



*Voice for inclusion*  
*Citizenship and Empowerment*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Project number: 2019-1-IT02-KA204-062559

# Linee guida per l'Empowerment e la cittadinanza attiva per le persone con minori opportunità



**techsoup**  
ITALIA

  
FRANCE HORIZON

PROVINCIA DE CÁDIZ  
**PROYECTO  
HOMBRE**





## EMPOWERMENT

3

### INTRODUZIONE

4

### COSCIENTIZZAZIONE

Capacità di controllarsi e di agire - legata alle capacità cognitive.  
Essere consapevoli delle proprie capacità e dei propri limiti.  
Comprensione, saper interpretare il contesto in cui ci troviamo.

11

### RAFFORZAMENTO

Sviluppo delle competenze pratiche.  
Accompagnamento individualizzato. Sostegno alla persona nel fare le scelte. Consapevolezza critica: scegliere e assumersi la responsabilità delle scelte.

19

### AZIONE

Assumersi la responsabilità delle conseguenze rispetto alle proprie scelte.

28

### CITTADINANZA ATTIVA

Diventare attori della propria vita permette di diventare cittadini attivi.

39

### GLOSSARIO

\*The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



## **Quale è l'obiettivo delle linee guida?**

Le linee guida per la “Cittadinanza attiva e la promozione dei diritti sociali nelle categorie più fragili”, hanno come obiettivi l'individuazione e lo sviluppo di buone prassi e di strumenti educativi, finalizzati alla promozione di percorsi di cittadinanza attiva e di inclusione sociale, attraverso il potenziamento dell'Empowerment individuale.

I percorsi rivolti al miglioramento dell'Empowerment e della promozione della Cittadinanza attiva nei soggetti più fragili, permettono il potenziamento dell'autonomia dell'individuo, il riconoscimento della propria identità, la capacità di attivare processi di cambiamento e di progettualità esistenziale. Le linee guida sono una elaborazione di metodologie, prassi e strumenti del lavoro educativo, che possono formare e migliorare le competenze e le soft skills dei social workers nel loro lavoro quotidiano.

## **Che cosa sono?**

Sono un prodotto teorico-esperienziale innovativo, agile e pratico, sviluppato dai Caregivers che hanno preso parte al progetto Erasmus+ 2019-1-IT02-KA204-062559, e si basano sulla rielaborazione collettiva delle loro competenze professionali, le conoscenze teoriche e le esperienze di study visit vissute durante il progetto internazionale.

## **A chi si rivolgono?**

Si rivolgono a tutti gli operatori sociali e vogliono essere sia uno strumento formativo, che un mezzo pratico, orientato a supportare le persone in situazione di fragilità sociale a migliorare la propria condizione di vita.

## **Perché importanti?**

I Caregivers del progetto E+ “Voice”, attraverso l'individuazione di prassi innovative e metodologie educative non formali, hanno cercato dare una risposta pratica ai nuovi bisogni di partecipazione e inclusione sociale che le categorie sociali più fragili esprimono.

## **Come sono costruite?**

Si dividono in due sezioni: la prima dedicata processo di potenziamento dell'Empowerment e la seconda dedicata alla promozione della Cittadinanza attiva.

Nello specifico, rispetto allo sviluppo dell'Empowerment nelle persone fragili, sono state individuate tre fasi interconnesse: la prima definita di “Coscientizzazione” più caratterizzata dall'ascolto e riconoscimento dei bisogni espressi e inespressi da parte dell'utenza, la seconda definita “Rinforzo” dove il social workers è impegnato a sviluppare e rinforzare conoscenze e competenze delle persone fragili e la terza definita “Azione” dove la persona seguita è in grado di fare scelte consapevoli e che si traducono nell'aumento delle capacità nel processo decisionale. Invece, nella sezione dedicata allo sviluppo di azioni rivolte alla identificazione di percorsi di cittadinanza attiva, vengono spiegate modalità di lavoro e progetti sul territorio, che permettono di arrivare all'emancipazione individuale e a sviluppare la capacità di partecipazione attiva e di consapevolezza dei propri diritti da parte dei soggetti più fragili.



# COSCIENTIZZAZIONE

La “Coscientizzazione” è stata definita come il processo attraverso il quale le persone giungono a una migliore comprensione della realtà socio-culturale che plasma la loro esistenza e la loro capacità di trasformare tale realtà. Si tratta della prassi, intesa come rapporto dialettico tra azione e riflessione.

– Paulo Freire





Il principio della “coscientizzazione” è stato affrontato nella seconda metà del XX secolo dal pedagogista Paulo Freire, nel suo approccio al sistema educativo e nella sua concezione dell’educazione. Secondo lui, l’individuo supera lo stadio di consapevolezza del proprio ambiente e delle interazioni socioculturali, che descrive come “consapevolezza ingenua”, per sviluppare una “consapevolezza critica”<sup>1</sup>, cioè la capacità di agire e svolgere un ruolo nella società. Questo principio può essere applicato al campo dell’azione sociale, più precisamente all’accompagnamento di persone in situazioni di vulnerabilità, per le quali questo lavoro di consapevolezza critica, svolto a supporto da parte degli operatori sociali, rappresenta un passo fondamentale verso l’emancipazione attiva.

Il ruolo degli educatori è quello di creare un ambiente favorevole allo sviluppo di questa consapevolezza critica. È quindi necessario un notevole lavoro di valutazione e di aiuto al riequilibrio, come descritto di seguito.

## 1. VALUTAZIONE

Nell’intervento sociale, è importante distinguere 3 nozioni di valutazione, che sono:

**Il bisogno** - una “esigenza che nasce da un sentimento di mancanza, di privazione di qualcosa di necessario per la vita organica, o da un sentimento di privazione che porta a desiderare ciò che si ritiene manchi”<sup>2</sup>. La necessità non è sempre esplicita. Per lo psicosociologo Yann Le Bossé, il bisogno è spesso definito in modo unilaterale.

**La richiesta** - “l’azione di rendere noto che si desidera ottenere qualcosa”<sup>3</sup>. Una richiesta implica un attore, qualcuno che fa la richiesta. Pertanto, la domanda della persona assistita è considerata il punto di partenza dell’assistenza e occupa un posto predominante nel lavoro dei professionisti del settore sociale. Il professionista deve quindi far emergere una domanda inespressa.

**Il problema** - presentato come una “difficoltà che pone la persona in una situazione dolorosa, costringiva, fastidiosa”<sup>4</sup>. Secondo Yann Le Bossé, una difficoltà non è un problema: è una realtà con cui bisogna imparare a confrontarsi.

1 <https://www.cairn.info/revue-carrefours-de-l-education-2001-2-page-56.htm>

2 Dizionario di francese Larousse

3 ibid

4 Ibid



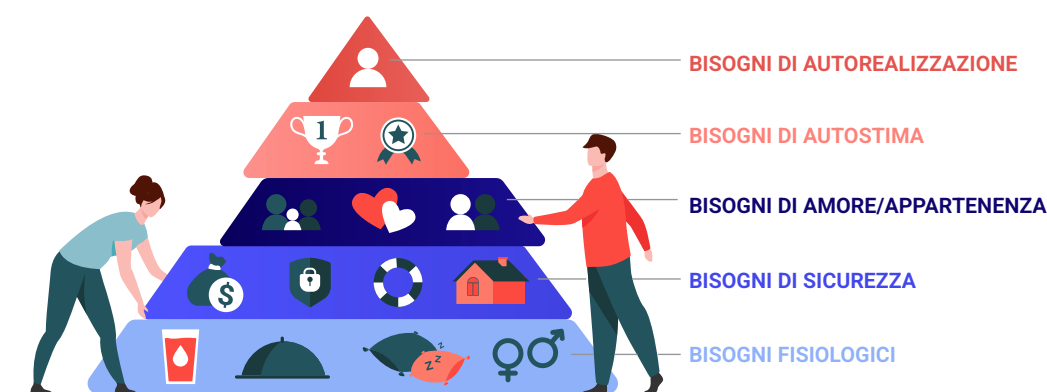
Ognuna di queste nozioni richiede un'azione adattata in base al percorso della persona assistita, al suo livello di vulnerabilità e al suo stato d'animo. L'educatore effettua quindi una valutazione delle condizioni e dell'ambiente della persona assistita, al fine di proporre strumenti di intervento adeguati.

CONCETTO	INTERVENTO	OBIETTIVO
Un bisogno	Offriamo un servizio	Per soddisfare
Una domanda	Diamo una risposta	Per dare seguito a
Un problema	Sviluppiamo soluzioni	Per risolvere

Così, quando si tratta di soddisfare una richiesta o di rispondere a un bisogno, l'educatore e la persona assistita sono in una dinamica di "relazione d'aiuto"<sup>5</sup>, mentre nel contesto della soluzione di un problema o di una difficoltà, questa dinamica si evolve, con l'utente che contribuisce allo sviluppo di soluzioni.

## 2. PREPARARE IL TERRENO: SODDISFARE LE ESIGENZE PRIMARIE

L'educatore si assicura che siano soddisfatte le condizioni ottimali per l'emergere della consapevolezza critica nell'utente. Una delle condizioni è soddisfare i bisogni primari presentati da Maslow nella sua gerarchia dei bisogni. Nel contesto dell'azione sociale, le dimensioni fisiologiche e di sicurezza corrispondono a quella che Paulo Freire chiama consapevolezza ingenua. Sono passi indispensabili nel cammino verso la coscientizzazione.



<sup>5</sup> (Social policies/Social action/Social work facing the metropolitan institution: a review of issues for a prospective, FORS-Recherche sociale—Didier Vanoni/Pauline Kertudo—19-9-2014).



## Casi di studio

### « Centro di accoglienza diurno » France, Angers

Per rispondere alle esigenze primarie degli utenti, l'associazione francese France Horizon ha aperto un centro diurno. Questo spazio è accessibile dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.30. Permette alle persone in situazioni precarie, di beneficiare di un luogo dove riposare e mangiare, grazie a un pasto caldo servito all'ora di pranzo. Sono disponibili docce, bagni e lavatrici. I professionisti che operano nella struttura, si occupano dell'accoglienza, della sicurezza e dell'assistenza. Quando i beneficiari lo desiderano, gli operatori sociali possono anche valutare la situazione familiare ed eventualmente indirizzarli verso la struttura più adatta alle loro esigenze. Ad esempio, possono indirizzare le donne incinte al reparto maternità dell'ospedale universitario, oppure orientare i bambini verso un percorso di scolarizzazione. Hanno anche il compito di aiutare le persone nei loro diritti (CSS [assicurazione sanitaria sociale], CAF [sicurezza sociale], ecc.

## 3. L'EDUCATORE: UN AGENTE DI SOCIALIZZAZIONE

Le loro missione principale è aiutare le persone che assistono ad avere accesso ai diritti che la società conferisce loro e a creare o ricreare legami sociali <sup>6</sup>.

L'obiettivo è anche quello di aiutare le persone che assistono a diventare indipendenti, a promuovere l'integrazione nella società e lo sviluppo individuale e collettivo.

L'educatore interviene quindi a diversi livelli per ricreare legami sociali e accompagnare l'utente nel suo processo di socializzazione.

Il concetto di coscientizzazione ha un doppio significato.

Quando si tratta di intervento sociale, l'educatore è in primo luogo un agente di coscientizzazione: aiuta, attraverso la comunicazione verbale e non verbale a sensibilizzare l'utente, per poi riportarlo gradualmente a rimetterlo in contatto con la realtà della società e, infine, ad accompagnarlo nei suoi sforzi di risocializzazione. In effetti, le persone in situazioni molto precarie si trovano in una situazione di totale rinuncia dei loro diritti e del loro posto nella società e hanno poca o nessuna idea degli strumenti che possono essere utilizzati per garantire il loro benessere, all'interno di loro stessi e nel loro ambiente.

