



Report Focus della Regione Calabria ¹

¹ Documento elaborato dai partecipanti al laboratorio Calabria: Enrica Arena, Tiziana Crispino, Antonio De Vita, Angelo Marra, Cataldo Muraca, Azzurra Pelaggi, Giuseppe Peri, Nicoletta Rossi, Giuseppe Sesto, e dal formatore del laboratorio Maria Meduri

1. Obiettivi del focus group

L'obiettivo di ricerca del laboratorio calabrese ha rispecchiato l'iter ed il percorso definito dall'intero gruppo di lavoro del progetto FQTS, dandone una specificità dovuta al contesto regionale ed alle esperienze ed agli interessi dei partecipanti.

Il laboratorio formativo si era dato come scopo generale quello di rintracciare ed isolare le caratteristiche principali delle attività di economia sociale, analizzando il successo o l'insuccesso e comprendendo quali tra di esse potessero essere definite buone prassi.

In Calabria l'associazionismo sociale, nato già 30 anni fa, a seguito della chiusura degli ospedali psichiatrici, ha una lunga tradizione nella difesa dei diritti dei più deboli e risente delle esperienze di eccellenza che città, come Reggio Calabria o Lamezia Terme, hanno realizzato grazie alla vision di sacerdoti illuminati. Per questa tradizione ed in parte per l'interesse del gruppo di lavoro (in maggioranza avvocati e/o ricercatori), nel laboratorio regionale si è scelto di approfondire il tema dei diritti delle persone, ovvero di rispondere al quesito: quali sono le caratteristiche di una buona prassi che tutela i diritti?

Alla luce di questa domanda si è scelto di perseguire alcuni esiti di ricerca e quindi di comprendere:

- quali sono gli elementi essenziali di una buona pratica?
- quali sono le caratteristiche che all'interno di una buona pratica fanno emergere la tutela dei diritti?

L'idea che sottende la scelta è che ci siano dei "buoni esempi di servizi" che, nel realizzare azioni congruenti ai bisogni, tutelino i diritti.

Ma a quali diritti si fa riferimento? Quale tipo di diritti si pensa che i progetti ed i servizi sociali possano tutelare?

Il primo riferimento al tema è dato dalla normativa europea e proviene dalla Carta dei diritti fondamentali, sottoscritta dagli Stati Membri il 7 dicembre 2000. La Carta, nata per creare linguaggio comune sui diritti costituzionali, sancisce al suo articolo 1 che "La dignità umana è inviolabile. Essa deve essere rispettata e tutelata" e ancora l'art. 34 scende nei dettagli a noi di interesse e afferma che "L'Unione riconosce e rispetta il diritto di accesso alle prestazioni di sicurezza sociale e ai servizi sociali che assicurano protezione in casi quali la maternità, la malattia, gli infortuni sul lavoro, la dipendenza o la vecchiaia".¹

In Italia l'art 2 della Costituzione riconosce "i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale". Accanto ai diritti, sono riconosciuti doveri di solidarietà dentro cui le organizzazioni di terzo settore, di cui si indagano le buone prassi, hanno un ampio ruolo.

Questo lavoro di ricerca, pur avendo come sua base i diritti costituzionali, considerati imprescindibili, si muove, per area di appartenenza, all'ambito relativo alla L. 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" che ha, tra l'altro, l'obiettivo di garantire diritti minimi di base a tutti.

Nei fatti i diritti vengono garantiti dalla «"cittadinanza moderna (che) è uno status che attribuisce diritti e doveri ai nuovi ceti sociali"ⁱⁱ; si tratta di una forma di appartenenza che, per Marshall – studioso inglese - , è "pluridimensionale", vale a dire che contiene in sé tre componenti della cittadinanza stessa: quella civile, quella politica e quella sociale. La prima è strettamente connessa ai diritti di libertà fisica, di parola etc.; permette infatti all'individuo, in quanto potenziale proprietario, di partecipare a transazioni economiche e di intervenire sul mercato; in sostanza i diritti civili ospitano le libertà personali, di fede, di pensiero, di parola, oltre che l'apparato

istituzionale relativo alle corti giudiziarie. La seconda offre la possibilità, che si trasforma in diritto/dovere, di partecipare alla vita politica di una nazione e all'esercizio del potere politico, p.e. votare per un parlamento ed essere votati ad una assemblea legislativa. La terza è un prodotto della modernità, garantisce ai cittadini le pari opportunità per la partecipazione: si concretizza, pertanto, nella garanzia al benessere, alla salute, all'istruzione per tutte le persone e come afferma Marshall è una "tensione verso l'eguaglianza"ⁱⁱⁱ^{iv}. Oggi queste tre tipologie di diritti coesistono nella vita di ogni cittadino e soffermarsi su quelle relative ai diritti sociali significa per il mondo del terzo settore analizzare benessere e salute, ma indirettamente intervenire sulle altre dimensioni, poiché i diritti sociali incarnano questa tensione verso l'uguaglianza.

