



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



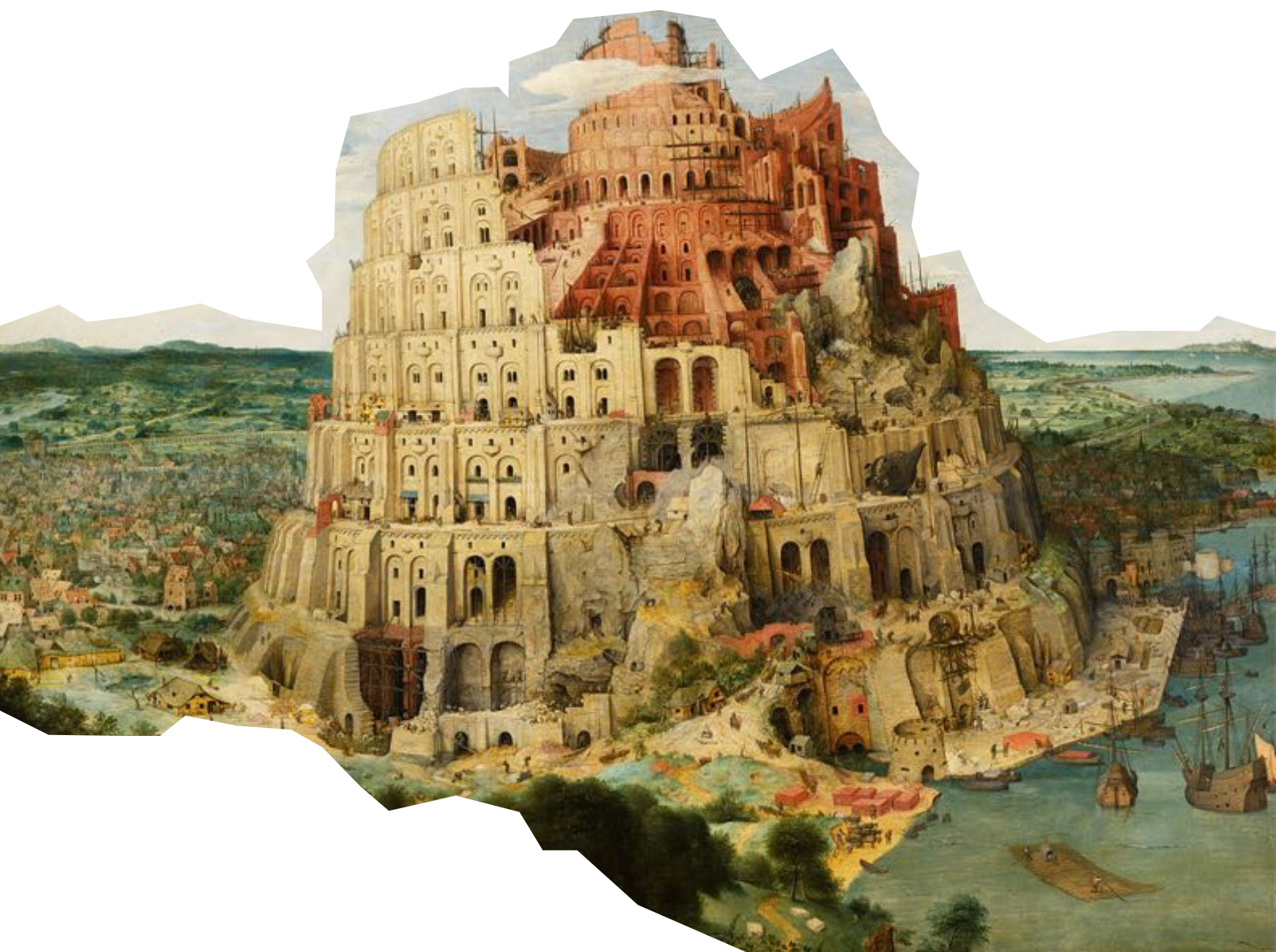
MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE ED INTEGRAZIONE 2014 – 2020
OS2 Integrazione/Migrazione legale – ON2 Integrazione – - Piani d'intervento regionali per l'integrazione dei cittadini di paesi terzi

FAMI IMPACT – Progetto InterAzioni in Piemonte 2

PER UNO STRUMENTO DI VALUTAZIONE A SUPPORTO DELLA MEDIAZIONE DI COMUNITÀ

esiti di un percorso di riflessione e partecipazione



The Tower of Babel, Pieter Bruegel the Elder, 1563.
Dalla collezione di: Kunsthistorisches Museum Wien



