Università degli Studi di Milano - Bicocca
Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione "Riccardo Massa"
Corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche

Tirocinio Formativo e di Orientamento

# Il lavoro educativo con i minori: coinvolgere le famiglie? Come?

Workshop del 25/01/2021

**Conduttrici**

Dott.sse Claudia Ciccomascolo, Marcella Lisi, Maria Piccione

**Partecipanti**

Andreucci Meri, Bassignani Blanca, Capatti Alessandra, Castagna Anna, Colombo Alice, Forgillo Chiara, Sercia Giulia, Talarico Veronica

**Contesto**

Il workshop, realizzato sulla piattaforma Zoom, è stato condotto da Claudia Ciccomascolo, educatrice professionale, Maria Piccione, psicologa e psicoterapeuta e Marcella Lisi, coordinatrice pedagogica. Il team di professioniste lavora presso il Centro diurno Minori e Famiglie "Signori Bambini" di Limbiate, gestito dalla Cooperativa Comondo ONLUS, un Servizio che appartiene all'ambito della Tutela Minori.

Il workshop ha proposto un'esperienza riflessiva sul lavoro educativo con i minori e le famiglie.

**I principali contenuti**

- **Conoscenza del servizio - Utenza**

Nella prima parte del workshop le conduttrici si sono presentate e hanno successivamente lasciato alle studentesse uno spazio per presentarsi a loro volta, motivare l'interesse per la tematica e raccontare le loro esperienze educative. E' stato utile per capire da subito che i nostri background erano molto ricchi e variegati: ognuna portava con sé un punto di vista diverso sul lavoro educativo in generale, e questo incontro è stato utile per poter declinare le nostre conoscenze ed esperienze pregresse nell'ambito familiare.

Successivamente le conduttrici hanno presentato il loro Servizio. Si tratta di un Centro Diurno Minori rivolto a famiglie con figli dai 5 ai 14 anni, frequentanti la scuola primaria o la scuola secondaria di primo grado, segnalate dai Servizi Sociali. Si rivolge a famiglie fragili e/o multiproblematiche che necessitano di un ambiente alternativo rispetto a quello della loro quotidianità per alcune ore al giorno, con interventi sul piano educativo e relazionale. Spesso vengono inseriti minori dalle comunità residenziali o in affido familiare a tempo pieno, per i quali si ritiene che esistano le condizioni per un rientro graduale nell'ambiente e nel territorio di origine.

I nuclei familiari che frequentano il servizio si caratterizzano per una varia tipologia di disagi, i quali però sono tendenzialmente riconducibili a problematiche inerenti: rapporto tra genitori e figli, cambiamenti nella situazione familiare, difficoltà economiche e problemi abitativi, conflittualità, trauma da perdite o abbandono, problemi psichiatrici, abuso di sostanze, violenze, maltrattamenti o abusi.

Il servizio prevede un'apertura pomeridiana quotidiana extrascolastica, offrendo così la possibilità di sperimentare la socialità sia tra bambini che tra adulti per proporre modi alternativi di relazionarsi e nuove opportunità di fare rete. Il rapporto educativo garantito è 1:5. Nel centro diurno si svolgono attività di vario genere: ludico-espressive, aiuto nello svolgimento dei compiti, momenti di condivisione di pasti; l'obiettivo è quello di supportare la socialità e la relazione in nuclei familiari che sono abituati a vivere situazioni disfunzionali. "Signori Bambini" offre anche il servizio di trasporto di minori per quelle famiglie che non hanno l'opportunità di accompagnare i figli al centro diurno.

