

Ufficio dell'aiuto e della protezione: la collaborazione tra settore curatele e tutele e settore famiglie e minorenni

Figura dell'assistente sociale e del curatore negli affidamenti di minorenni presso famiglie affidatarie

Studente/essa

Pamela Casarotti

Corso di laurea

Lavoro sociale

Opzione

Assistente sociale

Progetto

Tesi di Bachelor

Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale

Scuola professionale universitaria della Svizzera italiana

Luogo e data di consegna

Manno, 14 settembre 2015

Desidero ringraziare di cuore la mia responsabile pratica per gli importanti suggerimenti, consigli e per tutti i suoi insegnamenti che in questi mesi mi hanno fatta crescere molto sia a livello personale che professionale. Ringrazio i colleghi e tutti gli intervistati per la disponibilità e per il fondamentale contributo apportato a questo lavoro di tesi. Ringrazio la mia commissione di accompagnamento per la dedizione con la quale mi ha seguita e supportata nel mio percorso. Ringrazio i miei cari per il sostegno continuo e sincero offertomi in questi anni di formazione.

*

“L’autrice è l’unica responsabile di quanto contenuto nel lavoro”.

Abstract

Ufficio dell'aiuto e della protezione: la collaborazione tra settore curatele e tutele e settore famiglie e minorenni.

Figura dell'assistente sociale e del curatore negli affidamenti di minorenni presso famiglie affidatarie.

Nel corso della pratica professionale svolta presso l'Ufficio dell'aiuto e della protezione, settore curatele e tutele, è emerso l'interesse nel comprendere come i professionisti si organizzano tra loro nella gestione degli affidamenti familiari. Difatti gli assistenti sociali dell'Ufficio dell'aiuto e della protezione vengono incaricati della vigilanza sull'affido e in taluni casi le Autorità regionali di protezione istituiscono una misura di protezione nei confronti del minore in affidamento. Nei casi in cui il mandato è assegnato a un curatore professionista dell'Ufficio dell'aiuto e della protezione, i due professionisti si adoperano a collaborare per il benessere del minore in affidamento e per il buon funzionamento dell'affido stesso. Il chi fa cosa, tra queste due figure professionali, non è sempre di facile comprensione poiché la collaborazione è di fatto piuttosto implicita e non vi è un protocollo che determina compiti e mansioni di ciascuno. Questa tematica è stata dunque sviluppata all'interno di questo lavoro di tesi con l'obiettivo di comprendere come collaborano queste due figure professionali e cercando di capirne l'attuale funzionalità.

Anzitutto si è deciso di comprendere quali fossero i mandati e le responsabilità del settore famiglie e minorenni e del settore curatele e tutele. In seguito si è analizzato lo statuto dell'Associazione ticinese famiglie affidatarie. Per comprendere quali fossero le azioni necessarie per far fronte ai mandati delle varie parti, si sono descritti gli interventi che vengono svolti anche, a volte, dai due professionisti insieme.

Si è deciso di procedere con delle interviste volte a dar voce alle persone che ruotano attorno agli affidamenti familiari. Gli intervistati sono stati quindi curatori, assistenti sociali, Associazione ticinese famiglie affidatarie, una famiglia naturale e una famiglia affidataria. Grazie a una linea teorica di riferimento basata su un modello sistemico in cui si individuano degli elementi chiave utili ad analizzare i gruppi di lavoro, si sono analizzate le nove interviste svolte.

Le conclusioni alle quali si è giunti sono frutto di riflessioni degli intervistati e personali, che vogliono contribuire a dare degli elementi chiave sul quale interrogarsi e confrontarsi in merito alla gestione professionale di questi complessi interventi di collocamento di minori presso famiglie affidatarie.

Indice generale

1. Introduzione	1
2. Descrizione del contesto lavorativo	2
2.1 Percorso storico dell'UAP	2
2.2 UAP settore curatele e tutele	3
2.2.1 Ruolo dell'UAP settore curatele e tutele negli affidamenti famigliari	3
2.3 UAP settore famiglie e minorenni	4
2.3.1 Ruolo dell'UAP settore famiglie e minorenni negli affidamenti famigliari	4
2.4 Ruolo dell'Associazione ticinese famiglie affidatarie negli affidamenti famigliari	5
3. Presentazione della problematica affrontata	6
3.1 Domanda, obiettivi e scelta metodologica del progetto di tesi	6
4. La collaborazione tra assistenti sociali e curatori UAP	7
4.1 Compiti che vengono svolti da entrambe le figure dell'UAP	7
4.2 Riferimenti teorici e strutturazione delle interviste	9
5. Analisi interviste	11
5.1 Variabili strutturali, ruoli	11
5.2 Variabili strutturali, metodo	13
5.2.1 Divisioni dei compiti e interventi svolti in due	13
5.2.2 Due famiglie, due operatori UAP	16
5.2.3 Protocollo	18
5.3 Variabili processuali, comunicazione	19
5.3.1 Passaggio d'informazioni	19
5.3.2 Presenza dello psicologo alle riunioni di sintesi	21
5.4 Variabili processuali, clima	22
5.4.1 Conflitti	22
5.4.2 Tutela dell'operatore sociale	24
5.5 Variabili processuali, sviluppo	25
5.5.1 Aspettative di chi ruota attorno all'affido	25
5.5.2 Aspetti positivi e negativi, consigli e critiche	27
5.5.3 Sede unica di Paradiso	30
6. Conclusioni	31
7. Bibliografia	33
7.1 Testi	33
7.2 Documenti	33
7.3 Appunti scolastici	33
7.4 Sitografia	34
8. Allegati	34

1. Introduzione

La nascita del mio interesse sul tema affidamento, affrontato in questo lavoro di tesi, è da ricondurre sia alle mie precedenti esperienze lavorative con minorenni, sia alla pratica professionale presso l'Ufficio dell'aiuto e della protezione (di seguito UAP), settore curatele e tutele. Nel corso dello stage ho avuto la possibilità di seguire da vicino alcune situazioni di affido di minorenni presso famiglie affidatarie, partecipando ad alcune riunioni di sintesi, svolgendo visite domiciliari presso famiglie affidatarie e famiglie naturali insieme alla mia responsabile pratica, allestendo dei calendari dei diritti di visita e delle telefonate tra minori e genitori naturali e presenziando a incontri di routine a scuola, presso medici, psicologi, o con altri professionisti attivi per il benessere del minore in affido.

Gli affidamenti di minorenni presso famiglie affidatarie sono tipologie di intervento complessi, di fatto, proprio per loro natura. Infatti gli attori coinvolti sono molteplici; bambini, famiglie naturali, famiglie affidatarie, assistenti sociali UAP, curatori¹ privati o professionisti dell'UAP, Autorità regionale di protezione (di seguito ARP), psicologi e Associazione ticinese famiglie affidatarie (di seguito ATFA). Attraverso il confronto continuo con la mia responsabile pratica, nel corso dello stage è sorto il mio interesse nel comprendere come nel concreto queste due figure dell'UAP, assistente sociale e curatore, si organizzano tra loro. Discutendo con lei e con i colleghi è emerso che a livello operativo questa collaborazione tra gli operatori sociali coinvolti potrebbe essere per alcuni aspetti meglio definita.

Un altro aspetto da considerare è che la formazione dei curatori è in divenire, non tutti hanno una formazione nel settore sociale a differenza degli operatori del settore famiglie e minorenni. In passato il tutore ufficiale aveva sovente una formazione commerciale e anche il suo operato era maggiormente rivolto a una gestione finanziaria e burocratica piuttosto che a un sostegno anche di tipo pedagogico ai suoi curatellati. Questo settore nel corso degli anni si è trasformato e da tempo si è sviluppata una visione comune che è principalmente rivolta all'ambito sociale. Si considera la possibilità in futuro di creare una formazione rivolta ai curatori, per ora pressoché inesistente in Svizzera, se non a livello privato² grazie all'Istituto della formazione continua (IFC) e presso l'Università di Lucerna, in cui si tengono due CAS (Certificate of Advanced Studies) rivolti ai curatori³.

¹ Di seguito utilizzerò il termine curatore sebbene in alcuni casi le misure di protezione dei minori prevedono la funzione di tutela. Non è nello scopo di questo lavoro di tesi specificare le implicazioni che comporta una misura piuttosto che un'altra, di conseguenza è irrilevante riferirsi sempre a questa figura professionale nominandola curatore/tutore.

² <http://www4.ti.ch/decs/dfp/ufci/ifc/form-continua/curatori/>

³ <https://www.hslu.ch/>

Gli assistenti sociali e i curatori dell'UAP hanno dunque, a volte, anche delle formazioni scolastiche e delle esperienze professionali ben diverse tra loro.

La domanda di questo lavoro di tesi è volta capire come si svolge la collaborazione tra queste due figure dell'UAP nell'ottica del benessere del minore in affidamento. Da questa domanda sorge l'obiettivo di comprendere la funzionalità di questa collaborazione, ovvero come operano queste due figure professionali e secondo quali modalità.

La mia scelta di delimitare il campo di questo lavoro di tesi agli affidamenti familiari si giustifica nel fatto che ritengo che coloro che non sono necessariamente nell'ambito del sociale, come le famiglie d'affidamento e le famiglie naturali possano, se intervistati, far emergere degli aspetti che noi professionisti tendiamo a dare per scontati.

Per la redazione di questa tesi mi soffermerò sull'UAP settore famiglie e minorenni e settore curatele e tutele di Lugano.

Attraverso una breve ricerca interna all'ufficio sono venuta in possesso dei seguenti dati statistici. In Ticino attualmente ci sono 147 minorenni in affidamento familiare. L'UAP settore famiglie e minorenni di Lugano ha la vigilanza su ben 52 di questi affidi. Su questi 52 affidamenti familiari in 15 casi vi è anche un mandato di curatela o tutela seguito da un curatore dell'UAP. Significa che in questo periodo a Lugano quasi 1/3 dei minori in affidamento familiare sono presi in carico da entrambe le figure dell'UAP.

Ritengo che questi dati siano sufficienti a giustificare il fenomeno e a dare avvio a un lavoro di ricerca che sia pertinente alle tematiche discusse nel quotidiano all'interno dell'UAP di Lugano.

Tengo a precisare che le prese di posizioni contenute nella tesi sono, evidentemente, frutto di mie supposizioni e non vogliono certo rappresentare un'arrogante presa di posizione, soprattutto trattandosi di un tema delicatissimo.

2. Descrizione del contesto lavorativo

2.1 Percorso storico dell'UAP

Per comprendere le caratteristiche del contesto lavorativo può essere utile avere una visione più ampia del nostro sistema cantonale. Il Dipartimento della sanità e della socialità (DSS) è suddiviso in tre grandi sezioni e all'interno della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF), è presente l'Ufficio dell'aiuto e della protezione. L'UAP è suddiviso in cinque settori; servizio vittime di reati, settore adozione, settore curatele e tutele, settore famiglie e minorenni e infine settore consulenza URC.

La nascita dell'UAP deriva da un percorso di cambiamenti. Fino al 2006 sul nostro territorio era presente l'Ufficio del servizio sociale che operava ad ampio spettro e si occupava di offrire un sostegno alla popolazione, indipendentemente dalla tipologia di richiesta e necessità. Con l'entrata in vigore, a partire dal 1 gennaio 2006, della nuova legge per le famiglie (Lfam) l'Ufficio del sostegno sociale è diventato l'Ufficio delle famiglie

e dei minorenni (UFaM). Il settore curatele e tutele si chiamava, prima della nascita del nuovo UAP, ufficio del tutore ufficiale (UTU).

Ufficialmente il primo gennaio 2013, inglobando i cinque settori e quindi anche l'UTU e l'UFaM, si è voluto dare un nuovo nome all'ufficio, nome che rispecchiasse la filosofia del suo operato e le due principali filiere d'intervento, ovvero l'aiuto e la protezione. Quest'accorpamento è stato voluto non solo per questioni organizzative bensì per mettere in relazione i valori e i principi condivisi dei vari settori, tutti volti ad accompagnare la persona da uno stato di bisogno a uno stato di autonomia.

I due settori a cui faccio riferimento in questo lavoro di tesi, il settore famiglie e minorenni e il settore curatele e tutele, discendono dallo stesso denominatore comune, ovvero dal Codice Civile Svizzero, dalla Costituzione Federale e dalla Costituzione Cantonale. Questi settori sottostanno inoltre alla Lfam, all'OAMin, all'OPMA e all'OABCT e ai loro relativi regolamenti.

2.2 UAP settore curatele e tutele

Il settore curatele e tutele ha lo scopo di aiutare e accompagnare persone adulte o minorenni che necessitano di sostegno. I mandati di protezione vengono decretati dalle ARP che si impegnano a svolgere i doveri accertamenti dei fatti e che, se ritengono necessario, istituiscono le misure di protezione più opportune. I principi di sussidiarietà e proporzionalità sono i cardini guida di questo settore e dell'operato delle ARP. Ciò significa che gli interventi devono essere applicati solo se indispensabili e partendo in principio da quelli meno incisivi e solo se necessario, in seguito, a quelli più invasivi. Le ARP possono decidere di rivolgersi a un curatore privato, a un professionista dell'UAP, o a un curatore del comune considerando che in alcuni di essi vi è a disposizione questa figura professionale. Il settore curatele e tutele ha il compito di assumere solo misure che, in particolare secondo l'articolo 14 del ROPMA, necessitano di particolari competenze professionali. Ne consegue che solo dopo un periodo di presa in carico e solo al momento di una stabilizzazione della situazione questi mandati potranno essere demandati a un curatore privato. Nel territorio ticinese sono presenti dodici curatori professionisti dell'UAP, presenti sulle quattro sedi di Mendrisio, Lugano, Bellinzona e Locarno.

2.2.1 Ruolo dell'UAP settore curatele e tutele negli affidamenti familiari

Per comprendere nello specifico quali sono i compiti dei curatori dell'UAP, ho analizzato venti mandati di misure di curatele e tutele su minori in affidamento familiare, redatti dalle ARP in sede di decisione e applicazione della misura di protezione. In seguito ho estrapolato i compiti di tipo sia gestionale che educativo e ho redatto un documento in cui ho potuto, in modo esemplificativo, comprendere quali attività nel concreto svolgono i curatori professionali in queste circostanze. In alcune situazioni l'ARP designa un curatore ufficiale per il bambino che si trova in affidamento familiare, a volte anche nei confronti

del genitore naturale. In questo lavoro di tesi per collaborazione tra assistenti sociali e curatori mi riferisco solo a quelle situazioni in cui la misura di protezione è a beneficio del minore. Ci sono affidamenti familiari in cui vi è una misura di protezione a beneficio del minore garantita da un curatore privato e vi sono anche casi in cui non è presente nessuna misura. Nei casi in cui l'ARP decide che è necessaria una misura, a dipendenza del caso sceglie un curatore privato o professionale. Le misure di protezione applicate sono svariate, ma solitamente per quanto concerne queste situazioni si tratta di una curatela educativa e/o di rappresentanza, o di una tutela. Indipendentemente dalla misura, il curatore collabora a stretto contatto con l'assistente sociale dell'UAP designato alla vigilanza dell'affido. I compiti degli operatori dell'ufficio curatele e tutele variano a dipendenza della misura di protezione assegnata al minore. Se si tratta di una tutela la persona designata assume di fatto l'autorità parentale che è stata tolta ai genitori, quindi si occuperà di tutto quanto concerne la vita del minore. Se la misura è una curatela il compito si esprime piuttosto in un sostegno alle famiglie (educativo e/o amministrativo) per il bene dell'affidato.

Ai curatori sono richiesti, a dipendenza del mandato, una serie di atti di tipo sia amministrativo che educativo. Al primo livello abbiamo attività quali la redazione di un inventario dei beni del minore a inizio mandato e l'allestimento di un rapporto e di un rendiconto finanziario annuo. In alcuni casi si avrà anche il compito di gestire le entrate e la sostanza del minore, di rappresentarlo e di gestire le incombenze amministrative, di rappresentarlo legalmente firmando documenti, richiedendo prestazioni e assicurazioni sociali se necessario e di occuparsi di tutte le questioni successorie nel caso di decesso di un genitore.

A livello più educativo il curatore avrà il compito di aiutare e consigliare le famiglie affidatarie e naturali nello svolgimento del loro ruolo genitoriale e di prestare consulenza e sostegno al minore. Il curatore dovrà inoltre verificare l'andamento delle relazioni personali del minore allestendo il calendario dei diritti di visita e delle telefonate con i genitori e i parenti prossimi. Un altro suo dovere sarà quello di informare l'ARP in caso di modifiche delle circostanze, di eventuali problemi o bisogni particolari dell'interessato.

Nel concreto quindi i curatori devono mettere in atto tutta una serie di azioni per far fronte adeguatamente ai compiti richiesti nei mandati assegnati dalle ARP. Vi sono inoltre mansioni svolte in collaborazione con gli assistenti sociali, tema cardine di questo lavoro di tesi e quindi affrontato in seguito.

2.3 UAP settore famiglie e minorenni

Lo scopo di questo settore è quello di aiutare e sostenere le famiglie e i minorenni quando sono compromessi, o potrebbero esserlo, la salute, lo sviluppo psichico, fisico o sociale del minore. La filosofia d'intervento è quella del sostegno alle famiglie affinché possano recuperare la propria autonomia uscendo da una situazione di disagio. La Lfam legittima

l'intervento dello Stato in caso di bisogno del minore e designa come ente impegnato nella valutazione del bisogno di affidamento l'UAP settore famiglie e minorenni.

2.3.1 Ruolo dell'UAP settore famiglie e minorenni negli affidamenti familiari

Gli assistenti sociali del settore famiglie e minorenni, nelle situazioni di affidamento familiare, hanno il ruolo di vigilanza. A livello legale ciò significa che sono tenuti a svolgere almeno una visita domiciliare all'anno presso la famiglia affidataria e in queste occasioni devono redigere un verbale. Annualmente hanno il compito di verificare se vi sono ancora le premesse affinché questo rapporto di affiliazione continui poiché bisogna sempre tenere in considerazione lo scopo, il fine ultimo dell'affidamento familiare, ovvero il rientro del minore presso la famiglia naturale. Realisticamente non sempre questo rientro in famiglia avviene perché possono sussistere motivi validi al mantenimento dell'affido. *“La temporaneità del provvedimento di affido coesiste, infatti, con la possibilità che esso venga prorogato indefinitamente, creando, nei casi più negativi, una contraddittoria situazione che può essere definita di “rifiuto blando” del bambino da parte dei genitori”*.⁴ Proprio per le conseguenze che può avere un affido di lunga durata sullo sviluppo del minore, l'operatore sociale di questo settore deve verificare di anno in anno se il bisogno e gli obiettivi giustificano ancora l'allontanamento del bambino dalla famiglia naturale. Questa valutazione può essere svolta solo se si offre un puntuale sostegno sia ai genitori affidatari che ai genitori naturali. L'assistente sociale ha inoltre il compito di controllare, valutare e allestire il progetto educativo, valutare la convenzione sull'affido e se necessario apportare delle modifiche.

Il rapporto annuale di sorveglianza dell'affidamento familiare da far pervenire all'ARP deve contenere aggiornamenti quali l'inserimento e l'evoluzione della relazione con la famiglia affidataria, la salute e lo sviluppo psico-fisico del minore, la sua qualità delle relazioni con l'esterno (scuola, gruppi...), le relazioni personali con la famiglia d'origine, i rapporti tra le due famiglie, l'evoluzione della famiglia naturale rispetto agli obiettivi del progetto d'affido e l'evoluzione del piano di lavoro dell'assistente sociale.

2.4 Ruolo dell'Associazione ticinese famiglie affidatarie negli affidamenti familiari

L' ATFA lavora con contratto di prestazione ed è sussidiata dal Cantone al 93%. Il suo scopo è quello di informare e sensibilizzare la popolazione sul tema importante degli affidamenti. Si occupa di cercare famiglie interessate ad accogliere minorenni a cui, ai genitori, è stata tolta la custodia parentale. L'ATFA si occupa di organizzare corsi informativi, formazione continua e seminari allo scopo di formare le famiglie candidate.

⁴ ZURLO M. C., Il bambino. Le due famiglie. I servizi sociali. Il tetraedro dell'affido, Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane, 1997, p.120

Inoltre offre sostegno nel corso dell'affido, alle famiglie e agli operatori coinvolti. Questa associazione non si dedica unicamente agli affidamenti familiari bensì è attiva nel collocamento di minori presso terzi in situazioni di urgenza. Le famiglie SOS che si impegnano nell'accogliere minori sono, insieme al Centro di pronta accoglienza e osservazione (PAO), gli unici luoghi di pronta accoglienza per minori. Tutte le segnalazioni di urgenza devono essere valutate da UAP e ATFA prima della decisione dell'abbinamento minore-famiglia e questa associazione spesso funge da sostegno per le famiglie SOS che svolgono un compito per nulla evidente.

3. Presentazione della problematica affrontata

3.1 Domanda, obiettivi e scelta metodologica del progetto di tesi

Questo lavoro di tesi è volto a capire come si svolge la collaborazione tra gli assistenti sociali del settore famiglie e minorenni e i curatori del settore curatele e tutele, nell'ottica del benessere del minore in affidamento familiare. L'obiettivo che ne deriva è la comprensione della funzionalità di questa collaborazione.

Quale scelta metodologica ho ritenuto utile l'utilizzo del metodo induttivo, che prevede lo studio di singoli casi per poter poi ampliare le proprie considerazioni a un livello più ampio. Come riportato precedentemente mi sono soffermata su venti mandati relativi a curatele o tutele su persone minorenni in affidamento familiare e ne ho estrapolato le mansioni già citate nel capitolo *Ruolo dell'UAP settore curatele e tutele negli affidamenti familiari*. Questo lavoro di ricerca interna all'ufficio è stato utile ad avere una visione globale dei mandati assegnati ai curatori dalle ARP, nei casi di affidamento familiare.

Grazie inoltre all'esperienza acquisita durante lo stage e al confronto con la mia responsabile pratica ho raggruppato quelli che sono nel concreto i compiti sia dei curatori che degli assistenti sociali, per evidenziare le azioni che vanno svolte in queste circostanze. Questo lavoro di ricerca mi è servito per comprendere le azioni d'intervento che un affido comporta e di conseguenza per acquisire le conoscenze necessarie rispetto alla tematica sviluppata.

La scelta metodologica comprende inoltre una serie di interviste. All'interno dell'ufficio in cui ho svolto la pratica professionale ho effettuato le interviste a tre curatori su quattro. Non ho intervistato il quarto curatore poiché è stato assunto di recente e non ha esperienza rispetto all'ambito del mio lavoro di tesi. Per seguire una linea logica anche a livello quantitativo ho intervistato tre assistenti sociali UAP del settore famiglie e minorenni. La scelta di questi operatori sociali è stata ponderata insieme ai colleghi curatori. Affinché il lavoro di tesi avesse un senso logico ho chiesto loro chi erano i colleghi dell'altro settore con i quali cooperavano negli affidamenti familiari scegliendo quindi le figure con le quali questa collaborazione era già attiva da tempo. Molti assistenti sociali hanno esperienze

decennali con minorenni in affidamento familiare ma non tutti hanno una collaborazione attiva con il settore curatele e tutele perché, come emerso dalla breve indagine statistica, circa un terzo degli affidi prevede quest'abbinamento di figure UAP. Queste considerazioni mi hanno permesso di individuare gli assistenti sociali che hanno esperienza non solo sugli affidamenti ma anche rispetto a questa collaborazione, che di fatto è il tema centrale del mio lavoro di tesi.

In seguito ho realizzato un'intervista a un assistente sociale dell'ATFA poiché negli affidamenti familiari quest'associazione ha un ruolo centrale e ho ritenuto che la loro esperienza potesse apportare valide considerazioni rispetto alla gestione degli affidi da parte delle due figure UAP.

Infine mi sono rivolta a una famiglia affidataria e a una famiglia naturale. Queste interviste sono state realizzate con il fine di comprendere da un punto di vista esterno al settore, come avviene questa collaborazione tra assistenti sociali e curatori. Questo lavoro di tesi, basandosi principalmente sulle opinioni di chi è direttamente coinvolto negli affidamenti familiari, ha come obiettivo la comprensione di come si svolge questa collaborazione, la sua efficacia e le conseguenze che può direttamente avere sul benessere del minore. Le famiglie, gli operatori e l'ATFA hanno in questa sede potuto esplicitare risorse e criticità di quest'abbinamento di figure professionali.

4. La collaborazione tra assistenti sociali e curatori UAP

4.1 Compiti che vengono svolti da entrambe le figure dell'UAP

Grazie al lavoro di ricerca rispetto ai relativi compiti dei due settori dell'UAP coinvolti negli affidamenti familiari, nei capitoli precedenti sono emerse le competenze delle due figure in relazione al loro mandato. Ritengo interessante in questo capitolo esporre quelle che sono le azioni svolte in comune, quali sono gli interventi che vengono realizzati dall'abbinamento assistente sociale e curatore e che quindi caratterizzano la collaborazione, tema centrale di questa ricerca.

Le analisi svolte mi hanno permesso di individuare le attività che vengono svolte in alcune occasioni in comune.

In primo luogo troviamo un'azione che rispecchia i principi dell'UAP e la filosofia che contraddistingue gli affidamenti familiari, ovvero incontrare regolarmente le famiglie naturali, quelle affidatarie e i minorenni. Questi incontri avvengono secondo diverse modalità poiché bisogna considerare le specificità di ogni singolo affido e attuare un progetto ad hoc, il che significa che ci sono situazioni che necessitano di maggiore o rispettivamente minore presa in carico. I fattori che influenzano questo accompagnamento sono svariati e non unicamente connessi a delle particolari problematiche. Un affido appena iniziato necessita spesso di maggiore presenza degli operatori rispetto a un affido già in corso da anni. L'età del minore può essere un elemento che condiziona la presa in carico, ad esempio nella fase adolescenziale spesso i minori vivono una fase di crisi alla

quale anche gli operatori devono far fronte per poter assicurare il benessere dell'affidato. Questi incontri possono essere svolti in ufficio, presso l'abitazione della famiglia affidataria o presso la famiglia naturale. Potremmo quindi dire che il concetto di incontrare regolarmente le persone coinvolte nell'affido si esprime secondo molte modalità e a dipendenza delle necessità.

Un affidamento familiare necessita inoltre di incontri di sintesi regolari tra famiglie affidatarie e naturali, curatori e assistenti sociali, che avvengono a dipendenza del caso ogni due, tre o sei mesi. Per garantire una buona modalità di scambi comunicativi in queste sintesi si fa capo, a volte, a uno psicologo. La presenza delle due figure dell'UAP in questi incontri è a mio avviso necessaria, essendo momenti di valutazione dell'andamento dell'affido e del benessere del minore. Come case manager l'organizzatore di questi incontri è l'assistente sociale che ha il compito di convocare le parti, decidere il luogo e le tematiche da affrontare. Da quanto ho potuto osservare, spesso queste attività vengono comunque svolte in collaborazione tra le due figure dell'UAP, in particolare per quanto concerne la condivisione dei temi da trattare. Affinché questi siano momenti esaustivi il passaggio d'informazioni tra la rete professionale nel corso dell'anno è fondamentale.

La messa in atto di uno scambio di informazioni attivo sia con la rete professionale che con quella familiare è infatti un compito molto importante che va curato e mantenuto nel tempo, sia da una figura UAP che dall'altra. Nel corso dei mesi si ricevono molte telefonate ed e-mail ricche di aggiornamenti, di domande, di richieste e di dubbi, sia da parte dei colleghi dell'UAP ma anche dagli psicologi, dai curanti come possono essere i pedagogisti, gli ergoterapisti, i medici, che da coloro che vivono in prima persona l'affido quindi genitori, minori e affiliati. L'abitudine di aggiornare la rete rispetto al proprio operato individuale e rispetto alle informazioni ricevute è un compito che noi operatori sociali abbiamo imparato a ritenere fondamentale, ma che d'altra parte richiede tempo e impegno. Quanto questo scambio di informazioni sia funzionale sarà un tema importante affrontato nelle interviste.

Un altro basilare intervento di presa in carico è la visita domiciliare. Quest'azione ha lo scopo di verificare il benessere del minore nel suo spazio abitativo. In questi frangenti emergono importanti elementi sulle modalità relazionali instauratesi tra minore e genitori affidatari. Visite domiciliari presso le famiglie naturali sono altresì importanti, ma avvengono solo in alcune situazioni, solitamente se il minore si reca presso il domicilio del genitore. Non sempre i bambini possono vedere i propri genitori senza sorveglianza o presso la loro abitazione. Ritengo che, dove possibile, queste visite domiciliari vadano favorite proprio per la caratteristica dell'affidamento familiare, che dovrebbe considerare annualmente la possibilità di rientro del minore in famiglia. Lo svolgimento delle visite domiciliari in due, ha una valenza anche di protezione nei confronti degli operatori sociali. Sarà interessante vedere quanto emerge dalle interviste in merito a questa tematica

poiché è un dibattito frequente quello di doversi tutelare con la presenza di un testimone da possibili accuse nei confronti del proprio operato.

Ci sono infine tutta una serie di attività che vengono svolte da entrambe le figure e sulle quali maggiormente è discutibile la giustificazione dell'abbinamento assistente sociale e curatore. Questa discussione è centrale per il lavoro di tesi nel senso che ci si interroga sull'eventualità di non essere necessariamente sempre presenti entrambi in determinati interventi. Si potrebbe considerare più nello specifico le criticità e le risorse di questa collaborazione, proprio in questa serie di azioni in cui non è di fatto fondamentale la presenza di entrambi i professionisti. Queste azioni sono ad esempio la partecipazione agli incontri di routine a scuola, con i medici, con gli psicologi o con altre figure professionali che sono attive nella vita del minore. Posso riportare un esempio concreto che ben fa pensare sull'importanza di una riflessione continua sulla gestione degli affidi. In un affidamento familiare è stato necessario organizzare un incontro con l'ispettrice scolastica poiché la mamma affidataria riteneva che la scuola non andasse sufficientemente incontro ai bisogni del bambino. A questo incontro volevano partecipare sia l'assistente sociale che il curatore ma questo comportava una lunga attesa poiché le agende di entrambi i professionisti erano incompatibili per oltre un mese. La mamma affidataria ha quindi chiaramente espresso che per lei, in quella situazione, era sufficiente la presenza di una sola di queste due figure, affinché la sostenesse durante l'incontro. Una lunga attesa determinata dall'incompatibilità degli impegni dei professionisti, affinché potessero partecipare entrambi, per la signora non era una risorsa in questa occasione ma piuttosto una criticità.

Concludo questo capitolo in cui ho esposto parte dei compiti che spesso vengono svolti in collaborazione tra curatore e assistente sociale. Vedremo in seguito quanto emerso dalle interviste a proposito di questi temi.

4.2 Riferimenti teorici e strutturazione delle interviste

Durante la formazione SUPSI sono rimasta particolarmente colpita e affascinata dalla teoria sistemica e quindi per interesse e perché ritenuta particolarmente adeguata al mio lavoro di tesi l'ho scelta come linea teorica di riferimento.

Secondo la teoria sistemica un gruppo è un insieme di almeno tre persone in interazione fra loro per il raggiungimento di uno scopo comune. Ogni gruppo si riferisce a norme e valori e a ogni membro viene assegnato un ruolo. Quando si parla di gruppo di lavoro, come potremmo definire un gruppo di professionisti che interagiscono all'interno di una rete sociale per un dato periodo e in uno spazio definito, i ruoli sono dichiarati e condivisi e ogni membro è impegnato nello svolgimento di un compito volto al raggiungimento dell'obiettivo comune. La definizione di collaborazione è: *Il fatto di collaborare, cioè di*

*partecipare insieme con altri a un lavoro, a una produzione.*⁵ La collaborazione oggetto di questa tesi, quella dunque tra professionisti UAP per il raggiungimento dello scopo espresso nel benessere del minore e nella buona gestione dell'affidamento familiare, si esprime attraverso degli elementi che sono fondamentali e che caratterizzano ogni gruppo di lavoro. Vengono chiamate anche variabili e sono quei fattori che è necessario valutare e tenere in considerazione per cercare di garantire una buona collaborazione e il raggiungimento nel migliore dei modi degli obiettivi prestabiliti. Ci sono le variabili strutturali che sono obiettivo, metodo e ruoli, vi è la variabile di snodo ovvero la leadership e infine vi sono delle variabili processuali che sono comunicazione, clima e sviluppo. Questi elementi di fatto favoriscono oppure ostacolano l'evoluzione di un gruppo di lavoro e i suoi sviluppi positivi o negativi.