Questa pubblicazione è stata realizzata da Codici Ricerca e Intervento e curata da Laura Boschetti, Massimo Conte, Martina Gammella, Jacopo Lareno Faccini. Hanno partecipato alla sua stesura le organizzazioni aderenti al percorso di Comunità di Pratiche promosso dal progetto FAMI *IMPACT InterAzioni in Piemonte 2* promosso da Regione Piemonte a seguito della prima sperimentazione avviata all'interno del progetto FAMI *Pensare prima al dopo*.

www.codiciricerche.it

Il percorso e i suoi esiti

Una breve guida per orientarsi

Il secondo percorso di Mediazione di Comunità si è svolto attraverso cinque tappe: un incontro di avvio che ha permesso di far emergere le questioni intorno a cui co-costruire i momenti di riflessione, tre seminari di approfondimento intorno alle esperienze scelte dai partecipanti, un momento di chiusura intorno agli apprendimenti e agli esiti co-prodotti dal gruppo.

La modalità di svolgimento scelta è stata quella della comunità di pratiche che ha permesso di mettere al centro alcune esperienze specifiche, vissute in prima persona o osservate da vicino da chi le ha raccontate, favorendo l'individuazione di alcuni interrogativi, comuni a tutte le esperienze al di là delle specificità. Abbiamo chiamato questi interrogativi i **COME della Mediazione di Comunità, punti di attenzione che mettono a fuoco alcune questioni cruciali da tenere presente** e che ci hanno permesso di individuare non delle risposte, ma degli ingredienti utili, dei processi da attivare, delle attenzioni da non tralasciare.

Nella mediazione di comunità è necessario porsi delle domande che ci possano guidare nella nostra azione, particolarmente in riferimento a cosa dobbiamo pensare quando pensiamo alla continuità del progetto e a chi ne è il proprietario finale. L'organizzazione e la sintesi di questi ci hanno permesso di disegnare **6 aree di significato, che costituiscono una sorta di mappa dove posizionare interventi e azioni**, utile per valutare e valutarsi, ma anche per programmare e implementare.

Uno strumento dalla duplice qualità: maieutico, giacché ci aiuta a far emergere i significati, e metrico, dato che ci aiuta ad accumulare un punto di vista. Lo strumento di valutazione può essere inteso come un radar, utile per orientarci nelle possibilità e nei rischi insiti nei progetti. Diventa quindi importante saper leggere i valori

come parte di una storia che ci porta a trovare i compiti evolutivi del progetto. Per esempio, anche un punteggio basso è significativo se gli attribuiamo significato e proviamo a leggerlo come parte integrante di un processo, che non è mai lineare perché ha per natura periodi di arretramento e periodi di rafforzamento. Più impariamo ad analizzare tutti gli aspetti di questo processo, più ci rendiamo conto del lavoro che stiamo facendo e più capiamo il nostro grado di inclusività, a prescindere dai risultati e dalla loro massimizzazione. Non possiamo pensare in termini di linearità, l'azione sociale vive anche di momenti di arretramento e di chiusura a cui dare senso. Così come l'aumento della consapevolezza del contesto e dei nostri strumenti può portarci a leggere nuovi elementi di criticità.

Possiamo fare questo se troviamo delle modalità per dare conto dell'azione sociale anche quando questa è immateriale. **Per questo sono necessari strumenti a supporto della riflessività, che aiutino a capire cosa il nostro sguardo ci insegna retrospettivamente, senza limitarsi a una valutazione semplicistica**, basata sul numero di beneficiari e beneficiarie o sul numero di prestazioni erogate. L'inatteso e l'inedito – anche se contrari alle aspettative iniziali – sono qualcosa che dobbiamo vedere e lo possiamo fare solo se decidiamo di farlo.

I processi di mediazione sono processi discrezionali e riflessivi, e proprio per questo bisogna darne conto, in modo che il risultato immateriale sia a disposizione di tutti e di tutte. La valutazione non deve interrompere, ma continuare i processi che tessono legami e valorizzano le esperienze delle persone. La valutazione quindi va fatta con le persone perché se le nostre azioni sono immateriali dobbiamo avere riscontro di esse direttamente da chi le ha esperite, da chi vive nel contesto, da chi ne percepisce gli impatti sulla propria vita quotidiana.