Il servizio opera sulla base di una progettualità specifica per ogni nucleo familiare che viene individuata dagli operatori sulla base dei bisogni e delle potenzialità di ciascun nucleo. Il Piano Educativo Personalizzato viene ideato con il nucleo e coi servizi che hanno preso in carico la famiglia: questo avviene sia perché si ritiene che una comunicazione trasparente da parte di tutti in merito alle aspettative attese sia fondamentale per instaurare un clima di fiducia (elemento imprescindibile per questo tipo di approccio educativo) sia perché c'è la volontà di unire tutti gli sguardi presenti sulla famiglia e il minore: prima di tutti, lo sguardo dei genitori. Pertanto, vengono individuati obiettivi concreti, condivisi e verificabili con i genitori e la rete degli altri servizi del territorio.
"Signori Bambini", quindi, opera in base ad un intervento unificato per ridurre la frammentazione del lavoro degli operatori che seguono i diversi membri della famiglia. Inoltre, il Servizio offre anche un supporto ad un eventuale lavoro di indagine psico-sociale richiesto dal Tribunale dei Minori e in carico ai Servizi invianti. L'équipe che opera nel servizio è multiprofessionale: in essa sono presenti due educatori professionali, un coordinatore pedagogico, una psicologa - che offre un supporto psicologico anche per quelle famiglie per cui è ritenuto necessario - e un supervisore-formatore.

Il centro diurno dedica un pomeriggio a settimana al coinvolgimento diretto delle figure genitoriali: alcuni incontri sono solo per gli adulti, altri sono rivolti ai minori con i genitori; i figli sono coinvolti in base ad un modulo di lavoro condiviso con le famiglie prima dell'inizio del lavoro insieme. Lo scopo di questi incontri è stimolare in nuclei familiari, diversamente problematici, l'opportunità di individuare strategie educative alternative che riescano a risolvere in modo funzionale alcune criticità che vivono quotidianamente. Gli operatori, per poter aiutare il più possibile gli utenti in questa ricerca attiva, strutturano le attività dando regole e tempi; inoltre, durante gli incontri, ricoprono un ruolo di supervisione e non intervengono

direttamente nella risoluzione di un conflitto: il loro compito è quello di stimolare tutto il gruppo a individuare una strategia alternativa rispetto a quella messa in atto quotidianamente.

Il centro diurno "Signori Bambini", quindi, si propone molteplici obiettivi. Il focus è posto sul potenziamento delle capacità esistenti nel nucleo familiare così da poterle utilizzare come punto di partenza per incentivare la scoperta di nuove risorse. Grazie alla relazione che si instaura con gli altri nuclei e con l'ambiente educativo del centro diurno, le famiglie coinvolte possono fare esperienze di gioco, dialogo, confronto e sperimentare attività di auto-mutuo-aiuto: gli individui hanno la possibilità di imparare dall'altro e da se stessi. Inoltre, quando i suggerimenti di attuare comportamenti differenti da quelli usuali provengono da figure non professionali, le persone sono più propense ad accettarli e a metterli in pratica. Infine, abitare il centro diurno permette ai nuclei di crearsi nuove relazioni.

- **Attività in coppia**

Dopo questa introduzione, le conduttrici hanno proposto di lavorare in coppia discutendo e provando a delineare gli aspetti positivi e i limiti del lavoro con i minori assieme alle loro famiglie, i motivi per i quali ha senso coinvolgere gli adulti, i significati, gli strumenti e le modalità attraverso cui potrebbe essere applicabile nella propria esperienza professionale. Inoltre, hanno chiesto di radunare le domande che - in qualità di studenti e professionisti - ci siamo poste in merito a questo delicato rapporto tra servizi e famiglie.

- **Il Metodo Multifamiliare**

Nella terza parte del workshop è stata presentata la teoria sottostante agli obiettivi e alla metodologia del servizio: l'approccio multifamiliare, nello specifico con un'applicazione in ambito educativo e psicopedagogico. Con l'utilizzo di questo approccio si cerca di favorire il cambiamento nella famiglia, proponendo un lavoro specifico per ognuna e lavorando in maniera integrata sul livello del minore e dell'adulto. In generale questo approccio consente di individuare e potenziare le risorse all'interno della famiglia, attivandone la consapevolezza, la propria capacità di auto-organizzazione e anche la costruzione in rete di relazioni sociali.

