

SUPSI

Il coinvolgimento delle figure genitoriali nel percorso del servizio di Sostegno e accompagnamento educativo

Studente/essa

Giulia Chiarella

Corso di laurea

Lavoro sociale

Opzione

Educatrice

Progetto

Lavoro di Tesi

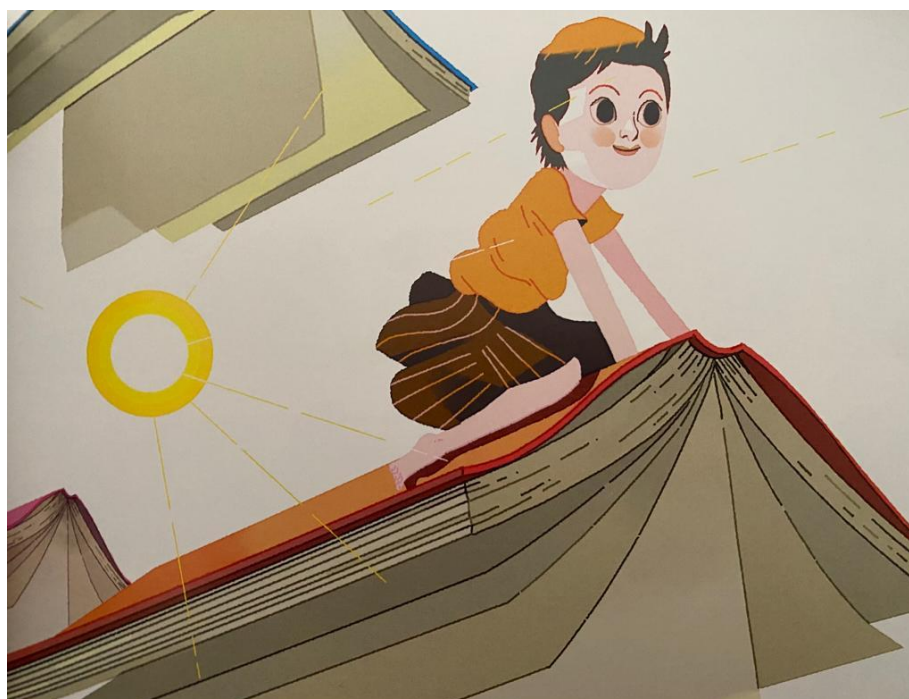


Immagine tratta da *La bambina che parlava ai libri*, Stefano Benni (2019)

Manno, luglio 2022

-Jasper Gwyn mi ha insegnato che non siamo personaggi, siamo storie, disse Rebecca. Ci fermiamo all'idea di essere un personaggio impegnato in chissà quale avventura, anche semplicissima, ma quel che dovremmo capire è che noi siamo tutta la storia, non solo quel personaggio. Siamo il bosco dove cammina, il cattivo che lo frega, il casino che c'è attorno, tutta la gente che passa, il colore delle cose, i rumori. Riesce a capire?

(Baricco, 2012, p. 155)

Un ringraziamento sincero alle famiglie che hanno deciso di raccontarmi la loro storia, e ai colleghi del SAE, che mi hanno insegnato ad ascoltarla.

Abstract

Per questo lavoro di Tesi ho deciso di indagare un tema inerente all'esperienza vissuta durante la mia ultima formazione pratica, presso il servizio di Sostegno e accompagnamento educativo SAE Sopraceneri. Il lavoro degli operatori del servizio si concentra sul sostegno alla genitorialità, progettando degli interventi al domicilio delle famiglie seguite. La problematica individuata riguarda la richiesta d'intervento posta dai genitori, non sempre congrua con l'operato del servizio. Attraverso una ricerca bibliografica ho identificato le principali metodologie nel lavoro educativo a sostegno della genitorialità, riscontrando degli elementi che possono ostacolare o rendere più complessa la formulazione di una richiesta specifica, come ad esempio: l'attribuzione della problematica, la richiesta di sostituzione, la presenza di richieste implicite non formalizzate. Considerando tutti gli elementi emersi ho formulato la seguente domanda di ricerca: *in che modo i genitori seguiti dal servizio, attraverso un accompagnamento educativo, riescono ad andare oltre la domanda iniziale e chinarsi sull'analisi della problematica?* Tema che coincide con un'indagine volta ad indagare le dinamiche all'interno del coinvolgimento delle figure genitoriali nel percorso di accompagnamento del servizio SAE.

Per quanto concerne la metodologia utilizzata in questo lavoro di Tesi, ho deciso di avanzare con un'indagine qualitativa, attraverso delle interviste, a quattro genitori conosciuti e seguiti durante il mio stage, e ai rispettivi operatori referenti. L'obiettivo della ricerca è di mantenere un focus rispetto a quanto emerge dal genitore stesso, attingendo dalle interviste degli operatori ulteriori informazioni con il fine di integrare nuovi elementi, in modo da rendere le aree indagate il più complete possibile. Ho così iniziato le argomentazioni rispetto ciò che riscontravo nelle testimonianze delle famiglie, cercando di analizzare nell'insieme le diverse informazioni dei diversi quattro casi, in modo da evidenziare eventuali punti comuni e permettermi di avere una visione globale.

In conclusione sono riportati i principali dati emersi che mettono in luce una risposta abbastanza univoca rispetto alla mia domanda iniziale di ricerca: la relazione sembra essere difatti l'elemento comune in grado di permettere al genitore di affidarsi all'intervento dell'operatore, per poter esplorare nuovi temi legati alla propria famiglia. Le modalità con cui l'operatore entra in contatto con la famiglia sono ben descritte dai genitori, che identificano chiaramente delle caratteristiche fondamentali per la costruzione di un legame di fiducia, come ad esempio: l'ascolto, il non giudizio, l'interesse. Elementi inerenti la relazione, che insieme ad altri più operativi, concorrono nel permettere al genitore di risultare partecipe e protagonista dell'intervento, con un rispettivo successo del progetto.

Indice

Abstract	3
1. Introduzione.....	5
2. Breve presentazione del Servizio	6
2.1 Il modello d'intervento	7
3. Presentazione della problematica	8
4. Domanda di ricerca e metodologia.....	12
5. Analisi delle testimonianze e argomentazione.....	14
5.1 Segnalazione	14
5.2 Richiesta iniziale	16
5.3 Attribuzione	18
5.4 Aspettative	21
5.5 Relazione con l'operatore	22
5.6 Collaborazione	24
5.7 Azioni Operatori	26
5.8 Modifiche	27
5.9 Pratiche riflessive.....	29
6. Conclusioni.....	31
6.1 La domanda di ricerca	31
6.2 Le criticità della ricerca	34
6.3 I punti di forza	34
6.4 Il contributo professionale e personale	34
7. Bibliografia.....	36
Allegato 1. Volantino SAE.....	38
Allegato 2. Il mondo del bambino.....	40
Allegato 3. I fattori di rischio e di protezione	41
Allegato 4. Domande intervista famiglie.....	43
Allegato 5. Domande intervista educatori	45
Allegato 6. Consenso informato.....	46
Allegato 7. Tabella riassuntiva dati famiglie	47
Allegato 8. Tabella riassuntiva dati educatori.....	50
9. Interviste.....	53
Intervista 1. Famiglia A	53
Intervista 2. Famiglia B	59
Intervista 3. Famiglia C	64
Intervista 4. Famiglia D	68
Intervista 5. Educatore famiglia A	72
Intervista 6. Educatore famiglia B	76
Intervista 7. Educatore famiglia C	79
Intervista 8. Educatore famiglia D	84

1. Introduzione

Per questo lavoro di Tesi ho deciso di focalizzarmi su un tema incontrato durante la mia ultima pratica professionale formativa, nel contesto di lavoro del servizio di Sostegno e accompagnamento educativo (SAE). Il servizio offre un accompagnamento educativo alle famiglie e ai minori, presso il loro domicilio e si pone l'obiettivo di sostenere le famiglie in momenti critici, rafforzando la funzione educativa genitoriale e permettendo ai minori di crescere usufruendo della rete del loro contesto familiare (*Volantino-SAE.pdf*, n.d.) (allegato 1).

Fin dalle prime settimane di questa nuova esperienza professionale ho riscontrato diverse tematiche legate all'intervento educativo in relazione alle famiglie. Nella formula domiciliare, con cui il servizio svolge l'accompagnamento, l'operatore del SAE viene introdotto nell'ambiente intimo e riservato della famiglia, entrando quindi in un sistema complesso. È facile immergersi nelle dinamiche che compongono la vita dei membri di una famiglia, un po' più complesso invece, riuscire ad attuare un intervento finalizzato che risponda coerentemente alle richieste della famiglia stessa, con un progetto condiviso, per il quale i beneficiari del servizio possano coinvolgersi attivamente.

Personalmente ho riscontrato alcune difficoltà nel riuscire a trovare un tema specifico sul quale focalizzarmi, proprio perché i diversi casi seguiti dal servizio racchiudono storie di vita estremamente diversificate e complesse. I temi a cui appassionarsi, e su cui costruire un lavoro di Tesi, sarebbero molteplici.

Ma riscontrato questo primo ostacolo ho deciso di spostare la mia attenzione dall'operatività concreta degli educatori nel lavoro con le famiglie, alla specificità dell'intervento SAE per concentrarmi maggiormente su ciò che il servizio offre. La modalità di intervento è il sostegno alla genitorialità in ottica riabilitativa, e l'accompagnamento della famiglia è caratterizzato dalla ricerca di significati e senso, con una visione e prospettiva verso il futuro. Viene posta quindi maggiore attenzione sulle figure genitoriali e il rinforzo delle loro competenze.

Un'altra peculiarità del servizio è la modalità di attivazione, che avviene attraverso la segnalazione da enti abilitati dal Cantone. Il coinvolgimento di questi terzi attori non ha un ruolo decisivo per quanto riguarda la formulazione degli obiettivi per il progetto educativo, ma può rendere obbligatorio per la famiglia iniziare il percorso di accompagnamento con il servizio.

Riguardo a quest'ultimo aspetto è emersa una problematicità, condivisa anche da parte dei miei colleghi, durante la mia esperienza di pratica professionale. Alcuni operatori, e io stessa seguendo dei progetti specifici per alcune famiglie, riscontrano delle possibili difficoltà nel costruire una progettualità condivisa che risponda alle aspettative e alle richieste dei genitori stessi, tenendo conto del mandato istituzionale e della specificità del servizio.

Nel processo di progettazione dialogica partecipata è fondamentale riuscire a creare le condizioni tali per cui tutte le persone direttamente interessate possano partecipare attivamente alla costruzione e allo sviluppo del percorso di sostegno. Considerando queste caratteristiche è possibile constatare le possibili difficoltà riscontrate dal momento che sussiste un'obbligatorietà di adesione.

Considerando le particolarità finora descritte ho iniziato ad intravedere un possibile tema da approfondire, legato alle richieste dei genitori rispetto al servizio. Nell'ambito del lavoro con le famiglie, ma nel lavoro sociale stesso, si può definire come fondamentale l'ingaggio e la partecipazione dell'utenza rispetto al progetto educativo. Per gli operatori del SAE, la

motivazione ed una condizione favorevole per l'investimento di energie, sono elementi fondamentali per avviare un accompagnamento educativo. Concretamente, nell'ottica del sostegno alla genitorialità, l'intervento si focalizza sulle figure genitoriali, che attraverso gli incontri regolari con l'operatore del servizio, costruisce e riflette su nuove strategie per rispondere ai bisogni dei propri figli.

Ma come si riesce a rendere la domanda iniziale d'aiuto del genitore funzionale all'operato del servizio? Un esempio emblematico e chiarificatore: i genitori si rivolgono al servizio sottolineando i comportamenti problematici del figlio e aspettandosi che l'operatore sia in grado di fornirgli degli strumenti specifici per risolvere il problema; invece, si trovano a dover riflettere sulla propria genitorialità, diventando protagonisti del progetto e non esecutori. Questa dinamica credo possa essere maggiormente approfondita, indagando sull'evoluzione della domanda-richiiesta iniziale del genitore.

A partire da questo esempio, unendo un approfondimento teorico legato al lavoro educativo sulla genitorialità, mi pongo l'obiettivo di indagare l'evoluzione della richiesta genitoriale attraverso l'accompagnamento dell'operatore SAE. Questa indagine si svilupperà attraverso delle interviste, proposte ai protagonisti stessi del progetto educativo: i genitori e gli operatori. Manterrò poi un focus sul contributo delle testimonianze dei genitori intervistati, in cui emergeranno degli aspetti molto chiari riguardo l'instaurarsi di una relazione di fiducia con il proprio operatore referente, e delle indicazioni molto specifiche sulle attitudini messe in campo dagli educatori che permettono di far percepire come coinvolto il genitore nel progetto. Difatti i genitori dichiarano di sentirsi per la prima volta protagonisti di un progetto, attribuendo agli operatori del SAE la capacità di non farli sentire giudicati e sentirsi finalmente davvero ascoltati.

2. Breve presentazione del Servizio

Il SAE è il servizio di Sostegno e accompagnamento educativo. Si tratta di un servizio finanziato dal Cantone (Dipartimento della sanità e della socialità) e gestito dalla Fondazione Antonia Vanoni. Offre un accompagnamento educativo alle famiglie e ai minori presso il loro domicilio, che permette di inserire un operatore educativo nel contesto di vita della famiglia, valorizzando e rafforzando le risorse e aiutando i genitori a riappropriarsi delle loro competenze per rispondere in maniera positiva ai bisogni evolutivi del minore (Paola Milani et al., 2019).

Il SAE nasce da una richiesta cantonale, come progetto pilota nel 2000. Si aprono quindi tre uffici localizzati in punti strategici del Cantone Ticino: a Mendrisio, gestito dalla Fondazione Torriani; a Lugano, gestito dalla Fondazione Vanoni, e a Bellinzona, gestito dall'Istituto Von Mentlen. Dopo due anni, il Cantone rende definitivo il mandato e nel 2010 si scioglie la codirezione che viene affidata alla Fondazione Vanoni.

Per quanto concerne la condizione operativa il SAE si riferisce alla Legge per le famiglie e al suo regolamento di applicazione, seguendo le direttive dell'Ufficio dell'aiuto e della protezione (UAP). Le risorse e i fondi finanziari per i progetti del servizio sono emanati dall'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG).

Il SAE è l'unico servizio in Ticino di educativa domiciliare, è quindi molto sollecitato e il numero degli interventi cresce ogni anno. Qualche dato indicativo riguardo il numero di famiglie seguite nel 2021 nella sezione del Sopraceneri: 129 famiglie con un totale di 242 minori (Cesalli, 2021, p. 1). La sua attivazione avviene tramite segnalazione da enti predisposti dell'abilitazione dal Dipartimento della sanità e della socialità (allegato 1). Di

seguito una panoramica di quattro categorie che rappresentano i diversi enti abilitati dal Cantone:

- **Autorità e Ufficio dell'aiuto e della protezione**, in cui troviamo i seguenti uffici:

Ufficio dell'aiuto e della protezione (UAP), l'Autorità regionale di protezione (ARP), Preture e il Magistrato per minorenni.

- **Scuola**, in cui trovano i diversi professionisti abilitati per le segnalazioni:

direttori, ispettori, capigruppo del servizio di sostegno pedagogico e il servizio dell'educazione precoce speciale (SEPS).

- **Servizi** seguenti:

servizi medico-psicologi (SMP), psico-sociali (SPS), centri educativi minorili (CEM) e curatori privati.

- **Associazioni/organizzazioni** seguenti:

ProInfirmis, Soccorso Operaio Svizzero (SOS), Croce Rossa Svizzera (CRS), Infermiere consulenti materne e pediatriche (ICMP), Servizi di assistenza e cura a domicilio (SACD), Centro coppia e famiglia (CCF) e Consultorio matrimoniale-famigliare.

La macro-finalità del servizio è di sostenere la relazione educativa tra genitori e figli attraverso diversi strumenti. Questo progetto si sviluppa focalizzandosi sui seguenti obiettivi:

- *sostegno ai genitori e ai minori che vivono delle difficoltà educative e/o relazionali;*
- *accompagnamento ai genitori nello svolgimento della loro funzione parentale;*
- *accompagnamento ai minori nel loro percorso di sviluppo personale;*
- *mediazione tra genitori e figli;*
- *riattivazione e valorizzazione delle risorse dei genitori e dei minori. (Volantino-SAE.pdf, n.d, p. 2) (allegato 1)*

2.1 Il modello d'intervento

L'organizzazione del lavoro all'interno del servizio è gestita principalmente dal responsabile pedagogico; l'intervento inizia con l'arrivo di una segnalazione, che lui reputa pertinente o meno. Avviene poi l'attribuzione della famiglia ad un educatore che ne diviene referente. Tale scelta è condizionata da fattori come il tempo, la territorialità e le possibili affinità. A dipendenza del numero di famiglie che ogni educatore segue, gli verranno attribuiti nuovi casi, cercando comunque di considerare i luoghi in cui risiedono le famiglie che già segue. Riuscire a costruire un buon rapporto tra l'operatore i componenti della famiglia è un buon presupposto da cui iniziare il progetto. Gli educatori referenti seguono individualmente le famiglie assegnate ma durante la riunione settimanale, con tutti i colleghi del servizio Sopraceneri, si riservano degli spazi indicati all'intervisione. Ogni operatore può quindi condividere il progetto di una determinata famiglia, esponendo eventuali difficoltà e contando sulla presenza dei colleghi che possono apportare dei contributi. Inoltre ogni sei settimane è previsto un incontro individuale con il responsabile pedagogico per discutere sull'andamento dei diversi progetti.

Dal momento che l'intervento del SAE avviene all'interno di un nucleo familiare, oltre che considerare i bisogni del minore, si pone l'esigenza di osservare il modo in cui si manifesta la genitorialità in un determinato sistema familiare. Il termine genitorialità cerca di racchiudere le funzioni dei genitori per accudire e rispondere ai bisogni dei figli. Il modo in cui le persone esercitano la loro genitorialità è influenzato da diversi fattori, esterni ed interni. Bisogna

quindi immaginare il concetto di genitorialità come un costrutto multidimensionale (Milani et al., 2015). Uno strumento specifico, che permette di visualizzare questa multidimensionalità è *Il mondo del bambino* (comunemente detto il triangolo, allegato 2). Lo strumento raggruppa tre dimensioni ritenute fondamentali per lo sviluppo del benessere del bambino. Un primo lato del triangolo si dedica ai bisogni specifici del minore, un secondo lato si focalizza sulle competenze genitoriali che permettono di soddisfare e rispondere a tali bisogni, e da ultimo si considerano i fattori ambientali che possono facilitare o meno tale risposta (Tuggia, 2015) (Milani et al., 2011). Un altro elemento da considerare è il fatto che il servizio SAE si attiva tramite segnalazione, lavora quindi con famiglie in cui sono presenti delle problematiche. Riguardo ciò degli indicatori che possono essere utili per osservare il possibile grado di vulnerabilità della famiglia sono i fattori di protezione e i fattori di rischio (allegato 3). I fattori di rischio, intesi come elementi di vulnerabilità e i fattori di protezione, intesi come risorse interne e servizi di supporto; possono integrarsi nel mondo del bambino, ponendo l'attenzione sulle diverse aree precedentemente descritte (Serbati & Milani, 2012).

3. Presentazione della problematica

Di fronte agli elementi problematici che la famiglia riporta è molto importante per l'operatore non sostituirsi alla figura genitoriale, ma cercare insieme possibili nuovi strumenti. Difatti:

[...] l'operatore non si sostituisce al genitore (es.: facendo i compiti con i bambini quando il genitore è presente in casa o andandoli a completare fuori casa), ma lo aiuta nel percorso di empowerment/riappropriazione delle sue competenze parentali (es.: sostenendo il genitore nell'aiutare suo figlio a fare i compiti, trovando e sperimentando, all'inizio insieme e poi sempre più "a distanza", delle strategie che possano rivelarsi efficaci in quella situazione). (Tuggia, 2009, citato da Milani et al., 2015, sezione 4, p. 6)

Per ritornare al tema della Tesi, ovvero esplorare le richieste rispetto al servizio, il testo *Quasi come Mary Poppins* (Tuggia, 2015), fornisce delle linee guida molto chiare sull'agire educativo nell'ambito delle famiglie. Secondo Tuggia, per far sì che un intervento possa avere successo è necessaria la completa partecipazione delle persone coinvolte. Nell'intervento domiciliare l'operatore è immerso nell'ambiente di vita della famiglia, a stretto contatto con le dinamiche che caratterizzano la relazione fra genitori e figli. In un setting così delicato è quindi ancora più fondamentale riuscire a:

"[...] realizzare interventi educativi che evitino di centrarsi su un solo membro familiare, identificandolo come elemento su cui ricadono le maggiori responsabilità del disagio, assumendo per tanto un approccio sistemico che considera il sistema familiare nella sua complessità. In quest'ottica la famiglia dev'essere vista come un protagonista attivo e costruttore dell'intervento. [...] La famiglia infatti se non adeguatamente accompagnata e coinvolta, percepisce l'intervento domiciliare come invasivo, giudicante e svalutante rispetto alla propria capacità genitoriale e tende a vederlo come un intervento rivolto solo al bambino/ragazzo. (Tuggia, 2015, p. 88)

Proprio per queste ragioni, è imprescindibile per l'operatore costruire l'intervento partendo dalle richieste e bisogni del genitore, questo primo passo verso la progettazione può divenire un elemento cruciale per il coinvolgimento attivo di tutta la famiglia (Tuggia, 2015).

Considerando l'importanza di coinvolgere fin dagli inizi i componenti della famiglia nel progetto educativo, Gordon rende attenti al fatto che *“Molti genitori inizialmente trovano difficoltà a capire il concetto di appartenenza di un problema. Forse troppo abituati a pensare di avere figli problematici attribuendo, così, l'appartenenza del problema al figlio piuttosto che a sé stessi.”* (Gordon, 1997, p. 64). È proprio questa la difficoltà emersa nel mio luogo di stage e su cui ho deciso di porre maggiore attenzione grazie al lavoro di Tesi. Riuscire a trovare un punto d'incontro, tra ciò che è la richiesta della famiglia e ciò che il servizio offre come accompagnamento, richiedendo un tipo di lavoro forse alle volte più complesso della aspettativa dei beneficiari. Riuscire a comprendere meglio gli elementi che caratterizzano questo passaggio può diventare molto rilevante considerando l'importanza della partecipazione delle persone all'intervento. Anche Serbati, in un articolo in cui vengono presentati dei risultati inerenti a una ricerca nell'ambito dell'intervento educativo domiciliare, evidenzia che: *“gli stessi educatori hanno sostenuto come la partecipazione dei genitori sia in grado di garantire coerenza e coesione tra attori diversi e di assicurare maggiormente il raggiungimento dei risultati.”* (Serbati, 2014, p. 12).

Formenti (2016), in *Re-inventare la famiglia*, affronta il tema legato alla presa a carico familiare, sottolineando l'importanza di accogliere senza giudizio le persone del nucleo affettivo, per potergli permettere di avanzare i propri bisogni senza la paura di essere svalorizzati. L'autrice affronta anche il rischio di generare una sostituzione della figura genitoriale da parte dell'operatore, per queste ragioni si evidenzia l'importanza del riconoscimento delle risorse genitoriali: *“[...] la famiglia diventa protagonista attiva di un processo di evoluzione e cambiamento che l'intervento educativo cerca di facilitare e sostenere, ma non può in alcun modo determinare”* (Formenti, 2016, p. 278).

Nelle famiglie seguite dal servizio SAE è sempre presente almeno un minore, e il focus dell'accompagnamento educativo considera anche la protezione di esso, ecco quindi che il sostegno alla genitorialità diventa un intervento di prevenzione rispetto ai minori presenti nel nucleo familiare:

Conoscere i genitori e la loro storia è indispensabile per poter offrire occasioni di apprendimento trasformativo, di adultizzazione, attraverso un accompagnamento a pensare, a riflettere in modo critico, che nasce dal vedersi riconosciuti e capaci di costruire autonomamente un progetto di vita. Solo sentendosi adulti i genitori potranno coltivare un pensiero riflessivo sulle proprie pratiche genitoriali e apprendere un nuovo modo di essere genitore, cioè capace di supportare il figlio confrontandosi con il rifiuto e riconquistandone la fiducia, di chiedere e pretendere aiuto, di farsi ascoltare e fidarsi, di tollerare l'incertezza e i pregiudizi mantenendo la stima di sé, di impegnarsi per risolvere i propri problemi. (Formenti, 2014, p. 23)

Per poter riuscire a rendere veramente protagonista la famiglia dell'intervento educativo, l'operatore dev'essere in grado di costruire il progetto basandosi proprio sulle richieste della famiglia, attraverso una co-costruzione. Riguardo appunto le richieste, Bastianoni, espone la tipologia di bisogni che vengono avanzati solitamente dalle famiglie stesse, esortando però una maggiore attenzione nella differenza tra ciò che è richiesto e ciò che rappresenta la domanda. Nel dettaglio vengono così riassunte:

A) *richieste di partecipazione a eventi quotidiani di cura dei figli che non sempre possono essere risolti autonomamente in assenza di co-genitori o di figure disponibili della rete*

Lavoro di Tesi

familiare e sociale (accompagnamento dei figli a scuola, sostegno nei momenti di assenza da casa per lavoro o in caso di malattia, ecc.);

B) rassicurazione sulle pratiche di cura dei figli;

C) sostegno nei compiti genitoriali e nello specifico nell'esercizio della funzione normativa;

D) sostegno nella comprensione di un mondo sociale complesso, spesso sconosciuto e inaccessibile in quanto nuovo e lontano dalle proprie tradizioni culturali e dal proprio codice culturale e sociale (soprattutto nei casi di genitori stranieri);

E) esigenza di ridurre l'isolamento e l'esclusione di sé e dei propri figli;

F) bisogni economici in relazione alla qualità della vita percepita negli altri. (Bastianoni, 2012, p. 212)

La stessa autrice presenta poi il significato più implicito della domanda di aiuto, che si appella alle seguenti dimensioni: *“Implicitamente si chiede, invece, di non essere giudicati, di non essere sottoposti a interruzioni dolorose della propria continuità familiare, di non subire separazioni, di non soffrire, di essere compresi e accolti nonostante i propri errori.”* (Bastianoni, 2012, p. 213).

