

Scuola di formazione regionale

26 gennaio 2011

DAL PROGETTO DI SAN VINCENZO ALLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Marina Costa

Viviamo in un tempo di grandi sfide, soprattutto in campo sociale, un tempo in cui è necessario fare proposte forti ed essere coraggiosi e costanti nel realizzarle.

Le ingiustizie sociali, l'esclusione, i disagi aumentano ed il volontariato deve essere sempre più attento per rispondere alle povertà in modo dinamico, creativo ed efficace e per migliorare costantemente la qualità del suo servizio.

Oggi ci proponiamo proprio di ragionare sulla qualità del nostro servizio e di verificare se e fino a che punto quello che stiamo facendo risponde ai veri bisogni dei poveri e corrisponde agli obiettivi che ci eravamo prefissati quando abbiamo intrapreso questo cammino difficile, esigente, ma anche stimolante ed entusiasmante che è il volontariato in un'associazione vincenziana.

Spesso diciamo che il cammino della nostra associazione si basa su due punti:

- la fedeltà al progetto di S. Vincenzo e alle nostre origini
- l'attualizzazione dei metodi per dare risposte che tengano conto dell'evoluzione dei bisogni e dei mutamenti della società

Rifletteremo dunque partendo da San Vincenzo che ci dà indicazioni preziose.

➤ ***"I poveri ci rappresentano Cristo"***

La prima indicazione che vorrei proporvi si riferisce allo **spirito di San Vincenzo**. La sua azione non partiva da una teoria, ma dall'osservazione della realtà ed era animata da uno spirito particolare: uno spirito che deriva direttamente dal Vangelo e che si basa sul capitolo 25 di Matteo nel quale Gesù stesso si identifica con i poveri e dice:

"Ciò che avete fatto ad uno di questi piccoli l'avete fatto a me."

Egli ci insegna dunque a vedere Cristo nei poveri e a servirli con grande amore e competenza, perché ***"I poveri ci rappresentano Cristo"***. Per questo diceva che i poveri sono ***"i nostri signori e padroni"***, perché li dobbiamo servire come se avessimo Cristo davanti a noi.

Nel linguaggio di oggi questo vuol dire prestare molta attenzione alla qualità del servizio.

Anche quando S.V. ha detto che ***«I poveri soffrono più per mancanza di organizzazione che di buona volontà»*** ha voluto dire che essi hanno diritto ad un servizio di qualità.

Un'altra indicazione di S.V. riguarda

➤ ***L'azione caritativa organizzata: "L'amore è inventivo fino all'infinito"***

Sappiamo tutti che S.V. è stato un grande organizzatore, La sua convinzione che bisogna **"fare bene il bene"** è stata all'origine della fondazione e dello sviluppo straordinario delle Charités.

All'inizio l'azione delle Charités consisteva nella visita domiciliare, ma ben presto San Vincenzo si rese conto che, per rispondere alle povertà che continuavano a presentarsi, l'azione dei gruppi doveva diversificarsi e per questo creò gruppi impegnati in servizi specifici per gli orfani, gli ammalati, i galeotti, i rifugiati, le vittime delle guerre e per aiutarli creò nuove strutture oppure inserì le volontarie e le Figlie della Carità nelle strutture esistenti, formandole per i nuovi servizi.

Il suo modo di lavorare ci insegna che ogni azione di volontariato, anche la più semplice deve avere degli obiettivi ben definiti e che per raggiungerli è necessario individuare dei metodi e dei mezzi che devono essere pensati ed articolati con coerenza, in modo da formare un piano di azione efficace.

Leggendo i primi statuti e la sua corrispondenza relativa ai nuovi servizi che intendeva iniziare ci rendiamo conto che per ogni servizio Vincenzo indicava un vero e proprio progetto, pensato con lungimiranza a ardire negli obiettivi e definito con minuzia e precisione nel metodo e nei particolari.

Una delle caratteristiche del progetto di San Vincenzo era quella di **scoprire le miserie nascoste, di accorgersi dei bisogni che altri non vedevano e di inventare risposte nuove e ben organizzate che aiutassero le persone in difficoltà a raggiungere l'autonomia**.