Le comunità di pratiche

I COMUNITÀ DI PRATICHE

Interventi

Stefano Tenchini, Monica Lingua - Consorzio Intercomunale Socio-Assistenziale Valle di Susa
Andrea Lux - Consorzio Intercomunale Servizi Sociali C.I.S.A.S. di Santhià e presso il Consorzio C.A.S.A. di Gattinara
Alina Porris - cooperativa sociale Atypica

Focus

La trasformazione dei servizi sociali per e attraverso la mediazione di comunità.
Innovazioni e apprendimenti dalla mediazione linguistico-culturale

II COMUNITÀ DI PRATICHE

Interventi

Alfia Zappalà - Unionenet di Settimo Torinese
Greta Tuttobene - European Research Institute

Focus

Il ruolo degli spazi fisici e dei gruppi nei processi di mediazione di comunità.
Approfondimento di un'esperienza di portierato sociale e del percorso di avvio di un gruppo di donne con background migratorio.

III COMUNITÀ DI PRATICHE

Interventi

Leonardo Ferrante - Gruppo Abele
Davide Rodda - Consorzio In.Re.Te
Giuliana Vivo - Associazione Bellavista Viva

Focus

Le modalità di scambio e collaborazione tra comunità, pubbliche amministrazioni e servizi.
Approfondimento sui patti di collaborazione e le comunità di scopo

Sei aree per la mediazione di comunità

Verso uno strumento di valutazione

PARTECIPAZIONE

Il coinvolgimento delle persone nella mediazione di comunità è fondamentale. Oltre a riflettere su come favorire questo coinvolgimento, è necessario capire come partecipano le persone coinvolte e se le azioni intraprese si limitano a informare e consultare o permettono anche di decidere e agire insieme. Diversi livelli di partecipazione aprono diverse possibilità di condivisione e azione, che possono costruire consenso rispetto ai problemi da risolvere o anche alle soluzioni da mettere in campo, fino a coinvolgere chi partecipa nell'implementazione delle soluzioni individuate. I processi partecipativi sono contestuali, ma uno sguardo riflessivo permette di coglierne gli impatti reali, evitando che la partecipazione diventi retorica.

- Come favorire l'emersione dei bisogni e dei desideri delle persone, anche dei gruppi più fragili?
- Come accogliere e verificare le proposte delle persone e dei gruppi?
- Come aprire l'intervento al territorio?
- Come utilizzare linguaggi non convenzionali (arte, teatro, musica, etc.) per favorire attivazione e partecipazione, anche dei gruppi più fragili?
- Come attivare processi di coprogettazione dell'intervento e/o delle attività con le comunità?

Domanda self-assessment

Quanto il nostro intervento è partecipato dalle persone?

INCLUSIVITÀ

L'enfasi sulla partecipazione e sulla vocazione universalistica della mediazione di comunità ne

svela anche la selettività nascosta. La domanda cruciale allora non è solo come partecipa chi partecipa, ma chi rimane escluso. Rispondere a questa domanda porta con sé la consapevolezza che nei progetti di mediazione di comunità partecipano spesso le persone che ne hanno meno bisogno, che sono già ingaggiate o che hanno già esperienze pregresse. La sfida finale degli interventi diventa allora quella di svelare la propria selettività e impegnarsi per chi resta fuori, poiché chi è escluso dai processi partecipativi è escluso anche dalla sua possibilità di cittadinanza sostanziale.

- Chi sono i protagonisti degli interventi, attenzione alle specificità e come si intersecano, diversità come attivatore e motore dei processi
- Come rendere l'intervento aperto alle specificità (di genere, di età, di background) ?
- Come lavoriamo con barriere culturali, pregiudizi, stereotipi (i nostri prima di tutto)?
- Come lavoriamo con gli stereotipi dei gruppi più fragili?
- Come favorire l'empowerment dei gruppi più fragili?
- Come favorire l'incrocio tra persone e gruppi (formali e informali) diversi?

Domanda self-assessment

Quanto il nostro intervento è inclusivo rispetto ai diversi profili della comunità?

RUOLI

La mediazione di comunità interviene in contesti concreti, vissuti nel quotidiano dalle persone che li abitano. Questi contesti, in cui anche altri enti agiscono, sono attraversati da processi specifici. La consapevolezza della

complessità di questi intrecci richiede un grado significativo di riflessività, per capire quale è il nostro ruolo e come interagisce con quello degli altri. Questa capacità di leggere il contesto in cui si interviene permette anche di individuare e attivare e valorizzare i ruoli, contestuali e non, di cui abbiamo bisogno e favorire alleanze e collaborazioni.

