



## **BUONE PRASSI DELLO SPRAR**

### **EQUIPE**

**Incontri di supervisione psicologica dello staff del progetto (comune di Fara in Sabina).**

**Organizzazione di riunioni di equipe per l'aggiornamento e il confronto tra gli operatori (comune di Padova).**

**Comune di Fara in Sabina**  
***Arci Nuova Associazione – Comitato Territoriale di Rieti***

**Breve descrizione della prassi:** *Supervisione psicologica dello staff del progetto.*

**Settore di intervento**

*Equipe*

**Tipologia**

*Collaborazione*

**Valenza territoriale**

*Comunale*

**Enti pubblici e privati coinvolti**

*Sert di Rieti*

**Destinatari della prassi**

*Operatori del progetto*

---

**Descrizione della prassi proposta**

Nel 2007, anno di inizio del progetto Sprar presso il comune di Fara Sabina, l'ente gestore, Arci di Rieti, ha subito formulato, all'Ente titolare, la proposta di una supervisione dello staff.

La responsabile del progetto per l'Ente Gestore ha ritenuto infatti opportuno un sostegno allo staff nella fase iniziale del progetto e nella costruzione delle relazioni con i primi beneficiari e le loro storie. Si ipotizzava quindi un supporto di tipo psicologico per rendere "leggero" lo start-up e le fasi successive di implementazione del progetto.

Successivamente, con il passare del tempo, si è deciso di dare continuità all'azione, visti gli effetti positivi e le regolari evoluzioni che la supervisione produceva.

All'individuazione della psicologa, Dr.ssa Elisabetta Rocco, si è arrivati tramite la consulenza delle psicologhe del Sert di Rieti, alle quali è stato chiesto un supporto per l'individuazione della professionista, specificando quali erano le competenze richieste e quali obiettivi si dovevano raggiungere.

Gli obiettivi:

- I. Sostenere lo staff del progetto nella fase di start-up dello stesso.
- II. Supportare lo staff nella "costruzione" delle relazioni con i beneficiari.
- III. Condividere con lo staff gli obiettivi del progetto.

IV. Generare nello staff rapporti di sostegno reciproco e agevolare la gestione di eventuali conflitti.

V. Facilitare la comunicazione all'interno dello staff e tra lo staff ed i beneficiari.

Il metodo:

- 1) Incontri tra la psicologa e lo staff (circle-time).
- 2) Incontri tra la psicologa, lo staff ed i beneficiari.
- 3) Incontri individuali tra la psicologa e gli operatori.
- 4) Simulazioni ed ipotesi di possibili accadimenti.
- 5) Giochi di ruolo.

### **Problemi/bisogni che la prassi tenta di risolvere/soddisfare**

La scelta della supervisione è originata dalla necessità di “alleggerire” gli operatori dalla pressione psicologica esercitata dal tipo di lavoro e, inoltre, dal tentativo di condividere gli obiettivi del progetto, non solo all'interno dello staff, ma anche e soprattutto con i beneficiari.

Lo scopo è stato duplice:

- Mettere in condizioni gli operatori di lavorare avendo fiducia l'uno nell'altro, prevenendo e gestendo eventuali conflitti; facilitare il coordinamento, condividendo l'obiettivo per rendere i risultati del lavoro immediatamente positivi per i beneficiari.

*Esempio: all'interno dello staff si era verificata una divergenza circa le soluzioni da adottare per un problema che coinvolgeva una famiglia di beneficiari. La psicologa ha incluso nella supervisione l'Assistente Sociale del Comune di Fara in Sabina ed ha messo in atto una specifica mediazione cercando di oggettivare soluzioni concrete, gestendo il “conflitto” attraverso soluzioni di mutuo beneficio.*

- Condividere con i beneficiari dei momenti che fossero diversi da quelli scanditi dal quotidiano, dialogare su un piano diverso, avere maggiori categorie interpretative delle persone che lavorano e beneficiano del progetto

Articolazione di alcuni incontri:

La psicologa ha organizzato un incontro tra operatori e beneficiari. Ha portato 3 diversi cartelloni su cui scrivere e delle riviste da ritagliare. Ha formato tre gruppi beneficiari/operatori. Ognuno doveva descrivere, ritagliando ed incollando le immagini dalle riviste, la strada che si stava percorrendo all'interno del progetto attraverso le tappe dell'arrivo, del tragitto, della conclusione. Al termine, si è tornati in plenaria e ogni gruppo ha illustrato il proprio cartellone. Osservando sia i beneficiari che i lavori prodotti, la psicologa li ha interpretati dando agli operatori una restituzione del lavoro.