Se proviamo a tradurre questa frase in termini attuali ci accorgiamo che essa raccoglie in sé tutte le caratteristiche di quello che oggi chiamiamo **Lavoro per progetti**. Seguire il metodo del Lavoro per progetti vuol dire mettere in pratica oggi il dinamismo di San Vincenzo attraverso un metodo rigoroso ed efficace, come lui chiedeva di fare ai gruppi del suo tempo.

Tutte conoscete questo metodo, non lo ripeteremo ora, ma vorrei sottolinearne alcuni punti che mi sembrano avere acquistato una rilevanza particolare nella società attuale e che ci possono aiutare a riflettere sulla qualità del nostro lavoro nel contesto attuale.

Vorrei analizzare con voi la frase che ho citato prima. Nella prima parte si dice che San Vincenzo sapeva

I. - accorgersi dei bisogni e scoprire le miserie nascoste

E' la prima tappa necessaria per la formulazione di un progetto e oggi si chiama

1. Analisi della realtà o analisi del territorio

E' la tappa del progetto che ci serve per conoscere le sfide che la società ci presenta nel momento e nel luogo in cui stiamo vivendo.

In questa fase è necessario studiare la situazione nella quale vogliamo agire, tenendo conto di tutti i suoi aspetti. Una buona analisi richiede di:

- determinare ed analizzare i problemi nel contesto sociale, economico e culturale del territorio
- cercare le loro cause, prossime e remote, cioè capire che cosa provoca il disagio,
- definire i bisogni a cui è necessario rispondere e le loro priorità,
- rilevare e conoscere le risorse esistenti

E' un'analisi che deve essere fatta con metodo, ci sono delle tecniche precise e degli indicatori che potete trovare nel documento Lavorare per progetti o in altri documenti che la presidente regionale vi potrà fornire.

Questo lavoro di analisi non è solo un lavoro tecnico, non è solo uno studio statistico, ma deve essere fatto mettendosi in ascolto delle persone, delle loro difficoltà, delle loro aspirazioni, delle loro proposte.

Per noi infatti il territorio non è una semplice delimitazione geografica, ma è l'insieme dei problemi, dei bisogni, dei diritti, dei doveri, delle tradizioni, della religione, delle aggregazioni di tutta la popolazione residente in una certa zona.

S. V. osservava con grande attenzione quello che accadeva intorno a lui, stava accanto ai poveri per conoscere la loro realtà dei poveri, capire i loro bisogni materiali e spirituali e condividere le loro sofferenze, accogliere le loro aspirazioni e risvegliare le loro potenzialità.

Egli era infatti molto attento al rispetto di ogni persona. In questo modo riusciva a vedere e capire quello che altri non vedevano. Come dice la preghiera dei vincenziani

“non passava accanto a nessuno con il volto indifferente, con il cuore chiuso, con il passo affrettato”

Sono i criteri che anche oggi devono guidare la nostra analisi

Ma c'è ancora un'osservazione importante: l'analisi della realtà serve anche per i progetti che sono già in corso. Non possiamo infatti adagiarcici in modo acritico in un servizio che ci sembra funzionare, ma dobbiamo essere attenti all'evoluzione dei bisogni e continuare a verificare se il servizio che stiamo facendo è proprio quello che risponde più efficacemente ai bisogni dei poveri.

A questo proposito vorrei farvi l'esempio di un progetto del Messico, nella città di San Luís Potosí:

Il gruppo AIC aveva cominciato il servizio avendo constatato che in una zona di periferia degradata era necessario un appoggio per i giovani e quindi avevano realizzato corsi di appoggio per la scuola primaria e secondaria e corsi professionali. Negli anni erano stati assunti degli insegnanti ed il ruolo delle volontarie era diventato marginale, però avevano mantenuto le visite domiciliari alle famiglie dei ragazzi; nel tempo, sollecitate dalle donne avevano proposto alcuni momenti di incontro per le madri ed alcuni laboratori di autostima e formazione per le donne.

