

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA
Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione “Riccardo Massa”
Corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche



L'OPERATORE PEDAGOGICO DELLA FAMIGLIA IN TUTELA MINORI

Workshop del 15/05/2018 tenutosi in Università degli Studi di Milano-Bicocca

Conduttrice: MARCELLA LISI

Co-conduttrici: CLAUDIA CICCOMASCOLO

MARIA PICCIONE

Ente: COOP. SOCIALE COMONDO

Scrittura condivisa a cura di:

CRISTINA FARACO

LAURA LOCATELLI

MARIKA PEPE

SARA ZERLOTTIN

Anno Accademico 2017/2018

Il workshop a cui abbiamo partecipato si intitolava “L’operatore pedagogico della famiglia in tutela minori” ed è stato condotto dalla dott.ssa Marcella Lisi, coordinatrice del Centro Diurno per minori e per le loro famiglie “Signori Bambini”, in collaborazione con la psicologa e l’educatrice professionale che operano nella struttura.

Il servizio è gestito dalla cooperativa “Comondo” che è attiva sul territorio di Milano Nord, Monza e Brianza.

Il centro diurno “Signori Bambini” nasce sul territorio di Limbiate nel 2011 e si pone come obiettivo quello di “preservare la presenza del minore all’interno del suo nucleo familiare, garantendo un intervento educativo incisivo che attivi le risorse della famiglia in un ambiente accogliente e stimolante”. Il servizio sperimenta l’applicazione in chiave psicopedagogica dell’Approccio Multifamiliare, ideato dallo psicoterapeuta Eia Asen negli anni 70’.

Si tratta di un approccio flessibile poiché adattabile a diversi contesti di cura (in ambito psichiatrico, nei disturbi alimentari, ambienti familiari multiproblematici, ragazzi *drop out*, ...).

Da quanto è emerso durante il workshop vi sono alcuni punti cardine di questa metodologia che ci hanno colpite:

- Fiducia reciproca: i professionisti coinvolti creano un ambiente in cui la comunicazione si basa sul principio di trasparenza e correttezza;
- Lavoro di gruppo: in quanto accelera il processo di cambiamento abbassando le difese, favorisce il rispecchiamento di ciascuno quindi favorisce il mutuo-aiuto.
- Responsabilizzazione: ogni singolo è invitato a diventare parte attiva del proprio cambiamento e quindi protagonista delle proprie scelte.

Potremmo dividere il nostro workshop in tre fasi. In un primo momento, la conduttrice ha chiesto a ciascuna di noi di presentarsi e di spiegare il motivo per cui ha scelto questo workshop in particolare, successivamente si sono presentate le tre conduttrici, raccontando il loro ruolo all’interno della struttura. Durante la seconda fase, quella di *brainstorming*, la Dott.ssa Lisi ha scritto su un cartellone il titolo del workshop, chiedendoci di riflettere su cosa fosse per noi l’Operatore Pedagogico della famiglia in tutela minori, anche, eventualmente, facendo riferimento alle nostre esperienze pregresse di studio, lavoro o tirocinio. Sono emersi molti spunti interessanti che abbiamo approfondito insieme alla luce delle nostre esperienze. Infine, è stato presentato il lavoro all’interno del centro diurno “Signori Bambini”, che viene svolto da figure che agiscono in qualità di operatori della famiglia (e non del minore); questo attraverso la spiegazione frontale, a cui sono state dedicate circa un paio di ore, accompagnata e supportata da una serie di *slide* - che le conduttrici ci hanno poi fatto avere - e da un video.

Durante la mattinata, è stato spiegato nel dettaglio ciò che succede tra operatori e famiglie all'interno del servizio, con riferimenti alla teoria che guida l'azione (appunto, l'Approccio Multifamiliare, un approccio sistemico, ...) - dunque alle filosofie di pensiero e alle teorie più o meno strutturate che stanno dietro all'agito - e alle pratiche concrete. Ci risulta dunque impossibile scendere altrettanto nei dettagli in questo elaborato e scegliamo di riportare ciò che ci sembra più adatto per delineare un quadro di riferimento rispetto a ciò che abbiamo fatto e ciò che più ci ha colpito.

