



Roberto Maurizio, Marzia Sica e Cinzia Canali

# Tfey Piemonte: innovare i servizi per la prima infanzia

Il percorso piemontese realizzato nell'ambito del progetto internazionale Transatlantic Forum on Inclusive Early Years (Tfey), avviato tre anni fa, ha coinvolto una quarantina di organizzazioni che operano a Torino nell'area della prima infanzia. L'obiettivo è stato come migliorare le risposte dei servizi, pubblici e privati, rivolti ai più piccoli e, in particolare, ai bambini che vivono in famiglie a basso reddito o con storie di immigrazione. L'articolo pone l'attenzione su tre temi: l'accesso ai servizi, la formazione del personale, la valutazione di esito. Per ognuno sono evidenziate le criticità, i cambiamenti attesi, le condizioni necessarie per l'innovazione e l'apporto specifico dei partecipanti al percorso, coordinato dalla Compagnia di San Paolo con la collaborazione scientifica della Fondazione Zancan.

## Premessa

**I**l progetto internazionale «Tfey – *Transatlantic Forum on Inclusive Early Years* – Investire per lo sviluppo dei bambini che vivono in famiglie povere e/o immigrate», promosso dalla Compagnia di San Paolo di Torino, con la collaborazione scientifica della Fondazione Zancan di Padova, preve-

de lo sviluppo di azioni di promozione e *advocacy*, finalizzate a promuovere conoscenza, confronto, condivisione di strategie di azione, disseminazione delle soluzioni nell'area della prima infanzia.

Il progetto nasce da uno scambio tra Europa e Nord America per comprendere quali politiche, strategie, pratiche innovative possono incrementare le conoscenze e diventare servizio, anche *evidence-based*, cioè basato su evidenze scientifiche a van-

## AUTORI

- Roberto Maurizio, ricercatore Fondazione «Emanuela Zancan», Padova.
- Marzia Sica, Compagnia di San Paolo, Torino.
- Cinzia Canali, ricercatrice Fondazione «Emanuela Zancan», Padova.

taggio della prima infanzia (0-6 anni). L'attenzione è dedicata, in particolare, ai bambini che vivono in famiglie a basso reddito e ai bambini che vivono in famiglie migranti a rischio di esclusione sociale dato che l'investimento nella prima infanzia costituisce un'operazione con ritorni significativi nel tempo in termini di miglioramento delle opportunità di accesso all'educazione delle persone, accresciute potenzialità economiche e lavorative, incrementata propensione a comportamenti di cittadinanza e genitorialità responsabili (Del Boca D. e Pasqua S., 2010; Förster M. e Verbist G., 2012).

Negli incontri internazionali coordinati dalla Fondazione Re Baldovino del Belgio e organizzati tra gennaio 2013 e gennaio 2016, sono state affrontate una serie di questioni ritenute di rilievo per tutti i paesi che intendono impegnarsi nel miglioramento dei servizi per la prima infanzia:

- l'accesso ai servizi;
- la formazione degli operatori;
- il coinvolgimento dei genitori;
- la valutazione dei servizi;
- il sistema integrato dei servizi;
- il multilinguismo e le appartenenze culturali;
- il ruolo dei governi e le priorità per il futuro.

I destinatari degli incontri sono state le istituzioni ai diversi livelli (locale, regionale e nazionale), i servizi sociali, sanitari ed educativi per la prima infanzia, esperti del settore, ricercatori e docenti universitari, responsabili di organizzazioni sociali e di volontariato.

A livello italiano il progetto ha attivato rappresentanti di autorità pubbliche nazionali e locali, operatori di strutture sanitarie, professionisti del terzo settore, ricercatori, magistrati, giornalisti, educatori e *opinion leader* coinvolti, in modo inter-settoriale, nella cura ed educazione della prima infanzia e nella prevenzione della povertà infantile. Sono intervenuti ad incontri nazionali e hanno tutti concorso alla diffusione delle buone pratiche e alla predisposizione di raccomandazioni per innovare i servizi per la prima infanzia (Tfey Italia, 2016).

Una parte significativa del progetto ha riguardato la realtà locale in cui opera con maggiore consistenza e impegno la Compagnia di San Paolo con attività dirette e sostegno di progetti e interventi promossi in collaborazione con enti pubblici e privati.

## Un percorso di approfondimento nella realtà torinese

Il lavoro di approfondimento locale nel territorio torinese (indicato nel progetto con «*Awareness raising*») è stato promosso dalla Compagnia di San Paolo, con la collaborazione scientifica della Fondazione Zancan. A questa fase del progetto hanno partecipato circa quaranta realtà del privato sociale e alcune realtà istituzionali<sup>1</sup>.

Il percorso di approfondimento si è articolato in tre moduli seminariali. Il *primo seminario* è stato dedicato alla costruzione di una conoscenza comune delle esperienze e delle realtà locali, con la messa a fuoco delle problematiche che queste famiglie incontrano quotidianamente nel loro agire. Si è concretamente sviluppato con un lavoro preliminare svolto dalle singole organizzazioni e da un seminario di presentazione e scambio tra i partecipanti. Il *secondo seminario* è stato dedicato all'approfondimento di tre tematiche già poste al centro dei seminari nazionali e internazionali promossi dal progetto Tfey: l'accesso ai servizi da parte delle famiglie in difficoltà, la qualificazione dell'offerta di servizi e interventi (con una focalizzazione sul tema della formazione) e la valutazione di esito degli interventi di aiuto e supporto alle famiglie. Nel terzo seminario i partecipanti hanno lavorato in tre gruppi e hanno approfondito riflessioni intorno a quattro aspetti:

- la situazione (connessa all'accesso ai servizi, alla formazione e alla valutazione) che emerge nel lavoro degli enti coinvolti nel percorso, con la messa a fuoco degli aspetti di positività e di criticità sui cui lavorare;
- i cambiamenti e le innovazioni (sempre connesse all'accesso, alla formazione e alla valutazione) che ciascuna organizzazione ritiene opportuno promuovere;
- le condizioni e i percorsi necessari per sviluppare i cambiamenti e le innovazioni;
- il contributo che ciascuna organizzazione può offrire.

## Nuovi e vecchi volti della povertà

In termini generali, la condizione di povertà appare crescente con un allargamento della popolazione

## IL FORUM TRANSATLANTICO

Il progetto Transatlantic Forum on Inclusive Early Years (Tfey) è coordinato dalla Fondazione Re Baldovino del Belgio e promosso da Compagnia di San Paolo e Fondazione Cariplo in collaborazione con Bernard Van Leer Foundation (Olanda), Kalouste Gulbenkian Foundation (Portogallo), Lego Foundation (Danimarca), Jacobs Foundation (Svizzera), Universal Education Foundation (Olanda), Berterlsmann Foundation (Germania), Foundation for Child Development (Stati Uniti), Atlantic Philanthropies (Stati Uniti) e California Community Foundation (Stati Uniti).

Il progetto si sviluppa sia a livello internazionale sia con azioni realizzate sul territorio italiano in partenariato con Fondazione Zancan di Padova e, dal 2014, con Fondazione Cariplo, Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo e Fondazione CON IL SUD.

Il Forum transatlantico è composto da ricercatori, esperti, operatori, decisori politici europei, statunitensi e canadesi sul tema delle politiche per lo sviluppo dell'educazione e della cura della prima infanzia che rappresenta un periodo di vita particolarmente rilevante per lo sviluppo di strumenti conoscitivi, emotivi, linguistici e sociali dei bambini, con influenze generalmente determinanti sul percorso scolastico e professionale e sulla salute fisica e psichica dell'intera vita delle persone.

L'investimento nella prima infanzia, con particolare attenzione ai bambini delle famiglie a maggiore rischio di esclusione (famiglie migranti o in condizioni di vulnerabilità), costituisce quindi un'operazione con ritorni significativi nel tempo in termini di miglioramento delle opportunità di accesso all'educazione, accresciute potenzialità economiche e lavorative, maggiore propensione a comportamenti di cittadinanza e genitorialità responsabili.

A livello internazionale lo scopo del progetto è quello di scambiare esperienze e buone pratiche fra esperti di diversi paesi, elaborare raccomandazioni su come migliorare lo sviluppo sociale, cognitivo, fisico ed emotivo in bambini che vivono in famiglie a rischio di esclusione, individuare strumenti utili, da un lato, ad assistere operatori e *policy maker* nell'adeguare strutture e servizi per la prima infanzia alle esigenze di questi specifici *target* di bambini e, dall'altro, a sostenere le fondazioni coinvolte ad investire in modo più efficace in progetti e attività di *advocacy* dedicati alla prima infanzia.