Nello svolgimento delle interviste ho deciso di focalizzare la mia attenzione su tutte le tipologie di variabili, tranne quella di snodo.

L'obiettivo è di per se già esplicito ovvero attraverso una buona collaborazione assicurarsi il benessere del minore e un buon andamento dell'affidamento familiare.

Inizialmente mi sono focalizzata quindi sui ruoli e sul metodo e mi sono chiesta cosa caratterizza queste componenti. A mio avviso l'esplicitazione e la definizione dei ruoli, la divisione dei compiti, la scelta degli interventi e di come strutturare il progetto di affido fanno parte delle variabili strutturali. Mi sono concentrata soprattutto sul *Chi fa cosa* poiché nel corso dello stage il mio particolare interesse per questa tematica era emerso proprio dagli interrogativi rispetto alla divisione dei compiti svolti dai due professionisti. Mi sono anche focalizzata sull'assenza di un protocollo di collaborazione e sull'eventualità di crearne uno.

Per quanto concerne la variabile di snodo, ovvero la leadership, non mi sono soffermata poiché nei gruppi di lavoro questa funzione viene svolta da più persone, dall'istituzione stessa e dalla legge. La necessità di avere una o più persone che esercitino una funzione di equilibrio all'interno del gruppo non è stata oggetto delle mie riflessioni in quanto ritengo che, se da un lato l'assistente sociale avendo la funzione di case manager esprime in parte questo ruolo di leader, dall'altro se il curatore ha il mandato di tutela detiene tutti i diritti sul minore e quindi anch'egli ha molto potere decisionale. Inoltre vi sono funzioni altre che influenzano l'equilibrio della rete interdisciplinare che caratterizza gli affidi come i capi-équipe e le ARP solo per citarne alcune e quindi non ritengo che la collaborazione tra assistente sociale e curatore si possa effettivamente valutare attraverso questa variabile.

Rispetto alle variabili processuali ovvero comunicazione, clima e sviluppo, ho ritenuto opportuno approfondirle con la seguente logica. La comunicazione si esprime nel passaggio d'informazioni, nello scambio e nel confronto, nella capacità di valutare le specificità di ogni singola situazione e quindi mi sono concentrata su queste tematiche. Inoltre ho chiesto alla rete professionale se ritenesse opportuna la presenza di uno

⁵ www.treccani.it

psicologo durante le riunioni di sintesi per facilitare la comunicazione tra le parti interessate.

Il clima si riferisce all'atmosfera relazionale e quindi ho domandato se vi fossero dei conflitti tra i professionisti e cosa ne pensassero della tematica relativa alla tutela degli operatori sociali da parte di accuse sul proprio operato, tema che ritenevo importante approfondire per comprendere i vissuti degli operatori e la sua influenza rispetto al clima.

Infine, per analizzare la variabile sviluppo, parola che esprime in sé i concetti di progresso, crescita ed efficienza, ho deciso di prendere in analisi le aspettative delle parti. Le aspettative riconducono alla realtà dei fatti e quindi a quanto viene ritenuto positivo e negativo attualmente nella gestione degli affidamenti famigliari e quali sono di conseguenza le aspettative future. In conclusione ho ritenuto utile chiedere ai soggetti, che non sempre hanno l'occasione di poter esprimere le proprie opinioni, quindi all'ATFA, alla famiglia naturale e affidataria, quali sono i consigli e le critiche che desideravano esprimere in merito all'operato dell'UAP. Quanto emerso ritengo possa essere un buono spunto di riflessione poiché chi è esterno al settore può vedere, sentire, vivere questo complesso mondo dell'affidamento in un'ottica che difficilmente noi operatori sociali potremo mai sperimentare. Per facilitare l'espressione delle opinioni, anche quelle più critiche, ho deciso a inizio percorso di garantire l'anonimato a tutti gli intervistati.

5. Analisi interviste

5.1 Variabili strutturali, ruoli

“La conoscenza del ruolo costituisce la base per il corretto esercizio delle responsabilità assegnate e per operare in modo integrato con il resto dell'organizzazione”⁶. La definizione dei ruoli è secondo la visione sistemica un elemento fondamentale di una buona collaborazione. Alle persone intervistate ho dunque chiesto se per loro, i ruoli fossero sufficientemente chiari ed esplicitati e se fosse compresa la doppia partecipazione agli interventi. Si evince da molte interviste che i ruoli potrebbero essere meglio definiti. “Forse a volte non sono così chiari o alcune persone non hanno in chiaro il loro ruolo in questa situazione. Probabilmente c'è anche la necessità di definirlo meglio”⁷.

Ai professionisti UAP ho inoltre chiesto se ritenessero che ci fosse chiarezza riguardo ai loro ruoli all'interno della rete professionale e familiare. Secondo alcuni intervistati i ruoli risultano essere di più difficile comprensione per le famiglie. *“Per le famiglie naturali e affidatarie è molto difficile capire qual'è il ruolo dei curatori e qual'è il ruolo degli assistenti sociali”⁸. In particolare secondo alcuni intervistati sono proprio le famiglie naturali ad avere più difficoltà di comprensione in merito a questo tema: “Se gliela spieghi e se hanno le*

⁶ NUZZO A., PIROZZI F., Processi nelle équipes, Manno 2014-2015 SUPSI, dispense ufficiali

⁷ Intervista ad assistente sociale, Allegato 9, p. 1

⁸ Intervista a curatore, Allegato 6, p. 1

*capacità cognitive sì, alcuni no. (...) L'importante è che gli operatori hanno in chiaro il loro ruolo, questo è il problema*⁹.

La risposta della mamma naturale in questo caso coincide con la percezione di poca chiarezza nella comprensione dei ruoli: *“Io non la vedo tanto la differenza nel senso si forse il tutore è più mirato. L'assistente sociale secondo me è più vago...però che differenza c'è...che ne so io potrebbero spiegarlo meglio*¹⁰.

Trovo interessante il pensiero di un'assistente sociale che ritiene che nel processo di differenziazione dei ruoli nella rete multi-professionale vi sia una tendenza da parte di alcune famiglie: *“La famiglia tende a vivere gli operatori come intrusione nella propria sfera familiare e quindi tende ad accomunare le figure. Fa più fatica a differenziare chi fa cosa*¹¹.

Un'operatrice UAP ritiene che questo processo di chiarificazione andrebbe effettuato regolarmente: *“No non è sempre chiaro né esplicitato. Ogni volta che si inizia a fare un percorso, un progetto di collaborazione, mi verrebbe da chiamarlo, va chiarito cosa fa l'assistente sociale e cosa fa il curatore, sempre rispettando gli statuti che noi abbiamo. Chiarito sia tra di noi che con tutti gli attori coinvolti*¹².

Dall'intervista svolta all'ATFA si evince che la tematica relativa ai ruoli degli operatori sociali coinvolti è un tasto dolente per le famiglie accoglienti. Secondo l'intervistato non vi è chiarezza in merito al *Chi fa cosa* nemmeno per gli assistenti sociali e i curatori che in alcune occasioni si “rimpallano la cosa” per mesi addossando all'altra figura UAP il merito di competenza: *“... se ne sente parlare spesso perché, perché non c'è una chiarezza di ruoli. (...) è un grande problema per le famiglie perché non si sa chi fa che cosa. (...) ecco ti dici forse è meglio uno che almeno sente che la responsabilità è solo sua e si attiva. Molte volte se in molti hanno la responsabilità poi tutti sono deresponsabilizzati un po'*¹³.

Nel libro *Metodi dialogici nel lavoro di rete* si fa riferimento ad uno studio di “Riitta-Liisa Kokko svolto nel 2003 con una ricerca condotta in Finlandia sul lavoro multi-professionale, in cui emerge che accordarsi su una “assunzione condivisa di responsabilità” spesso significa che in realtà la responsabilità non è di nessuno. Il follow-up rilevò infatti che molti utenti erano caduti attraverso le smagliature della rete¹⁴. Ritengo dunque essenziale porre particolare attenzione agli effetti che possono pervenire da una responsabilità condivisa. Inoltre, sebbene per la famiglia affidataria da me intervistata i ruoli siano

⁹ Intervista ad assistente sociale, Allegato 7, p. 5

¹⁰ Intervista a famiglia naturale, Allegato 10, p. 1

¹¹ Intervista ad assistente sociale, Allegato 9, p. 7

¹² Intervista ad assistente sociale, Allegato 8, p. 1

¹³ Intervista ATFA, Allegato 12, p. 4-6

¹⁴ ARNKIL T. E., SEIKKULA J., *Metodi dialogici nel lavoro di rete*, Trento, Edizioni Erikson, 2013, p. 89

sufficientemente esplicitati, è evidente che non per tutte le famiglie accoglienti sia ugualmente di facile comprensione il *Chi fa cosa*.

Prima di concludere con la variabile *Ruoli*, mi sono chiesta se ATFA fosse da considerarsi come parte della rete professionale dato che nel corso dello stage ho assistito ad alcune riunioni di sintesi in cui era presente anche un operatore dell'associazione. La presenza di ATFA nel gruppo multi-disciplinare però non è a mio avviso né chiara né esplicitata poiché in alcuni affidi l'operatore ATFA resta presente nel corso del tempo mentre in altri esce di scena. Secondo me potrebbe essere utile la presenza di ATFA nella rete professionale anche quando un affido è già in corso da tempo e si potrebbe pensare di formalizzare questa collaborazione in futuro. Il collaboratore ATFA esprime quanto segue: *"...ne abbiamo parlato e abbiamo ripreso con il capo ufficio UAP (...) Spero che adesso con queste informazioni che daremo a tutti i colleghi (...) Guardi il calendario ed è scontato che ATFA ci sia"*¹⁵. L'operatore di ATFA ritiene, oltre al fatto che sarebbe opportuno che resti presente nella rete professionale, che l'associazione dovrebbe essere una risorsa per l'UAP in quanto conoscono le famiglie da più tempo e le hanno seguite sia nei momenti buoni che in quelli più difficili. Gli operatori UAP si fanno una rappresentazione delle famiglie in pochi incontri, rappresentazione che può essere ben diversa da parte dell'ATFA che segue e conosce la famiglia affidataria da molti più anni.

*"I servizi istituzionali coinvolti in un'esperienza di affidamento sono molteplici (...) La pluralità dei servizi coinvolti spiega il motivo per cui l'istituto dell'affidamento sia da intendersi come l'intervento sociale a più forte rilevanza pubblica, che impone ai servizi di uscire dall'isolamento, dall'autoreferenzialità professionale per incontrarsi e confrontarsi con altre impostazioni e con altri percorsi conoscitivi. L'agire di ognuno è pertanto "esposto" e in quanto tale deve essere esplicitato, conosciuto, condiviso all'interno di una logica progettuale"*¹⁶. Cito Daniele Grana poiché considerando quanto emerso dalle interviste l'attenzione a mio avviso va posta sull'esplicitazione dei ruoli e sulla conoscenza da parte di tutti gli attori coinvolti nell'affido di compiti e responsabilità, ATFA compresa, non unicamente nella fase iniziale dell'affido ma riproponendo in seguito dei momenti di condivisione del progetto e di chiarificazione di dubbi o perplessità inerenti al *Chi fa cosa*.

5.2 Variabili strutturali, metodo

5.2.1 Divisioni dei compiti e interventi svolti in due

Il *Chi fa cosa*, inteso tra curatore e assistente sociale, come già accennato in precedenza è un aspetto del lavoro di rete che desideravo sondare, proprio perché non risulta essere

¹⁵ Intervista ATFA, Allegato 12, p. 2-3

¹⁶ GRANA D., Impariamo a conoscere l'affido dei minori. Buone prassi per l'accoglienza, Pisa, Edizioni del Cerro, 2005, p. 40

di facile comprensione. La divisione dei compiti, tematica correlata ai concetti di ruolo e di statuto, è un argomento molto sottile in quanto difficilmente si potrà definire in quali interventi e in quali situazioni è necessaria la presenza di entrambe le figure UAP sul campo. A dipendenza dell'affido, delle tempistiche, delle particolarità che lo caratterizzano e delle dinamiche del momento, gli operatori valutano se è necessario essere presenti entrambi o meno. A livello generale però si può cercare di creare una visione comune rispetto a quelle azioni che vanno svolte necessariamente insieme e a quelle che invece si possono ritenere attuabili singolarmente, sempre se la situazione e il momento lo permettono. La mia domanda relativa alla doppia partecipazione agli interventi da parte degli operatori UAP, si proponeva di comprenderne il perché e la sua giustificazione. Il pensiero di un curatore: *“Secondo me molto spesso gli interventi vengono svolti insieme perché le due figure non sono troppo in chiaro su quale è esattamente il loro mandato e per questo motivo, per non rischiare di effettuare una negligenza ossia di non svolgere quello che dovrebbero fare, vanno entrambi a trattare la problematica”*¹⁷. Questo intervistato esprime un concetto che non è stato condiviso dal resto degli operatori UAP. Ritengo però interessante soffermarmi sul suo pensiero in quanto esprime una sorta di timore legato a un'incertezza sul proprio statuto operativo che non andrebbe sottovalutata. L'intervistato ha espresso questa indecisione con coraggio poiché spesso si è portati a celare le proprie insicurezze in ambito lavorativo, tendenza che andrebbe sorvegliata poiché se gli operatori non fanno domande e non si mettono in discussione, non si confrontano con i capi-équipe e con i colleghi, le incertezze non si risolvono.

Emergono invece dalla maggior parte degli operatori, riguardo alla giustificazione dell'essere presenti entrambi agli interventi, assunti legati alla differenza di statuti e all'agevolazione della condivisione del progetto. Molti ritengono che non è necessario che a tutti gli interventi siano presenti entrambi ma che essere in due è solitamente giustificato dalle differenze di ruolo e dal proprio mandato.

Questa domanda è stata posta anche all'ATFA: *“L'importante è che ci sia uno scambio tra gli operatori questo sì. (...) Poi mi sembra anche una dispersione di tempo e di energie, perché tutti sono sovraccarichi e non ha senso che ci siano sempre tutti perché non serve. Oltre alle agende c'è anche un ragionamento per ottimizzare i tempi e poi capire realmente quando serve la presenza di tutti”*¹⁸.

La famiglia affidataria si aspetta che alle riunioni siano presenti entrambi ma non necessariamente in tutti gli interventi. Si riferisce anche ad altri operatori presenti nella rete multidisciplinare: *“Cioè che si presti più attenzione a come è formata la rete e alle persone che sarebbe bene che siano presenti, psicologi eccetera. Negli incontri di routine invece non è necessario”*¹⁹.

¹⁷ Intervista a curatore, Allegato 6, p. 1

¹⁸ Intervista ATFA, Allegato 12, p. 6

¹⁹ Intervista a famiglia affidataria, Allegato 11, p. 2

La famiglia naturale invece non considera la possibilità che si possano suddividere i compiti: *“Per me tutti e due, perché come detto prima il passaggio d’informazioni (...) se fanno il passaggio d’informazioni per me...cioè non mi fido. (...) A scuola e negli incontri di routine con medici...secondo me sempre meglio che ci siano tutti e due. Io sono sempre più pro ad avere più orecchie e più occhi. Direi entrambi”²⁰.*

Interessante vedere come le aspettative e i punti di vista delle diverse parti siano contrastanti. Dalla famiglia affidataria e dall’ATFA emerge una sorta di fiducia nel passaggio d’informazioni tra operatori ed entrambi ritengono che la presenza dei due è giustificata in determinati interventi ma non in tutti incondizionatamente. L’ATFA sottolinea un aspetto importante legato all’ottimizzazione dei tempi e delle risorse e rispecchia quanto esprimevo nel capitolo *Compiti che vengono svolti da entrambe le figure dell’UAP* in cui riportavo l’esempio della mamma affidataria che voleva un incontro con l’ispettrice scolastica con un solo operatore affinché i tempi non fossero biblici. La famiglia naturale invece esprime la sua sfiducia nel passaggio d’informazioni ed è questo il motivo principale per cui preferirebbe che fossero sempre presenti entrambi.

La mia successiva domanda proponeva di portare degli esempi rispetto a quegli interventi in cui ritenessero sufficiente la presenza di un solo operatore. Una curatrice ritiene: *“Come hai potuto vedere nei casi pratici che hai potuto seguire, secondo me ci sono degli aspetti dove non è necessario che ci siano le due figure. Questi aspetti più pratici potrebbero essere gli interventi con la scuola, con le maestre, con i medici, con gli educatori o potrebbero essere con persone della rete delle attività sportive o di queste figure che seguono i bambini, qui non vedo la necessità di avere sempre le due figure. Dove ritengo necessaria la presenza delle due figure è più con le famiglie”²¹.* La parte d’intervista riportata esprime punti di vista simili a quanto emerso dai colleghi. Tutti gli operatori sociali non ritengono fondamentale la presenza di assistente sociale e curatore agli incontri di routine che possono essere con la scuola, con i medici o con altre figure attive nella vita del minore. Sono proprio dunque questi gli aspetti sui quali l’UAP potrebbe soffermarsi a riflettere in termini di ottimizzazione delle risorse. Ogni operatore è consapevole del fatto che non è possibile definire come, quando e da chi deve essere svolto ogni intervento. Ad esempio se l’affidato si trova in un momento di difficoltà a scuola, quasi certamente l’assistente sociale presenzierà all’incontro con i docenti anche se non rientra nei suoi obblighi di vigilanza sull’affido. Probabilmente presenzierà per una questione di buon senso poiché un assistente sociale che ci tiene ad essere informato sull’andamento dell’affido è ben consapevole del fatto che una visita domiciliare l’anno, prevista come minimo dalla legge, non è sufficiente. Quindi si potrebbe pensare di definire gli incontri di routine come attività non necessariamente da svolgere in comune, valutando sempre le

²⁰ Intervista a famiglia naturale, Allegato 10, p. 2

²¹ Intervista a curatore, Allegato 4, p. 1

specificità del caso e del momento e ponendo particolare attenzione al passaggio d'informazioni che si effettua in seguito.

Riflettendo sul significato insito nel concetto di collaborazione, ho ritenuto opportuno chiedere agli operatori se in alcune occasioni svolgessero dei compiti che spettano all'altra figura UAP. Questa domanda si proponeva anzitutto di sondare se ci fosse la percezione di dover svolgere qualcosa che compete all'altro ma anche e soprattutto se tra gli operatori ci fosse un senso di complementarità, ovvero anche se gli statuti sono diversi ci si può intercalare e sostituire se necessario? *“Sì a volte sì ma perché appunto se tu hai una buona collaborazione con l'altro a volte vai a sconfinare nel territorio dell'altro, facendo delle cose che gli competono ma anche l'altro sconfinava nel tuo e non puoi essere così rigido qua non stiamo costruendo dei muri ma dobbiamo costruire qualcosa d'altro. Se io costruisco il muro e, io costruisco il mio tu costruisci il tuo, ma qua lavoriamo su delle altre cose”²²*. Un'altra intervistata esprime quanto segue: *“È vero che abbiamo dei ruoli ben stabiliti però se io sono assente o se sono irreperibile è importante che il curatore sappia dare un'informazione, e io altrettanto. Bisogna essere un po' interscambiabili (...) Questo è anche un vantaggio del fatto di lavorare insieme agli altri operatori, cioè non sei sola. Quando dico dividere e condividere la responsabilità intendo anche questo”²³*. L'operatrice esprime nuovamente un importante concetto legato all'ottimizzazione dei tempi, anche nel rispetto delle famiglie che come diceva ATFA nella precedente domanda: *Non è che le famiglie possono aspettare l'agenda tua*. Trovo che il concetto di essere interscambiabili e quindi complementari sia molto importante. Sicuramente ognuno ha il suo ruolo e forse c'è anche la necessità di definirlo meglio ma ciò sempre nell'ottica della creazione di un terreno comune sul quale lavorare insieme: *non costruendo muri* come dice la collega ma cercando di rendere la rete professionale più dinamica e funzionale.

5.2.2 Due famiglie, due operatori UAP

Sebbene non sia oggetto della mia domanda di tesi analizzare le componenti del sistema affido e il sostegno offerto alle famiglie naturali, ho deciso di presentare come domanda, sempre legata alla suddivisione dei compiti, questa proposta di presa in carico delle due famiglie. Agli operatori ho chiesto cosa ne pensassero di un intervento di supporto e di presa in carico relazionale che vedesse una delle due figure UAP più vicina alla famiglia affidataria e l'altra più vicino alla famiglia naturale. Ero particolarmente interessata poiché ho notato, e la letteratura ne discute ampiamente, che creare un legame con le famiglie naturali è complesso e inoltre che in poche occasioni vi è un effettivo recupero delle capacità genitoriali con un conseguente rientro del minore in famiglia d'origine. La cultura legata all'affido propone molti spunti di riflessione legati alla presa in carico delle famiglie

²² Intervista a curatore, Allegato 5, p. 2-3

²³ Intervista ad assistente sociale, Allegato 8, p. 3

multi-problematiche e quindi ritenevo utile sentire le opinioni degli operatori UAP. Il parere di una curatrice: *“La famiglia naturale la vedo effettivamente più vicina al curatore perché bisogna anche considerare che il legame di sangue della persona per la quale noi abbiamo il mandato ci porta di più verso la famiglia naturale. Per quanto concerne la famiglia d'affido sappiamo che c'è già una convenzione e che c'è già un obbligo da parte degli assistenti sociali di fare le visite alle famiglie e dunque sappiamo che questo è già un aspetto privilegiato degli assistenti sociali”*²⁴. Questa intervistata ritiene che la mia proposta di una presa in carico suddivisa avrebbe già di per sé una logica insita e correlata ai diversi mandati dei due operatori. Non sempre però si può pensare di suddividere i compiti, in particolare quando si tratta di relazioni e creazioni di legami volti al sostegno e all'accompagnamento nel percorso di affido. Un'assistente sociale esprime un importante concetto: *“È anche vero che l'accompagnamento e il sostegno alla famiglia naturale è uno dei compiti del nostro ufficio ed è uno dei compiti meno svolti nel tempo. Si sta parlando sempre di più di questo aspetto”*²⁵. Anche in letteratura si ritiene che assicurare sostegno alle famiglie d'origine è un percorso tortuoso e sul quale si dovrebbe porre particolare impegno: *“Il lavoro con le famiglie di origine rimane, ad oggi, sicuramente uno degli anelli deboli della catena, su cui i servizi sociosanitari hanno senza dubbio l'obbligo di porre l'attenzione, potenziando le risorse già attivabili e sperimentando anche nuovi interventi (...)”*²⁶. Su questa tematica a mio avviso e secondo molti operatori non bisogna smettere di interrogarsi poiché in Ticino assistiamo a molti affidi di lunga durata proprio a causa delle problematiche delle famiglie d'origine che non vengono risolte nel corso degli anni. In particolare due intervistati ritengono che le famiglie naturali devono essere prese in carico da altri operatori: *“Secondo me ci vorrebbero più delle figure altre che aiutino di più la famiglia naturale a rinforzarsi. (...) Attivare comunque delle risorse altre da quelle che possono essere quelle di un curatore o di un assistente sociale”*²⁷. Questo intervistato si riferisce in particolare all'attivazione di risorse territoriali specializzate nell'affrontare la problematica della famiglia d'origine, per esempio patologie psichiche o dipendenze. Un'assistente sociale ritiene invece che non sia tanto una questione legata a delle specifiche competenze bensì il fatto di separare affido e recupero delle capacità genitoriali: *“La famiglia naturale non è tanto il nostro compito. (...) Devono essere altri operatori che si occupano di loro, altri assistenti sociali, altri...ma la stessa persona che si occupa dell'affido non può occuparsi delle problematiche della famiglia naturale perché rischia di venire fuori una pasticciata”*²⁸.

²⁴ Intervista a curatore, Allegato 4, p. 3

²⁵ Intervista ad assistente sociale, Allegato 9, p. 4

²⁶ GRANA D., Impariamo a conoscere l'affido dei minori. Buone prassi per l'accoglienza, Pisa, Edizioni del Cerro, 2005, p. 35

²⁷ Intervista a curatore, Allegato 6, p. 3

²⁸ Intervista ad assistente sociale, Allegato 7, p. 2

Secondo Daniele Grana, laureato in Servizio sociale ed esperto in infanzia e adolescenza, la famiglia naturale va sostenuta sin dal principio e integrata nel progetto di affidamento: *“La famiglia d’origine, mediante un lavoro integrato, deve essere supportata affinché siano rimossi gli ostacoli che ad ogni livello impediscono l’espressione delle potenziali capacità genitoriali, rinforzando le possibilità riparatrici. Nella misura in cui essa sarà parte di un “pensiero progettuale”, saranno ancora più chiare le possibilità di valutazione delle risorse, gli interventi di sostegno al cambiamento e l’ipotesi dei tempi necessari per attuarlo in sintonia con le tappe e i bisogni evolutivi del bambino”²⁹.*

Come questo supporto sia offerto è un tema su cui vale la pena riflettere anche perché non tutti gli intervistati ritengono che sia un sostegno unicamente da ricercarsi al di fuori della rete creata per l’affido. L’importante secondo me è che, se si decide di affidarsi ad altri esperti per espletare questa funzione di accompagnamento al recupero delle capacità genitoriali, la rete dell’affido mantenga dei contatti frequenti con questi operatori e che ci sia uno scambio d’informazioni attivo e puntuale affinché assistente sociale e curatore siano sempre a conoscenza dello stato di salute e delle condizioni attuali psico-fisiche e sociali dei genitori del bambino in affido.

Un altro tema emerso in più interviste è legato al giustificare la doppia partecipazione agli interventi con le famiglie, per tutelarsi da eventuali dinamiche relazionali non funzionali alla gestione dell’affido: *“... è vero che in quegli affidi in cui c’è ad esempio un grosso conflitto con la famiglia naturale, che probabilmente non ha accettato il fatto che il bambino è stato messo in affido, o con quelle famiglie che tendono a manipolare, è anche protettivo essere in due perché a quel punto, hai sempre un po’ l’altro che ti fa da specchio e qualsiasi cosa succeda sei anche un po’ protetto”³⁰.*

Agli operatori UAP ho chiesto cosa ne pensassero di questa tematica, considerazioni riportate e discusse nel capitolo sul *Clima*.

5.2.3 Protocollo

Per quanto concerne il settore famiglie e minorenni è stato stilato un catalogo delle prestazioni, inerente anche le situazioni di affido. Per il settore curatele e tutele questo documento non è stato redatto. Il motivo è da ricondursi al fatto che le mansioni dei curatori sono esplicitate in ogni singolo mandato da parte delle ARP e possono essere diverse a dipendenza del caso. Confrontandomi con i colleghi è emersa una prassi implicita di collaborazione tra assistenti sociali e curatori. Mi sono proposta quindi di sondare il terreno riguardo alla creazione di un eventuale protocollo di collaborazione e di appurare se gli operatori sociali lo ritenessero utile. Inoltre mi sono chiesta se

²⁹ GRANA D., Impariamo a conoscere l’affido dei minori. Buone prassi per l’accoglienza, Pisa, Edizioni del Cerro, 2005, p. 35

³⁰ Intervista a curatore, Allegato 5, p. 3

effettivamente potrebbe essere una risorsa stilare un mansionario anche per il settore curatele e tutele o se invece si tramuterebbe in una delle tante procedure che più che aiutare l'operato, di fatto, lo limitano, ingabbiandolo in prassi più procedurali che funzionali al buon andamento di un affido. Si evince da più interviste che un simile protocollo potrebbe rivelarsi uno strumento di lavoro positivo: *“Sì è utile di sicuro. È utile perché vediamo che siamo un po' ai primi passi a fare dei confronti e cercare di collaborare assieme, a fare un po' i conti con le difficoltà che abbiamo visto negli affidi e sia da parte del settore delle famiglie e dei minorenni e sia dal nostro settore, sentiamo questa necessità di avere un po' dei punti, delle cose da condividere, questo lo fai tu, questo lo faccio io. Sembra assolutamente necessario”*³¹.

Secondo un'assistente sociale, piuttosto che soffermarci a voler burocratizzare la professione, sarebbe più opportuno formare gli operatori in modo più specifico rispetto al tema affidi: *“Più che una linea guida bisognerebbe avere una formazione continua sugli affidi cosa che nel nostro servizio manca completamente (...) io non so penso che bisognerebbe forse andare anche verso un settore del nostro ufficio che si occupa solo di affidi”*³².

La creazione di un protocollo di collaborazione tra assistenti sociali e curatori nelle situazioni di affido è stato ritenuto utile e necessario da buona parte degli operatori. Alcuni però sottolineano che standardizzare gli interventi rischia di rendere burocratico un lavoro che non può esimersi dalle sue fondamenta umane. Il rischio sottolineato è quello di dimenticarsi che lavoriamo con delle persone e che protocollare una serie di interventi rischia di mettere gli operatori nella condizione di non ragionare più con la loro testa: *“...sicuramente un protocollo ci vuole e la sfida sarà quella di avere un protocollo generale e allo stesso tempo ogni professionista, sia curatore che assistente sociale, dovrà riuscire a trattare il suo caso in maniera specifica, sia al protocollo però allo stesso tempo non rimanerne vittima bensì vedere sempre la specificità del caso”*³³.

Emerge inoltre da una curatrice che ai tempi svolgeva la professione come privata, che un simile protocollo sarebbe molto utile anche per tutti quei curatori privati che si relazionano costantemente con gli assistenti sociali UAP proprio per via del loro mandato. ATFA dal canto suo lo riterrebbe molto utile per le famiglie affidatarie: *“... ogni tot forse varrebbe anche la pena riprenderle con le famiglie come dire, guardi a me spetta questa cosa all'assistente sociale l'altra (...) Tanto è che avrei voluto tanto avere un mansionario da dare alle nostre famiglie affidatarie così da poter fare un po' di chiarezza però poi scopri che appunto tutte le ARP possono dare compiti diversi e il tutto è rimasto un po' lì in sospeso. Perché veramente è un dilemma per le famiglie”*³⁴.

³¹ Intervista a curatore, Allegato 4, p. 2

³² Intervista ad assistente sociale, Allegato 7, p. 2-3

³³ Intervista a curatore, Allegato 6, p. 2

³⁴ Intervista ATFA, Allegato 12, p. 4-5

A mio avviso un simile protocollo di collaborazione si potrebbe valutare. Non credo che sia possibile andare nello specifico rispetto ai compiti dei due operatori ma perlomeno si potrebbe delineare un progetto di collaborazione generico utile in particolare, oltre che all'UAP, alle famiglie e ai curatori privati.

5.3 Variabili processuali, comunicazione

5.3.1 Passaggio d'informazioni

Quando parliamo di comunicazione non possiamo non soffermarci su un aspetto molto importante del lavoro di rete, il passaggio d'informazioni. Agli operatori UAP ho dunque domandato cosa ne pensassero dell'attuale passaggio d'informazioni e di come dovrebbe essere idealmente. Per alcuni intervistati il passaggio d'informazioni andrebbe ridimensionato e meglio strutturato. Interessante quanto si evince da queste due interviste in cui viene espresso un certo dissenso nei confronti degli attuali sistemi informatici di comunicazione di cui si fa un utilizzo sproporzionato e inadeguato: *"Idealmente potremmo anche affermare che il dirsi tutto sempre sia una cosa positiva. Io non sono così sicura perché vedo che c'è un sovraccarico di mail e di comunicazioni e questo va a scapito del lavoro, del tempo da dedicare non solo sulle carte ma con le persone, che ritengo sia quello fondamentale. (...) Come sta un po' capitando, basta vedere come sta aumentando l'uso delle e-mail attraverso i cellulari e così via"*³⁵. Un'altra intervistata dell'UAP esprime questa perplessità rispetto agli attuali metodi di comunicazione tra professionisti: *"Ormai siamo lì a mandarci mail, più mail, più mail, più mail, non so se questo è il buon metodo, ho i miei dubbi. Ho la sensazione che ci perdiamo un po'. Le informazioni sono tantissime, arrivano a raffica e magari non al momento giusto, sarebbe molto più intelligente incontrarci regolarmente. (...) penso che la mole di informazioni che ti arriva ogni giorno...le informazioni perdono del loro valore"*³⁶. Un curatore ricorda quanto sia importante il passaggio d'informazioni prima delle riunioni di sintesi: *"... si fa in modo che comunque prima di qualsiasi incontro ci sia un aggiornamento della situazione, in modo da non arrivare magari all'incontro e uno dei due caschi dal pero"*³⁷. Sempre lo stesso operatore, che ritiene che il passaggio d'informazioni si possa comunque ritenere buono, aggiunge però la motivazione principale quando si presenta una scarsa comunicazione: *"Quando non passano spesso come ti dicevo poi la motivazione è la mancanza di tempo...non ho fatto a tempo a comunicartelo, così tanti casi che mi è sfuggito di mente, non ci siamo più sentiti...ecco quando non c'è una comunicazione viene proprio motivata*

³⁵ Intervista ad assistente sociale, Allegato 9, p. 7

³⁶ Intervista a curatore, Allegato 4, p. 4

³⁷ Intervista a curatore, Allegato 6, p. 4

*con il fatto della grande mole di lavoro*³⁸. Emerge inoltre da un'intervistata che si aspetta un miglioramento rispetto al passaggio d'informazioni grazie alla sede unica di Paradiso.