Il servizio si occupa di tutte quelle famiglie, in carico presso i Servizi Sociali, che è ancora possibile coinvolgere nel processo di crescita dei loro bambini attraverso il potenziamento delle risorse di ciascun membro. Secondo quest'ottica sistemica vengono proposte attività che, da un lato, sostengono il minore "promuovendo la sua immagine di sé, le sue autonomie e capacità espressive, stimolando le sue competenze sociali e favorendone l'inserimento nella realtà di appartenenza" e dall'altro siano di supporto ai genitori. Prima di attivare la fase di lavoro all'interno del centro diurno, ogni nucleo familiare proposto dai servizi sociali, partecipa ad un *network meeting* che consiste in una fondamentale fase preliminare in cui si coinvolge la famiglia e gli operatori di tutta la rete che la ha in carico (A.S., CPS, SerT, educatore ADM, ecc.). Se possibile anche specialisti che sono entrati in contatto con la famiglia o con il minore ma che non l'hanno attualmente in carico.

Gli scopi del *network meeting* sono:

- Fare rete (riunire insieme genitori, professionisti e servizi) per una presa in carico a 360°;
- Creare una mappa delle persone coinvolte;
- Ricostruire la storia familiare e della sua relazione con i servizi;
- Mettere "sul tavolo" di lavoro criticità e potenzialità dei soggetti coinvolti nell'intervento;
- Rendere chiari e comprensibili gli obiettivi del percorso in modo che questi siano facilmente verificabili;
- Responsabilizzare i soggetti coinvolti rendendoli attori attivi nel progetto;
- Condividere e definire gli incontri;
- Firmare il contratto terapeutico.

Come si può dedurre dai punti sopra citati, questo è un momento molto delicato in quanto sia i servizi specialistici che i membri della famiglia sono chiamati a cooperare al fine di identificare i problemi o le difficoltà presenti dal loro punto di vista e a proporre quali potrebbero essere

gli obiettivi di lavoro più importanti. Gli obiettivi volti al cambiamento non vengono imposti dall'alto né taciuti alle famiglie in quanto ad esse si riconosce la dimensione esperienziale che gli operatori del Servizio non possono conoscere e che solo le famiglie possono portare. Una volta finito questo *step* le famiglie che hanno collaborato per la costruzione del loro percorso vengono introdotte all'interno del servizio.

Dalle interviste ad alcuni utenti del centro, raccolte nel video di presentazione del servizio che abbiamo visto durante il workshop, è emerso come il primo impatto con la nuova realtà sia stato molto forte, carico di emozioni e aspettative (entrambe più spesso di tipo negativamente connotato, che di tipo positivamente connotato) e di come, a primo impatto, molti - soprattutto i bambini/ragazzini - abbiano avuto l'impressione di essere entrati in una "gabbia di matti"; è davvero interessante il cambiamento di visione e prospettiva rispetto al centro che avviene man mano che le persone stanno in esso, cambiamento che è esplicitato nelle risposte alle interviste a domande riguardanti cosa pensano invece ora del servizio.

In particolare il centro è aperto ai minori tutti i pomeriggi dal lunedì al venerdì, mentre i genitori, insieme ai loro figli, vengono coinvolti con attività nella giornata di giovedì. Ad oggi si sono venuti a formare due gruppi multifamiliari, separati per venire incontro e poter lavorare anche nei casi in cui i due genitori sono immersi in situazioni fortemente conflittuali e in situazioni in cui la frequenza di partecipazione dei genitori al centro deve venire a patti con esigenze lavorative, ecc; attualmente un gruppo si incontra una volta ogni due settimane e l'altro una volta ogni tre. Ciò ha permesso di creare uno spazio in cui la condivisione delle esperienze ed il mutuo aiuto favoriscono il cambiamento del singolo.

Come accennato, il percorso si concentra sul lavoro di gruppo, in quanto il gruppo aiuta ad accelerare i tempi di lavoro, abbassando le difese e facilitando il processo di cambiamento. Ci sono degli incontri di gruppi multifamiliari comprendenti i bambini, e degli incontri solamente tra adulti, anche perché alcune tematiche affrontate nei gruppi non sono adeguate a essere trattate in presenza dei bambini; questa attenzione mostra anche ai genitori il fatto che esistono alcuni temi che sono di pertinenza degli adulti, mentre altri possono essere esplorati insieme. Il primo incontro è un incontro iniziale solo degli adulti ed ha la finalità di costruire il gruppo di lavoro. Ci saranno successivamente due gruppi multifamiliari (con i bambini) e poi un incontro solo adulti, e così via per tutto il percorso.