Sempre a sostegno della peculiarità della richiesta d'aiuto, l'autore Gius si sofferma sull'importanza di comprendere il significato che risiede nella domanda, identificando anche lui una differenza: *“La richiesta in genere ha un contenuto preciso, la domanda invece è carica di significati impliciti.”* (Gius, 2007, p. 89) È responsabilità dell'educatore riuscire ad esplorare questi significati impliciti, per comprendere l'origine del comportamento, per poter instaurare una relazione volta a: *“Dal dare cose si passa infatti a ricostruire significati.”* (Gius, 2007, p. 90).

Ed è proprio sulla ricerca di significati che si racchiude l'essenza del lavoro con le famiglie. Sempre Formenti afferma:

Nelle relazioni sociali, affettive, educative, non si tratta mai solo di un saper agire, né di garantire un prodotto. L'azione si accompagna al senso, e questo ai vissuti, alle storie, allo sviluppo di teorie locali soddisfacenti, di saperi e conoscenze personali. (Formenti, 2008, p. 85)

Si sottolinea nuovamente l'importanza di trovare un senso alle azioni educative e quindi accompagnare i genitori a rendersi consapevoli dei propri significati rispetto le loro scelte educative verso i propri figli.

Per capire invece come promuovere questa presa di consapevolezza Fabbri presenta la pratica riflessiva nel lavoro con i genitori, azioni che permettono al genitore di *“[...] rendere i genitori attivi costruttori delle proprie conoscenze e competenze [...]”* (Fabbri, 2008, p. 50). L'operatore sociale diventa un accompagnatore alle pratiche riflessive, cercando di far emergere i significati e sensi che caratterizzano il sistema familiare.

Queste indicazioni rappresentano le fondamenta dell'intervento educativo con le famiglie, e sembrano richiamare l'approccio *Centrato sulla Persona*, per cui si definisce come imprescindibile il considerare le persone in difficoltà capaci e detentori di risorse per attivare un cambiamento:

[...] la relazione tra operatore e utente, che non si deve basare sulla direttività. Per aiutare la persona a realizzare il suo potenziale, l'operatore non può essere colui che

Lavoro di Tesi

definisce la direzione del percorso [...]. Al contrario è la persona che deve trovare la sua personale strada. (Istituto dell'Approccio basato sulla Persona, 2014, p. 52)

Riuscire a adottare questa metodologia permette all'operatore di consolidare un rapporto educativo volto alla partecipazione, che sempre Formenti descrive in questo modo:

Dedicare tempo a produrre collaborativamente una conoscenza della famiglia significa porre le basi per una relazione di riconoscimento reciproco e di fiducia che può facilitare la reale e non formale partecipazione dei soggetti nei diversi contesti socio educativi in cui sono presenti. (Formenti, 2014, p. 86)

Ma come anticipato è fondamentale chinarsi sulla domanda dell'utenza, e riguardo ciò, Brandani e Tramma, propongono una definizione di questo termine nell'ambito educativo: *“La domanda, all'interno della relazione utente-operatore dei servizi, può essere definita come una richiesta, tesa a ottenere informazioni e conoscenze, aiuti a breve o medio termine [...]”* (Brandani & Tramma, 2014, p. 141). Gli autori, riportano poi l'aspetto critico tra le *“[...] connessioni fra bisogno e domanda[...]”* (Brandani & Tramma, 2014, p. 143), sottolineando l'importanza di analizzare il problema: *“Dunque problema è ciò che sta davanti e che dev'essere chiarito e compreso”* (Fondazione centro studi filosofici, 2010, citato da Brandani & Tramma, 2014, p. 143).

Vengono poi presentate due tipologie d'intervento degli operatori sociali, raffigurate nella figura 1 e figura 2.

Figura 1. Risposta al bisogno (Brandani & Tramma, 2014, p. 266)

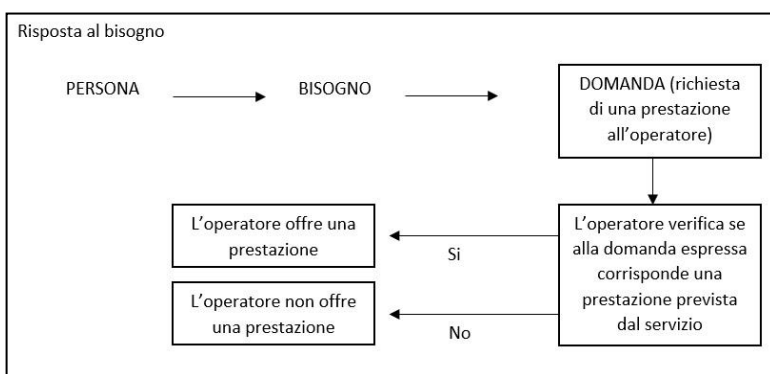
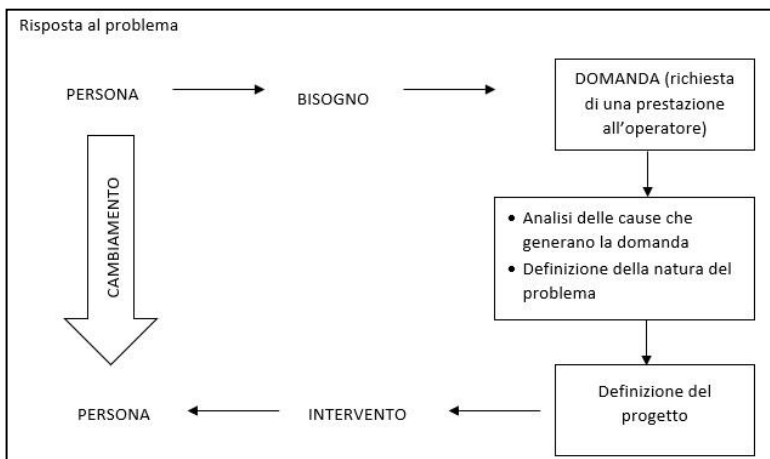


Figura 2. Risposta al problema (Brandani & Tramma, 2014, p. 267)



La differenza sostanziale tra queste due tipologie di intervento risiede nel fatto che nel primo caso si verifica una sostituzione: *“io operatore mi metto al tuo posto per rispondere al bisogno.”* (Brandani & Tramma, 2014, p. 266). Mentre nell'approccio di *risposta al problema*, che rientra nell'operatività di un approccio partecipativo, *“L'educatore in questo caso prende in carico non il bisogno espresso ma la persona che lo ha espresso [...]”* (Brandani & Tramma, 2014, p. 267).

Ed è proprio sulla fase di *analisi della problematica* che vorrei concentrarmi per questo lavoro di Tesi. Durante i mesi di pratica professionale nel servizio SAE ho osservato che alcune famiglie tendono ad aspettarsi una prestazione da parte del servizio che rientra nel primo modello presentato (figura 1), quindi una risposta alla domanda, e presentano difficoltà nell'andare oltre alla domanda iniziale, per esplorare e mettere in pratica una riflessione sulla problematica (figura 2) (Brandani & Tramma, 2014).

In sintesi, i temi che emergono da quanto descritto coincidono con il coinvolgimento delle figure genitoriali nel progetto del servizio SAE. Dalla segnalazione della situazione difficile della famiglia viene attivato il servizio, che predispone di una determinata offerta. Per la presa a carico gli operatori partono dalla richiesta della famiglia, attraverso una formulazione della domanda d'aiuto. L'avvio dell'intervento presuppone poi un lavoro che coinvolge direttamente il genitore, rientrando nel sostegno alla genitorialità. Questo processo può incontrare diverse difficoltà, come appunto riportato in precedenza: l'attribuzione della problematica, la richiesta di sostituzione, la presenza di richieste implicite non formalizzate. Per far sì che questo tipo di intervento possa riuscire è necessaria la partecipazione attiva delle persone interessate. Il mio lavoro di indagine vuole quindi esplorare lo sviluppo di questa collaborazione, volta a rispondere alla seguente domanda di ricerca: In che modo quindi, i genitori seguiti dal servizio, attraverso un accompagnamento educativo, riescono ad andare oltre la domanda iniziale e chinarsi sull'analisi della problematica? Con l'intento di identificare gli elementi ostacolanti e le azioni che possono aiutare nel processo di accompagnamento.

4. Domanda di ricerca e metodologia

Come anticipato nel capitolo precedente il tema di indagine riguarda il coinvolgimento delle figure genitoriali nel percorso di accompagnamento del servizio SAE.

Per questo lavoro di Tesi ho attuato un'indagine di tipo empirica, usufruendo del contesto lavorativo del mio ultimo stage di pratica professionale. Considerando l'approfondimento teorico proposto nella presentazione della problematica (capitolo precedente) sono giunta alla formulazione della seguente domanda di ricerca: *In che modo i genitori seguiti dal servizio, attraverso un accompagnamento educativo, riescono ad andare oltre la domanda iniziale e chinarsi sull'analisi della problematica?*

Questo ambito di ricerca presuppone di svolgere un'indagine qualitativa, che sarà sviluppata attraverso delle interviste ad alcune figure genitoriali seguite dal servizio e ai rispettivi educatori.

Attraverso lo strumento dell'intervista difatti è possibile esplorare le percezioni individuali. Per la struttura dell'intervista ho optato per una tipologia semi-strutturata, che sembra consentire *“[...] una combinazione tra domande predefinite e parti non pianificate, che permettono all'intervistatore una certa autonomia nell'identificare nuove domande in conseguenza alle risposte date dal partecipante.”* (Carey, 2013, p. 137). Riuscire a mantenere un margine di libertà nella struttura dell'intervista mi permette di cogliere maggiori suggestioni, dettagli e

sfumature non ancora considerati, creare dialogo mantenendo una posizione meno rigida rispetto agli intervistati e permettendogli eventualmente di riportare elementi importanti per loro.

Per riuscire a delineare le questioni da sottoporre al campione di genitori ho seguito il suggerimento proposto nel libro *La mia tesi in servizio sociale* (Carey, 2013), procedendo con la stesura di un elenco degli elementi più significativi dell'argomento da indagare. Poi ho sviluppato delle domande più precise, alternando domande chiuse a domande aperte, cercando di renderle adeguate e coerenti agli obiettivi dell'indagine prestabilita. La traccia dell'intervista per i genitori è suddivisa in otto aree: *segnalazione, richiesta iniziale, attribuzione, aspettative, relazione con l'operatore, collaborazione, azioni dell'operatore e modifiche*, in cui all'interno ho raggruppato delle domande specifiche (allegato 4). Lo stesso per le domande agli educatori, con sei aree: *richiesta iniziale, attribuzione, collaborazione, presenza ente segnalante, pratiche riflessive e modifiche* (allegato 5). I momenti di intervista sono stati registrati, per permettermi di raccogliere tutti i dati emersi, nell'allegato numero 6 presento il documento di liberatoria che ho fatto firmare ai genitori a cui ho sottoposto l'intervista. Data la natura dei dati emersi, sensibili e personali, ho optato per mantenere l'anonimato della famiglia, sia dei genitori, dei minori ed anche degli educatori. Ogni nucleo viene identificato attraverso le lettere dell'alfabeto: A,B,C e D, mentre i minori della famiglia sono indicati in base alla loro nascita ed età: primogenito, secondogenito e terzogenito.

Per quanto concerne l'analisi delle testimonianze e la rispettiva argomentazione, ho redatto due schede riassuntive, la prima dedicata alla raccolta dei dati emersi dalle famiglie, e la seconda invece da parte dei professionisti (vedi allegato 7 e 8), il tutto è finalizzato per facilitare la scelta dei temi da analizzare e valutare, permettendomi così di riassumere quanto emerso dai momenti di indagine.

La scelta di usufruire delle famiglie, nel dettaglio dei genitori, per esplorare il tema presentato, cerca di rispecchiare quanto emerso dalle teorie di riferimento nel lavoro educativo con le famiglie. Nei diversi testi letti emerge fin da subito, in maniera univoca, l'importanza di porre al centro dell'intervento educativo i componenti della famiglia, rendendoli protagonisti dell'accompagnamento. Ulteriore obiettivo quindi di questo lavoro è essere coerenti a questo metodo di intervento, integrando nella metodologia della ricerca, l'aspetto fondamentale del dare voce e co-operare con i genitori (Formenti, 2016). Le famiglie scelte sono in totale quattro, tutte seguite da educatori diversi, per un totale di otto interviste. La scelta di usufruire di famiglie seguite da operatori diversi non è casuale, dal momento che volevo esplorare aspetti inerenti alla relazione, volevo comprendere i diversi approcci e strumenti che ogni educatore adopera. I genitori che ho scelto di intervistare ho avuto modo di conoscerli durante la mia pratica professionale, sono quindi stati scelti tra le otto famiglie che ho seguito durante il mio stage al SAE. Probabilmente la conoscenza reciproca e il rapporto instauratosi nel tempo ha favorito e facilitato lo sviluppo del lavoro d'indagine, permettendo alla persona intervistata di aprirsi con maggiore fiducia. La scelta dei nuclei familiari è stata fatta considerando l'età dei minori e la tipologia di segnalazione, con il fine di ricreare il più possibile un campione rappresentativo della tipologia di famiglie seguite nella mia pratica e avere la possibilità di analizzare casi differenti. Le interviste sono quindi state sottoposte ai genitori, in questi quattro casi, alla figura genitoriale materna. Il setting dell'intervista è stato scelto dalle persone intervistate, rispettando i loro bisogni e le loro disponibilità.

Di seguito una tabella riassuntiva che identifica le caratteristiche principali del campione intervistato.

Lavoro di Tesi

Figura 3. Caratteristiche delle famiglie intervistate

Componenti della famiglia A	Età minori	Tipo di famiglia	Componenti della famiglia C	Età minori	Tipo di famiglia
Madre Padre Figlio primogenito Figlio secondogenito	4 e mezzo 2 e mezzo	Tradizionale	Madre Figlio primogenito Figlia secondogenita	14 10	Monoparentale
Componenti della famiglia B	Età minori	Tipo di famiglia	Componenti della famiglia D	Età minori	Tipo di famiglia
Madre Figlio primogenito Figlio secondogenito Figlio terzogenito	20 16 10	Monoparentale	Madre Figlio	13	Monoparentale

5. Analisi delle testimonianze e argomentazione

In questo capitolo vengono presentati dapprima le testimonianze delle interviste ai genitori, integrando alcune parti emerse da parte dei professionisti, in modo da fornire un quadro generale e completo. Negli ultimi capitoli vengono analizzati maggiormente i dati inerenti alle interviste con gli educatori. L'ordine seguito è lo stesso della struttura dell'intervista, approfondirò le varie aree di domande focalizzandomi sui diversi temi. Negli allegati 7 e 8 sono presenti i dati riassuntivi che rappresentano le linee guida per questa parte di analisi. Nello sviluppo della dissertazione ho preferito procedere analizzando insieme i quattro casi indagati, questo per poter svolgere un lavoro volto a far emergere eventuali punti in comune. Nell'argomentare le diverse testimonianze mi sono avvalsa dei riferimenti teorici citati in precedenza, nel capitolo di presentazione della problematica, questo per agevolare la connessione fra teoria e pratica.

5.1 Segnalazione

Le prime domande riguardano la segnalazione iniziale, che come visto nel capitolo di presentazione del servizio (capitolo 2), rappresenta l'inizio della presa a carico della famiglia da parte del SAE. In questa prima parte ho indagato quali enti avessero fatto la segnalazione, per quali ragioni e il vissuto delle famiglie dinanzi questo evento.

La famiglia A, è stata segnalata da un istituto scolastico, nel dettaglio la scuola dell'infanzia che frequentava il figlio primogenito. La famiglia B invece, è stata segnalata dall'Autorità regionale di protezione (ARP), nell'intervista con l'educatore referente emerge però che più precisamente è l'Ufficio di aiuto e protezione (UAP) ad aver suggerito alla madre di farsi seguire dal SAE, il tutto senza un mandato, e quindi senza alcun obbligo di collaborazione. La famiglia C invece ha ricevuto il mandato direttamente dall'ARP, mentre la famiglia D, senza mandato, è stata segnalata sempre dall'ARP, che ha decretato l'obbligo di una scelta fra diversi servizi alla madre del minore, tra cui anche il SAE. Una volta scelto quest'ultimo e iniziato l'accompagnamento con l'educatore, è stata poi coinvolta anche la scuola, con la quale si è creata un'importante collaborazione.

Già da queste prime risposte si intravede come questi quattro casi indagati siano differenti fra loro, l'origine delle segnalazioni può quindi essere molto diversificata, in base alle differenti situazioni. Questa peculiarità si ritrova anche nelle motivazioni espresse dall'ente segnalante, con cui giustifica la decisione di avanzare una segnalazione. In generale si può riconoscere un elemento comune a tutte e quattro le famiglie, ovvero delle difficoltà e delle preoccupazioni rispetto ai minori presenti nella famiglia. Nel caso A la madre non è stata in

grado di ricordare le ragioni per le quali la scuola ha deciso di presentarle il SAE, perché formalmente la proposta è giunta in maniera improvvisa, lei era impreparata e questo l'ha destabilizzata a livello emotivo, ragione per cui non è riuscita a comprendere nel primo colloquio le motivazioni di questa segnalazione. L'educatrice della famiglia invece ha spiegato che la segnalazione aveva origini da delle importanti difficoltà del comportamento del bambino presso la scuola dell'infanzia. Sembra che la scuola sospettasse che tali comportamenti avessero origine dall'assenza di regole presso il domicilio della famiglia. Nella situazione della famiglia B la segnalazione ha avuto origine da un evento conflittuale avvenuto al domicilio, in cui il protagonista era il minore secondogenito. A causa dell'evento, la situazione familiare è stata segnalata all'ARP, che ha conseguito un mandato all'UAP. Di seguito, l'assistente sociale dell'Ufficio di protezione, in accordo con la madre, ha indicato come auspicabile una collaborazione con il servizio di sostegno e accompagnamento educativo, con l'obiettivo di aiutare la madre nella gestione educativa dei tre figli, con un focus sulla mediazione nei conflitti familiari. Per la famiglia C invece la richiesta ha avuto origine direttamente dalla madre, che si è rivolta all'Autorità regionale di protezione esplicitando il bisogno di aiuto, in una fase di separazione con il padre dei figli. Rispetto a questa situazione l'ARP ha conseguito il mandato al Servizio SAE, indicando come obiettivo un sostegno genitoriale e un accompagnamento dei minori, coinvolti anche loro nella situazione conflittuale data dalla separazione. Da ultimo, l'origine della segnalazione per la famiglia D era data dalla preoccupazione dell'istituto scolastico verso il minore della famiglia. Dopo la perdita del padre, la docente delle scuole elementari osservava nel bambino un calo motivazionale e una chiusura, con il sospetto che potesse sviluppare una depressione, motivo per cui si è deciso di avanzare una segnalazione.

Trovo molto rilevante l'ultima parte di questa fase dell'indagine, in cui ho interpellato i genitori riguardo al loro vissuto rispetto alla proposta di intraprendere un percorso con il SAE. In ben tre casi su quattro, le madri hanno esplicitato un vissuto molto negativo, definendo come difficile l'accettazione della proposta. Nel dettaglio emergono aspetti correlati alla percezione di sentirsi giudicate e definite come inadeguate. Ad esempio, la madre della famiglia A riporta le seguenti sensazioni: *"Io ho sentito solo la mia rabbia, come se io sono incapace di fare tutto. (...) Ero sicura che non mi serviva, perché mi danno questa persona? Come se fossimo alcolizzati o drogati."* (Famiglia A, p. 53). A suo dire, l'origine di questo malessere è stato causato dal fatto che la scuola dell'infanzia non ha avvisato i genitori preventivamente, hanno vissuto quindi il primo incontro di conoscenza con il Responsabile pedagogico del SAE, come un attacco personale. Anche l'educatrice referente conferma questo episodio, definendo il caso specifico come *"(...) è stata una segnalazione un po' particolare"* (Educatrice A, p. 72). Emozioni simili hanno coinvolto anche la madre B: *"(...) era tanto come se non fossi capace, e quindi per me è stato come un peso."* (Famiglia B, p. 59). Nella famiglia D, oltre questo malessere iniziale si aggiunge anche una preoccupazione importante verso il proprio figlio, non riconoscendo del tutto gli aspetti problematici emersi dalla scuola: *"Io ho vissuto tutto molto male, perché è una cosa naturale quando scopri che al tuo bambino qualcosa non va (...) Io ho pensato diverse cose, ma per me è stato un grande dramma."* (Famiglia D, p. 68). Solo nel caso C la madre ha definito come positivo il vissuto di iniziare una collaborazione con il servizio. Difatti la differenza tra questo caso e gli altri, risiede nell'origine della segnalazione. La famiglia C è l'unica ad avere esplicitamente richiesto aiuto, e riconosce anche lei questo elemento fondamentale *"Bene, avevo bisogno. Perché io avevo chiesto aiuto in un qualche modo, quindi l'Autorità mi ha indicato il servizio SAE."* (Famiglia C, p. 64). Rispetto quindi all'esperienza delle altre famiglie si riscontra

Lavoro di Tesi

un'importante differenza. Nei casi in cui è la famiglia stessa a riconoscere il bisogno di un aiuto e sostegno è evidente che il sentimento rispetto l'inizio dell'accompagnamento sia positivo. Al contrario, quando il bisogno non è riconosciuto, ma anzi, in maniera inaspettata viene consigliata o addirittura obbligata, la collaborazione con il servizio per i genitori diviene difficile. Come ben spigato anche dalla seguente dichiarazione della famiglia B: *“Anche perché non è venuto da me spontaneo, è venuto tramite una denuncia, quindi è diverso.”* (Famiglia B, p. 60).

Riguardo ciò Serbati sottolinea come *“Le ricerche che mettono in luce il punto di vista dei genitori confermano una cesura forte tra il mondo delle famiglie e dei servizi.”* (Serbati, 2014, p. 12). Nel testo emerge che le famiglie vengono spesso escluse per quanto riguarda alcune decisioni di intervento prese appunto dai servizi (Serbati, 2014). Un altro aspetto molto interessante è riportato da Formenti, che propone una riflessione riguardo alla cultura del controllo sviluppato nei servizi dei nostri Paesi, grazie anche alle Leggi e politiche familiari. Nel testo si afferma che *“[...] le famiglie più vulnerabili, povere, appartenenti a minoranze, hanno una probabilità più elevata di diventare clienti dei Servizi, di vedersi sottratti i figli, di essere stigmatizzate.”* (Formenti, 2016, p. 193). La madre dell'intervista D fa emergere delle paure correlate a quanto affermato nel libro: *“Io avevo paura che mio figlio sarebbe stato portato via anche da me. (...) magari è l'istituto scolastico ad avere qualche pregiudizio personale. Io sinceramente ho pensato di tutto. Ad esempio che sono straniera, che sono senza marito perché lui è venuto a mancare.”* (Famiglia D, p. 68). Per quanto riguarda la percezione di invasione, descritta bene nel caso A, sempre Formenti dichiara che *“L'intrusione, in questi casi, è tanto più violenta quanto più la famiglia è lontana dalle attese e inconsapevole delle aspettative sociali che ha infranto.”* (Formenti, 2016, p. 193). In realtà anche questo aspetto, di disattendere delle aspettative sociali, è stato riconosciuto da una madre intervistata, nella situazione A, che ha esplicitato la seguente espressione, spiegando i motivi da cui ha avuto origine la segnalazione: *“E queste cose, che ho bisogno di qualcuno che mi insegna a fare la mamma, come se io avessi fatto delle anarchie o altre cose.”* (Famiglia A, p. 53).

5.2 Richiesta iniziale

In questo capitolo verranno discusse invece le risposte appartenenti alla seconda categoria di domande, legate alla richiesta iniziale. In questo punto ho cercato di comprendere qual è stata la richiesta iniziale dei genitori rispetto al lavoro da svolgere con l'operatore del SAE, individuare il bisogno e capire se l'ente segnalante coinvolto abbia avuto un'influenza sulla formulazione della richiesta.