La legge 328, attuata in Calabria con L.R. 23/03, «afferma l'acquisizione del concetto di universalità e il rispetto del diritto di cittadinanza, consegnando ad ogni cittadino la prerogativa ad avere garantito un minimo livello prestazionale di servizi socio-assistenziali nel momento del bisogno. L'art. 1 della legge, infatti, precisa e ribadisce come "la Repubblica (...) promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza"^v. Questi diritti di cittadinanza sociale sono tutelati per la L. 328 e le norme ad essa successive (ad esempio il Piano di interventi e delle norme dei Servizi sociali) attraverso interventi sociali che, di riflesso, implementano politiche universalistiche, infatti «le politiche sociali tutelano il diritto a stare bene, a sviluppare e conservare le proprie capacità fisiche, a svolgere una soddisfacente vita di relazione, a riconoscere e coltivare le risorse personali, a essere membri attivi della società, ad affrontare positivamente le responsabilità quotidiane»^{vi}.

Nonostante la legislazione, la realizzazione dei diritti di cittadinanza sociale non è piena e allora il lavoro di ricerca si è rivolto proprio all'analisi di come le iniziative sociali (progetti e servizi) tutelino la realizzazione dei diritti sociali secondo i criteri qui rilevati.

2. La metodologia

Migliorini – Rania in un interessante articolo definiscono in modo breve ed esaustivo la tecnica prescelta per questo approfondimento «I focus group rappresentano una tecnica di ricerca applicabile quando si ritiene opportuno ricorrere a valutazioni, giudizi, opinioni espressi da professionisti, esperti o utenti/ clienti per accoglierne i diversi punti di vista su un argomento, un processo, un risultato, un prodotto (Bertin, 1986)»^{vii}. La tecnica «presenta una serie di elementi comuni quali la centralità del gruppo come fonte di informazioni, l'interazione dei soggetti, la focalizzazione su uno specifico argomento, le informazioni di natura qualitativa e la presenza di un intervistatore»^{viii}.

In linea con l'idea di partecipazione attiva che ha guidato l'intero lavoro di riflessione, il Focus Group ha offerto l'occasione di riflettere in modo congiunto sul tema., raccogliendo i pareri, le opinioni ed i punti di vista di chi, in Calabria, poteva fornire un contributo qualificato sul tema dei diritti di cittadinanza sociale. In fondo si è tentato di ricreare, attraverso il focus, una piccola comunità di pratica (Wenger 2006) in cui il contributo di ogni intervistato ha rappresentato, da un lato, un apporto insostituibile di sapere, di riflessione, di competenza e di esperienza per la ricerca, ma dall'altro la tecnica ha contribuito all'apprendimento degli stessi testimoni privilegiati, che grazie allo scambio di esperienze ed opinioni hanno appreso qualcosa in più delle buone pratiche, di sé stessi e degli altri. Una forma di apprendimento congiunto, quindi, che ha restituito anche un ruolo sociale ed organizzativo al progetto FQTS. Si è trattato pertanto di creare, indirettamente un setting di co-costruzione di conoscenza possibile (Manoukian 2007) che ha reso maggiormente esperti e formati tutti i presenti.

Come suggeriscono Migliorini Rania l'esperienza si conclude con un prodotto restituito ai presenti: «la stesura del report finale consiste in un elaborato presentato per aree tematiche e supportato dalle

verbalizzazioni dei partecipanti al gruppo di discussione»^{ix}, ed è quello che il presente documento vuol essere.

3. I partecipanti

La composizione del focus group, per come previsto dai dettami della tecnica, viene costituito dai ricercatori secondo l'obiettivo della ricerca. In questo caso si è proceduto a ricostruire una mappa di stakeholders calabresi che rispondessero ai seguenti requisiti:

- dirigenti di enti pubblici e privati operanti sul territorio regionale e non solo, ma comunque con sede operativa in Calabria;
- appartenenti ad organizzazioni che operano da almeno 5 anni sul territorio calabrese;
- operanti a contatto con fasce svantaggiate e quindi direttamente o indirettamente con la difesa dei diritti.

