

# **APPROCCIO RELAZIONALE ALLA TUTELA MINORILE**

Prato, 19 e 20 novembre 2015

Maci Francesca

# Quale esperienza fanno le famiglie nel rapporto con i servizi che si occupano di tutela del minore?

- Cosa pensano?
- Come si sentono?
- Qual è il loro rapporto con gli operatori?
- Cosa vorrebbero?
- ....

# **Welfare relazionale**

*(welfare society- welfare sussidiario)*

Il ben-essere **emerge** da **relazioni riflessive**  
**bene-intenzionate**  
(non è un prodotto di erogazioni unidirezionali)



## **Metodologia relazionale (di rete)**

**Facilitazione intenzionale di un**  
**fronteggiamento condiviso**  
(lavoro di sostegno riflessivo a  
relazioni sociali motivate)

# Ottiche di aiuto

*sanitaria*

*sociale*

---

**cure/curing**  
(*guarire*)

**care/caring**  
(*prendersi cura secondo reciprocità*)

**Organizzatore  
del pensiero  
dell'operatore è:**

La **patologia oggettiva**,  
nel senso di 'evitare  
che insorga'  
(prevenzione),  
'farla sparire'  
(riparazione/  
riabilitazione) e  
'controllarla'  
(assistenza/palliazione)

Il **fronteggiamento (coping)**  
inteso come insieme  
delle dinamiche di  
**azione** possibile delle persone  
coinvolte in un problema di vita  
percepito, indipendentemente  
dal loro grado di salute .  
L'agire informale emergente  
dalle relazioni sociali **preoccupate**

**Metodo:**

**Diagnosi e trattamento**

**Osservazione e guida relazionale**  
(facilitazione/supervisione)

Nelle situazioni di cui si occupano gli operatori sociali, si trovano intrecciati due «tipi» di problemi ...

## Problemi tecnici

Questioni, difficoltà o disfunzioni relativamente *oggettive*, cioè definibili secondo parametri codificati.

Sono circoscritti a qualche specifico aspetto della situazione intera.

## Problemi di vita/aperti

Disagi *inter-soggettivi*, legati alle attribuzioni di significato delle persone interessate.

Riguardano il “vivere” complessivo delle persone interessate.

## Problemi tecnici

L'*agency* degli interessati *non* è rilevante rispetto a come risolvere il problema



si prestano ad essere *risolti* attraverso l'applicazione di procedure/protocolli standard

## Problemi di vita/aperti

Il miglioramento della situazione dipende dall'*agency* degli interessati



non hanno una soluzione predeterminata  
si *fronteggiano*  
non si adattano a procedure di soluzione standardizzate

L'agency si basa sulle «conoscenze  
esperienziali»

cioé:

Sapere *soggettivo*, riguardante noi stessi e la nostra vita, che ciascuno di noi si costruisce vivendo la vita stessa, sperimentando azioni concrete ed emozioni, coinvolgendosi in processi comunicativi, sviluppando attribuzioni di significato in merito alle situazioni reali in cui è immerso.

# Perché i professionisti hanno bisogno delle conoscenze esperienziali?

I problemi tecnici sono quelli che ammettono una soluzione predeterminata, una soluzione “oggettiva” che è quella giusta in assoluto o quella migliore in senso probabilistico, dato che la soluzione non dipende dalla volontà di azione relativamente “libera” delle persone interessate.

I problemi di vita riguardano lo stare bene delle persone in senso pieno. La soluzione dipende dal sapere soggettivo delle persone, dalla loro motivazione, dalla loro percezione che sia bene fare qualcosa e dalle loro idee su cosa sia bene fare, in altre parole dalle loro *conoscenze esperienziali*.



## Problemi tecnici

### Ottica “centrata sull’esperto”

L’esperto “ha il potere”/ha il compito di definire il problema e di individuare le soluzioni da proporre

I suoi interlocutori (utenti, clienti, pazienti ...) acconsentono, oppure rinunciano all’aiuto.

## Problemi di vita/aperti

### Ottica relazionale

Il problema viene affrontato attraverso un processo di reciproco miglioramento esperto/interessati:

- l’esperto “viene aiutato” dagli interessati a trovare cosa li può aiutare;
- gli interessati “vengono aiutati” dall’esperto a individuare soluzioni che vadano bene per loro.

# Come tener conto delle conoscenze esperienziali?

## Non con un approccio “centrato sull’operatore”

- Il solutore è l’esperto
- Le conoscenze esperienziali delle persone vengono considerate una caratteristica da analizzare con un adeguato assessment/diagnosi ed eventualmente da “trattare” se necessario

## Non con un approccio “delegante”

- L’idea che le competenze esperienziali siano importanti può portarci a sostenere che bastino solo quelle affinché i diretti interessati scelgano autonomamente (o, meglio acquistino) l’aiuto e l’assistenza che più aggrada loro

# Mettere in primo piano le conoscenze esperienziali significa de-professionalizzare gli operatori?

- Entrambi i tipi di conoscenze sono indispensabili all'aiuto.
- Anche in quest'ottica di reciprocità i professionisti hanno proprie conoscenze specifiche: si tratta di quelle relative alla *consapevolezza metodologica* rispetto alla funzione di facilitazione, volta a far emergere le conoscenze esperienziali e ad accompagnarne la rielaborazione inter-soggettiva, in vista di finalità di benessere condivise.

# Empowerment

*Percezione soggettiva*  
di "avere potere" ...



- ... il potere di contribuire alle decisioni che ci riguardano
- ... il potere di esercitare controllo sulla nostra vita
- ... il potere di attivarci per realizzare le nostre aspirazioni
- ...

*Processo*  
attraverso il quale le persone ...



scoprono/rafforzano la sensazione soggettiva di "avere potere"



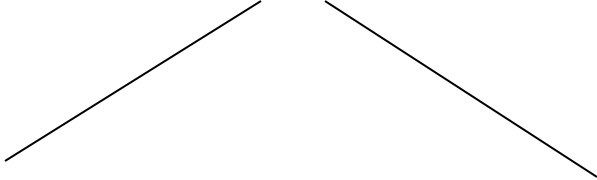
traducono in pratica il senso di potere che percepiscono



per acquisire ed esercitare maggiore controllo sulla propria vita

# Empowerment nel lavoro sociale

Approccio professionale in cui gli operatori sociali agiscono per produrre un incremento di potere nelle persone (utenti)



“rinunciando” a una parte  
del proprio potere  
professionale, a favore  
delle persone

realizzando strategie  
intenzionali  
per rafforzare il potere  
delle persone

# Il reciproco potenziamento tra i due tipi di conoscenze: l'empowerment relazionale

- L'operatore "impara" dagli interessati come meglio aiutarli;
- Gli interessati "imparano" dall'esperto come meglio contribuire alla ricerca di soluzioni che percepiscono come positive per se stessi.

# Fronteggiamento (*coping*)

processo di gestione “alla buona” di situazioni di vita difficoltose in assenza di possibilità di risoluzione pianificate

attivazione delle energie psicofisiche dell' agente per contrastare al meglio una sfida incombente non oggettivamente dominabile

attività temporalmente indefinita di soluzione di micro-problemi interconnessi, con apprendimento continuo di cosa/come fare

sforzo di sopravvivere cavandosela in modo “sufficientemente buono”

In questa logica:

L'operatore sociale non è un risolutore di problemi.

L'operatore sociale è un facilitatore di processi di fronteggiamento. E' una guida relazionale



# FUNZIONI DEL FACILITATORE (GUIDA RELAZIONALE DI RETE)

```
graph TD; A[FUNZIONI DEL FACILITATORE (GUIDA RELAZIONALE DI RETE)] --> B[A livello di singolo processo]; A --> C[A livello di sistema];
```

## A livello di singolo processo

(di aiuto o di sviluppo – con un target “individuale” o collettivo):

Assicurare *osservazione e feedback* per...

- **identificare il fronteggiamento** eventualmente già in essere oppure cercare di **catalizzarne uno “nuovo”**
- cercare di **accrescere il grado di reticolazione**
- aiutare la rete a **sviluppare riflessività** ed azione in vista della finalità e a percorrere i passi del problem solving congiunto.
- **condividere/trasmettere** le funzioni di guida relazionale

## A livello di sistema

- introdurre (per i singoli percorsi di aiuto, i progetti di comunità, la realizzazione di servizi e prestazioni) **regole, procedure, linee guida** che favoriscano azione relazionale.

