

# PROGETTO PASSEPARTOUT: una sola chiave apre tutte le porte di uno spazio dedicato ad adolescenti e giovani

## Premessa

La Regione Lombardia nella dgr n.2508 del 16/11/2011, approva le linee di indirizzo che definiscono un modello di governance per le politiche giovanili per la IX Legislatura. Tali linee evidenziano la necessità e l'opportunità di rendere le politiche giovanili un sistema stabile, riconoscibile, da valorizzare all'interno di un modello di governance e di un metodo di programmazione territoriale.

Infatti "in questo particolare momento, in cui la crisi sta incidendo sulle prospettive dei giovani, diventa indispensabile rileggere le modalità di risposta sinora adottate e diventa ancora più importante parlare di reti e di modelli capaci di "tenere insieme" e di "aggregare" pensieri e risorse, di sostenere innovazione di strategie, contribuendo a rimettere al centro delle agende il tema giovani. Da qui la definizione di linee di indirizzo (di politica regionale) orientate ad una governance fondata sull'integrazione programmatica, tematica, territoriale e istituzionale, in un'ottica di responsabilità anche economica e di valorizzazione/ottimizzazione delle azioni. Per questo le linee individuano percorsi da realizzare capitalizzando le esperienze e il patrimonio di competenze di cui il territorio è portatore, investendo non su nuovi strumenti di programmazione, ma valorizzando e integrando quelli esistenti, riconoscendo al contempo la specificità e l'autonomia locale"<sup>1</sup>.

In quest'ottica diventa importante, nella pianificazione di interventi di questa area, partire dalle domande che gli adolescenti e i giovani rivolgono ai Servizi tenendo conto del mutamento della configurazione della famiglia come soggetto culturale, sociale, affettivo e intergenerazionale cercando di dare risposte alla complessità e flessibilità che ne sottende.<sup>2</sup>

Le trasformazioni della famiglia, espongono i suoi componenti ad una vulnerabilità relativa alla sfera delle relazioni, dei legami e delle scelte da compiere e pone le persone di fronte alla necessità di gestire la complessità dei sentimenti che ne derivano.

Complessità e flessibilità sono quindi i concetti chiave che dovrebbero guidare gli spazi di ascolto degli adolescenti e dei giovani nell'attuale contesto socio-culturale, spazi dove poter parlare, e dove "trova ascolto la sperimentaltà di adulto in crescita"<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Tratto da: "Linee di indirizzo per una governance delle politiche giovanili in Lombardia 2012 – 2015" in [www.politichegiovanili.regione.lombardia.it](http://www.politichegiovanili.regione.lombardia.it)

<sup>2</sup> Tratto da: "I consultori familiari milanesi: un osservatorio dei cambiamenti della famiglia e del servizio consultoriale attraverso l'ascolto della domanda" in [www.lombardiasociale.it](http://www.lombardiasociale.it)

<sup>3</sup> Ibidem

Questa prospettiva richiede di ridefinire il sistema dei servizi in una logica responsabilizzante, dove gli adulti sono più connessi in una rete capace di "tenere".

Al riguardo, un diverso posizionamento degli operatori che adottino modalità di intervento più elastiche e soprattutto pronte ad intervenire per stimolare e costruire competenze, può davvero permettere di raggiungere le problematiche, di conoscerle e di progettare soluzioni condivise.

Il bisogno, più volte evidenziato, di avviare collaborazioni inedite e flessibili, nasce dalla constatazione che i ragazzi, per le stesse caratteristiche dell'adolescenza, rompono i setting e le soglie dei servizi qualora riescano ad accedervi.

Diventa importante poter proporre loro "luoghi" più accessibili e meno connotati come ambienti sanitari o di supporto al "disagio", ma più vicini alle loro frequentazioni abituali (ad esempio collocare lo "sportello di accoglienza" nell'area della Biblioteca Comunale).

Come del resto propone il progetto "Spazio Giovani on line" promosso dall'ASL della provincia di Cremona, che, attraverso la sperimentazione di modalità innovative (web site) di comunicazione con il target specifico adolescenti e giovani, attiva un portale per l'Erogazione di prestazioni consulenziali ed interventi informativi competenti e professionali.

Lo spazio di accoglienza diventa il luogo di comprensione della domanda e/o del bisogno che il giovane porta con sé e l'elemento di "passepartout" che lo aiuta ad accedere ai Servizi, alle possibilità offerte dal territorio maggiormente rispondenti a ciò che sta cercando (consulenza, socializzazione, orientamento, etc.).

