

Primo incontro della Comunità di pratiche “Qualità della partecipazione pubblica”

Cos'è per noi la partecipazione pubblica di qualità?

3 luglio 2023, ore 15-17 (su piattaforma Zoom Meeting)

Report a cura di Chiara Pignaris, Aip2

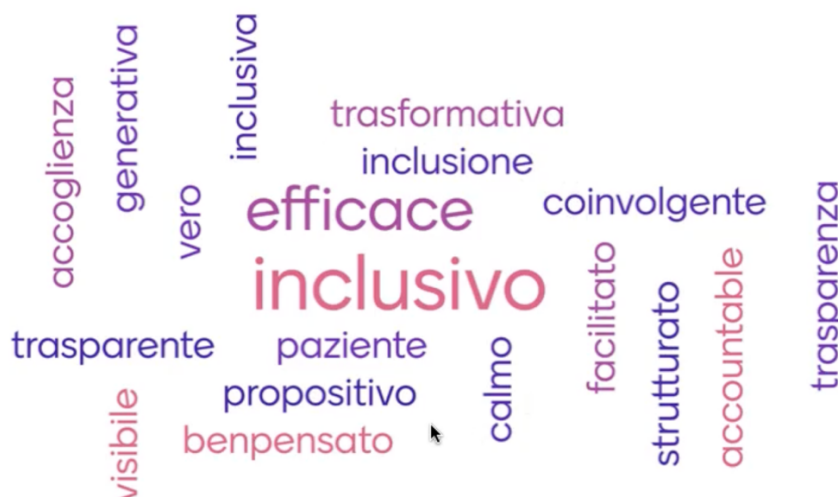
Ore 15 - Dopo una **breve autopresentazione iniziale** dei partecipanti (Serenella Paci, Chiara Pignaris, Roberta Caffarotti, Giandiego Càastro, Roberto D'Ambrogio, Alberto Di Capua, Andrea Gelao, Giuliana Gemini, Susan George, Angela Nasso, Ilaria Vitellio) sono lanciate da Aip2 tramite la piattaforma interattiva Mentimeter due **domande di “riscaldamento”**:

- 1. Quali aggettivi mi vengono in mente per definire un percorso partecipativo di qualità?**
- 2. Quali tra questi criteri minimi di qualità (individuati dal Team dell'Hub) ti sembrano più determinanti per garantire un processo di qualità?**

- INFORMAZIONE > sono stati previsti strumenti di informazione per consentire ai partecipanti di comprendere l'argomento del percorso partecipativo
- COINVOLGIMENTO > si è cercato di coinvolgere tutti gli attori a diverso titolo interessati dall'argomento
- CONFRONTO E FACILITAZIONE > c'è stata una fase di dialogo tra i partecipanti e sono stati utilizzati metodi per facilitare il confronto e permettere a tutti di esprimersi
- ESITO > il progetto ha prodotto un output (una decisione, un progetto, un patto, delle raccomandazioni, una rete di soggetti attivi...)
- RESTITUZIONE > c'è stata una risposta pubblica riguardo ai risultati del processo partecipativo e alle decisioni dell'ente coinvolto

ESITI DEL SONDAGGIO:

- 1. Quali aggettivi ci vengono in mente per definire un percorso partecipativo di qualità**



Il gruppo ragiona sugli esiti della nuvola di parole prodotta dalla prima domanda, individuando convergenze e divergenze e arrivando a condividere alcune considerazioni:

- **emerge come fondamentale il principio di inclusione**, che forse è la qualità che caratterizza maggiormente i processi partecipativi
- **anche l'efficacia è vista come una qualità fondamentale**, rafforzata anche da aggettivi ad essa riconducibili quali: propositiva, trasformativa, generativa, visibile, vera
- **appaiono qualità riferibili al ruolo della facilitazione**, quali: accoglienza, strutturato, facilitato, paziente, calmo, coinvolgente, benpensato
- **emergono come importanti anche i temi della trasparenza e della responsabilità**

2. Quali tra questi criteri minimi di qualità (individuati dal Team dell'Hub) ti sembrano più determinanti per garantire un processo di qualità?



Il questionario chiedeva ai partecipanti di ordinare secondo un ordine d'importanza i **5 criteri minimi di qualità** che il Team dell'Hub Partecipazione aveva individuato come necessari a garantire che un percorso partecipativo possa definirsi tale (stabiliscono anche se un'esperienza segnalata all'Hub merita di essere pubblicata nel portale).