In secondo luogo, in qualità di « agente di coscientizzazione », l'educatore si sforzerà di risvegliare la "coscienza critica" degli utenti, fornendo loro il sostegno e i mezzi necessari per lo sviluppo della loro riflessione e del loro coinvolgimento attivo nella società. L'educatore avrà un approccio « assistenziale e di accudimento » ma non sostitutivo, e restituirà alla persona il suo posto di attore capace di pensare e di decidere.

<sup>6</sup> Economic, Social and Environmental Council, Changes in society and social work, 2000.



### 3.1. Aiutare le persone a prendere coscienza delle proprie risorse e dei propri limiti

Attraverso colloqui, questionari e scambi ricorrenti, l'educatore raccoglierà i punti di vista della persona, affronterà i problemi e valuterà le difficoltà nel superarli.

Questa fase consente la valutazione della situazione, essenziale per definire gli obiettivi dell'accompagnamento e stabilire un rapporto di fiducia reciproca con l'utente.

L'assistenza nell'accompagnamento non viene presentata come un'opzione sostitutiva, ma come un supporto temporaneo, al fine di aiutare la persona a mobilitarsi e a prendere coscienza del proprio potenziale.

Per alcuni utenti, il peso della mancanza di cultura e d'istruzione è un ostacolo allo sviluppo personale. Emblematici sono i casi di donne, che non ha mai avuto l'opportunità di esprimere un'opinione, e si trovano in difficoltà la prima volta che devono prendere decisioni o fare le proprie scelte. Oppure situazioni che si possono verificare tra la popolazione migrante, che nonostante abbiano percorso molti chilometri per fuggire dal paese di origine, si trova spesso spaesata o in difficoltà nell'affrontare il viaggio verso una grande città, sede della procedura della domanda di asilo.

L'educatore deve essere in grado di adattarsi alla situazione della persona, anticipando le richieste, e gli atteggiamenti o le reazioni a situazioni complesse o difficili, tenendo conto del tasso di assimilazione delle informazioni trasmesse.

#### Casi di studio

##### Aiuto alla presa di coscienza: focus sulle donne vittime di violenza (Francia)

L'educatore guida, sostiene e lavora con la persona.

È importante che la persona aderisca all'accompagnamento, che sia essa stessa un attore del cambiamento. In alcuni casi, la persona non è pronta al cambiamento, in particolare le donne vittime di violenza che vivono nella paura per se stesse e/o dei loro figli.

Interessante è osservare che la violenza domestica possa assumere diverse forme, più o meno visibili alla vittima. Nello specifico si distinguono quattro tipi di violenza:

- Violenza psicologica (molestie, insulti, minacce)
- Violenza fisica (aggressioni e percosse)
- Violenza sessuale (stupro, molestie)
- Violenza economica (privazione di risorse finanziarie e mantenimento della dipendenza).





Diagramma del ciclo della violenza (Solidarité femmes [Solidarietà delle donne] Loira Atlantica)

Le donne vittime di violenza devono affrontare la paura, l'isolamento e il senso di colpa. La violenza non è sempre continua, ma può essere ciclica, alternando episodi di tregua a episodi di violenza. È essenziale creare le condizioni per cui la donna possa esprimersi liberamente ed essere ascoltata. È comune che la famiglia e gli amici tendano a minimizzare i fatti. È essenziale creare le condizioni per cui la donna possa esprimersi liberamente ed essere ascoltata. Liberarsi dalla morsa di un partner violento può essere un processo lungo e spesso si svolge a fasi. In alcune situazioni, possono trascorrere poche settimane, a volte mesi o anni perché, dopo un elemento scatenante, avvenga la separazione dal coniuge. La paura per i figli è uno di questi fattori scatenanti. Durante i colloqui, il professionista raccoglierà i fatti senza « giudizio ». Illustrerà il quadro giuridico e ricorderà che la violenza è punita dalla legge. Anche la scelta dei termini verbali, sarà molto importante. Sarà necessario indicare alla donna il suo status di vittima e la presenza di un aggressore. Dare un nome a questo status è essenziale, in quanto si tratta di un riconoscimento per la donna e per la società. In seguito, verranno fornite informazioni sulla presentazione di una denuncia (o di un registro) e sulle questioni legate a questo processo. La donna saprà quindi che può essere assistita. Spesso le donne minimizzano gli episodi di violenza commessi dal loro partner trovando delle scuse. E spesso si verificano dei ritorni a casa. Il professionista lavorerà affinché le donne vivano questo momento come una tappa del processo di separazione, e non solo come un passo indietro. Lo strumento principale del professionista sarà il rapporto di fiducia che ha creato con la persona. Tranne che nei casi di pericolo imminente, il professionista deve dare



alla vittima il tempo di progredire; è lì per aiutarla a prendere coscienza della sua condizione di vittima e coniuge sotto controllo. Inoltre i professionisti forniscono informazioni sulle possibilità di case rifugio, in attesa di una decisione definitiva di lasciare il partner. In Francia ad esempio esistono organizzazioni specifiche per l'assistenza alle donne vittime di violenza, con o senza figli. Le vittime a volte sono costrette a spostarsi da una città o da una regione all'altra per allontanarsi dal partner violento e mettersi al sicuro. Oltre al sostegno individuale, le donne vittime di violenza possono essere invitate a partecipare a gruppi di discussione. Parlando con donne provenienti da contesti diversi, si rendono conto di non essere sole. Potranno incontrare altre vittime di violenza domestica, alcune delle quali hanno lasciato coniuge violento da tempo, altre che l'hanno appena fatto e altre che vivono ancora con il coniuge. L'obiettivo di questi gruppi è di rompere l'isolamento, di liberare la parola e di creare solidarietà tra donne. La violenza domestica colpisce tutte le categorie sociali e tutte le fasce d'età.

### **Aiutare a riacquistare l'autostima attraverso l'apprezzamento e il riconoscimento degli altri (Italia)**

In Italia, l'associazione CARITAS sostiene le persone senza fissa dimora attraverso il modello "House first" in cui la casa è il centro del progetto. Questo modello cambia radicalmente il modo di lavorare e il rapporto con il beneficiario. Infatti, il 30% del sostegno finanziario è dedicato alla capacità di vivere nella casa mentre il 70% del sostegno è dedicato alla capacità di adattarsi al nuovo ambiente (creazione di legami sociali, controllo del budget, capacità di creare relazioni di vicinato, mediazione, ecc.). La persona assistita può prendere parte a gruppi di discussione con altre persone che hanno vissuto, in passato, momenti di difficoltà per condividere la propria esperienza (Peer to peer). Un professionista è presente in questi momenti, ma solo come mediatore. Ad esempio, aiuterà le persone a parlare. I professionisti notano che queste persone sono molto coinvolte e partecipano attivamente, condividendo le loro esperienze e trovando soluzioni insieme. È anche molto gratificante per gli ex residenti tornare e parlare delle loro esperienze e trasmettere conoscenze basate sulle loro esperienze. Lo stesso vale anche per il programma che aiuta le donne vittime della prostituzione. Le donne vivono in gruppi di quattro in due case. Gli educatori possono vedere la solidarietà tra le donne. Il fatto che hanno vissuto la stessa esperienza le unisce.

#### **Bibliografia:**

- Estrela Maria Teresa, «Pratiche riflessive e coscientizzazione», *Carrefours de l'éducation*, 2001/2 (n° 12), pp. 56-65. DOI: 10.3917/cdle.012.0056  
URL: <https://www.cairn.info/revue-carrefours-de-l-education-2001-2-page-56.htm>
- Manciaux Michel, «Resilienza. Uno sguardo che porta alla vita», *Études*, 2001/10 (volume 395), pp. 321-330. DOI: 10.3917/etu.954.0321  
URL: <https://www.cairn.info/revue-etudes-2001-10-page-321.htm>
- FREIRE Paulo. *Educazione e coscientizzazione*. In: "L'educazione come pratica di libertà. Éditions du Cerf. Francia, 1978 ».



# RINFORZO





Questa fase di coscientizzazione è seguita dal rafforzamento delle conoscenze e competenze. Questa fase comprende anche il consolidamento dell'autostima, in modo che l'utente possa orientarsi verso un ruolo "attivo", ossia essere in grado di reagire e agire. Claire Jouffray, ex assistente sociale e ora formatrice nel lavoro sociale, ha identificato diverse forme di richieste nel suo lavoro dal titolo « Sviluppo del potere di agire delle persone e dei collettivi » Le richieste iniziali sono quelle espresse dall'utente durante l'incontro con l'educatore, mentre le richieste non esplicite sono quelle non espresse direttamente dall'utente ma che l'educatore deve portare alla luce. Pertanto, la valorizzazione e il rinforzo delle competenze attraverso il know-how e le abilità interpersonali contribuiscono all'autostima degli utenti. Questa fase di rinforzo, che è essenziale nel processo di empowerment, ha portato allo sviluppo e al miglioramento di strumenti e mezzi utilizzati nell'accompagnamento sociale.

## 1. PROMUOVERE L'AUTOSTIMA

"Il bisogno di riconoscimento e di apprezzamento è chiaramente un bisogno umano fondamentale", Florence Stinglhamber<sup>7</sup>,

La fiducia in se stessi consiste soprattutto nel conoscere se stessi, nel credere nelle proprie potenzialità e capacità. Le esperienze vissute da una persona contribuiscono alla costruzione dell'autostima.

L'utente seguito ha spesso un percorso di vita doloroso. La sua situazione precaria, qualunque ne sia la causa, ha spesso danneggiato l'immagine e l'autostima che può avere di sé. La mancanza di fiducia in se stessi è un freno importante e un ostacolo all'azione.

La sfida è quindi quella di avviare un cambiamento nella persona in modo che possa credere nelle sue capacità.

Secondo la psicoterapeuta Isabelle Filliozat, esistono quattro fasi che si sovrappongono nella costruzione della fiducia in se stessi fin dall'infanzia, che sono:

LE 4 DIMENSIONI DI FIDUCIA IN SÈ STESSI	INTERVENTO DELL'EDUCATORE
<b>1. La sensazione di sicurezza interiore</b> Essere rassicurati e protetti dal contatto fisico, parole incoraggianti.	Attraverso il linguaggio del corpo fin dai primi contatti/ scambi con l'utente L'educatore stabilisce durante tutto il processo di supporto uno stato di benessere e un clima di fiducia.
<b>2. Fiducia nella propria persona</b> Fiducia nelle proprie sensazioni, emozioni, sentimenti e pensieri.	Attraverso tecniche di comunicazione e ascolto attivo, l'educatore aiuterà l'utente a prendere consapevolezza dei propri sentimenti/reazioni e valorizzare i propri pensieri.
<b>3. Fiducia nelle proprie capacità</b> Permettersi di piegarsi, cadere e rialzarsi da soli, essere rispettati, acquisire competenze.	Attraverso obiettivi da raggiungere quotidianamente, affronterà insieme i problemi e le azioni che possono essere intraprese, ecc.
<b>4. Fiducia relazionale</b> Comprendere le proprie emozioni, imparare a parlare, far conoscere la propria posizione.	Insegnando loro a identificare sentimenti ed emozioni per se stessi e per gli altri, aiutandoli a prendere posizione e a proporre loro punti di vista, garantendone il riconoscimento da parte degli altri.

<sup>7</sup> Professore di Psicologia delle organizzazioni e delle risorse umane presso l'UCL\*.



Questo lavoro per lo sviluppo della fiducia in se stessi viene svolto attraverso diverse tecniche e strumenti utilizzati dagli educatori, come ad esempio colloqui individuali, gruppi di discussione e laboratori di gruppo.