A livello italiano l'iniziativa ha l'obiettivo di diffondere le buone pratiche e le raccomandazioni elaborate a livello internazionale e operare affinché il tema della povertà infantile possa comparire e avere priorità nell'agenda delle politiche nazionali e locali del nostro Paese. Il progetto ha anche una declinazione locale, in particolare in Piemonte e nel Veneto, con l'obiettivo di promuovere azioni specifiche a favore della prima infanzia.

ne interessata e una situazione sempre più presente di lotta tra poveri per accedere alle poche risorse esistenti. Cresce nelle famiglie la sensazione di scoramento e disillusione ma anche il sentimento della rabbia per la situazione che sono costretti a vivere. Questo ultimo sentimento può arrivare a generare comportamenti inadeguati ma si coglie il risveglio di coscienza e la voglia di mettersi in gioco, di costruire micro-solidarietà. Sono stati identificati 12 «volti» della povertà:

1. *Povertà materiale*: bambini di famiglie costrette a vendere le proprie proprietà/beni per coprire i bisogni alimentari del nucleo familiare; figli di fa-

miglie ove la povertà materiale si sta diffondendo rapidamente e in modo rilevante.

2. *Povertà economica*: bambini appartenenti a famiglie che hanno perso/stanno perdendo il lavoro; famiglie che sono costrette a forme di lavoro informale; la povertà economica non è necessariamente povertà culturale.

3. *Povertà legata alle condizioni abitative e al deperimento dei territori di riferimento*: bambini appartenenti a famiglie costrette a coabitare in una sola unità abitativa, con difficoltà e rischi collegati a tale condizione; bambini di famiglie costrette a occupare altre case dopo la perdita della propria abitazione; bambini che vivono in aree della cit-



## LA BIBLIOTECA DEL TRANSATLANTICO

I materiali elaborati dai partecipanti ai seminari nazionali, i documenti degli esperti e delle riunioni del gruppo di riflessione piemontese creato nell'ambito del progetto, i dati quantitativi e le informazioni qualitative raccolte all'interno dell'iniziativa, le raccomandazioni emerse durante ogni seminario concorrono a costruire la «Biblioteca del Transatlantico» e sono disponibili sul sito [www.tfeyitalia.org](http://www.tfeyitalia.org) e sui siti istituzionali di Compagnia di San Paolo e Fondazione Zancan.

### Collana «Investire nell'infanzia è coltivare la vita»

1. Bambini poveri: chi sono, cosa chiedono, cosa ricevono (2013)
2. Servizi per l'infanzia: risorse e professionalità (2013)
3. Orientarsi nei servizi per l'infanzia (2014)
4. La valutazione nei servizi per l'infanzia (2014)
5. Sistemi integrati: nuove frontiere per i servizi all'infanzia (2015)
6. Identità, multilinguismo e multiculturalità (2015)

### Collana «Investing in childhood for growing life»

1. Children in poverty: needs and services (2013)
2. Services for children: economic and professional re-sources (2013)
3. Evaluation of early childhood services (2014)
4. Integrated systems: new perspectives for children and families (2015)
5. Identity, multilingualism and multiculturalism (2015)

### Collana «Idee condivise»

1. L'accesso ai servizi per l'infanzia (2013)
2. Servizi per l'infanzia: risorse professionali ed economiche (2013)
3. I genitori negli spazi di vita dell'infanzia (2014)
4. Valutare l'impatto dell'incontro tra bisogni, risposte e risorse per l'infanzia (2014)
5. Sistemi integrati: nuove frontiere per i servizi all'infanzia (2015)
6. Multilinguismo e sviluppo delle identità culturali nella prima infanzia (2015)

### Collana sistemi di welfare

Tfey Italia (2016), *Il futuro nelle nostre mani. Investire nell'infanzia per coltivare la vita*, Il Mulino, Bologna

tà caratterizzate da un impoverimento crescente (mancanza di asili, ridotti servizi).

4. *Relazione tra povertà e condizione femminile*: bambini di famiglie ove si assiste a una recrudescenza della violenza nei confronti delle donne; fenomeno delle gravidanze precoci in crescita.

5. *Povertà culturale*: bambini che appartengono a famiglie caratterizzate da livelli crescenti di analfabetizzazione (famiglie migranti e native); figli di famiglie in situazione d'impoverimento culturale che è aspetto rilevatore di un fenomeno più complessivo d'impoverimento.

6. *Povertà e condizioni di salute*: bambini di famiglie

che stanno rinunciando alle cure sanitarie a causa di problemi economici; crescente rinuncia al diritto di assistenza sanitaria da parte delle famiglie con problemi economici.

7. *Povertà e famiglie migranti*: famiglie migranti che si stanno sfaldando; bambini che appartengono a famiglie caratterizzate da livelli crescenti di analfabetizzazione (famiglie migranti e native); fenomeni di violenza sulle donne migranti in aumento; scarsa conoscenza dei propri diritti; rinuncia al diritto di assistenza sanitaria; crescente fenomeno di allontanamento dai propri diritti; difficoltà nell'affermare i propri diritti; difficoltà di accesso alle informazioni sui servizi/sui diritti.



Tab. 1 – Dall’ascolto delle esperienze nuove consapevolezze e nuovi interrogativi

## Nuove consapevolezze della:

Necessità di guardare alla globalità della dinamica familiare (non solo il bambino, non solo il disabile, non solo il malato, ...)  
 Necessità di sviluppare empowerment delle/nelle persone (nell’uomo, nella donna, nel bambino, nel padre, nella madre, nella coppia, ...), aumentando coscienza dei propri diritti e delle risorse (proprie e altrui) e delle possibilità di superare povertà, discriminazione, disagi, rischi  
 Importanza delle culture altre di tutela della salute, di *maternage* ecc.  
 Rilevanza per l’efficacia dell’intervento, di aspetti quali la tempestività, la pertinenza, l’intensità, la sostenibilità, l’accessibilità  
 Intreccio tra eventi normativi e eventi non normativi nella vita di una famiglia  
 Centralità del protagonismo nei processi di aiuto (non dare il pesce ma insegna a pescare e cucinare)  
 Potenzialità connesse alle relazioni tra pari nei processi di cura (mutuo-aiuto, confronto, supporto, informazione, formazione)  
 del peso delle disuguaglianze sociali nell’accesso alle opportunità  
 Complessità intrinseca dei processi d’integrazione sociale e d’inclusione sociale che, in certe condizioni, possono non avvenire,  
 Necessità di attivare processi di mediazione/facilitazione  
 Necessità di azzerare le differenze, far partire tutto dallo stesso livello, discriminare positivamente  
 Importanza delle dimensioni «povere» della vita (gioco, divertimento, riposo) rispetto alle dimensioni «ricche» (lavoro, salute, abitazione, ...)

## Dimensioni di efficacia: per le persone

Fiducia  
 Aumentare il sapere, non solo quello scientifico ma, soprattutto quello esperienziale  
 Corrispondenza tra bisogno e offerta  
 Essere accolti/compresi nella propria globalità e non solo in relazione ad alcune caratteristiche  
 Non isolamento e non solitudine ma percezione di poter contare su qualcuno e di essere importante per qualcuno  
 Senso di speranza verso un domani migliore (per se) per i propri figli  
 Senso di responsabilità verso ciò che è messo a disposizione (autonomia, autodeterminazione, non assistenzialismo)

## Dimensioni di efficacia: per i servizi

Superare la logica del portatore di problemi  
 Superare la logica dei compartimenti stagni  
 Ottimizzare i tempi di accesso ai servizi  
 Fare insieme, che necessità di dialogo e sospensione del giudizio  
 Accrescere le modalità di apprendimento e cambiamento  
 Sviluppare comunicazione generativa (meno di comunicazione dimostrativa o affermativa)  
 Dare e darsi fiducia  
 Sviluppare partecipazione del cittadino come funzione di efficacia dell’intervento di aiuto  
 Aumentare lo scambio di saperi e valorizzare – nei servizi – il sapere esperienziale delle persone  
 Accettare le diverse culture e approcci alla maternità, alla salute, al *maternage*, all’educazione  
 Aumentare la caratterizzazione di accessibilità, facilità d’uso e flessibilità dell’offerta  
 Mettere a disposizione ciò che serve e non solo ciò che si ha  
 Offrire interventi capaci di incidere e non solo avvicinare il problema  
 Farsi guidare costantemente dall’attenzione alla sostenibilità nel tempo degli interventi  
 Farsi guidare dall’attenzione costante alla prevenzione  
 Sviluppare un atteggiamento di accompagnamento e non solo di erogazione di prestazione  
 Uscire dalla logica esclusiva a favore di una logica inclusiva (azioni per tutti)

8. *Povertà di relazioni sociali*: situazioni di solitudine – mancanza/assenza di rete familiari/sociali, soprattutto per donne che hanno subito spaccature familiari; carenza di relazioni tra famiglie in stato di povertà; perdita del lavoro che genera forme d’isolamento sociale; sgretolamento delle reti primarie.