La discussione di gruppo successiva ha evidenziato alcune considerazioni condivise:

- **tutti e 5 i principi sono fondamentali** e devono essere garantiti in un processo partecipativo
- **il principio di informazione** risulta al 4° posto perché per alcuni è dato per scontato ma ad esso deve essere posta particolare cura poiché è alla base di un percorso partecipativo (come faccio a coinvolgere bene le persone se prima non le metto in grado di capire su cosa stanno contribuendo?)
- **l'efficacia serve perché i cittadini tornino ad aver fiducia** nella partecipazione per le politiche pubbliche, perché non si faccia solo "palestra di partecipazione"

Riguardo alla domanda se questi 5 principi siano sufficienti, viene evidenziato che manca un principio importante per rendere efficace un processo partecipativo:

- **il rispetto del "patto partecipativo"** concordato con le persone che sono chiamate a portare il loro contributo. Spesso questo accordo non viene neppure definito inizialmente,

e le persone sono chiamate a partecipare senza nessuna garanzia su come saranno utilizzati gli esiti, senza una definizione delle “regole del gioco”.

Inoltre, la parola “esito” rischia di essere interpretata solo in chiave quantitativa (quante persone hanno partecipato), come una mera operazione di “ragioneria partecipativa” mentre forse **sarebbe più efficace parlare di “effetti” dei processi partecipativi**, quali: l’attivazione della capacità delle persone di proseguire il processo in autonomia, di prendersi cura delle proposte individuate all’interno dei processi partecipativi, di gemmare altre pratiche.

La burocratizzazione dei processi partecipativi si manifesta spesso **quando la partecipazione viene resa obbligatoria**, rischiando di immunizzare la capacità delle persone di partecipare, generando sfiducia e diventando controproducente.

APPROFONDIMENTO (in gruppo):

Comprendiamo meglio perché l’informazione in un processo partecipativo è una questione fondamentale ma complessa

Ore 15:30 - Il tema dell’informazione suscita l’interesse dei partecipanti, quindi viene aperto un confronto: alcuni sostengono che in Italia è ancora un problema dare informazioni in modo oggettivo, anche perché nelle Università non viene insegnato ad essere oggettivi né a rendere i linguaggi tecnici accessibili. Nel centenario della nascita di Calvino la questione della complessità dei linguaggi è ancora un problema per la Pubblica Amministrazione!

Il gruppo condivide alcune considerazioni:

- **L’informazione deve essere accessibile e inclusiva**, i linguaggi tecnici dovrebbero essere tradotti in modo da essere comprensibili anche ai “cittadini ignoranti”.
- **Ci vogliono competenze specialistiche adeguate** (e integrate) per costruire un’informazione divulgativa accessibile a tutti: nei processi partecipativi si presume che questa parte sia svolta da qualcuno mentre invece spesso manca e questo crea grossi problemi, perché lascia chi deve gestire il percorso scoperto e in difficoltà.
- **Una criticità è l’estrema eterogeneità che a volte si incontra nel pubblico** che partecipa ai percorsi, che determina una diversa domanda di informazione. Non si riesce mai a soddisfare tutti.
- **Altra criticità è la questione dei tempi**: per informare bene ci vuole tempo (c’è un grande lavoro preparatorio da fare) ma anche i partecipanti devono dedicare tempo per informarsi.
- Senza un **lavoro di preparazione e informazione a monte**, che serve anche per sbloccare la paura, **la partecipazione diventa poco utile e rischiosa**, un semplice sondaggio sulle scelte fatte (ti piace o non ti piace?).
- **Il rapporto tra informazione e coinvolgimento è molto stretto, quasi simbiotico**: nei temi complessi l’informazione di base non è mai sufficiente, ma il coinvolgimento attivo e la continuità dei percorsi di coinvolgimento istituzionali possono aiutare a trovare il mix corretto, perché **l’informazione viene costruita insieme durante il percorso**.
- In questi anni, con la **diffusione dei social e dei “tuttologi” da talk show** (che hanno proliferato in particolare durante la pandemia), il ruolo degli esperti si è affievolito: tutti sanno tutto di tutto senza troppo porsi il **problema dell’oggettività delle fonti**, che invece in un processo di partecipazione pubblica dovrebbe essere garantita.

Confronto di gruppo sul tema: “Cosa possiamo fare per promuovere una partecipazione pubblica di qualità”

Ore 15:45 - Chiara Pignaris invita a partire dalle proprie esperienze personali per **comprendere quali sono quegli elementi che hanno fatto la differenza**: quelle “leve” che, durante un percorso partecipativo, sono riuscite a farci fare quel “salto di qualità” che ne ha determinato il successo. **L’obiettivo è di individuare almeno una proposta o iniziativa** che, come comunità di pratiche, potremmo portare avanti per promuovere la qualità della partecipazione pubblica.