**La metodologia utilizzata**

Il workshop ha previsto l'utilizzo di una metodologia finalizzata a far emergere le esperienze professionali delle partecipanti relative al coinvolgimento delle famiglie nei servizi in cui operano o hanno lavorato in passato. A partire da tali racconti, si è attivato un dialogo riflessivo

a coppie, divise in diverse “stanze” della piattaforma digitale Zoom, grazie a una funzionalità che consente di suddividere il gruppo in sottogruppi. Tale modalità ha permesso un confronto più approfondito sulle proprie esperienze professionali, seppur in un tempo limitato. Si è poi creato uno spazio di condivisione nel gruppo più ampio, in cui ogni coppia ha riportato quanto emerso attraverso un portavoce. La modalità predominante è stata quella dialogica, argomentativa, non statica. La parte finale è stata svolta in una modalità più frontale per la presentazione e descrizione del Servizio, ma comunque aperta all’emersione di domande e sollecitazioni.

Vorremmo riportare ora gli elementi e le domande emerse dai vari confronti in sottogruppo, poi condivisi da e con tutti. Si è aperta la questione della mancata comprensione dell’azione educativa: i genitori spesso faticano a riconoscere e rispettare i ruoli e l’importanza delle diverse figure professionali. Ne deriva un generale clima di sfiducia, all’interno del quale i genitori giudicano in modo negativo non solo l’operato ma gli operatori stessi, anche al di là del proprio ruolo professionale. Ci si è chiesti quanto questo non riconoscimento talvolta infici il rapporto educativo e quindi sugli obiettivi stessi degli interventi. Ad una posizione opposta è emersa la questione del rischio di una completa fiducia nei professionisti che potrebbe sfociare in una dipendenza, impedendo la creazione o il rafforzamento dell’autonomia delle famiglie che, affidandosi completamente a una figura terza, non si sentono più in grado di svolgere il proprio ruolo e compito genitoriale. Tra i limiti si è parlato della difficoltà nella disponibilità e coinvolgimento vero e proprio delle famiglie, anche per quanto riguarda il tempo che si riesce o meno a dedicare ai propri figli. Spesso questo tempo non coincide con quello dei servizi. Nell’ambito della tutela minori inoltre è presente un grande dibattito: se una famiglia ha grossi problemi e il lavoro educativo risulta più compromesso perché bloccato dalle difficoltà con i genitori, ha senso “lasciare andare” la parte con i genitori e concentrarsi esclusivamente sulle azioni di possibilità di lavoro con il minore?

Un’altra questione di cui si è discusso riguarda direttamente le modalità, le strategie e il potenziamento degli strumenti volti ad un effettivo coinvolgimento delle famiglie: la presenza di diversi canali comunicativi (non solo quello verbale), l’utilizzo di modalità narrative, corporee e creative per esplorare tutte le possibilità di dialogo e lavoro.
In questa fase del lavoro i contributi forniti dalle partecipanti sono stati approfonditi e integrati con ulteriori stimoli alle riflessioni e accompagnati a narrazioni relative al Servizio “Signori bambini”, con una focalizzazione critica sugli aspetti più rilevanti.

Per la presentazione del Servizio e dell'Approccio Multifamiliare le conduttrici si sono servite di slide proiettate al gruppo per sottolineare i contenuti principali. Tra questi ci è parso di particolare importanza la strutturazione degli incontri e la formazione di un gruppo di lavoro, formato da operatori, minori e genitori. Una volta costituito il gruppo si apre la possibilità di diversi tipi di riflessione e pensiero attorno alle connessioni intergenerazionali dei comportamenti e degli stili genitoriali. Attraverso queste attività di compartecipazione ai gruppi possono emergere potenzialità e competenze che apparivano sopite. Per esempio può capitare che un adulto abbia la possibilità di sperimentarsi nella cura di un altro bambino, non suo, presente nel centro. In generale si tratta di "*un momento speciale, che genera nel gruppo un grande clima di complicità. Circolano così nuove immagini e nuove possibilità di interpretazione*". In questo modo si può aiutare a raggiungere maggiori gradi di riflessione da trasferire anche nel contesto di vita quotidiano.

**Gli aspetti teorici**

L'approccio Multifamiliare ha tra i suoi iniziatori e fondatori Laqueur (1964), Mc Farlane (1982), Cooklin e il dr. Assen (1970). Quest'ultimo negli anni '70 ha dato vita a Londra al *Marlborough Family Service*. In questa struttura erano presenti due servizi:

- Educational Unit, per contrastare la dispersione scolastica
- Day Unit, per situazioni di abuso e maltrattamento.