## 1.1. Metodo di intervento e strumenti utilizzati dai professionisti

### a. Il Colloquio Individuale

La comunicazione è alla base di qualsiasi relazione. Durante un accompagnamento sociale è fondamentale. Deve essere trasparente, onesta e chiara. Si tratta di creare una relazione tra l'educatore e l'utente. In molte strutture, gli educatori propongono colloqui individuali alle persone assistite. Questi incontri faccia a faccia hanno un'ampia gamma di obiettivi, a seconda del pubblico e dei problemi sollevati. Tuttavia, le tecniche di intervista utilizzate sono tutte finalizzate a valorizzare la persona assistita. Durante le interviste individuali, questo miglioramento è il più delle volte indiretto. Educatore, attraverso specifiche tecniche di comunicazione, che vengono sviluppate di seguito, conduce gradualmente la persona alla consapevolezza delle proprie capacità e qualità.

#### > La pratica dell'ascolto attivo da parte degli educatori

L'obiettivo è creare un contesto favorevole allo scambio e alla nascita di un rapporto di fiducia.

L'ascolto attivo ci permette di sentire oltre le parole pronunciate. Questo significa essere pienamente disponibili durante un colloquio, ma anche in momenti meno strutturati.

Nel suo libro "Lo sviluppo della persona", Carl Rogers afferma che "quanto più il soggetto vede (nell'ascoltatore) un essere vero o autentico, empatico e incondizionatamente rispettoso, quanto più si allontanerà da una modalità di funzionamento statica, fissa, insensibile e impersonale, e più si orienterà verso un tipo di funzionamento caratterizzato da una fluidità, mutevole e pienamente accettata di sentimenti personali sfumati."<sup>8</sup>

Che sia nel contesto di uno scambio formale o informale, l'ascolto attivo porterà l'utente a parlare delle sue esperienze personali, di parlare di argomenti che probabilmente non avrebbe menzionato. L'ascolto consente inoltre di recepire tutte le informazioni verbali e non verbali, e quindi di definire un accompagnamento adattato. Emblematica di questo processo è la frase di un utente durante un incontro con un educatore: "Non vorrei mai più dormire fuori con questo freddo".

Con questa semplice frase, l'educatore comprende che c'è stata un'esperienza di strada e che la persona potrebbe essere pronta a parlarne.

<sup>8</sup> Carl Rogers, Lo sviluppo della persona, pag. 49, Dunod-InterEdizioni, 2005.



### › **Supporto e riconoscimento verbale**

L'educatore riconosce sistematicamente lo sforzo dell'utente, indipendentemente dalla situazione interessata. Così, un'azione banale e ordinaria come ad esempio arrivare in orario ad un appuntamento o riuscire a mantenere la propria abitazione può richiedere all'utente un grande sforzo e una grande energia. Si tratta quindi di trasmettere eventuali complimenti ricevuti nei suoi confronti e di complimentarsi con lui/lei a livello sociale. Grazie all'osservazione e all'attenzione, l'educatore può confermare verbalmente i progressi dell'utente presso il servizio dove è seguito, in modo tale che l'utente si senta riconosciuto per il progresso e per il know how che ha sviluppato. Come già detto, è anche attraverso gli occhi degli altri che si costruisce l'immagine di sé. È molto gratificante per una persona sapere di essere apprezzata al di fuori del rapporto con l'educatore e questo aggiunge oggettività e rafforza il discorso anche con altri membri dell'equipè che segue l'utente. L'educatore in questo modo non è infatti l'unico ad apprezzare uno sforzo, a notare un progresso. Nel supporto fornito alle famiglie migranti dall'associazione France Horizon, gli educato riutilizzano la verbalizzazione durante i loro colloqui individuali. Possono lodare gli sforzi di un utente che riesce a superare i propri limiti o a imporre lui delle regole per rispettare un appuntamento. Possono anche congratularsi con le famiglie che sono riuscite a risolvere un problema da sole, o complimentarsi con loro quando una persona mostra una cura particolare del proprio abbigliamento, acconciatura o attenzione all'igiene personale.

### › **Incoraggiare, sostenere, rassicurare**

Incoraggiando e sostenendo una persona nella creazione di un progetto o nello sviluppo di un'idea, l'educatore sviluppa nell'utente un senso di autoefficacia. La fiducia reciproca è una leva che valorizza la persona e questo aspetto è evidenziato dalle parole di un utente: "Posso avere fiducia in me stesso, perché l'altra persona si fida di me e mi dice che posso farcela".

### **b. L'organizzazione dei gruppi di discussione**

Nelle rappresentazioni collettive, i "gruppi di discussione" si riferiscono a gruppi terapeutici in cui i partecipanti sono disposti in cerchio e a turno parlano dei loro problemi. È vero che negli studi e nelle ricerche i gruppi di parola hanno origine nel campo medico, in particolare nel campo della salute mentale. Oggi i benefici del gruppo sono sempre più evocati negli interventi sociali. Christiane Gihl Bouclet, psicoterapeuta, ha pubblicato nel 2012 un articolo dal titolo "i gruppi di parola, spazio di riconoscimento: dal legame danneggiato al legame ricostituito" <sup>9</sup>, in cui identifica il gruppo come il vettore per "imparare un legame ristoratore di condivisione e scambio [...] all'incrocio tra l'intrasoggettivo e l'intersoggettivo, tra il sociale e l'intrapsichico" <sup>10</sup>.

<sup>9</sup> "Le groupe de parole, espace de reconnaissance: du lien abîmé au lien reconstitué", Christiane GIHR BOUCLET, psicoterapeuta - Rivista Gestalt nel 2012

<sup>10</sup> <https://www.cairn.info/revue-gestalt-2012-1-page-113.htm>. Revue Gestalt (n° 41), pagine da 113 a 126



L'organizzazione Proyecto Hombre a Jerez de la Frontera ha un servizio per la prevenzione dei pericoli del web e le nuove tecnologie. Il gruppo di discussione rappresentano una delle aree in cui lavorano con il pubblico. Gli educatori gestiscono gruppi di discussione su diverse tematiche e più in particolare quella della dipendenza dai videogiochi. I partecipanti, per lo più giovani tra i 15 e i 24 anni, intervengono in questi gruppi di discussione. Parlano delle loro storie e i mezzi che hanno usato per uscire dalla loro dipendenza. Durante il progetto abbiamo avuto la possibilità di incontrare uno di questi giovani, che era solito parlare nei gruppi. Durante il nostro incontro, ha dichiarato espressamente che la sua partecipazione a questi gruppi è stata per lui gratificante. Ha compreso l'importanza e percepito l'utilità della sua testimonianza per altri giovani nel loro processo di identificazione.

### **c. Laboratori di gruppo**

I gruppi di discussione sono forum collettivi in cui gli individui si incontrano per discutere dello stesso problema. I laboratori collettivi invece sono differenti dai gruppi di parola in quanto si tratta di uno strumento per sviluppare le competenze dell'utente. Così, durante i laboratori collettivi, le persone sono accompagnate da un educatore intorno a un progetto comune, come la preparazione di un pasto, un'attività manuale, un laboratorio di cucito, ecc. Nel lavoro sociale, il laboratorio è uno strumento, un pretesto per lavorare verso molti obiettivi, in particolare la valorizzazione della persona. Un articolo di Céline Lepeltier, pubblicato nel marzo 2011 sulla rivista Vie Sociale n. 3 e intitolato "L'empowerment nei 'laboratori di cucina' tra le questioni e la pratica", descrive come i laboratori di cucina diventino strumenti di intervento e il ruolo che essi svolgono nello sviluppo dell'empowerment. Secondo l'autrice, "i laboratori di cucina tendono a valorizzare le persone, e incoraggiare lo sviluppo della conoscenza mentre si creano dei legami...".

### **Casi di studio**

La Casa dell'Angelo è una comunità per minori, che accoglie giovani inviati dal Tribunale per i minorenni. All'interno del centro hanno un laboratorio di falegnameria. I giovani accolti in struttura, realizzano una produzione di portachiavi, puzzle, sottobicchieri...). Questa produzione è un elemento materiale concreto, che permette di prendere coscienza che possono intraprendere e produrre qualcosa da soli. Ci si rende anche conto della fiducia accordata dai supervisori, che permettono loro di maneggiare attrezzi in alcuni casi « pericolosi ». La dimensione di gruppo, in termini di valorizzazione dell'individuo, gioca un ruolo particolarmente importante in questi laboratori. Si può osservare il successo della persona accompagnata, anche attraverso lo sguardo dei coetanei. Inoltre, i partecipanti al workshop si aiutano a vicenda nello svolgimento di determinati compiti. Ad esempio nel laboratorio del legno della Casa dell'Angelo, quando un giovane si trova in difficoltà, spesso è un'altra persona che viene ad aiutarlo e sblocca la situazione. Il giovane che ha fornito



la soluzione è dunque ancora più valorizzata. In questi workshop, l'educatore prende il posto del facilitatore ed è il responsabile del buon funzionamento del laboratorio. In modo meno diretto, si assicura che ogni partecipante sia valorizzato individualmente e collettivamente utilizzando i metodi di verbalizzazione precedentemente descritti. L'educatore, attraverso le sue capacità di osservazione e di analisi, propone un laboratorio adattato alle competenze delle persone accompagnate, al fine di valorizzarle e non metterle in una situazione di fallimento. In altri paesi, i professionisti utilizzano laboratori di gruppo per consentire alle persone di rafforzare le proprie competenze. I supervisori dell'associazione spagnola Hogar De Le Salle offrono laboratori di gruppo ai minori stranieri regolarizzati che accolgono presso la loro struttura. Molto spesso i giovani hanno intenzione di riprendere gli studi o di trovare un corso di formazione professionale. Nelle ex aule, la struttura ha creato dei laboratori coerenti con i sogni e le ambizioni lavorative dei giovani (edilizia, parrucchieri, ristorazione). Le competenze, il "know-how" e le "relazioni interpersonali e il "saper essere", che sono i pilastri dell'Empowerment, sono così espressi attraverso il learning by doing.

## 2. IL "SAPER FARE" E IL "SAPER ESSERE" DEGLI UTENTI

Prima di lavorare sul rafforzamento delle abilità e delle competenze, è necessario identificarle. La nozione di competenza, comprende i tre processi inseparabili dell'essere umano, ovvero il sapere, il saper fare e il saper essere. Il « sapere » si riferisce alla conoscenza acquisita durante la scolarizzazione attraverso l'apprendimento, il "saper fare" si riferisce alle competenze acquisite attraverso l'esperienza, la pratica in un campo e il "saper essere" è collegato al comportamento, all'atteggiamento e ai valori, comprese le capacità interpersonali.<sup>11</sup> Ogni persona ha queste tre competenze, ma si identifica con ognuna in modo individuale. L'istruzione e l'obbligo scolastico hanno permesso ad ogni cittadino di avere accesso alla conoscenza, a prescindere dalla sua classe sociale. Il "saper fare" e il "saper essere" si evolvono nel corso della vita. Ognuno si sforzerà di sviluppare questi ultimi due elementi sia nella sfera sociale che in quella professionale. Nel caso di persone emarginate e precarie, ogni atto della vita quotidiana (andare dal medico, fare la spesa, arrivare in tempo a un appuntamento, presentarsi, gestire un budget) richiede lo sviluppo e il rafforzamento del saper fare e delle competenze interpersonali. Molto spesso, mettere in evidenza queste abilità quotidiane aiuta a costruire l'autostima ("sei capace di").

### 2.1. Metodo di intervento e strumenti utilizzati dai professionisti

Nell'accompagnamento socio-educativo, i professionisti utilizzano diversi strumenti per supportare le persone che seguono per rafforzare le loro competenze. Come già detto, interviste individuali e gruppi di discussione sono dedicati alla valorizzazione delle persone. Gli stessi strumenti vengono utilizzati per identificare e rafforzare le

<sup>11</sup> <https://www.welcometothejungle.com/fr/articles/savoir-savoir-etre-savoir-faire-le-trio-gagnant-entreprise>. Consultato il 24/02/22





diverse conoscenze delle persone. Tuttavia, è importante sottolineare ed evidenziare le capacità di osservazione sviluppate dagli educatori di rilevare il linguaggio verbale e non verbale dell'utente, e di adattare il loro discorso, l'atteggiamento e il supporto al comportamento dell'utente.