La psicologa ha organizzato un altro incontro tra beneficiari e operatori. Ognuno doveva scegliere un colore da una scatola e disegnare/descrivere la propria strada. Una volta composto il quadro, alquanto intricato (!), ognuno poteva descrivere la propria strada agli altri. E' seguita l'analisi del cartellone tra la psicologa e gli operatori.

Durante uno degli incontri con i soli operatori la psicologa ha chiesto ad ognuna di pensare ad un quadro e cercare di rappresentarlo attraverso "l'utilizzo" delle figure dei colleghi. La restituzione è avvenuta attraverso l'osservazione delle fotografie che la psicologa aveva scattato durante i lavori.

### **Aspetti positivi**

Funziona l'articolazione del dialogo e dell'incontro con i beneficiari in contesti e modalità diverse rispetto alla routine; attraverso la semplice scelta di un colore o di un ritaglio di giornale, si ha la possibilità di avere ulteriori elementi di conoscenza delle persone, l'opportunità di intendere meglio il rapporto tra "momento del progetto e momento del beneficiario".

Ottima la possibilità per l'equipe di avere dei tempi di auto-riflessione su quello che si sta facendo, di confronto aperto, di sfogo, di sondaggio di tutte le possibilità, di "selezione" degli aspetti importanti da quelli secondari.

### **Aspetti negativi**

Fattori di debolezza sono le scarse risorse economiche che possono investirsi nella supervisione.

### **Trasferibilità**

La prassi è assolutamente trasferibile, l'opportunità di avere una psicologa per la supervisione potrebbe essere patrimonio comune dei progetti, sui metodi si potrebbe aprire un interessante dibattito/confronto.

### **Innovatività**

La prassi potrebbe risultare innovativa per il metodo utilizzato. La psicologa ritiene che le modalità da lei adottate permettano di valutare le situazioni che si propongono con una nuova prospettiva che consente agli operatori di divenire supervisori di sé stessi. La psicologa negli incontri non si pone ad un livello differente da quello degli operatori in posizione di SUPERVISORE ma facilita negli operatori la capacità di guardare sé stessi dall'esterno.

## Comune di Padova

### *Enti attuatori che collaborano nei servizi di accoglienza e di integrazione del Progetto Rondine*

**Breve descrizione della prassi:** *Nel corso dell'anno 2007 sono state effettuate riunioni di equipe con cadenza fissa che avevano lo scopo, oltre a quello di aggiornare gli operatori sull'operatività del progetto, di riflettere e confrontarsi rispetto al raggiungimento degli obiettivi di integrazione di ogni singolo beneficiario e alla metodologia utilizzata nell'esercizio delle attività di accoglienza e integrazione.*

#### **Settore di intervento**

*Equipe*

#### **Tipologia**

*Accordo/convenzione*

#### **Valenza territoriale**

*Comunale*

#### **Enti pubblici e privati coinvolti**

*Unità di Progetto Accoglienza e Immigrazione (Comune di Padova) Associazione Fraternità e Servizio, Associazione di Cooperazione allo Sviluppo, Coop. Orizzonti, CIOFS /FP Veneto, Servizi Psichiatrici dell'A.ULSS 16*

#### **Periodo di attuazione**

*Febbraio – dicembre 2007*

#### **Destinatari della buona**

*Operatori di comunità, mediatori interculturali*

---

#### **Descrizione della prassi proposta**

Nel corso dell'anno 2007 si è definito di realizzare un'attività di coordinamento di equipe che avesse quali principali scopi:

1. la definizione delle procedure riguardanti la realizzazione delle attività ed i servizi erogati ai beneficiari;
2. la riflessione rispetto alla metodologia di lavoro utilizzata;
3. il confronto costante tra operatori rispetto alla relazione con i beneficiari.