9. *Povertà affettiva*: bambini appartenenti a fami-

glie che non assicurano affettività, che si stanno disgregando e che non riescono a prestare adeguata attenzione ai minori; bambini che soffrono a causa d’inadeguati livelli di relazione; bambini che sono scarsamente visibili ai propri genitori; fenomeni crescenti di «adultizzazione» dei bambini, che perdono il «diritto di essere bambini».

10. *Povertà di prospettiva di vita*: varie condizioni di

povertà portano a una condizione costante di paura ad un senso diffuso di mancanza di prospettiva soprattutto se connesso ad una situazione di solitudine di legami generativi che porta alla difficoltà di identificare il rapporto tra legami e opportunità; famiglie incapaci di reagire a condizioni crescenti di povertà.

11. *Povertà e disabilità e malattie tra i componenti della famiglia*: relazione diretta tra malattia/disabilità e povertà: difficoltà nell'accessibilità dei servizi per bambini con disabilità e con malattie (anche per povertà di conoscenze e di legami di rete) e forte riduzione delle opportunità di cure coperte direttamente dal servizio sanitario nazionale.

12. *Povertà degli operatori della prima infanzia*: riduzione dei servizi e delle opportunità da mettere a disposizione delle famiglie; fenomeno d'impoverimento economico degli operatori; condizione di solitudine professionale degli operatori; operatori sottoposti a eccessiva operatività e privati della possibilità di scambio con altri operatori; mancanza di opportunità di formazione/riflessione sul proprio lavoro; eccessiva vicinanza/analogia di condizioni tra operatori e utenti; l'intervento dell'operatore è sempre più considerato come fattore individuale; mancanza/difficoltà di relazioni e scambio tra operatori; difficoltà di riflessione collettiva e di sistema sulla povertà; paralisi del pensiero.

## L'accesso ai servizi delle famiglie, con figli 0-6 anni, in situazione di povertà e di vulnerabilità

### Aspetti di criticità

Il confronto tra i partecipanti ha permesso di individuare tre ambiti in cui si manifestano le criticità connesse all'accesso delle famiglie in situazione di povertà con figli in età inferiore ai sei anni: criticità connesse alle *policy*, criticità connesse al livello degli interventi (azioni, interventi, servizi, progetti...) e criticità delle famiglie nei confronti dei servizi. È opportuno cominciare l'analisi dalle difficoltà che sono emerse da parte delle famiglie, in quanto su di esse sarà necessario intervenire, con appropriate strategie e interventi, al di là di come funzionano i servizi.

Lo scambio ha confermato, ulteriormente, quanto le organizzazioni partecipanti al percorso

avevano già messo in luce: sempre più frequentemente cercano di accedere alle loro iniziative famiglie in condizioni di povertà estrema, con situazioni di urgenza/emergenza sempre più consistenti (dovuti, spesso, alla combinazione della perdita del reddito insieme a problemi legati non solo alla sopravvivenza ma anche alla locazione) e situazioni che appaiono difficili da comprendere perché multiproblematiche cioè con la compresenza di più persone nel nucleo familiare con difficoltà, disagi, patologie con manifestazione di maggiore gravità e fasi acute. Inoltre appare significativa la correlazione positiva tra la riduzione del reddito prodotto (e riduzione del potere d'acquisto con il proprio reddito) e la riduzione dell'accesso a servizi di conciliazione e di cura delle famiglie (situazione che rischia di ritorcersi contro in quanto senza servizi di conciliazione di cui usufruire, la possibilità di rimanere al di fuori del mercato del lavoro tende ad aumentare).

Le famiglie, soprattutto quelle più vulnerabili, appaiono scoraggiate e danno conto di una grande fatica nell'accesso a servizi che potrebbero rendere meno difficile la loro vita. In particolare l'incontro con queste famiglie permette di cogliere una forte sfiducia nei confronti dei servizi sociali, in quanto – da un lato – temono di essere giudicate, colpevolizzate e temono di vedere un peggioramento della loro situazione a causa di possibili azioni di allontanamento dei figli verso un affidato e – dall'altro – temono di ricevere solo risposte evasive. Nel complesso appaiono famiglie con scarso sentimento di autostima e di «forza», cioè convinte o quasi di non riuscire a cambiare la propria situazione, in quanto carenti di competenze e di legami e relazioni sociali di supporto.

Le problematiche maggiori sembrano emergere in riferimento alle difficoltà comunicative, per tutte le famiglie ma, in misura maggiore per le famiglie migranti, sono chiamate ad apprendere velocemente a comunicare la propria situazione, i propri bisogni e i problemi che vivono in una lingua che non conoscono o conoscono poco.

Sono famiglie che lamentano di non avere sufficienti informazioni sui servizi effettivamente presenti e sulle modalità di accesso, con una fatica sicuramente elevata di comprendere le procedure e i passaggi che ogni volta sono chiamate a fare per accedere ad un'opportunità.

In ordine al livello dei servizi, invece, le considerazioni raccolte confermano che i servizi, pubblici e privati rivolti alle famiglie (e in particolare a quelle con figli 0-6 anni) stanno vivendo una fase molto difficile della loro storia, non solo per questioni connesse alla riduzione del *budget* a disposizione. In questi frangenti, c'è la possibilità di correre due rischi: da un lato, quello dell'eccessiva patologizzazione, condizione per accedere ad aiuti e supporti, e dall'altro, quello dell'esclusione da interventi dovuta ad una situazione non particolarmente grave ed emergenziale.

Le famiglie, infatti, danno conto di operatori sfiduciati, che si sentono/vivono «sotto scacco», a causa della riduzione delle risorse a loro disposizione per lo svolgimento del loro lavoro, con la possibile assunzione di una posizione poco facilitante nei confronti degli utenti che si rivolgono ai servizi. «Poco facilitante» è solo il primo stadio di una scala di atteggiamenti nei quali occorre dare spazio anche alle resistenze e all'ostilità verso chi accede al servizio.

Le organizzazioni partecipanti al percorso, a partire dai contatti quotidiani con servizi di varia natura, evidenziano sensazioni di disorientamento negli operatori e nei responsabili che hanno la questione economica come base ma che, vanno oltre, considerando, invece, aspetti inerenti le *partnership* nel territorio, le *leadership* esistenti, il contenuto dei progetti, le modalità operative ecc.

L'ascolto, non solo delle famiglie, ma anche degli operatori sociali dei servizi evidenzia in questi ultimi un atteggiamento eccessivamente ottimistico verso la rete, pensata sovente come una soluzione. In realtà gli stessi operatori dei servizi ritengono che al momento il senso di disorientamento generale influisce anche rispetto alla capacità di fare/costruire reti efficaci, capaci di cogliere problematiche e affrontarle in modo appropriato soprattutto nella prospettiva della *governance* comunitaria. La fatica di cogliere le problematiche è ancora più rilevante laddove l'attenzione si posa sulle famiglie con bambini piccoli che, spesso, riescono a sfuggire da sguardi e osservatori attenti della realtà sociale. L'ascolto degli operatori conferma quanto le stesse famiglie espongono in ordine alla difficoltà di accesso a servizi e opportunità di conciliazione anche a causa di mancanza di capacità specifiche di sapersi districare nel sistema di opportunità e di

saper porre in modo adeguato le domande di aiuto. Per concludere, sono evidenziate le criticità che afferiscono all'ambito dei decisori. Possono essere sintetizzate in sei categorie:

1. assenza di continuità delle iniziative, soprattutto quelle innovative e sperimentali, che non riescono né a consolidare le competenze e le esperienze né a diffondere le ipotesi di lavoro e gli apprendimenti anche ad altri settori e contesti organizzativi;

2. utilizzo eccessivo del lavoro per progetti che, sovente, sostituisce il «normale» e «routinario» lavoro dei servizi, pur non essendo servizi (proprio per la discontinuità di cui sopra);

3. mancanza di una *governance* che rende difficile dare valore alle singole iniziative e alle esperienze che, pur numerose, sono presenti nel territorio cittadino;

4. eccessivo peso della burocrazia e delle procedure rispetto ai contenuti e alle finalità dell'agire sociale, con il rischio di perdere tempo come operatori (e far perdere tempo alle famiglie) e, soprattutto, di intervenire non al momento giusto;

5. riduzione progressiva delle risorse che rende difficile immaginare un processo di selezione delle priorità, soprattutto in riferimento alla fascia 0-6 anni, che di per sé dovrebbe essere prioritaria in quanto tale;

6. soglie di accesso a opportunità che si alzano sempre più e che richiedono livelli di consapevolezza e competenza sempre più elevati nelle famiglie e nei cittadini.