Per quanto concerne la famiglia A la richiesta iniziale può essere riassunta con i seguenti punti: riuscire a dedicare il tempo giusto ad entrambi i figli e risolvere i problemi con la scuola dell'infanzia. La signora intervistata esplicita poi chiaramente il bisogno di non essere giudicata: *“Per me era tanto importante avere una persona che mi capisse e che non mi giudicasse.”* (Famiglia A, p. 54). Riconosce anche l'influenza dell'ente segnalante, che sembra aver pensato che presso il loro nucleo abitativo non ci fossero regole. L'intervento dell'educatore è stato quindi anche quello di mediare nella comunicazione tra scuola e famiglia. Difatti anche l'operatrice referente riconosce di aver lavorato su questo aspetto: *“Penso che fosse uno dei primi obiettivi, ovvero di ricucire la fiducia tra i genitori e la scuola. (...) io ho chiarito che il bambino non si sarebbe mai potuto trovare bene se non avessimo ricostruito una relazione di fiducia e collaborazione con la scuola.”* (Educatrice A, p. 75).

Oltre che riallacciare i rapporti con la scuola l'educatrice ha riscontrato il bisogno di un confronto educativo della famiglia: *“L’obiettivo concordato insieme era soprattutto avere un confronto educativo, a partire dalle loro necessità che trovavano nel quotidiano e quesiti che si ponevano in relazione ai bisogni dei minori.”* (Educatrice A, p. 72). Nella famiglia B invece la madre non ricorda precisamente la formulazione della richiesta iniziale, ma in generale il bisogno a cui si riferisce era: *“(…) di avere un aiuto per imparare a controllare i miei figli.”* (Famiglia B, p. 60). Rispetto all’influenza dell’autorità inizialmente non riconosce che l’UAP le abbia dato delle indicazioni, ma poi, rispondendo ad una domanda successiva, evidenzia che la richiesta era che suo figlio minore imparasse a dormire da solo nella sua camera ed essere maggiormente indipendente. Anche nella famiglia C la persona non ricorda precisamente la formulazione di una richiesta specifica. In questo caso la richiesta non era strettamente correlata ad aspetti educativi, ma aveva origine dalla conflittualità della separazione tra i genitori. La madre difatti si riconosceva molto fragile e il bisogno di cui necessitava riguardava un sostegno alla sua persona, indicazione data anche dall’Autorità: *“Appunto, rafforzare un po’ caratterialmente la mia persona, vista la situazione che mi stava sotterrando ed ero molto fragile.”* (Famiglia C, p. 65). Nell’intervista con l’educatrice vengono poi chiariti maggiormente alcuni aspetti riguardo la domanda iniziale della famiglia: *“Lei pensava piuttosto ad un accompagnamento da parte di un curatore educativo, perché c’erano grossi problemi durante i diritti di visita con il padre dei bambini. (...) Non aveva però una domanda a livello educativo.”* (Educatrice C, p. 79), chiarendo poi quello che l’educatrice avrebbe potuto fare nel suo caso specifico: *“Io ho detto che in fondo non avrei potuto regolare queste cose, però avrei potuto provare a calmare il papà, principalmente rafforzando lei.”* (Educatrice C, p. 80). Da ultimo, la famiglia D dichiara di aver formulato diverse richieste, ricollegabili al bisogno di ricevere informazioni su quanto stesse accadendo a suo figlio e avere un confronto educativo con un professionista. In questo caso, secondo la madre, l’ente segnalante non ha esplicitato delle richieste specifiche, se non appunto la decisione decretata dall’ARP, ovvero di scegliere di iniziare una collaborazione tra i seguenti servizi: CPE, Fondazione Elisa e SAE. Oltre a questa richiesta iniziale, l’educatore referente della famiglia ha esplicitato di aver lavorato molto anche sul seguente tema: *“Ma tenendo conto della sua cultura di appartenenza, del suo modo di vedere il mondo, avremmo cercato di capire come queste cose avrebbero potuto combaciare invece con la realtà in cui suo figlio viveva.”* (Educatore D, p. 85).

Nel capitolo 3, presentazione della problematica, presento l’articolo di Bastianoni (2012), che identifica delle macro-categorie che racchiudono i bisogni delle famiglie che si rivolgono ai servizi per un sostegno alla genitorialità. Nel caso della famiglia A principalmente l’operatrice ha lavorato sulla seguente categoria: *“b) assicurazione sulle pratiche di cura dei figli.”* (Bastianoni, 2012, p. 212). Per la famiglia B la richiesta invece può rientrare nella categoria c), ovvero *“sostegno nei compiti genitoriali e nello specifico nell’esercizio della funzione normativa.”* (Bastianoni, 2012, p. 212), elementi comuni e sui cui hanno lavorato anche nella situazione del caso C. Mentre rispetto alla famiglia D i bisogni esplicitati sono riconducibili sempre alla categoria b) sopracitata, ed il lavoro svolto dall’operatore rientra anche nel seguente punto: *“d) sostegno nella comprensione di un mondo sociale complesso, spesso sconosciuto e inaccessibile in quanto nuovo e lontano dalle proprie tradizioni culturali”* (Bastianoni, 2012, p. 212). Un ulteriore elemento emerso, ma forse non categorizzabile con la suddivisione proposta nel testo, riguarda la mediazione con enti o persone esterne al nucleo familiare. Difatti nelle famiglie A e C è molto esplicito il bisogno di una mediazione rispetto a dei conflitti e incomprensioni con elementi esterni; nel primo caso con la scuola

dell'infanzia mentre nel secondo con il padre dei minori e anche l'istituto scolastico di essi. Ma rileggendo attentamente le interviste emergono aspetti di mediazione anche negli altri casi. Difatti, nella famiglia D l'educatore dichiara: *“Allora, tra i primi obiettivi c'erano: migliorare la relazione con la scuola (...)”* (Educatore D, p. 84), così come per la famiglia B: *“Principalmente la mamma aveva bisogno di un sostegno nella collaborazione per gli aspetti educativi in casa, ponendo particolare accento agli aspetti scolastici”* (Educatore B, p. 76). Quindi, un elemento che forse manca in questa categorizzazione, rispetto ai bisogni emersi nelle famiglie da me intervistate, è una categoria dedicata al bisogno di una persona esterna, che rappresenti formalmente un servizio, e che medi le relazioni con altri enti, istituzioni e persone coinvolte.

Da ultimo, sempre riferendomi al testo di Bastianoni, viene definita come implicita la richiesta di non subire un giudizio: *“Implicitamente si chiede, invece, di non essere giudicati [...]”* (Bastianoni, 2012, p. 213). Anche nell'articolo *Chi opera il cambiamento è sempre la relazione*, di Gius, si accenna alla differenza tra richiesta e domanda, sottolineando l'importanza di: *“Come operatori siamo chiamati a fare il passaggio dalla richiesta alla domanda, cioè a esplorare qual è l'implicito dentro la richiesta.”* (Gius, 2007, p. 89). Considerando ciò che è emerso in questa parte di analisi, ritengo che alcuni elementi dati per richieste implicite, sottese o inconsapevoli, siano invece chiaramente esplicitate. Come già menzionate le dichiarazioni della madre della famiglia A: *“Per me era tanto importante avere una persona che mi capisse e che non mi giudicasse. (...) Non mi serve qualcuno che scelgo io, è questa persona che deve sentire più vicina la mia situazione al suo cuore.”* (Famiglia A, p. 54), oppure *“Quindi per me è importante avere una persona con cui io posso esplodere e sfogarmi e mi fa vedere anche altre vie.”* (Famiglia B, p. 61), o ancora *“Comunque mi ha aiutata anche solo ascoltandomi moralmente, cioè era molto importante.”* (Famiglia C, p. 66), e infine *“Mi serviva che mio figlio potesse stare con una persona su cui appoggiarsi. Mio figlio ha raccontato tutti i suoi segreti privati all'educatore, cioè lui ha fiducia e questo è bello.”* (Famiglia D, p. 70). Ecco che quindi, l'assenza di giudizio, il bisogno di ascolto e la costruzione di una relazione di fiducia, non rappresentano solo elementi sottesi, su cui porre attenzione e cercare di farli emergere, ma vengono chiaramente descritti e riconosciuti, per cui rispondere anche ad essi ed includerli nella richiesta iniziale dovrebbe essere auspicabile.

5.3 Attribuzione

In questa parte di analisi ho voluto indagare il tema dell'attribuzione della problematica prendendo spunto dalla teoria di Gordon, presentata anche nel capitolo 3 (presentazione della problematica). Nella parte del testo dedicata al *“Quando il problema appartiene al genitore”* (Gordon, 1997, p. 64) viene evidenziato il fatto che alle volte i genitori tendono ad avere: *“[...]difficoltà a capire il concetto di appartenenza di un problema. Forse sono troppo abituati a pensare di avere figli problematici attribuendo, così, l'appartenenza del problema al figlio piuttosto che a sé stessi.”* (Gordon, 1997, p. 64). Presenta poi degli esempi concreti del quotidiano in cui suggerisce delle possibili azioni da parte dei genitori da intraprendere quando il bisogno da soddisfare è il proprio e non del figlio. Queste nozioni le ho reputate necessarie per ricollegarmi al concetto della problematica, in cui descrivevo la possibile attribuzione della problematica ai propri figli come ostacolante nell'ingaggio e collaborazione delle figure genitoriali, supponendo che un individuo che attribuisce alla propria persona la responsabilità della problematica può essere maggiormente motivato a lavorare su alcuni

aspetti con il fine di sperimentarsi in *pratiche riflessive* (Fabbri, 2008) volte al sostegno della genitorialità.

Reputo molto interessante quanto emerso dalle interviste alle famiglie campionate. In tutte le famiglie la risposta non è stata immediata, ma ha posto i genitori in una posizione di riflessione. Nella famiglia A la madre riconduce le difficoltà vissute all'istituto scolastico, non definendo mai come problematici i comportamenti del figlio, al contrario della scuola: *“Noi non avevamo nessuna difficoltà tra di noi. (...) Però questa è una cosa normale, non una difficoltà. Per me la difficoltà è stata lì in asilo.”* (Famiglia A, p. 55). Nella famiglia B invece emerge un'attribuzione della problematica nei comportamenti del figlio secondogenito, ma che lei definisce come temporaneo e riconosce le origini degli atteggiamenti dati da un malessere, esercitando quindi una comprensione della situazione: *“Però in quel periodo forse soffriva, sai per via della separazione e quindi lui si stava ribellando in un modo che tu non ti immagini, spaccava tutto.”* (Famiglia B, p. 61). Nella famiglia C, come già chiarito nei precedenti capitoli, l'attribuzione della problematica è riconducibile al padre dei minori, che adotta verso la madre, ma anche verso i bambini, dei comportamenti violenti: *“Era violento, sia con me che con i bambini. Mi picchiava sempre davanti ai bambini, arrivava a casa ubriaco (...)”* (Famiglia C, p. 65). Da ultimo, la famiglia D non riconosce nessuno come elemento problematico. A detta invece dell'operatore, l'attribuzione della problematica era reciproca tra l'istituto scolastico e la madre, situazione simile al caso B. In nessuna delle quattro situazioni, se non forse nella famiglia B a causa di un evento specifico, i genitori presentano una richiesta correlata a comportamenti che attribuiscono come problematici ai propri figli. Anzi, nel caso A l'educatrice referente riconosce nella madre che: *“Penso quindi che provasse forse un senso di colpa su di lei, come se non fosse stata abbastanza per il bisogno del suo bambino. Quindi forse lo attribuiva a sé stessa.”* (Educatore A, p. 74). Mentre negli altri casi emerge più una difficoltà con enti o servizi esterni al nucleo familiare. Anticipando alcuni aspetti che verranno approfonditi nei prossimi capitoli, posso constatare che la correlazione fra attribuzione del problema e capacità di ingaggio e collaborazione con il servizio SAE non è strettamente correlata, dal momento che in tutti i casi vi è un successo in termini di qualità collaborativa, sia nel caso della famiglia B, in cui vi è una attribuzione della problematica iniziale con un minore, sia negli altri casi, in cui le difficoltà maggiori vengono attribuite a enti o a persone esterne. Da ultimo, alla domanda per comprendere se ci fossero altri elementi in famiglia che generassero difficoltà, come ad esempio la situazione economica, solo nel caso B la madre ha identificato delle dinamiche esterne che influivano sulla relazione con i propri figli: *“Poi la storia del permesso, sai anche qui è stata una cattiveria, io la dico così scusami, non so come spiegarla. Perché se l'assistenza ti dice di non lavorare per i figli, e poi lo Stato ti toglie il permesso; è un controsenso capisci? (...) Sono cose che vanno ad influire su tutta la famiglia. Come anche la separazione (...)”* (Famiglia B, p. 61). Negli altri casi invece i genitori non hanno identificato ulteriori elementi problematici, oltre a quelli precedentemente indicati, eccezione fatta per la famiglia A, in cui purtroppo non ho posto la domanda (3. b), per via di un'omissione involontaria.

Per quanto riguarda le testimonianze, concentrandosi sulle interviste ai professionisti educatori SAE, ho riscontrato degli elementi comuni a tutti i quattro casi. In questa parte di indagine ho chiesto agli operatori il modo con cui viene spiegato alle famiglie il senso dell'intervento, se viene esplicitata la problematica della segnalazione, se hanno riconosciuto una attribuzione della problematica nelle famiglie da loro seguite, com'è stata la reazione dei genitori rispetto al lavoro educativo, se sono riusciti ad analizzare delle difficoltà che non rientravano nella richiesta iniziale e se i genitori hanno vissuto con difficoltà quest'ultimo

Lavoro di Tesi

passaggio. Consultando l'allegato 8, nella griglia dedicata all'attribuzione, si nota come le risposte siano molto simili. Ogni educatore ha esplicitato il senso dell'intervento ponendo l'accento sulla partecipazione della famiglia, in tutti i quattro casi c'è stata una presentazione della problematica rispetto la segnalazione dell'ente segnalante, sono riusciti a procedere con un'analisi di altre difficoltà in famiglia e non hanno riscontrato particolari ostacoli da parte dei genitori nel percorso di accompagnamento. Gli unici elementi che denotano una differenza fra loro sono le informazioni rispetto la terza domanda sull'attribuzione (2 c, allegato 5), giustamente perché riguarda strettamente il caso della famiglia nello specifico. Per gli altri elementi, nonostante gli educatori intervistati siano tutti diversi, si trovano risposte simili. Per quanto riguarda il senso dell'intervento ogni educatore precisa l'importanza di far comprendere ai genitori che: *"(...) per me è importante che loro rimangano le famiglie, quindi in questo caso, che la signora rimanesse lei il capo del mondo."* (Educatore D, p. 85), spiegando di aver: *"puntualizzato un aspetto: che avremmo collaborato, lavorato insieme."* (Educatore B, p. 76) che operativamente si traduceva nella seguente pratica: *"Ecco, mi sembra che li ho osservati, che li ho ascoltati e poi insieme abbiamo potuto creare una mappa in cui poter iniziare a muoverci."* (Educatrice A, p. 73), o ancora: *"Sono partita dallo starle vicino, incoraggiarla e valorizzare bene quello che faceva in fondo."* (Educatrice C, p. 80). Anche la metodologia di lavoro non cambia, la problematica iniziale viene affrontata nei primi colloqui di conoscenza, che avvengono con la rete di professionisti che opera già con la famiglia, (di cui fa parte l'ente segnalante) e il responsabile pedagogico, dapprima da solo e poi con l'educatore. Viene poi spiegato il senso dell'intervento, come sopracitato, ed infine emerge il fattore del tempo: come alleato che permette alla famiglia di costruire una relazione di fiducia con l'operatore. Considerando tutti gli elementi riportati si evince che coincidono con alcuni aspetti teorici già presentati nella contestualizzazione della problematica (capitolo 3). Anche Serbati, in un articolo in cui descrive una ricerca svolta in un servizio che opera a sostegno della genitorialità, riporta il seguente risultato:

Le interviste agli educatori hanno messo in luce come la presenza di una relazione di fiducia con le famiglie sembri essere un fattore chiave per il successo degli interventi. [...] Allo stesso tempo, però, gli educatori hanno rilevato come la costruzione di una relazione di fiducia sia un processo lento e non sempre di facile attuazione, che richiede grande attenzione e cura. (Serbati, 2014, p. 12)

Per quanto concerne invece l'importanza di non focalizzarsi su un'unica dinamica, come appunto potrebbe accadere nel caso in cui la famiglia attribuisse al proprio figlio l'origine della problematicità, nel testo a cura di Tuggia, viene indicato che:

Questo significa realizzare interventi educativi che evitino di centrarsi su un solo membro familiare, identificandolo come elemento su cui ricadono le maggiori responsabilità del disagio, assumendo per tanto un approccio sistemico che considera il sistema familiare nella sua complessità. In quest'ottica la famiglia dev'essere vista come un protagonista attivo e costruttore dell'intervento. (Tuggia, 2015, p. 87)

Modalità d'intervento che coincide con quanto descritto dagli operatori intervistati.

5.4 Aspettative

In questo capitolo presenterò l'analisi dei risultati per quanto concerne le aspettative dei genitori riguardo il servizio. Nel dettaglio ho cercato di indagare i seguenti punti: quale fosse la sensazione iniziale rispetto al lavoro educativo, le attività in cui necessitavano aiuto, se l'aspettativa si è modificata attraverso la conoscenza dell'operatore e il vissuto rispetto all'incontro a domicilio. Le prime due domande sono simili ad alcune già viste in precedenza, ovvero la 1.d), riguardante il vissuto, e la 2.a), inerente alla richiesta iniziale (allegato 4). Nelle famiglie A, B e D si evidenzia un'evoluzione della aspettativa iniziale, difatti in tutti i tre casi le madri si definivano come arrabbiate o spaventate inizialmente, per poi descriversi rassicurate e tranquille; ad esempio nella situazione B viene così spiegato il vissuto: *“All’inizio un pochettino avevo paura (...). Per me casa mia è casa mia, sono una persona che nella mia intimità faccio fatica a far entrare le persone, perché qui è il mio nido, e quindi dico cavolo adesso arriverà qualcuno a comandare a casa mia, a dirmi cosa devo fare. Invece non era per niente così.”* (Famiglia B, p. 61). L'unica eccezione si riscontra nella testimonianza della famiglia C, che risponde in questo modo: *“Sinceramente non avevo un’aspettativa.”* (Famiglia C, p. 65) e rispetto al lavoro educativo, grazie ad una sua esperienza pregressa, non lo vive con un sentimento di paura, ma anzi: *“No, non mi spaventava, io sono cresciuta in un foyer quindi il mondo educativo lo conosco. Anzi ero contenta che qualcuno poteva darmi una mano.”* (Famiglia C, p. 65). Anche riguardo le attività, i genitori hanno risposto in maniera simile, ricollegandosi alla loro richiesta iniziale. La parte forse più interessante è ciò che emerge nella domanda legata alla modifica delle aspettative. Si può notare come la conoscenza dell'operatore permetta di generare una relazione, relazione che ad esempio nel caso A si definisce quasi come alleanza: *“L’educatrice è diventata come la mia difesa contro tutte queste persone all’asilo che pensano male.”* (Famiglia A, p. 56). Anche nel caso B l'impressione iniziale si modifica abbastanza velocemente grazie alla conoscenza con l'operatore: *“Io subito, appena l’ho conosciuto ho capito che era una brava persona, è stato immediato, mi è subito piaciuto. Anche il suo modo con mio figlio più piccolo.”* (Famiglia B, p. 61). Anche per quanto riguarda il caso C c'è una modifica. Nella famiglia C la richiesta era legata alle dinamiche della separazione tra i due genitori, ma attraverso la conoscenza con l'operatore la madre riconosce comunque un diverso tipo di aiuto: *“Si certo, mi ha aiutata con i bambini, per quello niente da dire.”* (Famiglia C, p. 66), così come l'ultimo caso D, in cui si manifesta la totale fiducia nel servizio SAE, mantenendo l'obiettivo principale, ovvero il benessere del proprio figlio: *“Io mi sono appoggiata del tutto sul programma del servizio, non vedevo nessun problema.”* (Famiglia D, p. 70). Da ultimo, rispetto al setting dell'intervento, mi sono chiesta se le famiglie potessero vivere come invadente la formula dell'educativa domiciliare. È stato utile constatare che in nessun caso hanno manifestato della contrarietà rispetto la formula d'intervento. I genitori intervistati non hanno esplicitato delle difficoltà inerenti all'incontro al domicilio, è solo sorta la comune preoccupazione rispetto l'ordine della casa: *“L’unica preoccupazione di una donna è che la casa sia pulita”* (Famiglia D, p. 70). Eccezione nel caso A, in cui la preoccupazione maggiore riguardava la timidezza del figlio minore: *“L’unica cosa che il piccolo era tanto timido e io ero preoccupata che dovevo passare più tempo a tranquillizzare lui invece che parlare. Però poi è andata.”* (Famiglia A, p. 56).
Riguardo il tema del setting, legato anche alla finalità dell'intervento, Formenti presenta una riflessione in cui chiarisce dei parametri importanti che definiscono le azioni dell'educatore a domicilio come professionali e che rendono efficace l'intervento: *“Alcune regole del setting*

sono stabilite prima dell'intervento, però poi c'è la possibilità di riflettere, verificare la funzionalità delle scelte operate, ridefinirle insieme agli utenti." (Formenti, 2016, p. 226). Credo che questa prima descrizione sia riconducibile al fatto che nessuna delle persone intervistate ha manifestato un'aspettativa diversa rispetto alla frequenza delle visite da parte dell'educatore, ma proprio perché sono sempre state pattuite e chiarificate fin dall'inizio. Inoltre, le seguenti caratteristiche, utilizzate dal servizio SAE permettono di definire maggiormente lo spazio dell'intervento, favorendone la partecipazione:

Che cosa marca questo ingresso come intervento professionale? Alcuni indizi: orari definiti, azioni deliberate, finalizzate, delimitate da regole [...], meta-comunicazione. È molto potente la ritualizzazione, che connota il tempo dell'intervento come uno spazio speciale, dedicato alla cura di sé e degli altri. (Formenti, 2016, p. 226)

Elementi che concorrono nel permette alle famiglie di non vivere come invadente il lavoro al domicilio.

5.5 Relazione con l'operatore

In questa parte analizzo e argomento alcune delle domande dedicate alla relazione con il proprio operatore. Volevo comprendere alcuni aspetti legati al lavoro svolto con gli operatori. Per questa ragione le famiglie scelte sono tutte state seguite da più di un anno, per riuscire ad indentificare un'evoluzione e comprendere se, come anticipato nella presentazione della problematica, i genitori siano riusciti a chinarsi su temi che andavano oltre la propria domanda iniziale. Nella tabella, allegato 7, in cui sono riassunti i dati emersi, nella parte dedicata alla relazione con l'operatore si riscontrano delle risposte univoche e identiche fra loro. Analizzando le diverse risposte emergono dei vissuti molto forti rispetto la figura dell'operatore, che confermano il generarsi di una relazione di sostegno importante. Nel caso A, ad esempio, viene confermato che i temi toccati sono stati molti, e quando interrogo la madre per capire se ha vissuto con difficoltà il dover affrontare questo percorso, lei riporta la seguente testimonianza: *"No, è stato bellissimo. (...) perché io ho tantissima voglia di avere persone a cui posso fare domande. (...) Chiedere a mia madre è proprio l'ultima cosa che posso fare, perché lei mi ha abbandonata (...). Chiedere consiglio alla suocera è un può strano. E allora io ho l'educatrice, non so come, per miracolo grande, mi da questo che mi mancava."* (Famiglia A, p. 56). Ecco quindi che la presenza dell'educatrice va a lenire una mancanza data da un suo vissuto personale, definendo addirittura come "miracolosa" la presenza dell'operatrice. Infine anche lei dichiara che la sua richiesta si è modificata nel tempo, in particolare a ridosso di alcuni eventi che avvenivano in famiglia, riportando alcuni esempi significativi, il primo legato al periodo di pandemia (COVID-19) e il secondo inerente ad un vissuto abbastanza recente, in concomitanza con l'inizio della guerra in Ucraina. Anche l'educatrice referente riconosce la modifica dell'intervento in base alle vicissitudini della famiglia: *"In questo caso è successo anche che scoppiasse purtroppo la guerra in Ucraina, e per via della situazione si è dovuto modificare l'intervento, cercando di capire quindi cosa fosse da raccontare, in che modo raccontare la guerra ai figli, perché non farlo, come proteggerli, cosa dire o non dire, cosa significava per lei dirlo, perché invece non dire determinate cose per dei bambini così piccoli."* (Educatrice A, p. 75).

