare quali circostanze sarebbero soddisfacenti. Esplorate se altri giovani condividono le stesse domande, gli stessi problemi</li></ol>	

e le stesse esigenze. Forse altri gruppi sono interessati a questioni simili e potrebbero collaborare per affrontarle.

## WWWWHW

<b>Durata:</b> 60 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Professionisti.
<b>Obiettivi:</b> Raccogliere informazioni su un problema.	<b>Descrizione dell'attività:</b> Questa attività consente di raccogliere sistematicamente le informazioni necessarie per affrontare un problema seguendo una linea logica di domande.
<b>Materiali:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Lavagna a fogli mobili.</li><li>2. Post-it.</li><li>3. Penne a feltro.</li></ol>	
<b>Passi:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ogni partecipante risponde individualmente alle seguenti domande: <b>Qual è la</b> situazione attuale? Ogni partecipante sceglie un problema che incontra nel suo lavoro con i giovani, una lacuna che ha osservato e che impedisce ai giovani di accedere ai loro diritti (osservazioni su cosa non ha funzionato nel percorso dei giovani, quali erano le lacune nel supporto e quali erano i sentimenti di rabbia e stanchezza dei giovani in relazione ai loro bisogni espressi (non quelli preconcetti del professionista o del volontario). <b>Chi</b> è stato coinvolto? Chi è coinvolto, chi ha il problema e chi è interessato al risultato? <b>Dove</b> si trova il problema? <b>Quando</b> viene osservato? Da quanto tempo abbiamo questo problema? Quando è comparso? Quando è stato scoperto il problema? <b>Come</b> si verifica il problema? Come si presenta il problema? <b>Perché</b> succede? Quali sono le cause del problema?<ol style="list-style-type: none"><li>2. I partecipanti uniscono le loro risposte, discutono le questioni e creano una sintesi dei problemi.</li><li>3. I partecipanti votano per selezionare il problema relativo a una popolazione target.</li></ol></li></ol>	

**Costruire la strategia di mobilitazione delle parti interessate e dei decisi".**

<b>Durata:</b> 60 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Professionisti.
<b>Obiettivi:</b>  Prepararsi a coinvolgere le parti interessate e i responsabili delle decisioni.  Identificare il margine di manovra e la resistenza prevedibile.	<b>Descrizione dell'attività:</b>  Questa attività comporta la costruzione di un'argomentazione e di una strategia per raccogliere il sostegno degli stakeholder e dei decisi, aiutandoli a vedere il valore dell'approccio.
<b>Materiali:</b> Quaderno.	
<b>Passi:</b>  1. Favorire una discussione aperta su queste domande: <ul style="list-style-type: none"><li>• Come possono questi stakeholder e decisi influenzare o facilitare il cambiamento?</li><li>• Dove hanno la possibilità di apportare cambiamenti? Quale spazio di manovra possiedono?</li></ul> Può sembrare ovvio, ma gli stakeholder e i responsabili delle decisioni a volte hanno più leve per agire. È utile delineare con precisione le vostre aspettative nei loro confronti.  2. Scrivete una lettera di invito che includa questi elementi per invitarli a partecipare.	

**O**

**WORKSHOP 1: "COSTRUIRE LA STRATEGIA DI MOBILITAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE E DEI DECISI".**

<b>Durata:</b> 90 minuti.	<b>Materiale necessario:</b> cartelloni, penne varie (matite, pennarelli, ecc.), post-it.
<b>Obiettivi:</b>  Identificare le esigenze dei professionisti che lavorano con i giovani e le aspettative nei confronti degli stakeholder e dei decisi identificati.  Creare un piano d'azione per entrare in contatto con uno degli stakeholder e dei decisi elencati con cui non si è ancora collaborato.	<b>Descrizione dell'attività:</b>  Poiché l'implementazione dei workshop durante il progetto YouthReach ha costantemente rivelato che i professionisti che lavorano con i giovani spesso sono alle prese con il proprio senso di impotenza nell'assistere i giovani, questo workshop mira a esplorare il tipo di supporto che manca, il modo in cui può potenziarli, dove percepiscono il loro ruolo e dove immaginano il ruolo degli stakeholder e dei decisi.