### **a. L'Osservazione**

Philippe Gaberan, educatore specializzato e autore di numerose pubblicazioni nel campo delle scienze dell'educazione, nel suo libro "Le cento parole per essere educatore, dizionario di pratica quotidiana", si riferisce all'osservazione come "una delle prime competenze dell'educatore". L'osservazione è infatti una delle competenze sviluppate dall'educatore, ma anche da tutti gli operatori sociali, fin dall'inizio. L'autore aggiunge "l'educatore è in grado di rilevare, attraverso un'attenta osservazione, gli atteggiamenti, i gesti o gli atteggiamenti, che annunciano un cambiamento". Nella loro pratica, gli educatori osservano il comportamento verbale e non verbale e lo analizzano per fornire una risposta adeguata. Nel lavoro dell'educatore, l'osservazione è parte integrante della pratica ed è uno strumento indispensabile per il sostegno delle persone in situazione di precarietà. Ad esempio, durante i colloqui, è opportuno notare alcuni atteggiamenti di stanchezza (tratti del viso tesi, sbadigli, difficoltà di comprensione, incoerenza). È dunque possibile chiedere alla persona le ragioni di questa stanchezza e suggerire un piano d'azione per aiutarla. Come parte dell'azione di rinforzo dei diversi « saperi », l'educatore utilizza la sua capacità di osservazione, per valutare il comportamento della persona che segue durante un colloquio e/o la sua conoscenza della lingua o anche del sistema amministrativo.

## **3. RAFFORZARE LA CONOSCENZA DELLE ISTITUZIONI PUBBLICHE**

Indipendentemente dal settore in cui opera l'educatore (disabilità, protezione dell'infanzia, integrazione sociale e professionale delle persone escluse), si trova di fronte a un pubblico che sa poco o niente di funzionamento istituzionale, ma anche dei suoi diritti e doveri in quanto cittadini.

### **3.1. Rafforzare le conoscenze degli utenti per l'accesso ai diritti**

Il lavoro sociale permette di creare un legame e di agire come un ponte tra l'utente e le strutture di aiuto. Ciò significa che il ruolo principale dell'educatore è quello di fornire all'utente tutte le informazioni necessarie sui diritti in vari ambiti, come quello legale, sanitario, e/o del mondo socio professionale. Senza questa guida e questo supporto, le persone in situazioni di vulnerabilità, con scarsa o nessuna conoscenza del sistema sociale, non sono in grado di accedere ai servizi di cui hanno bisogno e rimangono in una situazione di disagio. Lavorare insieme con altre istituzioni e figure professionali è una pratica comune nel settore sociale, resa ancora più necessaria in una società che sta subendo cambiamenti, lasciando poco spazio a una reale integrazione sociale. Ogni professionista ha una propria qualifica e un proprio campo di intervento. Pertanto, un



educatore non avrà le stesse competenze di un consulente del lavoro o di un'infermiera. Il lavoro di equipè diventa quindi uno strumento essenziale per il sostegno sociale globale alle persone o alle famiglie, in particolare a quelle che hanno più problemi di vario genere (legali, sanitari, parentali, abitativi, ecc.). Può essere un partenariato di professionisti all'interno dell'associazione che si occupano di assistenza sociale, oppure professionisti esterni a seconda delle difficoltà sollevate. Ad esempio, in termini di diritti delle donne vittime di violenza domestica, i professionisti possono chiedere aiuto o consulenza alle organizzazioni che si occupano specificamente di donne vittime di violenza, o come nel caso di minori non accompagnati, è possibile chiedere la consulenza, in particolare quella di natura legale, ad associazioni che si occupano di questo tema.

### Casi di studio

Un altro esempio di partnership tra l'associazionismo e l'istituzione pubblica è la "Casa de la Mujer" ("Casa delle donne"), a Jerez de la Frontera, in Andalusia, dove il Comune mette a disposizione una stanza per accogliere le donne vittime di violenza, senza appuntamento. Possono recarsi lì per chiedere informazioni sui loro diritti, essere indirizzate e accompagnate verso altri servizi e, se lo desiderano, ricorrere al sistema giudiziario per poter lasciare la propria casa o ricevere un sostegno per ricostruire la propria vita. Questo tipo di collaborazione esiste in molte altre città andaluse, che hanno come missione principale la protezione e prevenzione della violenza contro le donne e la lotta per i diritti delle donne.

Per riprendere la piramide di Maslow e la sua teoria dei bisogni la fase di rinforzo nel processo di empowerment, permette all'utente di acquisire i mezzi e le competenze per accedere ai livelli 3-4 della piramide, vale a dire il bisogno di appartenenza e il bisogno di autostima. Il ruolo dell'educatore nell'accompagnamento fornito è essenziale per portare l'utente verso l'integrazione e l'emancipazione sociale.

#### BIBLIOGRAFIA:

- Philippe Gaberan, "Cent mots pour être éducateur: dictionnaire pratique du quotidien" (Cento parole per essere un educatore, un dizionario pratico della vita quotidiana). Edizione Erès.
- Michel Parazelli, Mathieu Bourbonnais, "Empowerment nel lavoro sociale: Prospettive, lezioni e limiti" In Sciences & Actions Sociales 2017/1 (N° 6), pagine da 23 a 52.
- Claire Jouffray, Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs (Sviluppo del potere di azione degli individui e dei gruppi), ed Brochet
- Céline Lepeltier "L'empowerment nei 'laboratori di cucina', tra problemi e pratica" In La Vie Sociale, n°3, Marzo 2011
- Christiane Gihl Bouclet, "Il gruppo di discussione, uno spazio di riconoscimento, Dal legame danneggiato al legame ricostituito" In Gestalt 2012/1 (n° 41), pagine da 113 a 126



# AZIONE

“L'autonomia si basa sulla capacità di una persona di fare delle scelte, di assumersi la responsabilità per le proprie decisioni, di sentirsi responsabili delle proprie azioni, di sapere come posizionarsi nell'ordine sociale, per essere coerente con i propri valori, per identificare le regole e le leggi che rispetta, essendo consapevole del perché le rispetta”.

– Edgar Morin





L'ultimo passo sulla strada dell'empowerment è legato alla capacità dell'utente di agire. Questa fase permette di raggiungere il culmine dell'autorealizzazione verso la realizzazione sociale, l'ultimo livello della piramide di Maslow.

## 1. LA PROGETTAZIONE DELL'AZIONE

Pertanto, l'azione è una fase fondamentale nello sviluppo dell'autonomia, richiede la capacità di compiere le proprie scelte e porta a prendere decisioni.

Alan Rowe e Richard Luecke <sup>12</sup> propongono una definizione di « presa di decisione » che può essere riassunta come segue:



Il processo decisionale è quindi suddiviso in diverse fasi, come spiegano Rowe e Luecke “Una domanda mal definita potrebbe non trovare mai risposta. D'altra parte, se si è inquadrato bene un problema siete a metà strada verso la soluzione”. Aggiungono inoltre: “la ricerca di alternative è essenziale per il processo decisionale. [...] Senza alternative, non c'è una vera scelta”. Prendere una decisione è un'azione difficile di per sé, e lo è ancora di più per l'utente che soffre di una mancanza di fiducia o ha i dubbi sulle sue competenze. Questo porta spesso a delegare il processo decisionale all'educatore. A lungo termine, questo status di subordinazione diventa un'automatismo per l'utente, che non è in grado di intervenire. Per invertire questa tendenza, l'educatore si avvale di diverse tecniche e strumenti nel corso l'intero processo in supporto all'autostima e alla realizzazione di sé.

<sup>12</sup> “Gli elementi essenziali di un buon processo decisionale” Alan Rowe e Richard Luecke, 2017



### 1.1. Metodo e strumenti di intervento

L'educatore aiuta la persona ad analizzare/diagnosticare il problema. Per fare questo, deve riuscire a creare una relazione per avere uno scambio costruttivo. Ciò richiede l'attivazione di diverse abilità, come l'ascolto attivo o la capacità di riformulazione delle informazioni, per assicurarsi lo stesso livello di comprensione della situazione e dei problemi. È essenziale che il professionista abbia una consapevolezza socio-culturale e multiculturale, combinata con l'empatia, per essere in grado di accompagnare la persona correttamente. Una volta terminato questo lavoro di definizione del problema e/o dell'obiettivo, l'educatore condurrà la persona a valutare le possibilità, le soluzioni o "alternative", per analizzare le proprie capacità e conoscere l'ambiente in cui vive. Questo lavoro è già stato avviato nella parte del « Rinforzo », ma a volte può essere necessario rivedere le abilità della persona precedentemente identificate, per creare un collegamento con il problema diagnosticato. In questa fase, il professionista può aver bisogno di chiarire o semplificare il problema e le capacità della persona. L'educatore deve quindi essere in grado di comunicare in modo adattato e specifico rispetto ogni persona. Il professionista deve inoltre avere capacità di problem solving per guidare la persona. La persona assistita svilupperà la capacità di fare scelte, tenendo conto delle proprie capacità, dei propri diritti e doveri, dell'ambiente e della società in cui vive.

#### a. Il progetto individualizzato

Il progetto individualizzato è il primo strumento necessario per accompagnare la persona seguita verso il processo di emancipazione. Presentato sotto forma di un questionario ha lo scopo di definire, insieme alla persona, le aree di supporto su cui lavorare. Può essere utilizzato in tutti i campi di intervento sociale: infanzia, occupazione, accesso all'alloggio, bilancio, sanità, bilancio, salute, ecc. Nel progetto individualizzato, le azioni da realizzare saranno obiettivi da realizzare con una scadenza e con dei mezzi per raggiungerla. L'educatore deve assicurarsi che vengano definiti con la persona obiettivi precisi e raggiungibili. Questo strumento viene utilizzato durante tutto il processo di assistenza per lo scambio delle azioni messe in atto dalla persona, punti positivi e negativi dell'azione intrapresa.

#### Casi di studio

##### **"Casa di accoglienza per donne vittime di violenza domestica"** Spagna

Alla Casa de la Mujer di Jerez de la Frontera, per esempio, quando si esce dalla casa coniugale, una donna vittima di violenza domestica ha ospitalità ed è al riparo per 3 giorni. Durante questi 3 giorni, l'educatore le spiega i diritti (in merito alle risorse di cui potrà disporre, alla procedura di separazione, affidamento dei figli), può proporre alla donna di darle l'opportunità di discutere della sua situazione con



il partner. Può anche esserle proposto di lasciare l'area in cui vive, di trasferirsi in un alloggio sicuro, di andare presso delle famiglie. Si stima che in media, le donne vittime di violenza domestica facciano 7 viaggi di andata e ritorno prima di uscire di casa. Questo fatto deve quindi essere « integrato » dal professionista nel processo di abbandono della casa coniugale. Al termine del periodo di accoglienza di 3 giorni, le donne decidono se tornare o meno presso la casa coniugale. Questo periodo di isolamento permette alla donna di sentirsi protetta, il che è essenziale per una presa di decisione ragionata.

### **Ufficio francese dell'immigrazione e dell'integrazione (OFII)**

Un altro esempio è il richiedente asilo che ha la possibilità di scegliere di accettare o rifiutare l'alloggio offerto dall'Ufficio Francese per l'immigrazione e l'integrazione (OFII). Rifiutare questa opportunità genera una perdita di diritti sulle Condizioni Materiali di Accoglienza (CMA), che comprendono l'indennità di asilo e l'orientamento a strutture di accoglienza e supporto di un operatore sociale. In caso di rifiuto, la persona è quindi privata dei diritti in termini di risorse economiche, di alloggio e accompagnamento sociale. In questo caso, è essenziale che la persona assistita sia consapevole delle conseguenze delle proprie scelte: dovrà dimostrare di essere responsabili e assumersi le conseguenze delle proprie decisioni. In queste situazioni, il ruolo dell'educatore è quello di spiegare alla famiglia e/o all'individuo, i diritti ma anche le conseguenze.