### *I cambiamenti attesi*

Le organizzazioni partecipanti al percorso si attendono dai decisori pubblici una serie di cambiamenti, che vanno in direzioni opposta alle criticità prima descritte. Tra queste una revisione delle priorità per porre sempre più al centro delle *policy* i bisogni di conciliazione e supporto delle famiglie, così come i bisogni di tutela della salute e di supporto e integrazione sociale.

A questo si aggiunge una allocazione più adeguata delle risorse economiche, distinguendo (senza privilegiare solo una delle due dimensioni dell'intervento sociale) tra azioni in riferimento a emergenze sociali che le famiglie oggi si trovano a vivere e azioni relative alla fatica quotidiana del

vivere delle famiglie. Anche una riduzione del carico delle procedure e della formalità a favore di una maggiore capacità di avvicinare le famiglie e rispondere in modo tempestivo alle loro esigenze e una rivalutazione degli interventi preventivi possono aiutare nel percorso di miglioramento.

Ancora, tra i cambiamenti attesi segnalano la possibilità, in riferimento alle tematiche connesse con la prima infanzia, di individuare forme di rappresentanza delle famiglie con cui le istituzioni possano dialogare per comprendere le situazioni che le famiglie oggi vivono. Insieme a questo, la possibilità di abbandonare, magari in forma sperimentale, la logica dei bandi (con gare per l'assegnazione della gestione di servizi) a favore di processi meno rigidi e più attenti ai legami sociali e all'effettiva capacità di intervenire sui contenuti, la possibilità di costruire sperimentazioni connesse al coinvolgimento del crescente numero di operatori di cooperative ed enti di servizi in ambito sociale e sanitario che, a causa della riduzione delle commesse pubbliche, sono in cassa integrazione e la possibilità di dare corpo ad una maggiore tensione verso la collaborazione/integrazione tra enti e servizi pubblici e organizzazioni del terzo settore.

Tra i cambiamenti attesi, anche la costruzione di una maggiore integrazione tra l'azione dei diversi comparti delle pubbliche amministrazioni (lavoro, trasporti, casa, formazione ecc.) per favorire le persone e le famiglie con figli in età 0-6 anni e la ridefinizione dei tavoli territoriali per renderli più incisivi sia nella direzione dell'aumento della loro capacità di valutare-proporre politiche pubbliche a favore delle famiglie, e di quelle con figli piccoli in particolare, e di coinvolgere e rendere davvero protagonisti le stesse organizzazioni.

Per quanto concerne, invece, l'ambito dei servizi e degli operatori, i partecipanti si attendono:

- una crescita nella capacità degli operatori dei servizi pubblici di farsi voce delle problematiche familiari verso i decisori;
- una maggiore capacità di lavorare sulla dimensione comunicativa e informativa per rendere più informate le famiglie su cosa esiste a loro disposizione e come è possibile accedervi;
- la possibilità di potenziare il raccordo sempre più stretto con le diverse esperienze di incontro, dialogo e supporto delle famiglie che nelle comu-

nità sono proposte e realizzate da un'ampia serie di soggetti, più o meno strutturati;

- la possibilità di costruire insieme, operatori pubblici e privati, strumenti per la decodifica delle problematiche familiari e infantili, capaci di facilitare l'intervento e non renderlo più complesso,
- l'aumento della capacità valutativa dei servizi sul proprio operato e sull'efficacia per le famiglie;
- la costruzione nel territorio di scenari di attivismo riflessivo capaci di coinvolgere operatori di diversa provenienza e di diversa disciplina di riferimento in percorsi di pensiero (di ricerca) e condivisione di quadri di riferimento interpretativi della realtà attuale;
- l'uscita dalla logica della separazione e della competizione (tra servizi pubblici e tra servizi pubblici e privati) per ripensarsi come operatori rispetto alle nuove esigenze sociali e ai nuovi scenari che si stanno prefigurando per tutto il comparto delle politiche di welfare;
- l'incentivazione e sostegno a forme di auto-aiuto e di risposte di tipo informale nonché di sostegno ai caregiver naturali;
- l'attivazione di una campagna di informazione e sensibilizzazione per aumentare la conoscenza e il grado di fiducia verso i servizi.

### *Le condizioni necessarie per il cambiamento e l'innovazione*

Con riferimento alle attese connesse ai decisori politici la condizione ritenuta fondamentale è individuata nella disponibilità a processi di confronto partecipati sulle esigenze e le priorità sociali da assumere nel medio periodo. È connessa a questa disponibilità quella susseguente di intervenire sui diversi aspetti critici evidenziati (scarsa continuità, eccessiva burocrazia ecc.). Una seconda condizione, la disponibilità a un confronto serio, intenso, approfondito, chiaro, tra soggetti istituzionali e organizzazioni del terzo settore per comprendere, da un lato, come ricostruire la fiducia nei confronti dei servizi e, dall'altro, come costruire effettivi processi di integrazione professionale.

Se chi assume decisioni politiche ha bisogno di sapere di più e meglio sulle condizioni di vita delle famiglie, e di quelle con bambini piccoli, e degli accresciuti livelli di vulnerabilità occorre che questi temi entrino, prima di tutto, nell'agenda del



lavoro degli operatori dei servizi per poi riflettersi sui decisori politici.

In questo caso l'invito avanzato da molti è di provare a costruire alleanze partendo dal basso, al di là dell'esistenza di procedure e processi formali di partecipazione (si pensi ai piani di zona) privilegiando, invece, il confronto vero e produttivo.

Solo in questa prospettiva si potrà materializzare un'altra condizione: la disponibilità a costruire (non a subire o a imporre) sperimentazioni di nuove forme di intervento, per disporre di una più ampia scelta di interventi e soluzioni per affrontare le problematiche delle famiglie.

Una condizione connessa è la disponibilità a rivedere l'intero assetto dei tavoli tematici per comprendere non solo quali non tenere, ma soprattutto per comprendere come renderli effettivamente partecipati a tutte le esperienze locali e incisivi. In questo senso ridefinire i tavoli implica ridefinire soprattutto i tempi e gli obiettivi. Le ultime due condizioni si individuano nella disponibilità a:

- considerare l'esigenza di formazione e aggiornamento centrale, soprattutto in un momento di crisi come quello che si sta attraversando. È solo continuando a dare forza alla qualità degli operatori e dei servizi che si può pensare di reggere l'impatto della crisi sui servizi sociali, educativi, sanitari ecc.;

- uscire dalla logica della competizione tra pubblico e privato: è solo costruendo sinergie, collaborazioni, integrazione, pensiero e esperienze comuni che permetterà alle famiglie di trovare risposte, adeguate e flessibili.

### **L'apporto degli enti partecipanti al percorso**

Tra le condizioni necessarie per dare concretezza alle prospettive di cambiamenti e di innovazione alcune riguardano le stesse organizzazioni partecipanti al percorso che sono state invitate a riflettere su che tipo di apporto possono offrire negli scenari di sviluppo sopra esposti. Nel tema dell'accesso ai servizi delle famiglie con figli piccoli in situazione di povertà, le realtà hanno messo a fuoco alcune possibilità di contribuzione che vedono le organizzazioni del territorio cercare di:

- mantenere elevata la capacità di dare risposta alle esigenze delle famiglie vulnerabili, soprattutto

potenziando la qualità della relazione con le famiglie e questo impegno, di per sé, implica un investimento costante in formazione, supervisione e supporto degli operatori e delle équipe di lavoro;

- operare per rinforzare i legami tra gli attori locali del welfare, nelle situazioni in cui esse operano e con le realtà con cui si entra in relazione, anche promuovendo tavoli di confronto e scambio;

- investire maggiormente nella funzione di conoscenza, comprensione e osservatorio sociale sulle dinamiche familiari e territoriali, condizione essenziale per costruire processi partecipativi a livello comunitario;

- assumere ancor più compiutamente la funzione di *advocacy* per dare voce, verso le istituzioni, alle famiglie e alle persone che non riescono a fare sentire il proprio punto di vista in modo diretto, e tutelare i diritti dei bambini in modo sempre più significativo;

- operare per un coinvolgimento attivo delle diverse comunità migranti esistenti nel territorio cittadino, costruendo patti di collaborazione in funzione di una migliore risposta del territorio alle esigenze delle famiglie;

- individuare nuove possibili linee di intervento, attivare sperimentazioni e produrre sapere scientifico, metodologico e tecnico su di esse;

- costruire e realizzare esperienze di formazione degli operatori e delle famiglie sempre più adeguati alle esigenze di sviluppo sinora esposte, soprattutto nell'ottica di sviluppare processi partecipativi;

- costruire spazi leggeri di incontro, scambio e confronto tra famiglie e operatori, basati sull'idea di garantire il massimo di accesso per le famiglie alla opportunità di essere ascoltate, comprese e sostenute nello sviluppo della loro storia.