**Passi:**

1. Iniziate con un'attività per rompere il ghiaccio e favorire la connessione e il lavoro di squadra: "pioggia, sole, nuvole".
2. Ogni partecipante riceve un foglio di carta e gli viene chiesto di disegnare o tracciare il proprio "fiume del percorso professionale" dall'inizio a oggi. Devono segnare i punti cruciali del loro percorso, evidenziare gli individui o gli eventi che sono stati significativi in vari momenti e descrivere come questi eventi o situazioni hanno avuto un impatto su di loro e sul loro percorso professionale. I partecipanti presentano e discutono i loro fiumi, alla ricerca di punti in comune e di opportunità per applicare le esperienze condivise al loro lavoro.
3. Dividete i partecipanti in gruppi e ogni gruppo affronta le seguenti domande: cosa manca nel vostro lavoro in termini di supporto e connessioni; dove vedete il vostro ruolo nell'auto-imprenditorialità; cosa può migliorare le vostre capacità?
4. Sulla base delle discussioni di gruppo, i partecipanti identificano le parti interessate e i responsabili delle decisioni che ritengono fondamentali per il rafforzamento e l'integrazione. Inoltre, individuano ulteriori esigenze e aspettative nei confronti di questi soggetti e decisori e decidono chi invitare per attuare i cambiamenti necessari.

**Feedback:** incoraggiare i partecipanti a condividere come il workshop di oggi li ha influenzati e quali emozioni e intuizioni stanno vivendo muovendosi nella stanza.

**WORKSHOP 2: "COSTRUIRE LA STRATEGIA DI MOBILITAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE E DEI DECISORI".**

<b>Durata:</b> 90 minuti.	<b>Materiale necessario:</b> cartelloni, penne varie (matite, pennarelli, ecc.), post-it, schede di abilità.
<b>Obiettivi:</b>  Determinare gli obiettivi a lungo e a breve termine.  Creare un piano d'azione per raggiungere questi obiettivi.	<b>Descrizione dell'attività:</b>  È essenziale identificare gli obiettivi e formulare un piano d'azione per mobilitare con successo le parti interessate e i responsabili delle decisioni.

**Passi:**

1. Iniziate con un'attività per rompere il ghiaccio e favorire il lavoro di squadra: "Horsman" (gioco).
2. Sviluppare un piano d'azione per la creazione di una rete: definire gli obiettivi da raggiungere, sia a breve che a lungo termine; identificare i messaggi chiave da trasmettere agli stakeholder e ai decisori; determinare i canali di comunicazione da utilizzare; scegliere

la piattaforma da utilizzare per raccogliere i documenti; specificare quali documenti raccogliere; assegnare i ruoli all'interno del team; creare una tempistica che delinei la sequenza delle attività.

**Feedback:** distribuire le carte abilità sul pavimento. Ogni partecipante sceglie una carta abilità per sé e una per il gruppo, spiegando le proprie scelte.

## FASE 3: Comprendere e analizzare

### WORKSHOP 1: "COMINCIAMO

**Durata:** 90 minuti.

**Partecipanti:** Professionisti con stakeholder e decisori.

**Obiettivi:**

Per conoscerci meglio.

Identificare gli elementi critici per un lavoro di successo con i giovani.

Identificare le buone pratiche di lavoro con i giovani.

Identificare gli ostacoli al lavoro e come affrontarli.

**Descrizione dell'attività:**

Poiché questo è il nostro primo workshop, è essenziale che ci conosciamo. Questo è il primo passo per creare uno spazio sicuro in cui tutti possano partecipare attivamente.

I partecipanti esploreranno gli elementi critici per un lavoro di successo con i giovani in relazione al tema problematico individuato, condivideranno le loro conoscenze sulle buone pratiche, riconosceranno gli ostacoli legati al lavoro e faranno un brainstorming sulle strategie per superare questi ostacoli a livello sistematico, organizzativo e individuale.