A questi criteri basilari di scelta se ne sono aggiunti alcuni trasversali, ossia:

- garantire un numero equo di persone operanti nel pubblico e nel privato sociale,
- ripartire una presenza equa di donne e uomini;
- considerare le appartenenze territoriali, rendendo presenti le 5 province calabresi;
- rendere il campione rappresentativo delle varie fasce di svantaggio, ovvero diversificare i servizi invitati a seconda dell'ambito di intervento;
- coinvolgere ed invitare persone con svantaggio che in un cammino di empowerment ed advocacy hanno appreso ed iniziato a tutelare i diritti propri e di altri;
- invitare stakeholders no profit che si siedono ai tavoli di contrattazione regionale e tutelano i diritti.

Resi espliciti questi criteri e sulla base delle conoscenze, formali ed informali, della realtà territoriale da parte del gruppo di laboratorio, è stata composta una lista di 16 nomi. Tutti sono stati invitati prima informalmente, per via telefonica, e poi formalmente, via mail, con una lettera che presentava il progetto e lo scopo della ricerca.

L'invito è stato compiuto a più mani, poiché tutti i ricercatori sono stati coinvolti a seconda della realtà territoriale di appartenenza e dell'ambito di provenienza del terzo settore.

Al focus erano presenti 5 testimoni privilegiati tutti del privato sociale, tranne un dirigente di un URP presso una Asp calabrese. Il mini focus è stato comunque caratterizzato da un dibattito vivace ed interessante, a dimostrazione del fatto che la tecnica privilegia qualità e non quantità, nonché conoscenza e competenza dei contenuti.

4. I contenuti

4.1 elementi di buona prassi

La domanda di apertura del focus group realizzato dal laboratorio Calabria recitava: "A partire dalle vostre esperienze quali sono le caratteristiche di una esperienza di successo nell'ambito della tutela dei diritti?" Su questo i partecipanti sono stati invitati ad esprimersi.

I presenti sono convenuti sul fatto che le esperienze di successo rappresentino esse stesse buone prassi ovvero è buona prassi una esperienza che, dal punto dei nostri intervistati, ha successo. Nel

dettaglio essi hanno esplicitato gli elementi di una esperienza che considerano di successo o buona prassi.

Carlo, responsabile regionale di un'associazione di tutela dei consumatori, ha puntualizzato l'importanza del **dialogo** quale elemento di una buona prassi per la tutela dei diritti. Egli infatti afferma: “*la buona prassi o una esperienza di successo è fondata sul dialogo, sulla possibilità di confrontarsi e di avviare processi per metter tutti nella condizione di usufruire di determinate azioni a tutela dei diritti*”. Su questo c'è stata una convergenza; ma ciò che il nostro intervistato aggiunge è che “*il confronto e dialogo per migliorare le attività reciproche e tutelare i diritti sono elementi fondamentali*”; relazionarsi, quindi, confrontarsi e parlare è, sì, un processo valoriale ma una conditio sine qua non per tutelare i diritti, quasi un metodo di lavoro da cui non si prescindere per comprendere che ciò che si sta implementando è una buona prassi.

Al dialogo e confronto si aggiunge, la **partecipazione** che è un ulteriore requisito della buona prassi senza la quale non ci sarebbe difesa dei diritti. Per Rita, direttore di un'organizzazione di advocacy nazionale, “*la partecipazione è un elemento fondamentale. Le persone con disabilità hanno fatto proprio il motto: niente su di noi, niente senza di noi, perchè tante volte ci viene offerto un servizio che non è adeguato e non è utile a nessuno. Vi faccio un esempio: il trasporto pubblico per le persone con disabilità. A Lamezia c'è una servizio per le persone con disabilità che funziona dalle 8 alle 20 ed ha un'ampia fascia di utenza, disabili e da poco anche gli anziani, il risultato è che non è sempre disponibile, ti devi prenotare prima e non sempre c'è posto. Se con gli stessi soldi si facessero funzionare gli autobus con la pedana, che a Lamezia ci sono, si spenderebbero meno soldi, offrendo un servizio più utile. Quindi se avessero chiesto alle persone con disabilità sarebbe stato diverso*”. Tuttavia, continua Rita avere “*la possibilità di dire la propria*” non è sufficiente “*per difendere i diritti, per fare questo ci vuole anche competenza*”, infatti i partecipanti al focus individuano la parola partecipazione come “presa di potere”, ossia come capacità derivante dai processi di empowerment di dire la propria, di farsi ascoltare, di proporre soluzioni in linea con i bisogni, ovvero come occasioni «di liberi cittadini (...) di ragionare, calcolare, difendere i propri interessi»^x.