Attraverso il dialogo con le madri di queste famiglie ad un certo punto si resero conto che la scuola pubblica nella zona era migliorata e che aveva cominciato a fare buone proposte per i ragazzi. Stavano invece emergendo con forza i bisogni e le richieste delle donne.

Il gruppo intraprese allora una nuova tappa di analisi della realtà e si rese conto che le donne manifestavano molti disagi legati ad una cultura machista e a situazioni di degrado e di violenza familiare. Constatarono anche che le attività che il centro svolgeva per le mamme non soddisfacevano il bisogno reale di queste donne e non producevano cambiamenti nella loro vita. Una delle ragioni venne individuata anche nel fatto che le attività non erano state pianificate insieme a loro, ma decise dal gruppo secondo i criteri delle volontarie.

Dopo questa constatazione il gruppo decise che era necessario effettuare un cambiamento radicale nelle attività e nelle strategie del Centro e ricominciarono dall'inizio il cammino per la formulazione di un nuovo progetto che rispondesse all'evoluzione dei bisogni che avevano constatato.

La cosa che mi sembra davvero interessante in questo progetto è che hanno avuto **il coraggio di cambiare: chiudere il servizio esistente** e ripartire con una nuova analisi dei bisogni che ha portato ad un servizio diverso, con destinatari diversi, non più i giovani ma le donne..

▪ **Chiediamoci:**

- Che significato ha per noi l'analisi del territorio? Come la svolgiamo, abbiamo un metodo?
- Come ci accorgiamo dell'evoluzione dei bisogni?
- Abbiamo l'onestà di capire se il nostro servizio è proprio quello di cui c'è bisogno?

II. - Inventare risposte nuove e ben organizzate

Continuiamo l'analisi della frase.

Sappiamo che se si vuole aprire un servizio è necessario fare un progetto concreto su come realizzarlo. Ma anche per le altre azioni che svolgiamo, dalle visite domiciliari ai vari modi di accompagnamento delle persone e di sostegno familiare, è necessario un progetto, perché ci permette di migliorare la qualità del nostro servizio e di renderlo più efficace.

Ci sono tanti piccoli servizi che possono cambiare la vita delle persone se siamo in grado di individuarli e organizzarli.

San Vincenzo stesso nelle sue lettere alle Charités, nelle regole che ci ha dato e con il suo stile di servizio ci insegna che ogni azione di volontariato, anche la più semplice, deve avere degli obiettivi e che per raggiungerli è necessario definire dei metodi e dei mezzi e che questi devono essere articolati con coerenza, in modo da formare un piano di azione efficace che noi oggi chiamiamo **progetto**.

Riassumo brevemente le tappe del Lavoro per progetti, che già conosciamo per arrivare poi ai punti che vorrei sviluppare meglio perché nella situazione attuale sono davvero fondamentali:

- 1. fare un'analisi della realtà e identificare i bisogni e i destinatari**
- 2. determinare gli obiettivi generali e specifici dell'azione** (idee forza: autopromozione, inserimento prevenzione, partecipazione, sviluppo)
- 3. definire** le azioni li,
- 4. definire e programmare** le attività da mettere in opera per raggiungere gli obiettivi, cioè:
 - organizzare le varie tappe della realizzazione del progetto,
 - definire i mezzi umani e materiali necessari e vedere quelli di cui possiamo disporre
 - prevedere la ripartizione dei compiti e la divisione delle responsabilità
 - definire i tempi necessari e fare un calendario
 - fare un bilancioE' in questa fase di programmazione che, stimolate dall'osservazione dei bisogni e delle risorse esistenti o mancanti, deve venirci in aiuto la creatività e l'inventività di quell'amore per i poveri che ha guidato San Vincenzo.
- 5. ricercare i partner necessari** per dare risposte il più integrali possibile, sia dal punto di vista materiale che spirituale. La multidimensionalità delle povertà di rende indispensabile un **lavoro in partenariato e in rete**.
- 6. svolgere un'azione politica**
- 7. valutare il nostro servizio**

Riprendo gli ultimi punti che nella realtà di oggi sono irrinunciabili se vogliamo dare un servizio di qualità:

5. - Ricercare i partners necessari per svolgere un servizio che tenga conto delle varie dimensioni del bisogno

Le povertà nella nostra società sono sempre più complesse, i bisogni sono interdipendenti gli uni dagli altri e solo un'azione che tiene conto di tutte le dimensioni del problema può essere efficace per superare l'assistenzialismo e cercare di dare una risposta integrale, completa (olistica si dice oggi – corrisponde alla frase di SV aiutare i poveri materialmente e spiritualmente)

Per questo, dopo aver individuato i vari bisogni, dobbiamo chiederci **che cosa possiamo fare da soli e per quali attività è invece necessario metterci in contatto con chi è specializzato nel rispondere ad alcune delle necessità rilevate.**

Questo è **il lavoro in partenariato**, o in rete, e capiamo di doverlo realizzare quando ci rendiamo conto che, per raggiungere l'obiettivo di una risposta più efficace, è necessario sviluppare la nostra azione o il nostro progetto in stretta collaborazione con altri enti e servizi, pubblici o privati, associazioni o individui, **che abbiano le competenze specialistiche o professionali che sono necessarie al progetto e che noi non abbiamo.**

La ricerca dei partners giusti è una tappa importante nella programmazione di un progetto, ma deve essere fatta tenendo presenti alcuni **criteri**.

Innanzitutto è necessario un dialogo previo per arrivare ad un accordo sui valori comuni che vogliamo stiano alla base della collaborazione. Per noi le regole fondamentali sono:

- la trasparenza su ciò che ciascuno è disposto ad apportare, perché non ci siano equivoci,
- la condivisione continua delle informazioni, che evita protagonisti e lotte di potere,
- l'ottimizzazione delle risorse valorizzando il ruolo e l'apporto di ogni partner

Il lavoro in partenariato e in rete è irrinunciabile per migliorare la qualità del servizio.

San Vincenzo era maestro nel creare collaborazione, sapeva mettere insieme, oggi diremmo in rete, le persone più diverse, dalle semplici contadine che divennero Figlie della Carità fino ai più nobili e potenti del regno, ottenendo aiuti e collaborazione e riuscendo a inventare risposte sempre nuove per le povertà.

Sono dunque la fedeltà al nostro fondatore e la realtà attuale dei bisogni che spingono i GVV a lavorare in collaborazione con le istituzioni e le associazioni presenti sul territorio.

***Il progetto del Messico, al momento della ristrutturazione, ha messo nel suo programma di azione la ricerca di partners ed ha stabilito collaborazioni con molti altri organismi, (Centro per la violenza contro le donne, Programma di alfabetizzazione dell' Instituto Nacional para la educación de adultos, Secretaría de Desarrollo Social. Servizi medici pubblici e privati, perché era stato richiesto un appoggio sanitario, quindi psicologi, dentisti, giornate della prevenzione con tutte le analisi necessarie, Servizio legale, Servizio di prevenzione della droga ...)*

Mi sembra interessante per noi vedere come funziona questo partenariato: nel Centro ciascuno sviluppa la sua parte con la competenza e la professionalità che gli è propria.

Le volontarie hanno organizzato tutti i servizi e sono il motore e il centro di coordinamento del Centro, che ha acquistato così una dimensione più ampia e completa e si occupano del rapporto personale con le persone, dei corsi di autostima, di spiritualità.

Chiediamoci:

- Quali competenze sarebbero necessarie per migliorare il nostro progetto?
- Approfittiamo delle occasioni d'incontro o di scambio esistenti sul territorio per conoscere le altre realtà esistenti? Per stabilire rapporti con loro? Per mettere in comune i problemi?

6. Azione sulle strutture

Come al giorno d'oggi, ai tempi di San Vincenzo molte povertà erano dovute alle scelte politiche dei governi e nella Francia del suo tempo il nostro fondatore attaccava le cause della povertà mettendosi in relazione con tutti coloro che avevano il potere di cambiare la situazione: si rivolgeva alle persone della corte, al re e alla regina, ai capi della Chiesa, agli appartenenti alla nobiltà, a tutti i ceti sociali per migliorare la situazione dei poveri.