**Materiale necessario:** foglio presenze, cartoncini Dixit, poster, penne varie (matite, pennarelli, ecc.), post-it.

**Passi:**

1. Distribuite le carte Dixit sul pavimento e invitare i partecipanti a scegliere una carta che risuona con loro. Dovranno presentarsi al gruppo, menzionando il loro nome, l'organizzazione e le motivazioni che li hanno spinti a partecipare.
2. Collaborate con i partecipanti per stabilire gli accordi che guideranno l'attuazione dei workshop e le fasi successive. Scrivete questi accordi su un grande poster ed esponeteli in modo visibile.
3. Ai partecipanti viene chiesto di scrivere su dei post-it le loro aspettative di partecipazione ed eventuali dubbi. Questi appunti vengono affissi su un poster ed esposti in modo ben visibile, in modo da fungere da riferimento durante i workshop e contribuire a creare un ambiente sicuro e aperto.
2. Dividete i partecipanti in due gruppi e fornite a ciascun gruppo un poster e delle penne. Ogni gruppo nomina un portavoce per presentare i risultati del gruppo sulle seguenti questioni: elementi critici per il successo del lavoro con i giovani in relazione all'argomento problematico identificato, buone pratiche conosciute, ostacoli riconosciuti legati al lavoro e strategie per superare questi ostacoli a livello sistematico, organizzativo e individuale.

**Feedback:** condurre una valutazione con le dita, in cui ogni dito di una mano rappresenta un'affermazione: mi è piaciuto, mi ha dato fastidio, lo cambierei, lo porterò con me, resterà qui.

### WORKSHOP 2: "COMINCIAMO

<b>Durata:</b> 60 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Professionisti con stakeholder e decisori.
<b>Obiettivi:</b>  Determinare la sfida comune più urgente su cui lavorare.  Identificare altri potenziali partner tra le parti interessate e i decisori.	<b>Descrizione dell'attività:</b>  L'obiettivo di questo workshop è selezionare una sfida da affrontare tra quelle individuate nel workshop precedente.  L'obiettivo è anche quello di identificare altri stakeholder e decisori con cui collaborare per affrontare la sfida scelta.
<b>Materiale necessario:</b>  Un elenco delle sfide evidenziate nel workshop precedente (ogni partecipante riceve un foglio stampato con le sfide), poster, penne varie (matite, pennarelli, ecc.) e post-it.	
<b>Passi:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Iniziate con un'attività per costruire la coesione del gruppo e preparare il lavoro: contate fino a 20 in silenzio. Ogni partecipante dice un numero a turno, senza un ordine predeterminato di chi parla dopo, ma i partecipanti devono intuire quando è il loro turno. Se più partecipanti dicono lo stesso numero contemporaneamente, ricominciate da capo. Continuare fino a raggiungere 20 senza errori.</li><li>2. Lasciate al gruppo 10 minuti per discutere se qualcuno ha argomenti irrisolti dall'ultimo workshop che vorrebbe affrontare con il gruppo.</li><li>3. Fornite a ogni partecipante un foglio contenente le sfide identificate nel workshop precedente. Ogni partecipante deve scegliere dall'elenco le tre sfide che ritiene più importanti.</li><li>4. Dividete i partecipanti in gruppi di tre. Tra le sfide selezionate come più importanti da ciascun partecipante, devono sceglierne collettivamente una più importante per il gruppo. Ogni gruppo presenta la sfida scelta e, collettivamente, l'intero gruppo sceglie una sfida comune su cui lavorare e da risolvere.</li><li>5. Dopo aver scelto la sfida comune, i partecipanti vengono nuovamente raggruppati e identificano altri stakeholder e decisori che ritengono possano contribuire a risolvere la sfida.</li><li>6. Su un poster, i partecipanti elencano le organizzazioni con cui già collaborano (o hanno collaborato) sul lato sinistro e quelle con cui non hanno ancora collaborato sul lato destro.</li></ol>	

Ai gruppi viene poi chiesto di rispondere alle seguenti domande: quali sono le buone pratiche di cooperazione che avete già con questi altri stakeholder e decisori; quali sono gli ostacoli che incontrate quando vi mettete in contatto con loro; una buona pratica può superare una barriera specifica; dove vediamo delle opportunità in base alla nostra esperienza?