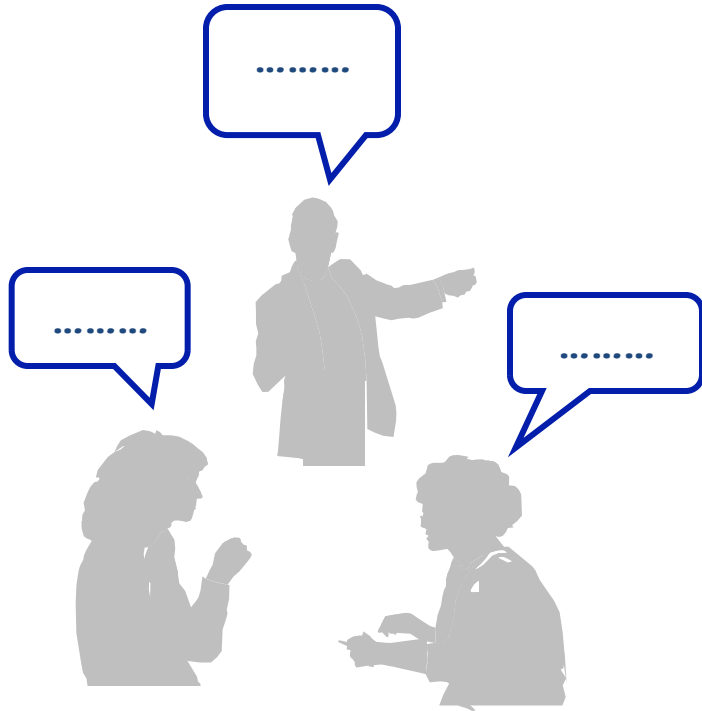
**Una volta che abbiamo individuato la rete di fronteggiamento (cioè l'insieme delle persone interessate al miglioramento di una situazione, persone che costituiscono i nostri interlocutori)...**

**... COME POSSIAMO AIUTARLI A REALIZZARE LA FINALITA' ?**

I signori Bianchi, ex coniugi, hanno una figlia di 6 anni, Elisa, si sono separati quando la bambina aveva 1 anno e inizialmente è stato disposto l' affidamento esclusivo alla madre "data la tenera età". Elisa incontra il padre due pomeriggi la settimana e una domenica ogni 15 giorni. Il signor Bianchi ha presentato diversi ricorsi in cui richiede che venga disposto l' affido congiunto e la possibilità che la bambina inizi dormire presso di sé, ma la madre si è sempre opposta, presentando anche certificati medici in cui si attesta che la bambina "non deve subire eventi stressanti". Il giudice del Tribunale Ordinario chiede ai Servizi Sociali di stilare un programma di graduale avvicinamento tra padre e figlia e di riferire prima dell' udienza, prevista 9 mesi dopo la richiesta.

La madre, Marina, nel corso dei colloqui individuali riferisce che il padre, Franco, non è in grado di occuparsi autonomamente di Elisa, che è una bambina molto «delicata»: i suoi tempi e le sue abitudini devono essere rispettati, altrimenti Elisa sta male, piange, non riesce ad addormentarsi, mentre Franco la coinvolge sempre in attività troppo pericolose. Franco riferisce di non essere mai stato accolto dalla famiglia di Marina, data la differenza di «classe sociale»: loro sono imprenditori, mentre lui è un operaio ed è convinto che i genitori di Marina abbiano fatto di tutto per allontanarla da lui subito dopo la nascita della piccola. Gli insegnanti di Elisa, che frequenta la prima elementare, riferiscono che la bambina ha un ottimo rendimento scolastico, è ben inserita nel contesto della classe anche se è molto selettiva nella scelta delle amicizie, aggiungono che non sembra soffrire particolarmente per la separazione dei genitori, perchè la madre è molto presente e si occupa di lei in maniera adeguata.

# Individuare la rete iniziale



Gli operatori si chiedono innanzitutto se i genitori sono consapevoli del problema, e se potrebbe essere presente qualcun altro disponibile a collaborare.

I genitori sono entrambi legati alla bambina e ciascuno riconosce che l'altro, tutto sommato, vuole bene a Elisa e desidera passare del tempo con lei.

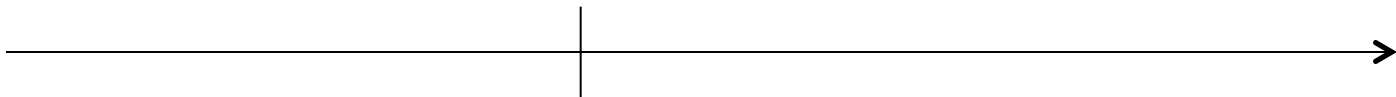
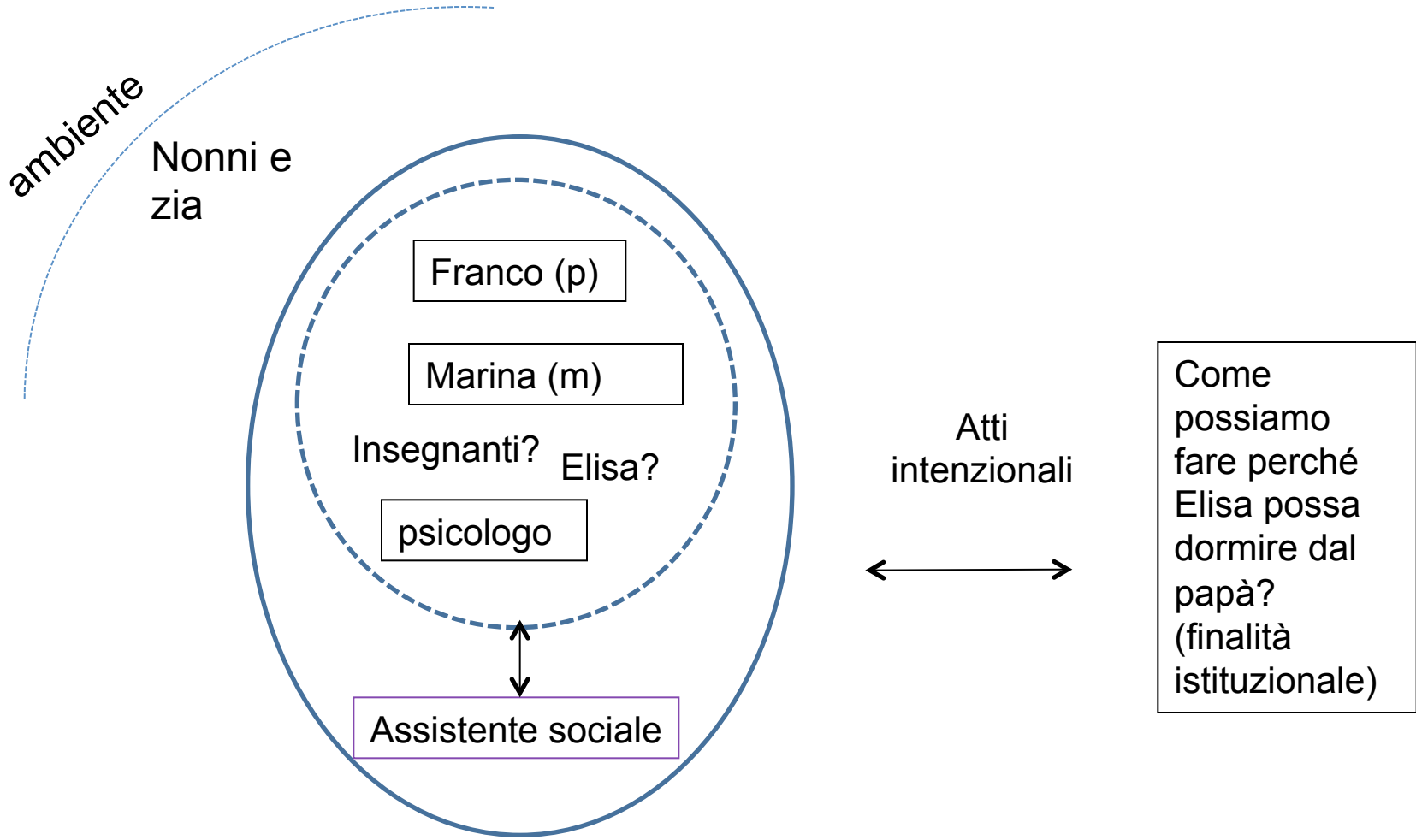
I nonni materni hanno accompagnato Marina a un colloquio e hanno mostrato molto rancore nei confronti di Franco, tanto da escludere ogni possibilità di dialogo con lui, quindi, in questa fase, un coinvolgimento non sarebbe utile.

I genitori e la sorella del papà non si sono attivati in maniera diretta, quindi non conosciamo la loro posizione.

Anche gli insegnanti potrebbero essere dei fronteggiatori, gli operatori hanno però avuto l'impressione che, soprattutto l'insegnante di italiano, si ponesse molto in linea con la posizione della mamma e fosse molto critica nei confronti del papà.

Elisa ha 8 anni e, data l'età, è in grado di esprimere la sua opinione, occorre però, data l'elevata conflittualità, trovare delle modalità adeguate.

Possiamo quindi schematizzare la rete naturale in questo modo:



t0

Tempo (tx)

# *Problem solving congiunto:* Definire un problema condiviso



Appare chiaro che la finalità istituzionale, così come definita dal Tribunale, in questa fase non è condivisa pienamente dalla mamma, gli operatori quindi chiedono ai genitori se sono disposti a incontrarsi per parlare di come sta Elisa e per riflettere su come fare perché possa stare bene con entrambi i genitori.

A questo primo incontro non viene invitato nessun altro perché è necessario cercare di lavorare innanzitutto coi genitori.

I signori accettano «per il bene di Elisa» e anche perché, come dice la signora, sollecitati dagli avvocati a collaborare coi servizi.



ambiente

Nonni e zia

Elisa?

Franco

Marina

psicologo

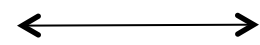
Insegnanti?