Per quanto mi concerne ritengo che sia fondamentale porre attenzione al passaggio d'informazioni tra gli operatori della rete prima degli incontri con le famiglie. A questo delicato scambio comunicativo va concesso un tempo adeguato e in particolare va effettuato con i giusti tempi. Mi riferisco al fatto che le famiglie non andrebbero lasciate fuori dall'ufficio ad aspettare prima degli incontri, solo perché gli operatori non si sono presi prima il tempo necessario alla condivisione. Le due famiglie si trovano sovente in situazioni di disagio e sono momenti imbarazzanti, carichi a volte anche di astio, di ansia e di forti sentimenti. Lasciare le due famiglie in attesa perché la riunione non è stata preparata in anticipo, è un rischio che non vale la pena correre. La riunione sarà difatti già condizionata dalle emozioni suscitate durante l'attesa, emozioni che spesso non sono positive, anzi, piuttosto caratterizzate da nervosismo, stress e sensazione di disagio. Concludo questa importante tematica lasciando aperto lo spazio di riflessione rispetto al come e quando effettuare lo scambio di informazioni tra professionisti. Come emerso dalle interviste le modalità sono varie e quindi è un argomento che va discusso tra la coppia di operatori coinvolti nell'affido. Ci sarà chi preferisce uno scambio puntuale anche utilizzando i metodi informatici e chi invece si incontrerà regolarmente, l'importante è che ci si prenda il tempo per la condivisione, aspetto fondamentale di una buona collaborazione.

5.3.2 Presenza dello psicologo alle riunioni di sintesi

Durante la pratica professionale ho assistito a parecchie riunioni di sintesi in cui era presente uno psicologo, non collaboratore UAP bensì professionista privato. La presenza di questa figura non è né a livello legale né a livello di protocollo UAP obbligatoria. La prassi comune però è quella di proporre alle famiglie di "assumere" uno psicologo per presenziare alle riunioni di sintesi e in alcuni casi anche per una presa in carico diretta del minore in affido. Questa figura entra a far parte della rete multi-professionale e può diventare un riferimento importante per il minore, per le famiglie sia naturali che affidatarie e non da ultimo per gli operatori. A livello emotivo gli incontri tra famiglie d'origine, famiglie affidatarie e operatori sociali sono momenti molto intensi. Spesso in queste riunioni si affrontano temi molto delicati, legati alla crescita del minore e quindi allo stampo educativo che ognuno ritiene più adeguato, alle relazioni di costui con le famiglie ma anche dei rapporti tra le famiglie stesse. Sono situazioni cariche di detti e non detti che possono sfociare in forme comunicative, verbali e non verbali, non funzionali né alle parti né all'interesse del minore. Agli intervistati ho dunque domandato se ritenessero utile questa figura professionale durante le riunioni di sintesi in qualità di mediatore e di rappresentante

³⁸ Intervista a curatore, Allegato 6, p. 4

dell'affidato. Non tutti ritengono che sia sempre necessario ma generalmente è ben vista una rete costituita sin dal principio con questa figura professionale. Il pensiero di una curatrice: *“A me piace questa idea qui di avere la figura dello psicologo. Mi piace proprio perché come dici tu potrebbe essere la persona che vede di più gli interessi del bambino e li vede in un modo neutrale, senza essere preso da tutte le emozioni perché abbiamo visto che durante le sintesi le emozioni sono fortissime da parte di tutti. (...) A livello di mediatore tra le due famiglie non so, penso che possiamo tra gli assistenti sociali e tra noi siamo in grado di mediare su questi aspetti qua. Ma proprio la visione del bambino, del minore si”*³⁹.

La comunicazione si caratterizza per i suoi aspetti di contenuto e di relazione. Durante le riunioni di sintesi sovente le emozioni sono talmente preponderanti che è difficile restare agganciati alle tematiche da discutere (bisogni del minore) ma c'è la tendenza a passare appunto dal livello di contenuto a quello di relazione. Lo psicologo può aiutare tutti i membri della rete in questo difficile compito.

*“Secondo me ci sono solo aspetti positivi. Negativi è che bisogna pagarlo però adesso abbiamo trovato una nuova strategia di pagamento che è quella della retta aggiuntiva per problemi psicologici e ne abbiamo già fatte due”*⁴⁰. L'unica vera criticità emersa è relativa all'aspetto economico. L'intervistata si riferisce al fatto che dopo la modifica del regolamento, in vigore dal 15 ottobre 2013, che non prevede più come importo massimo della retta a favore della famiglia affidataria Fr.- 1'800 ma si è abbassato a Fr.- 1'500, si può richiedere un supplemento di tale retta di Fr.- 400⁴¹. Il contributo di mantenimento è a carico dei genitori del minore e viene calcolato dall'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (di seguito USSI) che di fatto anticipa tale importo e in seguito ne fa valere le pretese derivanti dall'obbligo di mantenimento, ad eccezione della parte che eccede le capacità finanziarie dei genitori. L'USSI può rinunciare totalmente o parzialmente al regresso se le circostanze lo giustificano. L'UAP è incaricato di accompagnare la famiglia naturale nella procedura volta a stabilire il contributo di mantenimento.⁴²

Infine, non la definirei criticità ma bensì elemento sul quale interrogarsi, ben espresso da un intervistato: *“Bisognerebbe però anche vedere come la vivono i genitori perché i genitori a volte hanno un'idea dello psicologo legata al fatto, psicologo uguale malato, io non sono malato e quindi si vergognano dello psicologo...mio figlio non è malato non ha bisogno dello psicologo”*⁴³.

Come ben esprime questo curatore la figura dello psicologo va discussa e ne vanno definiti i compiti insieme alle due famiglie a inizio affido. Questo professionista per essere

³⁹ Intervista a curatore, Allegato 4, p. 4

⁴⁰ Intervista ad assistente sociale, Allegato 8, p. 4

⁴¹ Direttive e Raccomandazioni DSS concernenti l'ammontare della retta uniforme mensile e relative al compenso dei genitori affilianti ai sensi dell'art. 294 CCS.

⁴² RLfam art. 68-69

⁴³ Intervista a curatore, Allegato 6, p. 4

una risorsa deve essere ben accetto e quindi è importante a mio avviso discuterne sin dall'inizio e non introdurlo solo se emergono delle difficoltà poiché l'interpretazione che ne può derivare potrebbe ricondursi al concetto espresso dal curatore sopracitato. Alle famiglie vanno spiegate tutte le risorse e le criticità che una figura professionale come quella dello psicologo può apportare nella gestione dell'affido.

5.4 Variabili processuali, clima

Il clima si può definire quale indicatore della qualità delle relazioni presenti all'interno di un gruppo e si manifesta in forme quali apertura, confronto costruttivo, fiducia oppure in chiusura, confusione dei ruoli, rigetto, rifiuto dell'aiuto. Mi sono dunque chinata sulla tematica del conflitto con gli operatori UAP per evincere dalle loro risposte la loro percezione rispetto a questa variabile processuale, che, come già accennato, va a definire il livello di relazione nel gruppo.

5.4.1 Conflitti

Alla mia domanda relativa a dei possibili conflitti tra le due figure professionali e se del caso in quali situazioni, la maggior parte degli operatori mi ha risposto che se c'è un buon confronto lo scontro non sopraggiunge. Può capitare di avere delle opinioni diverse ma se ne discute e difficilmente si arriva ad un conflitto con l'altro. Alcuni ritengono che se ci sono incomprensioni sono dovute al disgregamento della rete, ovvero quando si ha la sensazione che ognuno va un po' in una direzione diversa, per questo motivo è molto importante la definizione del progetto d'affido e avere ben chiari gli obiettivi e i ruoli di ognuno. Emerge il concetto d'identità espresso nell'essere ben consapevole dei propri ruoli e dei propri compiti, complementare al rispetto dell'altro, affinché il conflitto non nasca. Una curatrice ritiene che se nasce un conflitto è: *"...quando forse le persone invadono troppo il ruolo e le competenze dell'altro, dimenticando che ognuno di noi ha una competenza e un ruolo ben definito. Dopo bisogna cercare da una parte di riappropriarsi del proprio spazio ma soprattutto cercare di chiarirsi le cose"*⁴⁴.

L'ATFA non utilizza il termine conflitto ma piuttosto si riferisce a discordanze operative, non tanto in merito al tipo di intervento ma piuttosto sulle modalità di alcuni operatori: *"Tu inizia una riunione con una famiglia affidataria, dove ne ho viste due ultimamente, e non è mai stato chiesto, se tu pensi, non è mai stato chiesto alla famiglia come state, come va. Per cominciare io penso che se tu hai la famiglia davanti e gli altri operatori, ruotiamo tutti attorno a quel minore collocato in quella famiglia, penso che la prima cosa da chiedere per accogliere è come state, come sta il piccolo"*⁴⁵.

⁴⁴ Intervista a curatore, Allegato 5, p. 1-2

⁴⁵ Intervista ATFA, Allegato 12, p. 7

In relazione alla risposta dell'ATFA, faccio riferimento ad Olga Cellentani, autrice del *Manuale di metodologia per il servizio sociale* in cui viene ben espressa l'importanza di dedicare il tempo necessario all'utenza: *“Lo spazio del colloquio, dunque, è il luogo fisico e mentale che mettiamo a disposizione ed utilizziamo per le situazioni di colloquio psicosociale; assieme al tempo sono i primi messaggi di accoglienza e disponibilità che comunichiamo agli utenti, di rispetto e riservatezza delle loro vicende e dei loro garbugli, sono i presupposti basilari per una relazione identificatoria ed una comunicazione attenta ai significati soggettivi di ciò che accade fra l'operatore sociale, l'utente e l'istituzione.”*⁴⁶

Riporto questa traccia per esprimere quanto mi è capitato di osservare, in certe situazioni, durante la pratica professionale. Le famiglie affidatarie non fanno parte dell'utenza classica dei servizi sociali. Va ricordato però che le famiglie non sono nemmeno colleghi, non fanno parte della rete professionale, non sono istituzionalizzate, ma al contempo hanno un ruolo che definirei sociale. Quest'identità pone le famiglie affidatarie in una sorta di limbo con cui gli operatori si devono confrontare e relazionale, a volte forse non sapendo bene come fare e come posizionarsi rispetto al proprio e l'altrui ruolo. Se con alcune famiglie si crea una sorta di confidenzialità, in altre situazioni si tende a proteggere il proprio ruolo istituzionale adottando comportamenti di “sospetto” nei confronti delle famiglie accoglienti. Trovo che un equilibrio comunicativo relativo agli spazi di parola durante le riunioni, andrebbe ricercato nelle fondamenta del lavoro sociale. Accoglienza e rispetto nei loro confronti, sebbene il ruolo dell'operatore sociale comporti anche la vigilanza. Il fatto che le famiglie accoglienti non siano parte dell'utenza classica non significa che non si debba porre il giusto peso a quei comportamenti ed elementi basilari che caratterizzano l'operato sociale, in particolare l'accoglienza e l'ascolto, impossibili senza che ci si prenda il tempo necessario. A questo riguardo vi è una citazione che ritengo molto inerente e interessante: *“Gli affidatari sono dei volontari che hanno un ruolo importante nel progetto di affidamento, non vanno considerati come semplici utenti dei servizi, in quanto hanno la dignità di soggetti attivi che acquisiscono “competenza”: essi diventano significativi interlocutori dei servizi e dei giudici minorili. Devono essere considerati come collaboratori che devono essere non solo supportati nello svolgimento dell'affidamento ma anche ascoltati prima di prendere decisioni significative sul bambino o sul ragazzo affidato”*.⁴⁷

Sempre l'ATFA fa notare: *“È vero che poi siamo tutti diversi però si dovrebbe insomma alla fine avere un po' uno standard di qualità”*⁴⁸. Concludo questa tematica evidenziando quanto a livello di collaborazione UAP è emersa una buona pro positività al relazionarsi e confrontarsi senza giungere allo scontro. D'altro canto va preso in considerazione quanto emerso rispetto al sentimento di alcune famiglie di poca accoglienza. Sebbene la

⁴⁶ CELLENTANI O., *Manuale di metodologia per il servizio sociale*, Milano, Franco Angeli, 1997

⁴⁷ GARELLI F., *L'affidamento, l'esperienza delle famiglie e dei servizi*, Roma, Carocci editore S.p.a., 2000, p.175-176

⁴⁸ Intervista ATFA, Allegato 12, p. 9

collaborazione con le famiglie affidatarie possa essere per alcuni aspetti complessa da gestire, va posta l'attenzione sulle modalità con cui ci si relaziona ad esse, poiché essere una famiglia accogliente è un compito estremamente difficile ed è necessario un concreto e costante appoggio da parte degli operatori sociali coinvolti.

5.4.2 Tutela dell'operatore sociale

Nel corso della pratica professionale sono venute a conoscenza di situazioni in cui l'operato degli assistenti sociali e dei curatori veniva messo in discussione. Lo stesso UAP si deve a volte confrontare con denunce da parte degli utenti e dai media che ne fanno da cassa di risonanza. Il settore curatele e tutele si confronta anch'esso in alcune occasioni con la stampa ma anche con una tipologia di utenza che, a volte, fa un po' temere per la propria incolumità. Ho deciso quindi di chiedere agli operatori cosa ne pensassero della tematica del "tutelarsi" essendo presenti in due agli interventi, poiché il fatto di non sentirsi sicuri a livello lavorativo, è un elemento che può condizionare il clima dei gruppi di persone, professionisti e non, che orbitano attorno all'affido. Va inoltre ricordato che sempre più gli operatori sono considerati al pari degli utenti, anche grazie alla nuova legge di protezione dell'adulto, e di conseguenza la parola dell'uno e dell'altro ha uguale spessore di fronte alla legislazione. Assistenti sociali e curatori hanno a volte la percezione di lavorare un po' con il fiato sul collo anche a causa dei social network e della facilità con la quale in questa epoca tecnologica le informazioni vengono trasmesse e sbandellate ai quattro venti senza alcuna restrizione e a volte senza nemmeno alcuna fondamento.

Nella maggior parte delle interviste emerge che è importante essere in due per confrontarsi, per essere complementari l'uno all'altro, perché quattro occhi vedono meglio di due e non tanto per una questione di difesa personale: *"Gli attacchi, che siano della stampa, dei processi o queste cose qui...si certo è meglio essere in due ma soprattutto essere ben sicuri, ben convinto della bontà del nostro operato e questo è più facilmente raggiungibile se siamo in due e se ci confrontiamo in due"*⁴⁹.

Questa assistente sociale ritiene che è più importante essere ben preparati sulla tematica degli affidi piuttosto che essere in due per tutelarsi: *"Però non entrerei in questa paranoia che bisogna essere in due perché allora nel 2030 bisognerà essere in tre e poi in quattro e poi in cinque. Però gli assistenti sociali devono essere formati e sapere molto bene che cosa è l'affido"*⁵⁰. Una curatrice è sulla stessa linea di pensiero: *"...in non lo credo importante tanto per una questione di difesa perché se vengo a lavorare alla mattina con la paura di essere attaccata credo che forse è meglio se vado a fare qualcosa d'altro"*⁵¹.

⁴⁹ Intervista a curatore, Allegato 4, p. 3

⁵⁰ Intervista ad assistente sociale, Allegato 7, p. 4

⁵¹ Intervista a curatore, Allegato 5, p. 3

Sono rimasta colpita positivamente dalle risposte degli operatori UAP poiché il clima di paura non può essere positivo né per l'ufficio né per i collaboratori stessi. Da quanto emerso le persone sono coscienti delle conseguenze che possono scaturire quali denunce, accuse, utenti arrabbiati, però queste componenti fanno parte della professione e non spaventano particolarmente gli operatori UAP, anzi sono uno stimolo per cercare di svolgere il proprio lavoro con accuratezza e passione.

5.5 Variabili processuali, sviluppo

La variabile sviluppo in questo lavoro di tesi va intesa in quanto pluralità di elementi che esprimono l'attuale sistema gestionale degli affidamenti famigliari, con i suoi fattori positivi e negativi, espressi in particolare dalle aspettative, dai consigli e dalle critiche di coloro che ho intervistato. Questo perché in un'ottica di continuo sviluppo e quindi di continua messa in discussione, la futura collaborazione tra gli operatori può essere agevolata dai pensieri di chi l'affido lo vive quotidianamente.

5.5.1 Aspettative di chi ruota attorno all'affido

Mi sono inizialmente focalizzata sugli operatori UAP e sulle aspettative che ripongono nei confronti della collaborazione con il collega dell'altro settore.

Risulta da tutti gli intervistati che le aspettative sono quelle di una buona collaborazione, intesa come capacità di scambio, di confronto, di condivisione e di supporto. Un'assistente sociale solleva il concetto di solitudine dell'operatore sociale e ritiene che questa emozione non dovrebbe mai pervenire perché le dinamiche che emergono in un affido sono talmente complesse che non si può lavorare da soli: *“Quindi per leggere e capire queste dinamiche tu devi confrontarti, non puoi lavorare da sola. Io penso di arrivare a fare questo. In Italia si lavora negli affidi con psicologi e collaboratori dall'inizio dell'affido, ma da una vita. Qui non hanno ancora capito oggi che ci vuole, che dobbiamo trovare un altro modo per lavorare”*⁵².

In linea generale gli operatori, indipendentemente dal settore, ritengono che le famiglie naturali si aspettano di poter essere sostenute nell'esercizio del proprio ruolo genitoriale, che vengano garantiti protezione al minore, che venga educato anche secondo i loro principi e che i diritti alle relazioni personali vengano assicurati. Secondo gli operatori le famiglie affidatarie si aspettano supporto, protezione e aiuto nella gestione delle relazioni con le famiglie naturali. La testimonianza di un assistente sociale: *“Nel mio ruolo è quello di fare tornare a casa il bambino di solito o di avere più relazioni e più diritti. Le famiglie*

⁵² Intervista ad assistente sociale, Allegato 8, p. 6

*d'affido quello di essere seguiti, di non essere abbandonati a loro stessi, di poter contare*⁵³.

Alle famiglie ho di conseguenza domandato quali fossero le aspettative nei confronti delle due figure UAP. Entrambe le famiglie si aspettano dall'assistente sociale professionalità e che sia bene a conoscenza della situazione. Le considerazioni della mamma affidataria: *"Mi aspetterei che fosse un professionista e che svolga il suo lavoro da professionista, cosa che non succede sempre. Che non crei troppi scompigli diciamo, ecco dall'assistente sociale mi aspetterei quello. Non è sempre così garantito. Nel senso che a volte in più c'è da gestire anche l'assistente sociale che a seconda dell'umore e del momento ti lascia abbastanza spiazzata*⁵⁴. Nei confronti del curatore la famiglia affidataria si aspetta che ci sia una buona collaborazione e che si venga ascoltati in caso di necessità. La famiglia naturale si aspetta che si possa giungere a dei compromessi: *"Sinceramente che si arriva a un dare per avere cioè io vengo incontro a te e tu vieni incontro a me, che si arrivi sempre ad avere un compromesso..."*⁵⁵.

Ritengo che sia importante esplicitare le proprie e le altrui aspettative poiché non sempre quanto si deduce dall'altro risulta corrispondente alla realtà. L'interpretazione può essere fonte di disguidi e malintesi quindi in un sistema complesso come quello dell'affido può essere favorevole ogni tanto proporre dei momenti in cui ognuno esprime cosa si aspetta dall'altro.

5.5.2 Aspetti positivi e negativi, consigli e critiche

Agli operatori UAP ho domandato quali fossero le risorse e le criticità di questa collaborazione. A livello di risorse molti ritengono che siano gli aspetti legati alla condivisione a rendere di qualità la collaborazione. Il confronto con l'altro, la complementarità, il vedere con quattr'occhi la situazione e la condivisione delle responsabilità sono gli elementi visti positivamente dagli operatori UAP. Le criticità per alcuni intervistati si esprimono unicamente nel concetto di tempo e quindi nel far coincidere le agende. Sono state espresse altre criticità quali ad esempio il fare in doppio quello che potrebbe fare una sola persona, il fatto che se si hanno pensieri contrastanti la collaborazione deve prevedere una messa in discussione critica da parte di entrambi gli operatori e che a volte sono proprio le relazioni interpersonali a rendere difficoltosa o meno la collaborazione: *"Diventa più complesso ma anche più faticoso a livello proprio energetico quando non conosci bene la persona o quando fai più fatica a collaborare con l'altro. Secondo me il nostro lavoro da una qualche parte si basa ancora molto su quello*

⁵³ Intervista ad assistente sociale, Allegato 8, p. 5

⁵⁴ Intervista a famiglia affidataria, Allegato 11, p. 1

⁵⁵ Intervista a famiglia naturale, Allegato 10, p. 1

*che sono i rapporti interpersonali*⁵⁶. Un intervistato ritiene che un elemento critico del lavorare in coppia può essere il vissuto delle famiglie: *“...a volte di appesantire un po' gli incontri. Nel senso, magari una riunione con poche persone è più snella a livello di contenuti ma anche le persone, soprattutto se già si trovano in una situazione di difficoltà, magari davanti a due persone si sentono più sotto osservazione, sotto analisi che davanti a una*⁵⁷. Una curatrice ritiene che sarebbe utile specializzarsi: *“Vedrei abbastanza bene tenere soltanto dei casi di affido, avere sempre una maggiore conoscenza di questo campo e a questo punto avere anche una gestione del mio tempo con le colleghe dell'UAP più funzionale. Vedrei molto bene qualcosa di questo tipo visto che in ogni caso le colleghe dell'UAP più o meno si specializzano anche sempre di più su questo tipo di interventi e mi sembra che anche da parte del nostro ufficio non sarebbe poi così male*⁵⁸.

All'ATFA, a cui viene spesso attribuito il ruolo di rappresentante delle famiglie affidatarie, ho chiesto se emergessero da parte delle famiglie delle questioni positive o negative rispetto alla collaborazione tra assistenti sociali e curatori. Un aspetto che risulta a volte complesso da gestire per le famiglie è il turnover degli operatori: *“Oltre al fatto che in sei, sette anni ha avuto, questa è la terza assistente sociale e il terzo curatore (...) un timore che ha la famiglia è: “Gli operatori che arrivano dopo fanno tutto quello che abbiamo fatto prima? (...) Per cui le famiglie fanno fatica, tu ti ritrovi magari con l'operatore di prima che aveva un certo taglio, certe modalità, ne arriva un altro che ti può cambiare completamente*⁵⁹. Aggiunge inoltre il fatto che le famiglie necessitano di essere seguite con costanza per sentirsi veramente supportate. Nonostante possa essere un impegno avere dei contatti frequenti con la rete di professionisti questo risulta essere un vantaggio poiché sia che le cose vadano bene sia che vadano male la famiglia non è lasciata allo sbaraglio. L'operatore dell'ATFA rende inoltre attenti al fatto che essere famiglia affidataria è difficile e che è molto raro trovare degli operatori sociali che decidono di svolgere questa funzione di accoglienza e quindi bisognerebbe essere anche un po' tolleranti nei loro confronti: *“Una famiglia si mette lì in piazza, deve mettere lì tutte le sue cose, deve essere disponibile, deve fare, deve essere giudicata...”*⁶⁰.

Rispetto alle criticità la famiglia naturale si ricollega alle tempistiche: *“Nel senso se sono sovraccarichi di casi fate un'altra sede (...) Non mi viene da dire che fanno del bene perché alla fine se vuoi veramente fare del bene spicciati. Ma io le ho già dette mille volte ste cose ...”*⁶¹.

⁵⁶ Intervista a curatore, Allegato 5, p. 2

⁵⁷ Intervista a curatore, Allegato 6, p. 2

⁵⁸ Intervista a curatore, Allegato 4, p. 2

⁵⁹ Intervista ATFA, Allegato 12, p. 4

⁶⁰ Intervista ATFA, Allegato 12, p. 9

⁶¹ Intervista a famiglia naturale, Allegato 10, p. 2-3

Una criticità secondo la famiglia affidataria è anch'essa relativa al tempo: *“Magari gli appuntamenti sono più difficili da organizzare, quando ci sono trecento persone e tutte hanno un’agenda (...) e tutti hanno un sacco di impegni però siamo sempre riusciti a trovare un appuntamento che andasse bene per tutti nei tempi giusti anche. Certo che è complicato”*⁶².

Vediamo cosa ne pensa la famiglia affidataria rispetto alle risorse: *“Sì secondo me la risorsa principale è, parlo per noi, è che nel caso che una delle due figure diciamo che nel momento in cui si vengono a creare dei problemi con una delle due persone l’altro funge anche da mediatore. Non dico che sia giusto però è così”*⁶³.

La mamma affidataria ritiene che si dovrebbe porre maggiore attenzione a quanto viene chiesto alle famiglie e a come si strutturano gli impegni del bambino. Affinché l'affidato abbia la possibilità di creare dei legami con la famiglia accogliente è necessario che questo nuovo nucleo abbia la possibilità di trascorrere anche dei momenti di tempo libero insieme. Se una famiglia si vede impegnata ogni fine settimana a gestire più diritti di visita non avrà mai il tempo di organizzare attività che vadano oltre la routine settimanale e questo va a scapito di tutti: *“A seconda di chi gestisce gli affidi purtroppo succede ed è un po’ un peccato. Ci sono persone che sono impegnate tutti i weekend di tutto l’anno (con i diritti di visita) e questo cioè bisogna rendersi conto che una famiglia non è un istituto”*⁶⁴.

Un altro aspetto critico è rivolto alla preparazione delle nuove famiglie affidatarie. Secondo l'intervistata gli enti preposti non presentano le situazioni con sufficiente onestà, celando le difficoltà che caratterizzano gli affidamenti familiari: *“Secondo me bisogna presentare le cose più onestamente. (...) è inutile andare a dire, per esempio come è successo adesso con l’ATFA e la pubblicità: “Andrea è un bambino come gli altri”. Non è vero. (...) È sbagliato perché uno magari lo prende sottogamba...ma stiamo parlando di bambini. Un bambino non puoi prenderlo per un anno, due anni, un mese e poi lo restituisci perché è troppo difficile. Allora ho capito che c’è bisogno di famiglie ma meglio poche ma coscienti, non dico di far scappare la gente però secondo me dipingerla come la famiglia del Mulino Bianco è sbagliato e io devo essere sincera”*⁶⁵.

Si riferisce anche alle reazioni con i genitori naturali che, spesso accade, inoltrano minacce nei confronti delle famiglie affidatarie. È di estrema importanza discutere anche di queste sgradite dinamiche con le nuove potenziali famiglie accoglienti affinché non succedano tristi episodi in cui il minore viene restituito nelle mani delle istituzioni dopo le prime spiacevoli vicende. La mamma affidataria ritiene inoltre che è importante esporre tutte le difficoltà sin dal principio perché, come accade molto spesso, gli affidamenti si rivelano “adozioni mancate” e le famiglie affidatarie accogliendo un minore si prendono un

⁶² Intervista a famiglia affidataria, Allegato 11, p. 2

⁶³ Intervista a famiglia affidataria, Allegato 11, p. 2

⁶⁴ Intervista a famiglia affidataria, Allegato 11, p.2-3

⁶⁵ Intervista a famiglia affidataria, Allegato 11, p. 3

impegno che potrebbe essere per la vita. Infine la mamma affidataria rende attenti al fatto che la famiglia verrà messa costantemente sotto una lente di ingrandimento e questo può essere complesso da sopportare.

Alla signora ho infine chiesto quale è il suo grado di soddisfazione di fronte alla collaborazione delle due figure dell'UAP. Lei e suo marito si considerano soddisfatti attualmente ma in passato hanno avuto delle difficoltà con un operatore dell'UAP: *“E da ultimo l'assistente sociale nell'ultimo periodo ci ha preso per i cattivi di turno (...) C'è stata una delle due assistenti sociali con le quali avevamo a che fare che è andata in tilt (...) Dopo abbiamo avuto dei colloqui e abbiamo chiarito con il responsabile e di fatto si è arrivati alla conclusione per facilitarci, perché noi avevamo due assistenti sociali diversi per i due bambini, una curatrice e un tutore diverso, e quindi si è deciso di mettere un assistente sociale unico per facilitare la cosa”⁶⁶.*

Considerare di agevolare le famiglie che hanno più bambini in affido assegnando un unico assistente sociale, e se possibile un unico curatore, è sicuramente un aspetto su cui si dovrebbe riflettere, anche a livello di ARP.

Per concludere riporto i principali consigli e le critiche dell'ATFA: *“L'aspetto più difficile di un affido non è sicuramente l'accudimento del minore, e a volte ti dirò, neanche della famiglia naturale. (...) Sono i casini che fanno gli operatori. La difficoltà sta purtroppo nell'affido spesso da chi dovrebbe migliorare, risolvere, e invece molte volte, vuoi per incomprensioni, vuoi perché la tempistica su certi tipi di interventi non è la migliore, a volte la cosa più difficile secondo me può essere anche questa. (...) Io penso che veramente una maggiore collaborazione, più lavoro di rete, veramente pensare di accompagnare le famiglie, cercare anche di tutelarle per la buona riuscita di un affido, questo sicuramente”⁶⁷.*

5.5.3 Sede unica di Paradiso

Per concludere le mie interviste con gli operatori UAP ho chiesto loro cosa ne pensassero delle conseguenze della nuova sede di Paradiso sulla collaborazione tra i due settori. Gli intervistati UAP ritengono che la sede unica avrà degli effetti benefici a livello comunicativo, sia per quanto concerne il passaggio d'informazioni sia per l'aspetto umano, ovvero che favorirà la conoscenza reciproca e questo potrà essere una risorsa. Un'intervistata pensa che magari permetterà anche di agevolare la formazione sugli affidi e che alcuni curatori potranno diventare più specifici nella tematica degli affidi.

⁶⁶ Intervista a famiglia affidataria, Allegato 11, p. 4-5

⁶⁷ Intervista ATFA, Allegato 12, p. 9-10

6. Conclusioni

Desidero concludere questa indagine con l'ordine logico con il quale ho analizzato le interviste e ponendo l'attenzione su alcuni aspetti emersi che ritengo interessanti. In relazione ai *Ruoli* e al *Metodo*, da più interviste si desume che si potrebbe fare maggiore chiarezza riguardo a ruoli, compiti e responsabilità. Una conclusione interessante alla quale possiamo giungere è che gli operatori UAP ritengono che gli interventi di routine possono essere svolti singolarmente, a condizione che il passaggio d'informazioni tra le parti sia ben strutturato. Questa modalità operativa velocizzerebbe l'applicazione di alcune decisioni e potrebbe apportare un miglioramento all'operatività dell'ufficio. Secondo me è importante razionalizzare gli interventi e quindi scegliere, all'interno della coppia di operatori UAP che seguono l'affido, in quali situazioni è necessario presenziare entrambi. Il sovraccarico di mandati è inevitabile e una suddivisione di alcuni compiti potrebbe alleggerire le pratiche e permettere all'ufficio un'ottimizzazione delle risorse.