**Feedback:** in cerchio, ogni partecipante dice una frase su dove si trova attualmente, cosa prova, ecc.

### ANALIZZARE E RIFLETTERE SULLE SITUAZIONI IMBARAZZANTI<sup>6</sup>

<b>Durata:</b> 60 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Professionisti con stakeholder e decisori.
<b>Obiettivi:</b> Lavorare sulla deliberazione di servizi o situazioni insoddisfacenti.	<b>Descrizione dell'attività:</b> Questa attività mira a creare un ambiente che incoraggi un dialogo aperto per le parti interessate e i responsabili delle decisioni per riflettere sulle vie di comunicazione esistenti.  L'obiettivo è sviluppare l'"Arte della disputatio", <sup>6</sup> come mezzo per promuovere il dibattito democratico al servizio dei giovani, superando le sfide della comunicazione tra diversi attori (legate ai luoghi e ai ruoli di ciascuno, alle posizioni etiche). Il metodo della "disputatio" è concepito per promuovere il pensiero critico e il rispetto delle diverse prospettive senza presentare alcun punto di vista come definitivo.
<b>Materiali:</b> Cartone, quaderno, post-it.	
<b>Passi:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniziare presentando le problematiche e le situazioni insoddisfacenti identificate dai giovani, insieme alla mappatura degli attori e all'identificazione delle leve e dei freni dal workshop "Mini-storie" (lettura condivisa delle situazioni). Discutere le lacune in dettaglio.</li> <li>2. Invitate i partecipanti a riflettere sulle questioni presentate utilizzando dei post-it individuali, quindi raggruppate le risposte simili per una discussione collettiva. Ponete domande come: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quali sono le sfide poste da questa situazione (sociali, economiche, politiche, ecc.)?</li> <li>• Che cosa rivela questa situazione della società?</li> <li>• Quali fattori storici hanno contribuito allo stato attuale delle cose?</li> <li>• Chi sono gli attori responsabili di questa situazione?</li> <li>• Su quali argomenti si sono basate le risposte degli istigatori?</li> </ul> </li> <li>3. Si chiede quindi ai partecipanti di riflettere sugli ostacoli alle attuali risoluzioni. Lasciate un tempo individuale di 5 minuti per questo, e poi fate una discussione collettiva. Ponete domande come: cosa ostacola lo sviluppo di soluzioni adeguate alle esigenze dei giovani di oggi; quali aspetti specifici sono visti come ostacoli al progresso in queste situazioni?</li> </ol>	

<sup>6</sup> Arte della disputatio": <https://www.ethique-politique.fr/disputatio-debat-contradictoire/>

Identificare alcuni elementi chiave che ostacolano il progresso per consentire lo sviluppo di nuove soluzioni per i servizi forniti.

4. La fase successiva del workshop consiste nel comprendere le vie di fuga esistenti. Per farlo, si inizia con una riflessione sulle situazioni scomode per le parti interessate e i decisi. Ciò comporta l'osservazione di ciò che funziona sul campo, a partire dagli "accordi" che sono stati attuati nella pratica.

- Come vengono affrontate e risolte informalmente le situazioni attuali? Quali sono gli aggiustamenti e i passaggi interni? Quali flessibilità esistono?
- Quali sono questi adattamenti (tecniche, relazioni interpersonali, ecc.)?

Classificateli per categorie (tabella), quindi scrivete per ciascuno di essi:

- Cosa succede se questi accordi vengono modificati? Quali sono le potenziali conseguenze? Quali timori sono associati al cambiamento, sia esso sociale o istituzionale?
- Perché queste situazioni sono considerate scomode (in termini di gerarchia, temi e argomenti)? Quali presupposti fondamentali vengono messi in discussione? Indicate tre cose in generale.
- Quali sono le misure da adottare? Quali sono le flessibilità a disposizione di manager e team? In quale spazio è possibile discutere? Indicate tre cose in generale.
- Quali sono le condizioni e gli ingredienti necessari per un dialogo aperto?