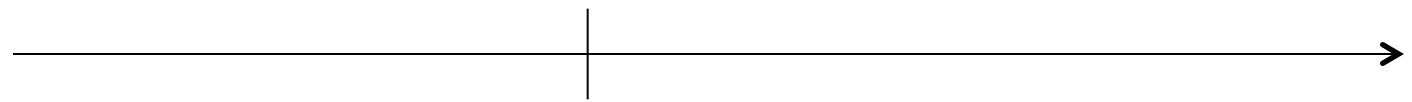
Avvocati?

Assistente sociale

Atti  
intenzionali



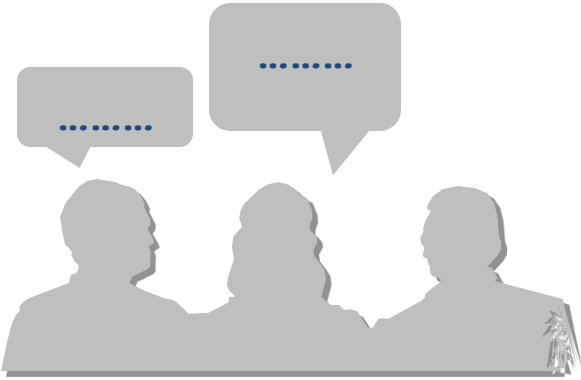
Come  
possiamo  
fare per  
garantire il  
benessere di  
Elisa?



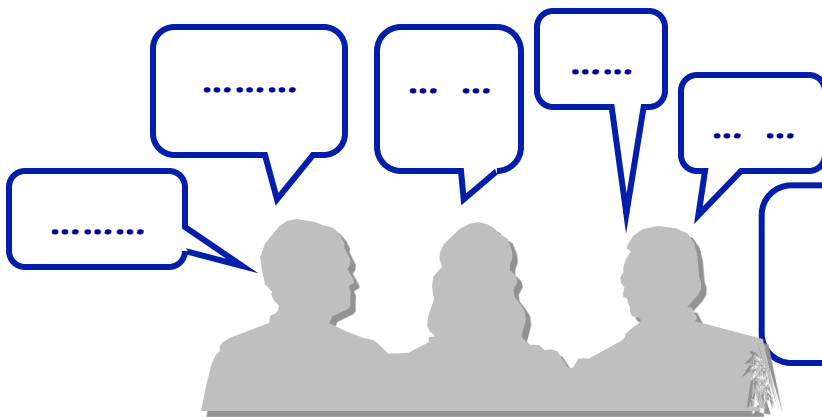
t1

Tempo (tx)

# Problem solving congiunto: Brainstorming

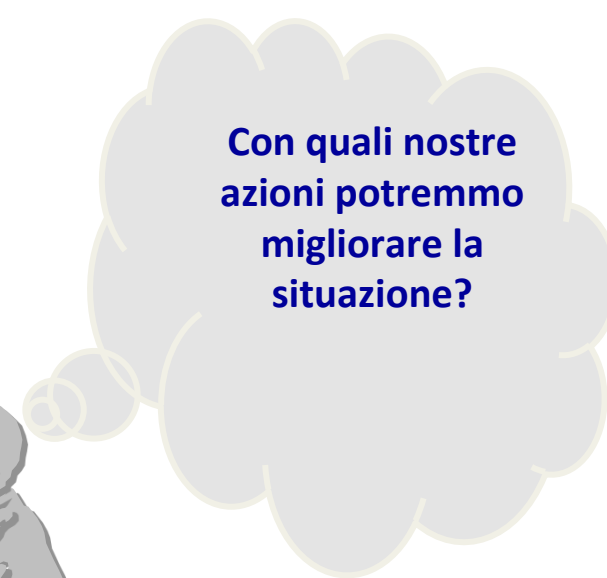


**Mi sembra che stiamo cominciando a chiederci cosa noi potremmo fare per... Vediamo se ci vengono in mente altre idee...**



**GUIDA**

**Con quali nostre azioni potremmo migliorare la situazione?**



Gli operatori invitano i signori a parlare di Elisa, sottolineando il fatto che non la conoscono e quindi hanno bisogno della conoscenza dei genitori per poter individuare dei possibili percorsi.

Marina e Franco descrivono Elisa, le attività che condividono e quello che ama fare con ciascuno dei genitori, emerge come la bambina insieme al papà sia coinvolta in attività più «fisiche» (correre, giocare a palla, andare a cavallo), mentre con la mamma predilige attività più tranquille, come disegnare e giocare con le bambole.

La mamma sottolinea come spesso Elisa, dopo le giornate trascorse col papà, sia molto stanca e crede che quello che il papà propone non sia adatto alla bambina, per questo Elisa non vuole fermarsi a dormire da lui.

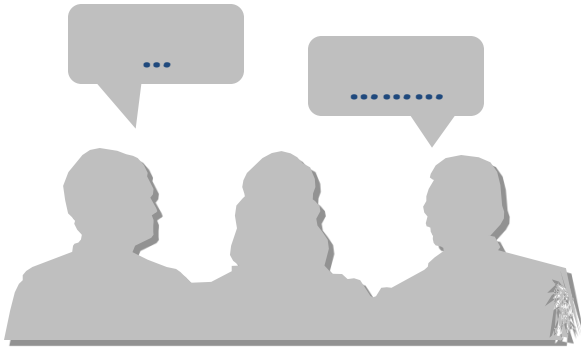
Il papà dice che secondo lui è normale che Elisa sia stanca e descrive alcuni pomeriggi trascorsi interamente al parco a giocare.

La mamma dice che il problema però ricade su di lei, che la sera deve gestire una bambina molto noiosa e il lunedì mattina fatica a farla alzare per mandarla a scuola.

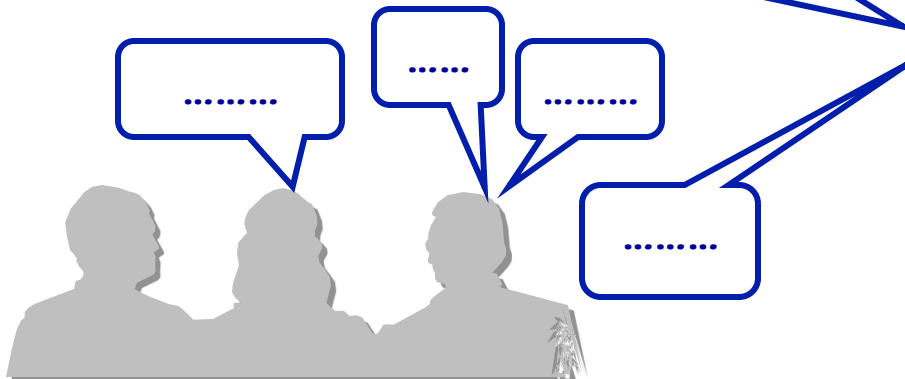
L'assistente sociale allora sottolinea come Elisa probabilmente ama molto giocare all'aria aperta, ma non è in grado di contenersi e quindi è necessario pensare a come fare perché possa continuare a fare le attività che le piacciono senza che diventi ingestibile.

Il papà dice che potrebbe cercare di farla rientrare prima e la mamma potrebbe darle una parte dei compiti che solitamente svolge al sabato, in modo da avere qualcosa «di tranquillo» da fare.

# *Problem solving congiunto:* Allargare la rete



**Stiamo dicendo che, noi da soli, non ce la facciamo ad affrontare il problema. Chi altri potremmo coinvolgere?**



**È opportuno coinvolgere altri soggetti?**



La mamma dice che potrebbe andare bene, a patto che sia l' assistente sociale a verificare a scuola se i compiti sono stati svolti in maniera corretta. Lo psicologo dice che gli sembra una buona idea, ma gli piacerebbe anche sentire «il parere di Elisa», visto che è abbastanza grande. Dal momento che è importante che Elisa sia libera di esprimersi, propone che possa incontrarsi con l' educatrice del servizio, che potrebbe spiegarle il provvedimento del giudice e raccogliere il suo parere, poi potrebbero di nuovo incontrarsi tutti insieme per discuterne.

ambiente

Nonni e zia

Elisa

Franco

Marina

psicologo

Avvocati?