Altra tematica trattata nel lavoro di tesi e sulla quale è in atto una discussione interna è la creazione di un protocollo. Il rischio esposto da alcuni intervistati riguardo alla burocratizzazione del lavoro sociale non è da sottovalutare e ritengo che se anche venisse stilato un simile dossier, gli operatori dell'UAP dovrebbero riuscire a mantenere una sorta di elasticità, rispettando le direttive ma restando flessibili a dipendenza della situazione e del momento. Un protocollo potrebbe essere utile perché si avrebbe a disposizione uno strumento di lavoro volto a focalizzare l'attenzione sui compiti e sulle responsabilità delle due figure professionali, agevolando altresì le scelte relative al quando e al come è necessario che l'uno o l'altro operatore siano presenti a un incontro. Ottimizzare dunque gli interventi, ponendo al contempo attenzione all'efficacia e ai benefici della doppia partecipazione quando veramente necessaria. Va preso anche in considerazione quanto espresso da una curatrice e dall'ATFA i quali ritengono che un simile cahier des charges potrebbe essere utile per le famiglie affidatarie e anche per i curatori privati. In quest'ottica, un simile protocollo, potrebbe agevolare non solo gli operatori ma tutti gli attori che ruotano attorno agli affidi.

L'indagine ha contribuito a mettere in risalto degli aspetti riguardo alla variabile *Comunicazione* che ritengo interessanti. Abbiamo visto che per quanto concerne il passaggio d'informazioni vi sono due principali filoni di pensiero. Alcuni ritengono utile svolgere un puntuale aggiornamento delle situazioni anche attraverso e-mail e telefonate, altri hanno evidenziato quanto queste modalità possono rendere meno di qualità i contenuti stessi delle informazioni raccolte. Nel corso dello stage mi sono accorta di quanto tempo e impegno quotidianamente si dedica al telefono e al computer. Ritengo che

con le famiglie non si può non riservare il tempo necessario all'ascolto e all'accoglienza nei "momenti caldi" e quindi inevitabilmente si continuerà a trascorrere molto tempo in contatto con l'altro attraverso i moderni sistemi di comunicazione. Tra colleghi il passaggio d'informazioni invece raramente è urgente a meno che incorrano problemi veramente gravi al minore o alle famiglie. Si potrebbe quindi pensare di strutturare la comunicazione tra gli operatori UAP attraverso degli incontri regolari, modalità che andrà sicuramente agevolata dal trasferimento nella sede unica di Paradiso.

Valutando quanto emerso rispetto alla variabile *Clima*, non ho particolari considerazioni se non evidenziarne gli aspetti positivi emersi. Gli assistenti sociali e i curatori sono ben disposti al confronto e alla critica costruttiva e si ritengono in grado di condividere anche pensieri contrastanti senza giungere allo scontro, indice di una buona collaborazione.

Rispetto al fattore *Sviluppo* possiamo trarre alcune importanti conclusioni. Anzitutto focalizzerei l'attenzione sull'aspetto del turnover degli operatori sociali. Sappiamo che nel settore sociale e sanitario è un fenomeno molto diffuso e quindi difficilmente controllabile. Si può però prendere in considerazione l'esperienza della famiglia affidataria che ha apprezzato l'idea di avere un assistente sociale unico per entrambi i bambini in affido. Anche da parte delle ARP in collaborazione con il settore curatele e tutele questa modalità operativa è sempre più presa in considerazione. Ritengo che quando possibile questa scelta vada agevolata. Le reti professionali sono in alcuni casi veramente ricche e se in aggiunta le famiglie devono fare capo a più assistenti sociali e a più curatori il tutto rischia di diventare veramente confusionale. Un curatore unico agevolerebbe inoltre indubbiamente la strutturazione dei diritti di visita, avendo un maggiore controllo sull'intero sistema.

Il lavoro di tesi ha messo in luce anche la percezione delle famiglie affidatarie di essere a volte poco supportate. Un estratto di due autori fa ben comprendere che è un fenomeno comune quello di necessitare di supporto da parte delle istituzioni: "*Emerge da parte delle famiglie affidatarie un chiaro e continuativo bisogno di sostegno e guida, cioè di un supporto considerato indispensabile per affrontare il delicato compito di affiancarsi alle famiglie d'origine dei minori...*"⁶⁸. Come sostengono molti esperti dell'affido le relazioni con la famiglia affidataria e le istituzioni vanno mantenute nel tempo garantendo sostegno, accoglienza e disponibilità. Questo appoggio deve essere garantito sia nella preparazione delle potenziali famiglie affidatarie, affinché conoscano bene le caratteristiche del mondo affido, ma anche nell'espressione di un concreto sostegno nel corso dell'affido stesso. Una buona collaborazione tra operatori UAP è indice di garanzia rispetto a questa importante

⁶⁸ FAVRETTO A.R., BERNARDINI C., *Mi presti la tua famiglia? Per una cultura dell'affidamento eterofamiliare per minori*, Milano, Franco Angeli, 2010, p.264

funzione di sostegno, per questo motivo assistente sociale e curatore sono da considerarsi come complementari tra loro. Le differenze di statuto vanno valorizzate affinché si crei un legame che permette agli operatori di essere una cosa sola (l'istituzione) ma al contempo essere individui professionali specializzati (curatore e assistente sociale), il tutto in un agire pensato e coordinato da parte di entrambi.

Concludo il mio lavoro di tesi riprendendo il concetto, sorto in più interviste, di formazione continua degli operatori sociali in relazione agli affidamenti familiari. All'interno dell'UAP le proposte di seminari, di corsi di specializzazione e di tutto quanto può concernere la formazione, essendo parte della filosofia dell'ufficio, sono momenti molto valorizzati. Le considerazioni emerse da alcuni operatori sono valide, ovvero immaginare che gli operatori particolarmente interessati agli affidamenti possano svolgere dei corsi di formazione continua è sicuramente importante. L'idea che alcuni assistenti sociali e curatori possano specializzarsi in questo complesso mondo mi piace proprio perché ritengo che le passioni vadano valorizzate. Vanno comunque sempre considerate le possibili controindicazioni, ad esempio il fatto che se solo alcuni operatori seguono gli affidi perché è un loro particolare interesse, come si farebbe a gestire un momento in cui a nessuno piace particolarmente occuparsi di questi casi? Bisognerebbe anche considerare se a livello pratico i numeri di affidi permettono di parcellizzare il lavoro, ovvero se in un periodo particolare ci fosse un boom di affidamenti familiari gli operatori specializzati sarebbero sufficienti? Mi sono chinata a riflettere anche in merito alla creazione di un settore affidamenti. Come attualmente vi è un settore adozioni si potrebbe considerare di ampliare l'UAP a sei settori oppure incorporando questi due, adozione e affido. Bisogna però anche qui considerare i pro e i contro e tutte le implicazioni che un nuovo settore comporterebbe.

Queste idee sono sicuramente una fonte di riflessione importante e saranno discusse ampiamente all'interno dell'UAP, come d'altronde si sta già facendo da tempo. Secondo me ciò che è veramente essenziale è che gli operatori sociali appassionati al mondo degli affidamenti familiari si interessino anche all'auto-formazione. Se alcuni operatori ritengono utile approfondire la tematica devono poterlo fare anche in privato. L'interesse per la propria professione non nasce unicamente dalle proposte del datore di lavoro. Ognuno può attivarsi nella ricerca di risposte, nell'aggiornarsi, nel confronto con l'altro, nel ricercare alternative e soluzioni innovative, nell'essere un individuo curioso. In questo caso si tratta di un ufficio che è stimolante e ricco di proposte volte alla ricerca e alla crescita personale e professionale, ma noi operatori sociali dobbiamo a volte andare oltre quello che ci viene servito su un piatto d'argento, impegnandoci a vivere con mentalità aperta ed intraprendente la nostra professione.

7. Bibliografia

7.1 Testi

- ARNKIL T. E., SEIKKULA J., Metodi dialogici nel lavoro di rete, Trento, Edizioni Erikson, 2013.
- BERNARDI I., CASTELFRANCHI L., Mandato autoritario e responsabilità di cura, Roma, Carocci editore S.p.A., 2007.
- CELLENTANI O., Manuale di metodologia per il servizio sociale, Milano, Franco Angeli, 1997.
- FAVRETTO A.R., BERNARDINI C., Mi presti la tua famiglia? Per una cultura dell'affidamento eterofamiliare per minori, Milano, Franco Angeli, 2010.
- GARELLI F., L'affidamento, l'esperienza delle famiglie e dei servizi, Roma, Carocci editore S.p.a., 2000.
- GRANA D., Impariamo a conoscere l'affido dei minori. Buone prassi per l'accoglienza, Pisa, Edizioni del Cerro, 2005.
- ZURLO M. C., Il bambino. Le due famiglie. I servizi sociali. Il tetraedro dell'affido, Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane, 1997,

7.2 Documenti

- Catalogo delle prestazioni UAP settore famiglie e minorenni
- Direttive e Raccomandazioni DSS concernenti l'ammontare della retta uniforme mensile e relative al compenso dei genitori affilianti ai sensi dell'art. 294 CCS.
- RLfam art. 68-69
- Documenti UAP settore curatele e tutele, Breganzona
- Codice civile Svizzero
- Diritto di protezione - Prontuario Ispettorato CDP - gennaio 2013

7.3 Appunti scolastici

- NUZZO A., PIROZZI F., Processi nelle équipes, Manno 2014-2015 SUPSI, dispense ufficiali
- REALINI D., Metodologie del servizio sociale, Manno 2014-2015 SUPSI, dispense ufficiali

7.4 Sitografia

- www.admin.ch
- <http://atfa.info/>
- www.ti.ch

- <http://www3.ti.ch>
- <http://www4.ti.ch/decs/dfp/ufci/ifc/form-continua/curatori/>
- www.treccani.it
- www.accademiadellacrusca.it
- <https://www.hslu.ch/>

8. Allegati

Allegato n°1: scaletta intervista; curatori UAP, assistenti sociali UAP

Allegato n°2: scaletta intervista; famiglia naturale, famiglia affidataria

Allegato n°3: scaletta intervista ATFA

Allegato n°4: intervista curatore 1

Allegato n°5: intervista curatore 2

Allegato n°6: intervista curatore 3

Allegato n°7: intervista assistente sociale 1

Allegato n°8: intervista assistente sociale 2

Allegato n°9: intervista assistente sociale 3

Allegato n°10: intervista famiglia naturale

Allegato n°11: intervista famiglia affidataria

Allegato n°12: intervista ATFA

Scaletta intervista: curatori e assistenti sociali UAP

Allegato 1

Questo lavoro di tesi è volto a capire come si svolge la collaborazione tra gli assistenti sociali del settore famiglie e minorenni e i curatori del settore curatele e tutele, nell'ottica del benessere del minore in affidamento familiare. L'obiettivo che ne deriva è la comprensione della funzionalità di questa collaborazione.

In Ticino ci sono 147 minorenni in affidamento. L'UAP settore famiglie e minorenni di Lugano ha la vigilanza su ben 52 di questi affidi. Su questi 52 affidamenti familiari in 15 casi vi è anche un mandato di curatela o tutela seguito da un curatore dell'UAP. Significa che in questo periodo a Lugano, quasi 1/3 dei minori in affidamento familiare sono seguiti da entrambe le figure dell'UAP.

Questi dati sono utili per far capire velocemente la domanda di questo lavoro di tesi ovvero capire come funziona la collaborazione tra le due figure UAP negli affidi familiari, dando voce ai diretti interessati. Permettendo così di esplicitarne risorse, criticità, caratteristiche e specificità, vista l'importanza di un lavoro di rete funzionale per la gestione di un buon andamento degli affidamenti familiari al fine del benessere del minore.

1. Gli affidamenti familiari comportano una serie di azioni e interventi svolti dagli assistenti sociali e dai curatori, in parte in autonomia e parte in comune. Quest'abbinamento, sebbene ci siano statuti diversi, ha sempre una giustificazione, ovvero perché si svolgono assieme certi interventi?
2. Lo scopo di questa doppia partecipazione secondo te è sempre chiaro ed esplicitato?
3. In quali tipo di interventi secondo te potrebbe essere sufficiente una sola delle due figure? (Portare degli esempi)
4. Capita che le due figure professionali entrino in conflitto? Eventualmente in quali situazioni, e su che cosa? (Portare degli esempi)
5. Quali ritieni che siano le risorse e le criticità di questa collaborazione?
6. Ritieni che un protocollo (linea guida) riguardo a questa collaborazione potrebbe essere utile?
7. Se anche fosse stilato un simile protocollo, ogni caso è specifico e quindi andrebbe comunque attuato un progetto ad hoc. Ritieni che le specificità legate alle singole situazioni e ai metodi d'intervento, attualmente, siano sufficientemente discusse e condivise con l'altro settore?
8. Ti capita di svolgere dei compiti che secondo te spetterebbero all'altra figura dell'UAP? Se sì quali?
9. Alcuni affidi comportano una mole di lavoro maggiore di altri. In queste situazioni la collaborazione tra le due figure è fondamentale. Alcuni compiti potrebbero

essere suddivisi? Se sì quali e in che maniera? Un esempio di questa suddivisione di compiti potrebbe essere il sostegno alla famiglia naturale e alla famiglia d'affido. Potrebbe essere presumibile che una figura mantenga maggiormente i contatti con una famiglia e l'altra figura si concentri di più sull'altra?

10. Cosa ne pensi rispetto alla tematica della tutela dell'operatore sociale? Secondo te essere in due è importante per difendersi da eventuali "accuse"?
11. Cosa ne pensi della possibilità di inserire sin da subito la figura dello psicologo, che funge da mediatore e da rappresentante del minore, durante le riunioni di sintesi? Aspetti positivi e negativi

12. Come ritieni che sia il passaggio d'informazioni all'interno di questa collaborazione? Come avviene o dovrebbe avvenire idealmente?
13. La rete primaria e secondaria percepisce la differenza tra questi due ruoli?
14. Quali aspettative ripone la rete familiare nei confronti del tuo ruolo specifico?
15. Quali tipo di aspettative hai nei confronti di questa collaborazione e nei confronti del collega?
16. Entro breve i due settori si ritroveranno sotto lo stesso tetto nello stabile di Paradiso. A tuo parere questa vicinanza quali effetti avrà sulla collaborazione tra assistenti sociali e curatori nelle situazioni di affido?

Scaletta intervista: famiglia naturale, famiglia affidataria**Allegato 2**

Questo lavoro di tesi è volto a capire come si svolge la collaborazione tra gli assistenti sociali dell'Ufficio dell'aiuto protezione (UAP) settore famiglie e minorenni e i curatori del settore curatele e tutele, nell'ottica del benessere del minore in affidamento familiare. L'obiettivo che ne deriva è la comprensione della funzionalità di questa collaborazione.

In Ticino ci sono 147 minorenni in affidamento. L'UAP settore famiglie e minorenni di Lugano ha la vigilanza su ben 52 di questi affidi. Su questi 52 affidamenti familiari in 15 casi vi è anche un mandato di curatela o tutela seguito da un curatore dell'UAP. Significa che in questo periodo a Lugano, quasi 1/3 dei minori in affidamento familiare sono seguiti da entrambe le figure dell'UAP.

Questi dati sono utili per far capire velocemente la domanda di questo lavoro di tesi ovvero capire come funziona la collaborazione tra le due figure UAP negli affidi familiari, dando voce ai diretti interessati. Permettendo così di esplicitarne risorse, criticità, caratteristiche e specificità, vista l'importanza di un lavoro di rete funzionale per la gestione di un buon andamento degli affidamenti familiari al fine del benessere del minore.

1. Cosa fa un assistente sociale in un affidamento familiare secondo te?
2. Cosa fa un curatore o tutore in un affidamento familiare secondo te?
3. A tuo parere la differenza di ruoli tra assistente sociale e curatore è sufficientemente esplicitata?
4. Per te è chiaro a quale delle due figure professionali ti devi rivolgere a dipendenza della situazione?
5. Quali aspettative riponi nei confronti dell'assistente sociale?
6. Quali aspettative riponi nei confronti del curatore/tutore?
7. Ti aspetti che a ogni intervento siano presenti entrambi oppure in alcune situazioni è sufficiente una delle due figure? Porta degli esempi
8. Secondo te ci sono delle risorse nel fatto che ci siano due professionisti dietro all'affido?
9. Vedi delle criticità in questa collaborazione per quanto concerne il buon andamento dell'affido?
10. Ci sono dei consigli o delle critiche che ti senti di fare all'Ufficio dell'aiuto e della protezione per quanto concerne la gestione degli affidamenti familiari?
11. Rispetto alla tua esperienza personale quale è il grado di soddisfazione/insoddisfazione di fronte alla collaborazione tra le due figure dell'UAP?

Scaletta intervista: ATFA

Allegato 3

Questo lavoro di tesi è volto a capire come si svolge la collaborazione tra gli assistenti sociali del settore famiglie e minorenni e i curatori del settore curatele e tutele, nell'ottica del benessere del minore in affidamento familiare. L'obiettivo che ne deriva è la comprensione della funzionalità di questa collaborazione.

In Ticino ci sono 147 minorenni in affidamento. L'UAP settore famiglie e minorenni di Lugano ha la vigilanza su ben 52 di questi affidi. Su questi 52 affidamenti familiari in 15 casi vi è anche un mandato di curatela o tutela seguito da un curatore dell'UAP. Significa che in questo periodo a Lugano, quasi 1/3 dei minori in affidamento familiare sono seguiti da entrambe le figure dell'UAP.

Questi dati sono utili per far capire velocemente la domanda di questo lavoro di tesi ovvero capire come funziona la collaborazione tra le due figure UAP negli affidi familiari, dando voce ai diretti interessati. Permettendo così di esplicitarne risorse, criticità, caratteristiche e specificità, vista l'importanza di un lavoro di rete funzionale per la gestione di un buon andamento degli affidamenti familiari al fine del benessere del minore.

Il ruolo dell'ATFA

L'ATFA lavora con contratto di prestazione ed è sussidiata dal Cantone al 93%. Il suo scopo è quello di informare e sensibilizzare la popolazione sul tema importante degli affidamenti. Si occupa di cercare famiglie interessate ad accogliere minorenni a cui, ai genitori, è stata tolta la custodia parentale. L'ATFA si occupa di organizzare corsi informativi, di formazione continua e di seminari allo scopo di formare le famiglie candidate. Inoltre offre sostegno nel corso dell'affido, alle famiglie e agli operatori coinvolti.

1. Ci sono degli aspetti, dei compiti, delle mansioni che si potrebbero inglobare rispetto al vostro ruolo? Se sì quali e perché?
2. Ci sono delle situazioni in cui il vostro ruolo continua nel corso del tempo, come nel caso dell'affido x che conosciamo entrambi. Ti senti di dire che questa è un'eccezione oppure capita spesso che restante presenti come figure nella rete professionale?
3. Quale è il vostro ruolo e lo scopo della vostra presenza in queste situazioni?
4. Gli assistenti sociali dell'ATFA spesso vengono visti come coloro che rappresentano le famiglie affidatarie. Ci sono delle questioni positive o negative di cui senti parlare rispetto alla collaborazione tra curatori e assistenti sociali negli affidamenti familiari?

5. Queste figure professionali secondo te devono essere presenti entrambe in tutti gli interventi legati all'affido?
6. Vi capita di avere delle discordanze operative in merito al tipo di intervento con i curatori e/o con gli assistenti sociali UAP? Su che cosa? Perché? Se e come si risolvono?
7. Ci sono dei consigli o delle critiche che ti senti di fare all'Ufficio dell'aiuto e della protezione per quanto concerne la gestione degli affidamenti familiari?

- 1. Gli affidamenti familiari comportano una serie di azioni e interventi svolti dagli assistenti sociali e dai curatori, in parte in autonomia e parte in comune. Quest'abbinamento, sebbene ci siano statuti diversi, ha sempre una giustificazione, ovvero perché si svolgono assieme certi interventi?**

Secondo me certi interventi vengono fatti insieme prima di tutto per dare un segnale alla famiglia d'affido e alla famiglia naturale che siamo in due e che i nostri ruoli, quello di sostenere la famiglia d'affido e quello di sostenere i genitori, o solitamente la persona che ha una misura di protezione, va comunicato e va dato un segnale forte a queste persone, che si prenderanno cura del minore. Certamente non tutti gli interventi devono essere fatti insieme.

- 2. Lo scopo di questa doppia partecipazione secondo te è sempre chiaro ed esplicitato?**

Per me è chiaro e solitamente per l'assistente sociale è anche chiaro, dove non è sempre chiaro forse è per le famiglie e lì penso che dobbiamo ancora lavorare entrambi sul ben definire i nostri diversi ruoli. Questo davanti alle famiglie, sì questo mi sembra necessario.

- 3. In quali tipo di interventi secondo te potrebbe essere sufficiente una sola delle due figure? (Portare degli esempi)**

Come hai potuto vedere nei casi pratici che hai potuto seguire, secondo me ci sono degli aspetti dove non è necessario che ci siano le due figure. Questi aspetti più pratici potrebbero essere gli interventi con la scuola, con le maestre, con i medici, con gli educatori o potrebbero essere persone della rete delle attività sportive o di queste figure che seguono i bambini non vedo la necessità di avere sempre le due figure. Dove ritengo necessaria la presenza delle due figure è più con le famiglie.

- 4. Capita che le due figure professionali entrino in conflitto? Eventualmente in quali situazioni, e su che cosa? (Portare degli esempi)**

Non parlerei di conflitto ma parlerei di idee diverse, possiamo trovarci su delle situazioni in cui una o l'altra figura può essere più rigida o più aperta, può avere una visione più ottimistica...ecco su queste cose qui ma veri conflitti proprio no. Si parte sempre su un'idea di condividere il progetto.

- 5. Quali ritieni che siano le risorse e le criticità di questa collaborazione?**

Le risorse sicuramente...questo aspetto qui della condivisione. È un aspetto molto importante perché le famiglie di affido, gli affidi sono un campo estremamente delicato,

spesso un campo minato e la necessità di essere in due e di avere due visioni della situazioni sono assolutamente necessari. Le criticità partono dalla gestione dell'agenda, non vedo un'altra criticità. D'altra parte noi come curatori dell'ufficio abbiamo tantissimi casi diversi e devo dire che se potessi scegliere mi sembra che si potrebbe avere anche...un po' specializzarsi ecco. Vedrei abbastanza bene tenere soltanto dei casi di affido, avere sempre una maggiore conoscenza di questo campo e a questo punto avere anche una gestione del mio tempo con le colleghe dell'UAP più funzionale. Vedrei molto bene qualcosa di questo tipo visto che in ogni caso le colleghe dell'UAP più o meno si specializzano anche sempre di più su questo tipo di interventi e mi sembra che anche da parte del nostro ufficio non sarebbe poi così male.

6. Ritieni che un protocollo (linea guida) riguardo a questa collaborazione potrebbe essere utile?

Sì è utile di sicuro. È utile perché vediamo che siamo un po' ai primi passi a fare dei confronti e cercare di collaborare assieme, a fare un po' i conti con le difficoltà che abbiamo visto negli affidi e tanto dal settore delle famiglie e di minorenni e tanto dal nostro settore sentiamo questa necessità di avere un po' dei punti, delle cose da condividere...questo lo fai tu, questo lo faccio io. Sembra assolutamente necessario.

7. Se anche fosse stilato un simile protocollo, ogni caso è specifico e quindi andrebbe comunque attuato un progetto ad hoc. Ritieni che le specificità legate alle singole situazioni e ai metodi d'intervento, attualmente, siano sufficientemente discusse e condivise con l'altro settore?

Come sugli altri settori dipende al momento un po' dalle relazioni personali. Io so che collaboro bene con alcune assistenti sociali, sicuramente collaborerei bene anche con tutti gli altri però non ho magari lo stesso feeling. Questo protocollo ci permetterebbe di entrare più facilmente nel compito, quindi sì penso che potrebbe essere qualcosa di utile al nostro lavoro. Poi penso anche agli anni indietro quando facevo la curatrice privata, dove c'erano non per forza degli affidi ma anche dei CEM ma so che ci sono curatori privati che hanno anche delle famiglie d'affido dove anche lì, per loro, la possibilità di entrare nel compito assieme a un assistente sociale del settore famiglie e minorenni non è così evidente, non è così facile come lo possiamo avere noi adesso che siamo sotto lo stesso tetto. Vedrei anche molto bene questo protocollo ampliato a tutta questa rete di curatori privati.

8. Ti capita di svolgere dei compiti che secondo te spetterebbero all'altra figura dell'UAP? Se sì quali?

Sono un po' in imbarazzo, non vedrei, mi sembra che è più l'assistente sociale dell'UAP che potrebbe sentire questo peso di fare dei compiti che l'altro non fa. Perché come

curatore o come tutore, nell'idea...toccano un po' tutti i compiti a noi. Quindi penso che sia più una frustrazione...non una frustrazione ma una cosa da discutere con l'altro settore.

- 9. Alcuni affidi comportano una mole di lavoro maggiore di altri. In queste situazioni la collaborazione tra le due figure è fondamentale. Alcuni compiti potrebbero essere suddivisi? Se sì quali e in che maniera? Un esempio di questa suddivisione di compiti potrebbe essere il sostegno alla famiglia naturale e alla famiglia d'affido. Potrebbe essere presumibile che una figura mantenga maggiormente i contatti con una famiglia e l'altra figura si concentri di più sull'altra?**

Allora io pensavo di lavorare in questo senso e mi sembrava che era il giusto modo di lavorare. La famiglia naturale la vedo effettivamente più vicina al curatore perché lì bisogna anche considerare che il legame di sangue della persona per la quale noi abbiamo il mandato ci porta di più verso la famiglia naturale. Per quanto concerne la famiglia d'affido sappiamo che c'è già una convenzione e che c'è già un obbligo da parte degli assistenti sociali di fare le visite alle famiglie e dunque sappiamo che questo è già un aspetto privilegiato degli assistenti sociali. Effettivamente dipende purtroppo. Perché con certe famiglie naturali si vede che va bene così e su altre dove possono esserci delle manipolazioni, delle triangolazioni e queste cose qui vediamo che il fatto di essere in due è molto importante.

- 10. Cosa ne pensi rispetto alla tematica della tutela dell'operatore sociale? Secondo te essere in due è importante per difendersi da eventuali "accuse"?**

Sì sicuramente è meglio essere in due perché condividiamo le cose, perché condividiamo le responsabilità ma soprattutto ci confrontiamo. Io lo vedo non tanto per difendersi dagli attacchi ma lo vedo veramente perché ci permette di riflettere meglio sul progetto. Le cose qui non sono mai semplici, non sono mai lineari dunque la visione della collega è estremamente importante. Come per esempio l'ultimo caso su cui abbiamo lavorato, l'idea di portarlo entrambi in supervisione, ciascuno nel proprio servizio, secondo me sono degli aspetti molto importanti. Gli attacchi, che siano della stampa, dei processi o queste cose qui...si certo è meglio essere in due ma soprattutto essere ben sicuri, ben convinto della bontà del nostro operato e questo è più facilmente raggiungibile se siamo in due e se ci confrontiamo in due. Pur sapendo che anche se siamo in due ci possiamo confrontare con altre nostre persone di riferimento.

- 11. Cosa ne pensi della possibilità di inserire sin da subito la figura dello psicologo, che funge da mediatore e da rappresentante del minore, durante le riunioni di sintesi? Aspetti positivi e negativi**

A me piace questa idea qui di avere la figura dello psicologo. Mi piace proprio perché come dici tu potrebbe essere la persona che vede di più gli interessi del bambino e li vede in un modo neutrale, senza essere preso da tutte le emozioni perché abbiamo visto che durante le sintesi le emozioni sono fortissime da parte di tutti. Dunque questa figura che ha una visione un po' più basata sul bambino, sulle emozioni, sui non detti, su tutte le cose che il bambino può risentire senza che sia stato esplicitato o dalla famiglia naturale o dalla famiglia d'affido, insomma nel crescere questo bambino...questa figura ci aiuta tantissimo. A livello di mediatore tra le due famiglie non so, penso che possiamo tra gli assistenti sociale e tra noi siamo in grado di mediare su questi aspetti qua. Ma proprio la visione del bambino, del minore sì.

12. Come ritieni che sia il passaggio d'informazioni all'interno di questa collaborazione? Come avviene o dovrebbe avvenire idealmente?

Ormai siamo lì a mandarci mail più mail più mail più mail, non so se questo è il buon metodo, ho i miei dubbi. Ho la sensazione che ci perdiamo un po'. Le informazioni sono tantissime, arrivano a raffica e magari non al momento giusto...sarebbe molto più intelligente incontrarci regolarmente. Quel che cerchiamo di fare ossia di avere una sintesi e di vedere le famiglie ogni tre mesi, e mi sembra che questo deve essere una regola, dovrebbe anche essere la regola che prima di ogni sintesi ci sia un momento di condivisione soltanto tra assistente sociale e curatore. Penso che sia questo il giusto modo di darci delle informazioni. Se no, che sia per gli affidi, che sia per altri aspetti penso che la mole di informazioni che ti arriva ogni giorno...le informazioni perdono del loro valore.

13. La rete primaria e secondaria percepisce la differenza tra questi due ruoli?

Penso che la famiglia d'affido percepisce. Prima di tutto perché ha già avuto un contatto con il settore famiglie e minorenni per fare tutto il percorso dell'affido. Poi hanno una relazione un po' privilegiata diciamo con l'assistente sociale quando il bambino viene portato a casa loro quindi c'è già una relazione subito con loro. La relazione con il curatore o tutore avviene naturalmente anche...però avviene un po' dopo cioè avviene quando c'è l'inserimento nella famiglia, ma sicuramente le famiglie hanno già avuto prima del contatto con il curatore, hanno già avuto dei contatti con il settore famiglie e minorenni. Con le famiglie naturali credo che la differenza la dobbiamo esplicitare ad ogni sintesi.

14. Quali aspettative ripone la rete familiare nei confronti del tuo ruolo specifico?

Penso che la famiglia d'affido si aspetta di essere protetta, penso chiaramente a questo aspetto, da certi atti che potrebbero avere le famiglie naturali. Le famiglie naturali si aspettano che i loro diritti vengono ascoltati e rispettati. Magari non hanno sempre una

buona visione di quel che loro possono aspettare, però hanno delle aspettative nei confronti del tutore/curatore, che sia garante, che il minore sia nel posto giusto, che il minore abbia la possibilità di tenere dei contatti con loro, che il minore sia educato nella loro visione...è chiaro che queste aspettative le hanno secondo me più sul curatore/tutore che sull'assistente sociale.

15. Quali tipo di aspettative hai nei confronti di questa collaborazione e nei confronti del collega?

Nei confronti del collega è avere questa capacità di lavorare assieme. Non vedo altro ecco quella di collaborare assieme, quella di attivare dei servizi assieme e quella di condividere le cose assieme.

16. Entro breve i due settori si ritroveranno sotto lo stesso tetto nello stabile di Paradiso. A tuo parere questa vicinanza quali effetti avrà sulla collaborazione tra assistenti sociali e curatori nelle situazioni di affido?

Secondo me sarà benefico, sicuramente e non soltanto sarà benefico ma per riprendere una delle cose che ti dicevo prima magari ci permetterà di mettere dei curatori più legati a questo settore degli affidi.

Intervista curatore 2

Allegato 5

- 1. Gli affidamenti famigliari comportano una serie di azioni e interventi svolti dagli assistenti sociali e dai curatori, in parte in autonomia e parte in comune. Quest'abbinamento, sebbene ci siano statuti diversi, ha sempre una giustificazione, ovvero perché si svolgono assieme certi interventi?**

No secondo me non è giustificato svolgere sempre assieme gli interventi, certi interventi in quanto ci sono delle competenze diverse. Perché si svolgono insieme perché forse è più semplice poi condividere. Se io faccio un intervento in maniera singola comunque l'importante è che vada sempre condiviso con l'altro.

- 2. Lo scopo di questa doppia partecipazione secondo te è sempre chiaro ed esplicitato?**

No secondo me no, dipende sempre con chi stiamo lavorando e da come abbiamo anche un po' costruito i rapporti personali tra i due professionisti. Cosa che non dico che sia giusta ma a volte siamo più portati a lavorare meglio con una persona e anche con più facilità rispetto che con un'altra.