Il gruppo stimola delle riflessioni, i partecipanti si osservano a vicenda, si rispecchiano, si aprono ed accolgono il *feedback* reciproco; inoltre, ha una grande valenza autodiagnostica¹ ed educativa: gli individui infatti modificano più facilmente il proprio comportamento quando vengono aiutati a vedere loro stessi come li vedono gli altri.

Il lavoro di gruppo permette di potenziare anche le capacità di auto-organizzazione e di costruzione di relazioni sociali della famiglia, attraverso la promozione dello sviluppo delle risorse, viene promossa e sviluppata la dimensione del dialogo e del gioco tra genitori e figli e viene sviluppato l'auto-aiuto, la capacità di imparare e insegnare reciprocamente.

Il servizio offerto dal centro garantisce la presa in carico intensiva dei minori per i quali non sono ipotizzabili altri interventi (Comunità alloggio, affidò, ADM), e/o come intervento precedente, successivo o integrativo agli stessi. Permette di costruire una relazione educativa quotidiana e significativa con i minori, attraverso la predisposizione di un luogo protetto, accogliente e stimolante all'interno del quale promuovere il processo di crescita. Non si lavora solamente con il minore, ma con l'intera famiglia. I genitori riconoscono infatti gli operatori come loro operatori. A essi si riconosce la responsabilità genitoriale, valorizzandola, e questo aiuta molto i minori motivandoli perché vedono che anche i propri genitori stanno seguendo attivamente questo percorso.

Il lavoro del centro permette di mettere in atto nuove integrazioni e nuove attribuzioni di significato rispetto al disagio sperimentato.

Le operatrici del centro ci hanno mostrato anche due documenti molto importanti con i quali costruire il percorso e con cui mostrarne i risultati: il progetto educativo individualizzato (PEI) e la relazione. Il PEI si compone di sei pagine ed è costituito da griglie di osservazione che permettono una rilevazione completa di tutti quegli aspetti fondamentali attorno ai quali costruire il progetto individualizzato. Si riportano i dati anagrafici del minore e dei familiari coinvolti nel lavoro e si esplorano le seguenti aree, attraverso numerosi ed approfonditi indicatori, che sono pensati per stare particolarmente aderenti a concretezza, materialità, osservabilità, valutabilità:

- l'area dell'autonomia di base e di cura della persona;
- l'area degli aspetti emotivi;
- l'area della relazione con il proprio gruppo dei pari;
- l'area della relazione con l'educatore;

¹ Cfr MAGATTI P., POLLINA C. P. (a cura di), *Gruppo di lavoro, gruppo operativo. Guida al coordinamento dei gruppi*, Guerini e associati, 2013

- l'area della relazione tra minore e famiglia;
- l'area del percorso scolastico;
- l'area della famiglia.

Successivamente alla rilevazione di questi aspetti si procede alla stesura degli obiettivi attuali. Si parte dagli obiettivi generali, che sono definiti con l'ente inviante al momento dell'inserimento, per poi descrivere gli obiettivi intermedi comprensivi degli strumenti e delle modalità da utilizzare per raggiungerli. Per ogni area sopra citata, quindi, si procede a trovare uno o due obiettivi corrispondenti per poterli sviluppare; tali obiettivi solitamente riprendono nella forma e nel contenuto gli indicatori specifici di cui sopra (es.: se nell'area della famiglia il livello attribuito all'indicatore "conciliano i propri impegni con gli impegni dei figli" è basso e si ritiene adeguato e utile lavorare per innalzare tale valore, questo diventerà un obiettivo dell'area della famiglia). Alla fine si stabiliscono i tempi per una nuova verifica (solitamente ogni sei mesi). Gli obiettivi specifici sono da raggiungere entro il successivo anno dall'avvio del percorso.