Anche nella situazione B emergono dei vissuti simili. Anche per lei l'educatore ha risposto al suo bisogno iniziale descrivendo il suo intervento in questo modo: *"Perché l'educatore, oltre*

che aiutare i bambini, aiuta me. E grazie a questo io riesco a stare bene. A volte ci troviamo da soli e facciamo il punto della situazione e sostiene anche me." (Famiglia B, p. 61). Per la questione di esplorare altre dinamiche rispetto la richiesta iniziale, la mamma definisce come "naturale" il processo: *"Viene così naturale, perché non è niente di forzato."* (Famiglia B, p. 62). E anche per lei non si riscontrano particolari difficoltà, proprio perché si percepisce come riconosciuta dall'operatore. Anche in questo caso c'è una modifica della richiesta, in cui la madre domanda se si può spostare il focus sul minore secondogenito, che da poco tempo è rientrato nel domicilio della famiglia. Simili le risposte nel caso della famiglia C, in cui la richiesta iniziale non coincideva prettamente con il lavoro educativo del SAE. La madre riconosce che l'operatrice non ha risposto prettamente a ciò che era la richiesta iniziale riguardo una mediazione con il padre durante la fase di separazione, riconosce però di aver fatto altro, rispondendo ad altri bisogni scoperti insieme: *"Esatto, anche perché non si sapeva. Cioè siamo andate avanti insieme."* (Famiglia C, p. 66). Ciò trova riscontro anche con l'educatrice che riferisce: *"Dopo aver avuto un incontro a scuola, in cui era presente la madre, ma non si è svolto nei migliori dei modi, abbiamo proprio discusso anche della difficoltà di essere mamma, e ho indagato sulle difficoltà (...)"* (Educatrice C, p. 81). Infine la madre non riconosce alcuna difficoltà nel aver affrontato determinati temi con l'educatrice. Anche nella famiglia D la madre definisce come raggiunto il primo obiettivo: *"Si perché per me era importante che il bambino avesse completa fiducia nell'educatore e questo è stato raggiunto."* (Famiglia D, p. 70), riconoscendo che l'educatore è stato in grado di instaurare una relazione di fiducia importante con il minore, e attribuendo al servizio SAE le seguenti caratteristiche: *"(...) ogni cosa che è stata fatta io sentivo che veniva dal SAE con un piacere, anche il nostro impegno e voglia di essere coinvolti, con grande entusiasmo."* (Famiglia D, p. 70), anche lei non manifesta delle difficoltà e riconosce la modifica: *"si modificava per la vita personale di mio figlio."* (Famiglia D, p. 70).

In questa parte di analisi iniziano a delinarsi i risultati dei diversi interventi nel campione di famiglie scelto, risultati che io definirei molto positivi. Il tema della relazione, in ambito educativo, diventa cruciale, e si può constatare come le madri intervistate hanno descritto la relazione con il loro operatore. Nell'articolo di Gius viene definita la relazione come reale variabile del cambiamento in ambito educativo: *"È entrando nel gioco della relazione, e costituendo la relazione come realtà gestaltica, quindi come -altra realtà-, che si costituisce quel terzo (la relazione) che diventa l'unico elemento di cambiamento."* (Gius, 2007, p. 90). Bisogna quindi, come già emerso in un altro capitolo (cap. 5.3, p. 20), prendersi il tempo di costruire tale relazione, per riuscire a: *"Una relazione nella quale i due contraenti, uno proprietario della tecnica, l'altro proprietario di una domanda, interagiscono sulla base di una comprensione reciproca. E accettano di stare dentro la relazione, giocando ciascuno il proprio cambiamento."* (Gius, 2007, p. 91). Questa teoria trova riscontro anche in quanto riferito dagli educatori, come nel caso B: *"Secondo me si è presa il tempo, di conoscermi e di capire che poteva essere sincera. Ho avuto la sensazione che abbia comunque voluto capire che tipo di relazione educativa potevamo avere."* (Educatore B, p. 77). Anche nel testo di Brandani e Tramma, si propone una riflessione inerente la relazione educativa, così descritta: *"Quando si pensa all'educazione l'accento cade in genere sui contenuti e meno sulle modalità con cui gli stessi vengono veicolati, che però sono nei fatti riconosciute come fondamentali nell'acquisizione di conoscenze [...]"* (Brandani & Tramma, 2014, p. 280). E le modalità attraverso cui avviene l'educazione, di trasmettere quindi l'informazione, è proprio la relazione, che sempre secondo l'educatore B deve avere le seguenti caratteristiche: *"(..."*

probabilmente non ha mai sentito né giudizio, né un sentirsi in colpa rispetto quello che faceva.” (Educatore B, p. 77).

5.6 Collaborazione

Passiamo ora al tema della collaborazione. In questa parte di indagine vengono esplorati alcuni parametri legati al livello di collaborazione percepito dalle famiglie e poi anche dagli educatori. Nel dettaglio ho posto le seguenti domande: se i genitori avevano l'impressione di aver partecipato al progetto, se potevano valutare su una scala da 1 a 10 il loro livello di coinvolgimento e se questo valore fosse mutato nel tempo.

Le dichiarazioni pressoché identiche delle famiglie mi hanno colpita molto. In tutte le situazioni le madri intervistate si definiscono come partecipanti, valutano il grado di coinvolgimento con il massimo del valore e dichiarano che fin dall'inizio tale valore è stato alto, rimanendo invariato nel tempo. Nella letteratura, come visto anche nella presentazione della problematica e in alcuni capitoli dell'analisi, il sentirsi partecipi all'intervento risulta essere l'elemento fondamentale che permette alle persone di aderire veramente al progetto educativo, garantendone in parte il suo successo, come descritto da Serbati:

Sta quindi all'operatore trovare strategie per accorciare tale distanza, poiché la comprensione di punti di vista e la costruzione della narrazione condivisa sulle difficoltà della famiglia possono riuscire a coinvolgere il genitore nell'intervento, con un effetto positivo sia per l'intervento stesso, sia per gli esiti dell'intervento. (Serbati, 2014, p. 13)

E anche in un altro articolo, Milani e Serbati (2012) fanno emergere le modalità con cui si dovrebbe intervenire nelle famiglie:

L'operatore riduce quindi la propria funzione di esperto per dare più spazio alla propria funzione di supporter, di accompagnatore, dove l'altro, il genitore, è riconosciuto come vero esperto dei propri problemi e l'operatore ascolta e rimanda, senza interpretare, e cerca di capire con l'altro come aiutare e attivare risposte. (Serbati & Milani, 2012, p. 117)

Le famiglie stesse riconoscono queste caratteristiche, descrivendo così il loro vissuto rispetto l'intervento e la posizione dell'operatore: *“Direi che l'educatore non era molto invadente, non costringeva a fare, ha un modo molto soft. Se penso a tutti i progetti che abbiamo fatto con grande entusiasmo non eravamo costretti, era tutto armonico.” (Famiglia D, p. 71), oppure “Io trovo che è sempre stato alto, alla fine, come ti ho detto subito, mi è piaciuta la sua sensibilità. Lui ascolta, è quella la chiave.” (Famiglia B, p. 62). Quindi, come anche riportato da Formenti: “Dedicare tempo a produrre collaborativamente una conoscenza della famiglia significa porre le basi per una relazione di fiducia che può facilitare la reale e non formale partecipazione dei soggetti nei diversi contesti socio-educativi in cui sono presenti.” (Formenti, 2014, p. 86), e da Serbati e Milani:*

Il genitore è considerato a tutti gli effetti soggetto partner dell'intervento, mai destinatario o beneficiario di esso. [...] L'importante è, almeno, far sì che il genitore possa essere reso partecipe delle scelte che riguardano la vita del figlio e garantirgli lo spazio per esprimere il proprio protagonismo. (Serbati & Milani, 2012, pp. 116-119)

Nei casi da me analizzati, le caratteristiche indicate nelle citazioni precedenti, sono state messe in pratica, rispettate e riconosciute.

Per quanto riguarda i risultati delle interviste agli educatori, i valori attribuiti alla collaborazione sono alti in tre casi: A, B e D. Denotano quindi la stessa percezione della famiglia da loro seguita. Solo nella situazione C l'educatrice attribuisce un voto più basso dei colleghi e della famiglia, indicando sulla scala di valutazione da 1 a 10, il numero 5. L'educatrice fa poi una distinzione maggiore per quanto riguarda la valutazione: *“Ma direi, per i suoi bisogni: di donna, di mamma e di ex moglie, penso che sia quasi 7 nei miei confronti. Però rispetto al lavoro educativo con i figli è 5.”* (Educatore C, p. 82). L'operatrice riconosce quindi una partecipazione maggiore della madre per degli aspetti che riguardano la sua persona, mentre riscontra una mancanza di adesione al lavoro educativo sui minori. Rispetto agli altri casi finora analizzati emerge una differenza secondo me significativa e riconducibile a questa difficoltà di adesione rispetto al lavoro educativo con i figli, difatti nel capitolo della richiesta iniziale (cap. 5.2), ho riportato il seguente dato: *“In questo caso la richiesta non era strettamente correlata ad aspetti educativi, ma aveva origine dalla conflittualità della separazione tra i genitori. La madre difatti si riconosceva molto fragile e il bisogno di cui necessitava riguardava un sostegno alla sua persona, indicazione data anche dall’Autorità: “Appunto, rafforzare un po’ caratterialmente la mia persona, visto la situazione che mi stava sotterrando ed ero molto fragile.”* (p. 17). Se si considera quindi, il fatto che la richiesta iniziale fosse quella di richiedere un curatore educativo, per meglio gestire le dinamiche conflittuali con il padre dei bambini, si può comprendere la difficoltà di aderire ad una progettualità che di per sé pone maggior focus su altri aspetti. L'educatrice percepisce che per alcuni aspetti la madre sia effettivamente migliorata, ma al contempo ci siano ancora elementi su cui lavorare: *“Mi sembra che lì, anche rispetto a mettere un po’ più di limiti ai ragazzi, ha iniziato a farlo. Difatti mi diceva cose come: “Sono riuscita a dire no, adesso basta, fate come dico io, ad essere un po’ più ferma.” (...) È rimasta su quell’obiettivo, essere un po’ più ferma nel dire dei no. Però ecco, è ancora molto fragile, non ha avuto dei momenti in cui è riuscita ad andare oltre questo obiettivo.”* (Educatore C, p. 81). Infine, un ulteriore elemento che l'educatrice riconosce e definisce come ostacolante per la collaborazione, è la tendenza ad agire in urgenza: *“Ci sono sempre tante cose urgenti da fare e fermarmi per dire: “Sono qui adesso, qual è il tuo bisogno rispetto ai bisogni dei figli?” non sono ancora riuscita a farlo.”* (Educatore C, p. 82). Nell'articolo di Gius si accenna anche a questo aspetto:

Come dicevo, generalmente colui che si trova in situazione di disagio, sia esso materiale o soprattutto psicologico, ha un atteggiamento richiedente; le richieste che pone sono quelle che tendono a soddisfare un bisogno immediato, un bisogno cioè non ancora elaborato dentro un processo di cambiamento. (Gius, 2007, p. 90).

E nel caso di questa mamma l'entità del disagio causato dalla separazione con il marito era importante, come già emerso in precedenti capitoli, la conflittualità tra i due genitori era violenta: *“(…) perché era odio pure nei miei confronti. Verso i bambini faceva cattiverie su cattiverie, suonava il campanello se non rispondevo al telefono. Diceva che ero una cattiva mamma. Quindi non ce la facevo più.”* (Famiglia C, p. 64). Nel testo sopracitato viene poi descritto il rischio per l'operatore in queste situazioni: *“Ora, se l'operatore si attesta sul piano delle richieste rischia di entrare all'interno di un processo di cortocircuitazione, dove il*

Lavoro di Tesi

bisogno soddisfatto innesca un altro bisogno e così via.” (Gius, 2007, p. 90), l'operatrice referente è consapevole di questa dinamica, difatti è uno degli elementi che nell'ultima domanda, inerente alle modifiche di intervento, si auspica di migliorare.

5.7 Azioni Operatori

Dopo aver accurato il grado di collaborazione percepito nelle famiglie ho voluto indagare le azioni messe in atto dagli educatori del servizio, chiedendo alle famiglie se riconoscessero delle azioni o comportamenti che li avessero aiutati a riflettere su alcune dinamiche difficili, ed altre, grazie alle quali si sentivano maggiormente coinvolti. Nel caso A la madre identifica nell'operato dell'educatrice la capacità di mediare alcuni aspetti teorici riguardo l'educazione dei figli, di cui lei stessa si era interessata, affidandosi ad alcuni testi sul tema: *“Io pensavo che tutto si potesse fare solo con amore, però vedendo che non bastava, con me l'educatrice ha messo in equilibrio la teoria con la realtà, perché solo con la teoria non funziona.”* (Famiglia A, p. 57). Inoltre, ciò che le ha permesso di sentirsi coinvolta, è la percezione che l'educatrice fosse realmente interessata alla sua famiglia, andando oltre al tema della scuola: *“Sì, perché non c'entravano solo e sempre i bambini e la scuola, ma si interessava per come stiamo qui in famiglia, come siamo messi con il lavoro del marito, con i soldi, con mia madre che fa la matta. Queste cose le interessavano anche, non solo le cose di scuola, c'era sempre di più.”* (Famiglia A, p. 58). Anche nella situazione D la madre riconosce nelle azioni dell'operatore il manifestarsi di un interesse, che le permette di sentirsi maggiormente coinvolta: *“C'era un discorso che mi è veramente piaciuto. Un giorno l'educatore mi ha chiesto: “Sai che io vorrei vedere tuo figlio quando sarà grande, come sarà, sono curioso di sapere come sarà la dinamica della sua vita.” E questo ti fa capire che la persona è interessata.”* (Famiglia D, p. 71), mentre per quanto riguarda le azioni messe in atto, per comprendere determinati funzionamenti familiari, descrive alcuni discorsi che le hanno permesso di riflettere sul suo modo di essere madre: *“Sì, mi ha fatto capire ad esempio di non stressare troppo mio figlio, perché lui ha altre dinamiche, perché ogni persona ha la sua velocità, le sue lentezze o priorità. Mi ha fatto capire che bisogna dare il tempo ai propri figli e crescerli per come sono, senza stressarli troppo.”* (Famiglia D, p. 71). La madre della famiglia B invece riconosce nell'attività specifica del gioco, la possibilità di riconoscere nuove risorse nel proprio figlio: *“Tante volte quando facciamo i giochi, come hai visto, io non sono molto brava con i giochi, all'inizio non li capivo. (...) Però mi diceva che lui vedeva in mio figlio minore alcune sue capacità che uscivano mentre giocavamo, io questo non lo avrei mai visto.”* (Famiglia B, p. 62). Si percepisce poi sempre coinvolta, proprio perché l'operatore la include anche negli interventi con il proprio figlio: *“Quando mi dice di fare le passeggiate o le attività esterne con mio figlio, potrebbe farle anche da solo, invece io sono sempre inclusa e mi trovo bene a farle insieme. Cioè non mi ha mai esclusa.”* (Famiglia B, p. 63). Anche la madre nella situazione C riconosce il gioco come attività che le permette di comprendere più aspetti. Per quanto riguarda invece il coinvolgimento riconosce il fatto che l'educatrice la faceva sentire come riconosciuta e compresa: *“Io ho spiegato il mio modo di vedere le cose e che comunque lei ha capito perfettamente. Lei mi ha sostenuta proprio per rinforzarmi caratterialmente, forza e coraggio. Mi spingeva, mi aiutava: “Ricordati, fai questo, quello.” Però perché mi vedeva in difficoltà. Ma mai imposto, o mai mi ha fatto vedere delle cose che io non facevo.”* (Famiglia C, p. 67). Ecco quindi che, riassumendo, gli elementi che hanno permesso di fare maggiori riflessioni sono riconosciuti come: l'accompagnamento teso alla ricerca di un equilibrio tra realtà e teoria, le attività di gioco e discorsi riflessivi che

permettessero di comprendere meglio i bisogni del minore. Le attività ricreative come i giochi di società vengono a volte non immediatamente compresi, ma per quanto riguarda l'intervento del SAE, anche in base alla mia esperienza durante lo stage, ho constatato come siano uno strumento in grado di poter comprendere molteplici aspetti rispetto ai minori e alcune dinamiche relazionali, come ad esempio il rispetto o meno delle regole, la capacità di gestire la frustrazione. In *Quasi come Mary Poppins* (Tuggia, 2015), leggendo alcuni esempi d'intervento, l'attività di gioco è spesso presente, ad esempio nei casi di conflitto viene proposta per: “[...] permettono di liberarsi dalle tensioni accumulate, recuperare energie, ritrovare la calma dopo una situazione stressante.” (Tuggia, 2015, p. 98). Anche dal punto di vista psicopedagogico il gioco è un elemento fondante per lo sviluppo del bambino: “Il gioco di per sé è una forma di auto-terapia: attraverso la drammatizzazione dei conflitti e delle impressioni pensose che il bambino vive, può infatti liberarsene mettendole in scena fuori di sé.” (Marsicano et al., 2001, p. 167). Per quanto riguarda invece le azioni concrete che permettessero alla famiglia di sentirsi maggiormente partecipi all'intervento è stata indicata la percezione di essere soggetto d'interesse da parte dell'operatore, l'essere inclusi in attività meno ordinarie e il ricevere discorsi motivazionali. Questo modo di agire si ritrova sempre nel testo di *Re-inventare la famiglia*, in cui nelle riflessioni legate al setting viene dichiarato che:

L'operatore, all'interno di questo spazio, propone azioni specifiche, che non sono, quotidiane per la famiglia: una conversazione, un gioco, un'uscita, un disegno, la scrittura del diario... Sono infinite le proposte che possono accompagnare i movimenti naturali di quel sistema, non come strumenti finalizzati al cambiamento, ma come offerte di esperienze potenzialmente trasformative. (Formenti, 2016, p. 226)

5.8 Modifiche

L'ultima domanda sottoposta al campione di genitori era inerente alle possibili modifiche dell'intervento del SAE. In tutti i quattro casi nessuno ha identificato dei possibili cambiamenti, ma anzi si sono rilevati molto soddisfatti dell'accompagnamento proposto dal proprio educatore. In questo capitolo ho quindi deciso di focalizzare l'indagine maggiormente sui dati emersi dalle interviste agli educatori, cercando di riconoscere eventuali difficoltà da loro vissute. Nei casi A e D emerge un dato comune, ovvero la difficoltà posta dalla situazione pandemica (COVID-19), che ha impedito determinate azioni e interventi: “Bisogna dire che non ha facilitato il lavoro la situazione data dal coronavirus.” (Educatrice A, p. 75), “Se la situazione pandemica l'avesse permesso, avrei permesso al bambino di fare più attività con il SAE, introdurlo in più gruppi. Però appunto non è stato possibile.” (Educatore D, p. 88). Rispetto all'inserimento dei minori nei gruppi, è giusto specificare che il servizio SAE utilizza come interventi complementari la creazione di alcuni gruppi con alcuni componenti delle famiglie seguite, proponendo attività coerenti agli obiettivi del progetto educativo: “Il servizio SAE offre alle famiglie con cui lavora a domicilio specifiche attività di gruppo dedicate alle varie fasce d'età (Gruppo PreAdo, Gruppo Ado, Gruppo Emozioni, ecc...) generalmente per i figli, oppure per questi ultimi con i loro genitori” (Cesalli, 2021, p. 2) Inoltre, sempre nel caso D, la situazione pandemica (COVID-19) non ha permesso all'operatore di intraprendere da subito una mediazione con la scuola elementare, cosa che lui avrebbe ritenuto auspicabile. Sempre nella situazione A invece l'educatrice riconosce di aver investito maggiormente nella figura genitoriale materna: “Forse mi è po' dispiaciuto che all'inizio lavoravo con entrambi i genitori, poi il padre è diventato un po' più assente. L'ho

forse un po' perso in corso d'opera, occupato per questioni lavorative." (Educatrice A, p. 75). In un articolo di Tuggia, si trova una riflessione inerente alla figura paterna nel contesto contemporaneo. Nel testo emerge che il ruolo del padre non sempre è riconosciuto dagli operatori come risorsa, essendo questo ruolo molto cambiato nelle dinamiche familiari, resta però importante riconoscere come importante la sua partecipazione ai progetti educativi:

Anzi si potrebbe affermare – all'opposto – che creare le condizioni per un coinvolgimento dei padri possa produrre un aumento dell'efficacia degli interventi. [...] Vi possono essere padri assenti, aggressivi, ambigui o inaffidabili ma è necessario andare oltre queste apparenze, ricordandosi sempre che, nonostante questo, sono i padri dei bambini e degli adolescenti, nonché i mariti o i compagni (o gli ex) delle madri di questi minori. Dobbiamo volerli con forza coinvolti e presenti nei progetti educativi, superando tutti gli ostacoli pratici e i sentimenti che essi possono suscitare in noi. (Tuggia, 2012, p. 98).

Nel caso della famiglia B invece, nonostante il buon livello di collaborazione con la famiglia, l'operatore riconosce il desiderio di avere, in alcuni casi, maggiore struttura e ordine nell'intervento: *"Anche la mia modalità non è proprio ordinata. (...) Ma forse è importante dare all'intervento, come dicevi nelle prime domande, dare senso a quello che si fa, anche nei momenti di routine, fermarsi e darsi anche dei micro-obiettivi. (...) Però sì, forse avere uno strumento che mi permetta di ordinare un po' l'intervento o dargli un po' di struttura."* (Educatore B, p. 78). Le parole dell'educatore mi hanno fatto ripensare all'importanza dell'organizzare il setting dell'intervento, così descritto sempre da Formenti:

Pensare il setting, organizzarlo, prendersene cura nei minimi dettagli significa chiedersi continuamente, riflessivamente, quali messaggi si vogliono dare e ricevere, nell'intento di sostenere e accompagnare le trasformazioni delle relazioni familiari, di prendersi cura dei legami, di instillare senso di competenza, speranza e bellezza nelle situazioni problematiche. (Formenti, 2016, p. 226)

Quindi un ordine maggiore, una pianificazione, volta a creare il campo in cui poi la relazione può anche accadere, *"[...] l'umanità varia delle famiglie e degli operatori possono avere luogo, finalmente, in modo fluido e flessibile"* (Formenti, 2016, p. 226). Infine il contributo dell'educatrice della famiglia C: *"Sì, io credo che forse oserei di più nel dire anche il mio limite. Forse sono entrata anch'io un po' nel loro sistema, di seguire altri bisogni che arrivavano ogni volta. Forse cercherei di organizzare meglio la rete, non so forse di chiedere un assistente sociale che controlli, forse anche con un mandato, ma che riesca a coordinare bene la rete, in modo da incontrarci regolarmente. Forse controllare di più sarebbe anche importante."* (Educatrice C, p. 83). Per quanto concerne la situazione della famiglia C, ho già riportato gli elementi legati all'intervento d'urgenza descritto dall'operatrice (cap. 5.6, p. 25). In relazione invece all'importanza di riuscire a lavorare in rete, Bastianoni identifica come una delle caratteristiche del lavoro di rete: *"assumere nell'intervento la prospettiva del paradigma di rete, il cui assunto principale è che non si può ragionare per settori ma, appunto, per reti."* (Bastianoni, 2012, p. 217). Inoltre, per far sì che la rete di professionisti coinvolti in un caso possa lavorare in maniera efficace, come emerge anche dalla testimonianza dell'operatrice, risulta essere essenziale la figura di un coordinatore di rete:

L'identificazione di un referente che si proponga come garante della continuità reale e simbolica del processo relazionale in corso, offrendosi come depositario della memoria e dell'impegno della rete; una figura interna alla rete, stabile nel tempo, ben definita, delineata e chiara al richiedente aiuto e alla rete stessa. (Bastianoni, 2012, p. 216).

Le modifiche che i quattro operatori apporterebbero nei loro progetti, con le famiglie indagate, rispecchiano tutto sommato un miglioramento di alcune caratteristiche importanti in ambito di lavoro educativo con le famiglie. Non si riscontrano ostacoli di particolare entità, piuttosto un auspicio nel poter migliorare ulteriormente l'intervento.

In questo capitolo ho deciso di inserire anche i risultati rispetto alla domanda posta agli educatori in merito il ruolo dell'ente segnalante (domanda 4.a, allegato 5). Come si può vedere anche nella tabella riassuntiva (allegato 7) gli educatori hanno dato risposte diverse in base al caso seguito. In due situazioni, A e D, gli operatori hanno riconosciuto delle difficoltà rispetto la collaborazione con gli istituti scolastici, ma che poi, grazie al tempo, si è modificata diventando un'alleanza. Nel caso B invece vediamo un processo quasi inverso, inizialmente l'educatore riscontra nell'UAP un aiuto, ma con il tempo definisce la sua presenza quasi come "frenante" rispetto al suo progetto in famiglia: *"La mamma aveva il desiderio di iniziare a chiudere con certe limitazioni, perché da qualche parte avere una segnalazione dell'autorità limita un po' la tua libertà. Lei lo sente. (...) Lei si è messa in gioco, si respira in casa un altro tipo di clima, un clima un po' più tranquillo (...) Secondo me l'UAP in questo caso, non è tanto ostacolante quanto forse tende a frenare un po' il processo."* (Educatore B, p. 78). Da ultimo, per l'educatore C, l'elemento ostacolante dell'ente segnalante è causato da una sua assenza, come già argomentato e specificato nella pagina precedente. Formenti presenta una problematica comune rispetto alle aspettative dell'ente segnalante e al lavoro educativo: *"Uno dei problemi più frequenti riguarda lo scontro di premesse tra chi pensa l'intervento soprattutto in termini di controllo sociale e chi ha in mente scopi educativi."* (Formenti, 2016, p. 222). Come emerso anche dalle testimonianze degli operatori, è importante riuscire a costruire comunque una collaborazione, che sempre Formenti suggerisce: *"Posizionarsi rispetto all'invio in modo corretto e generativo di possibilità è una competenza importante, soprattutto nelle prime fasi dell'intervento [...]"* (Formenti, 2016, p. 222).