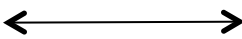
Insegnanti



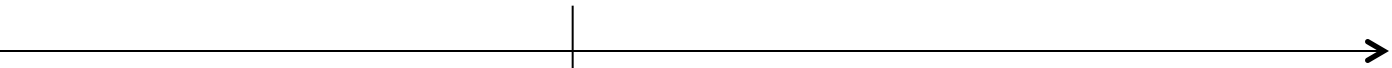
educatrice

Assistente sociale

Atti  
intenzionali



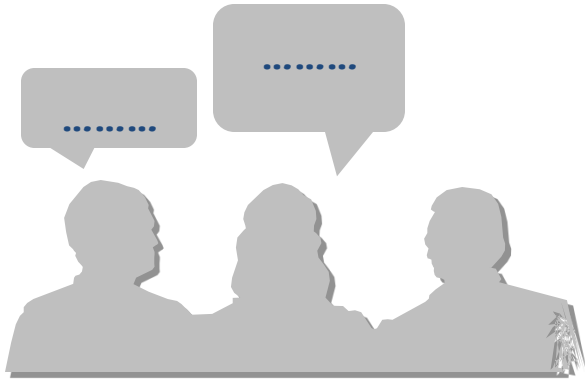
Come  
possiamo  
fare per  
garantire il  
benessere di  
Elisa?



t2

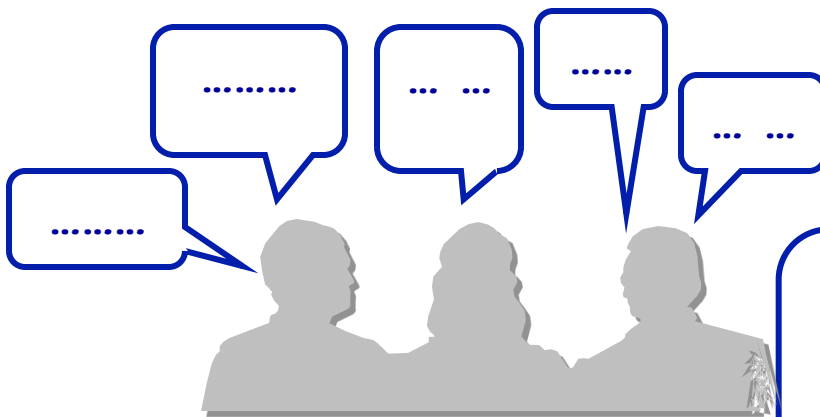
Tempo (tx)

# Problem solving congiunto: Scelta della soluzione



**Mi sembra che abbiamo esaminato tutte le possibilità, quali ci sembrano le più adatte?**

**Quale soluzione va meglio per noi? Siamo tutti in grado di fare quanto concordato?**



**E' chiaro quello che ciascuno di noi deve fare?**

**GUIDA**



Dopo due settimane viene fissato un altro incontro coi genitori, cui è invitata anche l'educatrice, la mamma nel frattempo chiede se può essere accompagnata dal suo avvocato, gli operatori accettano e invitano anche l'avvocato del papà.

Prende la parola l'educatrice, che riferisce di avere incontrato Elisa due volte, la bambina le ha detto che con la mamma si sente tranquilla e che le piace anche fare le «cose pazze» col papà, ma sa che la mamma si preoccupa. Le piacerebbe ogni tanto provare a dormire dal papà, ma ha paura di svegliarsi e avere nostalgia della mamma. Il papà allora dice che per lui Elisa può telefonare alla mamma quando vuole, anche nel cuore della notte, l'importante è che la mamma sia raggiungibile.

L'avvocato del papà dice che si potrebbe provare a iniziare nel week collegato alla domenica di pertinenza del papà, dal sabato pomeriggio al lunedì mattina.

L'avvocato della mamma dice che invece si potrebbe provare a iniziare con più gradualità, magari una volta al mese e poi vedere come va.

L'assistente sociale riferisce dell'incontro con gli insegnanti, che hanno proposto che Elisa svolga col papà i compiti di matematica (su cui il papà ha detto di essere maggiormente «competente»), mentre continuerebbe a svolgere con la mamma quelli di italiano.

La mamma dice che la scuola la preoccupa molto perché Elisa ci tiene ad andare sempre preparata, se proprio si deve fare il pernottamento potrebbe essere solo la notte tra sabato e domenica, così il lunedì la accompagnerà lei a scuola.

Lo psicologo conclude dicendo: «Bene, se siamo tutti d'accordo, tra due fine settimana il papà andrà a prendere Elisa il sabato alle 17,00 e la riporterà a casa della mamma prima di cena la domenica sera, dopo aver fatto i compiti di matematica. Potremmo rivederci tutti insieme fra un mese circa per vedere come sta andando».



ambiente

Nonni e zia

Elisa

Franco

Marina

psicologo

avvocati

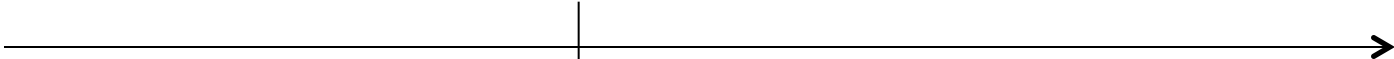
Insegnanti

educatrice

Assistente sociale

Atti  
intenzionali

Come  
possiamo  
fare per  
garantire il  
benessere di  
Elisa?



t3

Tempo (tx)

# *Problem solving congiunto:* Monitoraggio e verifica

Come stanno andando le cose?  
Mi sembra di capire che...

Stiamo  
raggiungendo  
quanto  
speravamo?



GUIDA

State dicendo che un' altra  
cosa che dobbiamo affrontare  
è...

All' incontro di verifica sono presenti i genitori e gli avvocati, l' educatrice non è presente perché non ha più incontrato Elisa. L' assistente sociale ha sentito gli insegnanti che hanno riferito che la bambina si è sempre presentata a scuola coi compiti svolti e sembra abbastanza tranquilla.

La mamma dice che la prima volta in cui Elisa ha dormito dal papà al rientro era molto agitata e ha faticato di addormentarsi, ha anche avuto qualche incubo, lei aveva pensato di telefonare all' avvocato, ma si è limitata a chiamare l' assistente sociale, che l' ha convinta a provare un' altra volta, la seconda volta è andata un po' meglio, anche se Elisa era sempre molto nervosa.

Il papà dice che la bambina è stata benissimo, non ha cercato la mamma, anzi è stato lui a convincerla a chiamare la domenica mattina per salutarla, come suggerito nell' incontro precedente, per lui si potrebbe già aumentare facendo tutto il week end.

L' assistente sociale (vedendo la reazione della mamma) interviene dicendo: «Mi pare che non tutti siano d' accordo con questa ipotesi, sembra però che Elisa si stia un po' adattando, qualcuno ha qualche proposta su come fare per andare avanti?»

L' avvocato del papà suggerisce che si potrebbe inserire la cena della domenica, il papà aggiunge che, quando al pomeriggio vanno a trovare la zia e i cuginetti, Elisa qualche volta chiede di poter restare a cena con loro.

.....