In questi esempi, il compito dell'educatore è quello di rimettere la persona al centro delle decisioni, mettendola in discussione e incoraggiandola nella riflessione. Per il processo decisionale, il tempo è un parametro da tenere in considerazione. Tuttavia, si possono osservare ostacoli nell'accompagnamento del processo decisionale. Ad esempio, per i migranti, la barriera linguistica può implicare un rapporto di dipendenza oggettiva con l'educatore. Per questa tipologia di utenza, può essere necessario l'intervento di un interprete. L'intervento del professionista nei confronti della persona deriva da una richiesta dei coordinatori o del progetto specifico. La missione del professionista non deve influenzare il processo decisionale della persona. Deve dimostrare l'imparzialità e l'obiettività tra l'obiettivo della persona e ciò che sono tenuti a fare. Deve essere vigile per essere il più neutrale possibile nel sostegno alla persona. Questo vale anche per le opinioni e i valori personali, che non devono interferire con il processo decisionale della persona. Le donne vittime di violenza domestica possono tornare a casa con il proprio partner, senza che il professionista esprima un giudizio o interferisca con questa scelta. Il supporto al processo decisionale è un processo che può essere ripetuto più volte prima che la persona sia in grado di decidere da sola. Il professionista deve quindi essere consapevole che la fase decisionale richiede tempo.



## 2. Agire:

L'educatore avrà un ruolo importante nell'accompagnare la persona a intraprendere azioni, prendendo in considerazione le sue capacità ma anche le loro incapacità. Questo implica che il professionista abbia e mostri empatia, consapevolezza socio-culturale, capacità di ascolto attivo e fiducia nelle capacità dell'altra persona. Esiste una nozione di rispetto per la dignità della persona, che comprende la presa in considerazione della loro storia, delle loro relazioni, delle loro eventuali difficoltà a proiettarsi e a realizzare i propri progetti. L'azione deve essere realizzabile e quindi pensata e costruita a questo scopo. È la capacità del professionista di prendere l'iniziativa che sarà il fattore determinante. La persona non deve essere esposta ai limiti delle sue capacità o posta in una situazione in cui non è in grado di prendere l'iniziativa o addirittura in una situazione di fallimento. Il professionista si aspetta quindi, da questa riflessione o scambio, una capacità di sviluppare il pensiero critico, l'autonomia e la fiducia in se stessi. A seguito di questa azione, il professionista deve effettuare una riflessione sistematica con la persona assistita sugli effetti di questa azione e sugli effetti di questa azione e sulle lezioni apprese. Le difficoltà incontrate durante l'azione non devono essere viste come un ostacolo, ma piuttosto come la messa in evidenza di difficoltà che non erano state identificate prima. Il professionista deve quindi condurre la persona assistita a riflettere su questa difficoltà e sulle soluzioni per superarla. Questo lavoro porta alla definizione di una nuova azione per superare questa difficoltà e tornare all'azione iniziale. Non si tratta quindi di un fallimento ma piuttosto un potenziamento. Questa riflessione, che nasce dalla persona assistita, consentirà di ripetere l'azione o introdurre una nuova. Questo provocherà una sensazione di riuscita, di successo o di realizzazione. La persona, valorizzata in questa azione, si muoverà così verso un inizio di emancipazione.

### 2.1. Il colloquio individuale e il laboratorio collettivo

Per attuare questa riflessione, il professionista potrà utilizzare due tecniche di intervento: il colloquio individuale e/o il laboratorio di gruppo. Il professionista potrà fare affidamento sul progetto individualizzato per preparare la sua griglia di intervista e i temi sviluppati durante i workshop collettivi. Può essere interessante ripetere le interviste o i laboratori di gruppo più volte al fine di avanzare al ritmo della persona e di concedere tempo per la riflessione e l'analisi tra un incontro e l'altro.

#### Caso di studio

Il Centro Caritas in Italia ha come obiettivo principale quello di supportare i « senza fissa dimora ». Dopo aver constatato i limiti del sistema di supporto tradizionale, questa associazione ha scelto di adottare il modello "Housing first", in cui la casa è al centro del progetto individuale. Questo modello cambia radicalmente il modo di lavorare e il rapporto con il beneficiario. In « Housing first » il 30% del sostegno finanziario del progetto è dedicato alla



sviluppo della capacità di vivere nell'abitazione, mentre il 70% del supporto è dedicato alla capacità di adattarsi al nuovo ambiente. È la messa in azione delle persone che costituisce il cuore del progetto. Il ruolo del professionista è quello di supportare ma anche di essere intermediario. Sviluppa o valorizza le competenze della persona assistita, come ad esempio la creazione di legami sociali, la capacità di gestione del budget, la possibilità di creare relazioni di vicinato. Dimostra inoltre la capacità di mediazione. Per essere più concreti, dopo aver preso il tempo di discutere con la persona assistita sui propri aspetti sociali, di ascolto e di relazione, il professionista conduce e aiuta la persona a presentarsi al vicinato, per avviare un contatto e creare così un'atmosfera di relazione. La congregazione religiosa Hogar La Salle, situata a Jerez de la Frontera, è un'associazione di religiosi in Spagna e offre diversi servizi a un pubblico di giovani uomini migranti di età compresa tra i 18 e i 20 anni. In particolare ha un ostello e un centro di formazione. Quest'ultimo è interessante per illustrare la messa in azione del processo di empowerment. Questo centro dispone di sale con tutte le attrezzature necessarie per imparare un mestiere. I giovani immersi in questo luogo di formazione, possono così confrontarsi con i mestieri e migliorare le proprie conoscenze e competenze, e in alcuni casi svilupparne di nuove. Il formatore deve mostrare flessibilità e sensibilità socio-culturale, adattando la propria posizione a ogni studente, in base alla sua storia e alle competenze già acquisite. L'ascolto attivo e gli scambi tra formatore e studente instaurano le condizioni di fiducia e « confidenza in sé » essenziali per sviluppare il resto della formazione. Il professionista deve inoltre evidenziare capacità di leadership per guidare il gruppo verso un obiettivo comune che è un generatore di solidarietà. L'educatore è in grado di gestire le emozioni e lo stress di ogni persona in modo che gli studenti possano trasformarle in una forza personale. Qui il giovane sviluppa le proprie capacità nei confronti di se stesso e del gruppo. Inizia a identificare il proprio posto in un gruppo e sviluppare abilità sociali, come la fiducia e la sicurezza in se stessi, la presa di iniziativa e il lavoro di squadra. Oltre a queste ultime competenze, essi sviluppano o identificano già le competenze professionali, come la capacità di apprendere ad apprendere, la creatività, la gestione del tempo, l'organizzazione e soprattutto lavoro di squadra. La messa in pratica è il fulcro della formazione e permette al giovane di valorizzare e mettere in pratica le proprie capacità di pensiero critico e di trovare le risorse per evolversi.

Tuttavia, il professionista deve essere vigile sulla stabilità di questa azione. Un eventuale fallimento può infatti portare a effetti negativi, incapacità o svalutazione del sé. Allo stesso modo, anche se la questione del tempo dedicato alla messa in azione è importante, non deve però portare ad allungare troppo i tempi, perché il rischio è che l'azione venga rinviata o addirittura abbandonata.





Il professionista deve assicurarsi di avere il tempo necessario per facilitare questo scambio, per evitare di essere sopraffatto dal carico di lavoro e dal desiderio di procedere rapidamente con il progetto. Infatti, se la persona viene messo in un'azione, dove non è stato ancora preparato o formato, come nel caso di Caritas, questo può portare a un fallimento della messa in relazione con il vicinato e un conseguente rischio di isolamento della persona. Pertanto, le incapacità di una persona devono essere tenute in considerazione e identificate attraverso l'ascolto attivo. Il professionista ha un ruolo importante nell'ascolto e nella costruzione della fiducia, per assicurare che il giovane non si demoralizzi in caso di difficoltà nell'apprendimento ma, al contrario, lo spinga a fare affidamento sulla propria rete. Durante l'accompagnamento, il professionista lavorerà all'emancipazione della persona nei diversi ambiti della vita quotidiana: autonomia professionale, sociale, fisica, psichica. Il professionista è tenuto a fornire informazioni sui passi da compiere per trovare un lavoro, un alloggio e rispetto l'accesso all'assistenza sanitaria, ecc. Si adatta alle capacità della persona e adegua di conseguenza la sua pratica professionale. Ad esempio, possono invitare la persona a recarsi presso un'amministrazione per informarsi su una procedura. Se la persona ha bisogno di essere rassicurata possono esaminare le informazioni da richiedere. Svolgendo queste azioni da sola, la persona sarà sempre più autonoma, acquisirà fiducia e quindi avanzerà nel suo processo di emancipazione.

### **3. Emancipazione:**

L'emancipazione è l'ultimo passo del processo di « Empowerment della persona ». Questo processo permette all'individuo di sviluppare la propria comprensione del mondo e la capacità decisionale. In particolare, si tratta di liberarsi da un'autorità, un potere o una presa. Promuovere l'emancipazione degli altri deve essere fatto tenendo presente la frase del pedagogista brasiliano Paulo Freire: "Nessuno libera nessuno, nessuno si libera da solo, le persone si liberano da sole insieme attraverso il mondo" (Pedagogia dell'oppresso, 1974). È quindi necessario essere in grado di agire personalmente e collettivamente nel proprio ambiente e di essere in grado di modificare le relazioni sociali di dominio in modo più equo.

Questo processo consente alle persone assistite di cambiare la loro visione di se stessi e della società, sviluppare la loro capacità di esprimere un'opinione, di condividere le proprie competenze e il proprio potenziale, partecipando ad azioni collettive.

Secondo il Consiglio nazionale per le politiche di lotta alla povertà e l'esclusione sociale in Francia, "[...] il termine « partecipazione » indica dei tentativi di dare un ruolo agli individui nella presa di decisioni che interessano la comunità.

A livello di attuazione delle politiche il termine "partecipazione" si riferisce al prendere parte a un'azione collettiva.

Per le persone che vivono in condizioni di povertà o di esclusione sociale, la partecipazione è un'opportunità per dare la loro opinione, di far conoscere le loro condizioni di vita, di testimoniare la loro esperienza".



### Metodo e strumenti di intervento

Le diverse fasi di empowerment sviluppate dal professionista conducono la persona all'emancipazione fino alla sua autonomia. Il ruolo dell'educatore è quello di continuare ad essere presente ma in modo più distante. L'educatore sosterrà, guiderà e permetterà alla persona di assumere un ruolo più attivo nella sua vita quotidiana. Il professionista deve dimostrare leadership, capacità organizzativa e gestione del tempo nel suo ruolo di accompagnatore verso l'autonomia. Tuttavia, è necessario che accetti di condividere il potere decisionale e le responsabilità, di riconoscere le conoscenze di ogni persona, in modo che le persone assistite possano esprimere il loro sentire e comunicare le loro esigenze. La capacità di « facilitazione » di gruppi o nei singoli colloqui individuali è essenziale per il professionista, che deve essere in grado di guidare le persone, permettendo loro di esprimersi liberamente.