5.9 Pratiche riflessive

In questo capitolo conclusivo sugli aspetti dell'analisi vengono ripresi e indagati le testimonianze emerse con le interviste agli educatori, rispetto alle pratiche riflessive. Tutti gli educatori hanno dichiarato di essere riusciti a praticare nell'intervento delle pratiche riflessive, senza riscontrare particolari difficoltà, ad eccezione della situazione C. Nella famiglia A l'educatrice riconosce il seguente lavoro: *"Quindi provare a vedere e capire cosa ci sta dietro a quello che scegliamo nella prima infanzia, nella relazione che costruiamo. È una mamma con cui ho potuto lavorare molto, discutere e approfondire, che poi lei riusciva a far suo, mettendolo in pratica. Nel senso che quello che gli andava lo teneva, oppure modificava con i suoi valori, ma si è potuto veramente approfondire nel senso più profondo, più alto, di quello che si fa come genitori e quello che vorremmo come giovani adulti."* (Educatrice A, p. 75). Anche nel caso B, grazie alla partecipazione ad un gruppo organizzato dal servizio SAE, la madre ha avuto modo di intraprendere delle riflessioni più introspettive: *"Io credo che lei abbia tratto proprio beneficio, e lì dove il potersi, non solo con l'operatore,*

ma anche con altri pari, raccontare. E quindi condividere la propria esperienza, le fatiche, i momenti belli. Però il fatto di poter condividere e poter anche ascoltare altre esperienze, secondo me le ha permesso molto. È proprio lì che per me era importante riconoscerle che aveva fatto un bellissimo percorso.” (Educatore B, p. 78). Più specificatamente l’educatore si riferisce al gruppo “Noi genitori”: un’attività complementare all’intervento pensata principalmente per i soli genitori, di seguito una breve descrizione del progetto: “(...) un ciclo di incontri di auto-mutuo-aiuto-accompagnato. Lo scopo è di permettere ad alcuni genitori di confrontarsi reciprocamente in merito al “fare il genitore” perché siamo convinti che questo sia l’unico modo per apprendere ad essere madre e padre. È un sapere non riconoscibile e pertanto il bisogno di raccontarlo ad altri è grande e il gruppo Noi genitori intende favorire proprio questo, promuovendo una metodologia narrativa e circolare, per valorizzare le risorse delle famiglie e delle relazioni di aiuto reciproco che si costruiscono tra i partecipanti al progetto.” (Cesalli, 2021, p. 2). Anche l’educatore D dichiara di aver lavorato sia con la mamma che con suo figlio, in particolare riguardo al passato della madre e l’identificazione degli aspetti culturali diversi tra madre e figlio: “Ho lavorato principalmente sul referente culturale che loro avevano di partenza. Ho chiesto alla mamma tante cose, è stato interessante. (...) In questo senso abbiamo potuto approfondire, perché mi ero detto che al bambino mancava una parte importante, cioè lui non conosceva abbastanza la mamma bambina, e forse per lui poteva essere importante conoscere la mamma-bambina, per riuscire a capire perché la mamma reagisse in determinati modi.” (Educatore D, p. 87). E anche nella famiglia C tale lavoro è stato svolto con l’operatrice referente: “Sì, molto rispetto al consumo di sostanze. (...) Rispetto anche al vissuto che ha avuto la mamma, con i suoi di genitori. Capire un po’ che immagine desse ai suoi figli come madre. Poi anche rispetto alla rabbia, come contenere la rabbia e il dolore del figlio maggiore. Approfondire poi la sua presenza di mamma con la bambina piccola, che probabilmente aveva bisogno di questo. (...) Ho lavorato anche con i ragazzi, ad esempio con il maggiore ho fatto un lavoro sui rituali, attraverso l’attività dei sassi.” (Educatrice C, p. 82). L’esercizio di svolgere pratiche riflessive rientra in un modello di intervento ben descritto da Fabbri, che definisce tali pratiche come essenziali per permettere al genitore di rendersi più consapevole e quindi apportare modifiche sul suo modo di esercitare la genitorialità:

Si diventa genitori esperti non perché si fanno molti figli o perché siamo adulti, ma se si guadagna una consapevolezza più alta intorno al soggettivo codice affettivo e all’influenza dei personali vissuti nella relazione. [...] L’uso di un approccio riflessivo consente di rendere i genitori attivi costruttori delle proprie conoscenze e competenze e consapevoli interpreti delle proprie esperienze dando modo di rendere espliciti e trasparenti - all’interno dei contesti familiari - le implicazioni ed i presupposti ideologici e culturali sottesi ad azioni, rapporti, eventi e ne consente continue analisi, rivisitazioni, negoziazioni. (Fabbri, 2008, p. 49).

Un ulteriore elemento, riconducibile alla partecipazione del gruppo “Noi genitori”, è la capacità di apprendere fra pari. Attraverso la comunità tra i genitori avviene uno scambio di informazioni che permette di imparare e crescere, attingendo da diverse esperienze: “Formarsi significa potersi confrontare con altri genitori che hanno problemi simili, con genitori che hanno superato quei problemi. Si tratta in fondo di una formazione informale che già è largamente praticata e forse chiede di essere aiutata a coltivarsi.” (Fabbri, 2008, p. 55).

La dimensione del gruppo è descritta come una tipologia d'intervento efficace anche da Zampianchi, che descrive così il processo:

In tale modello di interventi e percorsi formativi a supporto della genitorialità il setting non è frontale ma circolare, non c'è un programma da svolgere puntualmente stabilito a priori ma l'intento è di dare accoglienza ai genitori, alla loro esperienza educativa, alle loro narrazioni, così da promuovere in essi una riflessione sui propri vissuti attraverso il confronto e lo scambio reciproci. [...] In ogni caso, l'operatore non funge da esperto detentore di saperi ma da facilitatore del gruppo: la sua funzione è di coadiuvare i genitori nell'interpretazione del loro ruolo educativo e formativo, nella rivitalizzazione delle loro responsabilità e nella valorizzazione di quei "saperi" di cui essi sono comunque portatori. Finalità di tale modello formativo è la promozione della riflessività e della consapevolezza. (Zampianchi, 2012, p. 86)

Personalmente ritenevo che svolgere attività di pratiche riflessive potesse porre il genitore in una situazione di difficoltà, invece emergono dalle interviste le seguenti dichiarazioni, che dimostrano il beneficio generato da tali pratiche: "No, è stato bellissimo." (Famiglia A, p. 56), "Sai su quelle cose lì a volte avevo difficoltà, poi ho imparato, anche facendo i corsi con il SAE, che mi ha fatto un piacere. Che bello che è stato, perché dopo quando vedi di là, vedi un'altra cosa, ti fai un'altra idea." (Famiglia B, p. 60), "- Il fatto di parlare di alcuni argomenti che non riguardavano solo la separazione lo hai trovato difficile? Aprirsi su altri aspetti? - Tutt'altro, anzi per niente." (Famiglia C, p. 66). E anche da parte degli operatori è riconosciuto questo beneficio nelle famiglie da loro seguite: "No, lei mi ha raccontato tanto volentieri, era come non aspettasse altro in fondo, era come se dicesse tra le righe: "Tu sei qua per mio figlio, ma anche io ho voglia di raccontarmi.". Ecco che quando raccontava, quando racconta, lo fa sempre con piacere, col sorriso. Le piace lasciarsi chiedere, ha bisogno di essere vista anche lei e forse era la prima volta, probabilmente non nell'ambito delle amicizie, ma da parte di un professionista. Era forse la prima volta che qualcuno le diceva: lo sto vedendo." (Educatore D, p. 87).

6. Conclusioni

Per le conclusioni ho deciso di strutturare il capitolo nel seguente modo: dapprima presenterò i risultati della mia analisi inerenti alla domanda di ricerca, in modo da sintetizzare quanto emerso. Successivamente vorrei esporre le criticità e i punti di forza vissuti durante la stesura di questo lavoro di Tesi. Da ultimo invece, desidero poter condividere alcune mie considerazioni personali riguardo il lavoro svolto, evidenziando alcuni aspetti appresi nel percorso che ritengo preziosi per il mio avvenire professionale.

6.1 La domanda di ricerca

In questo capitolo cercherò di riassumere tutti i dati emersi, per poter rispondere alla mia domanda di indagine iniziale, ovvero: ***In che modo, i genitori seguiti dal servizio, attraverso un accompagnamento educativo, riescono ad andare oltre la domanda iniziale e chinarsi sull'analisi della problematica?***

Prima di presentare un sunto dei dati emersi, vorrei porre l'attenzione riguardo al fatto che l'indagine mette in luce risultati tendenzialmente molto positivi. Probabilmente questo è da attribuire al grado di soddisfazione molto alto manifestato dalle famiglie intervistate. Questo

ha influenzato il lavoro di ricerca, permettendomi di identificare elementi che contribuiscono alla capacità di costruire e attuare un progetto educativo partecipante e collaborativo, non evidenziando però elementi che ostacolano questa dinamica.

Gli elementi che concorrono in questo processo come visto nei capitoli precedenti, sono molteplici, si evidenzia però una prima risposta univoca: la relazione con il proprio operatore sembra ricoprire un ruolo centrale in questo di processo, ma procediamo con ordine. I primi dati inerenti alla segnalazione, ovvero la prima fase di contatto con il servizio, mettono in luce che l'attivazione del SAE da parte di altri enti ha origine fundamentalmente da una preoccupazione rispetto ai minori presenti in famiglia. Questo evento è nella maggior parte delle famiglie, vissuto con un sentimento negativo, arrivando in alcuni casi a provocare un senso di invasione. Le famiglie infatti non vengono incluse in un discorso volto ad analizzare la situazione, per eventualmente decidere di rivolgersi al servizio, ma sono informate a decisioni prese, alle volte con l'obbligo di adesione. In un solo caso su quattro è stato il genitore stesso ad essersi rivolto alle autorità con una domanda di aiuto. Dopo l'iniziale fase di contatto si sviluppa insieme all'operatore una formulazione della richiesta iniziale, che principalmente può essere definita come "*rassicurazione sulle pratiche di cura dei figli*" e "*sostegno nei compiti genitoriali e nello specifico nell'esercizio della funzione normativa.*" (Bastianoni, 2012, p. 212). Oltre le domande riconducibili a un intervento a sostegno della genitorialità viene avanzata la richiesta di una mediazione con enti o persone esterne al nucleo familiare. Infine, in tutti i casi, è esplicitato da parte dei genitori il bisogno che l'operatore referente del SAE possa esercitare un'assenza di giudizio, ascolto e costruzione di una relazione di fiducia. Emergono quindi fin dall'inizio delle richieste inerenti anche all'attitudine dell'operatore, riguardo aspetti relazionali. Simile a quanto esposto finora è la dimensione di *attribuzione del problema* (Gordon, 1997). Principalmente le famiglie campionate identificano la maggior parte delle problematicità in relazione con persone o servizi esterni alla famiglia. Solo in un caso è riconducibile l'attribuzione della problematica ad un minore del nucleo familiare. Considerando il fatto che il grado di coinvolgimento nel progetto, a detta dei genitori, risulta molto elevato, sembra che la possibile attribuzione della problematica non sia in realtà un elemento che influenzi in maniera particolarmente rilevante il processo di co-costruzione. Il dato indica piuttosto che nel lavoro educativo con la famiglia l'operatore dovrà dedicare una parte degli obiettivi in una mediazione con elementi esterni alla famiglia.

Nella fase iniziale dell'intervento educativo tutti gli operatori del servizio esplicitano il senso del lavoro che attueranno, evidenziano un coinvolgimento attivo delle figure genitoriali, che diverranno protagoniste del progetto. Inoltre, i primi incontri di conoscenza con la famiglia vengono descritti come una fase volta a costruire una relazione di fiducia, strumento che permetterà poi di allargare lo sguardo, soffermandosi su nuovi aspetti e dinamiche familiari. Per quanto concerne le aspettative dei genitori in merito all'intervento si riscontra un'evoluzione. A causa delle premesse iniziali, ovvero delle modalità con cui entrano in contatto con il servizio, il sentimento predominante è di incertezza e timore. Con il tempo il sentimento si modifica in rassicurazione e l'approccio da parte del genitore diventa positivo, grazie alla conoscenza più approfondita con l'educatore e l'instaurarsi di una relazione di fiducia. Solo nel caso di una famiglia, che ha dichiarato di aver bisogno di aiuto, questo sentimento negativo non era presente, proprio perché rispetto alle altre situazione lei stessa attendeva e desiderava un aiuto. Riguardo alla peculiarità del servizio, che opera in un

setting non istituzionale, ma al domicilio delle famiglie, le persone intervistate non hanno manifestato delle particolari difficoltà inerenti a questa modalità.

Per quanto riguarda la dimensione relazionale con l'operatore è evidente il manifestarsi di un rapporto significativo. Leggendo le testimonianze delle madri intervistate emerge come l'educatore diviene a tutti gli effetti un punto di riferimento per i genitori, parte integrante del proprio sistema famiglia. Si genera una sorta di alleanza, in grado di sostenere i genitori per un arco di tempo variabile, in cui vengono affrontate anche nuove vicissitudini, con una riformulazione della richiesta in base agli avvenimenti o ai cambiamenti nella vita delle famiglie. Tale interazione permette di garantire una collaborazione, elemento che da diverse fonti letterarie viene definita come variabile di successo del progetto, in cui tutti i genitori si sentono altamente soddisfatti del grado di partecipazione al progetto educativo. Questa percezione si riscontra anche negli operatori, che riconoscono l'impegno delle figure genitoriali con cui operano. Eccezione fatta per il caso C, ma, come riportato nel capitolo 5.2, è da attribuire alla natura della sua richiesta iniziale, che non comprendeva un intervento educativo sui minori. Nell'incontro con l'operatore e il lavoro che si sviluppa con esso, i genitori identificano delle azioni che facilitano la riflessione riguardo aspetti non strettamente correlati con la domanda iniziale e che aiutano a percepirsi coinvolti. Riassumendo, le azioni messe in pratica da parte dell'operatore, che hanno permesso di fare delle riflessioni ulteriori riguardo alle dinamiche familiari sono: l'accompagnamento teso alla ricerca di un equilibrio tra realtà e teoria, le attività di gioco e discorsi riflessivi in grado di far comprendere ai genitori i bisogni dei propri figli. Per quanto riguarda invece le pratiche concrete che permettessero alla famiglia di sentirsi maggiormente partecipi all'intervento sono state indicate le seguenti percezioni: di essere soggetto d'interesse da parte dell'operatore, essere inclusi in attività meno ordinarie e ricevere discorsi motivazionali.

Infine, altri elementi che concorrono nel successo dell'intervento, considerando in questa parte solo il punto di vista dell'operatore, sono elementi che rientrano in possibili modifiche da attuare ai progetti volte a generare un miglioramento. Queste modifiche possono essere così riassunte: il bisogno, in alcuni casi, di maggior struttura e ordine, con la costante creazione di micro-obiettivi; il bisogno di coinvolgimento di tutte le figure genitoriali, nel caso specifico della figura paterna; la presenza di una rete di professionisti collaborativa, presente e ben coordinata; e da ultimo la capacità di non rimanere in una modalità d'intervento d'urgenza. L'insieme di queste azioni generano l'opportunità di includere nel lavoro educativo delle attività volte a sviluppare *pratiche riflessive* (Fabbri, 2008), attraverso diverse attività, nuovi strumenti e proposte complementari all'intervento, come la partecipazione a gruppi fra genitori. Il successo e beneficio di queste occasioni sono riconosciute dalle famiglie stesse, che dichiarano percezioni molto positive rispetto al lavoro svolto.

Emerge da questa indagine come le famiglie iniziano il percorso di accompagnamento con un sentimento prevalentemente negativo, a causa delle modalità con cui altri servizi formulano una segnalazione al SAE. In questa situazione per l'operatore diviene ancora più fondamentale riuscire a mantenere un'attitudine di rispetto e accoglienza. Nei casi argomentati si evidenzia poi l'evoluzione della relazione, come elemento facilitante che permette di chinarsi anche su altri aspetti difficili in famiglia, motivando un lavoro di tipo riflessivo orientato al cambiamento di determinate dinamiche. Risultano quindi molto importanti le modalità con cui l'educatore entra in relazione e costruisce l'intervento, rispetto ad altri elementi più operativi. Tutto ciò è ben riconosciuto, chiarito e esplicitato dai genitori stessi.

6.2 Le criticità della ricerca

Come anticipato all'inizio del capitolo delle conclusioni, per quanto concerne le possibili difficoltà e criticità riscontrate durante questa ricerca, ho identificato due fattori che potrebbero rappresentare degli elementi che forse, giunta alla fine del lavoro, modificarei. In primo luogo, la scelta delle famiglie a cui ho sottoposto le interviste è da ricondurre all'esigenza di avere un campione eterogeneo rispetto all'età dei minori, in modo da avere la possibilità di affrontare l'emergere di bisogni diversi in base ai componenti che costituiscono il sistema famiglia. Non ho considerato in questa scelta il fatto che le situazioni prese in esame avessero un grado di collaborazione molto soddisfacente. È altresì vero che sarebbe difficile sapere anticipatamente il grado di collaborazione percepito dai genitori. Questo ha influenzato l'indagine non raccogliendo testimonianze che evidenziassero elementi ostacolanti al processo di collaborazione del progetto.

Un secondo aspetto che realizzo è riconducibile alla complessità e articolazione del lavoro con le famiglie, le storie raccontate dei diversi casi, fanno emergere una molteplicità di temi che sarebbe interessante poter approfondire con maggior rigore. La difficoltà maggiore riscontrata è stata quindi quella di riuscire a mantenere il focus sulla mia domanda di ricerca, cogliendo anche altri aspetti ma senza approfondirli ulteriormente.

6.3 I punti di forza

Nella presentazione della metodologia di ricerca dichiaravo il seguente obiettivo: *“Ulteriore obiettivo quindi, di questo lavoro, è essere coerenti a questo metodo di intervento, integrando nella metodologia della ricerca, l'aspetto fondamentale del dare voce e cooperare con i genitori.”* (p. 15). Sono molto soddisfatta di aver mantenuto, anche nello sviluppo dell'analisi, centralità a ciò che emergeva dalle figure genitoriali, integrando solo in alcune parti il contributo degli operatori professionisti. Inoltre la scelta di sviluppare delle domande volte ad una ricerca qualitativa è stato l'aspetto che ho preferito, più dettagliatamente i momenti dedicati alle interviste con i genitori, in cui ho avuto modo di avere accesso a episodi di vita molto delicati, in parte anche dolorosi, rendendomi testimone di alcune storie che reputo preziose. Ci tengo quindi a ringraziare le famiglie per la fiducia riposta nella mia persona e per avermi permesso di accedere ai loro vissuti, concedendomi il contributo principale di questo lavoro.

6.4 Il contributo professionale e personale

In conclusione a questo lavoro di Tesi vorrei proporre delle considerazioni personali rispetto a quanto emerso dalla seguente ricerca. Trovo molto significativo che l'aspetto legato alla relazione educativa sia stata così ben descritta dai genitori intervistati, e al contempo realizzo la grande possibilità che ho avuto di poter svolgere la mia ultima pratica professionale in ambito formativo, in un contesto come il servizio SAE. Al di là del lavoro di ricerca, dell'analisi fatta e della sintesi volta a rispondere al quesito iniziale, trovo che in diverse parti delle testimonianze raccolte si manifesti la cura e l'umanità con cui gli operatori del servizio entrano nella vita delle famiglie che accompagnano, valorizzandone ogni aspetto e mantenendo una modalità di intervento volta alla partecipazione stessa della famiglia. Constatando che aspetti come la capacità di ascolto e l'assenza di giudizio non rappresentano solo una buona pratica dell'educatore sociale, ma piuttosto un bisogno esplicitato di quella che comunemente chiamiamo utenza, mi rende maggiormente attenta e consapevole di come questi atteggiamenti di fondo rappresentino a tutti gli effetti l'identità dell'operatore

Lavoro di Tesi

stesso. Elementi per nulla scontati, dato che nelle esperienze delle famiglie scelte, alcuni rapporti con altri enti o servizi appartenenti al mondo scolastico o anche sociale, hanno generato la percezione di giudizio, procurando un malessere e vissuto molto negativo. Da ultimo vorrei proporre una riflessione personale, che ho cercato di mantenere come sfondo in tutto il lavoro redatto, sperando che si possa cogliere il fine vero della ricerca e la motivazione che mi hanno accompagnato durante la redazione di tutto il documento. Durante la mia esperienza nel lavoro con le famiglie avevo da subito identificato la sensazione personale di avere accesso ad una molteplicità di storie e riguardo ciò, Formenti propone il seguente sguardo per pensare ed operare in famiglia:

Come possiamo rendere visibile, onorare e celebrare la fondamentale capacità della famiglia, cioè quella di trasformarsi continuamente? Impossibile fissarne la forma dentro una fotografia: quando l'avremo scattata, la famiglia sarà già cambiata. Solo il "pensare per storie" riesce a restituire questa dinamicità e fluidità. Storie che sono le radici perché i figli abbiano ali. (Formenti, 2016, p. 195)

La formulazione *pensare per storie* ha origine da una teoria di Bateson (Bateson, 1984), così brevemente riassunta:

Pensare in termini di storia, di storie, significa leggere l'educazione come aiuto alla riappropriazione di sé da parte di ogni soggetto anche se diverso per età, sesso, cultura o perché disabile. È imparare a tenere insieme l'uno e il molteplice, le parti e il tutto, l'interdipendenza e l'identità, l'apertura e la chiusura, l'appartenenza e l'integrazione, l'ordine e il caos. (Arcangeli, 2009, p. 2).

Ed è un po' quello che mi auguro emerga anche da questo lavoro di Tesi, oltre che accompagnarmi nel prossimo futuro professionale, spero possa rendere in parte omaggio alla complessità delle storie che ho incontrato, incontro e incontrerò.

7. Bibliografia

- Alessandro Baricco. (2012). *Mr Gwyn*. Giangiaco Feltrinelli.
- Elena Zampianchi. (2012). *Supporto alla genitorialità: Tipologie di intervento e percorsi formativi*. Pensa MultiMedia Editore.
- Erminio Gius. (2007). Chi opera il cambiamento è sempre la relazione. *Animazione sociale*, 89–91.
- Gregory Bateson. (1984). *Mente e natura. Un'unità necessaria* (Giuseppe Longo, Trad.). Adelphi.
- Istituto dell'Approccio basato sulla Persona. (2014). L'approccio centrato sulla persona. *Assaggi di teoria, lavoro sociale*, 53–57.
- Laura Arcangeli. (2009). *Il silenzio come possibilità per una didattica speciale*. Marlocchi.
- Laura Formenti. (2008). Genitorialità (in)competente? Una rilettura pedagogica. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, 1, 78–91.
- Laura Formenti. (2014). *Sguardi di famiglia. Tra ricerca pedagogica e pratiche educative*. Guerini Scientifica.
- Laura Formenti. (2016). *Re-inventare la famiglia. Guida teorico-pratica per i professionisti dell'educazione*. Maggioli Editore.
- Loretta Fabbri. (2008). Il genitore riflessivo. La costruzione narrativa del sapere e delle pratiche genitoriali. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, 1, 45–55.
- Malcom Carey. (2013). *La mia tesi in servizio sociale*. Edizioni Erickson.
- Paola Bastianoni. (2012). Il sostegno alla genitorialità fragile: Il progetto di affiancamento familiare. *Minorigiustizia*, 1, 212–219.
- Paola Milani, Marco Ius, Sara Serbati, Ombretta Zanon, Diego Di Masi, & Marco Tuggia. (2015). *IL QUADERNO DI P.I.P.P.I. TEORIE, METODI E STRUMENTI PER L'IMPLEMENTAZIONE DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO PER PREVENIRE L'ISTITUZIONALIZZAZIONE*. BeccoGiallo Lab.

Paola Milani, Ministero del lavoro e delle politiche sociali, & Università degli studi di Padova.

(2019). *L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità. Promozione della genitorialità positiva*. Padova.

Paola Milani, Sara Serbati, & Marco Ius. (2011). *Kit. Sostenere la genitorialità. Strumenti per rafforzare le competenze educative*. Edizioni Erickson.

Sara Serbati. (2014). Famiglie vulnerabili: Un'esperienza di educativa domiciliare. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, 1, 5–20.

Sara Serbati & Paola Milani. (2012). La genitorialità vulnerabile e la recuperabilità dei genitori. *Minorigiustizia*.

Sergio Marsicano, L. Bellisario, D. Demetrio, S. Mantovani, P.A. Rovatti, M. Vegetti, & A. Voltolin. (2001). *ELEMENTI DI PSICOPEDAGOGIA (2°)*. Franco Angeli.

Stefano Benni. (2019). *La bambina che parlava ai libri (Prima)*. Feltrinelli.

Stefano Cesalli. (2021). *Rapporto d'Attività 2021 SAE Sopraceneri*.


Thomas Gordon. (1997). *Genitori efficaci. Educare figli responsabili (2°)*. Edizioni la Meridiana. Partenze.

Tuggia, M. (2012). Il ruolo del padre nella proposta educativa. *Animazione sociale*, 8.

Tuggia, M. (2015). *Quasi come Mary Poppins: Riflessioni sulle pratiche del Servizio di educativa domiciliare e territoriale per i bambini, gli adolescenti e le loro famiglie, nel loro ambiente di vita, nel Progetto Zattera blu*. Centro Studi Erickson S.p.A.

Volantino-SAE.pdf. (s.d.). Recuperato 24 ottobre 2021, da <https://www.serviziosae.ch/wp-content/uploads/2017/04/Volantino-SAE.pdf>

Walter Brandani & Sergio Tramma. (2014). *Dizionario del lavoro educativo*. Carocci Faber.