- Come riconoscere i diversi ruoli delle persone e dei gruppi (formali e informali) nel contesto del nostro intervento?
- Come intercettare ciò che sta già succedendo nelle comunità (chi sta facendo cosa)?
- Quale ruolo assumiamo e quale posizionamento abbiamo?
- Come favorire alleanze con e tra persone e gruppi (formali e informali) nel contesto dell'intervento?
- Come attivare competenze, ruoli e figure non presenti nel contesto dell'intervento?

Domanda self-assessment

Quanto siamo in grado di riconoscere i diversi ruoli di persone e gruppi?

CAPACITÀ DI CAMBIAMENTO

La conoscenza del contesto in cui interveniamo permette di essere consapevoli delle disparità di potere esistenti tra le persone e i gruppi coinvolti. Queste disparità sono al contempo vincoli e target per la nostra azione. Questa attenzione può favorire un intervento capace di agire cambiamento all'interno della e delle comunità, accogliendo e valorizzando il potere generativo di eventuali conflitti, ma anche tutte le spinte progettuali, individuali e collettive, contestuali.

- Come accogliere le spinte progettuali delle persone e dei gruppi (formali e informali)?
- Come favorire processi di apprendimento collettivo e/o organizzativo?
- Come favorire una minore disparità di potere tra i diversi livelli della comunità?
- Come attrarre risorse non presenti

nel contesto per favorire processi di cambiamento?

- Come cogliere il potere generativo di eventuali conflitti che emergono nel contesto dell'intervento?

Domanda self-assessment

Quanto il nostro intervento è capace di favorire processi di cambiamento nella comunità?

CONTINUITÀ

Un interrogativo che attraversa gli interventi di mediazione di comunità riguarda come lavorare con le comunità in assenza. Il rimando è alla continuità del progetto nel tempo e alla sua sostenibilità, dopo la sua conclusione o dopo l'esaurimento delle risorse dedicate. Sono questioni che invitano a riflettere anche su chi sia o debba essere al centro non solo perché target degli interventi, ma anche perché protagonista dei loro sviluppi, specie se inattesi. La recente emergenza sanitaria ci invita, inoltre, a riflettere su come assicurare continuità quando i contatti si interrompono, a distanza attraverso la tecnologia o tramite nuove forme di presenza.

- Come mettere a sistemare le risorse esistenti e lavorare in rete per dare continuità all'intervento?
- Come cogliere e sostenere gli sviluppi, anche non previsti, dell'intervento?
- Come favorire la sostenibilità degli interventi (economica, amministrativa, etc.)?
- Come prevedere la trasformazione e l'adattamento dell'intervento a situazioni emergenziali (per esempio a distanza)?
- Come replicare interventi di successo in contesti diversi?

Domanda self-assessment

Quanto il nostro intervento pone le basi per continuare nel futuro?

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il monitoraggio e la valutazione degli interventi di mediazione di comunità permettono di cogliere impatti poco misurabili, perché

immateriale e processuale, e riflettere su esiti imprevisti e insuccessi eventuali. Per farlo non è possibile trascurare il punto di vista di chi è al centro degli interventi, perché ne beneficia e/o perché gli impatti intervengono direttamente sulla sua vita quotidiana. Questo è ancora più cruciale perché interseca la dimensione inclusiva della mediazione di comunità e esige di coinvolgere anche e soprattutto i gruppi più fragili, massimizzando la trasparenza degli interventi in tutte le loro fasi.

- Come migliorare la capacità di valutare gli impatti e i cambiamenti (individuali e collettivi) generati dall'intervento?
- Come trasmettere le competenze necessarie per il monitoraggio e la valutazione alle comunità?
- Come tracciare e valutare esiti non previsti e insuccessi?
- Come far entrare nella valutazione dei servizi anche i beneficiari in particolare quelli più fragili?
- Come assicurare la trasparenza dell'intervento in tutte le sue fasi?

Domanda self-assessment

Quanto riusciamo a valutare e monitorare il percorso di mediazione nel tempo?