- 3. In quali tipo di interventi secondo te potrebbe essere sufficiente una sola delle due figure? (Portare degli esempi)**

Il ruolo dell'assistente sociale è quello di fare la sorveglianza sull'affido. Secondo me quando l'assistente sociale va a fare le visite domiciliari per esplicitare la propria funzione, il proprio ruolo è sufficiente che ci vada da solo. Io ad esempio ho una situazione dove praticamente lavoriamo sempre in maniera separata e quando c'è poi da condividere qualcosa vengono condivise. È vero che è una situazione molto particolare. Negli incontri di routine tipo dai medici o a scuola può essere sufficiente una sola figura professionale io ad esempio ho una situazione domani in cui vado io a scuola e l'assistente sociale non viene. Cioè secondo me in quelle situazioni lì, ad esempio domani è la restituzione di come è andato l'anno scolastico e ci vado da sola. Ieri sera invece abbiamo fatto una riunione di rete a scuola ma lì c'era l'assistente sociale che è nuovo nella situazione e in più era coinvolto anche il CPE dunque valeva la pena che per una volta ci vedessimo tutti assieme.

- 4. Capita che le due figure professionali entrino in conflitto? Eventualmente in quali situazioni, e su che cosa? (Portare degli esempi)**

Sì, capita che entrino in conflitto ma secondo me quando forse le persone invadono troppo il ruolo e le competenze dell'altro, dimenticando che ognuno di noi ha una competenza e

un ruolo ben definito. Dopo bisogna cercare da una parte di riappropriarsi del proprio spazio ma soprattutto cercare di chiarirsi le cose.

5. Quali ritieni che siano le risorse e le criticità di questa collaborazione?

Le risorse sono sicuramente che lavorando in due all'interno di una stessa situazione, pur avendo quello va detto sempre delle competenze e dei ruoli diversi, tu puoi avere un confronto. Le criticità sono sempre legate ai rapporti interpersonali perché se tu collabori bene con una persona non hai neanche più tanto bisogno di andare a definire alcune cose ma ormai c'è una conoscenza reciproca dove le cose vengono fatte in maniera anche molto fluida e molto semplice ecco. Diventa più complesso ma anche più faticoso a livello proprio energetico quando non conosci bene la persona o quando fai più fatica a collaborare con l'altro. Secondo me il nostro lavoro da una qualche parte si basa ancora molto su quello che sono i rapporti interpersonali.

6. Ritieni che un protocollo (linea guida) riguardo a questa collaborazione potrebbe essere utile?

Si potrebbe essere utile però secondo me protocollare una serie di cose rischiamo di dimenticarci che poi lavoriamo con delle persone. Un po' come i sistemi gestione e qualità che sicuramente funzionano benissimo nell'industria, secondo me funzionano meno bene in quello che è il nostro lavoro che non è misurabile. Io non posso misurare alla fine della giornata effettivamente cosa ho fatto. Sì ho fatto delle cose misurabili ma poi ho fatto una serie di cose e di azioni che non sono misurabili perché i rapporti interpersonali come fai a misurarli e visto che il nostro lavoro alla fine ha una buona percentuale, è un lavoro di relazione...non puoi andare a misurare la relazione con l'altro. Sì la misuri se funziona o non funziona ma non posso dire alla fine della giornata ho prodotto cento pezzi come in un industria.

7. Se anche fosse stilato un simile protocollo, ogni caso è specifico e quindi andrebbe comunque attuato un progetto ad hoc. Ritieni che le specificità legate alle singole situazioni e ai metodi d'intervento, attualmente, siano sufficientemente discusse e condivise con l'altro settore?

Secondo me è buona ecco su questo sì. Nel senso che gli interventi vengono condivisi qua però torniamo sempre allo stesso punto, dipende anche dalla relazione che hai con l'altro, fai più o meno fatica a condividere una serie di cose.

8. Ti capita di svolgere dei compiti che secondo te spetterebbero all'altra figura dell'UAP? Se sì quali?

Sì a volte sì ma perché appunto se tu hai una buona collaborazione con l'altro a volte vai a sconfinare nel territorio dell'altro facendo delle cose che gli competono ma anche l'altro

sconfina nel tuo e non puoi essere così rigido qua non stiamo costruendo dei muri ma dobbiamo costruire qualcosa d'altro. Se io costruisco il muro e io costruisco il mio tu costruisci il tuo ma...qua lavoriamo su delle altre cose.

9. Alcuni affidi comportano una mole di lavoro maggiore di altri. In queste situazioni la collaborazione tra le due figure è fondamentale. Alcuni compiti potrebbero essere suddivisi? Se sì quali e in che maniera? Un esempio di questa suddivisione di compiti potrebbe essere il sostegno alla famiglia naturale e alla famiglia d'affido. Potrebbe essere presumibile che una figura mantenga maggiormente i contatti con una famiglia e l'altra figura si concentri di più sull'altra?

Sicuramente i compiti devono essere suddivisi soprattutto in quegli affidi che portano via un sacco di tempo anche perché alla fine se andiamo sempre in due vuol dire che ci sono due risorse in quella situazione allora se devo andare a scuola in alcuni momenti per ricevere il giudizio dalle maestre del primo periodo scolastico posso andarci anche io da sola e poi condividere la cosa. Secondo me in queste cose non per forza bisogna sempre fare le cose assieme, è vero che in quegli affidi in cui c'è ad esempio un grosso conflitto con la famiglia naturale che probabilmente non ha accettato il fatto che il bambino è stato messo in affido, o con quelle famiglie che tendono a manipolare, è anche protettivo essere in due perché a quel punto cioè, hai sempre un po' l'altro che ti fa da specchio e qualsiasi cosa succeda sei anche un po' protetto.

10. Cosa ne pensi della tematica della tutela dell'operatore sociale? Secondo te essere in due è importante per difendersi da eventuali "accuse"?

Io non credo che è tanto importante per quello, è importante per avere un confronto, con un'altra visione delle cose. Perché il nostro lavoro... non fa piacere a nessuno essere attaccato o denunciato però visto che lavoriamo in un campo sociale con delle persone sicuramente fragili è forse l'unico modo che hanno a volte per entrare anche un po' in relazione. Però io credo che essere in due vuol dire condividere delle cose assieme ma anche a volte completarsi perché abbiamo dei ruoli diversi dunque se l'assistente sociale a volte completa il mio lavoro...lo credo importante per questo in non lo credo importante tanto per una questione di difesa perché se vengo a lavorare alla mattina con la paura di essere attaccata credo che forse è meglio se vado a fare qualcosa d'altro.

11. Cosa ne pensi della possibilità di inserire sin da subito la figura dello psicologo, che funge da mediatore e da rappresentante del minore, durante le riunioni di sintesi? Aspetti positivi e negativi

Secondo me la figura dello psicologo non va vista in quanto figura di mediazione ma va vista in quanto figura a sostegno della famiglia d'affido ma soprattutto perché...io ho una

situazione specifica dove la famiglia d'affido oggi come oggi da una qualche parte non sente più quel bambino in affido ma lo sente quasi come loro, quasi come adottato. Io credo che quello serva a tutti ma serva come una figura di confronto e di riflessione non solo per le famiglie ma anche per la rete e per i professionisti.

12. Come ritieni che sia il passaggio d'informazioni all'interno di questa collaborazione? Come avviene o dovrebbe avvenire idealmente?

L'ideale sono tante belle cose, il passaggio d'informazioni io credo che oggi funzioni bene nel senso che le informazioni ce le passiamo per iscritto o ci telefoniamo. Un domani avendo la famosa sede unica funzionerà meglio perché magari uno sale o rispettivamente scende dal proprio piano e ci vedremo frontalmente. Per anche un confronto dunque con il passaggio d'informazioni io non ho grossi problemi. Io di solito faccio degli aggiornamenti puntuali.

13. La rete primaria e secondaria percepisce la differenza tra questi due ruoli?

Dipende da situazione a situazione, ci sono in alcuni casi che sanno bene cosa è la competenza di uno e cosa è la competenza dell'altro. Secondo me lo sanno bene quando non c'è così bisogno un intervento massiccio da parte dei due professionisti perché lì dopo poi rischiano di fondere assieme la cosa che può anche funzionare bene. Ci sono alcune situazioni che sanno benissimo che, soprattutto in quelle situazioni in cui c'è il tutore. Allora sanno benissimo che cosa è il ruolo del tutore rispetto al minore. È meno definito e forse anche più difficile da capire che cosa è invece la figura del curatore dove comunque l'autorità parentale è ancora lasciata ai genitori e vanno coinvolti ancora di più.

14. Quali aspettative ripone la rete familiare nei confronti del tuo ruolo specifico?

Non so risponderti.

15. Quali tipo di aspettative hai nei confronti di questa collaborazione e nei confronti del collega?

Che ci sia una collaborazione e che ci sia soprattutto un supporto cioè che ci sia sempre un confronto perché magari io vedo le cose in una determinata maniera, l'altro le vede nella maniera opposta ma possiamo confrontarci e alla fine possiamo trovare quella che è la soluzione migliore per il bene del minore, della famiglia d'origine e della famiglia affidataria. Perché alla fine sono comunque tre partner importanti e bisogna collaborare bene o male con tutti e tre.

16. Entro breve i due settori si ritroveranno sotto lo stesso tetto nello stabile di Paradiso. A tuo parere questa vicinanza quali effetti avrà sulla collaborazione tra assistenti sociali e curatori nelle situazioni di affido?

Ti ho già risposto prima.

Intervista curatore 3

Allegato 6

- 1. Gli affidamenti famigliari comportano una serie di azioni e interventi svolti dagli assistenti sociali e dai curatori, in parte in autonomia e parte in comune. Quest'abbinamento, sebbene ci siano statuti diversi, ha sempre una giustificazione, ovvero perché si svolgono assieme certi interventi?**

Secondo me molto spesso gli interventi vengono svolti insieme perché le due figure non sono troppo in chiaro su quale è esattamente il loro mandato e per questo motivo per non rischiare di effettuare una negligenza ossia di non svolgere quello che dovrebbero fare, vanno entrambi a trattare la problematica.

- 2. Lo scopo di questa doppia partecipazione secondo te è sempre chiaro ed esplicitato?**

No secondo me no. Per le famiglie naturali e affidatarie è molto difficile capire quale è il ruolo dei curatori e quale è il ruolo degli assistenti sociali. Per noi professionisti, se conosci bene il tuo mandato, se hai un'esperienza di lunga data è sicuramente più facile e più chiaro sapere quale è il tuo ruolo.

- 3. In quali tipo di interventi secondo te potrebbe essere sufficiente una sola delle due figure? (Portare degli esempi)**

Si ci sono per esempio, ti parlo per esperienza professionale, io svolgo delle visite a domicilio ogni tre o quattro mesi, in un affido che seguo e lì lo faccio in maniera del tutto autonoma dagli assistenti sociali che, a loro volta, vanno a fare la loro visita autonomamente. Si tratta di una riunione per lo più dove io ho la possibilità di entrare in relazione con il minore. Chiaro se poi ci sono delle questioni magari amministrative o che so...al premio della cassa malati o di questioni che la famiglia affidataria vuole sapere da me, ne discuto. Però l'obiettivo di quella riunione è rinforzare la relazione con il minore. Magari si va a casa del minore, mi capita anche di giocare, di fare dei giochi di società piuttosto che stare seduto a un tavolo e discutere a quattr'occhi con il minore, e in quelle situazioni sono io senza assistente sociale. Per quanto concerne le riunioni di routine è possibile che ci sia solo una figura però poi questa figura deve riportare all'altra quanto è stato discusso. Per esempio se tu hai una tutela è molto importante sapere l'andamento scolastico perché poi devi firmare le pagelle o a dover decidere per determinati provvedimenti, non so doposcuola piuttosto che un sostegno psicologico e quindi è molto importante sempre la comunicazione.

- 4. Capita che le due figure professionali entrino in conflitto? Eventualmente in quali situazioni, e su che cosa? (Portare degli esempi)**

Conflitto relazionale no, non mi è mai capitato. A livello professionale e di cose da fare se possiamo dirlo così, solitamente prima di intraprendere un'azione io ne parlo con l'assistente sociale e quindi si tenta di evitarlo questo. Poi ripeto, proprio per il fatto che magari molto spesso, il nostro mandato essendo così ampio non ci è del tutto chiaro, si rischia di andare a fare una cosa che si potrebbe fare in due. Però tento sempre di discuterne. Cose molto pratiche come ad esempio scrivere una lettera di convocazione, decidere dove si convoca la gente per la riunione di sintesi, mi sento con l'assistente sociale, lai fai tu, la faccio io...

5. Quali ritieni che siano le risorse e le criticità di questa collaborazione?

Le risorse sono sicuramente il fatto che come si dice quattr'occhi vedono meglio di due e quindi ci si può confrontare e ci si può porre a vicenda della domande, come vedi tu questa situazione, cosa faresti, io farei così. Le risorse sono sicuramente il confronto e anche il fatto di essere complementari. Proprio perché come ti dicevo prima spesso basta una sola persona a un incontro per esempio...ok oggi io non posso vai tu, anche così a livello molto pratico ci si compensa e questo sicuramente un aspetto positivo. La criticità è di fare in doppio quello che si potrebbe fare da soli, oltre al fatto magari a volte di appesantire un po' gli incontri. Nel senso, magari una a riunione con poche persone è più snella a livello di contenuti ma anche le persone, soprattutto se già si trovano in una situazione di difficoltà, magari davanti a due persone si sentono più sotto osservazione, sotto analisi che davanti a una.

6. Ritieni che un protocollo (linea guida) riguardo a questa collaborazione potrebbe essere utile?

Sì, dal mio punto di vista potrebbe essere molto utile proprio per far sì che ognuno sappia quale è esattamente il suo ambito nel quale operare e evitare come dicevamo prima quei doppioni che poi portano alle problematiche citate in precedenza.

7. Se anche fosse stilato un simile protocollo, ogni caso è specifico e quindi andrebbe comunque attuato un progetto ad hoc. Ritieni che le specificità legate alle singole situazioni e ai metodi d'intervento, attualmente, siano sufficientemente discusse e condivise con l'altro settore?

Sì con gli assistenti sociali si comunica molto sui casi quindi sicuramente ogni caso viene trattato in modo specifico. Con gli assistenti sociali si comunica molto sui casi e si va molto nello specifico, sicuramente un protocollo ci vuole e la sfida sarà quella esatto di avere un protocollo generale e allo stesso tempo ogni professionista, sia curatore che assistente sociale, dovrà riuscire a trattare il suo caso in maniera specifica, sia al protocollo però allo stesso tempo non rimanerne vittima bensì vedere sempre la specificità del caso.

8. Ti capita di svolgere dei compiti che secondo te spetterebbero all'altra figura dell'UAP? Se sì quali?

Ti devo dire che non ho mai avuto la sensazione di dover svolgere un lavoro che spettava all'altra figura, anche perché quello che ho potuto notare è quasi come se il curatore dovesse sempre comunque essere presente, e poi è l'assistente sociale che va ad aggiungersi o meno alla situazione. Quindi se vogliamo vederla un po' come un treno il curatore è la locomotiva mentre l'assistente sociale è un po' a rimorchio. Almeno è un po' quello che ho avuto io la sensazione.

9. Alcuni affidi comportano una mole di lavoro maggiore di altri. In queste situazioni la collaborazione tra le due figure è fondamentale. Alcuni compiti potrebbero essere suddivisi? Se sì quali e in che maniera? Un esempio di questa suddivisione di compiti potrebbe essere il sostegno alla famiglia naturale e alla famiglia d'affido. Potrebbe essere presumibile che una figura mantenga maggiormente i contatti con una famiglia e l'altra figura si concentri di più sull'altra?

Se noi partiamo dal presupposto comunque che il curatore rappresenta il minore, lo segue e lavora per il suo benessere, l'assistente sociale è il sorvegliante dell'affido e quindi va da sé che il suo focus è tanto sulla famiglia affidataria. Secondo me ci vorrebbero più delle figure altre che aiutino di più la famiglia naturale a rinforzarsi. Non so penso per esempio a un SAE o comunque a delle figure altre che lavorino per ripristinare il nucleo d'origine, degli educatori che vanno a casa e che lavorano sulla relazione madre figlio per esempio o padre e figlio, dipende dalla problematica del nucleo d'origine. Se prendiamo una famiglia con problemi legati alle dipendenze, un servizio come Ingrado, lì è importante che educatori, medici, psicologi ed Ingrado sostengano la famiglia. Attivare comunque delle risorse altre da quelle che possono essere quelle di un curatore o di un assistente sociale.

10. Cosa ne pensi della tematica della tutela dell'operatore sociale. Secondo te essere in due è importante per difendersi da eventuali "accuse"?

Mi è già venuto questo pensiero però non mi sono mai trovato in situazioni concrete dove questo rischio era tangibile. Piuttosto mi è capitato invece in alcuni incontri dove l'utente mi ha attaccato direttamente, anche a livello personale, e sicuramente il fatto che ci fosse anche l'assistente sociale, che è intervenuto e gli ha fatto capire che stava uscendo dal seminato...ci ha aiutato a non dover sospendere l'incontro. Era una madre di un minore in affido che non aveva accettato una mia decisione legata a delle vacanze, a dei diritti di visita durante le vacanze, e allora impulsivamente era partita con un attacco. Ma un attacco con insulti personali. Io ero rimasto un attimino spiazzato perché non me lo aspettavo, io non ho reagito e allora la mia non reazione se da una parte non fomentava

lei dall'altra non la faceva nemmeno smettere e allora l'assistente sociale che era presente in quel momento e ha visto la situazione da un punto di vista esterno è intervenuta e grazie al suo intervento questa persona ha smesso con questa modalità. In questo senso può essere utile essere in due, però ecco da un punto di vista legale, pur avendoci già pensato, non ho mai avuto situazioni concrete.

11. Cosa ne pensi della possibilità di inserire sin da subito la figura dello psicologo, che funge da mediatore e da rappresentante del minore, durante le riunioni di sintesi? Aspetti positivi e negativi

Dipende un po' quale è la tematica dell'incontro. Molto spesso capita che ci si trovi con le famiglie affidatarie, con l'assistente sociale per discutere dei diritti di visita. È una questione molto concreta, molto legata a date, ore. Quindi ecco per una discussione del genere non ci sta uno psicologo, però se la discussione comporta degli aspetti personali del minore, quindi la scuola piuttosto che delle problematiche che emergono a casa allora a quel punto secondo me ci può stare. Ci può stare anche perché poi capita che comunque se queste problematiche poi emergono all'interno di un incontro in cui non c'è la figura dello psicologo poi molto spesso siamo noi ad andarle a riportare allo psicologo e a chiedere il suo parere. Bisognerebbe però anche vedere come la vivono i genitori perché i genitori a volte hanno un'idea dello psicologo legata al fatto, psicologo uguale malato, io non sono malato e quindi si vergognano dello psicologo...mio figlio non è malato non ha bisogno dello psicologo.

12. Come ritieni che sia il passaggio d'informazioni all'interno di questa collaborazione? Come avviene o dovrebbe avvenire idealmente?

Il passaggio d'informazioni per quanto mi riguarda io tento di comunicare tutto ciò che ritengo importante all'assistente sociale, anche quando questo non è presente agli incontri, mi riferisco per esempio a quelle visite che ti dicevo prima che faccio da solo a domicilio. Oppure ecco quando non c'è il tempo o non c'è il momento di fare questo, perché spesso una delle due figure lavora a tempo parziale allora è difficile da raggiungere, si fa in modo che comunque prima di qualsiasi incontro ci sia un aggiornamento della situazione, in modo da non arrivare magari all'incontro e uno dei due caschi dal pero. Il passaggio attualmente secondo me è buono, le informazioni importanti passano. Quando non passano spesso come ti dicevo poi la motivazione è la mancanza di tempo...non ho fatto a tempo a comunicartelo, così tanti casi che mi è sfuggito di mente, non ci siamo più sentiti...ecco quando non c'è una comunicazione viene proprio motivata con il fatto della grande mole di lavoro. Come dovrebbe avvenire idealmente ogni cosa importante dovrebbe essere comunicata in un modo o nell'altro, telefono, e-mail. Chiaramente è sempre una questione di tempo. Personalmente preferisco lavorare in

modo puntuale, quindi al termine di ogni intervento telefonata, visita a domicilio o colloquio fare il passaggio d'informazioni.

13. La rete primaria e secondaria percepisce la differenza tra questi due ruoli?

La rete primaria poco, fa molta fatica a percepire la differenza tra tutore, curatore o assistente sociale, mentre la rete secondaria, anche lì a dipendenza un po' dell'esperienza delle figure che la compongono e il ruolo possono capirla più o meno questa differenza.

14. Quali aspettative ripone la rete familiare nei confronti del tuo ruolo specifico?

Hanno ben in chiaro che io sono quello che firma le cose, pagella scolastica piuttosto che corso di nuoto, corso di sci, corso di barca a vela. Questo è un aspetto che sicuramente conoscono. Per il resto capita che si rivolgano a me o all'assistente sociale indistintamente. Quello che trovano, chiamano me e se non trovano me chiamano l'assistente sociale, e poi ecco sanno che io sono quello che decide per i diritti di visita. Sanno che è il curatore o il tutore a decidere. Queste due cose le hanno molto ben in chiaro.

15. Quali tipo di aspettative hai nei confronti di questa collaborazione e nei confronti del collega?

La prima aspettativa che ho è che l'assistente sociale adempia a quello che è il suo mandato, sicuramente. Poi ho l'aspettativa che si collabori bene che ci sia uno scambio di idee su quello che è l'affido, che mi aiuti a vedere determinati aspetti che mi sfuggono, che sia disponibile magari ad essere presente in quelle situazioni laddove io non posso esserci. Si in generale sono queste le aspettative, di una buona collaborazione.

16. Entro breve i due settori si ritroveranno sotto lo stesso tetto nello stabile di Paradiso. A tuo parere questa vicinanza quali effetti avrà sulla collaborazione tra assistenti sociali e curatori nelle situazioni di affido?

Sicuramente la vicinanza fisica aumenterà anche la possibilità di uno scambio di informazioni a tutti i livelli per quanto riguarda la situazione che si segue in comune e quindi non potrà che fare bene all'affido.

Intervista assistente sociale 1

Allegato 7

- 1. Gli affidamenti famigliari comportano una serie di azioni e interventi svolti dagli assistenti sociali e dai curatori, in parte in autonomia e parte in comune. Quest'abbinamento, sebbene ci siano statuti diversi, ha sempre una giustificazione, ovvero perché si svolgono assieme certi interventi?**

Ci sono delle situazioni dove i ragazzini necessitano di un tutore o di un curatore, cioè nel senso che ci sono ragazzini che dietro non hanno dei genitori che li possono rappresentare oppure dei genitori che non sono in grado di decidere delle cose ragionevoli per loro. Quindi i ruoli sono diversi perché la legge stabilisce che i ruoli sono diversi, noi abbiamo la sorveglianza sull'affido e i curatori tutori hanno un altro compito che è quello o della rappresentanza legale del minore oppure di una figura di appoggio che permette anche alla famiglia naturale di non prendere decisioni a sbalzo. Si giustifica quindi dal fatto che ci sono bisogni diversi per ogni affido e quindi in alcuni casi è opportuno che ci sia un curatore educativo o un tutore.

- 2. Lo scopo di questa doppia partecipazione secondo te è sempre chiaro ed esplicitato?**

In generale sì e se non la comprendono glielo si può spiegare e i ruoli sono diversi, abbiamo funzioni diverse. Però è anche vero che ci sono persone soprattutto le famiglie biologiche che non capiscono le cose per motivi vari o che non le vogliono capire. Però credo che se gli operatori hanno in chiaro quale è il loro ruolo non hanno nessun problema a spiegarlo poi alle parti. Secondo me viene sufficientemente spiegato ma io lavoro in questo modo poi come lavorano i miei colleghi non lo so, nel senso che per me è chiara la cosa. Con i curatori e tutori con cui ho lavorato è sempre stata chiara.

- 3. In quali tipo di interventi secondo te potrebbe essere sufficiente una sola delle due figure? (Portare degli esempi)**

Non necessariamente nel senso che l'assistente sociale e il nostro ufficio ha il compito di valutare che l'affido funzioni bene, cioè che i genitori affidatari lavorino in modo adeguato rispetto ai ragazzi. Il curatore è un rappresentante legale del minore quindi, io come assistente sociale ad esempio dal medico non vado a meno che sia necessaria una riunione di rete per capire quali siano i problemi da un punto di vista psichico o fisico del ragazzo se no queste cose se necessario le fa il curatore.

- 4. Capita che le due figure professionali entrino in conflitto? Eventualmente in quali situazioni, e su che cosa? (Portare degli esempi)**

Può capitare ma io penso che dipende dalla capacità degli operatori di discutere e di analizzare le situazioni. Se c'è una buona analisi delle situazioni è difficile che un curatore dica A e l'assistente sociale dica C. Può capitare però penso che sia importante che se ne discuta e che si valuti la situazione insieme. Io devo dire grandi problemi non ne ho mai avuti da questo punto di vista.

5. Quali ritieni che siano le risorse e le criticità di questa collaborazione?

Le risorse sono che abbiamo un doppio parere su una situazione. Grandi criticità non ne vedo a meno che il tutore sia un incompetente, ma anche gli assistenti sociali possono essere incompetenti però se c'è una buona competenza non vedo grandi criticità. Può essere una risorsa, vedere le cose con quattro occhi è meglio che con due in certe situazioni problematiche perché gli affidi sono tutte situazioni problematiche.

6. Ritieni che un protocollo (linea guida) riguardo a questa collaborazione potrebbe essere utile?

Ma c'è già, è già chiaro il ruolo. Dopo come dico dipende dalle persone, dipende dalla soggettività. Più che una linea guida bisognerebbe avere una formazione continua sugli affidi cosa che nel nostro servizio manca completamente. Ieri mi guardavo questo libro di Stefano Cirillo...ecco credo che si rifletta troppo poco sull'affido. Una volta lo si faceva molto di più adesso non si fa più e questo è grave. Dev'esserci una formazione continua sul problema dell'affido perché le famiglie non devono essere mai abbandonate a loro stesse, mai, mai, mai, nel bene e nel male. Dobbiamo diventare un referente importante per le famiglie affidatarie e di conseguenza per il bambino che è in affido. La famiglia naturale non è tanto il nostro compito. La famiglia naturale dobbiamo tenere i contatti ma non è tanto il nostro compito, a mio avviso, di preoccuparsi che la famiglia naturale risolva i propri problemi. Devono essere altri operatori che si occupano di loro, altri assistenti sociali, altri...ma la stessa persona che si occupa dell'affido non può occuparsi delle problematiche della famiglia naturale perché rischia di venire fuori una pasticciata. Quando si discute dell'affido bisogna discutere dell'affido e bisogna coinvolgere sia la famiglia naturale che la famiglia affidataria sui bisogni del bambino all'interno della famiglia. Le famiglie naturali devono essere informate su quello che succede ma non è il compito degli operatori che si occupano dell'affido di dover risolvere anche i problemi o aiutare le famiglie naturali a risolvere i loro problemi, è importante che lo facciano sicuramente ma da un'altra parte. Tenete conto che almeno per la mia esperienza quasi tutti gli affidi hanno genitori con problematiche psichiche molto serie quindi devono essere altri gli operatori. Poi non vuol dire che non si può discutere, che non ci si può tenere in contatto...perché bisogna comunque tener conto di un fatto che i nostri affidi, a differenza dell'Italia, sono tutte delle adozioni mancate. In Italia la maggior parte dei nostri ragazzi in

affido sarebbero in adozione, qui non lo si fa. Però diciamo sono affidi lunghissimi perché la famiglia di base non ha le risorse per occuparsi di questi bambini.

- 7. Se anche fosse stilato un simile protocollo, ogni caso è specifico e quindi andrebbe comunque attuato un progetto ad hoc. Ritieni che le specificità legate alle singole situazioni e ai metodi d'intervento, attualmente, siano sufficientemente discusse e condivise con l'altro settore?**

Per la mia esperienza sì però io non so come lavorano gli altri. Dico questo perché probabilmente ci dovrebbe essere...io non so penso che bisognerebbe forse andare anche verso un settore del nostro ufficio che si occupa solo di affidi. Perché il disagio di queste famiglie è in aumento, abbiamo sempre più bisogno di famiglie e di famiglie ce ne è sempre meno. C'è una fragilità delle famiglie affidatarie, c'è una fragilità anche degli assistenti sociali, dei curatori, degli operatori perché siamo il frutto di questa società e quindi sono problematiche sempre più difficili da affrontare. Però io sono contraria a troppi protocolli perché bisogna fare in modo che gli assistenti sociali abbiano gli strumenti per ragionare con la loro testa con più cose burocratiche mettiamo in piedi e meno gli assistenti sociali e i curatori saranno in grado di far fronte alle situazioni. Però la formazione continua su questo tema è fondamentale.

- 8. Ti capita di svolgere dei compiti che secondo te spetterebbero all'altra figura dell'UAP? Se sì quali?**

No.

- 9. Alcuni affidi comportano una mole di lavoro maggiore di altri. In queste situazioni la collaborazione tra le due figure è fondamentale. Alcuni compiti potrebbero essere suddivisi? Se sì quali e in che maniera? Un esempio di questa suddivisione di compiti potrebbe essere il sostegno alla famiglia naturale e alla famiglia d'affido. Potrebbe essere presumibile che una figura mantenga maggiormente i contatti con una famiglia e l'altra figura si concentri di più sull'altra?**

Ogni affido ha una specificità e una storia precisa quindi è molto teorico dire che cosa bisognerebbe fare. È chiaro che bisogna lavorare insieme sull'affido, se abbiamo in chiaro quello e se comunque facciamo regolarmente degli incontri con la famiglia naturale e con la famiglia affidataria, con il tutore curatore e con l'assistente sociale, da lì nasce il materiale sui bisogni. Dopo ora della fine se ci si formalizza...ci sono delle cose che spettano al tutore la definizione dei diritti di visita e queste cose qua non spettano a noi ecco. Però penso che se io valuto che un bambino non deve andare a casa tutti i week end lo si può dire e lo si può discutere ma non è il mio compito definire questo. Ecco tutto dipende come si intende il lavoro e come si intende la collaborazione.

10. Cosa ne pensi della tematica della tutela dell'operatore sociale? Secondo te essere in due è importante per difendersi da eventuali "accuse"?

Allora viviamo in uno stato di diritto dove i diritti sono sempre più messi in evidenza al di là dei doveri. Siamo una società molto proiettiva e con un grande malessere. È chiaro che in prospettiva aumenteranno le denunce, aumenterà il disagio. Io non vedo la necessità di lavorare in due. Se c'è un curatore o tutore queste due figure bastano secondo me ecco. Anche perché mi domando cioè, lavoriamo su tutte le situazioni in due operatori? Cioè mi sembra...però gli operatori devono essere molto ben preparati cosa che adesso non si fa. Nel nostro ufficio c'è una carenza di formazione continua e io lo dirò anche in direzione perché questo deve essere fatto. Non mi è mai successo di sentire che dovevamo essere in due perché non mi sentivo abbastanza sicura in una data situazione però è chiaro che in caso di disagio o in un caso per esempio...la famiglia affidataria perché non sono solo le famiglie naturali che hanno problemi, potrebbero esserlo anche le famiglie affidatarie...è chiaro che se le cose sono state sentite in due è meglio che se le si ha sentite da soli. Però non entrerei in questa paranoia che bisogna essere in due perché allora nel 2030 bisognerà essere in tre e poi in quattro e poi in cinque. Però gli assistenti sociali devono essere formati e sapere molto bene che cosa è l'affido.

11. Cosa ne pensi della possibilità di inserire sin da subito la figura dello psicologo, che funge da mediatore e da rappresentante del minore, durante le riunioni di sintesi? Aspetti positivi e negativi

Dipende dalle situazioni, ci sono delle situazioni in cui è utile perché rappresenta un po' il bambino. Nel senso che aiuta sia la famiglia naturale sia la famiglia affidataria a prendere in considerazione il vissuto del bambino, da questo punto di vista può essere interessante. Ma non necessariamente in tutte le situazioni, come dico ogni affido è una specificità e bisogna lavorare con intelligenza da parte degli operatori sulla specificità di quell'affido.

12. Come ritieni che sia il passaggio d'informazioni all'interno di questa collaborazione? Come avviene o dovrebbe avvenire idealmente?