- **L’elemento individuato come determinante è la qualità dell’ascolto**, la preparazione del terreno (dei rapporti innanzitutto) prima del percorso: la chiarezza, la costruzione di un feeling, di un rapporto di fiducia che fa ben partire, che fa sì che le persone diano il meglio di sé. Otto Scharmer, accademico americano della Sloan School of Management del MIT e grande esperto di processi trasformativi, dice che se entro due giorni non scatta qualcosa, non scatterà mai niente. È come, nel teatro, l’intensità del rapporto che si crea tra pubblico e attore. Quando c’è l’intensità dell’ascolto si riesce a fare qualsiasi cosa, ma è difficile capire come arrivarci. Però l’esperienza insegna che, quando pensi (sinceramente) che le persone siano intelligenti, le persone lo diventano!

Viene osservato che la creazione di un clima di fiducia, la sensibilità, la capacità di ascolto, riguardano **le competenze del facilitatore di processi partecipativi** che però sono poco riconosciute perché “non si vedono”. Bisogna far capire che le competenze non solo sono l’uso delle tecnologie o delle tecniche ma soprattutto quelle **soft skill che caratterizzano la professione: capacità di comunicare, di leggere le dinamiche, di individuare i conflitti, di disegnare processi, di gestire le relazioni istituzionali...**). Trattandosi di una professione relativamente nuova e poco conosciuta, rischiamo che più la partecipazione diventa di moda e più chiunque creda di essere in grado di farla, provocando dei danni irreparabili. Dobbiamo iniziare a tradurre tutto ciò e divulgarlo, altrimenti rischiamo che i facilitatori rimangano dei “fantasmi”. Ci si domanda a chi possiamo dirlo, oltre che a noi stessi... Sicuramente bisogna trovare il modo di spiegarlo ai politici, che a volte intervengono nei processi a gamba tesa sovrapponendosi al lavoro del facilitatore, oppure pongono paletti finanziari e di tempistica che costringono a tagliare la fase preparatoria.

Si cerca quindi di costruire un ventaglio di **possibili azioni/iniziative concrete da approfondire nel prossimo incontro**. Le proposte sono:

1. Suggestire alle pubbliche amministrazioni che vogliono promuovere percorsi partecipativi di **prevedere un tempo e un budget dedicati alla preparazione, all’ascolto iniziale (Outreach)**, indispensabile per creare un clima di fiducia e per condividere il “patto partecipativo” che permette di partire bene. Questo spetterebbe al “progettista di processi partecipativi”, che purtroppo spesso nelle PA non è presente.
2. **Usare gli aneddoti, per stimolare in modo leggero i politici, ma anche noi, ad entrare nel vivo del problema**, a comprendere gli errori che facciamo, a vedere le conseguenze che certi atteggiamenti o modi di agire possono produrre. Un’idea potrebbe essere di produrre una serie di vignette illustrate da divulgare nei social.
3. Riprendere in mano il **profilo del Responsabile delle attività di progettazione, gestione e facilitazione di processi partecipativi** esistente in 4 Regioni e nell’Atlante del Lavoro, aggiornando le competenze e divulgandole anche mediante un linguaggio non tecnico. Le competenze e le capacità descritte nella scheda potrebbero diventare la base su cui **iniziare a immaginare una figura di “esperto della gestione di processi partecipativi” interna alla PA**. Un’innovazione quanto mai necessaria (come lo fu la figura di responsabile dell’Ufficio Stampa o dell’URP) in un futuro di transizione - energetica, ecologica, socioeconomica - che genererà inevitabilmente anche conflitti. Le piattaforme per la partecipazione online

invogliano gli enti ad aprire percorsi partecipativi, ma gli stessi problemi e conflitti che si verificano in presenza possono manifestarsi anche in ambiente virtuale, e non possono essere risolti da un moderatore digitale che non abbia formazione in merito.

Viene anche osservato che **a volte usare il termine “partecipazione” complica le cose, crea fraintendimenti e preoccupazione**; è più efficace coinvolgere i politici nel fare le cose con un approccio inclusivo in modo che si trovino immersi nella partecipazione con naturalezza, senza temerla ma vivendola in modo piacevole.

16:30 - Saluti e chiusura

Ci si ripromette di riflettere su queste proposte durante l’estate e di **rivedersi il 5 settembre, dalle 15 alle 17**, cercando di coinvolgere anche dei funzionari pubblici.