Verso uno strumento di self-assessment

Viene qui presentato uno strumento pensato per auto-valutare il proprio intervento di Mediazione di Comunità a più livelli: quello del singolo operatore e operatrice, quello di equipe, quello di partenariato. Lo strumento è esito del percorso di riflessione fatto da un gruppo di operatori e operatrici che hanno partecipato al percorso di Comunità di Pratiche.

Attraverso sei domande si esplora il percorso di Mediazione di Comunità sviluppato suddiviso in 3 aree specifiche: l'apertura del percorso a persone e gruppi, l'incisività del percorso sui ruoli e sul contesto, la visione strategica e di continuità dell'intervento. Per ciascuna domanda sono presentate alcune questioni che aiutano a determinare il punteggio, mentre in colore chiaro alcuni "come" che possono aiutare sia in fase di progettazione dell'intervento sia in fase di implementazione per ri-orientarlo. In chiusura viene presentata una domanda conclusiva generale sull'efficacia del percorso di Mediazione di Comunità in atto.

Nome intervento di Mediazione di Comunità

Responsabile compilazione

- Come migliorare la capacità di valutare gli impatti e i cambiamenti (individuali e collettivi) generati dall'intervento?
- Come trasmettere le competenze necessarie per il monitoraggio e la valutazione alle comunità?
- Come tracciare e valutare esiti non previsti e inaspettati?
- Come far partecipare alla valutazione da servizi anche i beneficiari in particolare quelli più fragili?
- Come assicurare la trasparenza dell'intervento in tutte le sue fasi?

Quanto riusciamo a valutare e monitorare il percorso di mediazione nel tempo?

Abbiamo chiariti gli obiettivi di cambiamento del nostro intervento? Abbiamo sviluppato degli strumenti per monitorare e valutare i cambiamenti prodotti dal nostro progetto? Includiamo diversi punti di vista nei percorsi di valutazione del nostro intervento?

- Come mettere a sistemare le risorse esistenti e lavorare in rete per dare continuità all'intervento?
- Come leggere e sostenere gli sviluppi anche non previsti, dell'intervento?
- Come favorire la sostenibilità degli interventi (economica, amministrativa, etc.)?
- Come prevedere la trasformazione e l'adattamento dell'intervento a situazioni emergenziali (per esempio a distanza)?
- Come replicare interventi di successo in contesti diversi?

Quanto il nostro intervento pone le basi per continuare nel futuro?

L'intervento sta favorendo il passaggio di competenze agli attori e persone? Siamo lavorando per intercettare nuove risorse per continuare l'intervento? Siamo in grado di cogliere le opportunità che si stanno presentando? Abbiamo individuato dove è possibile migliorare il progetto per renderlo più sostenibile?

Quanto il nostro intervento è partecipato dalle persone?

Stiamo agendo per far esprimere bisogni e desideri alle persone con cui lavoriamo? Abbiamo sperimentato linguaggi e strumenti inclusivi per l'ensione delle istanze? Siamo pronti a valutare e accogliere nuove richieste?

- Come favorire l'ensione dei bisogni e dei desideri delle persone, anche dei gruppi più fragili?
- Come accogliere e verificare le proposte delle persone e dei gruppi?
- Come aprire l'intervento ai territori?
- Come utilizzare linguaggi non convenzionali (arte, teatro, musica, etc.) per favorire attenzione e partecipazione?
- Come attivare processi di coprogettazione dell'intervento e/o delle attività con le comunità?

Quanto il nostro intervento è capace di favorire processi di cambiamento nella comunità?

Stiamo portando nuove risorse all'interno del contesto in cui operiamo? Ne stiamo rafforzando alcune già presenti? Siamo lavorando per una comunicazione efficace tra i diversi livelli dell'intervento (istituzionale, locale, personale)? Siamo adottando/ sperimentando strumenti normativi in grado di rafforzare l'impatto dell'intervento?

- Come accogliere le spinte progettuali delle persone e dei gruppi (formali e informali)?
- Come favorire processi di apprendimento collettivo e/o organizzativo?
- Come favorire una minore disparità di potere tra i diversi livelli della comunità?
- Come attivare e coinvolgere risorse non presenti nel contesto per favorire processi di cambiamento?
- Come cogliere il potere generativo di eventuali conflitti che emergono nel contesto dell'intervento?

Quanto il nostro intervento è inclusivo rispetto ai diversi profili della comunità?

Stiamo adottando strumenti di comunicazione inclusivi ed accessibili? Siamo riuscendo a raggiungere anche i profili più fragili e marginali? Siamo adottando strategie per rafforzare la presenza di gruppi tipicamente poco visibili nel nostro territorio?