### **La qualificazione di chi opera con le famiglie, con figli 0-6 anni**

#### **Aspetti di criticità**

Le analisi sulle criticità inerenti le azioni di qualificazione degli operatori impegnati nei servizi, negli interventi e nei progetti rivolti alle famiglie con figli in età 0-6 ha reso possibile l'individuazione di tre aree tematiche: una riferita al quadro generale nel quale la formazione è inserita, una attinente ai

contenuti trattati o da trattare nella formazione e la terza relativa alle questioni di carattere generale.

La prima area è quella intorno alla quale è stata raccolta la maggior parte delle osservazioni, segno che le criticità non vanno trovate tanto nelle pratiche formative in sé, quanto nel senso della formazione in rapporto alle politiche di welfare e di valorizzazione delle competenze professionali e organizzative. Va sottolineato, peraltro, come siano emerse raramente delle criticità in riferimento agli aspetti metodologici della formazione.

In ordine al primo insieme di criticità, tutto quanto raccolto può essere così sintetizzato: la qualificazione degli operatori è sempre più impresa del singolo operatore che – di fatto – deve trovare da sé gli stimoli e le risorse per stare al passo dei tempi, aggiornarsi, riflettere e sviluppare la propria professione in una prospettiva di formazione continua nell'arco della vita. Al massimo è compito delle organizzazioni che costruiscono i dispositivi operativi nei quali sono inseriti gli operatori (pubblici o privati, sotto questo profilo, non sembra fare differenza), destinare alcune risorse alla loro «manutenzione» e al loro aggiornamento.

Sembra non esserci più posto per pensieri «alti» sulla formazione degli operatori, dai quali far scaturire finalità e strategie da condividere tra più soggetti con una «chiamata a raccolta» che coinvolga enti pubblici, enti di formazione e organizzazioni di servizi (si pensi alla grande operazione della riqualificazione degli educatori professionali, che ha coinvolto non solo centinaia di operatori in servizio, enti pubblici, enti di formazione e organizzazioni di servizio (cooperative, associazioni e altri enti) che hanno investito sui propri operatori e sulla formazione.

Oggi, molti annotano, ci si trova in un periodo in cui la formazione non è uno degli elementi costitutivi degli interventi operativi né tantomeno un elemento regolativo, quanto un «lusso» che molti operatori ed enti non si possono permettere. Di fatto si assiste oggi a una sorta di autocensura da parte degli operatori che non chiedono più perché sanno che non ci sono risorse e non avrebbero una giusta considerazione e di autocensura da parte delle stesse organizzazioni di servizio che limitano la possibilità di costruire e realizzare interventi formativi solo quando assolutamente necessario (nuovamente la logica emergenziale,

che si manifesta seppur con un carattere proprio e specifico) e quando finanziati con risorse certe, derivanti da trasferimenti monetari da parte di enti pubblici, o solo quando la formazione è parte integrante di progettualità promosse a livello territoriale da enti nazionali o regionali o locali di cui non si può fare a meno. Peraltro, vi è chi annota che per molti operatori essere invitati dal proprio ente a partecipare a un evento formativo è vissuto come una punizione, perché implica l'uso di una maggiore risorsa temporale, non sempre riconosciuta e valorizzata sul piano economico. Si sottolinea, quindi, la mancanza di una strategia di fondo che delinei con chiarezza le attese, il ruolo e il senso della formazione, i modelli più adeguati per raggiungere gli obiettivi definiti, gli strumenti da utilizzare, le metodologie ecc.

In questo quadro si evidenzia come, nel territorio torinese, siano rare le esperienze di formazione capaci di coinvolgere operatori di organizzazioni diverse, mentre è più facile imbattersi in proposte formative costruite e gestite da singoli soggetti in autonomia per i propri operatori.

Anche per quanto concerne la formazione – poiché si sta ragionando sugli interventi per i bambini tra zero e sei anni, dei docenti delle scuole e del personale educativo degli asili nido, raramente è stata costruita una proposta formativa integrata tra servizi educativi e scolastici e altri servizi (sociali, sanitari). Di fatto prosegue il dominio della prospettiva autoreferenziale: ognuno tenta di individuare i propri bisogni, di allestire eventi formativi correlati e realizzarli, coinvolgendo operatori esclusivamente del proprio ente.

Tutto ciò ha l'effetto di impoverire il settore, di depauperare gli operatori di saperi e competenze, di non garantire lo sviluppo del settore, per reggere al passo dei cambiamenti sociali. Al contempo, negli operatori e, in parte, anche nelle famiglie, cresce l'idea che vi possa essere uno o più soggetti (da individuare) che posseggono le risposte migliori alle problematiche che si vivono nei momenti diversi della propria vita. È questo l'atteggiamento di base che apre all'attesa verso l'esperto, verso chi ne sa di più o, quanto meno, afferma di saperne di più. Uno degli effetti di questa situazione è rendere più difficile il passaggio delle competenze da una generazione di operatori a una successiva (generazione della quale, abitualmente, si sostiene

che possieda molte conoscenze teoriche ma poche competenze pratiche): nuovamente l'unica *chance* è che il singolo operatore nell'ambito delle relazioni con giovani operatori, decida di investire sulla condivisione e il confronto.

La seconda area di criticità riguarda, invece, gli aspetti di contenuto e di metodo. Nello specifico sono stati fatti alcuni rilievi critici relativi alla tendenza a privilegiare la modalità tradizionale, frontale, di fare formazione – probabilmente perché per tutti i soggetti coinvolti è meno impegnativa – invece di promuovere eventi formativi capaci di stimolare gli operatori a mettersi in gioco in percorsi di ricerca personale e organizzativa. Si rinnovano le osservazioni critiche sulla carenza di esperienze formative interdisciplinari e intersettoriali a favore di eventi formativi unidirezionali sotto il profilo scientifico-disciplinare e mono-settoriali (relativi cioè a un solo ambito di lavoro). Si riconferma lo scarso utilizzo di strumenti e occasioni formative diverse, da un uso adeguato del web con modalità, ormai ampiamente sperimentate, quali la formazione a distanza, l'uso di piattaforme formative ecc.

Sul piano dei contenuti sono molti i contributi raccolti che sottolineano la carenza di formazione sugli aspetti relazionali e comunicativi del supporto alle famiglie, focalizzando così l'attenzione su aspetti di base di ogni relazione di cura.

Tra i temi molto gettonati vi è anche l'aspetto della trans-culturalità/multiculturalità: si tratta di tematiche che saranno sempre più al centro del lavoro dei servizi nei prossimi anni ma rispetto ai quali la ricerca e la formazione ancora sembra procedere molto lentamente, preferendo utilizzare *slogan*, convincimenti generalisti, pratiche concrete non analizzate culturalmente.

Un altro aspetto posto all'attenzione è la scarsità di eventi formativi nei quali siano condivise analisi valutative basate su evidenze scientifiche per sostenere la ricerca intorno all'efficacia del lavoro sociale.

Un giudizio di sintesi complessivo, che si può trarre da queste note critiche, è che l'offerta formativa – per la sua caratterizzazione strategica, di contenuto e sul piano metodologico – appare globalmente inadeguata per permettere agli operatori di reggere l'urto dei cambiamenti in atto e di costruire/sviluppare processi di resilienza personale

e professionale. Tra gli aspetti di carattere generale che sono posti all'attenzione, ve ne sono due: primo, la mancanza di un quadro preciso di cosa offre la città sotto il profilo formativo (per chi, su quali contenuti, a quali costi, con quale misura di impegno ecc.) e secondo, la mancanza di azioni di promozione della formazione: le iniziative non mancano ma la loro non conoscenza non ne favorisce l'accesso.

### *I cambiamenti attesi*

Le considerazioni proposte nel gruppo di lavoro dedicato al tema della formazione ne delineano una valutazione molto positiva, con attesa di notevole portata e che descrivono la formazione come un'occasione per sviluppare *empowerment* tra gli operatori, costruire rete intorno a saperi condivisi, aprire le menti degli operatori alla prospettiva della multidisciplinarietà e della multiculturalità, ascoltare i bisogni delle famiglie e dei bambini attraverso la voce degli operatori, costruire ipotesi di sperimentazioni e innovazione metodologica, rinforzare le competenze di base degli operatori di qualsiasi organizzazione che opera con famiglie e bambini.