### Casi di studio

#### Il Consiglio della vita sociale (CVS)

In Francia, il Conseil de la Vie Sociale (CVS) o diritto di espressione degli utenti sono forme di partecipazione della persona, finalizzate a garantire il loro diritti e la loro partecipazione al funzionamento dell'organizzazione (legge del 2 gennaio 2002 che rinnova le norme sociali e medico-sociali, poi il decreto n. 2004-287 del 25 marzo 2004). Questo organo collegiale, che deve funzionare democraticamente, deve tenersi una volta al trimestre. Una cassetta delle idee può essere messa a disposizione anche per consentire alle persone di fare proposte al di fuori dell'organismo CVS. È un modo diverso di comunicare che può essere adatto a chi non si sente a proprio agio nel parlare in gruppo. Allo stesso modo, all'accoglienza di ogni struttura, dovrebbe essere collocato un registro delle lamentele per consentire alle persone di esprimersi. In Francia, il centro di accoglienza (collettivo) per i richiedenti asilo, offre un Conseil de Vie Sociale settimanale in cui i temi sollevati provengono sia dagli operatori sociali che dalle persone ospitate. È un luogo di scambio e di espressione dove le persone partecipano alla vita del centro e possono essere una forza per le proposte per il gruppo. È in questo contesto che saranno in grado di sviluppare le capacità di parlare in pubblico, l'apertura mentale e la tolleranza, la sicurezza e fiducia in se stessi.

Le strutture di supporto e di accoglienza per le donne vittime di violenza sono un perfetto esempio di strutture che lavorano per l'emancipazione. Infatti, le donne affidate alle loro cure spesso hanno perso ogni fiducia in se stesse. Prendere contatto con una struttura specializzata in violenza domestica è il primo passo di un processo che può portare all'emancipazione. In particolare, alle donne viene offerta la possibilità di riunirsi nel centro diurno, dove sono protette, ascoltate attivamente e valorizzate. Dei gruppi di discussione sono creati per aiutarle ad acquisire fiducia in se stesse e negli altri, di



conoscere i propri punti di forza e di debolezza che portano alla consapevolezza di sé. Alcune donne tornano alle loro case, ma a volte si tratta di una fase precedente a quella in cui possono riprendersi e fare scelte informate. Il lavoro svolto congiuntamente da professionisti, dai gruppi di discussione e psicologi aiutano le donne a liberarsi da questo vincolo. Grazie al loro spirito critico, alcune donne sono in grado di parlare della loro esperienza passata. Possono parlare con altre donne, con professionisti, con studenti e partecipare attivamente alla campagne di sensibilizzazione sulla violenza domestica. Il Conseil de la Vie Sociale è tuttora uno strumento obbligatorio in Francia (legge 2002/2) e può essere isituito dalle istituzioni senza consultare le persone assistite. Tuttavia, bisogna fare attenzione a non strumentalizzare il pubblico con l'unico scopo di rispettare le norme di legge. L'educatore deve fare in modo che il gruppo si esprima in maniera attiva e che ogni persona esprima le proprie idee liberamente, senza giudizio. Nel contesto dell'emancipazione della persona, si deve fare attenzione a non eccedere nella sua responsabilizzazione. Infatti, anche se la persona è nel processo di sviluppo delle proprie competenze, della fiducia in se stessi, non si tratta solo di abilità e forza di volontà, e il professionista deve essere consapevoli dei limiti della persona. Pertanto, il professionista deve tenere presente il percorso di sostegno della persona e il processo di emancipazione. L'emancipazione porta la persona a diventare libera dalla società e avere una migliore comprensione del proprio posto all'interno di essa. Questo approccio permette quindi alla persona di essere attiva e di proiettarsi nel suo quotidiano e nella società, avviandosi così all'essere "attivo" e al concetto di « cittadinanza attiva ».



# CITTADINANZA ATTIVA





## PARTECIPAZIONE ATTIVA ALLA COMUNITÀ

La cittadinanza attiva è spesso promossa attraverso la partecipazione a gruppi, reti e associazioni al fine di ottenere impatto ed efficacia. L'individuo che vuole impegnarsi e aiutare la società in cui vive è spesso consapevole che, da solo, il suo impatto sarebbe minore. La cittadinanza attiva, consiste nel voler partecipare al miglioramento della società, non solo per se stessi ma anche per gli altri. Lavorare insieme preserva e promuove le aspirazioni dell'individuo e del gruppo. Questa azione può concretizzarsi in diverse azioni come petizioni, manifestazioni, ma anche attraverso il voto, pagando le tasse o facendo del volontariato ; inoltre ci ricorda che apparteniamo a una comunità, che ne facciamo parte e « spinge le persone ad impegnarsi nel mondo che li circonda »<sup>14</sup>. L'azione collettiva permette di mettere in comune idee e competenze che possono portare a una maggiore efficacia nel raggiungimento dell'obiettivo desiderato.

### 1. Promuovere reti sociali / territoriali / istituzionali: Gruppi informali o formali, uno strumento per l'emancipazione verso cittadinanza attiva

La creazione o l'organizzazione di gruppi formali o informali per scambiare insieme le esperienze comuni, è una forma di partecipazione attiva alla società. Questo permette alle persone di interagire con gli altri, di emanciparsi e di sviluppare fiducia in se stessi e negli altri.

Negli ultimi anni, il sapere dato dall'esperienza è stato valorizzato in contrapposizione all'istruzione, alla conoscenza, ai saperi formali degli individui. Come spiega il sociologo François Dubet: "In un gruppo sociale che non può più essere definito dalla sua omogeneità culturale e funzionale, dai suoi conflitti centrali e dai movimenti sociali, gli attori e le istituzioni non possono più essere ridotte ad una logica univoca, ad un ruolo e a una programmazione culturale dei comportamenti"<sup>15</sup>. Pertanto, il ruolo del gruppo è quello di offrire alle persone assistite uno spazio di fiducia e di libertà, un luogo di espressione e di scambio, che possa contribuire alla loro integrazione e indipendenza in vista dell'emancipazione.

#### 1.1. Rappresentare il gruppo

Le reti e le comunità si creano in modo naturale o meno, spesso a causa di tratti o caratteristiche comuni. Possono essere opinioni, costumi culturali, , attività, ecc. Riunirsi permette di ottenere visibilità a livello sociale per combattere la sensazione di isolamento e di invisibilità che a volte provano alcune persone. L'obiettivo in questo caso è quello di evidenziare questi

<sup>14</sup> Cittadinanza attiva, Tom HAWTHORN, <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr>  
<sup>15</sup> François Dubet: Sociologia dell'esperienza, Paris, Seuil, 1995



punti di convergenza, per farli conoscere e fare sentire le voci degli individui che compongono il gruppo. Ma è attraverso le opinioni politiche o le differenze sociali che la rappresentatività è evidenziata e come sostiene Sieyès nel suo libro « Che cos'è il Terzo Stato ? », essa costituisce "il diritto di farsi rappresentare". L'individuo, prima di far parte di una società o di una popolazione, è un soggetto unico e originale che ha un diritto individuale di espressione, di azione e di partecipazione. La co-costruzione di un discorso comune tra le persone permette al gruppo e agli individui di emanciparsi. È importante agire per responsabilizzare l'utente, per aiutarlo a creare reti e per avvicinarsi a gruppi che possano rappresentarlo a diversi livelli: politico, sociale, sociale, professionale, ecc.

## 1.2. Metodo e strumenti di intervento

Il professionista deve accompagnare l'utente dandogli la possibilità di informarsi il più possibile sui propri diritti, deve avere apertura mentale e pazienza, ascolto ed empatia, facendo attenzione al comportamento e al linguaggio utilizzato. I professionisti devono anche essere adattabili, flessibili e reattivi alle esigenze dei loro utenti e al loro accompagnamento. Al fine di incoraggiare la « partecipazione attiva », il professionista può spingersi fino all'organizzazione di workshop per incontri tra i membri di un gruppo, o indirizzare l'utente verso i gruppi esistenti. L'obiettivo è quello di dare agli utenti l'accesso completo ad uno spazio di comunicazione privilegiato e protetto, al fine di acquisire curiosità intellettuale, apertura mentale ma soprattutto sviluppare la capacità di comunicare emotivamente, con chiarezza, sicurezza e serenità. Il gruppo diventerà quindi un mezzo per l'utente per agire con fiducia e per acquisire conoscenze e confrontarsi con opinioni diverse o con punti di vista differenti.

### Casi di studio

› « I gruppi di parola » sono uno strumento frequentemente utilizzato dai professionisti in Europa. È il caso, ad esempio, dell'associazione "Projecto Hombre" in Spagna, che lavora su un programma per i minori. La struttura accoglie e accompagna soprattutto giovani adolescenti che hanno gravi problemi di dipendenza e di disturbi comportamentali. Questa associazione ha creato dei gruppi di discussione, al fine di aiutare il più possibile i suoi utenti.

› Allo stesso modo, l'associazione FACE in Francia crea gruppi di scambio per gli utenti che supporta. L'obiettivo dell'associazione è quello di consentire a un gruppo di donne (in cerca di occupazione, provenienti da quartieri svantaggiati, etc) di uscire dal loro isolamento e ritrovare la fiducia in se stesse grazie all'effetto positivo del gruppo. Vengono organizzati workshop per consentire a queste donne di condividere le proprie esperienze, ricostruire le proprie vite, aiutandosi a vicenda con i loro progetti professionali e diventando così protagoniste della propria vita.



> L'ONG "Defence for Children" in Italia organizza gruppi di discussione composti da gruppi minori stranieri, e incoraggia la partecipazione dei giovani nella stesura delle leggi sui loro diritti. Gruppi di minori si formano per analizzare e capire gli elementi che determinano la violazione dei diritti. I partecipanti vengono sottoposti a una formazione per sviluppare la consapevolezza, le conoscenze e le competenze in materia di conoscenze e competenze nel campo del diritto. Infine, si tengono tavole rotonde con i giudici e i rappresentanti dello Stato italiano. I giovani hanno l'opportunità di dire la loro nella stesura di leggi che li riguardano direttamente. Si riuniscono al fine di garantire che la loro voce sia ascoltata e che le loro opinioni siano prese in considerazione.

### 1.3. Agire in gruppo per promuovere il cambiamento sociale

"...la convinzione che esistano effetti di ricaduta tra l'impegno sociale e la partecipazione politica: i cittadini che sono integrati e impegnati in un'organizzazione nella società civile parteciperanno anche - prima o poi - ad interessarsi alle questioni politiche"<sup>16</sup>

Widmaier Benedikt

La discriminazione e l'intolleranza si basano spesso sulla mancanza di conoscenza dell'altro o della sua cultura. Il gruppo consente di condividere e mettere in comune conoscenze e informazioni per garantire la comunicazione e la diffusione all'esterno, al fine di far evolvere i pensieri. Il gruppo incoraggia la riflessione e l'azione collettiva, un migliore investimento e un più forte coinvolgimento nella società. Il coinvolgimento nella società può assumere anche una forma politica. Esso può riguardare il rispetto di diritti e doveri come l'espressione del voto o il pagamento delle tasse, così come il diritto di sciopero o la candidatura alle elezioni: l'individuo contribuisce così attivamente alla vita della società e partecipa alla coesione sociale.<sup>17</sup>

### 1.4. Metodo e strumenti di intervento

Gli educatori devono essere creativi e convincenti per far sì che l'utente prenda l'iniziativa. I professionisti possono sensibilizzare gli utenti su cause sociali per incoraggiarli ad agire, attraverso riunioni tematiche, incontri o attività (creazione di poster, workshop, ecc.) per stimolare il loro interesse. Il professionista, in modo attento ma distaccato, permette all'utente di sviluppare capacità di comunicazione e spirito di sintesi e una propensione a mettere in prospettiva gli argomenti trattati. Possono inoltre loro stessi sviluppare competenze nell'uso degli strumenti di comunicazione.

<sup>16</sup> Widmaier Benedikt, «Capitolo 8. Cittadinanza attiva 3.0/2020: partecipazione dei giovani e capitale sociale in: Consiglio d'Europa ed., Viewpoints on Youth - Volume 1. 2020 - Quali prospettive? Strasburgo, Consiglio d'Europa, «Hors collection», 2014, pp. 131-147. DOI: 10.3917/europ.coll.2015.01.0131. URL: <https://www.cairn.info/—page-131.htm>

<sup>17</sup> Cittadinanza attiva, Tom HAWTHORN, <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr>



Deve però dare priorità agli spazi di espressione e l'accessibilità ad esse da parte dell'utente.