## FASE 4: Intermediazione, cooperazione e progettazione

**STRUMENTO DI INTERMEDIAZIONE"** PER PROMUOVERE LA CONSIDERAZIONE DI CULTURE ISTITUZIONALI O SOCIALI DIVERSE FASE 4: INTERMEDIARE, COOPERARE E PROGETTARE: INTERMEDIARIO, TRADUTTORE

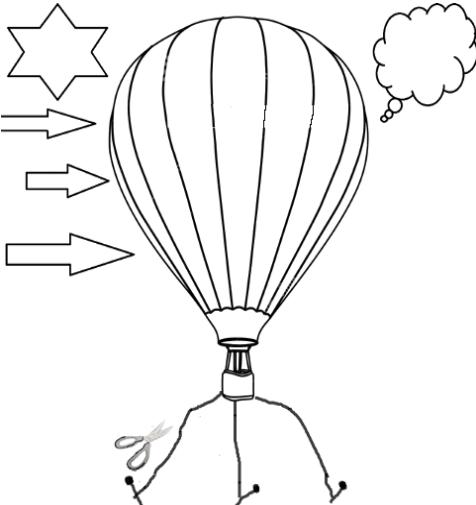
<b>Durata:</b> 45 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Stakeholder, decisori, giovani.
<b>Obiettivi:</b>  Creare uno spazio di cooperazione e determinarne i contorni.  Definire il contenuto e la forma dell'azione.  Costruire ponti tra i diversi attori.  Creare un piano d'azione.	<b>Descrizione dell'attività:</b>  L'obiettivo è analizzare i modi per migliorare i servizi esistenti in diverse fasi.  È necessario prestare attenzione a consentire l'espressione individuale (utilizzando ad esempio i post-it) e poi quella collettiva, per permettere a tutti di esprimersi e anonimizzare le risposte per favorire una discussione aperta.
<b>Materiali:</b> Cartone, quaderno, post-it.	
<b>Passi:</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentazione delle fasi preliminari.</li><li>2. Adottare un'interrogazione collettiva intorno alle seguenti domande:<ul style="list-style-type: none"><li>• Dalle analisi prodotte, quali prospettive pratiche possono essere identificate per migliorare il sistema e le pratiche?</li><li>• Quali sono le modifiche da apportare alle pratiche e agli strumenti per responsabilizzare i professionisti, i volontari e il pubblico?</li><li>• Quali modifiche dovrebbero essere apportate al servizio per migliorarlo?</li><li>• Come possiamo garantire che il sistema consenta lo sviluppo della cittadinanza, delle competenze e dell'autonomia dei cittadini?</li><li>• Come integrare ulteriormente il servizio nel proprio territorio?</li><li>• Come possiamo incoraggiare le persone ad appropriarsi del servizio ?</li></ul></li><li>3. Quali azioni permetterebbero di superare gli ostacoli individuati? Brainstorming: ogni partecipante annota un'idea per ogni post-it. In questa fase non si tratta di essere realistici o pragmatici, ma di lasciarsi andare oltre il quadro di riferimento. <i>È il momento di sognare e di ri-incantare la politica!</i></li><li>4. Tempo collettivo: dopo la presentazione dell'idea, il gruppo compila la seguente tabella:</li></ol>	

Corsi d'azione	Specifico	Misurabile	Raggiungibile/impossibile	Realistico	Temporale

5. L'ultimo passo consiste nell'identificare i vincoli e i margini di autonomia che tutti gli attori hanno (gli aggiustamenti che esistono nonostante tutto)<sup>7</sup> per ogni partecipante e determinare i limiti e le vie di fuga per il gap specifico.

PROGETTARE LO STRUMENTO D'AZIONE	
<b>Durata:</b> 60 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Stakeholder, decisori, giovani.
<b>Obiettivi:</b> Prototipare l'azione scelta nella fase precedente e portare avanti il lavoro di modifica dei servizi esistenti per soddisfare le esigenze della popolazione.	<b>Descrizione dell'attività:</b> L'obiettivo è quello di specificare l'azione che si intende attuare alla luce delle fasi precedenti, dando ancora una volta la priorità all'espressione individuale (utilizzando i post-it), seguita da quella collettiva.
<b>Materiali:</b> Cartone, quaderno, post-it.	
<b>Passi:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>ANALISI</b> (45 minuti) Sulla base del lavoro precedente, tutti sono invitati, con l'aiuto di post-it, a identificare e commentare le qualità e i difetti delle azioni presentate. Stabilire l'elenco delle qualità.</li> <li><b>DESIGN</b> (1 ora e 45 minuti) A seguito dell'analisi, il gruppo sceglie un'azione che sembra la più corrispondente al bisogno e progetta le diverse dimensioni dell'azione, con particolare attenzione all'integrazione delle qualità delle altre azioni che sono state proposte. Le diverse dimensioni possono essere (non esaustive): i servizi che devono essere mobilitati, la persona di riferimento, la forma dell'azione, il mezzo utilizzato (formale, informale, cartaceo, internet, ecc.), i criteri di valutazione, ecc. L'obiettivo è "prototipare" l'azione e spingere un concetto il più lontano possibile.</li> <li><b>PRESENTAZIONE, SCAMBI</b> (30 minuti) Definizione dei contorni dell'azione: quante persone potrebbero essere coinvolte, quanto durerebbe l'azione, ecc.</li> </ol>	