La relazione di aggiornamento redatta dal centro diurno ha lo scopo di aggiornare rispetto alle attività svolte. Un primo paragrafo contiene gli obiettivi di lavoro, la frequenza e la puntualità. Sono obiettivi che vengono condivisi durante il primo incontro di rete e le successive verifiche degli stessi. Gli obiettivi devono essere condivisi, concreti e verificabili con i genitori e con la rete dei servizi. Si stila poi un paragrafo sul minore, che riprende le aree del suo PEI, un paragrafo sul padre ed uno sulla madre, che conterrà una sintesi del lavoro fatto con i genitori durante le giornate nel centro educativo, durante i colloqui ed all'interno del gruppo multifamiliare di appartenenza. Dopo questi tre paragrafi si riportano le conclusioni, ossia ciò che propone l'équipe del centro, sia rispetto al proseguimento del percorso all'interno del servizio, sia rispetto ad eventuali interventi integrativi e/o alternativi per ogni membro della famiglia. Di fondamentale importanza è il paragrafo delle integrazioni della famiglia, con cui si dà alla famiglia la possibilità di esporre il proprio parere sul percorso, se si è in disaccordo con qualcosa o se si hanno elementi da aggiungere, integrazioni a seguito della condivisione e lettura della relazione, così da raccogliere all'interno la voce di tutti, sia degli operatori che della famiglia. Dare voce alla famiglia, assegnarle questo ruolo primario e di rilevanza all'interno del percorso è molto importante, in quanto il cambiamento sta nella relazione tra l'operatore e la famiglia.

In riferimento a ciò ci sembra necessario riprendere e sottolineare nuovamente le questioni legate al fatto che il focus del workshop era l'operatore della famiglia. Questa specifica,

unitamente all'applicazione di principi teorici secondo i quali la persona con la quale si lavora deve essere protagonista attiva della sua storia, comporta non poche conseguenze a livello di azioni che l'operatore deve compiere e a livello di come la famiglia può percepire il genitore. Come già accennato la famiglia viene coinvolta attivamente durante ogni fase del percorso che la riguarda: è una voce che ha dignità e valore dal momento in cui nel network iniziale si progetta l'intervento che la riguarda al momento in cui si verifica il raggiungimento degli obiettivi, dalla quotidianità alla stesura della relazione, nella quale, come riportato sopra, una voce è dedicata all'eventuale integrazione della famiglia. Il testo scritto dagli operatori non viene modificato, ma viene dato alla famiglia uno spazio altro: la famiglia, dunque, non solo legge effettivamente (e non solo dichiaratamente) la relazione, motivo per cui è importante che la stessa sia scritta in modo chiaro e comprensibile a tutti, ma può aggiungere anche la sua voce alle altre. Allo stesso modo durante il *network meeting* iniziale, la verifica periodica del percorso rispetto agli obiettivi e durante gli episodi quotidiani: vige un forte principio di trasparenza per cui gli operatori parlano della famiglia solo in presenza della famiglia e con la famiglia, la quale viene considerata titolare della propria storia e responsabilizzata proprio in questa prospettiva. La famiglia, a sua volta, comprende il fatto che l'operatore lavora per lei, nel suo insieme, e con lei e arriva, dunque, ad avere una percezione diversa rispetto a quella che solitamente le famiglie hanno degli operatori che lavorano solo con i minori in essa presenti.

È stato interessante, durante il workshop, notare che varie questioni emerse si agganciavano a tematiche affrontate durante il nostro Corso di Laurea Magistrale, a partire per esempio, da un approccio con presupposti fondamentalmente molto simili e vicini a quelli dell'approccio sistemico (p.e. l'intervento che coinvolge la famiglia, e non solo chi presenta il sintomo/il minore, è molto più efficace) che abbiamo approfondito in alcuni corsi. Inoltre, le modalità in cui si scrive la relazione (chiara, comprensibile, con riferimento a episodi che esemplifichino concetti, avendo in mente la famiglia non solo come oggetto del testo ma anche come fruitore dello stesso, ...) ci hanno fatto ricordare ciò che ci è stato spiegato durante il corso di "Teorie e pratiche della narrazione" rispetto alla stesura della stessa come documento che racconta la pratica educativa. Un altro nodo di connessione tra temi del corso di laurea e temi del workshop è rintracciabile nella stesura della progettazione, con obiettivi precisi e concreti, la quale permette, tra le altre cose, il fatto che sia effettivamente possibile valutare l'eventuale raggiungimento/non raggiungimento degli stessi.