Se c'è una buona collaborazione il passaggio c'è, se si lavora bene il passaggio c'è, se si lavora male non c'è però io non so quanti assistenti sociali vedono regolarmente in collaborazioni con i tutori curatori, le famiglie naturali insieme alle famiglie affidatarie, questo non lo so. Bisognerebbe chiederlo alla direzione, questo varrebbe la pena di parlare con la direzione. Ci sono situazioni dove basta una comunicazione...se vedo io un attimo solo la famiglia per un bisogno specifico lo comunico e se no li si vede insieme, nei momenti di difficoltà li si vede insieme. Io ho lavorato prevalentemente con il curatore x e questi problemi non li ho mai avuti, con le vostre collaboratrici non ho mai avuto problemi.

Però io insisto sul fatto che ci vuole...bisogna riflettere sull'affido...cosa che una volta si faceva e oggi non si fa più.

13. La rete primaria e secondaria percepisce la differenza tra questi due ruoli?

Se gliela spieghi e se hanno le capacità cognitive sì, alcuni no. Non faccio nomi ma ho in mente una situazione con una signora che ha talmente problemi psichici che glielo puoi spiegare quaranta volte...ma può essere secondario questo se si lavora bene insieme. L'importante è che gli operatori hanno in chiaro il loro ruolo, questo è il problema.

14. Quali aspettative ripone la rete familiare nei confronti del tuo ruolo specifico?

Non lo so ogni situazione è diversa, cioè noi spieghiamo il nostro ruolo ma cosa poi la persona proietta sull'assistente sociale e sul tutore è molto soggettivo. Si aspetteranno che facciamo un buon lavoro e che accudiamo in modo adeguato i loro figli, oppure si aspettano che moriamo domani mattina così nel loro immaginario i figli tornano a casa.

15. Quali tipo di aspettative hai nei confronti di questa collaborazione e nei confronti del collega?

Io vado in pensione tra tre settimane di aspettative non ne ho più hahaha. Mah di lavorare insieme, se ognuno fa la sua parte e ognuno ha chiaro questo lo fa, poi c'è una soggettività negli assistenti sociali che fa sì che sono persone più comunicative, più abituate a lavorare in rete, più disponibili a criticare magari ma anche ad accettare le critiche e altri no.

16. Entro breve i due settori si ritroveranno sotto lo stesso tetto nello stabile di Paradiso. A tuo parere questa vicinanza quali effetti avrà sulla collaborazione tra assistenti sociali e curatori nelle situazioni di affido?

Dipende sempre dalle persone può favorire, si spera che può favorire una collaborazione. Ma io come dico con il vostro ufficio non ho mai avuto problemi di collaborazione, mai.

Intervista assistente sociale 2

Allegato 8

- 1. Gli affidamenti familiari comportano una serie di azioni e interventi svolti dagli assistenti sociali e dai curatori, in parte in autonomia e parte in comune. Quest'abbinamento, sebbene ci siano statuti diversi, ha sempre una giustificazione, ovvero perché si svolgono assieme certi interventi?**

Curatore e assistente sociale hanno due statuti di nomina del caso diversi. L'assistente sociale sorveglia l'affido, il curatore ha dei compiti ben precisi nell'affido. Il fatto di lavorare assieme è proprio legato a iniziare un percorso di affidamento comune con la famiglia affidataria e con quella naturale. Questo non è tanto descritto da uno statuto ma è dettato da una esperienza professionale, da una letteratura nelle situazioni di affidamento.

- 2. Lo scopo di questa doppia partecipazione secondo te è sempre chiaro ed esplicitato?**

No non è sempre chiaro né esplicitato. Ogni volta che si inizia a fare un percorso, un progetto di collaborazione, mi verrebbe da chiamarlo, va chiarito cosa fa l'assistente sociale e cosa fa il curatore, sempre rispettando gli statuti che noi abbiamo. Chiarito sia tra di noi che con tutti gli attori coinvolti.

- 3. In quali tipo di interventi secondo te potrebbe essere sufficiente una sola delle due figure? (Portare degli esempi)**

Ci sono delle situazioni anche abbastanza gravi dove sono presenti tutti. Ciò dipende molto dalla rete. Ogni affido va valutato con tutta la rete. Ci sono state situazioni dove nelle sintesi ci sono tutti, ci sono situazioni invece dove si fanno vare riunioni. Ad esempio il caso x, dove la mamma naturale è gravemente malata psichiatrica e non regge un confronto con una rete. Quindi l'idea di poterla vedere separatamente dalla famiglia affidataria può essere buona cosa. Si mette la signora in condizione di poter esprimere i suoi vissuti, non si sente giudicata, anche se poi nelle sintesi evitiamo di arrivare a questa cosa (del giudizio), sono comunque situazioni veramente delicate quindi io mi sento di proteggere un po' queste riunioni qua.

Nelle riunioni di routine, scuola, medici... può essere sufficiente una sola figura?

No. Noi di solito quando ci sono contatti con i medici e così, se la visita è di routine e quindi ci vuole il tutore che vada a presenziare con la famiglia affidataria sì, si può fare. Ma se invece la visita è dettata da un malessere attuale del bambino legata a un vissuto di maltrattamento, una denuncia di maltrattamento o di abuso sessuale, da parte della famiglia affidataria, c'è capitato. Facciamo dei lavori comuni al medico, alla famiglia affidataria, naturale e con tutti.

4. Capita che le due figure professionali entrino in conflitto? Eventualmente in quali situazioni, e su che cosa? (Portare degli esempi)

Capita però, secondo me può capitarti all'inizio se non hai chiarito bene il progetto d'affido, gli obiettivi o i ruoli di ognuno. Se no non dovrebbe capitare. Sì ci può essere un modo di vedere la cosa che fa parte del gioco, un'ottica diversa ma lo scopo è quello del confronto. Però credo che se io la vedo diversamente dall'altro, si risolve. Mi sembra che se ti poni in una posizione diversa non è che sia un conflitto, poi confrontandosi con l'équipe la cosa si risolve.

5. Quali ritieni che siano le risorse e le criticità di questa collaborazione?

Le risorse è che ci si confronta. In tutte le situazioni ci si confronta, non si è da soli, ci sono più persone che condividono i problemi, hai meno preoccupazioni perché la responsabilità è condivisa. Il confronto ti dà anche l'opportunità di trovare delle soluzioni più mirate. La riflessione è anche un'altra risorsa. La criticità è quando chiaramente e anche praticamente lo spazio temporale...trovare lo spazio e il tempo per trovare la data per fissare una riunione. Ho visto la storia della riunione dell'altro giorno, in cinque minuti se voi (io e la mia responsabile pratica) andavate nel mio calendario vedevate i momenti liberi e si poteva risolvere subito. È da una settimana se non più che si perde tempo a cercare di trovare un momento. Tante volte o si fa una telefonata e dopo la si propone...non lo so questa potrebbe essere la criticità. L'altra è che ci vuole davvero molto spazio, molto tempo di riflessione ma anche molto tempo per coordinare gli interventi, la nostra riflessione, le riunioni dove e quando farle, come vedere le persone, quanti incontri fare...ecco questo è davvero un lato un po' critico con i curatori perché loro dicono e ma io non posso andare a casa (visita domiciliare) ogni due o tre mesi. Allora se si vuole fare un lavoro comune e di confronto a casa si va insieme e ci si trova...un po' era la disputa che faceva il curatore x...rispetto alle visite domiciliari.

6. Ritieni che un protocollo (linea guida) riguardo a questa collaborazione potrebbe essere utile?

Si in generale su alcuni aspetti sì. Tipo che un affido da quando lo inizi noi puoi farlo da solo ma ci vogliono almeno due persone. Quindi, non parlo qui di ruolo di curatore ma di avere una lettura psicologica quindi questo secondo me va un po' stabilito come prassi, quindi messo in un protocollo di collaborazione. Però c'è una prassi comunque già stabilita che dice che la visita domiciliare ne devi fare almeno una all'anno...c'è già...penso che però noi facciamo di più di quello che è stabilito.

7. Se anche fosse stilato un simile protocollo, ogni caso è specifico e quindi andrebbe comunque attuato un progetto ad hoc. Ritieni che le specificità

legate alle singole situazioni e ai metodi d'intervento, attualmente, siano sufficientemente discusse e condivise con l'altro settore?

No assolutamente cioè è tutto da costruire. Attualmente, cioè io ho fatto tutto un percorso con dei curatori e abbiamo costruito negli anni una collaborazione, un'intesa e un modo di lavorare. Con l'entrata di nuovi curatori questo lavoro si è perso già, io non lavoro più così. Ci sono delle cose che continuo a fare in certi casi e delle cose che ...diventa un po' difficile. Quindi va costruito, va condiviso e penso che le famiglie ne risentono un po'. Se prendiamo il caso x dovevamo già vederli e non li abbiamo visti... a me sembra un po' che passa un'eternità da un incontro all'altro e quando li vedo poi non li ho visti io, io non li ho visti da soli, non li ho visti a domicilio, cioè non lo so...come stiamo lavorando. C'è proprio questo passaggio che va un po' discusso.

8. Ti capita di svolgere dei compiti che secondo te spetterebbero all'altra figura dell'UAP? Se sì quali?

Si specialmente sulle relazioni o sull'organizzazione. Può capitare. Io penso che bisogna essere un po' umili con l'altro. È vero che abbiamo dei ruoli ben stabiliti però se io sono assente o se sono irraggiungibile è importante che il curatore sappia dare un'informazione, e io altrettanto. Bisogna essere un po' interscambiabili non è che si aspetta il curatore per decidere...non so se il bambino può andare ad una festa di compleanno. Cioè se è un intervento di buon senso lo possiamo fare anche noi no. Questo è anche un vantaggio del fatto di lavorare insieme agli altri operatori, cioè non sei sola. Quando dico dividere e condividere la responsabilità intendo anche questo.

9. Alcuni affidi comportano una mole di lavoro maggiore di altri. In queste situazioni la collaborazione tra le due figure è fondamentale. Alcuni compiti potrebbero essere suddivisi? Se sì quali e in che maniera? Un esempio di questa suddivisione di compiti potrebbe essere il sostegno alla famiglia naturale e alla famiglia d'affido. Potrebbe essere presumibile che una figura mantenga maggiormente i contatti con una famiglia e l'altra figura si concentri di più sull'altra?

Io sono sempre un po' titubante rispetto alla separazione di questi due ruoli. Preferisco che queste due famiglie vengano seguite da due persone perché quello che succede nel processo di affido è l'alleanza con un partner piuttosto che un altro. Secondo me essere in due c'è meno rischio perché l'alleanza ti mette poi...è un brutto gioco. Se il curatore vede sempre la famiglia naturale...io vedo adesso questa curatrice...lei avendo una tutela su una famiglia naturale che io seguo il bambino che è in collocamento in una famiglia affidataria... senza autorità parentale, senza custodia...e lei segue la mamma. Io lo vedo come lei parte per sostenere la signora e vorrebbe entrare anche tanto sull'affido. Io lo ho

detto no calma, perché c'è una tutrice del bambino. Io penso che quello che abbiamo deciso in rete tutti quanti è che lei segue la signora, fa la parte personale, amministrativa, burocratica, ci si confronta, ci vediamo in una rete grande in cui ci sarà anche lei. Ma sull'affido questa curatrice non entra. Non entra proprio perché...proprio per lasciarla libera perché diventa se no nel suo portatrice di bisogni della famiglia naturale... che può essere anche così ma deve essere filtrata. Perché questa signora è fortemente inadeguata cioè non si può immaginare che lei possa riavere il bambino quindi bisogna fare veramente un percorso umile anche nei confronti di questa signora, rispettandola nei suoi limiti ma anche non esagerando nelle richieste perché questa signora...cioè il bambino ancora la guarda con gli occhi chiusi, non toglie le mani da davanti agli occhi quando c'è il diritto di visita da quanto è traumatizzato.

10. Cosa ne pensi rispetto alla tematica della tutela dell'operatore sociale? Secondo te essere in due è importante per difendersi da eventuali "accuse"?

Non tocca solo noi assistenti sociali anche loro come operatori anche il tutore perché se prende una decisione di cui la famiglia affidataria non è d'accordo e l'abbiamo visto nel caso x, dove il tutore quasi stava facendo una decisione che non erano d'accordo...insomma la famiglia attaccava molto il tutore. Penso che è proprio questo, il confronto, insieme, il fatto di seguire un percorso con queste famiglie...aiuta molto a non sentirti attaccato. È necessario secondo me io sono per il lavoro pluridisciplinare quindi...con me questi discorsi qui non attaccano...cioè anche quel giorno alla riunione penso di aver fatto un buon colloquio di confronto proprio perché l'ho un po' vissuto sulla mia pelle insomma. È vero che ci sono colleghi che dicono che tu devi anche dare la possibilità ai genitori affidatari di avere un momento per loro, questo io se c'è bisogno lo faccio. C'è stato anche un percorso di affido dove ho detto che sarei andata io a sentire una signora perché empaticamente sento che questa signora è più empatica con me e probabilmente la posso aiutare in questo momento.

11. Cosa ne pensi della possibilità di inserire sin da subito la figura dello psicologo, che funge da mediatore e da rappresentante del minore, durante le riunioni di sintesi? Aspetti positivi e negativi

Lo psicologo serve proprio per fare una lettura psicologica delle relazioni, di quello che sta succedendo. Se la famiglia affidataria porta un bisogno, se la famiglia naturale porta un altro bisogno lo psicologo fa una lettura psicologica e da un rimando su cosa è meglio per il bambino su cosa è meglio fare. Io lo vedo in questa veste qua lo psicologo. Secondo me ci sono solo aspetti positivi. Negativi è che bisogna pagarli però adesso abbiamo trovato una nuova strategia di pagamento che è quella della retta aggiuntiva per problemi psicologici e ne abbiamo già fatte due.

12. Come ritieni che sia il passaggio d'informazioni all'interno di questa collaborazione? Come avviene o dovrebbe avvenire idealmente?

Quando tu cominci a immaginare una collaborazione devi subito incontrarti. Praticamente proprio l'incontro, il confronto, la situazione, il materiale...mettere a disposizione le cose per cercare un percorso insieme. Seguire un affido, cioè tu non puoi fare distrazioni dal tuo vissuto di operatore, è quello che non so se è venuto fuori in quella riunione, non mi ricordo bene. Cioè quando tu inizi a seguire un affido non puoi dire seguio l'affido e lo seguio con il curatore...cioè tu devi fare conto anche dei tuoi vissuti. Tu inizi un vissuto come lo inizia la famiglia affidataria, un percorso e il tuo cammino incide molto su quello che fa la famiglia affidataria perché sono i tuoi sentimenti, le tue emozioni. Nelle dinamiche che vengono fuori conta molto anche l'operatore quindi è questo che il curatore...se non ci crede in questo lavoro è meglio che non si metta dentro perché è un lavoro lungo, di tempo ecco non è un lavoro da assistente sociale o curatore da etichetta è un lavoro dove tu ti devi mettere anche un po' in gioco. Ha senso fare comunque degli incontri, l'informazione diretta il confronto proprio. Le e-mail sono solo una cosa a coté.

13. La rete primaria e secondaria percepisce la differenza tra questi due ruoli?

Certo che la percepisce perché tante volte noi li abbiamo contro tutti. Quando tu vedi che ce l'hanno con tutti e due è perché loro hanno capito che noi stiamo lavorando insieme. Poi lo chiarisci con loro che nessuno gli vuole male però loro percepiscono che noi siamo insieme...anzi tante volte ci dicono che noi siamo con la famiglia affidataria perché il bambino è collocato lì, non capiscono che invece mettiamo al centro il bambino. La differenza dei nostri ruoli la capiscono poco, cioè capiscono con il tempo, riescono. Ho visto in certe situazioni che capiscono benissimo cosa fa l'assistente sociale e cosa fa il curatore.

14. Quali aspettative ripone la rete familiare nei confronti del tuo ruolo specifico?

Nel mio ruolo è quello di fare tornare a casa il bambino di solito o di avere più relazioni e più diritti. Le famiglie d'affido quello di essere seguiti, di non essere abbandonati a loro stessi, di poter contare. Ciò non toglie che siccome lavoriamo con i sentimenti, con le emozioni delle persone qui giocano altri elementi. Mi ricordo una mamma affidataria che mi telefona e mi dice: "Durante il diritto di visita la mamma naturale ha detto che gli sarebbe piaciuto andare in vacanza con il bambino, ma come fa questa signora ad andare in vacanza se non ha nemmeno...mi ha detto questa cosa poi è stato male il bambino"...lo gli ho risposto che è stato male perché ha visto la sua reazione il bambino non perché la mamma gli ha detto così, lei doveva rassicurarlo e dirgli di non preoccuparsi che la

mamma non è ancora pronta per andare in vacanza... Lì è il fantasma che le tolgono il bambino che gioca sempre.

15. Quali tipo di aspettative hai nei confronti di questa collaborazione e nei confronti del collega?

Che calano le braghe un po' perché secondo me qui abbiamo ancora tantissimo da fare. Io trovo, sono un po' negativa devo dire, non solo sulla collaborazione. Nemmeno sulle competenze perché sulle competenze professionali uno può imparare se tu ti metti nell'animo...di fronte all'altro e ti dici cerco di confrontarmi con le altre persone, imparo anche se mi confronto, accetto, mi metto dei limiti, metto la mia esperienza...ecco. Però sai io mi sono sentita un po'...quel giorno che abbiamo fatto quella riunione per x cioè io non capisco. O ti metti in un affido e ci sei in maniera...non che io voglio seguire le orme del curatore x e nemmeno la assistente sociale x seguirà le mie orme perché lei ha un altro modo di vedere le cose, lei vuole vedere le famiglie da sola, vuole prima farsi un'idea...io sono abbastanza tranquilla sul mio ruolo che il confronto con un curatore, con la famiglia...mi sento più di condividere questo progetto così da seguirlo meglio. Quindi le aspettative sono che si migliora sempre di più, che non bisogna arrivare a essere soli rispetto a un affido che è complicatissimo e capire davvero, fare una valutazione sulle dinamiche dell'affido perché l'affidamento mette in atto molte dinamiche che toccano l'operatore, il curatore, la famiglia, la famiglia affidataria, il bambino, l'asilo, la scuola e tutto quello che c'è. Quindi per leggere e capire queste dinamiche tu devi confrontarti, non puoi lavorare da sola. Io penso di arrivare a fare questo. In Italia si lavora negli affidi con psicologi e collaboratori dall'inizio dell'affido, ma da una vita. Qui non hanno ancora capito oggi che ci vuole, che dobbiamo trovare un altro modo per lavorare.

16. Entro breve i due settori si ritroveranno sotto lo stesso tetto nello stabile di Paradiso. A tuo parere questa vicinanza quali effetti avrà sulla collaborazione tra assistenti sociali e curatori nelle situazioni di affido?

Penso che si può trovare un buon...cioè la vicinanza è già un elemento positivo per la collaborazione, per il confronto...perché siamo nello stesso ufficio. Volenti o nolenti una collaborazione la dobbiamo trovare, quindi penso che questo è solo a vantaggio nostro. Poi ci sono le teste di un certo tipo...vedremo è tutto da sperimentare, io ce la metto tutta.

Intervista assistente sociale 3

Allegato 9

- 1. Gli affidamenti famigliari comportano una serie di azioni e interventi svolti dagli assistenti sociali e dai curatori, in parte in autonomia e parte in comune. Quest'abbinamento, sebbene ci siano statuti diversi, ha sempre una giustificazione, ovvero perché si svolgono assieme certi interventi?**

Sì, la giustificazione è dettata dalla specificità del ruolo, non dimentichiamo che i ruoli dei due sono diversi. Il curatore ha un lavoro di prossimità con la famiglia e con il minore, spesso deve prendersi il tempo di conoscere e di accompagnare il minore. L'assistente sociale ha più dei compiti di sorveglianza rispetto all'affido e di progettualità cioè è colui che imposta e porta avanti insieme a tutta la rete un certo progetto che deve essere condiviso. Quindi se lo vogliamo dire in termini grossolani l'assistente sociale è quello che lavora a grandi linee il curatore/tutore è quello che porta avanti il lavoro fino.

- 2. Lo scopo di questa doppia partecipazione secondo te è sempre chiaro ed esplicitato?**

Lo scopo è chiaro se si ha chiaro il ruolo e i compiti di ciascuno. Forse a volte non sono così chiari o alcune persone non hanno in chiaro il loro ruolo in questa situazione. Probabilmente c'è anche la necessità di definirlo meglio. A me personalmente il ruolo è abbastanza chiaro nel senso che so che cosa deve fare un assistente sociale, non perché lo so io ma perché ci confrontiamo, chiedo, ne abbiamo parlato e ci sono formazioni. Quindi ho chiara una visione del ruolo dell'assistente sociale così come è stato anche presentato al nostro ufficio in maniera chiara il ruolo di un curatore. La doppia partecipazione è un aspetto sempre legato alla situazione, a cosa si vuole condividere in quel momento. Quindi ci sono momenti in cui è necessaria la doppia partecipazione e volte in cui non è necessaria, così come ci sono affidamenti famigliari in cui è necessario un accompagnamento più massiccio e affidi in cui non è necessario.

- 3. In quali tipo di interventi secondo te potrebbe essere sufficiente una sola delle due figure? (Portare degli esempi)**

Sicuramente negli affidamenti famigliari meno impegnativi, laddove non ci sono problematiche particolari nella famiglia affidataria ma dove è più importante concentrarsi sul controllo o comunque la verifica dei diritti di visita rispetto alla famiglia naturale.

Ti porto io un esempio in cui è sicuramente necessaria la doppia partecipazione, le riunioni di sintesi. In un incontro presso la scuola o un medico secondo te potrebbe essere giustificata solo una figura?

Assolutamente sì, ripeto secondo me ogni affido, ogni progetto deve essere costruito sui bisogni reali. Quindi ben venga che in una situazione di affido, quando si è concertato insieme quale è il progetto, dove si sta andando, in che direzione tutti gli attori dell'affidamento familiare e attorno all'affido lavorano, sicuramente non è necessaria la presenza dell'assistente sociale in quelli che possono essere controlli medici di routine piuttosto che in incontri di routine a scuola. Sono più importanti in momenti particolari per esempio quando si inizia la condivisione di una progettualità o quando ci sono dei cambiamenti in cui è necessario ridiscutere tutti assieme e prendere delle scelte importanti, allora ritengo che sia importante la presenza di entrambi. Ritengo sempre che avere almeno un minimo di uno o due incontri di sintesi all'anno siano necessari anche perché l'assistente sociale e il curatore seguono tante situazioni e soprattutto per l'assistente sociale che non ha sempre un lavoro di prossimità e sicuramente non lo ha negli affidamenti familiari, è importante essere sempre sul pezzo.

4. Capita che le due figure professionali entrino in conflitto? Eventualmente in quali situazioni, e su che cosa? (Portare degli esempi)

Allora sugli affidamenti familiari per il momento a me non è successo. Io sto collaborando con dei nuovi affidi che mi sono stati attribuiti con curatori dell'UAP e mentre ho altri affidi con curatori esterni. Però ci concentriamo su UAP. So che ci possono essere, perché magari l'ho sentito, delle incomprensioni. A volte questo succede quando si ha l'impressione che alcune persone della rete vadano un po' per conto loro, cioè che non si coordini con certe persone, a volte anche con fatica, a volte anche prendendosi più tempo per riflettere a volte anche modificando il proprio pensiero. Questo può essere determinato da figure più forti di altre che quindi hanno un po' il sopravvento nella modalità di proporsi, oppure da contingenze anche lavorative, momenti più o meno intensi di una figura rispetto all'altra. Quindi ci possono essere delle divergenze e dei conflitti secondo me non ci devono essere e non ci sono laddove c'è una forte identità. Io insisto molto sul concetto d'identità. L'assistente sociale deve sapere cosa è un assistente sociale perché se non lo sa e siamo tutti un po' per aria è finita. Se entrambi fanno i propri compiti e ruoli e se ci si rispetta, io penso che questo conflitto non nasca. Che non vuol dire che non ci possono essere delle divergenze, ci possono essere ma c'è anche la possibilità di poterne parlare e quindi di trovare una soluzione concertata.

5. Quali ritieni che siano le risorse e le criticità di questa collaborazione?

Gli affidamenti familiari sono una competenza diretta del nostro ufficio per cui sono seguiti e sorvegliati direttamente da un assistente sociale che ha dei compiti dettati dalla legge. Compiti che in realtà poi si limitano allo svolgimento di una visita domiciliare obbligatoria l'anno e comunque con obiettivi di lavoro e di accompagnamento dell'affidamento sia rispetto alla famiglia affidataria che alla famiglia naturale. L'intervento

di un curatore o anche di un tutore su un minore in affidamento familiare avviene sempre laddove c'è necessità, comunque dettata dalla situazione, di un lavoro di prossimità. Ritengo che le risorse di questa collaborazione sono la possibilità di condividere quello che si intende fare con professionalità diverse in situazioni che già di per sé sono di solito non così semplici, proprio perché se comportano l'intervento di queste due figure vuol dire che comportano già una certa complessità. La criticità della collaborazione credo che sia un po' speculare all'aspetto di risorsa. Essere più persone apporta più teste e più capacità di confronto e quindi possibilità di un lavoro migliore io credo, nella ricchezza della diversità. La criticità è il fatto che due teste a volte possono andare in direzioni diverse, possono avere idee diverse e questo comporta anche una messa in discussione critica o vissuta in maniera critica in alcuni casi.

6. Ritieni che un protocollo (linea guida) riguardo a questa collaborazione potrebbe essere utile?

Si e no. I protocolli sicuramente possono aiutare a chiarire le idee, a riflettere innanzitutto perché per far nascere un protocollo se non è una sola persona che lo mette giù ma viene concertato, si raccolgono le esigenze dei vari operatori e questo è importante. Un protocollo può essere proprio una linea guida di riferimento. No nel senso che io non credo troppo che siano i protocolli o che sia la standardizzazione del modo di gestire una situazione che aiuti veramente a gestire, perché dobbiamo ricordarci, proprio per non cadere nella burocratizzazione e quindi nello svolgimento di una professione che diventa il dover fare delle cose perdendo di vista la specificità del minore, della famiglia affidataria e delle persone coinvolte che sono esseri umani uno diverso dall'altro...ecco è questo un po' il punto critico.

7. Se anche fosse stilato un simile protocollo, ogni caso è specifico e quindi andrebbe comunque attuato un progetto ad hoc. Ritieni che le specificità legate alle singole situazioni e ai metodi d'intervento, attualmente, siano sufficientemente discusse e condivise con l'altro settore?

Il progetto è molto importante. Capire l'obiettivo condiviso. Un progetto ha un inizio e una fine o comunque ha un percorso. Secondo me è la situazione che determina la necessità di un progetto se non c'è il progetto allora diventa tutto molto confusivo, quello che si fa, o spezzettato, o di routine, non c'è un obiettivo che si vuole raggiungere. Riguardo al fatto se si discute e condivide, a me sembra che si discute della progettualità. Io ci tengo a una condivisione della situazione perché permette poi di non entrare a pancia...bisogna conoscere la situazione, avere una visione ampia di tutti gli aspetti coinvolti e poi poter tutti entrare in merito con i propri ruoli nella progettualità vera e propria.

8. Ti capita di svolgere dei compiti che secondo te spetterebbero all'altra figura dell'UAP? Se sì quali?

No con i curatori UAP non mi è capitato. Mi è capitato con altre situazioni. Di solito capita dove c'è un po' una latitanza di presenza, o da parte del curatore o da parte dell'assistente sociale. Ripeto, ci possono essere momenti in cui, o per quantità o per urgenze che sta seguendo, uno deleghi all'altro. Questo secondo me ci sta e ci deve stare. Però svolgere compiti che toccherebbero all'altra figura no. Diciamo che ho dei dubbi rispetto per esempio le convocazioni o l'organizzazione di certe cose noto che ci sono curatori che fanno in maniera diversa.

9. Alcuni affidi comportano una mole di lavoro maggiore di altri. In queste situazioni la collaborazione tra le due figure è fondamentale. Alcuni compiti potrebbero essere suddivisi? Se sì quali e in che maniera? Un esempio di questa suddivisione di compiti potrebbe essere il sostegno alla famiglia naturale e alla famiglia d'affido. Potrebbe essere presumibile che una figura mantenga maggiormente i contatti con una famiglia e l'altra figura si concentri di più sull'altra?

Questo è un tema molto importante. Innanzitutto perché secondo me per rifletterci dobbiamo ricordare che l'assistente sociale ha comunque un compito di sorveglianza sulla famiglia affidataria e quindi non può esimersi dal seguire comunque una progettualità con la famiglia d'affido e comunque avere un minimo di continuità e sorveglianza, perché potrebbe venire meno e quindi essere accusato di non aver sorvegliato adeguatamente o abbastanza. È anche vero che l'accompagnamento e il sostegno alla famiglia naturale è uno dei compiti del nostro ufficio ed è uno dei compiti meno svolti nel tempo. Si sta parlando sempre di più di questo aspetto. Devo dire che negli ultimi paio di anni questo discorso nel nostro settore è stato affrontato e si è iniziato a lavorare maggiormente. Io personalmente, ho sempre lavorato anche con la famiglia naturale, per me è fondamentale. Però è anche vero, e questa è una cosa di cui abbiamo parlato e abbiamo fatto supervisione, che ci siamo accorti come la suddivisione...oggi le situazioni sono molto complesse. Quando intervengono in situazioni complesse molti operatori, il rendere troppo settoriale l'intervento di ciascuno rischia davvero di far partire delle traiettorie difficilmente gestibili. Questo è un problema che si riscontra in reti dove ci sono posizioni ed opinioni diverse. Questo viene ancora più complicato dal cambiamento di ruolo dell'assistente sociale che è un po' meno legato al settore degli affidamenti familiari ma che comunque è passato anche da una definizione anche solo percettiva di capo progetto a una percezione di coordinatore di progetto. Noi come assistenti sociali abbiamo l'impressione che sempre più invece si debba lavorare assieme. Che si ottengano dei risultati condivisi e che ci siano dei passi di miglioramento mettendo proprio assieme...è

chiaro che questo comporta una grande fatica per la famiglia affidataria doversi confrontare con la famiglia naturale e spesso lavorare insieme significa anche intervenire con una rete esterna e quindi con più figure professionali. Proprio per la difficoltà di queste situazioni. È anche vero che proprio per la difficoltà di queste situazioni ci sono dei momenti in cui forse è necessario essere tutti assieme, per fare il punto per darsi cosa si sta facendo, dove si sta andando. Poi c'è un percorso per arrivare a quegli obiettivi che può essere più seguito da una persona in particolare e quindi...ritorniamo al ruolo iniziale. Il curatore/tutore segue più la prossimità, segue più il minore, può svolgere più visite domiciliari da solo, può seguire più gli aspetti di quotidianità del minore in particolar modo se è un tutore perché fa le veci del genitore e quindi deve svolgere tutti i compiti di un genitore, ma anche se fosse curatore, a meno che, anche qui dobbiamo differenziare. Se è un curatore che è assegnato per lo svolgimento dei diritti di visita è chiaro che si concentra nella relazione tra bambino e genitore naturale mentre, se è un curatore educativo e di sostegno del minore, nella relazione con la famiglia affidataria l'obiettivo viene spostato. Detto questo si capisce come è difficile dividere i compiti anche perché alcune divisioni non potrebbero essere effettuate di netto perché lo dice la legge, che dei compiti comunque devono essere svolti dagli assistenti sociali, alcuni compiti sono richiesti anche dalla specificità del curatore. La suddivisione non può essere unica, va costruita a seconda del caso specifico, delle necessità del caso, del momento storico del progetto. Un progetto che inizia, uno in cui si sta facendo una valutazione intermedia, ci sono anche dei momenti in cui può intervenire più uno o più l'altro. Sono proprio da costruire.

10.Cosa ne pensi del tema della tutela dell'operatore sociale? Secondo te essere in due è importante per difendersi da eventuali "accuse"?