Anche i nostri gruppi oggi devono assumere con determinazione la loro responsabilità civica ed esercitare le azioni necessarie per promuovere una società più giusta e solidale. Un gruppo vincenziano non può restare isolato, estraneo all'evoluzione della questione sociale, perché ha la responsabilità, nei confronti dei poveri, di agire a tutti i livelli e nel modo migliore per trasformare le loro condizioni. E' un lavoro che, per essere efficace deve essere fatto mettendosi in rete con altre associazioni e organismi, coinvolgendo più forze possibili e facendo leva sul senso di corresponsabilità.

Nell'AIC ci sono esempi di associazioni che sono riuscite ad ottenere piccoli cambiamenti in alcune leggi, altre che interrogano i candidati prima e dopo le elezioni sui problemi relativi alla vita dei poveri; le rappresentanti svolgono azione di pressione negli organismi internazionali, ma tutti questi interventi hanno un punto in comune:

l'azione sulle strutture deve partire da una buona analisi della realtà: per poter intervenire a favore dei poveri è necessario conoscere bene il territorio, le persone che ci vivono e le risorse esistenti, aver fatto una buona analisi dei bisogni, avere un'idea chiara di come si può rispondere.

L'esperienza ci dice che un'azione presso le strutture pubbliche deve seguire un cammino preciso: Il primo passo è **informare le strutture sui bisogni che abbiamo rilevati nel territorio, poi bisogna denunciare cosa manca.**

Ma sappiamo che **ogni denuncia deve essere accompagnata da una proposta**, quindi dobbiamo avere ben studiato il problema, avere un progetto chiaro su che cosa si può fare e dire quale parte del lavoro possiamo impegnarci a svolgere noi.

***Nel progetto del Messico di cui abbiamo parlato, quando hanno avuto le idee chiare hanno saputo bene che cosa chiedere alle istituzioni locali e regionali, hanno fatto la loro proposta ed hanno ottenuto la ristrutturazione del centro, insegnanti del servizio di educazione degli adulti, servizio medico ecc*

7. - La valutazione

L'esperienza ci dice che spesso quando svolgiamo un'azione concreta siamo presi dall'urgenza, dalle innumerevoli cose da fare, dalle decisioni da prendere, dai problemi e dagli imprevisti che

sempre si presentano e non abbiamo tempo di fermarci a riflettere per capire se stiamo andando nella direzione giusta, se il nostro piano di lavoro funziona.

A volte può succedere che gli obiettivi siano sproporzionati a quanto riusciamo davvero a fare, oppure non abbiamo percepito la realtà in modo adeguato, o ancora l'analisi della situazione che abbiamo fatto non corrisponde del tutto a quanto avevamo immaginato, e questo rende difficile e a volte frustrante la nostra azione.

Nel metodo del lavoro per progetti c'è uno strumento molto importante che ci aiuta a dare coerenza al nostro progetto personale di volontariato e alle nostre azioni concrete: **è lo stabilire dei momenti in cui ci fermiamo a riflettere su quello che stiamo facendo e su come lo stiamo facendo: è la valutazione**, che è un mezzo indispensabile se si vuole dare un servizio di qualità.

Ad ogni tappa è necessario valutare il progetto rispetto ai suoi obiettivi, ai risultati ottenuti, alle nuove realtà che si presentano ed adattarlo di conseguenza.

Prima di cominciare a parlare della valutazione vorrei chiedervi di mettere da parte alcune idee preconcette.

La prima: spesso la sola parola valutazione o verifica mette in moto delle reminiscenze scolastiche, ci fa pensare ad un esame, a un controllo che viene dall'esterno, una critica che qualcuno farà al nostro lavoro. Non è così.

La seconda è che la valutazione si applica solo ai progetti grandi e strutturati, noi invece ci proponiamo oggi di applicarla a noi stessi, alla nostra azione o progetto, al nostro modo di vivere il volontariato e la relazione di aiuto.