Si tratta di servizi ad alta intensità: vengono prese in carico 5 o 6 famiglie per volta, 4 giorni alla settimana per 6 ore al giorno, per un percorso lungo 10 -12 settimane. A partire da questa esperienza, si è creata una metodologia flessibile e aperta rivolta a tutte quelle famiglie che al loro interno presentano più di una criticità. Infatti, il Metodo Multifamiliare si rivolge a nuclei familiari multiproblematici in cui si vivono situazioni caratterizzate da: caos e disorganizzazione, povertà economica e culturale, emarginazione e isolamento sociale, situazioni di violenza, abuso e condizioni di antisocialità. Queste famiglie spesso vivono anche la "paralisi operativa": con questa espressione si intende l'incapacità di beneficiare degli aiuti ricevuti, causando un continuo aumento dei bisogni richiesti. Inoltre, queste tipologie di famiglie si caratterizzano per la loro cronicità: i vari membri hanno subìto una serie di traumi che coabitano e contribuiscono a creare un ambiente di vita malsano; coesistono situazioni di violenza domestica, problemi mentali, abuso di alcool e droghe, esperienze di reclusione carceraria, oltre ad insuccessi scolastici ed educativi. Queste condizioni di profondo disagio sono poi aggravate da malattie, lutti e cicli di vita interrotti.

Si tratta dunque di un metodo di lavoro aperto all'incontro con la complessità che si basa sul coinvolgimento di più famiglie multiproblematiche prese in carico da uno o più Servizi. Il Metodo Multifamiliare si basa su una serie di principi, quali:

- superare l'isolamento sociale
- espandere la rete sociale
- superare la stigmatizzazione
- creare solidarietà
- creare nuove e molteplici prospettive
- imparare gli uni dagli altri (con un'unica regola: nel gruppo non si danno giudizi, ma supporto orientato alla ricerca di soluzioni)
- fornire supporto e feedback reciproco
- incoraggiare un coinvolgimento parentale attivo
- neutralizzare le relazioni croniche tra operatori e membri delle famiglie
- sperimentare modelli alternativi della genitorialità
- creare situazioni che possono portare alla crisi
- infondere speranza.

Gli operatori che scelgono di mettere in atto questa metodologia ritengono che sia funzionale utilizzare le famiglie come risorse per altre famiglie: attraverso attività strutturate è possibile mettere in luce gli aspetti disfunzionali agenti e permettere così di dare inizio al cambiamento. Le famiglie coinvolte vengono considerate "esperte": i partecipanti al gruppo sono anche osservatori degli altri nuclei familiari e, grazie a questa loro posizione, riescono a cogliere più facilmente elementi disfunzionali apparentemente lontani da loro; con il tempo così dovrebbero diventare in grado di cogliere le criticità che li coinvolgono direttamente. Far parte di un gruppo, inoltre, ha anche un altro vantaggio: durante il percorso le varie famiglie partecipanti vengono messe di fronte ad esperienze concrete di successo nel realizzare dei cambiamenti; ciò dovrebbe infondere fiducia nei membri e stimolare un desiderio di cambiamento. Si tratta di una sorta di "auto-aiuto": attraverso il loro coinvolgimento, le famiglie imparano e insegnano contemporaneamente, grazie alla modalità del rispecchiamento. Ogni famiglia, infatti, diventa una risorsa per le altre e ha al suo interno delle potenzialità che possono emergere attraverso la condivisione di esperienze strutturate con altri nuclei.

L'approccio Multifamiliare si basa sull'idea che, per causare il cambiamento dei vari membri, sia più proficuo e funzionale coinvolgere l'intero nucleo piuttosto che il singolo individuo, aderendo così all'approccio sistemico. Inoltre permette di agire su due livelli: quello degli adulti

e quello dei minori. I bambini e gli adolescenti sono coloro che risentono maggiormente di un ambiente familiare disfunzionale. Infatti coloro i quali vivono queste situazioni di disagio hanno una maggiore possibilità di incontrare fattori di rischio, quali:

- isolamento ed esclusione sociale
- violenza intrafamiliare
- depressione materna
- difficoltà di apprendimento
- iperattività
- incapacità nel richiedere ed utilizzare aiuto.