<sup>7</sup> Crozier, o Bernoux, *La sociologia delle organizzazioni*, p. 150.

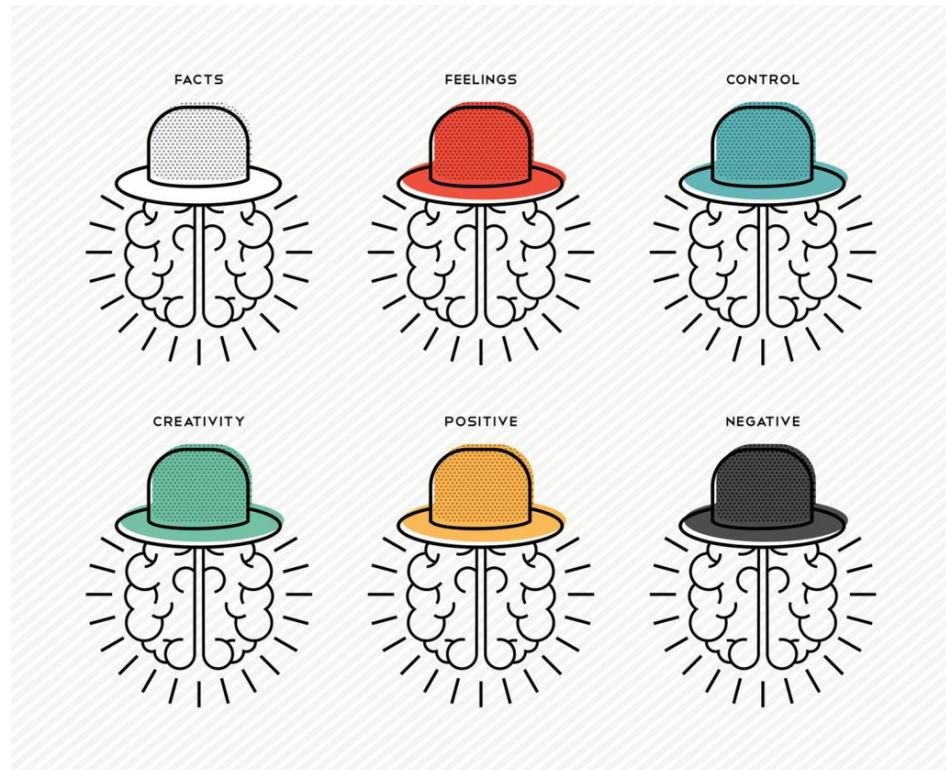
MONGOLFIERA	
<b>Durata:</b> 45 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Stakeholder, decisori, giovani.
<b>Obiettivi:</b>  Approfondire il tema/problema scelto. Identificare obiettivi, ostacoli, risorse, ecc. Elencare le possibili azioni che affrontano il tema o il problema scelto.	<b>Descrizione dell'attività:</b>  I partecipanti completano una mongolfiera visiva per raccogliere gli elementi chiave di un tema: gli obiettivi, i punti di forza e i limiti, le risorse, i freni e le leve dei partecipanti, nonché le azioni che potrebbero avere un impatto sul tema scelto.
<b>Materiali:</b>  Un poster molto grande con il disegno sottostante riprodotto in grande scala.	
<b>Passi:</b>	 <p>Il poster viene posto al centro del gruppo. Insieme, i partecipanti rispondono ai diversi aspetti. Ecco un ordine interessante per viaggiare attraverso questa mongolfiera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La questione, la domanda, il problema su cui il gruppo vuole lavorare.</li> <li>2. La finalità, l'obiettivo, il sogno.</li> <li>3. I partecipanti: i loro nomi, i loro punti di forza, i loro limiti.</li> <li>4. Venti favorevoli: risorse, disponibilità e competenze presenti nel gruppo e nel suo ambiente.</li> <li>5. I freni: cosa vi impedisce di raggiungere l'obiettivo?</li> <li>6. Le leve: cosa permette di rimuovere i freni?</li> <li>7. Azioni che potrebbero essere intraprese per raggiungere l'obiettivo.</li> </ol> <p>Per i primi due punti è fondamentale che il gruppo raggiunga un consenso. Se necessario, le varie proposte vengono discusse per trovare una formulazione che soddisfi tutti.</p> <p>Per gli altri punti, come nel brainstorming, tutte le idee vengono annotate. È fondamentale non limitarsi e permettere a tutti di dire ciò che viene in mente senza giudicare. A volte, un'idea che mobilita un intero gruppo può emergere dalle idee più folli.</p> <p>L'ordine non deve essere vincolante. Se un partecipante ha un'idea su un punto già elaborato, può sempre aggiungerla.</p>