A cadenza fissa si sono realizzate dunque riunioni di equipe durante le quali sono state poco a poco elaborate e condivise le procedure di realizzazione delle attività di accoglienza e tutela rivolte ai beneficiari, quali: l'assistenza legale, l'alfabetizzazione, il supporto psicosociale, l'assistenza sanitaria, ecc.. Grazie a tale lavoro è stato possibile fornire a ciascun operatore facente parte dell'equipe, una sorta di manuale in cui poter trovare indicazioni utili, relativamente alle attività da effettuare nel corso della realizzazione dei piani individuali. L'elaborazione delle procedure ha permesso, inoltre, una costante riflessione e verifica da parte degli operatori della metodologia di lavoro utilizzata. Le riflessioni sul metodo e sulle procedure hanno portato poi gli operatori ad interrogarsi e confrontarsi costantemente rispetto al loro ruolo educativo e quindi al rapporto che è necessario instaurare con i beneficiari.

### **Problemi/bisogni che la prassi tenta di risolvere/soddisfare**

La logica che ha condotto alla elaborazione delle procedure di realizzazione delle attività di accoglienza e integrazione deriva dall'esigenza di avere un metodo condiviso di lavoro, sia perché gli operatori coinvolti nel progetto provengono da realtà del privato sociale differenti, sia perché risultava necessario adeguare, nella specificità del contesto territoriale, lo standard richiesti dal Servizio Centrale. Il ragionare sulle modalità di realizzazione delle attività di accoglienza e il confronto costante sulla metodologia di lavoro hanno permesso inoltre di aprire il campo alla discussione e all'analisi del rapporto che l'operatore deve intrattenere con il beneficiario. Proprio la corretta gestione di tale rapporto infatti risulta fondamentale per il raggiungimento dell'obiettivo di integrazione dei beneficiari. Si è privilegiata una modalità di elaborazione in equipe delle procedure di realizzazione delle attività al fine di permettere una costante riflessione, discussione e conseguente interiorizzazione tra gli operatori dei motivi che conducono ad utilizzare una metodologia di lavoro piuttosto che un'altra.

### **Aspetti positivi**

L'adozione delle procedure di realizzazione delle attività di accoglienza da parte dell'equipe ha consentito agli operatori di poter adottare un metodo comune e condiviso di lavoro che ha permesso loro di poter sistematicamente verificare il proprio lavoro nonché l'andamento del percorso di integrazione del beneficiario. Le riflessioni sulle modalità di realizzazione delle diverse attività di integrazione hanno inoltre condotto gli operatori a modificare la relazione instaurata con i beneficiari consentendo in tal modo una presa in carico dell'ospite più orientata all'autonomizzazione che all'assistenza.

### **Aspetti negativi**

L'elaborazione e la condivisione da parte dell'equipe delle procedure di realizzazione delle attività di accoglienza ha richiesto un notevole sforzo da parte degli operatori sia in termini di impegno che di ore impiegate. Tuttavia il raggiungimento degli obiettivi di integrazione dei beneficiari sarebbe decisamente più complesso se gli operatori non avessero una metodologia di lavoro condivisa e precisi riferimenti sulle modalità di realizzazione delle attività di integrazione.

### **Trasferibilità**

La prassi adottata all'interno è assolutamente trasferibile dato che si ispira al "Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti asilo, rifugiati e beneficiari di protezione umanitaria" adottato dal Servizio Centrale e consigliato agli operatori responsabili della realizzazione delle attività di accoglienza e integrazione in ogni singolo progetto territoriale del Sistema S.P.R.A.R.

### **Innovatività**

L'innovatività della prassi adottata sta nella riflessione rispetto alla modalità di realizzazione di attività di accoglienza e integrazione di utenti con una specificità che è quella di chi fa richiesta d'asilo. Condizione diversa da quella di altre persone che possono venire coinvolte in percorsi di integrazione all'interno di un certo territorio.