La quarta parola chiave intorno a cui ruota la considerazione delle caratteristiche di una buona prassi è l'**ascolto**; sussegue in modo schematico al dialogo, al confronto ed alla partecipazione. “*L'altra caratteristica è l'ascolto, ad esempio le donne non sono ascoltate: quante donne non possono lavorare perché non ci sono asili nido che possano tenere i bambini, ma qualcuno lo ha chiesto alle donne quello di cui hanno bisogno? L'ascolto per l'ascolto non è generalizzabile!*” Una buona prassi quindi è tale se ascolta le persone a cui si rivolge, se tiene in considerazione i bisogni degli utenti, se da questi bisogni parte per progettarsi e mettere in atto dei servizi, perché l'ascolto “*deve diventare elemento di cambiamento; è buona prassi quello che ti viene detto e tante volte piuttosto che fare un buon servizio ho bisogno di assumere un autista in più o un pulmino in più acquistato*”. Annamaria rileva la discrepanza che c'è tra le esigenze di implementare una buona prassi e le esigenze, altre e diverse, dei servizi che, pur di agevolare pochi (un neoassunto o chi vende i pulmini) preferiscono non ascoltare i bisogni e non ricorrere a forme partecipative. I nostri intervistati attribuiscono all'ente pubblico la necessità di ascolto e partecipazione, come luoghi in cui vengono programmate le politiche, infatti essi affermano di avere *rapporti con il pubblico*, poiché *il confronto periodico con i portatori di interesse e con l'utenza è un elemento importante, sia per capire quali intoppi ci siano in una procedura, sia per evidenziare i diritti*.

La questione nodale è che *non possiamo affidare la realizzazione di buona prassi a chi della buona prassi non interessa nulla, vedete un altro elemento è il prendersi a cuore ciò che si fa, la passione di ciò che si fa*; solo chi ha passione per il proprio operato e per la tutela dei diritti, implementa buona prassi. E' un elemento difficilmente misurabile, ma è condizione fondamentale per esperienze di successo, poiché offre la dimensione di quanto impegno, cuore e volontà viene impiegata per avviare servizi che sono legati alla realtà e rispondono ai bisogni dell'utenza.

Sul tema dei bisogni e dei diritti interviene anche Walter, responsabile regionale di un'associazione di tutela dei diritti, il quale sostiene che tutelare i diritti della persona sia importante e, sottolinea che: *“salvaguardare i diritti vuol dire anche rispondere ai bisogni. Quello che penso sia importante come caratteristica di una buona prassi è che la tutela dei diritti non è individuale ma è una rappresentanza, ad esempio il Forum del Terzo Settore è una rappresentanza ed è fondamentale per la difesa dei diritti.”* La **rappresentanza** è allora una forma di tutela dei diritti, le buone prassi che fanno rappresentanza creano relazioni sociali tra i rappresentanti ed i rappresentati, in ordine ad un contenuto preciso, in questo caso la tutela dei diritti. Per i nostri intervistati una buona prassi per essere tale deve esercitare anche forme di rappresentanza, ovvero migliorare la qualità della vita, ma *si esercita nella costanza di una presenza.*

Annamaria aggiunge una precisazione a quanto si è detto: la memoria evita la perdita delle esperienze: *“noi per primi non facciamo memoria dei processi, la memoria delle cose che si fanno è un elemento di buona prassi”*. Documentando è possibile rivisitare ogni intervento e percorso, attivare spazi di confronto e condivisione per riflettere insieme, ed, eventualmente, “aggiustare” il tiro nel presente per trasferire l'esperienza maturata nel futuro, *perché molto spesso buttando via i risultati raggiunti da una rete si buttano via pure le risorse.* **Fare memoria e documentare** vuol dire anche comunicare agli altri; ogni esperienza di successo produce documenti che possono essere letti da altri e che per gli altri possono rappresentare forma di apprendimento e conoscenza. Fra l'altro la buona prassi non può che essere flessibile, vale a dire rielaborata e valutata per garantire la qualità dei servizi a tutela dei diritti.