Aspetto importante, che può essere visto sotto due diversi aspetti, sotto due facce. Quando parliamo di tutela dell'assistente sociale non parliamo tanto nel senso che l'assistente sociale ha paura e quindi ha bisogno di qualcuno che lo protegga, non è questo il significato di tutela. L'assistente sociale che lavora e che si espone, con una rete, è sempre più oggetto di attacchi, da parte di avvocati...sempre più spesso. Allora la questione di tutela secondo me non è fisica o una questione di paura, è una tutela di una presa di posizione. Sempre di più si diventa tutti, di fronte all'autorità, interlocutori. Teniamo conto che il nuovo diritto di protezione dell'adulto ha aumentato il livello di autodeterminazione dell'adulto e messo sullo stesso piano ciò che viene detto dal genitore piuttosto che dalla famiglia affidataria, piuttosto che dall'assistente sociale, piuttosto che...è cambiato l'assetto di lavoro. Prima l'assistente sociale era il professionista che veniva ascoltato dall'autorità e che aveva un peso e un modo di interagire con l'autorità molto diverso da quello attuale. Ora siamo tutte voci. In queste voci è chiaro che chi lavora e si espone è il più esposto ad attacchi anche di avvocati piuttosto che ad accuse. Quindi il lavorare assieme nelle situazioni dove c'è grande manipolazione, dove c'è menzogna,

falsificazione...è importante a tutela di quello che viene detto o fatto, nel senso che è più facile sostenere quello che è stato detto, quello che si sta facendo, gli obiettivi e gli intenti, se si è in due a portare avanti questa cosa piuttosto che se si è da soli. Quindi la tutela la vedo più in questo senso e d'altra parte credo che proprio la complessità delle situazioni fa sì che forse anche l'assistente sociale, non dico che dorme meglio se si confronta con qualcuno, però le situazioni lo richiedono e gli stessi terapeuti ci dicono sempre più che anche loro hanno bisogno continuamente di far supervisione...cioè io penso che la complessità della società, con l'apporto di metodi educativi diversi, di situazioni culturali, provenienze, valori di riferimento e il rischio è che l'assistente sociale con le sue premesse si ritenga nel giusto nel valutare o vedere con due occhi la situazione, mentre ritengo che oggi bisogna avere la grande umiltà di una messa in discussione che non vuole dire infragilire il proprio ruolo ma piuttosto una messa in discussione con quattro occhi. Proprio a garanzia che quello che si fa il più possibile sia nell'interesse del minore e delle persone, sicuramente il confronto aiuta nella complessità.

11. Cosa ne pensi della possibilità di inserire sin da subito la figura dello psicologo, che funge da mediatore e da rappresentante del minore, durante le riunioni di sintesi? Aspetti positivi e negativi

Io stessa ho dovuto chinarmi nell'ultimo anno e mezzo su questo discorso nel senso che negli anni scorsi seguivo degli affidi di lungo corso ben strutturati, non così complicati dove non c'era quella complessità che ho riscontrato negli affidi che mi sono stati attribuiti negli ultimi due anni. Ho notato anche un infragilimento delle famiglie affidatarie, sia dettato da cambiamenti della società, dei riferimenti, dalla velocizzazione anche della comunicazione, dallo stress che oggi coinvolge tutti perché la vita è molto più veloce. Questo in qualche maniera si sente anche sulle famiglie affidatarie che sono sempre più di corsa, con sempre più cose da fare e che quindi vivono come stress anche loro le riunioni e gli incontri. Inoltre c'è un altro aspetto che sto notando sempre più, ovvero che le famiglie affidatarie alzano la testa. Vogliono essere loro a dire, a valutare, a prendere decisioni e sempre più diventano contestatarie rispetto a quello che dice l'assistente sociale, a quello che fa l'autorità e così via, quindi io non sono una che pensa che ci voglia lo psicologo dappertutto. Ho delle situazioni di affido in cui non c'è bisogno, famiglia affidataria solida, il ragazzo cresce bene...e quindi non c'è bisogno...non è che le figure le dobbiamo mettere sempre perché dobbiamo creare delle reti enormi. Cioè se non ce ne è bisogno non ce ne è bisogno. Però quegli affidi che, se si vede che un affido già nasce con una serie di sollecitazioni, con la famiglia affidataria che ogni settimana chiama, ci sono continuamente problemi che si cominciano a percepire da parte della famiglia affidataria, dalla famiglia naturale ...confusione, o informazioni diverse... ecco ci sono situazioni dove ben venga inserire subito la figura dello psicologo a tutela del bambino.

12. Come ritieni che sia il passaggio d'informazioni all'interno di questa collaborazione? Come avviene o dovrebbe avvenire idealmente?

Idealmente potremmo anche affermare che il dirsi tutto sempre sia una cosa positiva. Io non sono così sicura perché vedo che c'è un sovraccarico di mail e di comunicazioni e questo va a scapito del lavoro, del tempo da dedicare non solo sulle carte ma con le persone, che ritengo sia quello fondamentale. Quindi io sono un po' di vecchia scuola e ritengo che se c'è una progettualità e degli obiettivi ben precisi ci si possa anche permettere, come lo si fa in altri contesti, di fare il punto della situazione, di condividere, di riaggiornarsi sistematicamente in certi momenti...ma poi che ognuno possa portare in avanti il proprio lavoro e non che tutto debba essere sempre detto in qualsiasi momento del giorno e della notte. Come sta un po' capitando, basta vedere come sta aumentando l'uso delle e-mail attraverso i cellulari e così via. Questo sovraccarico di informazioni secondo me non aiuta poi in realtà il passaggio d'informazioni perché diventa una mole talmente elevata di informazioni che vengono lette che ...150 mail una dietro l'altra, devo fare questo e devo fare quello...rischia davvero di essere confusivo, di passare meno l'informazione per cui è meglio un momento di condivisione precisa in cui ognuno c'è e sa quello che si sta facendo e sa quale è la situazione piuttosto che di mille informazioni impazzite che partono continuamente. Quindi è vero che idealmente bisognerebbe che ognuno facesse il verbale dell'incontro e così via...ma secondo me con il ritmo che abbiamo questa è fantasia, non è fattibile non riusciamo neanche a registrare il numero di colloqui che facciamo. Quindi io sarei un po' più realistica e direi ben venga che ci sia l'e-mail quando ci sono informazioni importanti e ben venga, se c'è qualcosa di spinoso, la telefonata e quindi il contatto umano che non fa mai male, ben vengano dei momenti di condivisione stabiliti anche con un certo ritmo. Però non andrei troppo nell'idealità di rapportini o cosa perché dopo ripeto si ha una certa mole di lavoro...siamo fuori dalla realtà.

13. La rete primaria e secondaria percepisce la differenza tra questi due ruoli?

A volte sì a volte no. Anche qui va esplicitato nelle situazioni nuove, quando si lavora in più persone deve essere esplicitato chi fa cosa. Perché, e forse a volte va anche ricordato, sicuramente la rete secondaria ha più informazioni e più conoscenza quindi si concentra più sui ruoli e sulla relazione personale perché poi ci si basa anche molto su quello, diciamoci la verità. La famiglia tende a vivere gli operatori come intrusione nella propria sfera familiare e quindi tende ad accomunare le figure. Fa più fatica a differenziare chi fa cosa.

14. Quali aspettative ripone la rete familiare nei confronti del tuo ruolo specifico?

Chiaro che l'assistente sociale ha una sorveglianza ed è difficile far capire cosa vuole dire fare sorveglianza. Vuol dire fare controllo, fare il poliziotto o fare una sorveglianza ma un accompagnamento, con una progettualità per il bene del minore, quindi sorvegliare che il minore sta bene all'interno di una rete. È chiaro che ci sono aspettative diverse in un affidamento familiare. La famiglia affidataria tende a proteggere il minore, tende a impossessarsene e tende a volerlo proteggere e spesso non ha gli stessi strumenti di un operatore sociale per valutare la famiglia naturale e quindi rischia di entrare nel giudizio...D'altra parte c'è anche la famiglia naturale che ha delle aspettative di essere compresa, sostenuta, aiutata di poter esercitare di più il proprio ruolo. È chiaro che il sostegno viene dato dall'operatore in forma e misura diversa, anche se lo dovrebbe dare in egual misura ad entrambi, siamo essere umani...anche qui dipende molto dalle situazioni. In quelle situazioni con poca possibilità di lavoro...dipende anche tanto dai tempi. Perché per esempio l'affido x, sono stati fatti molti lavori con la famiglia naturale, intensi, che non hanno portato frutti. Dall'inizio si è supportata la famiglia affidataria perché aveva bisogno di supporto però si è lavorato molto con la famiglia naturale, poi arriva un momento in cui con la famiglia naturale si lascia perdere e si lavora solo a sostegno. Ci sono altre situazioni di affido dove magari si sente la necessità di sostenere la figura più fragile, che potrebbe essere il genitore naturale, e lo si fa a volte anche in maniera un po' più esplicita quando c'è una famiglia affidataria molto forte e che lascia poco spazio o che è poco rispettosa oppure anche perché si ritiene che la famiglia affidataria ha delle difficoltà, in cui si ritiene che non è così in grado di affrontare o di vedere...sempre una bilancia molto delicata.

15. Quali tipo di aspettative hai nei confronti di questa collaborazione e nei confronti del collega?

La mia aspettativa più grande è quella di poter lavorare con un altro professionista, quindi sentire di avere un alter ego, un'altra persona con cui condividere, discutere, prendere delle decisioni, valutare. Mi aspetto una collaborazione che vada in un'unica direzione, questo per me è molto importante. Ad essere sincera mi è successo solo una volta di avere una rete che si era spezzata e andava in due direzioni. Io trovo che questo non faccia il bene di un minore per cui la grande aspettativa è, si possono avere idee diverse, visioni diverse, se ne parla, ci si prende il tempo per far sì che comunque si arrivi a qualche cosa che deve essere condiviso, questo è fondamentale secondo me perché se no si fanno danni.

16. Entro breve i due settori si ritroveranno sotto lo stesso tetto nello stabile di Paradiso. A tuo parere questa vicinanza quali effetti avrà sulla collaborazione tra assistenti sociali e curatori nelle situazioni di affido?

L'effetto immediato è che ci si vedrà di più e ci si sentirà di più, ci sarà più la possibilità di conoscersi anche sotto l'aspetto umano che non fa mai male e questo è importante perché la conoscenza permette anche di...agevola il confronto con l'altro e la comprensione dell'altro. Effetti sulla collaborazione... secondo me dipenderà molto, questa collaborazione non è ancora codificata, non c'è un accordo scritto, è una collaborazione che viene costruita su delle idee che dovrebbero in teoria essere condivise cioè quella dei compiti e poi credo che ogni assistente sociale come ogni curatore possa interpretare un po' secondo una sua linea personale. Per cui secondo me gli effetti di questa vicinanza andranno costruiti e dipenderà dalle scelte che faranno i capi-équipe, dai momenti di conoscenza, quindi sicuramente un momento di conoscenza maggiore ci sarà. Come cambierà poi operativamente la collaborazione, probabilmente si sfrutteranno di più il fatto della vicinanza e delle sinergie per gli incontri, il luogo...Mi è un po' difficile capire quali effetti avranno perché così pensando a ruota libera potrei pensare che se abbiamo entrambe le figure gli incontri li facciamo lì e non da un'altra parte ecco...questo ci potrebbe stare. È anche vero che nelle situazioni di affidamento familiare, anche io avevo provato a fare meno visite domiciliari però poi ritengo importante vedere ed essere nel posto di vita del bambino, quindi non sempre tutto può essere fatto in ufficio. Sappiamo che quello che appare, che viene detto e che si svolge in ufficio non è la stessa cosa di quello che si vede in casa. Nello specifico degli affidamenti familiari non penso che stravolgerà i ruoli e nemmeno il fatto che comunque bisognerà fare delle visite domiciliari. Sicuramente la vicinanza permetterà magari lo scambio di informazioni anche spicciola più facile.

Intervista famiglia naturale

Allegato 10

1. Cosa fa un assistente sociale in un affidamento familiare secondo te?

Si deve occupare dell'affido e della famiglia nel senso che si deve prendere la maggior parte non della responsabilità però della...deve essere presente in tutte le decisioni importanti essendo che comunque...

2. Cosa fa un curatore o tutore in un affidamento familiare secondo te?

Dipende il tutore mio e di mio figlio hanno due ruoli diversi. Per mio figlio deve essere mirato per un bambino così almeno viene seguito con i puntini sulle i diciamo...secondo me il tutore curatore è più mirato per dare il cambio di informazioni all'altro curatore...piuttosto che un UFaM che parla con l'altro tutore perché è una singola persona che si occupa ...il ruolo è un po' quello.

3. A tuo parere la differenza di ruoli tra assistente sociale e curatore è sufficientemente esplicitata?

Io non la vedo tanto la differenza nel senso si forse il tutore è più mirato. L'assistente sociale secondo me è più vago...però che differenza c'è...che ne so io potrebbero spiegarlo meglio.

4. Per te è chiaro a quale delle due figure professionali ti devi rivolgere a dipendenza della situazione?

Si perché se ho un problema come adesso che voglio vedere lo psicologo dell'asilo di mio figlio non mi rivolgo al mio tutore ma al suo. È lei che si occupa della parte di mio figlio. All'assistente sociale non mi rivolgo, non ho un grande bel rapporto.

5. Quali aspettative riponi nei confronti dell'assistente sociale?

Che ascoltino i suoi fabbisogni nel senso che io comunque mi aspetto dall'assistente sociale che sappia...se io ho bisogno di una cosa dovrebbe essere abbastanza specifico nella situazione.

6. Quali aspettative riponi nei confronti del curatore tutore?

Sinceramente che si arriva a un dare per avere cioè io vengo incontro a te e tu vieni incontro a me, che si arrivi sempre ad avere un compromesso dove nessuno dei due dice ciò smenato io o c'hai smenato tu...ma che piuttosto si arrivi ad avere una cosa concreta.

7. Ti aspetti che ad ogni intervento siano presenti entrambi oppure in alcune situazioni è sufficiente una delle due figure? Porta degli esempi

Per me tutti e due, perché come detto prima il passaggio d'informazioni...cioè ad esempio se c'è x (suo curatore) e la x (tutrice del bambino) so che tutti e due hanno ascoltato la stessa cosa mentre se fanno il passaggio d'informazioni per me...cioè non mi fido. Quindi io quando faccio gli incontri per mio figlio, anche all'UAP settore famiglie e minorenni con l'assistente sociale io voglio entrambi i curatori. A scuola e negli incontri di routine con medici, secondo me sempre meglio che ci siano tutti e due. Io sono sempre più pro ad avere più orecchie e più occhi. Direi entrambi.

8. Secondo te ci sono delle risorse nel fatto che ci siano due professionisti dietro all'affido?

Ti dico l'Ufam come sta lavorando...io ti dico sinceramente...non passa niente. Cioè io ho detto già cinque mesi fa all'assistente sociale, ho fatto un incontro all'UFaM e ho detto che mio figlio mi vuole vedere di più e quindi se vogliono il bene di mio figlio che per me è logico che viene prima però...se lui mi si attacca alla gamba e mi dice per favore mamma rimani e sempre così per altri cinque diritti di visita consecutivi...io mi domando allora qua il bene di mio figlio essendo che mi vuole vedere ma non mi vede abbastanza...quindi prendete le vostre misure. Io mi adeguo chiaramente però voi mi dovete portare qualcosa di un po' più concreto da fare con lui. Non hanno ancora fatto niente...non è neanche passata l'informazione...niente. Adesso dovrei vederlo invece che una volta al mese ogni tre settimane ma non lo vedo ancora ogni tre settimane e sono passati cinque mesi da quando è stato detto. Tornando alla domanda rispetto al fatto che sia una risorsa...il curatore si occupa di te e il curatore di tuo figlio si occupa di lui e quindi sono due punti di vista individuali mentre l'UFaM ha un po' più il quadro generico. Ad esempio la questione dello psicologo di mio figlio che io non ho mai fatto una riunione con lui mi dicono che è un po' assente delle volte (mio figlio) e io voglio sapere se c'è il pericolo che anche lui sia un po' destabilizzato mentalmente...chiaramente borderline può essere comunque genetico e quindi il fatto che si mette a giocare, poi è assente e poi rigioca...mi mette un po' in allerta e quindi ho fatto richiesta perché voglio un incontro con lo psicologo che me lo danno il 16. Quindi per questi motivi qua è meglio che siano in due.

9. Vedi delle criticità in questa collaborazione per quanto concerne il buon andamento dell'affido?

Secondo me lavorano un po'...non mi piace come lavorano. Cioè fanno le cose troppo lente, vedo adesso con me e con altre mamme che hanno i figli in affido...sono lenti. Nel senso se sono sovraccarichi di casi fate un'altra sede o che cazzo ne so io. Però non ci devono smenare le famiglie per colpa dell'ufficio. È quello che a me mi fa un po' girare le scatole dell'UAP che non lo so la prendono con calma. Certe cose le fanno tactac (veloce) però forse non sono quelle che sono proprio importanti almeno per me...sono cose che forse io segnalo...poi prendono in considerazione le cose di cui meno me ne frega e

invece quelle che mi importano le lasciano indietro. Secondo me loro non ce la fanno a prendere una decisione...io ho tante critiche. Dal primo momento che ho avuto l'UFaM ad adesso gli ho sputato in faccia per dirti...per farti capire cosa sono per me, cioè da come hanno lavorato non come sono come persone. Alla fine se ci parli fuori dalla sede come persone sono...nel senso si preoccupano o almeno fanno credere così, mentre...cioè io veramente...I tempi soprattutto, se facessero un po' più in fretta forse darebbero anche un attimo di possibilità in più al bambino di recuperare, nel senso se loro facessero prima le cose e prima il bambino viene messo come è stata decisa la gestione. Se loro invece...cioè tu non puoi iniziare a parlare di una cosa e dopo sette, otto, nove mesi dire abbiamo preso la decisione che era già stata decisa però voi finché l'applicate ci vogliono cent'anni grazie tante...Intanto in quei mesi che passano mio figlio continua a chiedermi di vedermi di più, continua a dire, quando mancano dieci minuti alla fine, sto male sto male ho mal di pancia...Cioè la mamma comunque deve rimanere per il bimbo e capisci...allora io non vedo neanche il bene che fanno a mio figlio. Non mi viene da dire che fanno del bene perché alla fine se vuoi veramente fare del bene spicciati. Ma io le ho già dette mille volte ste cose ma boh...

10.Ci sono dei consigli o delle critiche che ti senti di fare all'Ufficio dell'aiuto e della protezione per quanto concerne la gestione degli affidamenti familiari?

Rispecchia quanto risposto prima, sono a rallentatore e secondo me non svolgono il lavoro nel bene dell'uno e dell'altro. Almeno io non lo vedo poi se altri lo vedono cazzi loro.

11.Rispetto alla tua esperienza personale quale è il grado di soddisfazione/insoddisfazione di fronte alla collaborazione tra le due figure dell'UAP?

Beh...

Intervista famiglia affidataria

Allegato 11

1. Cosa fa un assistente sociale in un affidamento familiare secondo te?

L'assistente sociale secondo me vigila al buon andamento dell'affidamento e fa da tramite eventualmente fra i vari professionisti.

2. Cosa fa un curatore o tutore in un affidamento familiare secondo te?

Il tutore fa la parte ufficiale nel senso che se è un tutore avendo...tutto quello che è ufficiale, l'inserimento nelle scuole. Parliamo di tutore o curatore? Entrambi. Il tutore fa tutto quello che è ufficiale, il curatore noi abbiamo la signora x che è curatore educativo e quindi tutto quello che è scuola, CPE...

3. A tuo parere la differenza di ruoli tra assistente sociale e curatore è sufficientemente esplicitata?

Sì è ben chiaro.

4. Per te è chiaro a quale delle due figure professionali ti devi rivolgere a dipendenza della situazione?

Sì. Noi abbiamo un bambino che ha il tutore da sempre. Invece la signora x è stata nominata un anno fa circa (come curatrice educativa) e prima facevamo tutto tramite assistente sociale che faceva da tramite mentre adesso ci rivolgiamo direttamente alla curatrice.

5. Quali aspettative riponi nei confronti dell'assistente sociale?

Mi aspetterei che fosse un professionista e che svolga il suo lavoro da professionista, cosa che non succede sempre. Che non crei troppi scompigli diciamo, ecco dall'assistente sociale mi aspetterei quello. Non è sempre così garantito. Nel senso che a volte in più c'è da gestire anche l'assistente sociale che a seconda dell'umore e del momento ti lascia abbastanza spiazzata.

6. Quali aspettative riponi nei confronti del curatore tutore?

Anche lì. Cioè diciamo che in generale a me la cosa che interessa fra tutti è che ci sia una buona collaborazione, che si riesca a lavorare per il bene del bambino, dopo il resto...cioè se in più è simpatico meglio ma voglio dire generalmente quando si lavora bene assieme le cose funzionano. Altre aspettative nei confronti del tutore, se c'è un problema veniamo ascoltati quindi l'importante è quello.

7. Ti aspetti che ad ogni intervento siano presenti entrambi oppure in alcune situazioni è sufficiente una delle due figure? Porta degli esempi

Dipende effettivamente dalla situazione nel senso che se è un incontro di rete mi aspetto, ma perché fino ad ora è stato così, che si presentino entrambi. Tranne i casi dove uno è impossibilitato. Per altre cose no. Potrebbe essere se c'è magari un chiarimento da fare con i genitori naturali o...non mi aspetto che siano presenti tutte e due le persone, penso che una delle due figure basti, tutore/curatore...dopo dipende appunto da caso a caso però penso sia sufficiente. Negli incontri di rete invece si mi aspetto che siano presenti ma non solo queste figure ma proprio tutti sarebbe bello far intervenire. Cioè che si presti più attenzione a come è formata la rete e alle persone che...sarebbe bene che siano presenti, psicologi eccetera. Negli incontri di routine invece non è necessario.

8. Secondo te ci sono delle risorse nel fatto che ci siano due professionisti dietro all'affido?

Sì secondo me la risorsa principale è, parlo per noi, è che nel caso che una delle due figure diciamo che nel momento in cui si vengono a creare dei problemi con una delle due persone l'altro funge anche da mediatore. Non dico che sia giusto però è così.

9. Vedi delle criticità in questa collaborazione per quanto concerne il buon andamento dell'affido?

Magari gli appuntamenti sono più difficili da organizzare, quando ci sono trecento persone e tutte hanno un'agenda, lì è più complicato ma noi per primi e mio marito uguale quindi non è che...quello quando si è in tanti. Per uno dei miei figli abbiamo la curatrice, l'assistente sociale, lo psicologo, il CPE, la scuola, noi cioè...e tutti hanno un sacco di impegni però siamo sempre riusciti a trovare un appuntamento che andasse bene per tutti nei tempi giusti anche. Certo che è complicato.

10. Ci sono dei consigli o delle critiche che ti senti di fare all'Ufficio dell'aiuto e della protezione per quanto concerne la gestione degli affidamenti famigliari?

Sì nel senso che...cioè si parla tanto delle famiglie affidatarie di...però adesso io qui non parlo per me nel caso specifico, parlo di altri amici che ho per i quali per esempio loro non risponderanno al questionario e quindi io lo dico. A volte sei una famiglia affidataria ma non è che sei considerato più di tanto nel senso che va bene perché piazzati i bambini ma poi se tu hai una vita a parte, poco importa nel senso che se tutti i sabati e le domeniche devono essere occupati, tutti i sabati e domenica devono essere occupati a prescindere. Questo trovo che non sia corretto, non è corretto perché va a discapito di tutti, crea dei malcontenti. A noi fortunatamente devo essere onesta non è capitato anzi noi siamo abbastanza...cioè non è che abbiamo delle esigenze, non andiamo mai in vacanza tranne d'estate, però siamo sempre riusciti a trovare degli accordi ma, a volte capita. A seconda di chi gestisce gli affidi purtroppo succede ed è un po' un peccato. Ci sono persone che sono impegnate tutti i weekend di tutto l'anno (con i diritti di visita) e questo cioè bisogna

rendersi conto che una famiglia non è un istituto. È giusto creare e facilitare i legami dei bambini con i genitori, con la famiglia sono d'accordissimo se no non sarebbe una famiglia affidataria però è giustamente famiglia, non è istituto affidatario. E una famiglia affidataria ha un altro scopo anche, se no i bambini venivano piazzati non so al Vanoni...o in altri posti però questo non è sempre considerato. Un'altra critica che potrei fare ma non so se proprio all'UAP, non so se è giusta qui...è che va bene dire è bello essere famiglia affidataria...ma non è così semplice. Non è una passeggiata che comincio oggi e va bene la continuo anche domani. Secondo me bisogna presentare le cose più onestamente. Va bene famiglia affidataria è un lavoro, tante volte schifoso, è un lavoro che crea delle tensioni allucinanti, è un lavoro che alcune volte ti trovi a dire mi sono rovinata al vita, e quindi è inutile andare a dire, per esempio come è successo adesso con l'ATFA e la pubblicità: Andrea è un bambino come gli altri. Non è vero. Non è vero, perché soltanto con il fatto che Andrea andrà piazzato in una famiglia, si troverà ad avere dei conflitti allucinanti tra la famiglia in cui è e la famiglia naturale che lo porteranno ad avere delle reazioni...è sbagliato. È sbagliato perché uno magari lo prende sottogamba...ma stiamo parlando di bambini. Un bambino non puoi prenderlo per un anno, due anni, un mese e poi lo restituisci perché è troppo difficile. Allora ho capito che c'è bisogno di famiglie ma meglio poche ma coscienti, non dico di far scappare la gente però secondo me dipingerla come la famiglia del Mulino Bianco è sbagliato e io devo essere sincera. Tante volte mi dico...diciamo che noi abbiamo tutti e due studiato e lavorato nell'ambito (ambito sociale, lei è educatrice e lui psicologo), mio marito tuttora e io anche a tratti, ma mi domando una famiglia normale come faccia sinceramente. Io non potrei. Perché noi abbiamo le risorse, abbiamo i legami, una conoscenza e mi vengono un po' i brividi quando penso...ecco chiaro che ogni affido è diverso, è chiaro che i miei figli non saranno i figli di quell'altro, di un'altra persona, ma secondo me è bene mettere in guardia la gente. Cioè che la mamma arrabbiata venga e ti dica io vengo e ti uccido, è quasi normale, ci puoi mettere quasi la mano sul fuoco e non è gradevole, devo essere sincera. Però devi essere pronto perché quando hai altri figli in giro e loro l'hanno portata a casa a fargli vedere dove abiti e quindi sanno esattamente chi sei, dove sei e chi sono i tuoi figli...e ti dice vengo e vi ammazzo tutti...io so di gente che ha restituito i bambini per questo motivo. Ora mi dico, che bene si è fatto a stare un periodo per poi essere restituito. Giustamente hai paura ma mi va benissimo, però è sbagliato tacerle queste cose. Non succederà a tutti, sono d'accordissimo, a noi è successo, ad altri non è capitato però è sbagliato non informare perché non bisogna avere famiglie affidatarie ad ogni costo. Secondo me quella è...però non so se dipende direttamente dall'UAP o più dall'ATFA, è un po' tutto secondo me. Secondo me è importante perché è vero che un affido viene rimesso in questione ogni anno ma ci sono affidi che rientrano dopo un anno o due ma ce ne sono che porti avanti per diciotto anni. Diciott'anni è un impegno di una vita, tuo e dei ragazzi. Secondo me anche il fatto di essere messo costantemente sotto una lente di ingrandimento non è così

semplice. Perché ti trovi sempre a pensare che sei una specie di mostro, che fai qualcosa che non va, tutti pronti a...da un lato è giusto che ci sia, però anche questo è da sopportare diciamo. Io prima se sgridavo uno dei miei ragazzi lo sgridavo e la cosa finiva lì, adesso se sgrido qualcuno c'è il vicino che mi denuncia per maltrattamenti, vengo chiamata e non dico che sia sbagliato è, però ogni tanto mi dico ma chi me l'ha fatto fare, sinceramente. Secondo me bisognerebbe essere più chiari, più onesti, più onesti in generale, le cose si dicono. Non c'è bisogno di paura di offendere la gente, che le cose si dicano. Se non vai bene non vai bene, io non è che pretendo di essere perfetta, ho i miei difetti e se mi verrà detto che non andrò più bene mi dispiacerà d'accordo ma sarà così, però parlare chiaro senza sotterfugi senza...quello mi dà fastidio.

11. Quale è il grado di soddisfazione di fronte alla collaborazione delle due figure dell'UAP?

Parlo di oggi o parlo del passato? **Parla di tutto, della tua esperienza.**

Ad oggi, siamo in generale anche con mio marito perché comunque abbiamo parlato un po' prima di venire, siamo molto soddisfatti nel senso che troviamo che le reti che abbiamo messo in piedi per i ragazzi funzionano bene. Ma fino a qualche mese fa era un supplizio, cioè avevamo un bambino che scivolava via liscio come l'olio, dove tutto era...e l'altro che sembrava...cioè. Sono andata giù all'UAP settore famiglie e minorenni e il signor x (responsabile del settore) mi ha detto è una situazione Kafkiana, ma è vero, cioè sono sei anni che cioè, tu pensa a un disfunzionamento e da noi c'è. È incredibile. E da ultimo l'assistente sociale nell'ultimo periodo ci ha preso per i cattivi di turno e quindi eravamo, cioè era veramente strana come situazione, non chiara. È stata chiarita, le cose sono andate a posto e adesso penso che le cose sia con la curatrice che con la tutrice dei ragazzi va molto bene. L'assistente sociale anche che è stato nominato, mi sembra una persona...lo conosco poco ma mi sembra una persona molto gradevole, che fa il suo mestiere ma senza essere, non in modo violento, cioè viene, discute, fa, si esprime perché è giusto, aiuta, devo essere onesta adesso sono molto contenta di come stanno andando le cose. Prima abbiamo avuto un problema da quando è stata nominata la curatrice educativa, non so per quale motivo perché veramente era una cosa strana. C'è stata una delle due assistenti sociali con le quali avevamo a che fare che è andata in tilt, cioè una roba allucinante. Era una lotta quasi al massacro. È venuta a casa mia per fare un esempio l'ultima volta, perché ogni tanto fanno le visite a casa e a me fa anche piacere tra l'altro anche se a volte è un gran casino. È arrivata su che io avevo ristrutturato avevo creato delle camere in più per i ragazzi, avevo fatto...e lei ha fatto il giro della casa e poi mi dice: "Ma non capisco ma cosa vi è successo ma come avete fatto a distruggere la casa in questo modo" Cioè sono rimasta un attimo, mi ha colta in contropiede e dico ma aspetta qui c'è qualcosa che non va. Finché dopo mi dice adesso vedrai la curatrice educativa quando viene...a un certo punto mi sono scociata e le ho detto sai che c'è, alla

curatrice se le va bene casa mia le va bene casa mia e se non le va bene provvederà. A un certo punto fa quello che vuole, io non l'avevo mai vista tra l'altro. È stato un anno e mezzo tutto così. Un anno e mezzo a cose dette e non dette, agli incontri dallo psicologo l'assistente sociale che dice perché sa io so delle cose che non posso dire che però...cioè se non puoi dirle allora taci. Io penso che sia normale che noi di certe cose non siamo a conoscenza, però stai zitto. Perché mi vieni a mettere la pulce nell'orecchio, a dire c'è qualcosa che non va, qualcosa...poi io sono più ansiosa e vado in tilt. Mio marito è quello più moderato che mi dice lascia perdere, la conosci sai com'è...però cioè io devo gestire due mamme che puntualmente me le ritrovo scatenate contro perché è normale, se mi si rivolta contro anche l'assistente sociale sono fritta, cioè io da lei mi aspetto che sia una persona equilibrata...quasi quasi siamo pari cioè mi sembra un po' strano. Dopo abbiamo avuto dei colloqui e abbiamo chiarito con il responsabile anche e di fatti si è arrivati alla conclusione per facilitarci, perché noi avevamo due assistenti sociali diversi per i due bambini, una curatrice e un tutore diverso, e quindi si è deciso di mettere un assistente sociale unico per facilitare la cosa. Poi in questo caso hanno pensato che fosse meglio un uomo, ma va benissimo, però è vero che quando le cose non vanno è abbastanza destabilizzante come cosa perché veramente non capivo ed è stato un anno e mezzo di detti e non detti e così, tutte cose buttate là, far supporre che ci fosse chi sa che problema...dico se c'è un problema ne parliamo. Adesso va molto bene, speriamo.

Intervista ATFA

Allegato 12

Il ruolo dell'ATFA

L'ATFA lavora con contratto di prestazione ed è sussidiata dal Cantone al 93%. Il suo scopo è quello di informare e sensibilizzare la popolazione sul tema importante degli affidamenti. Si occupa di cercare famiglie interessate ad accogliere minorenni a cui ai genitori è stata tolta la custodia parentale. L'ATFA si occupa di organizzare corsi informativi, di formazione continua e di seminari allo scopo di formare le famiglie candidate. Inoltre offre sostegno nel corso dell'affido, alle famiglie e agli operatori coinvolti.