### Casi di studio

> Questo lavoro professionale è evidenziato in particolare dall'associazione italiana "Nuovi Profili", creata nel 2008 da giovani italiani (di origine straniera), giovani che non si riconoscevano nel concetto trito e ritrito di « Seconda Generazione » e ai pregiudizi che ne conseguono. L'intento dell'associazione è quello di farsi conoscere per evidenziare la pluralità culturale delle nostre società contemporanee. L'associazione lotta contro ogni forma di discriminazione, promuove gli scambi culturali per un arricchimento reciproco e la coesistenza costruttiva. Il plurilinguismo è incoraggiato, così come la costruzione di una coscienza critica. L'associazione cerca di agire attraverso un centro culturale ed educativo a Genova, dove vengono offerti diversi servizi e attività linguistiche, didattiche e attività culturali, ecc. Interviene anche in classi per promuovere l'uguaglianza e la pace e per lottare contro la discriminazione dovuta all'ignoranza.

> L'associazione francese "Benenova" creata da volontari e professionisti permette a tutti di partecipare ad azioni volontarie sul loro territorio. L'obiettivo è quello di mettere in contatto gli individui che desiderano fare del volontariato e le associazioni che ne hanno bisogno. Sul suo sito online, propone "offerte" per diverse località in Francia, "offerte" di azioni di gruppo alle quali gli utenti possono iscriversi, donando il loro tempo e la loro energia alla comunità secondo le loro aspirazioni.

> Anche molte istituzioni francesi hanno creato progetti con i cittadini. La città di Angers, ad esempio, assegna un "budget partecipativo" annuale a cittadini che lo desiderano. I cittadini di Angers possono presentare idee per lo sviluppo del territorio, che vengono poi dibattute, sviluppate e votate dagli abitanti. Questi ultimi sono coinvolti durante questo processo, ma anche durante l'implementazione e l'attuazione dei progetti.

I gruppi sono un modo per incoraggiare la partecipazione attiva degli utenti nella società e questa è la partecipazione alla società che permette di migliorare le cose e il mondo in cui vivono <sup>18</sup>. La partecipazione alla società può assumere la forma di un coinvolgimento nella rete associativa (società civile) ma anche attraverso il coinvolgimento nella vita pubblica (impegno politico), diventando così un cittadino attivo.

<sup>18</sup> Cittadinanza attiva, Tom HAWTHORN, <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr>





## 2. Promuovere la partecipazione alla progettazione, allo sviluppo e gestione dei progetti. Empowerment e cittadinanza attiva: partecipazione e sviluppo di progetti

Come descritto in precedenza, siamo stati in grado di sviluppare la nozione di « Cittadinanza Attiva » in tutte le sue forme, e in particolare come funziona, basandoci sulle reti esistenti.

In quest'ultima parte, presenteremo gli approcci e i mezzi che possono essere utilizzati dalla persona che sta uscendo dalla sua condizione di fragilità o in una situazione di vulnerabilità, per intervenire nella società in modo disinteressato, in un vero e proprio approccio alla « cittadinanza attiva ».

Bjenk Ellefsen, Jacques Hamel e Maxime Wilkins, nel loro articolo “La cittadinanza e il diritto dei giovani a vivere in città” descrive e spiega “la questione del legame che lega ogni cittadino all’associazione politica di cui è membro e attraverso il quale raggiunge la “buona vita”<sup>19</sup> e nel quale si riconosce in tutto e per tutto”.<sup>20</sup>

Questo articolo fa chiarezza sul processo che spinge un individuo sufficientemente consapevole a creare progetti civici. In che modo gli operatori sociali, attraverso quali pratiche e quali strumenti, possono agire come un “incubatore” di progetti? Osserviamo infatti che gli educatori svolgono, attraverso le loro missioni quotidiane, il lavoro di costruzione della fiducia, di valorizzazione e di sensibilizzazione del potenziale degli utenti che assistono. Consapevolmente o meno, questo lavoro ha un effetto sui futuri cittadini o sui cittadini in via di integrazione in termini di possibile senso di appartenenza, di aspirazioni e persino potenziamento delle loro azioni.

### 2.1. Promuovere il concetto di cittadinanza attiva 1a fase: strumento di partecipazione e sviluppo del progetto

La cittadinanza porta con sé innanzitutto la nozione di consapevolezza collettiva, di volontà generale, di associazione reciproca.<sup>21</sup>

#### B. ELLEFSEN, J. HAMEL and M. WILKINS

L’educatore contribuisce allo sviluppo e alla realizzazione dell’individuo, attraverso il suo coinvolgimento in una relazione socio-educativa locale all’interno di una data temporalità. Questo lavoro è per lo più parte del progetto educativo. L’obiettivo del progetto è quello di cambiare la visione che la persona ha di se stessa, di aiutarla a progettarsi, a evolversi e ad acquisire fiducia. La nozione di progetto ha quindi un posto centrale nell’intervento degli educatori. L’educatore e la persona assistita si incontrano regolarmente per valutare gli obiettivi del progetto. La persona assistita è quindi testimone e protagonista del proprio sviluppo. In questo modo, il progetto consente all’educatore di costruire la legittimità dell’intervento.

<sup>19</sup> La “buona vita” dà alla comunità la sua ragion d’essere e conferisce a tutti il diritto di essere cittadini. Questa espressione viene intesa, letteralmente, come il diritto di compiere gli atti, di godere dei privilegi riservati ai membri della comunità.

<sup>20</sup> B. ELLEFSEN, J. HAMEL e M. WILKINS: La citoyenneté et le droit de cité des jeunes, articolo in Sociologie et Société, autunno 1999, p. 90

<sup>21</sup> ibid



In sociologia, il termine “progetto” è stato utilizzato negli anni Settanta per la nozione di azione nelle teorie sociologiche che allora, erano dominate da questioni di determinismo sociale che pesavano sugli individui. Autori come M. Crozier o A. Touraine hanno cercato di dare spazio alle iniziative individuali o collettive. Come possiamo quindi consentire agli utenti di superare un certo fatalismo di fronte a un sistema sociale spesso intriso della violenza simbolica, di sviluppare un progetto d’azione e quindi prendere coscienza del fatto che esistono possibilità di azione che sono spesso non sfruttate ? La questione della violenza simbolica è stata sviluppata dal sociologo Pierre Bourdieu. Egli avanza l’idea che le relazioni di dominazione sociale vengono integrate dalle classi dominate non appena la socializzazione o l’integrazione iniziano con l’inserimento in una riproduzione sociale. Gli educatori, in virtù della loro formazione, possono essere consapevoli di queste realtà sociali e possono cercare di fornire agli utenti il maggior numero possibile di informazioni sui loro diritti, per dare loro le “chiavi” per posizionarsi in tutte le aree della loro vita, con piena conoscenza dei loro diritti. Questo processo può consentire agli utenti del servizio di essere consapevoli dei determinismi sociali, che agiscono nella loro situazione e cercare di uscirne. In pratica, ciò significa fornire informazioni sui diritti, sviluppando il progetto con la persona assistita, tenendo in considerazione i problemi della persona, facendola partecipare e attivare il loro progetto in modo positivo. Qual è il legame con la cittadinanza attiva? A questo proposito, la partecipazione rappresenta una dimensione chiave e imprescindibile di ciò che costituisce la cittadinanza attiva.

### **2.1.1. Metodo e strumenti di intervento**

In sociologia, la partecipazione si riferisce ai tentativi di dare un ruolo nel processo decisionale che riguarda la comunità. A livello di attuazione delle politiche, il termine “partecipazione” si riferisce al prendere parte a un’azione collettiva. Per le persone in condizioni di povertà o di esclusione sociale, la partecipazione è un’opportunità per avere voce in capitolo, per esprimere la propria opinione, far conoscere le proprie condizioni di vita e condividere la propria esperienza. E per i professionisti, può portare al miglioramento delle politiche e delle leggi, essendo il più vicino possibile alle esigenze e alle aspettative della popolazione interessata. Il ruolo degli educatori, nel favorire la partecipazione delle persone che assistono, sarebbe in questo contesto quello di poter dare agli utenti il tempo necessario per comprendere le questioni sulle quali potrebbero essere consultati o coinvolti, ed offrire loro un supporto sulle questioni su cui non hanno alcun controllo. Si tratterebbe quindi di essere in grado di produrre una temporalità differente, lontana dall’emergenza o una situazione di crisi. Il primo passo consiste nel preparare il pubblico assistito, tenendo conto delle sue esigenze e capacità di realizzare il progetto. Poi, in un secondo momento, è necessario creare degli spazi per lo sviluppo del progetto. Il pubblico avrebbe così la possibilità di essere informato, sensibilizzati e coinvolto. È essenziale generare interazione e dibattito, pur rimanendo in uno spazio informale.



## Caso di studio

➤ Il Centro Dipartimentale per l'Infanzia e la famiglia della Loira Atlantica in Francia ha beneficiato di un importante programma di riqualificazione dal 2015. La prima fase della riqualificazione avviata dal dipartimento della Loira Atlantica prevedeva il coinvolgimento dei bambini, degli operatori sociali, del personale tecnico e guardiani notturni, nella progettazione dei locali di un luogo di accoglienza. Insieme, educatori e bambini, hanno creato dei laboratori per comprendere i problemi e creare spazi di risorse e di gioco, il più possibile vicini alle esigenze di ogni persona al CDEF. La voce dei bambini è stata ascoltata e presa in considerazione, così come le esigenze degli educatori: l'obiettivo era essere in grado di lavorare nel rispetto dell'intimità del pubblico, garantendo al tempo stesso il bisogno di sicurezza e assicurando il buon funzionamento dei servizi. Questi stessi bambini, sebbene danneggiati nel loro percorso, saranno i cittadini di domani. Lo spazio è stato creato per farli sentire soggetti al di sopra di tutto. Jean-Jacques Rousseau nel XVIII secolo diceva: "Nessuno può essere felice se non gode della propria stima. Julie o il nuovo Heloise 1761

### I rischi identificati

Alla luce di questa descrizione, i rischi per gli operatori sociali potrebbero essere di "fare le cose al posto loro", di porsi nella posizione di esperti e di pensare di saperne di più, ignorando così la chiarezza e la lucidità che gli utenti del servizio, spesso mostrano nei loro confronti.

### Ulteriori raccomandazioni

È importante che la persona assistita possa sviluppare la sua creatività ed essere consapevole di essere in grado di intervenire e di riflettere su diversi argomenti, da sola o in gruppo. Questa partecipazione aiuta a sviluppare la fiducia in se stessi e l'empatia verso gli altri.

## 2.2. Maggiore partecipazione allo sviluppo del progetto: 2ª fase

L'associazione politica richiede la condivisione del bene nella forma di una volontà comune, per non dire dei valori, che possono legare gli individui l'uno all'altro, in modo che la cittadinanza formi così il corpo e le istituzioni politiche. Infatti, la coesione sociale, generata dalla cittadinanza, emana progetti e valori condivisi dai cittadini<sup>22</sup>.

### 2.2.1. Metodo e strumenti di intervento

Costruire la legittimità dell'educatore ad intervenire con il pubblico assistito.

Gli educatori hanno la legittimità dell'azione grazie al quadro legislativo e istituzionale, ma anche l'utente deve riconoscere il loro diritto di intervenire presso di loro. In relazione alla deontologia

<sup>22</sup> B. ELLEFSEN, J. HAMEL and M. WILKINS: La citoyenneté et le droit de cité des jeunes (Citizenship and the right to citizenship of young people), article in *Sociologie et Société*, autumn 1999, p. 90  
B. ELLEFSEN, J. HAMEL and M. WILKINS



professionale, la legittimità dell'intervento è uno strumento privilegiato nell'ambito di una relazione di aiuto di qualità. Nutrito di fiducia, attenzione, reciprocità e rispetto, può aiutare un individuo in un momento specifico della sua vita.