4.2 Gli elementi che ostacolano e facilitano una buona prassi

La rete è una modalità per lavorare nella costanza e nella rappresentanza e preciso che non parlo di ATS, finalizzate alla partecipazione ad un progetto, ma di rete come finalizzata allo stare insieme su un territorio. Riuscire a creare collaborazioni non ad hoc, ma costanti è elemento che facilita la costruzione di una buona prassi. Per i nostri interlocutori *la rete finalizzata al progetto non è rete, la rete tra le organizzazioni deve esistere sempre e bisogna sempre lavorare per questo. Vi dico della rete su un territorio: ad esempio a Corigliano abbiamo fatto un progetto, finanziato da Fondazione con il Sud, dal bando sulle reti e ci siamo messe insieme per lavorare, abbiamo fatto delle cose molto buone”*. La **rete** crea quindi relazioni, offre la possibilità di scambi e di crescita comune e quindi di innovare ed avviare buone prassi, la presenza di una rete reale è quindi esperienza che facilita la creazione di esperienze di successo; questo accade perché *“attraverso queste reti io ho imparato che è possibile creare un rapporto fiduciario”*, una stima reciproca che laddove affonda nella pratica quotidiana, getti i semi per occasioni di crescita e fiducia. Il risultato di una rete costruita su queste basi è la *“riconoscibilità esterna della rete”*, ovvero la possibilità che gli altri attori di una comunità locale individuino nella rete un protagonista di quel luogo e di quell'attività, al di là dei singoli individui o organizzazioni.

Le reti dovrebbero anche informare su ciò che fanno, comunicare agli altri il buon risultato del loro lavoro e della loro collaborazione, solo così diventano realmente buone prassi, poiché c'è *“ scarsa conoscenza di ciò che fanno i singoli delle reti e le reti su un territorio, la questione è che un altro elemento per una buona prassi è anche l'informazione di ciò che si fa e di quello che le altre reti fanno.* Capita infatti che neanche all'interno di una stessa rete si sappia cosa fa l'altro di buono.

Se la rete facilita l'implementazione di buone prassi, i **finanziamenti** tendono a rappresentare una forma di ostacolo. Da un lato secondo Walter *“un grosso limite nel portare avanti buone prassi è che non ci sono finanziamenti per proseguire anche laddove si fanno cose buone”*, dall'altro, secondo Carlo *“o hai tu la capacità organizzativa e finanziaria di proseguire oppure progetti così sono visti come singole attività destinate a chiudersi”*. Per i nostri stakeholders accade che le esperienze di successo oggi sono collegate alle risorse economiche; si sperimentano elementi di innovazione o di buone esperienze solo se ci sono soldi, solo se l'attivazione di queste novità sono

pagate. La presenza di risorse economiche, oggi sempre più scarse, rappresenta un limite, Walter, ad esempio, afferma che *oggi dobbiamo ritornare a fare delle cose senza soldi, vista la situazione di crisi, ma visto anche che è necessario dal momento contingente, questo ci riporterebbe a ritrovare la nostra vera identità* e si trova d'accordo su questo con Annamaria per la quale *nei momenti di crisi economica si fanno cose di successo, capita sempre così*.

Rispetto ai finanziamenti la considerazione che emerge attiene ad identità e modus operandi: quando il mondo del sociale è nato 30/40 anni fa, aveva una spinta motivazionale e valoriale che lo portava a dare priorità a sperimentazioni volontaristiche e non retribuite esclusivamente in nome del miglioramento della qualità di vita delle fasce sociali svantaggiate. Oggi, secondo i nostri interlocutori questo non avviene più, poiché si sperimenta solo se c'è un finanziamento e questo porta ad un cambiamento nell'essenza e nella identità del terzo settore tutto, volontariato compreso. Angelo difatti ribadisce che *la cultura del senza soldi ci dice che spesso non c'è diritto a vivere, cioè che siccome non ci sono soldi, non si possono tutelare i diritti*, questo elemento oggi va ribaltato e le buone prassi sono tali proprio perché vanno al di là di questo odierno fare comune.