# *Problem solving congiunto – schema riassuntivo*

**Individuare la rete iniziale**



*C'è già un piccolo nucleo di persone consapevoli del problema?*

**Definire un problema condiviso**



*Cosa dobbiamo affrontare insieme?*

**Brainstorming e definizione delle strategie**

*Con quali nostre azioni potremmo migliorare la situazione?*

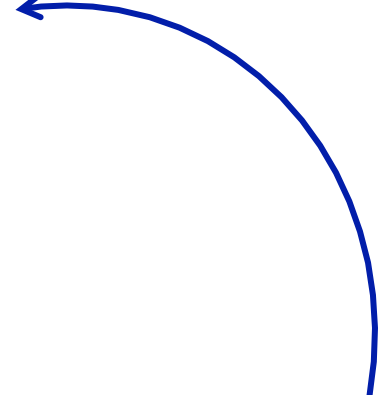


**Monitoraggio e verifica**

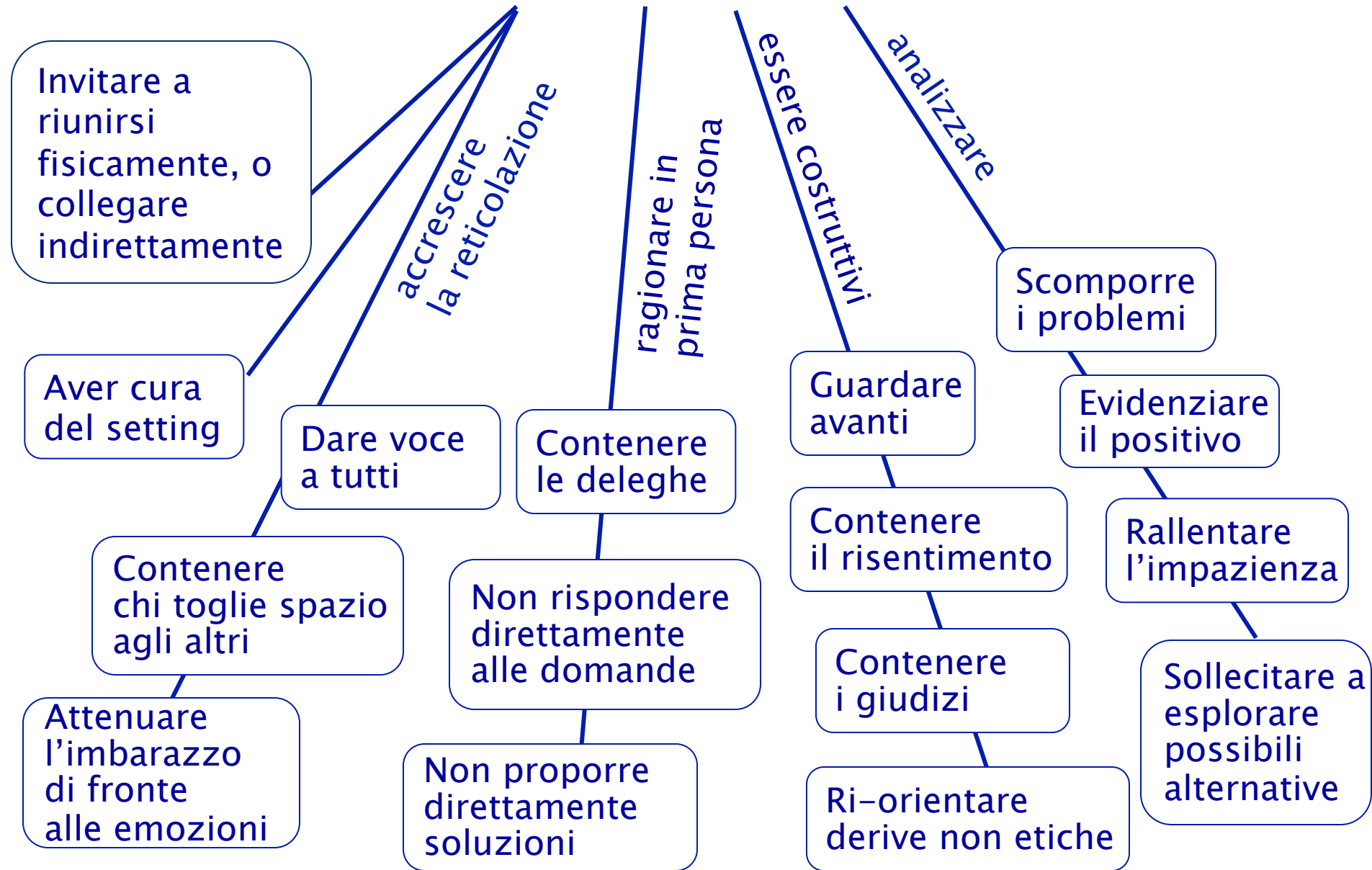
*Stiamo raggiungendo quanto speravamo?*

**Allargare la rete**

*È opportuno/necessario coinvolgere altri soggetti?*



# ACCORGIMENTI PER LA FACILITAZIONE/GUIDA RELAZIONALE DI RETE



## Per un approccio relazionale al lavoro sociale:

*Individuare alcuni esempi concreti*

*vissuti o osservati nella nostra pratica professionale in cui gli operatori hanno avuto un approccio relazionale*

***Perché diciamo che in quelle occasioni l'approccio è stato relazionale?***

*Individuare alcuni esempi concreti*

*vissuti o osservati nella nostra pratica professionale in cui gli operatori **non** hanno avuto un approccio relazionale*

***Come altro avrebbero potuto fare?***

*Individuate e riportate in poche parole almeno una occasione specifica in cui uno o più utenti vi hanno aiutato in maniera significativa a svolgere meglio il vostro lavoro.*

# LA PARTECIPAZIONE

Partecipazione= Partem-capere

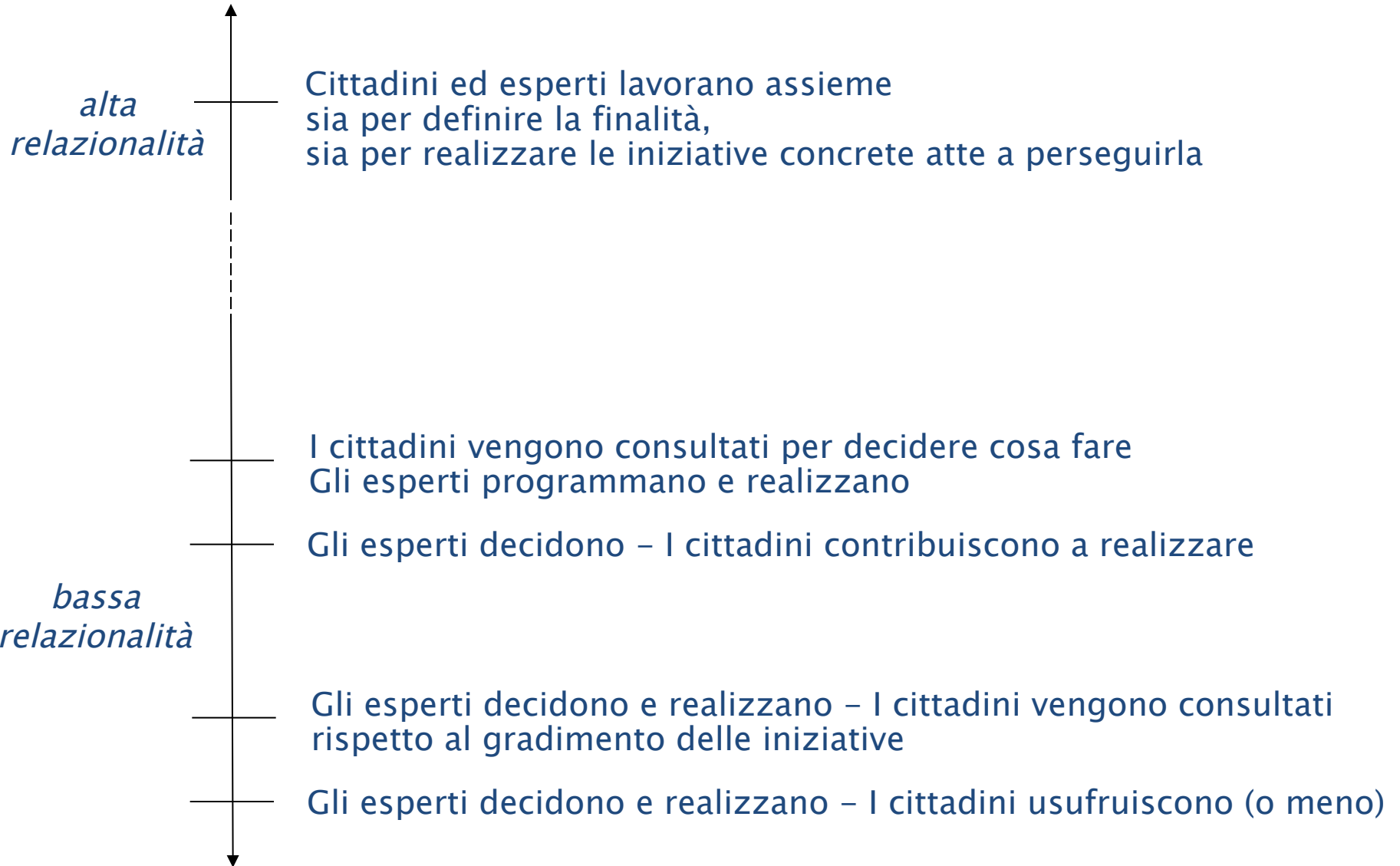
Prendere una parte di un tutto pre-  
esistente



## Partecipazione non è:

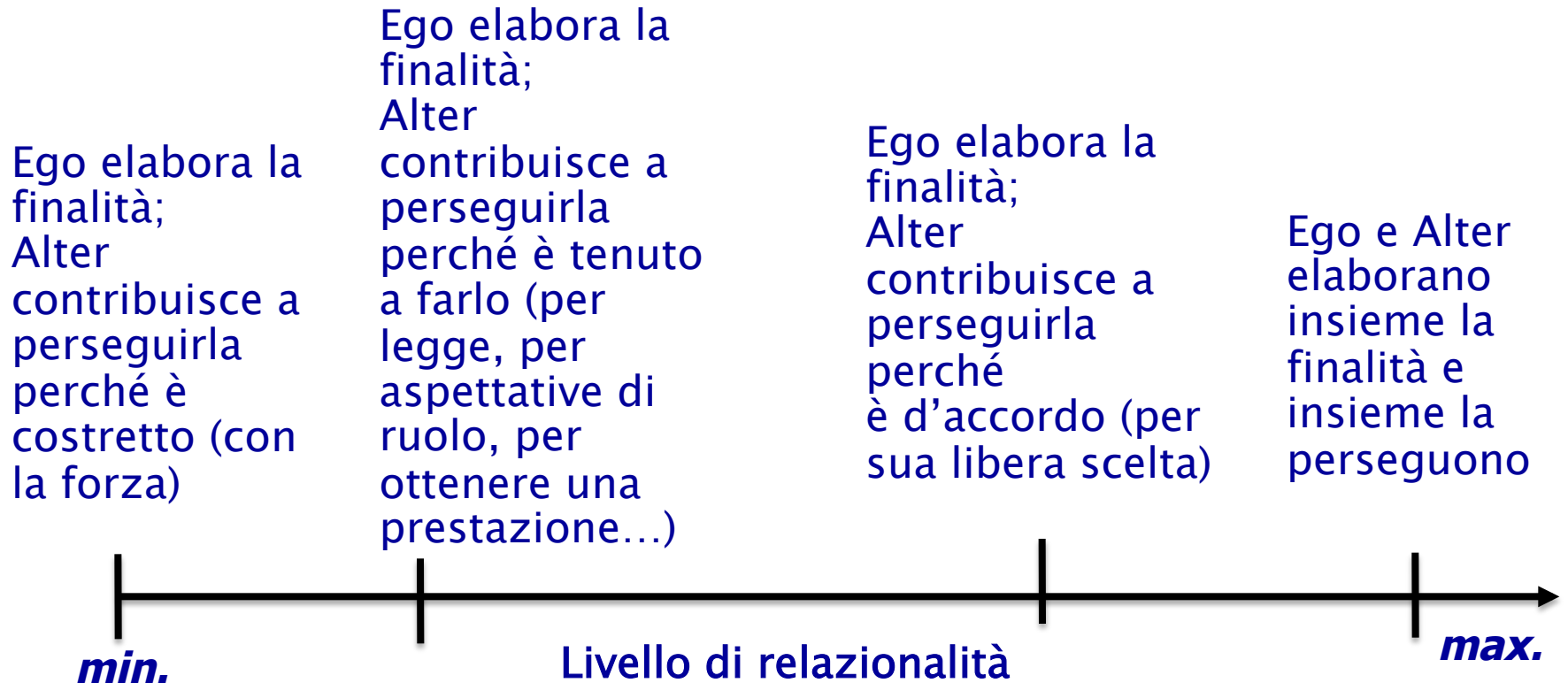
- i) consultare su una determinata questione o fenomeno per poi non tenere in considerazione il punto di vista espresso e continuare sulla propria strada.
- ii) chiedere l'opinione altrui come contributo a un'idea progettuale da sviluppare per farne un uso discrezionale (che va dal decidere di utilizzarla o meno oppure di modificarla o di utilizzarla solo parzialmente).
- iii) condividere con altri un progetto già definito (magari rigidamente) nelle sue finalità, obiettivi e azioni per ottenere l'adesione dell'interlocutore che ho di fronte, indipendentemente dalla sua reale opinione in merito
- iv) manipolare le persone per ottenere il loro consenso a partecipare a un progetto o a un corso di azione che dal mio punto di vista (di operatore sociale, di dirigente o politico) è l'unico possibile perché secondo le mie categorie interpretative è quello giusto.