SCRIVERE UN CONTRATTO DI COOPERAZIONE	
<b>Durata:</b> 90 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Stakeholder, decisori, giovani.
<b>Obiettivi:</b>  Concordare l'ambito dell'azione.  Gettare le basi per una cooperazione collettiva.	<b>Descrizione dell'attività:</b>  Lei propone che tutti gli attori presenti elaborino un quadro di cooperazione. Si tratta di un accordo di principio sulle modalità di lavoro che verranno attuate: quale sarà l'ambito dell'azione, quante persone saranno coinvolte, quali saranno le conseguenze in termini di organizzazione dei servizi, ecc. Questo documento non ha valore legale, ma consente di concordare collettivamente le basi della cooperazione. Può essere modificato in corso d'opera durante l'attuazione.
<b>Materiali:</b> Quaderno.	
<b>Passi:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ognuno scrive su un post-it gli elementi essenziali per una buona cooperazione.</li><li>2. Uno dei facilitatori (il migliore se si tratta di una "terza parte non coinvolta" che ha seguito il processo, ad esempio un ricercatore) li classifica e suggerisce una lettura.</li><li>3. Scegliere gli elementi da includere nell'accordo di cooperazione.</li><li>4. Preparare la prima bozza collettiva dell'accordo.</li><li>5. Il facilitatore propone una sintesi, che tutti devono poi convalidare.</li></ol>	
<b>Feedback:</b> in questa fase, la partecipazione del "terzo non coinvolto" è essenziale, in quanto aiuterà a decentrare le opposizioni e a trovare soluzioni che soddisfino tutti.	

## FASE 5: Attuazione, osservazione e ampliamento

### I SEI CAPPELLI DI BONO

<b>Durata:</b> 35 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Stakeholder, decisori, giovani.
<b>Obiettivi:</b> Valutare un progetto esaminandone tutti gli aspetti. Per ampliare i nostri schemi di ragionamento.	<b>Descrizione dell'attività:</b> Esaminare l'azione da diverse angolazioni.
<b>Materiali:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Un poster di grandi dimensioni.</li><li>2. Cartoncini colorati per simbolellare i cappelli.</li><li>3. Pennarelli di diversi colori.</li></ol>	
<b>Passi:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Il facilitatore invita ogni partecipante a inserire un'idea (cose da cambiare o da mantenere) su un post-it.</li><li>2. Il facilitatore li classifica su un cartellone in modo che tutti possano vederli.</li><li>3. Ogni partecipante sceglie un cappello e poi si fa la discussione collettiva con diversi "profili di cappello" su varie idee.</li><li>4. Apprendimenti: le cose da cambiare, da conservare.</li></ol>	