Per P. Gaberan, la relazione educativa è definita come segue: "non è un processo di riparazione e normalizzazione dell'individuo ma essa (la relazione educativa) è un tempo, uno spazio che è al tempo stesso, spazio instabile e sicuro, in cui una persona è chiamata a svolgere le proprie attività.

Aiuta un altro a passare dal vivere all'esistere [...]; la relazione educativa insegna prima di tutto ad accettarsi come si è (la persona) al fine di diventare ciò che vuole essere, invece di trasformare ciò che gli altri, i genitori, le istituzioni, la società, vorrebbe che fossimo "<sup>23</sup> Questo metodo di intervento è co-costruito in particolare grazie all'impegno degli operatori sociali e la collaborazione della popolazione supportata. Questo deve essere incoraggiato da un ambiente sicuro e stimolante, al fine di consentire agli utenti di sviluppare le proprie capacità di realizzare i progetti.

Inoltre, sarà necessario fissare degli indicatori temporali per monitorare le diverse fasi del processo e di valorizzare ciò che è già stato raggiunto.

### Caso di studio

- Il programma Cali ("donna gitana") è un dispositivo inerente a molte delle numerose azioni proposte dal Secretariado Gitano del di Jerez de la Frontera, in Andalusia (Spagna). Questa associazione si propone di promuovere l'identità delle donne gitane all'interno della società spagnola. Tutte le azioni sociali di questa associazione mirano all'Empowerment, uno strumento particolarmente importante per sostenere una comunità particolarmente stigmatizzata. L'azione svolta con le donne gitane è un lavoro di autostima, prima di considerare l'ingresso nel mercato del lavoro. Questo obiettivo è stato raggiunto attraverso la partecipazione delle donne a workshop incentrati sull'empowerment. Il lavoro di supporto si concentra sul tema delle paure e delle difficoltà incontrate nella vita quotidiana. Il programma Cali cerca di fornire risposte e rassicurazioni, alcune partecipanti ritengono che svolgere determinate attività gli farà perdere la loro identità di « Gitani ». Si realizza quindi un importante lavoro di introspezione sull'identità, e la consapevolezza della centralità della famiglia. Il programma propone spazi di dibattito in un ambiente non misto, al fine di garantire il rispetto della voce e dell'esperienza di ciascuno e per lavorare per una maggiore "occupabilità", promuovendo così la partecipazione dei beneficiari a eventi che promuovono l'identità gitana. Questo si traduce in azioni volte a portare dei cambiamenti nelle strutture, nei sistemi e nelle politiche, al fine di rimuovere le barriere che impediscono

<sup>23</sup> Gaberan P. - La relazione educativa - Ed. Erès 2010, p.14



l'avanzamento socio-economico delle donne gitane, la difesa del loro diritto alla non discriminazione o l'accesso ai loro pieni diritti di cittadini, così come le attività di sensibilizzazione e di advocacy e la formazione dei professionisti <sup>24</sup> L'obiettivo di questo lavoro è quello di sviluppare il pensiero critico, l'assertività e l'autonomia delle persone che vi partecipano, sulla base « dell'educazione tra pari »<sup>25</sup>. I partecipanti sono inoltre informati sulle questioni multiculturali.

### **I rischi identificati**

Per questo gruppo, c'è un forte rischio di non riuscire ad estrarsi dai determinismi sociali, tanto è grande il potere e la presa della della comunità. Esiste quindi un rischio di fallimento.

### **2.3. Completamento del processo di cittadinanza attiva : realizzazione di progetti sociali**

La missione dell'educatore è quella di guidare l'utente a trovare la via dell'emancipazione. L'individuo si è evoluto all'interno di diverse cerchie sociali: la famiglia, il gruppo dei pari, i gruppi sociali e professionali e l'inserzione professionale. Sostenuti a diventare pienamente consapevoli delle loro possibilità di azione, gli utenti devono essere in grado di scambiare, sensibilizzare, praticare l'advocacy, creare gruppi o associazioni, sperando di avere un impatto sulla società.

Alla fine di questo processo, gli utenti del servizio hanno potuto esercitarsi a sviluppare competenze come prendere l'iniziativa, di collaborazione/lavoro di gruppo, ma anche di autonomia.

Il risultato di questo processo sarà quindi che essi si considerino come cittadini a pieno titolo, con diritti ma anche di consapevoli di avere un ruolo da svolgere e responsabilità da assumere.

#### **2.3.1. Metodo e strumenti di intervento**

Lo sviluppo sociale locale (DSL) è uno strumento di intervento su un territorio a cui gli operatori sociali possono ricorrere in un'ottica di empowerment.

L'obiettivo è quello di mobilitare simultaneamente gli attori (cittadini e/o beneficiari, operatori sociali eletti, partner quali società di pianificazione urbana, istituzioni) e risorse di un territorio. Mira a un'evoluzione sociale positiva e soprattutto al miglioramento complessivo e individuale delle condizioni di vita dei cittadini. Come risposta moderna alla disgregazione del legame sociale, il DSL è un modo per affrontare la questione della coesione sociale, cercando di comprendere quale sia il livello di conoscenza da parte gli attori sociali, del loro "habitat". È uno strumento innovativo per realizzare un progetto coordinato e solidale. L'obiettivo è quello di apportare un cambiamento duraturo alla situazione degli abitanti e persino di promozione sociale. Si propone di restituire alle persone il potere sulla propria vita e sul proprio ambiente. Gli educatori lavoreranno

<sup>24</sup> Cali - Fundación Secretariado Gitano ([gitanos.org](http://gitanos.org))

<sup>25</sup> [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2016/09/note\\_pair\\_aidance.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2016/09/note_pair_aidance.pdf)



quindi, insieme agli utenti, per rendere più dinamica la situazione esistente, per affermare un'ambizione collettiva, collegando le dimensioni sociali, economiche e culturali al fine di promuovere un approccio dal basso verso l'alto, da parte delle politiche locali e dei funzionari eletti, direttamente coinvolti nel progetto. Per i lavoratori si tratta di un metodo alternativo di intervento, perché fa parte di un approccio diverso da quello proposto nelle strutture, dove l'istituzione si affida ad esempio al contratto di assistenza. Gli educatori dovranno abbandonare le loro abitudini professionali per « Sviluppare una comunicazione accessibile e facilitante, che coniughi vicinanza e buona conoscenza del territorio ».

### Caso di studio

- L'istituzione "Madre Coraje", a Jerez de la Frontera (Spagna) è stata creata nel 1991 da Antonio Gomez. Madre Coraje è una ONG senza alcuna affiliazione religiosa. Riunisce circa 1200 volontari e un centinaio di dipendenti. Il sito è costituito da un ex magazzino dell'industria dello zucchero e da giardini comuni. L'associazione ha adottato lo slogan delle ONG anglosassoni: Pensare livello globale, agire a livello locale. "Madre Coraje" propone quindi due tipi di azioni. In primo luogo, le azioni umanitarie rivolte a Perù e Mozambico, basate sui principi dello sviluppo sostenibile. I progetti devono essere replicabili e vengono valutati gli indicatori: spesa, costi, creazione di posti di lavoro, etica ed eco-responsabilità. I progetti vengono considerati nella loro interezza, non solo l'idea, perché devono essere replicati altrove. Altri progetti si concentrano sull'auto-economico, attraverso la produzione e la vendita di prodotti coltivati e realizzati in maniera artigianale, promuovendo l'inclusione di persone vulnerabili, in particolare le persone a mobilità ridotta. Tutte le risorse disponibili vengono messe a frutto: conoscenza, creatività ingegno. Infatti, la quasi assenza di sussidi sviluppa l'ingegno basato sull'utilizzo di materiali o rifiuti esistenti, in contrasto con l'iperconsumo di massa, i cui effetti dannosi gli attori vedono ogni giorno i danni provocati. Il progetto è di grande successo perché tutto è pensato in una logica virtuosa per evitare sprechi e sfruttamento. Non c'è alcuna questione di profitto. L'ONG andalusa fa parte di un approccio cittadino innovativo ed ecologico, con l'obiettivo di raggiungere l'autosufficienza. È interessante notare che le relazioni sono orizzontali, senza gerarchia e che le decisioni sono prese in modo collegiale. Inoltre, la ONG ha peso politico e fa lobbying in risposta alle richieste politiche (con un significativo equilibrio di potere negli organi politici di Jerez de la Frontera, ossia 1300 attori associativi per 200.000 abitanti)

#### BIBLIOGRAFIA

Alan Rowe e Richard Luecke, "Gli elementi essenziali per un buon processo decisionale", 2017  
Agata Zielinski, "Libera scelta, dal sogno dell'autonomia alla cura delle capacità", 2009  
Francis Tilman - Dominique Grootaers, "Empowerment? Di che cosa si tratta?". Le grain, 2014  
Marie-Hélène BAQUET e Carole Biewener, "L'empowerment, une pratique émancipatrice", La Découverte, 2013  
Monique Formarier e Ljiljana Jovic, "Les concepts en sciences infirmières", Mallet Conseil, 2012



## Competenze trasversali / Soft Skill

- Pensiero critico/ Critical Thinking: formarsi un'opinione a partire da opinioni diverse e mettere in discussione le informazioni
- Autonomia: capacità di agire liberamente / indipendenza decisionale.
- Risoluzione dei problemi / Problem solving: analizzare una situazione e trovare una soluzione adeguata.
- Lavoro di squadra / Team Work: lavorare in un gruppo in cui ci si aiuta a vicenda e si collabora.
- Organizzazione e gestione del tempo: capacità di gestire l'orario di lavoro in base agli obiettivi e compiti da realizzare
- Creatività e innovazione: avere idee originali e metterle in pratica
- Assertività: accettare le critiche costruttive alle idee proposte.
- Networking e relazioni pubbliche: appoggiarsi alla rete di relazioni esterne per cercare informazioni ma anche per comunicare
- Competenza digitale: / Competenza nelle TIC: avere competenze informatiche e digitali
- Flessibilità: adattare la propria postura, l'ascolto e la comunicazione alla persona che si ha di fronte.
- Prendere iniziative: proporre azioni, riflessioni, in modo proattivo.
- Imparare ad imparare: capacità di integrare nuovi apprendimenti
- Parlare in pubblico: sapersi esprimere con chiarezza davanti a un gruppo
- Apertura mentale e tolleranza: comprensione del fatto che le persone hanno idee o esperienze che possono essere diffeenti dalle nostre.
- Gestione dei conflitti: capacità di gestire emozioni contrastanti in un gruppo di individui.
- Consapevolezza socio-culturale - consapevolezza multiculturale: conoscere, integrare e gestire le differenze culturali e sociali di ogni individuo
- Decision making / prendere decisioni: capacità di fare scelte.



- Comunicazione e ascolto attivo: capacità di ascoltare e comprendere un individuo attraverso il linguaggio verbale e non verbale e prendere una decisione adatta.
- Gestione dello stress: capacità di gestire le proprie emozioni e quelle degli altri
- Fiducia in se stessi e negli altri: credere nelle proprie capacità e in quelle degli altri.
- Leadership: capacità di guidare un gruppo verso un obiettivo comune.
- Responsabilità: prendere decisioni e assumersi la responsabilità delle conseguenze
- Empatia: la capacità di mettersi nei panni di un'altra persona e di sentirne i sentimenti.
- Consapevolezza di sé: conoscere i propri punti di forza e di debolezza per andare avanti.





*Voice for inclusion*  
*Citizenship and Empowerment*

**projectvoice.eu**