Le situazioni strutturate proposte in gruppo hanno anche lo scopo di promuovere il dialogo e il gioco tra i genitori e i figli e di sperimentare la genitorialità sostitutiva, mettendosi nei panni di altri genitori. Il compito degli operatori è dunque quello di realizzare contesti nei quali vengano enfatizzate le risorse dei vari individui e siano connotati positivamente i cambiamenti nell'interazione tra famiglie. Lo scopo è quello di permettere ai soggetti di rompere le dinamiche disfunzionali che caratterizzano il proprio nucleo familiare, cioè di introdurre una trasformazione che ponga fine ai "circoli viziosi" che procurano malessere: i partecipanti così co-costruiscono attivamente nuove narrazioni familiari.

L'approccio multifamiliare si propone di generare nelle famiglie e nei suoi membri un cambiamento profondo e duraturo nel tempo. Per poter garantire tutto questo è necessario intervenire su più livelli. Possiamo immaginare una serie di centri concentrici il cui punto di partenza, il nucleo, è il livello individuale: è il cuore del cambiamento, la condizione senza la quale non può avere inizio il processo. Solo allora potranno poi verificarsi delle modifiche anche negli altri livelli. Si apriranno dei nuovi modi di porsi all'interno della coppia genitoriale e di conseguenza a livello familiare, ma verrà coinvolto anche l'ambito sociale: si imparerà un nuovo modo di convivere con gli altri e modalità diverse di approcciarsi all'ambito professionale.

L'approccio multifamiliare quindi permette un intervento multilivello (l'individuo, la coppia, il nucleo familiare, il sistema sociale e professionale, ecc.), ma anche multicontesto: gli interventi infatti coinvolgono i differenti ambiti di vita dell'intera famiglia (la casa, la scuola, i servizi, il territorio, ecc.) e devono avere un carattere intensivo, per facilitare l'attivazione delle risorse e del cambiamento. Il fine ultimo è quello di permettere alle famiglie coinvolte di

potenziare le risorse a disposizione nel nucleo per attivare un cambiamento che generi un nuovo modo di “stare” e “vivere”, superando anche l’isolamento sociale che le caratterizza.

L’approccio multifamiliare si basa sulla strutturazione di situazioni che permettano anche l’ascolto reciproco. Pertanto i protagonisti degli incontri sono i membri delle varie famiglie e gli operatori svolgono il ruolo di mediatore e/o facilitatore. A questo proposito vengono strutturate situazioni che possono causare l’insorgere di momenti di crisi: qualora si verificassero, è il gruppo, nel suo insieme, che deve cercare di trovare delle soluzioni; attraverso il setting educativo creato è pertanto possibile vivere la situazione cogliendo sia le difficoltà, sia le risorse. Attraverso l’utilizzo di “buone domande” l’educatore ha il compito di far riflettere tutto il gruppo su ciò che sta accadendo. Le famiglie stesse forniscono le soluzioni e i feedback che i partecipanti possono accettare con più efficacia, facilità e velocità rispetto a quelli forniti direttamente dagli operatori.

Il metodo multifamiliare, quindi, attraverso gruppi formati da più famiglie, si propone, in un contesto protetto, di generare cambiamento nei singoli individui grazie alla promozione di solidarietà, rispecchiamento, sperimentazione di una genitorialità sostitutiva e pensiero di gruppo sulle dinamiche e le caratteristiche, coinvolgimento dei partecipanti in situazioni individuate critiche per lavorarci.

Infine, è stato accennato anche al fatto che l’Approccio Multifamiliare costituisca un approccio versatile e che si nutre dell’apporto tra diverse discipline in Italia e in Europa.