## Diversi livelli di partecipazione...



# **AIUTO E CONTROLLO**

# Aiuto e coercizione si distinguono per il livello di relazionalità che caratterizza l'azione...



***Intervento coercitivo***  
*finalità operatore ≠*  
*finalità utente*

***Processo di aiuto***  
*Il ragionamento sulle*  
*finalità e su come*  
*realizzarle è fatto*  
*insieme*

# Per favorire la costruzione di un percorso condiviso ...

- Trovare e rafforzare gli **elementi di comunanza** fra le due parti...
  - su quali elementi potrei trovarmi d'accordo con i miei interlocutori?
  - quali finalità abbiamo in comune, rispetto alla situazione specifica?
  - cosa stanno già facendo di “buono” rispetto al problema, o cosa hanno fatto in passato?
  - cosa vorrebbero fare ora, e in che cosa di queste loro ipotesi potrei appoggiarli?
- Orientamento a considerare gli interessati come di “**pari status**” rispetto all'operatore...
  - Non utilizzare lo sbilanciamento di potere per fare pressioni
  - Essere leali
  - Dare fiducia agli interessati (fino a prova contraria)

## Per sviluppare azioni di cambiamento ...

- Far propria una visione «**proattiva**» del problema/della finalità di cambiamento (preoccupazione):  
quali azioni posso/desidero fare io (in prima persona) per migliorare/stare meglio?
- La **forza del «noi»**: assumere un atteggiamento proattivo è più facile, se vedo che lo fanno anche altri come me/insieme a me.

# L'AFFIDO PARTECIPATO

# L' affido partecipato: perché?

L' affido è un intervento relazionale che necessita della partecipazione delle persone per la sua realizzazione come fondamento strutturale dell' intervento

La famiglia di origine non è l' oggetto del lavoro di recupero da parte degli operatori o un utente cui erogare una prestazione, ma è una risorsa con cui lavorare in vista della futura riunificazione

La famiglia affidataria non è un utente dei servizi o un mero esecutore delle indicazioni degli operatori, ma una risorsa pensante, alla pari degli operatori dei servizi



## Gli attori dell' affidato partecipato:

- La famiglia affidante
- La famiglia affidataria
- I bambini/ragazzi
- Il portavoce
- Gli operatori titolari della situazione
- Gli operatori «terzi» con funzioni di facilitazione

## Le tappe dell' affidato partecipato:

- L' incontro tra gli operatori e la decisione di progettare e realizzare l' affidato in maniera partecipata: l' individuazione dei familiari «motivati» che potrebbero essere coinvolti
- L' invito ai familiari e la proposta di collaborazione: l' impegno a considerare i punti di vista, le preoccupazioni e le risorse di tutti
- Ragionare con la famiglia di origine sul progetto di affidato (all' interno della cornice istituzionale)

- L'ascolto dei bambini/ragazzi: la presenza del **portavoce**
- L'individuazione della famiglia affidataria nel massimo rispetto possibile delle indicazioni condivise
- L'incontro con la famiglia affidataria e la proposta di abbinamento (e di lavoro in maniera condivisa)
- L'incontro tra le due famiglie: la fiducia che passa dal percorso di conoscenza (l'importanza dei contesti informali)
- La famiglia affidante presenta la famiglia affidataria al bambino
- Il contratto: la definizione degli impegni reciproci nella massima trasparenza
- Il monitoraggio dell'affido: **gli incontri di rete**
- I **gruppi di auto mutuo aiuto** per le due famiglie
- La presenza del portavoce: uno spazio di parola per i più giovani (in affido e non)
- La garanzia del sostegno in emergenza
- I momenti conviviali e di festa
- Concludere l'affido in maniera condivisa: il mantenimento dei legami

*Non nascondo che all'inizio non è stato facile accettare nei momenti decisionali anche la presenza dei genitori, perché siamo abituati a discutere tra operatori e a non coinvolgere i genitori nelle fasi decisionali. Ma poi ho potuto notare dall'esperienza fatta in questi anni che prendere delle decisioni insieme a loro è stato importante perché portano le loro difficoltà ma non solo e costringono i servizi a relazionarsi con loro in maniera diversa. Alla fine è stato un arricchimento anche per i servizi. (A., Assistente sociale di un Comune)*

*La famiglia di origine è la famiglia di origine e non se ne può fare a meno. (L., mamma affidataria)*

*La necessità di incontrare il genitore è parte dell'affido. Anche il genitore va accolto per quanto possibile. (F., papà affidatario)*

*A volte mi sento come se avessi abbandonato i miei figli, invece non è vero, li ho solo affidati a delle famiglie che mi stanno aiutando. (M., mamma affidante)*

## UN ESEMPIO: L' AVVIO DELL' AFFIDO DIURNO DI LISA E GIOVANNI

L' assistente sociale del Comune chiede l' intervento degli operatori della Coop. per l' avvio di un affido a tempo pieno per due fratelli: Lisa di 8 anni e Giovanni di 5.

La situazione era già nota anche agli operatori del Servizio di tutela dei minori, che hanno proposto l' allontanamento dei minori anche in forza della presenza di un decreto del TM con indicazioni di sostegno e controllo.

Gli operatori del servizio di tutela riferiscono che:

-La madre, ex alcolista con difficoltà nella cura e accudimento dei propri figli, ha però sempre seguito le indicazioni degli operatori, incontra settimanalmente uno psichiatra del CPS e frequenta un CAT al Servizio Tossicodipendenze. Lavora come ausiliaria in una scuola elementare.

-Con loro vive un altro fratello maggiorenne che sostiene concretamente la madre, sia economicamente, sia con la sua presenza in caso di difficoltà.

-Un quarto figlio adolescente vive in una comunità educativa per minori con progetto di vita autonoma.

-Il padre si trova in comunità terapeutica (alcolista).

-I nonni materni sono in conflitto con la madre, si dicono interessati ai minori, ma li vedono raramente, generalmente insieme a una zia.

-I nonni paterni sostengono la situazione dando alla madre un contributo mensile per i nipoti, ma non hanno contatti con loro e non sono disponibili a fare altro.