Concretamente i partecipanti al percorso si attendono di vedere un maggiore investimento sulla formazione come occasione di crescita del sistema – e non del singolo soggetto – e come occasione per creare dialogo tra attori diversi implicati nel sistema, anche di carattere internazionale. La formazione ha, anche, una forte carica di sviluppo per le organizzazioni che, proprio con la formazione possono mettere in circuitazione esperienze pilota, sperimentazioni, nuove letture e criteri di osservazione della realtà, nuovi saperi costruiti nel dialogo tra enti e operatori diversi. La formazione appena delineata non può essere calata dall'alto ma va costruita con i diversi soggetti in gioco, operazione che aumenta le possibilità di protagonismo e di raggiungimento di risultati positivi.

Le organizzazioni presenti nel percorso si aspettano di poter confrontarsi con modalità formative nuove, stimolanti, arricchenti, per sostenere negli operatori (e, indirettamente, nelle famiglie) una maggiore consapevolezza su sé e sulla realtà sociale nella quale si è inseriti.

### Le condizioni necessarie per il cambiamento e l'innovazione

Tra le condizioni considerate necessarie per sviluppare i processi innovativi, precedentemente indicati, alcune appaiono fortemente implicanti per gli operatori, chiamati al superamento del senso di scoramento e frustrazione dovuti al periodo poco stimolante. La tendenza al lamento che, sovente, porta anche ad una resistenza al cambiamento (soprattutto quando imposto) devono lasciare lo spazio a nuove suggestioni, a nuove prospettive di fronte alle quali non esistono (e non possono essere cercate) sicurezze. Di fronte a questo quadro, gli operatori e le organizzazioni sono chiamate a rischiare. Rischiare per sopravvivere, per crescere, per costruire le basi dello sviluppo del lavoro sociale nei prossimi anni. In questa prospettiva diventa, quindi, parimenti importante la voglia di mettersi in gioco del singolo operatore e la voglia di investire da parte delle organizzazioni. Il tutto in funzione di vincere la sfida di come sentire/vivere ancora il senso del lavoro di cura verso le famiglie, di accogliere meglio, di rispondere in modo adeguato alle loro esigenze, di disporre di nuovi modelli culturali di riferimento.

Una seconda condizione che è stata messa a fuoco è la disponibilità a lavorare – in eventi formativi – capaci di utilizzare e promuovere l'uso di linguaggi diversi e di stimolare le diverse intelligenze della persone e delle organizzazioni. Questa è la prospettiva attraverso la quale si pensa possibile un lavoro sul campo con famiglie e bambini capace di ascoltare, accogliere, supportare anche in modo informale. In questa direzione è indicata anche la necessità/auspicio che si possa costruire qualche evento formativo assolutamente originale e innovativo come gli scambi formativi, la ricerca-azione formativa, i caffè letterari formativi, l'osservazione guidata ecc.

Una terza condizione intravista è la possibilità di costruire – a livello locale – una cabina di regia capace di mettere insieme le risorse esistenti, raccogliere domande e bisogni formativi e svolgere una funzione di promozione, supporto, valorizzazione di chi realizza iniziative di formazione. In questo senso la condizione essenziale è intravista nella disponibilità delle organizzazioni di uscire dagli schemi, della formazione pensata/realizzata in solitario, per fare spazio a una formazione pen-

sata/costruita/realizzata in condivisione con altri.

Condizione essenziale per procedere in questa direzione è, però, la costruzione di una mappa aggiornata e precisa di cosa esiste nel campo della formazione, le condizioni di accesso, i contenuti trattati e la tipologia di eventi formativi proposti.

Nell'insieme si pensa ad un programma di eventi formativi costruito in modo unitario, sinergico, partecipato tra più realtà del territorio, condividendo domande e bisogni formativi e risorse (sui contenuti e sul metodo).

Da ultimo le questioni connesse alle *policy*: una condizione ritenuta essenziale è individuata nel mettere – come vincolo/condizione – nei capitolati di appalto la necessità di prevedere momenti formativi nell'organizzazione promotrice del progetto e nelle organizzazioni partecipanti alla gestione dell'intervento/servizio. In questo modo si potrebbe far ripartire una spinta istituzionale assente, ormai, da molti anni.

### L'apporto degli enti partecipanti al percorso

Le organizzazioni presenti nel percorso hanno annunciato la loro adesione allo scenario appena indicato, essendo interessate e disponibili a mettersi in gioco attraverso la valorizzazione delle proprie esperienze, la messa in circuito più ampio delle stesse, la condivisione dei saperi tecnici e metodologici e la condivisione di risorse per fare rete.

Di fatto diverse organizzazioni hanno annunciato il loro interesse e disponibilità per costruire la mappatura locale delle risorse formative esistenti e per costruire un'ipotesi di lavoro per fare ricerca-formativa sulle problematiche familiari e per dare valore e promuovere l'utilizzo di saperi e linguaggi, anche diversi dal solito.

Tutto ciò nella prospettiva della formazione degli operatori e delle famiglie.

Concretamente le organizzazioni sembrano pronte a mettere a disposizione i propri formatori a favore di progetti/eventi formativi costruiti da altre organizzazioni o con altre organizzazioni, progettare con altre organizzazioni, dare consulenza ad altre organizzazioni sulla costruzione di eventi formativi, sistematizzare le esperienze.

## La valutazione di esito delle azioni rivolte alle famiglie con figli 0-6 anni

### Aspetti di criticità

Fermo restando il fatto che il quadro di criticità sinora proposto ha attinenza e correlazioni anche con il tema della valutazione, il gruppo di lavoro ha identificato alcune criticità specifiche. L'accento è stato posto su aspetti culturali, metodologici e strategici.

Per quanto concerne gli aspetti culturali il confronto ha messo in luce due tendenze diffuse: una, orientata a considerare la funzione valutativa esaurita con la raccolta del gradimento per la partecipazione/fruizione ad un determinato servizio/intervento; l'altra, orientata a considerare centrale in ogni intervento di cura la dimensione processuale piuttosto che quella del raggiungimento dell'esito di benessere atteso.

Sono queste le tensioni che hanno portato a investire molte energie e risorse in azioni di monitoraggio e in esperienze di *customer service*, utili entrambe per costruire rappresentazioni adeguate dell'intervento svolto e del punto di vista dei fruitori, ma del tutto inutili per valutare se l'intervento ha raggiunto l'obiettivo atteso. Incide molto, in questo scenario sia il senso di solitudine, che in parte è anche conseguenza dell'atteggiamento auto-risolutivo di cui si è parlato precedentemente, sia la mancanza di linguaggi comuni capaci di facilitare il dialogo e il confronto tra esperienze diverse. Non avendo o non riuscendo a trovare codici descrittivi unitari dell'intervento diventa, di fatto, impossibile qualsiasi volontà di valutare in modo integrato.

La mancanza di un progetto di valutazione, posto al centro dell'attenzione da parte dei decisori ed erogatori di risorse è un altro aspetto critico portato all'attenzione: gli stessi enti promotori, di fatto, si accontentano di dati di monitoraggio non sollecitando e non stimolando ad un lavoro sugli esiti. Oltre tutto, è forte la sensazione in chi si è avventurato con qualche esperienza in questo ambito, che di fatto i prodotti di questo tipo di valutazione non ricevano la sufficiente attenzione da parte dei decisori, correndo il rischio di diventare un puro esercizio di stile. Sempre sotto un profilo strettamente culturale è la valutazione di esito da molti è ritenuta impresa difficile, se non impossi-

bile. Difficile per la crescente complessità che accompagna e caratterizza le situazioni familiari con cui si agisce, la presenza di più soggetti e attori nello stesso percorso di aiuto, la dimensione del tempo della cura delle famiglie che tende a diventare infinito. In sostanza, molti fattori concorrerebbero a confermare l'invalutabilità delle azioni rivolte alla famiglia di carattere sociale, educativo, formativo, sanitario ecc.

Sotto un profilo di tipo metodologico, sono emersi temi come:

- l'eccessiva centratura degli strumenti sulla dimensione dell'autovalutazione da parte degli operatori, con uno scarso ruolo assegnato ai soggetti fruitori, che di fatto sono espropriati del diritto/dovere di valutare i benefici di un evento cui hanno partecipato;
- l'eccessiva prevalenza di approcci valutativi di tipo quantitativo rispetto a approcci degli interventi che privilegiano, al contrario, gli aspetti di tipo qualitativo e *in primis* la qualità della relazione.