Nello stesso tempo lo spazio di accoglienza diventa quel luogo in cui, grazie all'accompagnamento dell'operatore, l'adolescente è messo nella "libertà di esplorare e affrontare i propri problemi"<sup>4</sup> per poi muoversi autonomamente nel mondo.

## **Finalità**

La finalità del seguente progetto è quella di predisporre e costruire un contesto interistituzionale più funzionale e facilitante l'incontro, l'ascolto, l'orientamento volti a promuovere il benessere evolutivo e l'accesso degli adolescenti ai servizi sociali, educativi, e socio-sanitari del territorio cremasco. Strumento prioritario diventa la creazione di una piattaforma di lavoro in rete fra le realtà che si occupano di adolescenti e giovani per favorirne l'accesso ai servizi, ampliando l'offerta e ottimizzando le risorse.

---

<sup>4</sup> K. Geldard e D. Geldard "Il Counseling agli adolescenti" Erickson Ed. 2004, pag 111

## Obiettivi

- Promuovere il protagonismo attivo delle risorse che abitano il territorio per un sinergico accompagnamento degli adolescenti e delle loro famiglie nel percorso di crescita;
- dare risposte più integrate e rispondenti agli attuali bisogni della popolazione giovanile;
- elaborare una nuova modalità di accoglienza del cittadino adolescente e giovane, attraverso una specifica metodologia di lavoro;
- sperimentare sul campo l'integrazione professionale e interistituzionale in termini di corresponsabilità attraverso la strutturazione di un lavoro di equipe volto anche alla elaborazione di un modello e una metodologia di lavoro innovativi;
- aumentare il numero degli accessi degli adolescenti/giovani ai servizi e alle diverse opportunità offerte del territorio;
- realizzare interventi di prevenzione al disagio per evitare che molte situazioni di rischio degenerino in devianza, in cronicità o in patologie gravi che richiedono, necessariamente, interventi terapeutici o assistenziali più lunghi, dolorosi e d'incerta risoluzione;
- "sfruttare" in rete le caratteristiche specifiche dei diversi servizi per ampliare l'offerta delle risposte ai bisogni individualizzati di ciascun adolescente/giovane.

## Destinatari

Adolescenti e giovani adulti (della fascia dai 13 ai 25 anni) e le loro famiglie.

Soggetti stakeholder: operatori socio sanitari ed educativi che si occupano di adolescenti e giovani.

## Oggetto

Definizione di un accordo di collaborazione reciproca e trasversale interistituzionale volto a gestire in modo flessibile, efficace, efficiente uno spazio di accoglienza, ascolto e orientamento, trasversale ai diversi servizi coinvolti.

## Soggetti coinvolti

E' un progetto che coinvolge i Consultori familiari pubblico (ASL) e privati accreditati (CF "Insieme" e CF "Kappadue"), il Servizio Orientagiovani del Comune di Crema, il Serd (ASL), i Servizi sociali comunali – Ambito di Crema; l' Ufficio di Piano di Crema e Comunità Sociale cremasca.

## Ruoli e compiti di ogni soggetto

Consultori familiari:

- mettono a disposizione le proprie risorse di personale di area psicosocioeducativa per lo svolgimento di attività di accoglienza e ascolto;
- mettono a disposizione la propria competenza professionale di area e le progettualità specifiche;
- partecipano e collaborano alla realizzazione delle attività programmate;
- partecipano e collaborano all'attività di programmazione, pianificazione, monitoraggio e verifica dell'attività.

Ser.D:

- mette a disposizione le proprie risorse di personale di area educativa per lo svolgimento di attività di accoglienza e ascolto limitatamente alle situazioni che evidenzino la necessità di un intervento specifico di settore legato al tema delle dipendenze;
- mette a disposizione la propria competenza professionale di area;
- partecipa e collabora alla realizzazione delle attività programmate;
- partecipa e collabora all'attività di programmazione, pianificazione, monitoraggio e verifica dell'attività.

Comune di Crema:

- mette a disposizione la propria competenza professionale di area del Servizio Orientagiovani;
- partecipa e collabora alla promozione e realizzazione delle attività programmate;
- partecipa e collabora all'attività di programmazione, pianificazione, monitoraggio e verifica dell'attività.
- mette a disposizione gli spazi fisici per la realizzazione degli interventi di accoglienza previsti.