## Chi è a diverso titolo coinvolto nella situazione della famiglia?

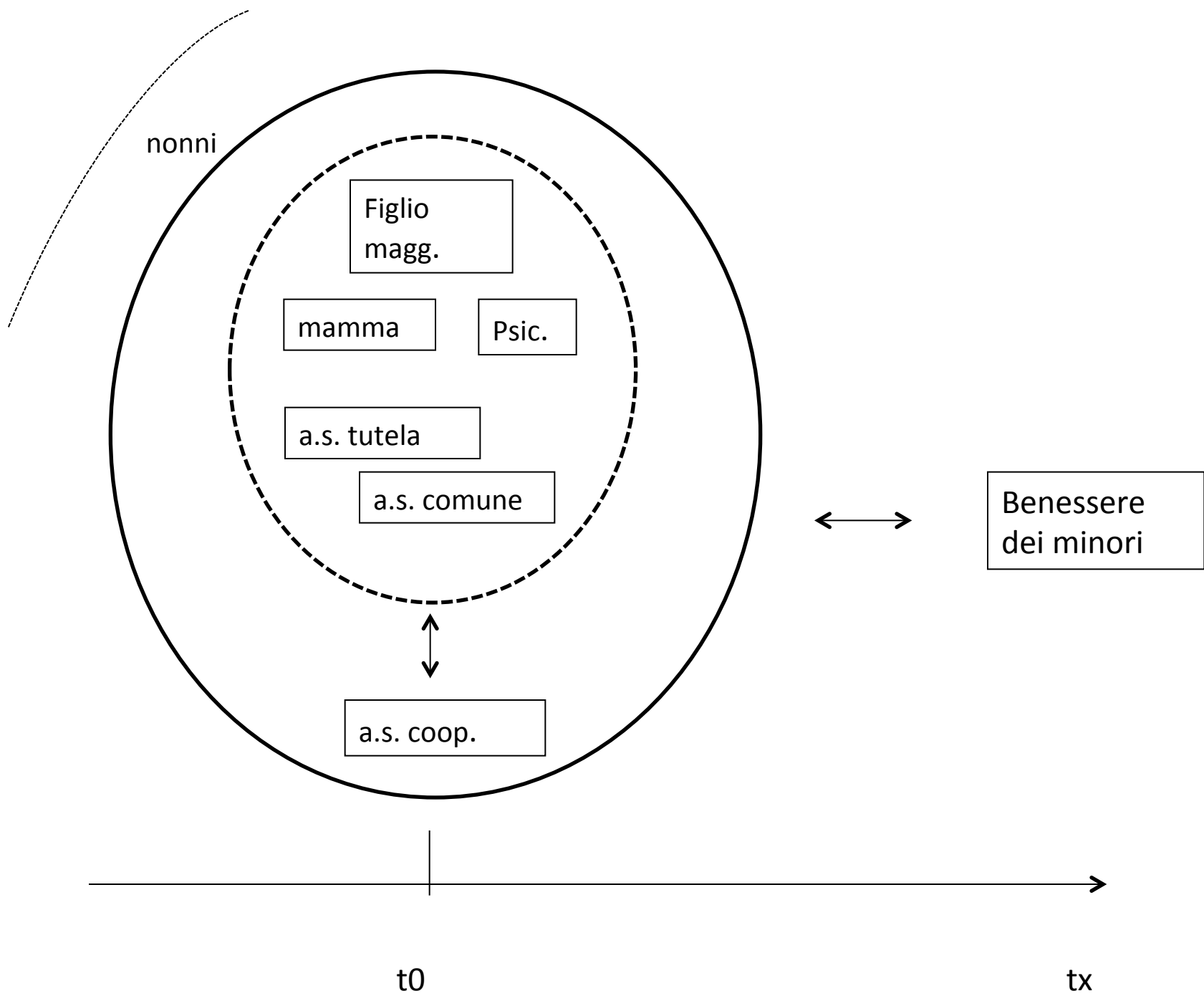
- Assistente sociale del Comune
- Assistente sociale e psicologa del Servizio Tutela
- Assistente sociale della Coop.
- Psichiatra del CPS
- Psicologa del Sert
- Madre, padre, figlio maggiorenne, nonni materni, nonni paterni

Prima di individuare una famiglia disponibile ad accogliere in affido a tempo pieno Lisa e Giovanni, gli operatori della Coop. hanno proposto all' assistente sociale del Comune di organizzare un incontro, invitando tutte le persone interessate a ragionare su come garantire il benessere dei bambini e, in ultima analisi, sulla necessità di avviare o meno un affido. (**Ridefinizione della finalità**)

## Chi è interessato al benessere dei minori?

- Madre (chiede aiuto agli operatori, è consapevole delle difficoltà, non vuole l' allontanamento dei figli)
- Figlio maggiorenne
- Assistente sociale del Comune, ass.soc. e psic. della tutela, ass.soc. della Coop

Si organizza un primo incontro di rete alla presenza di coloro che condividono la finalità per mettere in comune pensieri, preoccupazioni, difficoltà e risorse...



### Possiamo notare che:

- La finalità non è condivisa da tutti gli operatori, ad es. la psic. del Sert e lo psichiatra del CPS in questo momento sono più concentrati sul percorso terapeutico della madre e non partecipano agli incontri
- La finalità è condivisa anche dalla madre e dal figlio maggiorenne che fin dall' inizio partecipano agli incontri

Gli operatori del servizio di tutela, che avevano già deciso per un allontanamento, modificano la loro posizione e accettano di riflettere insieme su come fare, riconoscono che anche la madre e il figlio sono preoccupati per il benessere dei bambini nonostante le proprie difficoltà.

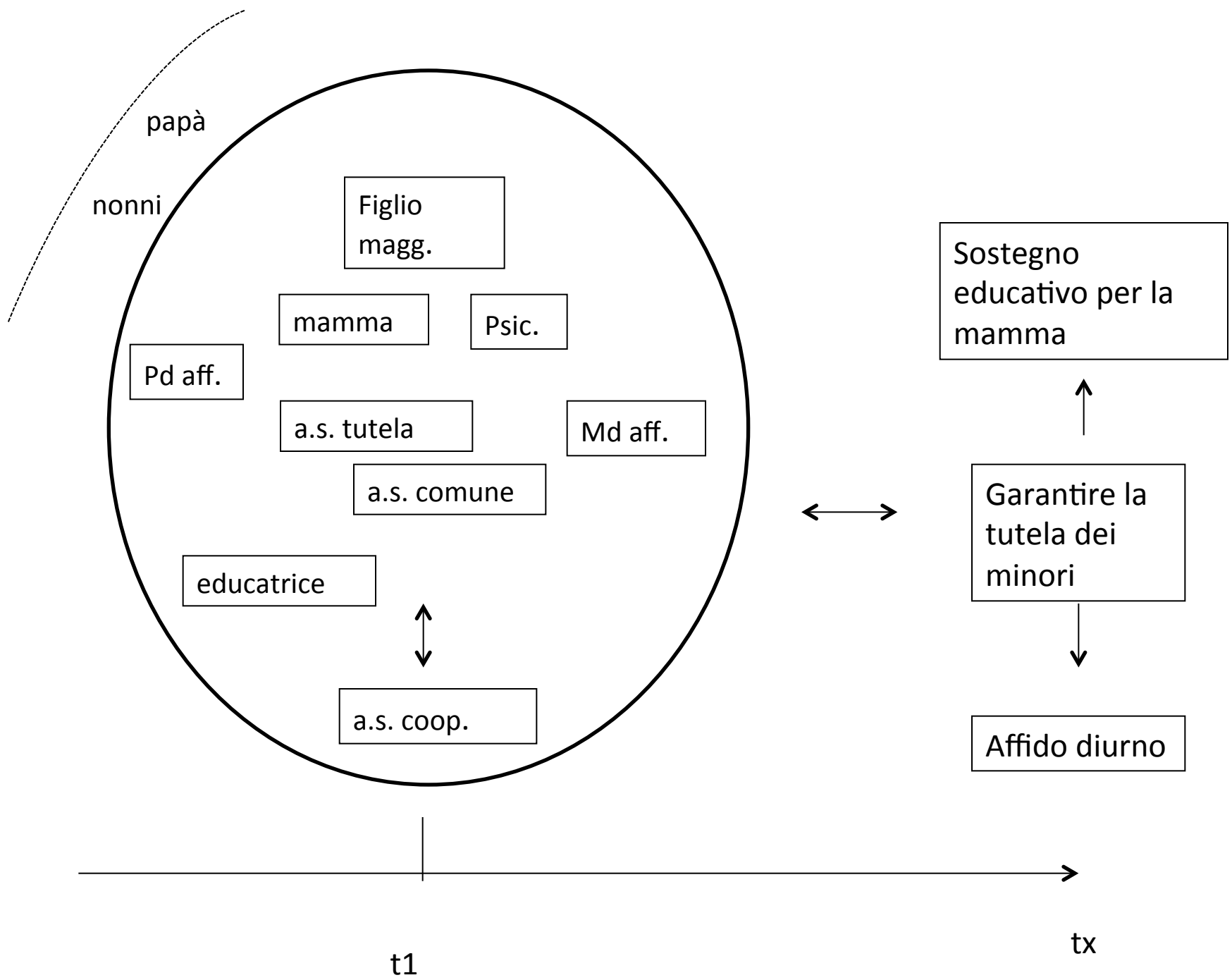
La mamma fa presente la sua fatica durante la giornata e la sua capacità a stare accanto ai figli nel momento della sera, quindi dall' incontro di rete si condivide l' opportunità di avviare un affido diurno per Lisa e Giovanni e contestualmente un sostegno educativo alla mamma, lasciando aperta la definizione rispetto al futuro.

Gli operatori della coop. si confrontano con una famiglia del gruppo affidato che, dopo aver riflettuto insieme alle figlie di 9 e 13 anni, si rende disponibile ad accogliere in forma diurna i bambini. Condividono la conoscenza della famiglia con la madre dei minori.

Si fissa poi un secondo incontro di rete per definire le modalità dell' affidato alla presenza anche della famiglia accogliente (padre e madre) e dell' educatrice che lavorerà con la madre. Parlare assieme di aspetti anche apparentemente banali (cena dei bambini, trasporti, ...) permette di condividere una modalità di azione e individuare subito possibili problemi.

Prima dell' incontro fissato, il papà, uscito dalla comunità, si è rifatto vivo. Per ora però non è nella rete di fronteggiamento, ha partecipato ad alcuni incontri, ma non è sembrato disponibile a ragionare assieme, rimane fermo sulle sue posizioni. Come rete si può cercare di capire come fare per aiutarlo a condividere il percorso, comunque, anche se è «fuori dalla rete», sa che esiste un insieme di persone interessate al benessere dei suoi figli più piccoli e che, quando vorrà, potrà condividere con loro il suo punto di vista.





# L'AUTO MUTUO AIUTO

## **DINAMICHE** DI AUTO/MUTUO AIUTO:

processi di interazione con cui avviene un reciproco miglioramento delle parti interessate.

Questi processi possono svilupparsi in vari contesti diversi (gruppali o diadici)

## **GRUPPO** DI AUTO/MUTUO AIUTO:

contesto di gruppo appositamente strutturato per sviluppare dinamiche di auto/mutuo aiuto con il fine di affrontare problemi di vita.