<p>Condizioni di ammissione</p> <p>Le richieste di attivazione possono essere inoltrate al SAE da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio dell' Aiuto e della Protezione (UAP) Settore famiglie e minorenni Settore curatele e tutele • Autorità regionali di protezione (ARP) • Preture • Magistratura dei minorenni • Enti pubblici o privati che hanno ricevuto l'abilitazione da parte del DSS: <ul style="list-style-type: none"> • Servizi medico-psicologici • Servizi psico-sociali • Servizio educativo minorile • Curatori privati <p>Scuole dell'infanzia, elementari, medie e della pedagogia speciale attraverso i direttori, gli ispettori, i capigruppo del servizio di sostegno pedagogico e il Servizio dell'educazione precoce speciale (SEPS)</p> <p>Operatori sociali ed educativi della Pro Infirmis, del Soccorso operaio svizzero (SOS), della Croce Rossa (CR), Infermiere consulenti materne e pediatriche (ICMP) e pedagogiste del Progetto genitori dei Servizi di assistenza e cura a domicilio (SACD), operatori del Centro coppia e famiglia, del Consultorio matrimoniale-familiare.</p>	<p>Fondazione A. Varnoni, Lugano</p>  <p>servizio di sostegno e accompagnamento educativo</p> <p>www.serviziosae.ch</p> <p>segreteria@serviziosae.ch</p>
---	--



Il SAE, servizio privato sussidiato dal Dipartimento della sanità e della socialità (DSS), offre alle famiglie e ai minori che stanno vivendo una situazione di difficoltà, un accompagnamento professionale e personalizzato al loro domicilio.

Lo scopo del sostegno è di aiutare la famiglia a svolgere la sua funzione educativa, consentendo ai minori di crescere nella loro rete naturale di appartenenza.

Il SAE offre:

- **sostegno** ai genitori e ai minori che vivono delle difficoltà educative e/o relazionali
- **accompagnamento** ai genitori nello svolgimento della loro funzione parentale
- **accompagnamento** ai minori nel loro percorso di sviluppo personale
- **mediazione** tra genitori e figli
- **riattivazione e valorizzazione** delle risorse dei genitori e dei minori

servizio per famiglie con figli minorenni

Modalità d'intervento

- Obiettivi concordati con la famiglia, il minore e l'ente segnalante
- Cooperazione attiva con la famiglia e il minore
- Visite settimanali a domicilio, a orari flessibili, da parte di professionisti specializzati
- Colloqui, attività, condivisione e organizzazione di momenti della vita quotidiana
- Attività offerte a gruppi di famiglie e altre ideate per gruppi di minori (suddivisi secondo fascia di età)
- Collaborazione con i vari servizi coinvolti

Alle famiglie viene chiesto un contributo finanziario unico (50.-) per tutta la durata dell'intervento di sostegno e accompagnamento educativo.

Sottoceneri

Lugano
Via ferri 1 | 6900 Lugano
T.091.976.02.44

Mendrisio

Via Franchini 24 | 6850 Mendrisio
T.091.640.95.85

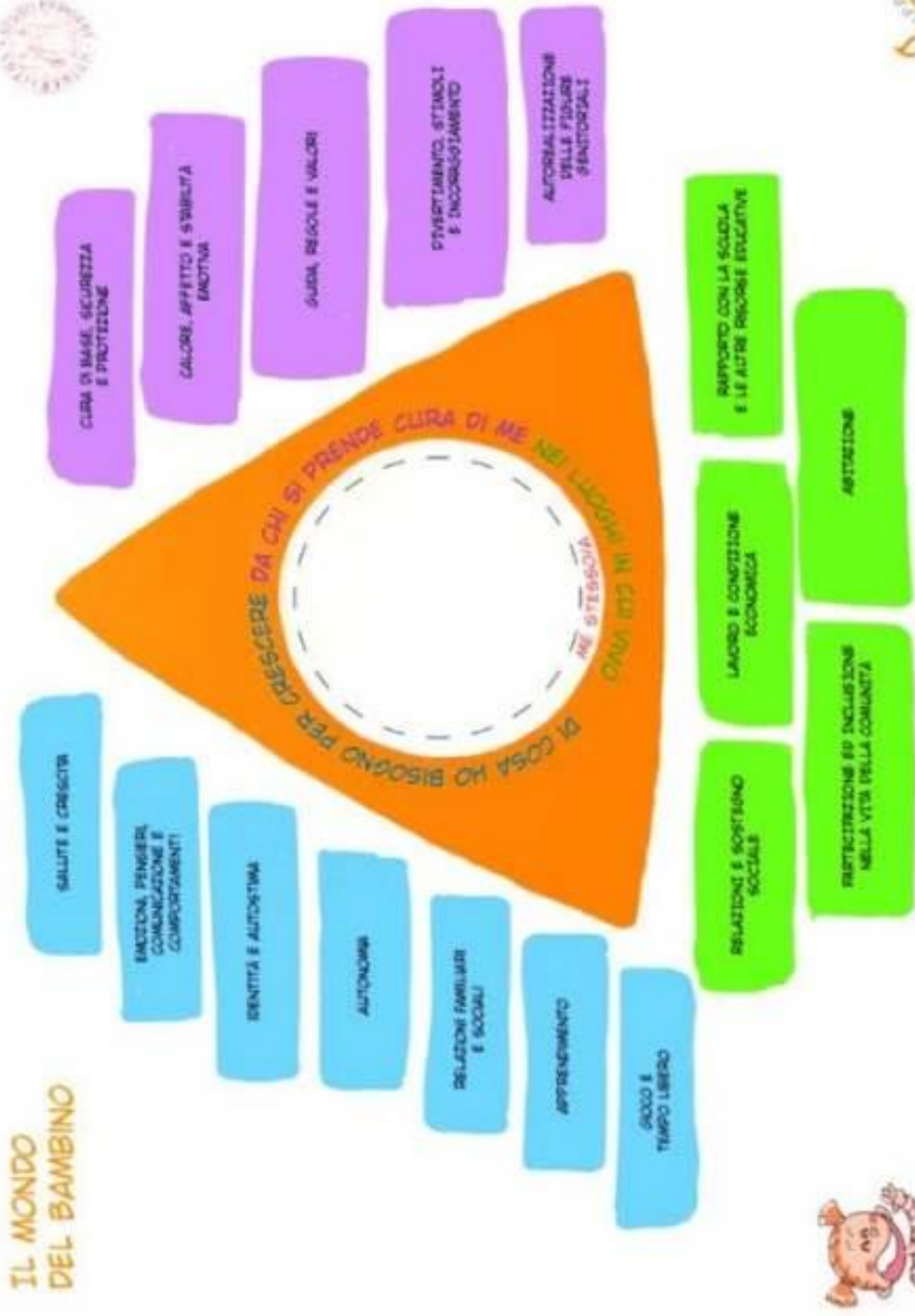
Sopraceneri

Bellinzona
Via Vela 1 | 6500 Bellinzona
T.091.826.33.58

Locarno

Piazza Grande 11 | 6600 Locarno
T.091.751.02.01

Allegato 2. Il mondo del bambino



Labrieff (2013), Rielaborazione da Dep. of Health (2000); Dep. for Education and Skills (2004, 2006); The Scottish Government (2008)

Allegato 3. I fattori di rischio e di protezione

Tabella dei Fattori di Rischio e di Protezione

BAMBINO	
Fattori di protezione	Fattori di rischio
Capacità di chiedere aiuto Capacità di affrontare i problemi in modo attivo Capacità di entrare in relazione con gli adulti Capacità di essere benvenuti all'interno del gruppo dei pari Capacità di controllo interiore (autocontrollo, intelligenza emotiva) Capacità di distinguere fantasia da realtà e quindi operare un corretto esame di realtà Uso di difese non primitive e rigide come la proiezione e la scissione Capacità di rielaborare traumi, violenza e/o i rifiuti subiti Capacità empatiche Assunzione di responsabilità Desiderio di cambiamento Adeguata autonomia personale rispetto all'età e ai compiti di sviluppo Buon livello di stima personale Intelligenza almeno nella media. Temperamento facile Adulto significativo nell'ambiente del bambino che il b. vede regolarmente	Difficoltà nel comunicare il disagio, il dolore, l'emozioni Difficoltà ad entrare in relazione con l'adulto Difficoltà a relazionarsi con i pari Disabilità/Ritardo evolutivo/ grave patologia genetica Temperamento irritabile e difficoltà ad essere consolato se neonato o molto piccolo Compagni con condotte a rischio, problemi di alcool e droga e condotte antisociali Lasciarsi trascinare dalle condotte del gruppo

FAMIGLIA	
Fattori di protezione	Fattori di rischio
Calore e sostegno (clima familiare caldo, momenti di interazione familiare positivi) Affetto e fiducia (interazione positiva con il bambino) Stabilità emotiva dei genitori Aspettative adeguate all'età del bambino, alle sue caratteristiche e ai suoi desideri Capacità di regolazione Capacità normativa adeguata all'età e alle caratteristiche del bambino espressa attraverso regole chiare e comprensibili Capacità di chiedere e di cercare aiuto Credo e valori familiari Relazione soddisfacente con almeno un componente della famiglia d'origine Capacità di evoluzione della famiglia e aspettative positive dei genitori sul futuro proprio e dei figli Riconosce i problemi e i bisogni dei figli	Grave psicopatologia di entrambi i genitori in assenza nel contesto familiare di altri caregivers supportivi Orario esteso di lavoro dei genitori padre/madre in assenza di supporto familiare per la cura dei figli Debole o assenza di capacità di assunzione di responsabilità Mancanza di empatia e distorsione nella comprensione delle emozioni Atteggiamenti e pratiche educative autoritari o eccessivamente lassisti padre/madre Comunicazione verbale e non verbale debole/fredda/rigida padre/madre Scarsa tolleranza alla frustrazione, impulsività e tendenza al passaggio all'atto Disorganizzazione nelle routine quotidiane Conflitti e/o violenza all'interno della coppia Maltrattamenti, incuria grave e violenza nei confronti dei figli Esperienze di rifiuto, violenza o abuso subite nell'infanzia Sfiducia verso le norme sociali e le istituzioni Accettazione della violenza e delle punizioni come pratiche educative adeguate e riconosciute culturalmente Accettazione della pornografia infantile Scarse conoscenze e disinteresse per lo sviluppo del bambino

	<p>Tossicodipendenza padre/ madre Genitori con condotte antisociali e/o delinquenza padre/madre Malattie croniche gravi in assenza di sostegno familiare esteso e/o disabilità o deficit intellettivi di entrambi i genitori in assenza di sostegno familiare Gravidanze precoci, ravvicinate e numerose</p>
--	---

AMBIENTE

Fattori di protezione	Fattori di rischio
<p>Partecipazione ad attività di socializzazione formale e informale, buone relazioni (sia del bambino che dei genitori) con compagni, amici, vicini di casa, parenti ecc. che rispettano le regole della comunità di appartenenza (valutare qualità e quantità della rete sociale dei pari) Rete di supporto parentale e/o amicale Relazioni positive con la rete sociale familiare Fornire stimoli e sostegno a scuola Clima scolastico positivo con regole chiare Aspettative adeguate nei confronti dell'alunno Rendimento scolastico adeguato Opportunità di partecipazione ad attività stimolanti sia per i bambini che per i genitori Insegnanti sensibili che forniscono modelli positivi e si occupano della vita del bambino nel suo insieme Partecipazione dei genitori alla vita scolastica Quartieri sicuri e con alloggi adeguati Relazioni di coesione tra i vicini Organizzazione della comunità centrata su valori positivi. Politiche sociali che supportano l'accesso alle risorse di sostegno per le famiglie I genitori accedono a alcune tipologie di sostegno Attività di partecipazione nella vita della comunità</p>	<p>Isolamento sociale Povertà e disoccupazione cronica Mancanza di comunicazione aperta tra insegnanti, genitori e alunno Relazioni gravemente conflittuali tra la famiglia e la scuola Basso senso di appartenenza alla scuola Scuola poco aperta alle necessità della comunità. Numerosità di studenti con alto insuccesso scolastico e condotte a rischio Indifferenza degli insegnanti ai bisogni evolutivi degli studenti Violenza e insicurezza. Scarsa presenza di risorse. Quartieri sovraffollati e senza identità. Ambiente con pregiudizi, intolleranza e atteggiamenti di rifiuto. Debolezza delle reti sociali formali e informali</p>

N.B.:

I fattori di rischio e protezione vanno sempre considerati all'interno di costellazioni multifattoriali e come caratteristiche di processi dinamici tra individuo e contesto. La schematizzazione presentata nella tabella è pertanto riduttiva e va impiegata a solo scopo di consultazione.

Allegato 4. Domande intervista famiglie

Breve presentazione del mio lavoro di Tesi

1. Segnalazione SAE

- a) Come siete entrati in contatto con il SAE?
- b) Qual è il servizio che ha fatto la segnalazione?
- c) Per quali ragioni questo servizio ha deciso di attivare il SAE?
- d) Come avete vissuto inizialmente la proposta di iniziare una collaborazione con il SAE?

2. Richiesta iniziale

- a) Quando avete conosciuto l'educatore del SAE (nome) ricordate quale sia stata la vostra domanda/richiesta iniziale?
- b) Questa richiesta era collegata a quale bisogno?
- c) Considerando la presenza dell'ente segnalante, quanto ha influito sulla vostra richiesta? L'ente segnalante vi ha suggerito alcuni temi sui quali si necessitava l'intervento del SAE?

3. Attribuzione del problema iniziale

- a) Quando vi siete rivolti al servizio pensavate che le cause di alcune difficoltà fossero riconducibili ad un componente della famiglia? Chi? Per quali ragioni?
- b) Quali elementi generavano difficoltà in famiglia (es: lavoro, permesso, divorzio, relazione di coppia)?

4. Aspettative riguardo l'intervento

- a) Quando avete saputo che sarebbe arrivato un educatore del SAE cosa avete pensato?
- b) Vi spaventava l'idea o speravate che potesse aiutarvi?
- c) Per quali attività o bisogni avreste voluto che vi aiutaste?
- d) Si è modificata questa aspettativa attraverso la conoscenza dell'operatore?
- e) Vi eravate fatti un'idea della frequenza delle visite da parte dell'educatore?
- f) Era un elemento di disturbo svolgere gli incontri presso il vostro domicilio?

5. Relazione con operatore

- a) In questo periodo di accompagnamento avete l'impressione che l'operatore abbia risposto alla vostra domanda iniziale?
- b) L'operatore vi ha aiutati a capire meglio le difficoltà all'interno della vostra famiglia?
- c) È stato difficile fare questo percorso?
- d) Si è modificata nel tempo la vostra richiesta?

6. Collaborazione

- a) Credete di essere riusciti a partecipare quanto speravate e vi aspettavate al progetto? (Vi hanno ascoltato? Hanno preso in considerazione le vostre idee?)

- b) Potreste darmi una vostra valutazione su quanto vi siete sentiti coinvolti nel progetto che vi ha presentato l'educatore? Da 1 a 10, 1 equivale a molto poco, 10 equivale a molto.
- c) Questo valore è mutato nel tempo?
- d) Se voto inferiore a 5: quali sono gli elementi che ostacolano questa collaborazione?

7. Azioni dell'operatore

- a) Riuscite a identificare delle azioni da parte dell'operatore che vi hanno aiutato a riflettere su alcune dinamiche difficili che avete vissuto in famiglia?
- b) E altre azioni che vi hanno permesso di sentirvi maggiormente coinvolti?
- c) (Richiedere esempi)

8. Modifiche

- a) Cosa cambiereste dell'intervento del SAE?

Allegato 5. Domande intervista educatori

Breve presentazione del mio lavoro di Tesi

1. Richiesta iniziale

- a) Da quanto tempo segui la famiglia in questione?
- b) Si tratta di una segnalazione da terzi? Se sì di quale servizio?
- c) Qual è stata la domanda iniziale dell'ente segnalante? E quella della famiglia?
- d) L'ente segnalante è rimasto invariato?
- e) Quanto ha influito questo ente segnalante sulla richiesta iniziale della famiglia?

2. Attribuzione del problema

- a) Come hai affrontato nei primi colloqui il senso dell'intervento?
- b) Hai esplicitato da subito la problematica per cui è avvenuta una segnalazione?
- c) A chi o cosa era attribuita la problematica iniziale?
- d) Come hanno reagito i genitori?
- e) Sei riuscito con i genitori ad analizzare le difficoltà della famiglia, andando oltre alla loro richiesta?
- f) Hai riscontrato difficoltà nei genitori ad affrontare altri temi?

3. Collaborazione

- a) Da 1 a 10 quanto valuteresti il grado di coinvolgimento e collaborazione dei genitori?
- b) Se voto basso: quali sono gli elementi che ostacolano questa collaborazione?

4. Presenza dell'autorità

- a) La presenza dell'autorità (o UAP, o scuola) è un elemento ostacolante per il progetto o aiuta a definire la richiesta?

5. Pratiche riflessive

- a) Sei riuscito ad intraprendere degli interventi di pratiche riflessive con la famiglia a sostegno della genitorialità?
- b) Hai riscontrato difficoltà nei genitori ad aprirsi e sviluppare riflessioni più introspettive?

6. Modifiche

- a) Cosa cambieresti nell'intervento?

Allegato 6. Consenso informato

Gentile Signora,

con la presente le chiedo l'autorizzazione a svolgere un'intervista finalizzata alla raccolta di dati che confluiranno in una ricerca dal seguente tema:

Il coinvolgimento delle figure genitoriali nel percorso di accompagnamento del servizio SAE.

Tale ricerca costituisce la base del mio Lavoro di Bachelor, che si propone di indagare in che modo i genitori seguiti dal servizio, attraverso un accompagnamento educativo, riescono ad andare oltre la domanda iniziale e chinarsi sull'analisi della problematica.

La sua partecipazione a questa indagine è volontaria. Se ora decide di partecipare potrà comunque ritirarsi in qualsiasi momento senza alcuna motivazione.

Con il presente documento intendo richiedere il suo consenso informato per la registrazione dell'intervista e il trattamento dei dati secondo i criteri sopracitati.

L'intervista sarà svolta in luogo di sua scelta, in tempi a lei consoni, preventivamente determinati. L'intervista sarà registrata per garantire di poter trascrivere il suo racconto e procedere ad un'analisi qualitativa dei contenuti.

In un secondo tempo le verrà trasmessa la trascrizione integrale dell'intervista cosicché avrà modo di valutare se ciò che è stato scritto corrisponde a quanto detto; in caso contrario avrà l'occasione di poter porre eventuali modifiche o correzioni al testo. In seguito procederò con l'analisi dei dati emersi durante l'incontro.

Confidenzialità dei dati

Tutti i dati raccolti saranno trattati in modo strettamente confidenziale.

Persone di contatto

Se desidera ulteriori informazioni riguardo l'intervista o lo studio non esiti a contattarci ai seguenti recapiti:

Studente in Lavoro Sociale

Chiarella Giulia

e-mail: giulia.chiarella@student.supsi.ch

Direttore di tesi

Da Vinci Leonardo

e-mail: leonardo.davinci@supsi.ch

DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO:

Io sottoscritto:

Dichiaro di aver compreso lo scopo del Lavoro di Bachelor e le modalità di trattamento dei dati personali.
Dichiaro il mio consenso informato a questa intervista.

Luogo:

.....

Data:

.....

Firma:

.....

Allegato 7. Tabella riassuntiva dati famiglie

1. Segnalazione SAE	Famiglia A	Famiglia B	Famiglia C	Famiglia D
a), b) Servizio segnalazione	Scuola	ARP	ARP	ARP
c) Ragioni	Difficoltà a scuola del minore	Evento con un minore, difficoltà gestione dei figli	Difficoltà durante una separazione	Sospetto che il minore non stesse bene
d) Vissuto	Male	Difficile	Bene	Male

2. Richiesta iniziale	Famiglia A	Famiglia B	Famiglia C	Famiglia D
a) Richiesta iniziale	Dedicare il tempo giusto ad entrambi i figli, risolvere problemi con la scuola	Non ricorda	Non ricorda	Avere maggiori informazioni da parte di un professionista
b) Bisogno	Non essere giudicata	Aiuto nella gestione dei figli	Gestire le cose durante la separazione	Proteggere il minore e comprendere
c) Influenza ente segnalante	Inserire più regole a casa	Il minore deve dormire da solo	Rafforzare la mia persona	Niente (aspetti psicologici)

3. Attribuzione	Famiglia A	Famiglia B	Famiglia C	Famiglia D
a) Persona responsabile delle difficoltà	Scuola	Comportamenti figlio secondogenito	Ex marito	Nessuno (scuola)
b) Elementi che generavano difficoltà	Omissione involontaria	Situazione economica, separazione, situazione permesso stranieri	Nessuno	Nessuno

4. Aspettative	Famiglia A	Famiglia B	Famiglia C	Famiglia D
a), b) Sensazione iniziale rispetto al SAE	Inizio rabbia, dopo aver capito tranquilla	paura	Non aveva aspettative, però contenta	Grande aiuto, da paura a rassicurazione
c) Attività	Dedicare il tempo giusto ad entrambi i figli	Educazione nei figli	Stoppare e gestire ex marito	La presenza dell'educatore
d) Modifica aspettativa	Si, creata un'alleanza	Da subito un buon feeling	Aiuto con i bambini	Il figlio stesse bene
e) Vissuto rispetto all'incontro a domicilio	Preoccupazione per timidezza figlio minore	Preoccupazione per il disordine	Preoccupazione per il disordine	Preoccupazione per il disordine

5. Relazione OP	Famiglia A	Famiglia B	Famiglia C	Famiglia D
a) Risposta alla domanda iniziale	Si	Si	Si, anche se non alla sua iniziale	Si
b) Comprensioni dinamiche familiari	Si	Si	Si	Si
c) Difficoltà nel fare il percorso	No	No	No	No
d) Modifica della richiesta	Si	Si	Si	Si

6. Collaborazione	Famiglia A	Famiglia B	Famiglia C	Famiglia D
a) Percezione di aver partecipato	Si	Si	Si	Si
b) Valutazione da 1 a 10 sul grado di coinvolgimento	10	10	10	10
c) Modifiche del valore nel tempo	No, sempre 10	No, sempre 10	Inizio anche 12-13	No, sempre 10

7. Azioni OP	Famiglia A	Famiglia B	Famiglia C	Famiglia D
a) Azioni che vi hanno permesso di riflettere	Equilibrio tra teoria e realtà	I giochi	I giochi	Discorso sullo stressare il proprio figlio
b) Azioni che vi hanno fatto sentire coinvolti	Interesse per tutti gli aspetti della sua famiglia	Attività all'aria aperta	Discorsi motivazionali	Pensiero verso il figlio rivolto al futuro

8. Modifiche	Famiglia A	Famiglia B	Famiglia C	Famiglia D
a) Cosa cambiereste?	Niente	Niente	Niente	Niente

Allegato 8. Tabella riassuntiva dati educatori

	Educatore A	Educatore B	Educatore C	Educatore D
1. Richiesta iniziale				
a) Tempo di accompagnamento	1 anno e tre mesi	Due anni	Tre anni	Tre anni
b) Ente segnalante	Scuola	UAP, senza mandato	ARP, con mandato	ARP e scuola
c) Domanda ente segnalante	Difficoltà comportamento bambino	Mediazione conflitti familiari	Sostegno genitoriale e accompagnamento minori	Scelta di 3 servizi
d) Domanda famiglia	Confronto educativo	Sostegno per gli aspetti educativo dei figli	Aiuto nella gestione della separazione	Migliorare relazione con la scuola, gestione del conflitto, lavoro sull'autostima del minore, occupazione tempo libero
e) Modifica dell'ente segnalante	No, invariato	No, invariato	No, invariato	No, invariato
2. Attribuzione				
a) Senso dell'intervento	Comprensione del loro punto di vista	Sottolineato che avremmo lavorato insieme	Far emergere delle domande e rafforzare la madre	Centralità sulla famiglia e riflessione sulla cultura di appartenenza
b) Problematica della segnalazione	Specificata nei primi incontri	Si nel primo incontro con l'ente segnalante	Si inizialmente	Si, solo durante i primi incontri
c) Attribuzione problema	No, forse la madre a sé stessa	Per la rete la madre. In famiglia il figlio secondogenito	Attribuzione reciproca tra i due genitori	Per la scuola la mamma, per la mamma la scuola.
d) Reazione dei genitori	Disponibili	Preso il tempo per conoscersi	Ma tranquilla ma fatica nell'accoglienza	Scettica e poi accogliente
e) Analisi altre difficoltà	Si	Si	Si	Si
f) Difficoltà genitori	No	No	Si, aperta ma molto legata all'obiettivo	No

3. Collaborazione	Educatore A	Educatore B	Educatore C	Educatore D
a) Valore di collaborazione	9-10	8	5	10
b) Elementi che ostacolano se voto basso			Mancanza richiesta di lavoro su aspetti educativi legati ai figli	

4. Presenza ente segnalante	Educatore A	Educatore B	Educatore C	Educatore D
a) Elemento ostacolante o facilitante?	Nessuno dei due, inizio difficile ma poi buona collaborazione	Inizio collaborativo, ora "frenante"	Ostacolante perché assente	Ostacolante all'inizio, ora buona alleanza

5. Pratiche riflessive	Educatore A	Educatore B	Educatore C	Educatore D
a) Svolto pratiche riflessive?	Si	Si	Si	Si
b) Riscontrato difficoltà da parte dei genitori?	No	No	Si	No

6. Modifiche	Educatore A	Educatore B	Educatore C	Educatore D
a) Cosa cambieresti dell'intervento?	Impedimenti dati dal Coronavirus e lavoro maggiore con entrambi i genitori	Maggior struttura	Creazione della rete e ridurre l'intervento su emergenza	Impedimenti dati dal Coronavirus e maggior presenza alle elementari

9. Interviste

Intervista 1. Famiglia A

Componenti della famiglia A	Età bambini	Tipo di famiglia
Madre Padre Figlio primogenito Figlio secondogenito	4 e mezzo 2 e mezzo	Tradizionale

La signora intervistata è di origine straniera, ho trascritto il verbale rimanendo il più possibile fedele alla registrazione, eventuali espressioni particolari sono da attribuire al suo livello di espressione in lingua italiana.