Ogni soggetto coinvolto, in base ad una valutazione annua delle risorse disponibili, degli obiettivi e della programmazione comune definiti dal Tavolo di lavoro dei soggetti coinvolti, mette a disposizione le risorse strutturali, di personale e materiali atte al raggiungimento dei singoli obiettivi.

Ciascun soggetto si impegna a realizzare gli interventi secondo modalità e contenuti condivisi, pur nel rispetto delle specificità di ciascuno.

## **Struttura organizzativa**

### **Metodologia**

Apertura di uno sportello di ascolto in cui si alternano diverse professionalità psico- socio - educative e operatori provenienti da Servizi diversi per poter ampliare le risorse e la possibilità di trattare le situazioni che si presenteranno in un'ottica multidisciplinare e interistituzionale.

Alla stessa stregua gli approcci teorici di riferimento saranno diversi, secondo la formazione e l'esperienza professionale dei diversi operatori, pur concentrandosi sulla realizzazione di colloqui di accoglienza il cui obiettivo principale è la definizione della domanda e del bisogno del ragazzo/a, per facilitare il suo processo di empowerment attraverso una capillare e aggiornata informazione: sulla salute in generale, sulla sessualità, sulle dinamiche relazionali ed affettive, sulla partecipazione sociale e politica alla vita della comunità.

Si sottolinea l'importanza di agire una comunicazione efficace: la capacità di ascolto empatico, di porsi in maniera professionale e concreta, di rispondere in modo adeguato e con riservatezza alle richieste ed ai bisogni reali o indotti.

A questo riguardo si considera la fase di inizio della sperimentazione come un tempo di "ricerca-azione" durante la quale raccogliere gli elementi – dettati dall'esperienza - per la definizione di una teoria di riferimento e un metodo di lavoro comuni.

I bisogni degli adolescenti, le loro esigenze e le loro aspettative, in continua e rapida evoluzione, necessitano di costruire processi estremamente flessibili e facilmente rivedibili rispetto a facilità di accesso, accoglienza ed ascolto, velocità nella risposta, qualità della prestazione. Pertanto le modalità in cui attività, persone, transazioni, strumenti si organizzeranno per la soddisfazione dell'adolescente, non rappresenteranno il definitivo punto di arrivo del servizio, ma la base di partenza per il continuo miglioramento dello stesso.

L'accoglienza pertanto, nell'ambito di questa progettualità, viene intesa come un tempo-laboratorio, occasione di riflessione e crescita personale che può svolgersi in un luogo neutro, non connotato come ambiente "di cura" ma che allo stesso tempo può collegarsi ai diversi servizi.

Per questa ragione il tempo e il luogo diventano fattori chiave: l'accoglienza non sempre può esaurirsi in un breve spazio di tempo, ma rendendosi flessibile rispetto ai tempi dell'adolescente, può richiedere di dilatarsi e sfumare in un tempo di sostegno-accoglienza in luogo neutro.

### **Tipologia di intervento**

Si effettueranno attività di accoglienza - ascolto a libero accesso a favore di adolescenti-giovani presso il servizio Orientagiovani di Crema in fasce orarie definite, diversificate e vicine alle esigenze di studenti e giovani lavoratori.

L'accoglienza sarà gestita da operatori psico socio educativi afferenti ai diversi enti coinvolti in base a una turnazione pianificata.

### **Risorse strumentali**

Ciascun Ente gestore attiva e realizza gli interventi previsti in base alle proprie disponibilità economiche, di personale e strutturali nell'ambito dell'esercizio delle proprie attività istituzionali utilizzando quanto già previsto nei contratti di accreditamento o eventuali risorse legate a specifiche progettualità.

### **Attività di programmazione, pianificazione e verifica**

Il Tavolo di lavoro composto dai rappresentanti dei Consultori, del Servizio orienta giovani del Comune di Crema, del Ser.D, del servizio sociale del Comune di crema e Comunità Sociale cremasca costituisce il luogo della pianificazione delle attività, della definizione dei contenuti delle attività, degli interventi di monitoraggio e di verifica delle attività stesse.

### **Tempistica**

Le prestazioni di accoglienza verranno effettuate in alcuni giorni della settimana definiti nell'ambito della programmazione e della pianificazione da parte del tavolo di lavoro. Verranno individuate di volta in volta, anche in base alla stagionalità (periodo scolastico), le fasce orarie dedicate, prestando particolare attenzione alle esigenze dei giovani studenti e/o lavoratori.

[www.AlboPretorionline.it](http://www.AlboPretorionline.it) 28/1/13