Un'altra idea sbagliata che dobbiamo eliminare è che la valutazione si fa alla fine di un progetto, o di un'azione: facciamo un progetto, sviluppiamo la nostra azione e quando abbiamo finito lo valutiamo. Questa visione della valutazione è riduttiva e non ci permette di trarre profitto da tutta la ricchezza che può generare per il nostro volontariato un processo di valutazione bene inteso.

La valutazione, al contrario, è un processo dinamico e che continua nel tempo e ci deve portare a riflettere non solo su quello che abbiamo fatto, ma su quello che stiamo facendo e su come lo continueremo nel futuro.

Nella valutazione ci possono essere tre tappe:

a) La valutazione quantitativa: è quella che fa riferimento alle cifre, ai risultati, alle statistiche.

Risponde alle domande: Quanto? Quante ore di volontariato abbiamo fatto, quanti sono i destinatari della nostra azione, quanti aiuti abbiamo distribuito, ecc.

Questo tipo di valutazione si fa attraverso degli indicatori (per esempio nei rendiconti) e può darcì informazioni indispensabili, è indispensabile, ma tiene in conto solo una parte della realtà e sarebbe molto riduttivo limitarci ad esso.

Oggi, in riferimento alla qualità del servizio, ci interessano di più altri tipi di valutazione:

b) La valutazione qualitativa che ci chiede di valutare il risultato della nostra attività alla luce di un sistema di valori.

- Ci chiede di vedere in che modo il progetto risponde al bisogno, di verificare se realizza quello che ci eravamo proposti di fare, se si avvicina all'obiettivo che ci eravamo date
- Ci spinge a riflettere su quali sono state le conseguenze delle nostre azioni, a verificare se esse hanno avuto effetti positivi o no e fino a che punto, se hanno cambiato qualche cosa nella vita dei destinatari. Se hanno cambiato qualche cosa nella nostra vita.
- Ci invita a vedere che tipo di relazione si è stabilita con i destinatari. Se lasciamo spazio alla loro partecipazione, alle loro proposte. Se la nostra azione li stimola all'autonomia, crea le condizioni per la loro autopromozione.

Queste domande ci permettono di capire se e come ci stiamo avvicinando agli obiettivi fissati per il progetto e se è necessario cambiare qualche cosa nei metodi e mezzi che stiamo impiegando per realizzare la nostra azione.

Ma c'è ancora un passo molto importante:

- c) **La valutazione in prospettiva, che si propone di partire dall'analisi chiara del presente per proiettarsi nel futuro.** Essa serve per valutare se gli obiettivi che ci eravamo posti sono sempre validi o se devono essere aggiornati, se richiedono aggiustamenti per rispondere meglio alla situazione.

Questo tipo di valutazione è indispensabile per far avanzare e progredire qualunque progetto o azione.

La valutazione prospettiva ci invita a riflettere su domande come:

- Qual è l'obiettivo ultimo di questo progetto? E' sempre valido?
- La realtà che lo aveva ispirato è cambiata? C'è stata un'evoluzione del bisogno?
- Va bene continuare in questo modo o c'è qualche cosa da rivedere?
- Quali punti o abilità è necessario sviluppare meglio?
- Dove vogliamo arrivare? Come si deve sviluppare l'azione nel prossimo futuro?
- Quali strategie dobbiamo impiegare per questo?

Dopo questo tipo di valutazione infatti è necessario anche pianificare i modi migliori per raggiungere le nuove mete e quindi **definire delle strategie**.

Penso sia evidente che questo tipo di valutazione permette di verificare la qualità del nostro servizio, di identificare e moltiplicare gli effetti positivi delle nostre azioni e facilità lo sviluppo e l'evoluzione di ogni progetto.

Capite anche l'importanza di fare queste verifiche con continuità, in momenti fissati lungo tutto lo svolgersi del progetto. **Se valutiamo solo alla fine, ormai quello che è fatto è fatto, non c'è più possibilità di aggiustare il tiro.**

Concludo con una frase che mi sembra stimolante per noi tutte:

Ogni lavoro è l'autoritratto di chi lo compie: autografa il tuo lavoro con la qualità.