1. Ci sono degli aspetti, dei compiti, delle mansioni che si potrebbero inglobare rispetto al vostro ruolo? Se sì quali e perché?

Diciamo che la cosa che aggiungerei molto importante che fa ATFA è la gestione delle famiglie SOS e della rete delle famiglie SOS. Devi calcolare che negli anni passati, cioè l'anno scorso e l'anno precedente, ci sono stati più di quaranta minori in affido, circa 44 in affido SOS. È ATFA che, come funziona: a differenza dell'affido Family dove i colleghi si muovono più autonomamente anche se all'inizio le famiglie vengono da noi, c'è un colloquio informativo, un corso informativo, e alla fine si fa anche capo a gruppo affidi per i vari abbinamenti però poi sono...ATFA la cosa che può fare è mettere in contatto gli operatori cioè sai di una situazione che sta seguendo un collega e dici guarda, so che c'è questa famiglia che per quello che tu mi stai dicendo, per quello che conosco questa situazione potrebbe funzionare l'abbinamento. Però poi si sentono tra di loro colleghi, chi ha valutato...l'operatore a cui serve la famiglia chiama chi ha valutato. Lì si capisce, cioè c'è un approfondimento per vedere se effettivamente l'abbinamento può essere fattibile. Invece nelle SOS, tutte le segnalazioni di urgenza devono arrivare qui. Perché è ATFA che insieme al collega definisce quale famiglia utilizzare per un collocamento SOS, nel momento di urgenza, anche perché noi abbiamo il polso di tutte le segnalazioni che ci sono in ballo, di tutti e 4 i servizi (UAP) e se ce ne sono a parte potrebbe essere un SMP o qualcun altro che segnala comunque deve poi avere una delega da parte dell'UAP di zona, ecco se è l'SMP di Lugano dico ok, chiama il responsabile dell'UAP settore famiglie e minorenni, fatti fare una delega e poi mi ricontatti e partiamo con il collocamento SOS. Per cui per quanto riguarda SOS è una fetta importante del nostro lavoro e anche della responsabilità che ATFA ha, per quello che è un po' l'abbinamento, la gestione e il sostegno delle famiglie SOS che ti prende tantissimo, perché vuol dire sentire costantemente le famiglie, in certe situazioni che scottano, più pesanti o che si prolungano nel tempo è ovvio che poi devi essere più attivo e veramente essere presente, dove alla famiglia lasci il tuo numero di cellulare e dove a volte la senti il sabato sera perché è successo qualcosa. Ecco è una presenza veramente importante dove partecipi anche alle

riunioni di rete dove partecipi agli incontri di bilancio insomma dove veramente devi essere presente. È una fetta importante e la metterei perché le famiglie SOS e il PAO sono poi quelli, quei servizi che accolgono nell'urgenza ecco, per cui secondo me varrebbe la pena di spendere qualche riga per le SOS.

2. Ci sono delle situazioni in cui il vostro ruolo continua nel corso del tempo, come nel caso dell'affido x che conosciamo entrambi. Ti senti di dire che questa è un'eccezione oppure capita spesso che restante presenti come figure nella rete professionale?

Allora nella rete professionale l'ideale sarebbe che tu cominci, ci sei e poi resti nel tempo. Però questo a volte dipende molto dai colleghi. Questa è una difficoltà che c'è con alcuni colleghi, ci sono quelli che ti coinvolgono senza che tu chiedi nulla nel senso che dicono ok questa famiglia so che è seguita dall'ATFA allora chiamo l'assistente sociale e così vediamo che visione ha lui della famiglia, la segue per cui lui può fare un sostegno di un certo tipo, io ne faccio un altro ecco e facciamo insieme. E questo è successo in alcune situazioni per anni, di ritrovarci qui piuttosto che altrove e ogni tot avere un calendario ecco. In altre situazioni siamo stati noi perché seguendo la famiglia abbiamo chiesto ai colleghi di poter partecipare. Colleghi UAP chiaramente perché noi abbiamo un accordo di collaborazione con l'UAP e quasi tutte le nostre attività sono rivolte all'UAP o alle famiglie affidatarie. Per cui ti può anche capitare che tu chiedi al collega e capisci che il collega è un po' infastidito. Magari poi è lo stesso collega che nelle due situazioni precedenti di affido SOS ti ha coinvolto più del dovuto, con la famiglia naturale, l'avvocato, quello e quell'altro. Però poi ti trovi quelle situazioni che ti dici ma come, sei la stessa persona che per altre cose mi coinvolge a trecentosessanta gradi e qui...vedi che c'è un po' di fatica. Una cosa che penso che i colleghi non siano tanto a conoscenza, e infatti ne abbiamo parlato e abbiamo ripreso con il capo ufficio UAP stamattina e comunque lo riprenderemo più avanti, sarà quello che è già stato definito qualche anno fa con lui, ATFA sostiene le famiglie e nel momento in cui una famiglia richiede la presenza di ATFA o se è ATFA che seguendo quella famiglia subentra a riunioni di rete o che, non dovrebbe neanche chiedere. Cosa che invece in genere io per esempio faccio perché mi sembra rispettoso nei confronti del collega chiedere, ma se senti il capo ufficio UAP lui ti dice no, voi fate parte della rete, siete presenti anche voi, voi comunicate che siete presenti non lo chiedete. Però su questa cosa penso che non tutti gli operatori siano ben informati, tanto è che sta mattina l'ho ripresa con lui e dico ascolta secondo me in ogni sede va ripreso questo aspetto perché è importante. Perché comunque tu ci sei, tu conosci la famiglia e quando io parlo con i colleghi dico voi vi fate un'idea ma ovviamente, non ne faccio una colpa intendiamoci, ma se tu incontri una famiglia tre, quattro, cinque volte, ti fai un'idea di quella famiglia ovviamente negli incontri che hai avuto, quello che è emerso, anche come stava in quel momento quella famiglia. Io, o un operatore dell'ATFA che invece segue

costantemente la famiglia e la conosce da anni, da prima che cambiassero gli operatori, la conosce nei momenti buoni e nei momenti cattivi, nei momenti faticosi, nei momenti emotivamente magari più pesanti, nei momenti di fragilità, di fatica o nei momenti buoni. Sai che magari quella persona non è solo come quando gli operatori l'hanno vista lì in quel momento che magari ha sclerato, che magari non è riuscita a gestire le sue emozioni ed era al limite per cui non so... magari vedi negli ultimi mesi che fa fatica questa persona. E il dispiacere che tu puoi avere è che gli altri non la conoscono come la conosci tu. E molte volte i colleghi ovviamente, giustamente tu ti fai un'idea in base a quello che vedi e da lì poi impronti un certo modo poi di avvicinarti anche alla persona, il tipo di progetto ecco. In certe situazioni è questo che a te dispiace perché una persona tu impari a conoscerla poi... quello che noi vediamo è che le famiglie si impegnano tantissimo nell'affido e a volte vediamo che i colleghi di questo non si rendono conto. Molte volte a parole sì, come dire...si capiamo la famiglia fa molto, però poi? Perché io penso che un buon affido, cioè se tu sostieni bene una famiglia affidataria questo ti darà frutti. Io sì devo tutelare il minore, devo sostenere la famiglia affidataria ma se io agevolò un po' la famiglia affidataria e la sostengo questo mi aiuta in tutto quello che è l'affido. Se una famiglia a volte non la sostengo o non tanto...ecco. Però ecco in quello che è la collaborazione nostra ti dico in alcune situazioni ho seguito per anni e in altre fai fatica ad entrare però dipende molto, è molto soggettivo, dipende sempre dal collega. Spero che adesso con queste informazioni che daremo a tutti i colleghi per quello che è il sostegno, al quel punto sai diremo ci siamo e basta va da sé. Guardi il calendario ed è scontato che ATFA ci sia.

3. Quale è il vostro ruolo e lo scopo della vostra presenza in queste situazioni?

Nella continuità dell'affido o nella collaborazione all'interno della rete? Perché nell'affido ATFA indipendentemente dal collega se ha piacere o meno ATFA c'è. Capisci cioè è ovvio che ATFA è per le famiglie affidatarie per cui voglio dire è un canale privilegiato che le famiglie hanno dove possono sfogarsi, dove possono trovare un luogo per loro. Per quello che è con i colleghi noi auspichiamo che questa cosa come dire che la collaborazione aumenti sempre più, non siamo così tanto al top. Io sono qui da undici anni e ti posso dire che però negli ultimi anni è aumentata, la collaborazione è molto migliorata. Tanti anni fa, ma perché c'erano stati dei vecchi operatori e c'erano state delle tensioni che si ripercuotevano nel tempo, c'era un vecchio comitato e dei problemi c'erano stati. Per ricucire il tutto ci abbiamo messo tanti anni, eravamo anche operatori diversi, nuovi, per cui la cosa è migliorata molto e io essendo un ottimista dico vabbè migliorerà ancora, lavoriamo per quello per cui...poi devo dire che conoscendo un po' tutti i colleghi e anche tutte le colleghe nuove e giovani devo dire che mi sembra che si stia instaurando una buona relazione insomma.

4. Gli assistenti sociali dell'ATFA spesso vengono visti come coloro che rappresentano le famiglie affidatarie. Ci sono delle questioni positive o

negative di cui senti parlare rispetto alla collaborazione tra curatori e assistenti sociali negli affidamenti famigliari?

Allora se ne parla spesso no, perché in alcuni affidi che seguo c'è sia il curatore che l'assistente sociale, ma devo dire una cosa, se ne sente parlare spesso perché, perché non c'è una chiarezza di ruoli. Non so se è già emerso in qualche cosa ma questa è una cosa, è un grande problema per le famiglie perché non si sa chi fa che cosa. Perché anche negli scorsi mesi in alcune situazioni la famiglia mi dice: "Sai io ho chiesto e l'assistente sociale mi ha detto che spettava al curatore, il curatore non c'era. Dopo il curatore ha detto che non spettava a lui, che questa cosa non era di sua competenza, poi ho chiesto all'ARP e l'ARP ha detto che spettava agli operatori ma anche loro forse non..." Insomma fatto sta che la famiglia dopo mesi e mesi e mesi ancora...il problema era rimasto, nessuno aveva risolto niente e gli operatori ancora si rimpallavano la cosa. E purtroppo questa cosa l'abbiamo sentita dire da più famiglie affidatarie, tanto è che tempo fa il responsabile UAP del settore curatele e tutele di Breganzona, in sé avevo chiesto ma avete un cahier des charges o qualche cosa e anche lui mi dice sì che ci sono dei compiti che un po' hanno tutti i curatori però ogni ARP può dare dei compiti diversi al curatore e questo non aiuta. Ecco la cosa si è un po' arenata lì, noi vorremmo un po' portarla avanti come dire ok, però ci sono delle indicazioni, delle cose che vanno anche rimarcate, che ogni tot forse varrebbe anche la pena riprenderle con le famiglie come dire, guardi a me spetta questa cosa all'assistente sociale l'altra per cui...però abbiamo visto che spesso questa cosa ha creato confusione per una poca chiarezza. Magari anche inconsapevolmente da parte dei colleghi perché questa cosa la faccio io quell'altra la fai tu. Poi non so neanche se per loro è così chiaro, dico ma dovrebbe esserlo ecco, però abbiamo visto che così chiaro non è. Questo devo dire, un po' di problema queste famiglie l'hanno avuto, anche la famiglia che noi conosciamo. A un certo punto mi ha detto: "Non ci sto capendo mica tanto". Oltre al fatto che in sei sette anni ha avuto, questa è la terza assistente sociale e il terzo curatore e anche per la famiglia, come in questa situazione, un timore che ha la famiglia è: "Gli operatori che arrivano dopo sanno tutto quello che abbiamo passato prima, vedono un papà che adesso sta meglio, la mamma non c'è più, ma loro sanno tutto quello che questo papà ha fatto a questa mamma? Tutto quello che ha combinato? Tutto quello che noi abbiamo dovuto fare in questi anni, lo sanno?" Leggono gli incarti. "Ma non lo so è perché io ho detto quella cosa lì e l'operatore non lo sapeva, sai tante cose". Tu cerchi di far passare questi messaggi ma non tutti recepiscono. Anche io mi chiederei...a parte dire oddio ricominciamo con altri operatori, riprendi, e poi ognuno imposta con la propria...ovviamente siamo tutti diversi ognuno mette il suo timbro. Per cui le famiglie fanno fatica, tu ti ritrovi magari con l'operatore di prima che aveva un certo taglio, certe modalità, ne arriva un altro che ti può cambiare completamente. L'assistente sociale x che adesso immagino andrà in pensione, la nostra x, bella tosta, lei diceva che

per seguire un affido tu lo devi seguire costantemente sia che vada bene sia che vada male. La nostra ex presidente ha avuto un affido per una quindicina d'anni e lei tutti i mesi incontrava la nostra famiglia affidataria. Un impegno per la famiglia però la famiglia si sentiva supportata. L'assistente sociale dall'altro lato ti diceva: io che le cose vadano bene o vadano male le so sempre. So come sta andando l'affido e anche quando sta iniziando ad andare male o ci sono dei problemi lo sappiamo sin dall'inizio. Per cui il seguire costantemente una famiglia per me è importante anche se non è un buon periodo comunque l'incontro ce l'ho sempre, lo mantengo nel tempo. Poi però puoi avere un operatore così e poi tu cambi operatore e questo qui ti vede una volta l'anno. Perché la legge ti dice che almeno una volta l'anno, e alcuni si attengono bene è...curatori, assistenti sociali, tutori ecco. Ogni tanto c'è qualche famiglia che ti dice ma io a inizio anno c'è stato mio figlio che mi ha detto il tutore...cosa devo scrivere sul rapporto...visto che adesso bisogna fare rapporto e questo è stato il primo a gennaio dell'anno precedente sull'andamento dell'affido... e dico ma un po' l'esperienza dell'anno come è andata, non ricordavo tutti i punti ma...e mi dice e ma il tutore non l'ho visto. Beh ma l'avrai sentito. No devo dire che in dodici mesi non l'ho visto, forse l'ho visto una volta o gli ho scritto una mail, forse non ricordo forse lì mi ha risposto. Il tutore ma dico ma come il tutore dovrebbe conoscere il suo pupillo no? Ancora di più del curatore voglio dire il tutore ha una responsabilità che...cioè il ragazzo cresce mi deve conoscere no? Per avere una relazione insomma di fiducia che si instauri un certo tipo di rapporto se no se ci sono problemi di certo non li verrà a dire a me. E io gli ho risposto beh scrivi questo, senza fare polemiche senza...nell'arco del 2014 non l'ho visto. Un anno può passare magari poi chi veglia dice un anno così, un altro anno così forse ecco le riflessioni poi sono da fare. Ma proprio per migliorare il sistema non per dire te non hai fatto o cosa...perché non l'hai fatto e quello sono i capi che devono andare a fondo ecco. Però ci sono tutte queste situazioni dove sicuramente non è semplice e per me la cosa più grande è questa. Tanto è che avrei voluto tanto avere un mansionario da dare alle nostre famiglie affidatarie così da poter fare un po' di chiarezza però poi scopri che appunto tutte le ARP possono dare compiti diversi e il tutto è rimasto un po' lì in sospeso. Perché veramente è un dilemma per le famiglie.

5. Queste figure professionali secondo te devono essere presenti entrambe in tutti gli interventi legati all'affido?

Bisognerebbe capire se in ogni affido occorre che ci siano entrambe le figure, perché non so se è così d'ufficio. **No non è così, è d'ufficio che ci sia l'assistente sociale non il curatore.**

No allora forse dipende. Ovvio che se il curatore si occupa più di un aspetto scolastico e in quel momento io vado a fare una visita a domicilio presso quella famiglia per vedere come sta andando la cosa, l'affido, come sta il piccolo, come sta la famiglia, piuttosto che voglio sondare degli aspetti che sono miei, nel senso che forse per il curatore sono un po' una

perdita di tempo nel senso che magari gli do io un rimando e poi finisce lì la cosa ecco, io non penso che serva che ci siano sempre entrambi. L'importante è che ci sia uno scambio tra gli operatori questo sì. Ovvio che se faccio il mio e come dire non c'è un lavoro di rete reale, questo no. Però che ci siano sempre entrambi no anche perché se ci sono aspetti diversi, voglio dire se io curatore educativo ho un problema con...a scuola è emerso qualche cosa e voglio un attimo capire magari vado in famiglia affidataria e poi facciamo un incontro con tutti e ci chiariamo.

Rilancio con la questione del tempo e del fatto che se sempre vogliono essere presenti entrambi il tutto può essere rallentato dalla problematica delle agende.

Se io ho un problema e mi fate aspettare due mesi campa cavallo intanto il problema me lo vado a risolvere io perché è nella quotidianità che le famiglie hanno questi problemi è, e hanno bisogno delle risposte veloci perché quando tu devi, voglio dire sappiamo come funziona...voglio dire...la vita di tutti i giorni, i riscontri le cose, gli input e...se la scuola chiede delle cose, se ci sono dei problemi, non posso mica aspettare l'agenda tua. Poi mi sembra anche una dispersione di tempo e di energie, perché tutti sono sovraccarichi e non ha senso che ci siano sempre tutti perché non serve. Oltre alle agende c'è anche un ragionamento per ottimizzare i tempi e poi capire realmente quando serve la presenza di tutti.

6. Vi capita di avere delle discordanze operative in merito al tipo di intervento con i curatori e/o con gli assistenti sociali UAP? Su che cosa? Perché? Se e come si risolvono?

Discordanze operative, un po' quello capita perché ognuno ha il suo metodo, il suo stile per cui ogni tanto ti accorgi che delle cose insomma, degli interventi lasciano un po' il tempo che trovano, questo sicuramente. Beh anche io devo dire che con qualche curatore l'esperienza non è stata poi così positiva anche con qualche assistente sociale. Anche perché la barca è sempre quella ma nel senso che abbiamo avuto situazioni di affido che ho seguito da vicino dove mi sono chiesto il senso del curatore. L'assenza del curatore cioè lì proprio ti chiedi tutto, ti dici già c'è questa figura ma non è chiaro. Dopo è assente, sono stati fatti dei periodi anche abbastanza caldi ma dopo alla fine...a volte penso che...a volte in alcune situazioni è successo che il fatto che ci siano entrambi come dire, a parte scaricarsi un po' le cose, no, devi farlo tu l'ho fatto io...alla fine nessuno fa e questo è il risultato finale purtroppo. Secondo me con queste cose molte volte, è lì che poi nessuno porta avanti la cosa, nessuno fa niente, per la famiglia è frustrante, si chiede il senso del fatto di avere lì degli operatori che poi di fatto non si attivano ecco ti dici forse è meglio uno che almeno sente che la responsabilità è solo sua e si attiva no. Molte volte se in molti hanno la responsabilità poi tutti sono deresponsabilizzati un po'. Discordanze, ma discordanze ho avuto da questionare sui diritti di visita, perché erano stati definiti in quel

modo, telefonate con bambini di due anni che dovevano durare mezz'ora con il genitore naturale, quando il bambino al massimo tira su dice ciao e...non si ha voglia a quell'età lì ecco. Cioè mi sono chiesto tante cose e poi ne abbiamo discusso parecchio. Ma anche solo sul tipo di intervento ma anche solo sulle modalità. Tu inizia una riunione con una famiglia affidataria dove ne ho viste due ultimamente e non è mai stato chiesto, se tu pensi, non è mai stato chiesto alla famiglia come state, come va. Per cominciare io penso che se tu hai la famiglia davanti e gli altri operatori, ruotiamo tutti attorno a quel minore collocato in quella famiglia, penso che la prima cosa da chiedere per accogliere è come state, come sta il piccolo. Come va con il medicamento, voi come lo vivete (si riferisce alla famiglia affidataria di prima che conosciamo entrambi in cui è stato deciso che il bambino dovesse assumere il Ritalin). Si il dottore ha detto che va bene e anche le insegnanti, ma quello viene dopo. Voi come lo vivete nella quotidianità, che lo conoscete da anni, che è da voi da quando ha pochi mesi, e poi parte tutto il resto. Io ogni tanto, nonostante che devo dire che a me piaccia molto, per quelle volte che ho incontrato la tua responsabile pratica, devo dire che ho una buona impressione veramente una buona impressione, anche di una certa sensibilità, di buon senso, però poi ecco ogni tanto ti scontri. Vuoi che c'è fretta, vuoi che non si siano coordinati, vuoi che non ci si pensi, però il fatto che tu esci da lì con un amaro in bocca, esci un po' così. Perché anche io da operatore mi dico. È la prima volta. Si arriva in ritardo dopo un'ora, dopo un'ora si partiva dall'ufficio di Lugano per venire a casa. Io aspettavo a casa della famiglia. Sono arrivate e dopo venti minuti c'era da essere a scuola. Poi quando parli con l'assistente sociale ti dice no ma io la famiglia l'ho vista quattro volte. Quattro volte? Una volta con l'ispettrice, una volta a casa e siete arrivate in ritardo, un quarto d'ora e siete scappate via...ma veramente dalla famiglia farti raccontare, dai mi dica all'inizio come è stato, così il papà come...cioè veramente raccogliere un po' tutte le informazioni per avvicinarti a questa famiglia, fargli capire che tu ci tieni, che tu sei lì anche per loro. Invece ti trovi con queste modalità qui. Io da operatore esco e dico no. Ma basterebbe così poco, se pensi basterebbe così poco, veramente poco no? Ovvio che esco da quegli incontri e dico...oppure a quell'incontro lì a casa no, dove sono arrivate in ritardo, al tavolo ti siedi no, tutto di fretta, perché poi gli insegnanti aspettavano per cui sapevamo che dovevamo correre, c'era il ragazzino che era arrivato da scuola, per cui sai una situazione non tranquilla. In una situazione così non andrei a dire cose troppo importanti, nella fretta. La famiglia si è sentita dire e anche io sono rimasto interdetto, né come va ne niente e dicono: noi l'obiettivo che ci siamo posti quest'anno è di far dormire il bambino da papà. E io ho detto...non lo posso dire però...Ma siamo appena arrivati dobbiamo fare un incontro a scuola e voi state sganciando una cosa non da poco. Per un bambino che è sempre rimasto lì. E la famiglia non ha tutta questa percezione che il papà investa così tanto sul figlio. A parole sì però poi, come tante famiglie naturali, cosa vivono. Le famiglie tra di loro lo fanno ma anche noi lo sappiamo e gli operatori lo fanno, è che le famiglie naturali richiedono molto. Io vorrei vedere di più

vorrei fare di più, voglio che torna da me...poi appena tu dici te lo lasciamo un pomeriggio in più lo danno ai nonni, lo sbolognano alla vicina all'amica...perché non ce la fanno. Perché è impegnativo, perché non ce la fai, perché...ovviamente gli operatori certe volte cercano di assecondare queste cose per metterli forse un po' anche alla prova, però molte volte anche queste cose incidono sulla famiglia affidataria ed è un percorso che tu devi fare accompagnando e camminando insieme alla famiglia. Perché poi la famiglia, se tu la sai ben condurre, va bene. Se tu gli spieghi le cose la famiglia viene con te. Ma se tu butti lì delle cose in un momento dove sei appena entrato, siete due operatori nuovi, devono ancora un po' conoscere la famiglia, in un momento difficile in cui a scuola c'erano...e così. Con le difficoltà che la famiglia ha avuto ad accettare il medicamento e tutto l'anno scorso siamo diventati matti perché la famiglia è andata in tilt, su questa cosa qui. Perché io penso anche giustamente, su questa cosa mi esprimo perché dal momento in cui tu hai un figlio, è vero che non è tuo figlio perché i colleghi lo ricordano alle nostre famiglie affidatarie ma le nostre famiglie lo sanno, però tu ti occupi di un bambino da quando aveva pochi mesi, lo cresci, giorno per giorno, nel bene e nel male, con tutte le fatiche che ci sono. E ti vengono a dire questo bambino deve prendere un medicamento di un certo tipo, magari tu dici: aspetta un attimo. In base al tipo di problema o provo con l'omeopatia, provo con questo, provo con l'altro. Che è anche più faticoso per la famiglia. Energie, tempo, soldi, perché poi si sono pagati la pedagoga, sbattimenti a destra e a manca, fatiche, scontri con gli insegnanti, con il direttore...cioè perché loro amano quel bambino e vogliono il meglio per quel bambino. Io spesso le ho detto (alla mamma affidataria) ma guarda che per te sarebbe meno faticoso, medicamento e via finita la storia. Tu a casa diventi meno matto. Tu stai impazzendo su sta cosa qui perché vorresti e poi ti trovi davanti quasi come: tu ti senti in diritto di decidere questa cosa...ma capite, accompagnatela. È bastata una visita che l'ho accompagnata dal Dr. X lo scorso agosto e lei è cambiata da così a così. Si è tranquillizzata, gli si è spiegato bene. Siamo usciti di lì lei era serena e ha accettato la cosa. Ovvio che i problemi a scuola erano rimasti ma anche io sono rimasto stupito che nel 2015 degli insegnanti non sapessero riconoscere un bambino iperattivo. Perché stiamo parlando di iperattività di cose che ormai tutti ti dicono che in ogni classe ce n'è qualcuno. Per cui ti dici beh saranno preparati, insegnanti anche giovani, motivati, cioè ti dici dai uno comincia una professione e sai. Lei si è scontrata con questo mondo qui. È stato difficile anche per lei, frustrante, faticoso, bisogna accompagnarla. Poi io capisco è l'assistente sociale mi dice e ma però...ok. Oppure lo psicologo pensa che sia una persona che non sa mettersi in discussione. Secondo me è una persona che invece si mette tanto in discussione. Però bisogna anche saperla prendere. Se io faccio due incontri e poi gli spiatello l'obiettivo per quest'anno che il bambino...e dice ma come? Il bambino dorme nel lettone, faccio fatica a tirarlo fuori. Poi metti che la famiglia ha fatto anche i suoi errori. Anche io lo scorso incontro poi giù al parcheggio ho detto...è vero...dovrebbe essere non che una notte dorme da solo ma

piuttosto il contrario. Però sono poi loro che si sono scontrati nella quotidianità e le notti in bianco dove poi ti dici ma...piano piano. È ovvio che a questo ci dovranno arrivare quello l'ho detto anch'io ma sì questo è un obiettivo importante che voi dovete avere. Ci dobbiamo arrivare qui per il bene vostro e suo. Però sono percorsi...alla famiglia viene chiesto tutto. Alle nostre famiglie...gli operatori ogni tanto si dimenticano, infatti nessun operatore è famiglia affidataria. È difficile, è difficile. Una famiglia si mette lì in piazza, deve mettere lì tutte le sue cose, deve essere disponibile, deve fare, deve essere giudicata, perché penso che qualche commentino...poi a volte si spendono. Quando nessuno farebbe da famiglia affidataria, questo è tutto dire. Per cui si ci sono delle discordanze operative, delle modalità che faticano da fuori a condividere, un po' nella gestione, un po' a volte i colleghi scompaiono, cioè gli assistenti sociali o i curatori, tre mesi che non si vedono o sei mesi cioè non sono presenti e dicono ma tanto so che va tutto bene, la famiglia in caso mi contatta se va male, è quello. Quello che io ho sempre detto un po' al capo ufficio è il fatto che ci siano quattro sedi però poi bisognerebbe far sì che il lavoro sia un po' omogeneo su tutto il territorio. Come dire non che la sede...a si loro lavorano bene e su là invece no. È vero che poi siamo tutti diversi però che dovrebbe insomma alla fine avere un po' uno standard di qualità come dire su certe cose non si può...perché le nostre famiglie spesso lo sentono e tu dici...io sono fortunata che ho quell'assistente sociale e quella curatrice lì, perché quella famiglia lì...e deve essere a fortuna? E purtroppo funziona così. Quell'operatore so che si attiva, so che se ci sono dei problemi lui c'è, invece quell'altro so che...le famiglie tra di loro...il Ticino è piccolo, la gente si parla e sanno. E io ho sempre detto ai colleghi ma non può essere a fortuna. Questo è un grande problema.

6. Ci sono dei consigli o delle critiche che ti senti di fare all'Ufficio dell'aiuto e della protezione per quanto concerne la gestione degli affidamenti famigliari?

Ma forse che dovremmo fare tutti ogni tanto è che dovremmo metterci un po' nei panni delle famiglie a cui veramente viene richiesto il mondo, viene richiesto veramente tanto. Dove ti, ecco forse non ci si rende conto di quanto può entrare un affido, ecco ci pensavo in questi giorni. L'aspetto più difficile di un affido non è sicuramente l'accudimento del minore, e a volte ti dirò, neanche della famiglia naturale. Perché noi abbiamo visto anche situazioni che si dopo un primo annetto e mezzo, due anni di assestamento, anche delle mie famiglie dicono sì... alla fine è vero nel momento in cui tu conosci la famiglia naturale, le sue fragilità, in genere più mamme sole, dopo che impari a conoscere la gestisci. Anche se tutti i sabati te la vedi al diritto di visita, dici ormai impari non è...ma sono i casini che fanno gli operatori. Sono i casini che fanno gli operatori. La difficoltà sta purtroppo nell'affido spesso da chi dovrebbe migliorare, risolvere, e invece molte volte, vuoi per incomprensioni, vuoi perché la tempistica su certi tipi di interventi non è la migliore, a volte la cosa più difficile secondo me può essere anche questa. Sto vedendo anche io, negli

ultimi tempi ho visto che...e poi per carità le famiglie, io non dico che non si facciano degli errori, che tutte le famiglie siano...no perfetti non ce n'è. Però che ci si deve veramente rendere conto di quello che uno fa, di quanto una famiglia si mette a disposizione, con tutto un percorso che prima dura parecchio. Perché ci contattano prima e inviamo il materiale informativo, ci ricontattano e fissiamo un colloquio a domicilio, se poi decidono fanno un corso informativo di quattro sabati mattina. Finito il corso adesso, da l'anno scorso dal primo di ottobre, vanno a ritirarsi la mappetta verde all'UAP di pertinenza per cui mendrisiotto a Mendrisio...con dentro ecco la loro storia, devono produrre non so quanti documenti insomma non gli ho contati ma devono veramente preparare... e una volta pronto riconsegnare all'UAP. Poi ti chiamano e poi fai cinque, sei, sette, otto colloqui con assistente sociale e psicologo per essere ritenuto idoneo e lì devi veramente...A volte basta che una famiglia dica una parola sbagliata che veramente ne vedi di tutti i colori da parte dei colleghi, dico ma ragazzi, veramente senti di tutto e a volte basta poco per mettere un'etichetta a una famiglia. Poi per carità ci sono tanti colleghi che ormai sanno fare il loro lavoro per cui funziona. Però senti a volte delle cose che andresti a...ma dici ma scusa, tutti se...tra di noi colleghi quante ne spariamo...e ti arrivi a dire se ti mettono un'etichetta perché hai fatto una battuta...no. E noi ci scontriamo a volte un po' con questa cosa che non è da parte di ATFA il voler proteggere come dire, io dico sempre io non devo difendere la famiglia a tutti i costi, se la famiglia sbaglia. Spesso mi è capitato di dire alla famiglia ma tu sai che questa cosa non la dovevi fare, sai che dovevi chiedere prima, e cerchi di far ragionare le famiglie e farle riflettere, però sono famiglie. Non hanno una formazione e accolgono. Hanno un ruolo sociale, ci si dimentica che hanno un ruolo sociale e questo...ecco consigli e critiche veramente di...ma io è da anni, io vedo che i colleghi, anche quando combinano delle castronerie lo fanno, che c'è della buona fede io questo lo so, lo sento, no, si vuole tutti migliorare il sistema affido, però dipende poi uno come lo fa o a suo modo di vedere come vuol gestire un affido ecco. Però anche loro dovrebbero rendersi conto ecco noi abbiamo visto degli affidi dove con l'operatore precedente funzionava in un certo modo e arriva quello nuovo e ti stravolge e la famiglia in quel momento lì è spaesata, non sa bene come deve fare, fa fatica a ritrovarsi anche in quella modalità nuova e non si sente comunque sostenuta ecco. Io penso che veramente una maggiore collaborazione, più lavoro di rete, veramente pensare di accompagnare le famiglie, cercare anche di tutelarle per la buona riuscita di un affido, questo sicuramente.