- Come rendere l'intervento aperto alle specificità (di genere, di età, di background)?
- Come lavoriamo con barriere culturali e pregiudizi? (i nostri prima di tutto)?
- Come lavoriamo con gli stereotipi dei gruppi più marginali?
- Come favorire l'empowerment dei gruppi più fragili?
- Come favorire l'inclusione tra persone e gruppi (formali e informali) diversi?

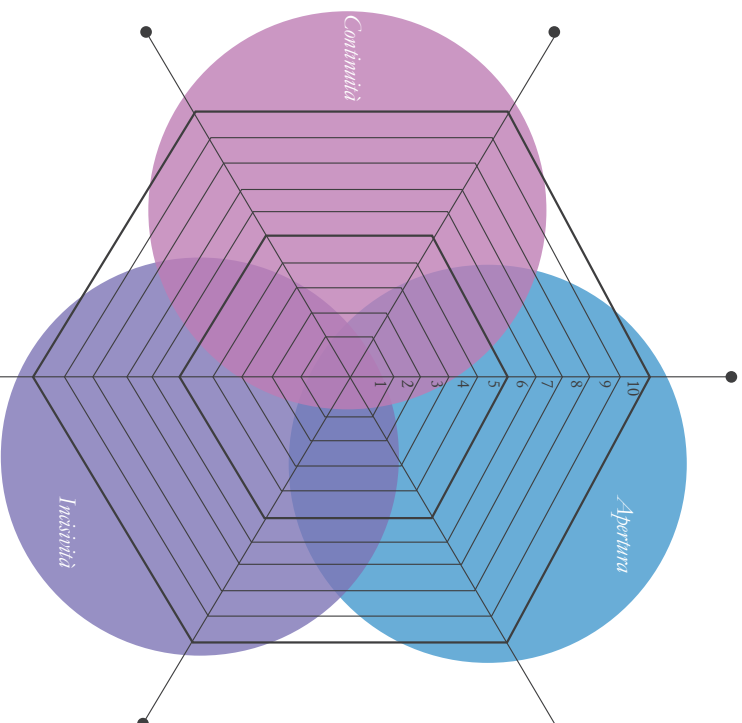
Quanto siamo in grado di riconoscere i diversi ruoli di persone e gruppi?

Abbiamo individuato i diversi ruoli delle persone e dei gruppi (formali e informali) nel contesto del nostro intervento? Come intercettare ciò che sta già succedendo nelle comunità (da noi facendo così)? Quali ruoli assumiamo e quale posizionamento abbiamo?

- Come riconoscere i diversi ruoli delle persone e dei gruppi (formali e informali) nel contesto del nostro intervento?
- Come intercettare ciò che sta già succedendo nelle comunità (da noi facendo così)?
- Quali ruoli assumiamo e quale posizionamento abbiamo?
- Come favorire alleanze con e tra persone e gruppi (formali e informali) nel contesto dell'intervento?
- Come attivare competenze, ruoli e figure non previsti nel contesto dell'intervento?

In buona sintesi, quanto l'intervento di mediazione messo in campo ti sembra efficace?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Questo documento è frutto di un percorso di confronto collettivo. Un ringraziamento speciale va a tutte le persone che hanno contribuito alla sua realizzazione:

Alfia Zappalà - *UnioneNET*
Alina Porrinis - *Atypica*
Andrea Lux - *CisasSanthià*
Davide Rodda - *InRete*
Eleonora Girardi - *Conisa*
Fabio Donna Bedino - *Diaconia Valdese*
Gabriele Pigozzi - *ERI*
Giulia Manzone - *Cooperativa Arca*
Giuliana Vivo - *Associazione Bellavista Viva*
Greta Tuttobene - *ERI*
Irene Cornaglia - *Csm Mondovì*
Leonardo Ferrante - *Gruppo Abele*
Lorenzo Boulard - *Diaconia Valdese*
Michele Penna - *UnioneNET*
Mizar Forioso - *ERI*
Monica Lingua - *Conisa*
Nicoletta Biga - *Csm Mondovì*
Silvia Arnaudo - *Consorzio Monviso Solidale*
Simona Baracco - *Gruppo Abele*
Stefano Tenchini - *Conisa*
Valeria Artuso - *Cisas Santhià*
Viola Poggi - *Gruppo Abele*