**Connessioni con le conoscenze esplorate durante il percorso formativo del Corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche**

Dai racconti riportati dalle tre operatrici è emerso quanto l’approccio sistemico sia alla base del loro lavoro quotidiano. Di fatto ci hanno mostrato e dimostrato, attraverso le attività proposte e le idee che le sottendono, quanto sia necessario, al fine dell’intervento educativo, coinvolgere l’intero nucleo familiare oltre che il minore. La famiglia viene dunque intesa come un sistema, dove ogni componente è parte integrante di esso condizionandone l‘equilibrio. L’obiettivo, attraverso l’approccio sistemico, è quindi quello di andare a lavorare su un equilibrio esistente, che può essere considerato malsano, cercando di mettere in relazione e comunicazione le diverse parti che lo compongono. Questo approccio permette alle operatrici del Servizio di sviluppare uno sguardo più ampio avendo così l’obiettivo di poter lavorare su una possibile

continuità del lavoro educativo in famiglia: la presa in carico del minore è ampia, proprio perché si è stimolati ad andare oltre le "mura" del servizio. Interessante, inoltre, è che ciò che viene proposto all'interno del Servizio "Signori Bambini" supera la concezione della famiglia-sistema: essa si trova a confrontarsi con gli operatori del servizio e con altre famiglie. È dunque immersa in continuazione in nuovi sistemi e nuovi equilibri.

Si è rilevato, all'interno dello schema di lavoro del Servizio, un elemento sfidante e affascinante: è previsto che all'interno dello stesso la famiglia venga stimolata fin da subito, attraverso dei colloqui conoscitivi, a sentirsi parte integrante del percorso educativo. C'è dunque sempre una sorta di concertazione con la famiglia, un raccordo, una chiarezza di intenzioni. Dopo la prima fase di segnalazione da parte del Servizio inviante, si svolge un Network Meeting iniziale tra famiglia e i servizi in cui avvengono i passaggi di conoscenza, si imposta una comunicazione di partenza e quindi un linguaggio condiviso e si cerca di ripercorrere la storia della famiglia stessa in sua presenza, arrivando alla formulazione di obiettivi. Questo passaggio è importante: se si lavora con la famiglia bisogna conoscerla e questa conoscenza dev'essere condivisa, perché aiuta nelle criticità e pone la famiglia nella posizione di interlocutore competente in una relazione fin da subito chiara che, come ricordatoci più volte dalle operatrici, è fondamentale per poter intessere relazioni di fiducia.

Si pone in evidenza il bisogno di fare in modo che la famiglia stessa percepisca e senta la necessità di un buon cambiamento. La partecipazione e/o non partecipazione (Comunità di pratica, Wenger, 1998) della famiglia diventa così in parte responsabilità degli operatori, che devono far comprendere il senso del mettersi in gioco per i propri figli, aiutandoli a tornare con lo sguardo su quello che si fa. Questo procedimento aiuta a poter avere anche delle narrazioni differenti che, come ricorda Michael White ne *La terapia come narrazione* (1992), nascono come storie che "gli esseri umani si narrano per organizzare e interpretare la loro esperienza".

Il porre "le domande che aiutano a capire" (Nigris, 2009) si apre non solo alle famiglie ma anche agli operatori stessi. Questo elemento risulta fondamentale per quella necessaria postura riflessiva delle figure professionali che operano in ambito educativo: un pensiero che generi a sua volta apprendimenti nuovi e di conseguenza trasformazioni (Mezirow, 1991). Interessante risulterebbe qua ancora una volta l'approccio di Michael White quando parla delle domande sulla relativa influenza: queste incoraggiano le persone a delineare l'influenza che un problema (o più, anche laddove simulati) ha nella loro vita e nelle loro relazioni e a delineare anche la propria influenza sulla "vita" del problema. Riuscire a dare una descrizione del proprio rapporto

con i problemi aiuta ad inserirsi in un “mondo di esperienza”, in continuo cambiamento, in cui possano trovare quindi “nuove possibilità di un’azione affermativa”. Considerare l’ascolto attivo e un approccio multisguardo inoltre come obiettivi che si cercano di sollecitare e che passano dal fare e dalle narrazioni stesse, risultano essere tra gli elementi ricorrenti all’interno del nostro corso di studi.

Il lavoro d’équipe è sembrato essere un altro elemento significativo, come sede di pensiero e di confronto, in questo caso per poter pensare, dar senso e strutturare il coinvolgimento delle famiglie e quindi dargli un valore.

L’obiettivo dichiarato del workshop era accendere un dibattito sulle esperienze e aprire riflessioni per poter ipotizzare un pensiero comune e creare nuove domande. Ci è sembrato in linea con la professionalità che stiamo in parte sperimentando e a cui ci stiamo formando.