- **Cappello bianco:** rappresenta la **neutralità**. La persona che lo indossa non deve quindi esprimere alcun giudizio o interpretazione. Si limiterà a esporre i fatti in modo oggettivo.
- **Cappello rosso:** questo colore si riferisce alla **critica emotiva**, e le informazioni che emanano da chi indossa questo cappello sono emozioni, sentimenti, intuizioni, ecc.
- **Cappello nero:** è il cappello della **critica negativa**. In altre parole, chi lo indossa interviene per evidenziare i rischi e i pericoli che un'idea può sollevare. In breve, è la voce della cautela.
- **Cappello giallo:** è proprio l'opposto del cappello nero. Il pensatore è portato a fare **critiche positive**. In altre parole, è ottimista e lancia **sempre critiche costruttive** alle idee proposte dagli altri membri del gruppo. Sono dei perfetti sognatori che non si fermano davanti a nulla.
- **Cappello verde:** è il cappello della creatività che genera tutte le nuove idee. La persona che lo indossa emette **sempre alternative** a ciò che viene proposto. **Provoca nuove idee e le propone**.
- **Cappello blu:** poiché c'è un **organizzatore** per ogni cosa, è colui che indossa il cappello blu che ne è responsabile. Sono coloro che guidano la riunione e si assicurano che tutto fili liscio. Sono anche i **facilitatori** e i leader del gruppo.<sup>8</sup>

### RAPPORTO COLLETTIVO

**Durata:** 35 minuti.

**Partecipanti:** Stakeholder, decisori, giovani.

<sup>8</sup> <https://byrigi.wordpress.com/2016/02/11/six-thinking-hats-by-edward-de-bono/>

**Obiettivi:**

Preparare una panoramica delle fasi del piano d'azione, dei risultati raggiunti e degli accordi per il futuro.

**Descrizione dell'attività:**

Preparare i rapporti delle attività svolte dai responsabili che hanno assunto ruoli specifici e rivedere o determinare le attività successive.

**Passi:**

1. Attività di collegamento introduttiva: disegniamo i numeri fino a 10 con i fianchi.
2. Guardiamo agli obiettivi che ci siamo prefissati e alle attività che abbiamo stabilito; ognuno di noi riferisce su ciò che è stato fatto, sugli ostacoli che abbiamo affrontato e sui risultati ottenuti.
3. Sulla base di quanto detto, si formano le attività che devono ancora essere svolte e si dividono i ruoli.

**Feedback:** nel cerchio, tutti raccontano come l'attuazione dell'attività li ha colpiti, quali sono stati gli aspetti positivi, cosa cambierebbero e come questo esempio di cooperazione può aiutarli nel loro lavoro.

PIANO D'AZIONE PER LA PUBBLICAZIONE DEI RISULTATI	
<b>Durata:</b> 60 minuti.	<b>Partecipanti:</b> Professionisti, stakeholder, decisori, giovani.
<b>Obiettivi:</b>  Informare sui risultati.  Per dimostrare che i cambiamenti sono possibili!  Apportare cambiamenti sostenibili alla costruzione delle politiche giovanili.	<b>Descrizione dell'attività:</b>  Si tratta di un workshop per professionisti in cui possono essere coinvolti stakeholder, decisori e giovani. Aiuterà a identificare gli elementi che possono essere riprodotti in altri contesti. L'obiettivo è dimostrare che i cambiamenti sono possibili e che le normative possono evolvere per soddisfare le esigenze dei giovani.
<b>Materiali:</b> cartoncino, quaderno	
<b>Passi:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Iniziate questo workshop con un rompighiaccio per creare un'ottima condizione di lavoro.</li><li>2. Il primo giro di domande:<ul style="list-style-type: none"><li>• Sulla base delle valutazioni precedenti, come dispiegare l'azione, generalizzarla o meno (come trasformare in modo sostenibile i servizi o i diritti)?</li><li>• Chi sono i decisori che devono intervenire in questo settore?</li><li>• Quale piano d'azione deve essere messo in atto?</li></ul></li><li>3. Secondo turno:<ul style="list-style-type: none"><li>• Chi potrebbe essere interessato ai risultati dell'implementazione?</li><li>• Cosa bisogna fare per far passare il messaggio (vedi lo strumento <b>"Costruire la strategia di mobilitazione delle parti interessate e dei decisori"</b>).</li></ul></li></ol>	