

## Riforma dell'assistenza: quale formazione per il volontariato?

**La formazione come strumento del cambiamento,  
per facilitare l'assunzione di ruoli nuovi** di Cristina  
Dragonetti

### **Legge 328/00**

La legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali è ormai avviata nella sua parte conclusiva; i distretti territoriali che caratterizzeranno i Piani di Zona sono stati individuati.

La maggior parte delle organizzazioni di volontariato non sembra aver ancora chiara la portata del cambiamento che la legge produrrà. Lo scenario è certamente complesso e necessita di capacità “tecniche” oltre che di una buona dose di progettualità, per essere letto.

### **Cosa dice la legge?**

La legge quadro di riforma dell'assistenza ridisegna il sistema delle prestazioni sociali superando la precedente norma che risaliva a più di 100 anni fa (legge Crispi 1890).

E' una normativa che conferisce maggiore autorevolezza al sistema delle politiche sociali, proprio perché vuole delineare un vero e proprio “sistema integrato di interventi” in un settore che da sempre fatica a trovare integrazione e collaborazione, soprattutto tra organizzazioni del sociale e del sanitario e tra pubblico e privato sociale. Per attuare un programma di ampio respiro, quale quello che prevede l'erogazione di interventi integrati è necessario che, nei diversi territori, si costruisca una architettura istituzionale forte.

La riforma affronta questo problema indicando tre elementi che dovranno giungere ad una sintesi equilibrata:

1. Programmazione
2. Gestione
3. Valutazione

La legge ribadisce

- la titolarità del Comune in materia sociale
- prevede che i Comuni si associno per gestire il Piano di Zona
- indica metodo della concertazione con la ASL e gli altri soggetti del territorio per ottenere sinergie.

Lo strumento principale del cambiamento è infatti identificato nel **Piano di Zona** che dovrà favorire il riordino, il potenziamento e la messa in rete di interventi e di servizi, in modo da programmarli e realizzarli secondo una logica di “sistema”, quindi dinamica, complementare e adattabile ai contesti in cui è inserita.

### **Quale ruolo per il volontariato?**

“Alla gestione ed all'offerta dei servizi provvedono soggetti pubblici nonché, in qualità di soggetti attivi nella progettazione e nella realizzazione concertata degli interventi, organismi non lucrativi di utilità sociale, organismi della cooperazione, organizzazioni di volontariato, associazioni ed enti di promozione sociale, fondazioni, enti di patronato e altri soggetti privati...” (art.1 comma 5 legge 328/00).

All'interno dei Piani di zona dunque anche Volontariato potrà provvedere alla programmazione e alla

gestione dei servizi. In particolare, all'interno dei PdZ esisteranno modalità rappresentative, saranno quindi necessarie capacità di progettazione partecipata, sarà necessario inoltre programmare e gestire azioni di cui si possa dimostrare l'efficacia e l'efficienza (art. 8).

I compiti che le organizzazioni di volontariato dovranno affrontare saranno altamente complessi e specialistici, ad alto rischio di "ingabbiamento" dentro parametri burocratici e distanti dall'etica del dono e della gratuità, che, invece, le contraddistinguono.

Allora la scommessa, da sostenere anche attraverso la formazione, è quella che la specificità insostituibile del Volontariato riesca a contaminare la comunità locale in cui opera e possa facilitare forme di cittadinanza attiva anche dentro gli istituti individuati dalla legge.

La formazione è uno strumento forte del cambiamento, può e deve agire non solo sul potenziamento dei saperi e delle competenze richieste, ma anche sul facilitare l'assunzione di nuovi ruoli e, di conseguenza, modificare alcuni comportamenti.

La 328/00 richiede al Volontariato un cambiamento importante, lo chiama ad interagire con gli altri soggetti in quanto, anch'esso soggetto politico: la legge propone infatti un sistema di protezione sociale che ha l'obiettivo non solo di prevedere interventi riparativi al disagio ma di rimuoverne le cause, mettendo a disposizione "opportunità" per un progetto di inserimento attivo della persona e della società, coinvolgendo tutte le risorse esistenti sul territorio. Una formazione che voglia proporsi come accompagnamento in questo percorso dovrà quindi dotare i partecipanti di capacità di programmazione e progettazione in ambiti partecipati; conoscenza e utilizzo degli strumenti di qualità.

### ***Contenuti, modalità destinatari***

La legge ha una natura altamente territoriale, privilegia il locale nelle sue applicazioni pratiche; i contenuti della formazione potranno essere "cuciti" nei territori in cui si sviluppano.

Tuttavia ci sono attenzioni che non possono essere trascurate: è necessario che le associazioni comprendano la portata e la valenza "della compartecipazione" e dei meccanismi della "rappresentatività" (al progetto di costruzione del PdZ potranno partecipare tutte le organizzazioni, ma attraverso forme e momenti differenti di rappresentanza a seconda dei livelli, per evitare che l'unico metodo sia quello dell'assemblea, che può apparire democratico, ma rischia di non essere il più costruttivo nelle fasi della realizzazione), sarà necessario prevedere un approfondimento sul tema della mediazione in organismi rappresentativi, oltre che a specifici momenti di approfondimento della legge stessa. Inoltre, per quello che concerne il tema della qualità, si dovranno prevedere percorsi formativi che portino il volontariato a dotarsi di Carte di Servizi che gli permettano di sperimentare la costruzione di standard di qualità e indicatori.

### ***I risultati attesi***

La 328/00 permette il superamento di visioni parziali in cui i cittadini sono visti come destinatari di interventi, anzi promuove una cittadinanza sociale. I risultati attesi dalla formazione in questo campo coincidono con i risultati attesi dai soggetti coinvolti nella costruzione del "sistema integrato di servizi": la capacità da parte di tutti di valorizzare le diverse risorse attivabili nella comunità, i fattori di sviluppo, le specificità. Il Volontariato più di altri, per la sua natura può facilitare gli aspetti relazionali, di interazione, non solo tra soggetti erogatori di servizi, ma anche in quella fase di raccordo e informazione alla cittadinanza che ha sempre ben rappresentato e difeso.