### I cambiamenti attesi

I cambiamenti attesi sono molti, tutti importanti e significativi. Nel complesso le organizzazioni partecipanti al percorso condividono la speranza che dal percorso possa venire una grande spinta culturale e tecnica rivolta agli enti promotrici degli interventi e agli enti gestori, per investire maggiormente sulla valutazione di esito che permetterebbe, tra l'altro, non solo di affermare quanto/cosa ciascun intervento ha prodotto in termini di cambiamenti nella situazione familiare ma anche confrontare tra loro le esperienze e gli esiti per individuare le prassi più produttive e quelle, al contrario, meno produttive.

Un serio lavoro di analisi degli esiti è intravisto come funzionale ad un reale coinvolgimento delle famiglie nelle strategie di cura e presa in carico. Senza la condizione di linguaggi e saperi alla famiglia non resta che porsi nella posizione del fruitore di interventi e ritirarsi senza un coinvolgimento eccessivo nella valutazione. Per ottenere ciò si rendono necessari molti fattori che devono concorrere tutti nella stessa direzione: ristabilire il primato della persona rispetto a quello economico, avere uno sguardo aperto e disinteressato, cambiare i modelli di presa in carico da parte dei servizi so-

ciali, attenzione alla dimensione dell'efficacia in ogni esperienza attivata o in corso di realizzazione, formazione degli operatori per operare in questa prospettiva, produzione di strumenti adeguati allo sviluppo di fasi sperimentali di breve durata, in modo da permettere la revisione di quanto emerso in una chiave di progettazione.

### **Le condizioni necessarie per il cambiamento e l'innovazione**

Emerge la necessità di disporre di fondi e risorse per costruire reali condizioni per lo sviluppo di esperienze di valutazione di esito. Senza le risorse economiche le possibilità di sviluppare realmente qualcosa sono limitatissime.

Una seconda condizione riprende un auspicio precedentemente proposto: far diventare il tema della valutazione di esito un tema comune e condiviso nella rete delle organizzazioni sociali, educative, sanitarie del territorio, una palestra di sperimentazione per apprendere, provare, costruire. Da questo scenario scaturiscono tre necessità:

1. che si attivi un percorso di analisi della strumentazione esistente al fine dei valutarne la congruità tecnica con le esigenze specifiche delle organizzazioni partecipanti a questo percorso;
2. che si attivi un percorso formativo sia sul tema della valutazione in generale sia su quello della valutazione di esito in specifico per rendere gli operatori competenti nell'utilizzo di metodiche e strumenti non abituali;
3. che si attivi un percorso di condivisione tecnico tra organizzazioni diverse per sperimentare insieme, in più contesti gli stessi strumenti e verificare le potenzialità e i limiti.

Questo insieme di indicazioni potrà diventare atto concreto laddove enti locali e organizzazione del terzo settore si implicano insieme, in modo da considerare attentamente la dimensione delle rete giocata non solo sulla presa in carico ma, più in generale, sull'intervento delle diverse organizzazioni.

Infine, altre due condizioni oggi intraviste come decisamente lontane: la continuità dei finanziamenti e di progetti, interventi, servizi, per far sì che l'impegno valutativo ottenga molto anche sotto questo profilo; la possibilità, come indicato nella convenzione internazionale dei bambini, di coinvolgere anche i bambini. È una direzione di

lavoro assolutamente ancora da comprendere e da capire come renderla attuale in uno scenario, che – come evidenziato – non riesce ancora a far partecipare neanche le famiglie.

### **L'apporto degli enti partecipanti al percorso**

Grande sintonia tra i componenti di questo gruppo e di quello sulla formazione poiché anche in questo gruppo è emersa la completa disponibilità delle realtà di farsi carico, per un pezzo, del lavoro da fare. In particolare le organizzazioni sembrano disposte a investire, tempo e risorse, per provare a sperimentare qualcosa di serio e sostenibile. Il tutto lavorando in rete, e quindi coinvolgendo anche i *partner* della rete e stimolando nuove sinergie territoriali.

Una delle forme che potrebbe prendere questo impegno è l'attivazione di un gruppo di lavoro locale sulla valutazione di esito, che raccolga le esperienze delle organizzazioni e degli enti pubblici e costruisca un'ipotesi di sperimentazione.

Tale impegno dovrebbe avere un'utilità precisa: far conoscere il lavoro della cura delle famiglie, rendere fruibili alla comunità, alle istituzioni e alle famiglie i risultati e migliorare gli interventi di cura e sostegno.

### **Raccomandazioni...**

Le raccomandazioni elaborate nel percorso di approfondimento sono rivolte agli enti locali e agli enti del terzo settore secondo i tre grandi temi affrontati: accessibilità dei servizi, valutazione e formazione.

#### **... agli enti locali**

*Accessibilità.* Gli enti locali (comuni e regione) devono decidere delle priorità nelle politiche sociali-educative-sanitarie rivolte alle famiglie, all'interno di un percorso partecipato con le realtà dei servizi pubblici e del privato sociale ma, anche, con le stesse realtà familiari. Questo lavoro deve delineare anche l'impatto a lungo termine delle politiche, per permettere di operare scelte – nel breve periodo – più consapevoli, basate su analisi

aggiornate dei contesti sociali, costruite in collaborazione con soggetti diversi. Le scelte attese devono partire dall'idea di fondo che la prima infanzia è un ambito prioritario per la società, stante il fatto che i risultati che si raggiungono non hanno una valenza solo per il periodo specifico dell'età (0-6 anni) dei bambini ma per molti degli anni successivi in termini di minori svantaggi sociali e maggiori opportunità di crescita adeguata e di benessere.

Dagli enti locali ci si attende la capacità di operare scelte in grado di destinare risorse correlate alla reale situazione di bisogno delle famiglie e dei bambini, sia in una chiave di localizzazione geografica sia di struttura gestionale (orari dei servizi e condizioni e criteri per l'accesso).

*Formazione.* Da diversi anni a livello di politiche l'attenzione alle pratiche formative è in costante diminuzione: meno risorse per la formazione degli operatori, professionali e volontari, impegnati con bambini e famiglie significa, spesso, una riduzione della qualità dei servizi e degli interventi.

Si auspica, quindi, un investimento consistente e importante per dare valore al lavoro quotidiano di migliaia di operatori e organizzazioni.

Tra le modalità su suggerisce sia la possibilità di predisporre un piano programma speciale di formazione degli operatori nella prima infanzia, integrato per operatori dell'area sociale, sanitaria, educativa al fine di favorire la costruzione di sinergie tra i diversi settori e i diversi servizi/interventi e la possibilità di inserire nei progetti e nei bandi per l'assegnazione della gestione di servizi in regime di esternalizzazione, l'obbligatorietà di dimostrare formazione e aggiornamento degli operatori sui temi specifici dei progetti/servizi.

Analogamente si potrebbe operare per inserire, nelle procedure d'iscrizione e aggiornamento negli albi delle associazioni e cooperative ed enti di terzo settore, a dedicare una specifica attenzione e incentivare lo sviluppo di pratiche formative integrate tra organizzazioni e realtà, oltre che quelle interne a ciascuna.

Infine, si potrebbero analizzare e individuare forme di valorizzazione degli investimenti in formazione rivolta agli operatori e alle famiglie, attraverso meccanismo di defiscalizzazione.

*Valutazione.* Dagli enti locali ci si attende un in-

vestimento in valutazione di esito, per comprendere se e quali condizioni effettivamente l'impegno a sostenere la genitorialità nella prima infanzia, e in particolare le situazioni familiari più esposte a condizioni di vulnerabilità per situazioni di povertà, riesce a raggiungere risultati soddisfacenti in termini di maggior benessere delle famiglie e dei bambini e minor svantaggio e esclusione sociale delle famiglie e dei bambini.

In questo quadro, ci si attende che la Regione rafforzi il proprio ruolo di coordinamento proprio in merito alla possibilità di elaborare strumenti condivisi di valutazione degli esiti, attraverso tavoli tecnici partecipati e incentivare l'adozione concreta degli strumenti validati in questo percorso.

### ... agli enti del terzo settore

*Accessibilità.* Gli enti di terzo settore che hanno partecipato al percorso promosso dalla Compagnia San Paolo devono impegnarsi intorno alla creazione di una piattaforma informativa dei servizi comune tra i diversi enti, quanto meno per quanto concerne gli interventi nella prima infanzia. Uno strumento di questo tipo può essere utile per tutti gli enti e per le stesse famiglie in ragione di due esigenze: evidenziare i servizi esistenti e le loro potenzialità ma, anche, individuare le carenze di tali servizi (ambiti e territori).