# GRUPPO DI AUTO/MUTUO AIUTO

Implica interazioni spontanee faccia a faccia tra i membri

Implica partecipazione personale

**PICCOLO** gruppo su base **VOLONTARIA**  
formato da persone  
che condividono una **DIFFICOLTA' DI VITA**  
e si aiutano **RECIPROCAMENTE**  
per **STARE MEGLIO**

I partecipanti interagiscono alla pari

La finalità condivisa che unisce il gruppo è l'aspirazione a stare meglio

Si parte da una simile condizione di difficoltà

# Obiezioni all'auto/mutuo aiuto ...

## La questione dell'accesso:

Il gruppo non è una risorsa davvero valida, perché non è adatto a tutti...

E' necessaria una forte motivazioni per partecipare, e spesso questi utenti non ce l'hanno, perché non riconoscono di avere un problema...

**La questione della professionalità:** il gruppo non risulterà dannoso, se viene utilizzato in alternativa a servizi specializzati?

**La questione del controllo:** il gruppo non avrà l'effetto di rinforzare la rabbia e l'atteggiamento oppositivo verso i Servizi?

**La questione del coinvolgimento:** come le persone possono aiutare gli altri se, vivendo lo stesso problema, ne sono eccessivamente coinvolte?

**La questione della dipendenza:** la persona non diventerà dipendente dal gruppo?

## IN REALTA' ...

- Il gruppo non si pone come alternativa ai percorsi istituzionali, ma come un ulteriore supporto che si deve integrare con gli interventi attivi a favore della famiglia
- Il gruppo deve sempre lavorare in un'ottica positiva e proattiva
- Il gruppo spesso accresce la fiducia nei confronti degli operatori e il desiderio di collaborare per migliorare
- Il gruppo stesso indirizza le persone ai necessari percorsi di cura specialistici

# SE L' OPERATORE DESIDERA AVVIARE UN GRUPPO...

## PRINCIPALI NODI CRITICI (Silverman, 1989)

- Conoscenza professionale vs competenza esperienziale (approccio clinico vs approccio relazionale)
- Controllo sul gruppo vs autonomia del gruppo
- Coinvolgimento personale dell' operatore vs obiettività e neutralità
- Cambiamento superficiale delle persone vs cambiamento reale

# IL FACILITATORE PROFESSIONISTA

Non mette a disposizione del gruppo la propria esperienza sulla condizione di sofferenza/difficoltà (se non ce l'ha) ma mette a disposizione se stesso per rendere il gruppo protagonista.

E' al contempo MEMBRO DEL GRUPPO e GARANTE DELLE DINAMICHE DI MUTUO AIUTO

In che modo?



- Facilita la COMUNICAZIONE E L' INTERAZIONE sia all' interno del gruppo che con l' ambiente esterno (Ente di appartenenza)
- Favorisce la creazione di un CLIMA COSTRUTTIVO
- Garantisce SUPPORTO LOGISTICO
- Mostra FIDUCIA verso il gruppo

“ANDATA E RITORNO”

L'ESPERIENZA DEL GRUPPO  
DELLE FAMIGLIE DI ORIGINE

# LA COSTRUZIONE DEL GRUPPO: UN PERCORSO PARTECIPATO

- 1- Corso di formazione sull' auto mutuo aiuto (operatori del Servizio e del Terzo Settore) - costruzione degli indicatori
- 2- Incontri nelle équipes socio educative per individuare i potenziali partecipanti
- 3- Proposta di partecipazione da parte del responsabile del caso
- 4- Colloquio col facilitatore e invito al gruppo
- 5- Avvio del gruppo: incontri a cadenza quindicinale

# PRINCIPALI TEMATICHE EMERSE

RAPPORTO COL SERVIZIO

RAPPORTO COI FIGLI

RAPPORTO CON GLI AFFIDATARI

Ogni argomento è stato portato dai genitori senza suggestioni esterne, in un clima di condivisione e in un'ottica costruttiva.

# RAPPORTO COL SERVIZIO

- Dal potere degli operatori **all' auto-advocacy**
- Il gruppo come **accompagnatore** nel percorso e "camera di decompressione"
- Il gruppo come **chiarificatore** dei ruoli e delle funzioni dei diversi attori.

# RAPPORTO COI FIGLI

- Sentirsi innanzitutto genitori
- Tempo: quanto tempo per farli tornare a casa, che valore ha questo tempo, il tempo degli incontri protetti.
- Essere genitori soli: monogenitorialità e unicità dell'esperienza
- Cosa accade quando i figli tornano a casa

# RAPPORTO CON GLI AFFIDATARI O COMUNITA'

- La titolarità della **funzione educativa**
- Il gruppo come spazio in cui poter esprimere **dubbi e fatiche**
- Il gruppo come spazio in cui poter riconoscere la **funzione di aiuto**

# VALUTAZIONE DEI GENITORI

- Condivisione dei sentimenti
- Superamento della solitudine
- Maggiore fiducia in se stessi
- Maggiore consapevolezza delle proprie risorse
- Miglioramento nel rapporto col Servizio
- Superamento della stigmatizzazione
- Senso di speranza
- Desiderio di aprirsi e sostenere altri genitori nella stessa condizione



# VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI

- **Miglioramento dell'immagine del genitore: più autonomo, consapevole, disposto a mettersi in discussione**
- **Miglioramento nel rapporto coi figli: le riflessioni avvenute all'interno del gruppo sono state utilizzate dai genitori nel momento dell'incontro coi figli o nello scambio con gli educatori di riferimento**
- **Miglioramento nel rapporto col Servizio: atteggiamento più sicuro, attivo, consapevole, meno rivendicativo**

**MAGGIORE FIDUCIA RECIPROCA**

# IL VALORE DELL' ESPERIENZA ALL' INTERNO DEL SERVIZIO

- Ai genitori è stato presentato un “volto nuovo” del Servizio
- Gli operatori hanno compreso l' importanza di un atteggiamento più accogliente, improntato alla reciprocità
- Hanno sviluppato la capacità di vedere le persone non solo come “problema” ma anche come “risorsa”
- Il Servizio si è aperto alla cultura della reciprocità e della mutualità

*Non ho mai fatto del male a nessuno, perché devo pagare tutto questo? Non ho abbandonato mia figlia. Io ho lasciato la comunità dov'ero con mia figlia, ora non lo rifarei, bisogna essere nella testa delle persone in quel momento per capire.*

*Anna, mamma di Teresa, in affidamento eterofamiliare*

*Mi dispiace che piangi raccontando la tua storia, ma non ti devi vergognare, non c'è niente di male, anch'io, che sono un uomo, ho pianto tante volte pensando a quanto mi manca mio figlio*

*Mohamed, papà di Karim, in comunità educativa*

*Lei sta entrando nell'adolescenza, io ho chiesto dei colloqui con gli affidatari perché lei sta cambiando e io non la seguo in questo cambiamento e ora non sarei in grado di aiutarla. Lei si sta evolvendo, però io non la vedo, arriva che ha già cambiato e si sta ponendo sempre più da ragazzina e non so come gestirla perché non sono cresciuta insieme a lei. Mi spiazza...*

*Paola, mamma di Federica, in affidamento eterofamiliare*

*Chi me lo ha fatto fare, quel giorno, di andare dall'assistente sociale?*

*Antonella, mamma di Luisa e Cinzia, in casa famiglia*

*Quando mi hanno letto il decreto non capivo più niente, non facevo altro che piangere, è stato difficilissimo, pensavo che i servizi fossero la rovina della mia vita, se avessi avuto davanti l'assistente sociale non so come avrei reagito. Adesso è diverso, sto meglio e venire al gruppo mi ha aiutata a sentirmi meglio, più sicura, anche nel rapporto coi servizi.*

*Simona, mamma di Giovanni, in affido ai nonni paterni*

*Il gruppo mi ha aiutato molto moralmente, ti senti capita!*

*Simona, mamma di Giovanni*

Tratto da «Sostenere i genitori di figli allontanati», Inchiesta di Animazione Sociale, n.267 del 2012 e da Corradini, 2011 m. n. p.

## Riferimenti bibliografici

Arnkil T.E. e Seikkula J., *Metodi dialogici nel lavoro di rete*, Trento, Erickson, 2012

Calcaterra V. *Attivare e facilitare i gruppi di auto mutuo aiuto*, Trento, Erickson, 2013

Calcaterra V., *Il portavoce del minore*, Trento, Erickson, 2015

Calcaterra V., *L'affido partecipato. Come coinvolgere le famiglia di origine* Trento, Erickson, 2014

Donati P., Folgheraiter F., Raineri M.L. (a cura di) *La tutela dei minori – nuovi scenari relazionali*, Erickson, Trento, 2011

Folgheraiter F.. *La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson, 2011

Jones K., Cooper B., Ferguson R. (a cura di) *Lavoro per bene. Buone pratiche nel servizio sociale*, Trento, Erickson, 2009

Maci F., *Lavorare con le famiglie nella tutela minorile. Il modello delle Family Group Conference*, Trento, Erickson, 2011

Silverman P. *I gruppi di mutuo aiuto*, Trento, Erickson, 1993

Steinberg D. *L'Auto/mutuo aiuto. Guida per i facilitatori di gruppo*, Trento, Erickson, 2002