Allora, iniziamo con la segnalazione del SAE. Come sei entrata in contatto con il servizio SAE, come avete conosciuto questo servizio?

Lo hanno detto la Direttrice di scuola con la maestra. Non che dobbiamo lavorare con il SAE ma che sarebbe meglio fare così.

Vi hanno consigliato il SAE?

No, è stato un modo troppo brutto, perché era un colloquio, noi non aspettavamo niente, poi arriviamo e c'è un altro signore, quando ci avevano chiamato per un normale colloquio. C'era Stefano (Stefano Cesalli, direttore pedagogico SAE Sopraceneri) e hanno presentato Stefano e hanno detto che lui dovrebbe fare con noi delle cose.

Quindi voi non sapevate niente di questo incontro prima?

Niente, zero. Era come un colloquio normale, ma c'era Stefano. Io ero anche scioccata, perché per me era come un pugno in un occhio, non mi sarei mai aspettata questo. Come presentazione era bruttissimo, io me la sono presa molto male questa cosa.

Perché era inaspettato?

Si

Ma poi vi hanno spiegato per quali ragioni la scuola ha deciso di attivare il SAE?

Si durante questo colloquio, però io ero così tanto scioccata che non ho sentito niente. Io ho sentito solo la mia rabbia, come se io fossi incapace di fare tutto. E queste cose, che ho bisogno di qualcuno che mi insegna a fare la mamma, come se io avessi fatto delle anarchie o altre cose. Però mi sono sentita così solo perché non mi hanno avvertito, senza dire niente.

Quindi ti sei sentita come se qualcuno ti stesse dicendo “non sei in grado di fare la mamma, c'è questo servizio che ti insegna a farlo”?

Si e io l'ho presa troppo male. Poi io avevo un mese per pensarci. Nelle prime due-tre settimane ero convinta che io non voglio, che non mi serve nessuno perché io stavo leggendo anche tantissimi libri di psicologia, io mi sono anche interessata di psicologia per bambini e so un po' più di qualsiasi mamma diciamo, che non ha mai letto questi libri. Ero sicura che non mi serviva, perché mi danno questa persona? Come se fossimo alcolizzati o drogati. Però poi ho pensato e ripensato, poi mi è passata questa rabbia e mi è andato bene.

Allora, come avete vissuto la proposta inizialmente di iniziare una collaborazione, direi non molto bene?

Si, male.

Non vi hanno spiegato quindi all'inizio bene la ragione? Come mai pensavano che tu potessi avere bisogno di un aiuto?

E forse stavano spiegando in questo colloquio ma io ero così scioccata e arrabbiata che ho perso tutto.

Va bene. Passiamo ora alla richiesta iniziale. Quando avete conosciuto l'educatrice del SAE, ti ricordi lì qual è stata la tua richiesta, domanda?

Si ricordo benissimo, Stefano ci ha spiegato e detto chi c'è come operatore, e chiesto con chi io vorrei lavorare. Per me era tanto importante avere una persona che mi capisse e che non mi giudicasse. Era un problema che mio figlio minore ancora non dormiva da solo. Anche adesso ogni tanto lui mi sveglia la mattina e mi chiede di essere allattato e per me era importante che la persona del SAE non mi guardasse male, perché io il pomeriggio devo dormire con lui perché lo sto ancora allattando.

Quindi una persona, che quando tu gli raccontavi delle difficoltà che avevi con tuo figlio più piccolo, non ti guardasse male, giusto?

Si. Perché c'è gente che dice: "Ma dai, ma dopo sei mesi, non devi allattare". Io ho chiesto a Stefano così, di raccontare la nostra storia e di sentire chi dice: "Io voglio questa famiglia" e io prenderò questa persona che verrà, perché non mi serve qualcuno che io scelgo, tipo che mi piace questa e poi con questa persona non va bene. È questa persona che deve sentire più vicina la mia situazione al suo cuore, è meglio se è lei a scegliere.

Quindi la richiesta di per sé era per tuo figlio minore, che riuscisse a dormire da solo. Avevi anche richieste per il bambino più grande?

No, erano richieste solo per mio figlio maggiore. Ma io ho detto questo, che c'era un grande problema quando io mettevo a dormire il piccolo, suo fratello maggiore iniziava a fare casino. Questo per me era importante, per risolvere i problemi con il più grande. Non che mi dicono l'unica soluzione è di smettere di allattare questo bambino, lascialo dormire da solo, si arrangia e prenditi cura dell'altro.

La richiesta era collegata a quale bisogno?

Far sì che io rimango con il piccolo quanto lui ha davvero bisogno. Invece mio figlio maggiore potrebbe fare da solo perché lui è più grande. Ma non solo questo, non solo dormire, questo è solo uno dei problemi. La scuola aveva tanti problemi all'asilo con il grande. E queste cose di casa sono mie e basta, poi quando si inizia a raccontare salta fuori anche questo. Il problema era il comportamento a scuola del maggiore, poi saltano fuori altri temi quando si inizia a raccontare.

Considerando la presenza della scuola, quanto ha influito sulla vostra richiesta? La scuola ti ha detto su quali cose dovevi lavorare insieme all'educatrice?

Si, poi dopo durante questi colloqui sempre.

Ad esempio puoi dirmene uno?

Tipo che pensavano che noi non abbiamo a casa regole, che qui è tutto senza regole e tipo che l'educatrice doveva ricordare a noi di mettere le regole a casa. Poi l'operatrice del SAE è venuta da noi e ha visto che ci sono regole, che non c'è anarchia. Infine lei è stata più un aiuto per noi, a confrontare questi pensieri della scuola, che erano super contrari a tutto quello che c'è qui.

Arriviamo adesso all'attribuzione del problema iniziale: quando vi siete rivolti al servizio pensavate che le cause di alcune difficoltà fossero riconducibili ad un componente della famiglia?

In che senso?

Se c'erano delle difficoltà a casa, vedevi che queste difficoltà avevano origine dal comportamento dei tuoi figli, o da altro?

Ancora non ho capito la domanda scusa.

Tranquilla. Quando vi siete rivolti al SAE, pensavate che le cause delle difficoltà fossero di un responsabile? Chi presentava più elementi che vi mettevano in difficoltà?

Noi non avevamo nessuna difficoltà tra di noi. Sì, c'erano sempre questi momenti tra i due piccoli, in cui io dovevo allattare il minore e il maggiore sempre voleva attenzioni. Però questo ancora quando il piccolo era neonato e il grande aveva due anni, e questo è durato fino ai tre anni, anche quando iniziava l'asilo, era un po' così; agitato. Però questa è una cosa normale, non una difficoltà. Per me la difficoltà è stata lì in asilo.

Quindi la difficoltà è stata con la scuola?

Sì, perché mio figlio grande voleva tantissimo i bimbi, lui diceva: "Bimbi, bimbi, bimbi", poi andava all'asilo e voleva abbracciarli. Lui era tutto così. Io prima non volevo mandarlo all'asilo, perché io pensavo che più il bambino sta con la mamma e meglio è. Non giudico però a me non piace vedere queste mamme che lasciano i bambini subito al nido, non per lavoro ma per non fare niente. Tipo: se tu devi lavorare ok, capisco. Però io conosco una mamma che ha mandato il suo bambino al nido e lei sta a casa tutto il giorno a non fare niente, io non volevo questo.

Tu preferivi dire: "se sono a casa preferisco stare più tempo possibile con mio figlio"?

Sì, però poi ho visto delle difficoltà con questo, che quando io metto a dormire il piccolo, l'altro urla. Poi al grande piacevano tanto i bimbi e sempre voleva i bimbi e allora io ho detto: "Iniziamo adesso". Siamo andati a iscriverlo a fine agosto, all'ultimo, perché prima ero sicura di non mandarlo, ma vedendo che lui chiedeva tanto degli altri bambini, ho pensato potesse essere una buona idea. Io non volevo fino all'ultimo ma dopo vedendo che faceva fatica con suo fratello minore e che chiedeva, e urlava per attirare l'attenzione ho pensato fosse meglio che lui stesse con altri bambini.

Quindi dopo hai deciso di iscriverlo a scuola?

Sì, lui lì ha iniziato abbracciando tutti i bimbi, finalmente felice. Invece ai bambini non piacciono così tante attenzioni, e lui da lì ha iniziato ad avere queste cose, e le maestre dicevano che lui è agitato. Io ho iniziato a dire: "Non toccare i bimbi, non toccare i bimbi", e poi forse dopo questo lui si è chiuso. Perché prima lui voleva stare vicino a tutti, e poi è saltato fuori il problema che non vuole giocare con nessuno. Io gli ho detto centomila volte di non toccare bimbi, capisci anche tu perché dopo lui ha fatto così.

Ecco, per tornare ancora al SAE. Quando avete saputo che sarebbe arrivata un operatore, cosa avete pensato all'inizio? Vi spaventava l'idea o pensavi che ti potesse aiutare? Come ti sentivi?

Perché è passato un mese per pensare alla proposta dopo l'incontro a scuola. Quando siamo andati in ufficio con Stefano, io ho capito meglio di cosa si trattava e come si fa. Dopo che ho detto le mie preferenze, spiegando che io sono così, che io ho pensato così, chiedendo di darmi una persona che è vicina ai miei pensieri. Io quindi dopo ero tranquilla perché sapevo che se la persona sceglie noi, allora non dovremmo dare fastidio.

Quindi hai avuto l'impressione di essere stata capita da Stefano, per quello eri più tranquilla dopo?

Si

Quando avete conosciuto l'educatrice, se all'inizio eri un po' arrabbiata, dopo hai conosciuto Stefano hai spiegato i tuoi pensieri e ti ha aiutata a tranquillizzarti, dopo quando hai conosciuto l'operatore, hai iniziato a pensare che il servizio potesse essere davvero utile?

Si, l'educatrice è diventata come la mia difesa contro tutte queste persone all'asilo che pensano male. Io sono partita con l'idea di fare venire anche cento persone che vedano com'è a casa, e che spiegano alla scuola che è tutto normale, siete voi che non funzionate. È lì il problema, non qui. A me hanno iniziato a raccontare: "C'è qualche problema in famiglia, c'è qualche problema in casa".

Vi eravate fatti un'idea della frequenza delle visite da parte dell'educatrice? Ha funzionato gli incontri a casa una volta a settimana?

Si certo

Il fatto che venisse a casa era un elemento di disturbo?

No, l'unica cosa che il piccolo era tanto timido e io ero preoccupata che dovevo passare più tempo a tranquillizzare lui invece che parlare. Però dopo è andata.

Penso che all'inizio sia anche normale, però bene che dopo si sia abituato.

Perché lui si nascondeva. Una volta lui si nascondeva in un angolo e poteva restare tutta un'ora nascosto.

Per arrivare piano piano verso la conclusione passiamo a delle domande sull'operatore. In questo periodo di accompagnamento hai avuto l'impressione che sia riuscita a rispondere alla vostra richiesta e bisogni?

Si

Vi ha aiutati ad andare un po' oltre, a capire meglio alcuni aspetti della vostra famiglia? Faccio un esempio: lei si è fermata a dirvi come far dormire i bimbi oppure ha toccato anche altri temi?

No, tantissime cose, non solo una. Tutto di tutto.

Il fatto che sei riuscita a toccare dei temi insieme all'educatrice, che non riguardavano solo i tuoi figli, per te è stato difficile aprirti?

No, è stato bellissimo. Perché con mia mamma, io devo fare la mamma per mia mamma. Mi da molto fastidio questo, perché io ho tantissima voglia di avere persone a cui posso fare domande. Come il bambino, che deve chiedere a qualcuno di più grande che mi da qualche via, qualche consiglio, ecco. Chiedere a mia madre è proprio l'ultima cosa che posso fare, perché lei mi ha abbandonata, adesso ha abbandonato il cane, scappando dai bambini. I bimbi chiedono ancora perché la nonna è andata senza salutare. E lei è sempre stata così. Allora chiedere a lei consiglio per i bimbi proprio no. Chiedere consiglio alla suocera è un po' strano. Si, chiedo a volte, ma non tutto, perché se chiedo tutto sarebbe grave. E allora io ho l'educatrice, non so come, per miracolo grande, mi da questo che mi mancava. Per questo quando adesso che è finito l'anno scolastico ho chiesto se si può rinnovare il contratto. Io lo farei anche per dieci anni!

Nel tempo si è modificata la tua richiesta? Succedevano delle cose su cui lavorare con l'educatrice?

Si.

Mutava la tua richiesta?

Si c'è stato anche questo.

Lavoro di Tesi

Quindi si modificava ciò che chiedevi in base a ciò che succedeva in casa?

Si ci sono stati momenti, non mi ricordo perché, o per via del corona virus che non potevamo incontrarci, però a me serviva tanto aiuto e io sempre potevo chiamarla e potevamo parlare anche a lungo al telefono quando qualcosa mi preoccupava. Come l'ultima volta, ricordo molto bene, quando io dovevo andare a prendere il cane in dogana e mi faceva malissimo il cuore di lasciare i miei figli da soli. Perché io non li ho mai lasciati, mai, solo una volta quando ho partorito il secondo, sono stata via tre notti. Così mai lasciati invece. Per me solamente l'idea che qualcun'altro mettesse a dormire i miei figli, non potevo sopportarlo. Io ho chiamato l'educatrice, abbiamo parlato tantissimo. Poi alla fine non sono potuta andare. Ma quell'episodio mi ha fatto molto male al cuore, non so perché.

Abbiamo quasi finito. Ecco, tu ti sei sentita parte del progetto? Quello che l'educatrice faceva tu ti sentivi protagonista? C'è stata una collaborazione?

Perché a me piace tantissimo fare giochi da tavolo. Mi è mancato farlo da bambina, fare i giochi da tavolo e tutte queste cose, allora anche per me era importante, io aspettavo forse più dei miei bambini che arrivasse l'educatrice e che portasse qualcosa da noi. Per me era per questo, non so se è una risposta giusta, per me era come se fossi io bambina e portano per me tutte queste cose.

Quindi ti sei sentita ascoltata dall'operatrice e hai sentito che le considerava le tue idee e le tue opinioni?

Si

E se mi devi dare una valutazione da 1 a 10, in cui 1 è molto poco e 10 molto, quanto ti sei sentita coinvolta nel progetto e nel lavoro?

10

Questo valore è mutato nel tempo? Nel senso, è stato fin da subito 10 oppure all'inizio era più basso?

Io penso da subito 10, perché se togli la mia rabbia all'inizio era subito brava. Non è arrivata così, un po' chiusa e poi si è aperta, da subito era brava.

Riesci a identificare delle azioni da parte dell'educatrice che ti hanno aiutato a riflettere su alcune dinamiche difficili vissute in famiglia?

Si

Puoi farmi degli esempi?

Questi sono tutti i libri che io leggevo di psicologi, sulla teoria dell'attaccamento, non so se hai sentito Gordon Nufel, a me piaceva tanto. Io pensavo che tutto si potesse fare solo con amore, però vedendo che non basta, con me l'educatrice ha messo in equilibrio la teoria con la realtà, perché solo con la teoria non funziona. Forse se io fossi stata come la mia amica psicologa che ha tantissimi studi, io forse avrei potuto gestire bene alcune cose, però avendo solo qualche informazione, piccoli pezzi, non riesco a fare tutto ciò che dice lui e si vede che non riesco ancora così bene con bimbi. Allora l'educatrice mi ha dato questo equilibrio. Al momento io seguo ancora questi libri ma al momento se il più piccolo scappa io cambio programma perché la sicurezza è più importante. Meglio che lui si arrabbia con me invece che si faccia male. Io avevo anche paura che arrivasse qualcuno e mi dicesse chiudilo, lascialo da solo. Il pediatra diceva che ci sono tre modi per portare il bambino a dormire da solo e uno di questi è lasciare che lui piange finché non smette. Per me questo è super sbagliato. Io non voglio vedere qualcuno che mi dà gli stessi consigli: lascia fare da solo.

Le ultime due domande e poi ho finito. Altre azioni che ti hanno permesso di sentirti maggiormente coinvolta? Riesci a farmi degli esempi di alcuni comportamenti dell'educatrice che ti facevano dire, ok mi sento ascoltata, sicura, coinvolta.

Lavoro di Tesi

Si, perché non c'entravano solo e sempre i bambini e la scuola, ma si interessava per come stiamo qui in famiglia, come siamo messi con il lavoro del marito, con i soldi, con mia madre che fa la matta. Queste cose le interessavano anche, non solo le cose di scuola, c'era sempre di più.

Mi sembri molto soddisfatta, ma se potessi cambiare qualcosa cosa modificheresti?

Niente. Perché siamo anche uguali, forse perché sua figlia fa il compleanno lo stesso giorno di me, lei sa comportarsi con un toro (segno zodiacale) che è anche lei. Però la persona più morbida, più carina o più sorridente a me non andrebbe, e come è fatta lei che per me è perfetto. Anche se fosse più scura, più chiusa, per me non andrebbe. Come è stata lei, non è tutta solo dolce ma nemmeno dura, è perfetta. Penso che anche lei è abituata con sua figlia. Sa come fare con le teste dure, come me, mio marito e i miei due figli. Anche lei è testa dura e allora ci siamo trovati.

Io ho finito le domande, ti ringrazio davvero molto per la disponibilità.

Intervista 2. Famiglia B

Componenti della famiglia B	Età bambini	Tipo di famiglia
Madre		Monoparentale
Figlio primogenito	20	
Figlio secondogenito	16	
Figlio terzogenito	10	

Iniziamo allora, come sei entrata in contatto con il SAE?

Io sono entrata in contatto con il SAE per via dell'ARP. Per via della denuncia che c'è stata dall'ARP, anche se in realtà lo conoscevo già prima.

Com'è che lo conoscevi già prima?

Lo conoscevo tramite l'assistenza sociale, le ho spiegato la situazione in casa e lei mi aveva proposto questo. Però appunto io pensando che potevo farcela e non ho chiamato, poi vabbé. Da lì dopo quelli dell'ARP mi ha proposto questa cosa qua. Ci siamo messi d'accordo alla fine che era giusto così.

Quindi l'ARP, nel dettaglio l'assistente sociale dell'UAP ha fatto la segnalazione?

Esatto

Per quali ragioni il servizio, in questo caso l'UAP, ha deciso di attivare il SAE?

Hanno deciso un po' per i comportamenti dei miei figli. Soprattutto per quello di mezzo penso, che sono un po' violenti sai, non si sapevano regolare. E quindi gestire tre maschi, hanno detto che non è evidente, penso anche per aiutarmi a me come persona sola.

Quindi in generale per aiutarti con i tre figli, magari con un focus sulla aggressività che hanno manifestato?

Dopo in quel momento lì che c'è stata questa cosa con il figlio di mezzo, quello che ha creato tutto questo casino, dopo lui si è trasferito dal papà in Spagna. Quindi dopo era più per il più piccolo

Allora, il figlio di mezzo ha fatto qualcosa per il quale è stata fatta una segnalazione in ARP e dopo, automaticamente, hanno visto che c'era anche il piccolo e hanno pensato potesse essere utile anche per lui?

Esatto

Come hai vissuto inizialmente la proposta di iniziare una collaborazione con il SAE?

Ma è stato un po' così, perché alla fine un genitore pensa sempre di essere un bravo genitore. Nel senso si fa il meglio che si può quindi non era tanto il SAE, ma era tanto come se non ero capace, e quindi per me è stato come un peso.

L'hai percepito un po' giudicante?

Esatto, già dall'inizio dicevo che sono capace di fare il genitore, non era tanto il fatto di avere una persona che mi seguiva, per me era il fatto che c'era già un problema di base: la separazione, i genitori del mio ex marito che mi mettevano contro i miei figli e tutte queste cose ovviamente a dei bambini li influenza. E quindi era tutto lì, per me non c'era tanto bisogno di questo. Infatti anche oggi mi sento in grado di arrivare, chiaramente gli aiuti fanno sempre bene, non dico di no. Adesso come adesso mi fa piacere.

All'inizio quindi l'hai vissuto un po' come se ti dicessero che non eri in grado di fare la mamma?

Esatto, anche perché non è venuto da me spontaneo, è venuto tramite una denuncia, quindi è diverso.

Adesso passiamo alla richiesta iniziale, quando hai conosciuto l'educatore ti ricordi quale è stata la tua domanda/richiesta?

Sai che non mi ricordo? Sono passati diversi anni. Io penso che lui mi avesse detto che mi avrebbe aiutato a livello emotivo, il fatto che facevano i giochi, mi spiegava un po' quello che si faceva. Che poi all'inizio è sempre stato un po' con il più piccolo. Il fatto di uscire fuori, perché a mio figlio gli piace di più stare fuori. E quindi è stato così con lui, fuori all'aria aperta.

Allora magari riesci a dirmi alla fine, quando comunque hai iniziato a collaborare con il SAE qual era il bisogno?

Il bisogno di cui potevo forse necessitare era di avere un aiuto per imparare a controllare i miei figli, capito? Sai su quelle cose lì a volte avevo difficoltà, poi ho imparato, anche facendo i corsi con il SAE (si riferisce al corso Noi Genitori), che mi ha fatto un piacere. Che bello che è stato, perché dopo quando vedi di là, vedi un'altra cosa, ti fai un'altra idea. Infatti tante volte ho pensato, forse perché ho un figlio maggiore adesso, che sarebbe stato utile farlo già prima.

Un corso sulla comunicazione? Avere un po' più di informazioni riguardo il tema?

Si esatto

Ecco, e considerando la presenza dell'ente segnalate ha influenzato sul lavoro da fare con l'operatore? Ti hanno indicato dei temi su cui dovevi lavorare insieme al SAE?

No per niente

Non ti hanno detto: insieme a all'educatore dovete lavorare su questo e questo?

Si dovevamo lavorare sul fatto che il minore dormisse da solo. Che vabbè non è che possiamo obbligarlo, penso che l'operatore lavora passo per passo. Quindi sì, su questa cosa qua e sul fatto che mio figlio piccolo sia più indipendente.

Aggiungo una domanda: su questi due punti, il fatto che potesse dormire da solo e essere più indipendente, suggerito dall'UAP, li condividi?

Sì, perché io ci ho provato ma purtroppo facciamo fatica, sia io che lui. Ma alla fine mi fa anche piacere stare con mio figlio nel mio letto, sono da sola insomma, so che non è giusto, non è che io non lo so, lo capisco, però d'altro canto. Per me mio figlio poi crescerà come hanno fatto gli altri due e alla fine se ne sono andati a dormire da soli, capisci? Ho fatto lo stesso con loro e mi sono detta: perché non farlo con il più piccolo?

L'attribuzione del problema iniziale, quando hai iniziato a lavorare con il SAE hai identificato un responsabile delle difficoltà in famiglia?

Intendi che magari è colpa di una persona?

Anche, come se le difficoltà fossero principalmente causate da una persona?

Sì, quando è successo tutto, che si sono attivati i servizi, mio figlio di mezzo era ingestibile.

Quindi trovi che il periodo in cui lui si comportava in un determinato modo era un po' la causa delle difficoltà?

E certo, perché ricordati che quando tu hai dei figli, basta che lo fa uno e poi lo fa l'altro, come una catena che si forma. Se uno fa una cosa sbagliata, diciamo una parolaccia alla mamma, iniziano tutti a dire parolacce.

Trovavi che era da lui che partivano questi comportamenti più difficili da gestire?

Lui era quel bambino un po' così, adesso non più. Però in quel periodo forse soffriva, sai per via della separazione e quindi lui si stava ribellando in un modo che tu non ti immagini, e spaccava tutto. Parolacce a gogo, a volte uscivo e mi ritrovavo la televisione rotta e non capivo perché, o magari mi ritrovavo vetri rotti. Mi dicevo ma chi è stato? Fino a che è successo quello che è successo.

C'erano anche altri elementi che generavano difficoltà in famiglia? Ad esempio la separazione, la situazione economica, il permesso per stranieri?