Il terzo settore può contribuire con l'attivazione di una regia interna, nella fattispecie con la creazione di un tavolo comune di associazioni, cooperative, fondazioni e organizzazioni di varia natura, che stimoli l'attivazione e costruzione, l'aggiornamento e operi per caratterizzare tale strumento anche per la facilità di accesso da parte di tutte le persone (comprese le stesse famiglie).

Si raccomanda, infine, che le associazioni si pongano sempre in una posizione di tramite/mediatore tra l'utenza, i servizi e le istituzioni in modo che le famiglie possano sempre più essere capaci di contribuire allo sviluppo qualitativo delle politiche e degli interventi e nella valutazione delle stesse.

*Formazione.* Gli enti del terzo settore devono operare per generare, al loro intervento, sotto un profilo strutturale e culturale, le condizioni per approfondire e condividere le competenze formative

degli operatori organizzando occasioni di scambio tra enti del terzo settore e enti pubblici.

*Valutazione.* Gli enti del terzo settore possono impegnarsi nel creare specifici momenti di condivisione di nuove prassi e di nuovi modelli/metodi e strumenti di valutazione, operando per lo sviluppo di un linguaggio comune tra professionisti e volontari, tra enti pubblici e enti privati, capace di coinvolgere e accompagnare i destinatari nella valutazione dei servizi stessi.

### ... al tavolo regionale: l'approfondimento nella realtà piemontese

In vista dell'attivazione del Tavolo permanente regionale sulla povertà infantile si è ritenuto utile e importante integrare quanto emerso nella realtà torinese con considerazioni della stessa natura anche in riferimento alle altre realtà provinciali piemontesi. L'obiettivo del Tavolo è duplice: 1) individuare le modalità più sostenibili per attuare le raccomandazioni emerse a livello nazionale e internazionale, e 2) monitorare l'implementazione (o l'avvio) di *policy* che tengano conto delle raccomandazioni.

L'impegno delle due linee di azione è di valorizzare le esperienze che dimostrano un elevato impatto sul benessere delle famiglie con figli piccoli e definire iniziative per collegare i risultati delle attività nazionali e internazionali al contesto locale piemontese.

A tal fine è stato avviato un percorso, in ognuna delle altre sette aree, di coinvolgimento e attivazione delle realtà pubbliche e del terzo settore impegnate in ambito educativo, sociale, sanitario e culturale con bambini nella fascia 0-6 e relative famiglie. In ogni contesto, grazie alla collaborazione del servizio/area prima infanzia del comune capoluogo provinciale, sono state coinvolte varie realtà in un confronto su diversi aspetti: l'accessibilità dei servizi/offerte, la preparazione degli operatori, il coinvolgimento delle famiglie, la valutazione di esito, il multilinguismo e la multiculturalità. Concretamente il percorso è il seguente:

- un incontro preliminare, in ciascuna provincia, per presentare il progetto e verificare interesse e adesione e la costituzione del gruppo di lavoro;

- un periodo di sei mesi, affinché ogni gruppo di lavoro provinciale possa darsi una propria organizzazione e realizzare un incontro al mese per discutere i vari temi proposti e predisporre e raccogliere della documentazione;

- un incontro di chiusura in ciascuna provincia, per condividere quanto prodotto dal gruppo e costruire le raccomandazioni da proporre alle istituzioni e alle realtà sociali interessate a livello locale e regionale.

Nel percorso piemontese, Compagnia San Paolo e Fondazione Zancan assicurano l'accompagnamento metodologico e tecnico del percorso partecipando direttamente agli incontri, mettendo a disposizione il materiale del percorso di approfondimento realizzato a Torino e, più in generale, i materiali del progetto, predisponendo un documento unitario comprensivo di tutte le elaborazioni prodotte nei vari gruppi di lavoro provinciali, garantendo il collegamento con l'istituzione regionale per la valorizzazione del lavoro svolto.

## Conclusioni

L'idea del Forum transatlantico nasce dalla consapevolezza che la prima fase della vita è una fase fondamentale della vita, per tutti i bambini che devono poter contare sul meglio possibile. È quindi contraddittorio che una fase così importante della vita non trovi risposte adeguate nella società.

Il Forum transatlantico è una iniziativa che ha visto la collaborazione di importanti fondazioni europee e statunitensi. Nei tre anni di attività sono state presentate molte indicazioni per migliorare e integrare bambini provenienti da famiglie a basso reddito o immigrate, approfondendo strumenti e pratiche utili per adattare i servizi per la prima infanzia ai nuovi bisogni (Tfhey Italia, 2016).

Il Forum ha messo in evidenza soprattutto la sfida da affrontare, a livello internazionale e nazionale: si tratta ora di affrontarla a livello locale senza la paura di cercare e sperimentare soluzioni, tenendo conto anche delle indicazioni emerse dal percorso locale.

Il Forum transatlantico e il parallelo Tfhey italiano hanno costruito un patrimonio di esperienze e di documentazione che possono ispirare percorsi di aiuto innovativi. È la consapevolezza che i bambini



più deprivati sono quelli che hanno maggiori benefici dai servizi per la prima infanzia rispetto ai loro coetanei più agiati (Commissione europea, 2011; Vecchiato T., 2013) che può guidare questi nuovi progetti locali. E i progetti locali possono creare una base di conoscenza utile per sviluppare nuove progettualità in un percorso virtuoso che porta al miglioramento dei servizi per la prima infanzia. In sostanza si tratta di creare anche una comunità di idee e pratiche a livello locale, capace di mettere a frutto condizioni preziose per affrontare i problemi oltre gli schemi tradizionali e mettendo veramente al centro il benessere dei bambini. Un percorso di approfondimento analogo a quello realizzato in collaborazione con il gruppo di *stakeholder* torinesi e oggetto del presente articolo è in corso con soggetti pubblici e privati di quattro territori provinciali piemontesi (Asti, Cuneo, Novara, Alessandria) in vista della preparazione del Tavolo di Riflessione Permanente sulla povertà infantile da avviare in collaborazione con la Regione Piemonte.

## Note

- 1 Al percorso hanno partecipato le seguenti realtà: ASL TO1 – Dipartimento integrato della prevenzione SSD; ASL TO2; Associazione Alma Terra; Associazione AIZO (Associazione italiana zingari oggi); Associazione Area Onlus; Associazione Asai; Associazione Cantiere Sos; Associazione Camminare insieme; Associazione Casa Oz; Associazione Culturale Pediatri dell'ovest; Associazione Gruppo Abele; Associazione Idea Rom Onlus; Associazione Il Melo; Associazione Il mondo di Joele; Associazione La Cicogna; Associazione Le città invisibili; Associazione Mamre Onlus; Associazione Vides Main; CCM – Comitato Collaborazione Medica; Comune di Torino – Servizio educativi e Servizio sistema educativo integrato 0-6; Cooperativa sociale Accomazzi; Cooperativa sociale Animazione Valdocco; Cooperativa sociale Atypica; Cooperativa sociale Esserci; Cooperativa sociale Liberi tutti; Cooperativa sociale Mirafiori; Cooperativa sociale Progetto Tenda; Fondazione Operti; Fondazione Paideia; Ipab Casa Benefica; LDF Laboratorio dei diritti fondamentali; Sermig; UPM – Ufficio Pastorale Migranti.

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Commissione Europea (2011), *Educazione e cura della prima infanzia: consentire a tutti i bambini di affacciarsi al mondo di domani nelle condizioni migliori*, Comunicazione della Commissione, Bruxelles.
- Del Boca D. e Pasqua S. (2010), *Esiti scolastici e comportamentali, famiglia e servizi per l'infanzia*, Fondazione Giovanni Agnelli Working Paper, 36.
- Förster M. e Verbist G. (2012), *Money or Kindergarten? Distributive Effects of Cash Versus In-Kind Family Transfers for Young Children*, OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No. 135, OECD Publishing.
- Tfey Italia (2016), *Investire nell'infanzia è coltivare la vita. Il futuro è nelle nostre mani*, Il Mulino, Bologna.
- Vecchiato T. (2013), *I servizi per la prima infanzia in futuro saranno ancora così?*, «Studi Zancan», 4, pp. 5-18.

## SUMMARY

The local action in the Piemonte Region, as part of the international project called Transatlantic Forum on Inclusive Early Years (Tfey), started three years ago, involved about forty organizations working in Turin in the early childhood sector. The aim was to develop a reflective thinking on how to improve public and private service provision for addressing the needs of younger children and, in particular, children living in low-income or immigrant families. The article focuses on three themes explored during the local action activities: access to early childhood services, staff training and outcome evaluation. For each of the themes critical issues, expected changes, conditions for change and innovation and possible contribution of participants were explored. The local action in Piemonte Region is coordinated by Compagnia di San Paolo with the scientific collaboration of Fondazione Zancan.