Ostacolo è anche **la capacità delle reti di avere fiducia** al loro interno ma anche come reti di organizzazioni, in questa direzione, purtroppo i nostri interlocutori registrano amaramente che *“la questione è che dentro le reti stentiamo ad avere fiducia e giochiamo a primeggiare, dimenticandoci che è necessario avere competenza e professionalità di base”*. Il protagonismo, allora, e la voglia di emergere, ma in modo negativo, quasi come competizione e non cooperazione ostacolano la creazione delle reti e quindi anche la realizzazione di buone prassi.

4.3 gli elementi essenziali di una buona prassi

Come i nostri interlocutori hanno indicato, parlare di buone prassi in questo periodo e quindi degli elementi essenziali che le buone prassi dovrebbero contenere è percorso molto difficile, poiché il terzo settore tende oggi più a sopravvivere tra mille difficoltà che a realizzare innovazione ed esperienze di successo. Proprio però partendo dagli aspetti negativi che ci vengono evidenziati quotidianamente e che chi ha partecipato a questa ricerca vive direttamente, si può e si deve ripartire tenendo ben presente la nozione e l'idea di buona prassi come traccia di un nuovo cammino che il terzo settore deve affrontare in modo essenziale e dandosi alcune priorità.

Già è stata sottolineata la necessità di pensare ed avviare esperienze di successo, proprio perché si è in periodo di crisi e questo porta il terzo settore a guardarsi intorno con occhi diversi, più attenti, vedendo le criticità e facendo scattare quindi la voglia di risolvere i problemi o perlomeno cominciare ad affrontarli. A detta degli interlocutori un punto di partenza, ovvero un elemento essenziale delle buone prassi che difendono e tutelano i diritti è la **comunicazione garantita**, specie per le istituzioni, ma *il problema è che non c'è coscienza del diritto e non c'è gente che ha voglia di rivendicare i propri diritti*. Per lungo tempo i cittadini hanno sottovalutato la necessità di conoscere i propri diritti perché bene o male avevano quello che ritenevano essere tutto, quindi non hanno pensato a quali fossero i reali diritti, né tanto meno rivendicare quelli essenziali. Ora una esperienza di successo non può trascurare questi elementi, ma deve fronteggiare il fatto di trovarsi con cittadini totalmente spiazzati e disabituati a combattere per i diritti e a confrontarsi con l'altro. Per anni ci si è fatti ingannare da un certo benessere esistente, per questo bisogna mettersi insieme e ricostruire una rete sociale perché attraverso gli errori, le superficialità, la passività del passato si prenda atto di quello che è stato e lo si utilizzi come punto di partenza per una visione diversa del nostro futuro. La comunicazione garantita offre ai cittadini questa opportunità e le esperienze di successo riescono a tutelare i cittadini stessi laddove si introducono prassi di comunicazione e informazione.

Tutto ciò si riesce a realizzare solo laddove si fa leva sulle **reali competenze**. Competenze che non debbono essere ricercate solo fra gli operatori del terzo settore, ma anche fra le istituzioni, a tutti i livelli. Se non si crea una reale sinergia fra tutti le figure che operano nel sociale, si continuerà a

languire anzi non si sarà più in grado di dare risposte valide ai bisogni, al massimo si tornerà all'azione di assistenza caritatevole di inizio secolo. L'associazionismo non dovrà rincorrere il progetto che offre un maggiore finanziamento, ma dovrà monitorare i reali bisogni del territorio in cui opera, osservare e conoscere le realtà di accoglienza del bisogno, quindi condividere queste esperienze positive e riprodurle adattandole e migliorandole alla luce dei nuovi bisogni che quotidianamente ci vengono esposti.

Annamaria rivedendo la sua attività professionale nell'Asp afferma che *oggi, dopo 30 anni di lavoro, mi rendo conto che un elemento di buona prassi è dare il giusto spazio di valore e restituzione a ciò che si fa, è dare senso di appartenenza a ciò che si fa. La restituzione sociale, cioè l'impatto che ha avuto quel servizio, è fondamentale e tu hai questa restituzione quando dopo 30 anni la gente ringrazia di quello che è stato e di ciò che hai fatto.* Attraverso quindi la **restituzione sociale** si può avere contezza di ciò che rappresenta un servizio sul territorio, una buona prassi allora ha un riconoscimento sociale, laddove i cittadini la riconoscono come azione di tutela e miglioramento della loro vita. Alla restituzione Annamaria aggiunge la passione e la costruzione di un senso di appartenenza fra gli operatori sottolineando che *un altro elemento che ho riscontrato è la necessità di realizzare un **clima positivo**, dare motivazione sulle cose che si fanno, garantire atteggiamenti di accoglienza è un elemento essenziale che aiuta a migliorare sia in qualità che in competenza.* Per gli stakeholders l'elemento organizzativo interno è fondamentale, anche Rita aggiunge che *un servizio è buona prassi quando dà a ciascuno la possibilità di scelta, la scelta è un diritto ed è una caratteristica delle buone prassi, perché i buoni servizi fanno crescere le persone e le tutelano.*

Il clima interno è individuato come *conditio sine qua non* per creare una buona prassi, i nostri interlocutori hanno identificato proprio nel senso di appartenenza ad un'organizzazione il valore aggiunto interno ad una buona prassi. Noi gruppo di ricerca aggiungeremo la capacità riflessiva, vale a dire che ogni ente che produce esperienze di successo, laddove ha operatori o volontari che si sentono parte di un tutto e comprendono di contribuire ad azioni importanti e di qualità, sono maggiormente disponibili a ragionare e contribuire ad una riflessione su ciò che si sta implementando.

Se non si stimolano le persone, se non si aiutano a crescere non siamo in presenza di una buona prassi che tutela i diritti, perché *una buona prassi fa crescere le persone, gli dà cura, se ne prende carico, fa propria l'idea che abbiamo a che fare con persone e non automi.* Nel corso del focus, gli intervistati hanno individuato un metodo preciso di crescita delle persone: *il supervisore, inteso non come competente di compito ma accompagnatore di processi verso le persone che devono crescere, è un elemento fondante una buona prassi.*

Conclusioni

Tutelare i diritti attraverso buone prassi è sapere che *devi far crescere la gente e non dargli sussidi*, per usare le parole di uno dei nostri stakeholders.

Secondo la nostra ricerca, le pratiche di successo tutelano i diritti quando:

- esprimono occasioni di dialogo e partecipazione, cioè offrono agli utenti ed alla cittadinanza opportunità di appropriarsi della propria vita, rendendo evidenti e tutelando i loro diritti, ma avviando anche processi di empowerment (presa di potere) e crescita;
- ascoltano i bisogni e si prendono a cuore le persone che incontrano, siano esse utenti/clienti che operatori. La cura delle relazioni come occasione di crescita per le persone è una condizione indispensabile, poiché ascoltare e prendersi a cuore è anche attenzione ai bisogni dell'utente, e chi tutela diritti deve partire proprio dalle esigenze della persona per farvi fronte;

- creano forme di rappresentanza esterna che tutelano i diritti rispetto alle istituzioni o in generale rispetto agli interlocutori esterni;
- documentano gli interventi e fanno memoria delle buone pratiche, rendendo noti e conosciuti i propri modus operandi e le proprie pratiche. La documentazione rende anche riproducibile una pratica di successo, poiché offre agli altri, osservatori esterni, l'occasione per comprendere ed apprendere come replicare /riprodurre i fattori di successo
- fanno rete con altri enti, ovvero avviano percorsi comuni operativi e riflessivi con altre organizzazioni, al fine di crescere e operare insieme. La vicinanza con altri è una caratteristica che facilita la realizzazione di buone prassi;
- ricevono sul territorio in forma diversa restituzione sociale, ovvero riconoscimento e identificazione rispetto al loro operato, avendo costruito una identità chiara, vicina ai cittadini e a coloro che usufruiscono dell'esperienza

Note

ⁱ Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea (2000/C 364/01)

ⁱⁱ Zolo Danilo (a cura di), *La Cittadinanza: appartenenza, identità, diritti*, Laterza, Roma-Bari, 1994 pag. 6

ⁱⁱⁱ *ibidem* pag. 7

^{iv} M Meduri *La l. 328 ed i diritti di cittadinanza sociale* in *Alogon* 61/2004 pag. 8

^v *Ibidem* pag. 9-10

^{vi} Ministero degli Affari Sociali “Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2001-2003 (a norma dell’Art. 18, comma 2 della legge 8 novembre 2000, n. 328)” pag. 5

^{vii} Laura Migliorini - Nadia Rania *I focus group: uno strumento per la ricerca qualitativa* in *Animazione Sociale* n. 2/2001 pag. 83

^{viii} *Ibidem* pag. 84

^{ix} *Ibidem* pag. 87

^x Touraine Alain *Libertà, Uguaglianza, Diversità* ed *Il Saggiatore* pag, 216