Chiaro che tutto influisce, chiaro che se l'assistenza ti dice che non puoi lavorare perché hai figli piccoli e devi aspettare, perché io ho chiesto di lavorare ma loro mi dicevano di no, io ovviamente allora stavo con i miei figli. Poi la storia del permesso, sai anche qui è stata una cattiveria, io la dico così scusami, non so come spiegarla. Perché se l'assistenza ti dice non lavorare e poi lo Stato arriva e mi dice ti tolgo il permesso; è un controsenso capisci? Sono cose che tu ti dici "Ma..", senza senso. Sono cose che vanno a influire su tutta la famiglia. Come anche la separazione, per dirti a volte, quando loro sono insieme, visto che io ho un figlio più grande di 20 anni, che non ha lo stesso papà, che non c'è stato mai nella sua vita neanche lui, a volte sai cosa succede? Si tirano fuori cose ognuno del proprio papà: "Perché il tuo papà ha fatto questo, perché ha fatto quell'altro". Capito? Quando litigano si dicono cose cattive, e purtroppo tirano fuori queste cose. Sono cose che non ti aiutano, tu vuoi voltare pagina e loro tirano fuori queste cose.

Tornando invece all'intervento del SAE, cosa hai pensato quando hai saputo che sarebbe arrivato un educatore del SAE?

All'inizio un pochettino avevo paura, io sono sincera. Perché dici: "Oh Dio, adesso arriva qualcuno in casa mia!" Per me casa mia è casa mia, sono una persona che nella mia intimità faccio fatica a far entrare le persone, perché qui è il mio nido, e quindi dico cavolo adesso arriverà qualcuno a comandare a casa mia, a dirmi cosa devo fare. Invece non era per niente così. Cioè quello che io pensavo.

Avevi paura, percepivi un po' l'invadenza del fatto che qualcuno entrava in casa?

Esatto, l'invadenza.

Dopo, quando hai iniziato a lavorare con l'operatore, hai iniziato anche a pensare che potesse aiutarti? Se sì per quali attività? In cosa immaginavi potesse aiutarti?

Nell'educazione dei figli. Ho pensato che avere voi, una persona in casa ogni tanto, avrebbe fatto vedere che comunque alla fine devono avere una certa linea (riferendosi ai figli). Cioè che non sono sola. E che se magari succede qualcosa so che posso contare su di voi.

Se all'inizio dicevi di aver paura, dopo, attraverso la conoscenza con l'operatore si è modificato il sentimento?

Io subito, appena l'ho conosciuto ho capito che era una brava persona, è stato immediato, mi è subito piaciuto. Anche il suo modo con mio figlio piccolo, subito non ho avuto nessun problema.

Ti eri fatta un'idea all'inizio della frequenza delle visite?

Me l'hanno spiegato subito come sarebbe stato.

Adesso entriamo più nella relazione con l'OP. In questo periodo di accompagnamento hai avuto l'impressione che l'operatore abbia risposto alla domanda iniziale?

Io penso proprio di sì, assolutamente. Perché l'educatore, oltre che aiutare i bambini, aiuta me. E grazie a questo io riesco a stare bene. A volte ci troviamo da soli e facciamo il punto della situazione e sostiene anche me. Quindi per me è importante avere una persona con cui io posso esplodere e sfogarmi e mi fa vedere anche altre vie. È importante, qualsiasi persona penso abbia bisogno di questo, un genitore soprattutto.

Lavoro di Tesi

Questo dici che aiuta solo a te o sentendoti meglio riesci rispondere meglio ai bisogni dei tuoi tre figli?

Sì, perché alla fine so che sto facendo giusto. È come per dire, io chiedo all'educatore "Facciamo bene così? Va bene se faccio così?" Mi è di supporto.

L'operatore, attraverso i colloqui, ti ha aiutata a comprendere meglio alcune dinamiche all'interno della famiglia?

Sì, lui viene e si fanno diverse attività, anche giochi o i corsi che abbiamo fatto. Viene così naturale, perché non è niente di forzato. Con il tempo è come un passo in più che tu stai facendo e automaticamente ti rendi conto che, si cavoli questa cosa l'ho fatta bene.

Quindi l'intervento non è immediato, non hai avuto l'impressione di ricevere una soluzione o ricetta per risolvere alcuni problemi?

Brava esatto.

Quindi mi dici che ci vuole tempo ed è un po' un percorso, trovi difficile fare tutto ciò?

No, assolutamente.

Non trovi difficile parlare di alcuni temi?

No, non mi pesa per niente, perché ormai penso che l'educatore mi conosce, quindi per niente.

Si è modificata nel tempo la tua richiesta? È ancora oggi avere un sostegno nell'educazione dei figli?

Sì, per dire, il figlio medio è tornato e io ho fatto richiesta per lui, se l'educatore può lavorare un po' anche con lui. Adesso che ha 16 anni può essere un buon periodo per lavorare.

Quindi hai chiesto di mettere più il focus su secondo ragazzo invece che sul piccolo, quindi in parte si è modificata la tua richiesta in base agli avvenimenti?

Sì esatto.

Passiamo adesso alla collaborazione: hai l'impressione di essere riuscita a partecipare quanto speravi al progetto? Al lavoro che stai facendo con l'educatore?

Sì, mi sento coinvolta.

Quindi ti sei sentita ascoltata?

Assolutamente, sempre.

In una scala da 1 a 10, in cui 1 è molto poco e 10 molto, quanto valuti il grado in cui ti senti coinvolta nel lavoro che stai facendo con Stefano?

Io 10.

È mutato nel tempo questo valore? Magari all'inizio era più basso?

Io trovo che è sempre stato alto, alla fine come ti ho detto subito mi è piaciuta la sua sensibilità. Lui ascolta, è quella la chiave.

Stiamo giungendo al termine: Passiamo ancora alle azioni dell'operatore; riesci a identificare delle azioni o dei comportamenti da parte dell'educatore che ti hanno aiutato a riflettere su alcune dinamiche?

Ma azioni intendi dire, come quando facciamo dei giochi?

Sì, anche

Tante volte quando facciamo i giochi, come hai visto, io non sono molto brava con i giochi, all'inizio non li capivo, poi voi capite un po' di più perché lavorate su questo. Però mi diceva che lui vedeva in mio figlio minore alcune sue capacità che uscivano mentre giocavamo, io questo non l'avrei mai visto.

Quindi hai apprezzato che dopo l'attività del gioco ti restituiva ciò che osservava?

Esatto, ad esempio dicendomi quanto lui fosse sveglio, e questa cosa me l'ha fatta vedere. Non che io non vedevo che il mio bambino fosse intelligente, ma attraverso il gioco diventa più facile vedere certe cose.

Altre azioni?

Anche il fatto che uscivamo fuori, l'operatore stesso si è accorto e mi dice che all'aria aperta mio figlio impara più velocemente. Dovevamo studiare francese, eravamo in bicicletta, il fatto di stare fuori e giocare, nel frattempo che gli dici due tre cose lui le memorizza, si concentra molto di più in questa maniera.

Altre azioni che ti fanno sentire coinvolta?

Quando mi dice di fare le passeggiate o le attività esterne con mio figlio, potrebbe farle anche da solo, invece io sono sempre inclusa e mi trovo bene a farle insieme. Cioè non mi ha mai esclusa.

Perfetto, e adesso da quanto tempo lavori con lui?

Circa due anni penso, forse quasi tre.

Cambieresti qualcosa dell'intervento del SAE?

No niente, appunto come volevo dirti, preferisco il SAE che uno psicologo, perché più fisico, un aiuto vero. Per un bambino soprattutto. Poi dipende dal problema, per me le difficoltà di mio figlio piccolo sono lievi, non così gravi.

Noi abbiamo finito, vuoi aggiungere qualcosa?

Sì, che il corso è stato molto bello, forse dovresti metterlo visto che è la prima volta che lo avete fatto. Per me dovrebbero farlo di più perché è una cosa che veramente può aiutare un genitore, perché non abbiamo un libro. Sono cose che ti danno sicurezza.

Va bene, grazie davvero per la disponibilità.

Intervista 3. Famiglia C

Componenti della famiglia C	Età bambini	Tipo di famiglia
Madre		Monoparentale
Figlio primogenito	14	
Figlia secondogenita	10	

Partiamo quindi dalla segnalazione del SAE: Come sei entrata in contatto con il servizio SAE?

Ma tramite l'ARP, ha dato il mandato per aiutarmi un po'.

Quindi l'ARP ha dato il mandato al SAE?

Sì

Lo conoscevi già prima il SAE?

No

Per quali ragioni l'ARP ha deciso di attivare il SAE?

Per delle problematiche con i bambini e il papà.

Come hai vissuto all'inizio la proposta di iniziare una collaborazione con il SAE?

Bene, avevo bisogno. Perché io avevo chiesto aiuto in un qualche modo, quindi l'Autorità mi ha indicato il servizio.

Quindi è partito tutto da una tua richiesta?

Sì.

Questa richiesta, quando hai conosciuto l'educatore, ricordi quale è stata la tua domanda/richiesta iniziale?

No, sinceramente no.

Va bene, prima però mi hai spiegato che avevi bisogno di aiuto, riconoscevi il fatto di aver bisogno di aiuto. Magari puoi dirmi riguardo a cosa?

Appunto, c'era troppo attrito tra me e il padre e metteva molta pressione.

Voi eravate in una fase di separazione?

Sì, anche lì per i bambini non era facile. Il maggiore non voleva andare dal papà, odio puro verso di lui. La situazione era pesantissima e non è cambiata molto.

Quindi c'era la separazione, c'era un attrito con un conflitto con il padre dei ragazzi, e questo influenzava il clima all'interno della famiglia?

Sì, decisamente.

Vedevi nel SAE un servizio che potesse aiutarti a ristabilire un po' gli equilibri?

Esattamente.

Però ecco non c'era un tema specifico, ad esempio voglio insegnare a mio bambino a dormire da solo, o qualcosa di più specifico?

No.

Riesci a riconoscere il bisogno principale che avevi all'inizio della collaborazione con il SAE?

Più che altro a gestire le cose tra me e il padre, perché era odio puro nei miei confronti. Verso i bambini faceva cattiverie su cattiverie, suonava il campanello se non rispondevo al

telefono. Diceva di tutto e di più su di me: che ero una cattiva mamma. Quindi non ce la facevo più, avevo bisogno di qualcuno che fermasse questa cosa più che altro.

Considerando il fatto che c'era presente un ARP, quanto ha influito sulla richiesta? L'ARP ha riconosciuto queste dinamiche difficili?

Si.

l'ARP è stata più specifica nello spiegarti o indicarti su che cosa avresti dovuto lavorare con il SAE?

Appunto rafforzare un po' caratterialmente la mia persona, visto la situazione che mi stava sotterrando ed ero molto fragile.

Quindi il focus inizialmente, mi sembra di capire, più che essere sui tuoi figli era proprio per aiutare te in prima persona?

Si.

Per quanto riguarda invece l'attribuzione del problema iniziale, quando ti sei rivolta al SAE riconoscevi le cause di alcune difficoltà? Erano riconducibili ad una persona?

Si, il padre.

Per quali ragioni?

Era violento, sia con me che con i bambini. Mi picchiava sempre davanti ai bambini, arrivava a casa ubriaco diceva che ero io ad essere ubriaca e cose del genere. E non la smette, è quello il problema.

C'erano anche altri elementi che generavano difficoltà in famiglia? Ad esempio il lavoro, o il permesso, o altro?

No.

Il tema principale allora era la separazione e il comportamento del padre?

Esatto.

Passiamo adesso alle aspettative, quando hai saputo che sarebbe arrivato un educatore del SAE, cosa hai pensato?

Non lo so, sinceramente non avevo un'aspettativa.

Ma ti spaventava oppure riconoscevi il fatto che poteva essere utile e aiutarti?

No, non mi spaventava, io sono cresciuta in un foyer quindi il mondo educativo lo conosco. Anzi ero contenta che qualcuno poteva darmi una mano.

Il fatto che fosse a domicilio, quindi che l'operatore viene a casa?

Indifferente.

Non era un elemento che ti metteva titubanza?

Ogni tanto ormai c'era in giro casino, però ormai. Un po' il disordine mi preoccupava.

Riesci invece più nel dettaglio a riconoscere delle attività o dei bisogni più specifici per i quali tu avresti voluto che l'educatore SAE ti aiutasse?

Si, però appunto non fa parte del SAE. Era quello di riuscire a stoppare il papà, ma nessuno ci è riuscito. Ho fatto anche richiesta della curatrice educativa apposta, per evitare di avere sempre il papà in mezzo ma non è cambiato niente, anzi. Ho ancora più stress e più peso, perché mi mettono sotto pressione ancora di più.

Si in effetti l'operatore del SAE non ha il ruolo di gestire la separazione come un curatore educativo.

No infatti. Però all'inizio la richiesta che avevo fatto io all'ARP era questa.

Quindi di per sé il bisogno iniziale era un po' diverso, non strettamente educativo. Allora da qualche parte, anche se mi hai detto di non avere aspettative verso il servizio, si è modificata la domanda attraverso la conoscenza dell'operatore? Nel

sensò: conoscendo l'educatore e meglio anche il SAE sei riuscita a intravedere dei temi piú affini sui quali lavorare?

Si certo, mi ha aiutata con i bambini, per quello niente da dire. Comunque mi ha aiutata anche solo ascoltandomi moralmente, cioè era molto importante.

Ti eri fatta un'idea della frequenza delle visite?

No, però piú meno sapevo che sarebbe stata, se non settimanale, ogni due settimane. Altrimenti non avrebbe tantissimo senso.

Passiamo adesso alla relazione con l'operatore. In questo periodo di accompagnamento hai l'impressione che l'educatore abbia risposto alla tua domanda iniziale?

Si, non a quella che pensavo io all'inizio, però in sé si. Ha fatto tanto.

Ha risposto ad altri bisogni che magari non erano stati esplicitati all'inizio?

Esatto, anche perché non si sapeva. Cioè siamo andate avanti insieme.

Nel senso che affrontavate insieme i cambiamenti che avvenivano in famiglia?

Si esatto, in quel senso, hai capito.

L'educatore ti ha aiutata a capire magari un po' meglio alcune difficoltà, alcune dinamiche all'interno della tua famiglia?

Si sicuro.

Che comprendo anche le dinamiche tra te e i tuoi due figli?

Si anche.

Prima mi dicevi che l'educatore ti ha molto ascoltata, il fatto di parlare di alcuni argomenti che non riguardavano solo la separazione lo hai trovato difficile? Aprirsi su altri aspetti?

Tutt'altro, anzi per niente.

Passiamo adesso alla collaborazione, senti di essere riuscita a partecipare al lavoro con l'educatore quanto speravi?

Si, mi sentivo coinvolta.

Quindi ti sei sentiva ascoltata? Prendeva in considerazione le tue idee?

Si certo.

Se dovessi dare una valutazione, scala 1 a 10, 1 poco, 10 molto, quanto valuteresti il tuo grado di coinvolgimento?

Direi tra un 7 e un 8. Anche perché c'è la parte di lavoro in cui io non ci sono. Che è una parte del lavoro tra l'educatrice e i bambini, da soli.

Ti riferisci a quando l'educatore fa l'intervento solo con uno dei tuoi figli?

Si.

In questi casi l'educatore ti riporta comunque ciò che avviene negli incontri con i ragazzi?

Si quello si, sempre

Rispetto l'inizio, quando hai conosciuto l'educatore, fino ad oggi. Trovi che questo valore è aumentato o è sempre rimasto tra il 7-8?

No, correggo, 10 garantito. Cioè lei mi coinvolge sempre al 100%.

È stato così dall'inizio?

Si, anzi all'inizio era anche 12 o 13 per dirti.

Riesci a identificare o descrivermi delle azioni o comportamenti che faceva l'operatore che ti aiutavano a riflettere su alcune dinamiche difficili che hai vissuto in famiglia?

Si, in quasi tutto, cioè l'idea c'era, poi facendoli realizzare di fare qualcosa in piú.

Facendoli? Ti riferisci alle attività che vi proponeva?

Lavoro di Tesi

Si, come i giochi.

Invece delle azioni più concrete, con magari degli esempi, in cui riconoscevi che grazie a questo ti sentivi coinvolta?

Io ho spiegato il mio modo di vedere le cose e che comunque lei ha capito perfettamente. Lei mi ha sostenuto proprio per rinforzarmi caratterialmente, forza e coraggio. Mi spingeva, mi aiutava: "Ricordati, fai questo, quello." Però perché mi vedeva in difficoltà. Ma mai imposto, o mai mi ha fatto vedere delle cose che io non facevo.

Seguiva quindi te, cercando di rafforzarti, come un sostegno?

Esattamente.

Ecco siamo già giunte all'ultima domanda. C'è qualcosa che modificheresti nell'intervento del SAE?

No, nel mio caso no, sono molto soddisfatta.

Va bene così allora. Grazie mille per la disponibilità.

Intervista 4. Famiglia D

Componenti della famiglia D	Età bambini	Tipo di famiglia
Madre Figlio	13	Monoparentale

Allora parto con le domande: come sei entrata in contatto con il SAE?

Allora, praticamente abbiamo dovuto fare una scelta obbligatoria. Dovevamo scegliere tra SAE, CPC, scuola speciale a Sementina e Fondazione Elisa. Ma dovevamo scegliere per forza, perché non potevamo andare avanti. Allora io come genitore ho fatto un paio di ricerche, mi sembravano servizi un po' fuori dal problema e avevo una amica con cui confrontarmi. Abbiamo scelto il SAE, perché lei lavora nel ramo dell'educazione e mi ha suggerito questo servizio. Così abbiamo conosciuto il SAE.

Mi dicevi che vi hanno fatto scegliere obbligatoriamente, ma qual è il servizio che ha fatto questa segnalazione?

Praticamente la direttrice con la maestra della seconda elementare.

Quindi la scuola elementare?

Sì.

Vi hanno spigato per quali ragioni hanno deciso di attivare il SAE o comunque suggervi questo servizio?

Sì, perché mio figlio non aveva stimoli per lo studio, sembrava un bambino depresso. Le note erano pessime, non hanno visto stimoli. Sapevano la storia di mio figlio, che ha perso il padre da due tre mesi e che ha cambiato la sede scolastica, perdendo i suoi amici dell'asilo e della prima elementare. A causa di tutto questo, loro pensavano che fosse un bambino con dei problemi psichici e depresso.

Questo è successo in seconda elementare?

Sì, dopo che ci siamo trasferiti, quando ha finito la prima elementare, dopo la morte del padre.

Come hai vissuto inizialmente la proposta di iniziare una collaborazione con il SAE?

Male, ho vissuto tutto molto male, perché è una cosa naturale quando scopri che al tuo bambino qualcosa non va, e tu non sei autorizzata a capire se veramente non va o magari è l'istituto scolastico ad avere qualche pregiudizio personale. Non lo so. Io sinceramente ho pensato di tutto. Ad esempio che sono straniera, che sono senza marito perché lui è venuto a mancare. Io ho pensato diverse cose, ma per me è stato un grande dramma.

Tu in realtà non hai compreso le motivazioni? Quello che dicevano su tuo figlio non lo riconoscevi?

Esatto, io vedevo che mio figlio non è stato capito, non è stato accolto nella nuova sede ed il suo stato d'animo era una conseguenza naturale di questi fatti.

Passiamo adesso alla richiesta iniziale: quando avete conosciuto l'educatore del SAE ti ricordi qual è stata la tua domanda o richiesta iniziale?

Le mie domande erano tante. Per prima cosa dovevo capire che servizio scegliere. Due di quelle proposte automaticamente si sono sciolte, perché la fondazione Elisa a me personalmente non sembrava il posto adatto, così come la CPC neanche, la scuola speciale

anche, e quindi sapendo che questo problema non sarebbe svanito io avevo paura che mio figlio sarebbe stato portato via da me. Dal fatto che io magari non riuscivo a mantenerlo o educarlo. C'è stato veramente una preoccupazione forte, perché quando tu non conosci, tu pensi il peggio, dopo naturalmente quando ho scelto il SAE ed è arrivato l'educatore abbiamo un po' chiarito le cose, mi sono poi un po' calmata. Ma preoccupazioni tante.

La seconda domanda è, questa richiesta era collegata a quale bisogno? Mi hai appena spigato che avevi molte domande perché c'era molta preoccupazione, il bisogno poteva essere quello di essere rassicurata?

Sì, bisognava da una parte proteggerlo, capire cosa stesse succedendo, anche dare una mano nello studio. Il motivo per mandare un bambino alla scuola speciale dovrebbe essere valido. Un genitore si fa le domande, deve avere anche le risposte e ricevere qualche segnale che ti permetta di dire veramente "Sì secondo me questo posto potrebbe aiutare mio figlio".

Considerando il fatto che c'era un ente segnalante, ha influito sulla richiesta? Ti ha indicato i temi su cui dovevi lavorare con l'operatore?

No, per loro era solo importante che io scegliessi tra queste 3 opzioni. A me è sembrato che dovessi scegliere così si sbarazzavano del problema alla scuola elementare. Perché l'interesse era solamente nel fatto del suo psicologo, era solo questo l'interesse. Quindi tu come genitore senti dove ti vogliono indirizzare.

Puoi spigarmi questa parte dello psicologo?

Perché loro erano interessati solamente se lui va dallo psicologo, solo questo era importante.

L'attribuzione del problema iniziale; quando ti sei rivolta al servizio tu pensavi che alcune difficoltà che potevano esserci in famiglia fossero riconducibili ad un componente? Attribuivi la responsabilità di alcune difficoltà a qualcuno?

No, per noi no, anzi. Io ero presente come una mamma ma anche come una corazza per mio figlio.

C'erano magari altri elementi al di fuori della famiglia, ad esempio situazione lavorativa, o permesso, o situazione economica, che rendevano più difficoltose alcune dinamiche in famiglia?

No, niente di tutto ciò.

Quando hai saputo che sarebbe arrivato l'educatore del SAE cosa hai pensato?

Io speravo di ricevere un grande aiuto, ma proprio per questo per me era un'esperienza davvero fantastica perché io veramente avevo queste paure che mi tolgono mio figlio. Non lo so perché, ma mi hanno trasmesso questo. Perché non erano amichevoli o la situazione era troppo ufficiale, mi sentivo sotto pressione. Tu ti fai la domanda, se io come genitore non vedo problemi psicologici ma solo pochi stimoli per la scuola, ti chiedi se magari non c'è un qualche complotto o cosa, perché tu devi vedere. È sempre così, se vedi una cosa c'è una catena di cose. Allora tu inizi a dirti che c'è qualcosa che non va. Mi vengono i brividi ripensando a come stavo, avevo anche io perso mio marito da poco tempo infondo.

Vi spaventava l'idea o pensavate che potesse aiutarvi?

Ero spaventata, ma per questo aspettavo l'educatore, perché speravo che mi aiutasse. Ormai avevo le informazioni sull'educatore e anche sul servizio, altrimenti non lo avrei scelto.

Hai pensato per quali attività avresti avuto bisogno da parte dell'educatore? Per cosa avresti voluto che ti aiutasse?

Per me già la sua presenza era un sostegno, perché qui non era solo la mia voce, c'erano due voci. Ha analizzato anche la mia famiglia, il perché pensavo che mi avrebbero tolto mio figlio. Perché è sempre una voce contro tre voci: direttrice, maestra, maestra di sostegno,

Lavoro di Tesi

quindi tu sei sola e hai davanti tanti che ti dicono “no è così, ma lei non lo sa, non conosce suo figlio”. Mamma mia, per una madre questo è difficile. Per me quindi l’educatore era un sostegno su cui potevo appoggiarmi, un’altra persona, una seconda persona dopo di me per mio figlio. Uno che ha un’autorità intendo. Perché amici non possono aiutare in queste cose.

Attraverso la conoscenza con l’operatore si è modificata la tua richiesta? Hai pensato ad altri temi su cui lavorare con lui?

No, io mi sono appoggiata del tutto sul programma del servizio, non vedevo nessun problema. Mi serviva che mio figlio potesse stare con una persona su cui lui poteva appoggiarsi. Mio figlio ha raccontato tutti i suoi segreti privati all’educatore, cioè lui ha fiducia e questo è bello. Per me era questa la base, il resto non pensavo sinceramente che l’educatore sarebbe riuscito a far migliorare le note fino al 6.

Non era questa l’aspettativa?

No, l’importante è che mio figlio stava bene.

Ti eri già fatta un’idea sulla frequenza delle visite?

No, l’unica preoccupazione di una donna è che la casa sia pulita, che tutto sia a posto e che la gente non si spaventi per il disordine. Perché lavorando e cucinando a volte capita anche a me di arrivare a casa e non vedere la via per dove si può passare. L’ho detto anche all’istituto scolastico che potevano venire a casa e vedere dove e come vive mio figlio, non era assolutamente un disturbo.

Per quanto riguarda

la relazione con l’operatore, in questo periodo di accompagnamento hai avuto l’impressione che l’educatore sia riuscito a rispondere alla tua domanda iniziale?

Si perché per me era importante che il bambino avesse completa fiducia nell’educatore e questo è stato raggiunto, perché mio figlio ha certe cose da maschi, passando il periodo tra bambino e ragazzo, con lo sviluppo ci sono delle domande, che io come donna non posso rispondere, o posso per via della mia esperienza, ma non posso del tutto. Perché lui diventava un po’ rosso, in imbarazzo. E quindi loro hanno aperto il discorso tranquillamente, e questo è bello.

L’educatore, oltre che riuscire a creare una relazione di fiducia con tuo figlio, è riuscito anche a portare dei temi per capire meglio alcune dinamiche, ad esempio tra te tuo figlio?

Ogni progetto che ha portato l’educatore, come nella vita di tutti, qualcosa potrebbe piacere di più qualcosa un po’ meno, però in generale tutti i progetti sono andati veramente bene. A parte per via della pandemia che siamo stati fermi, ogni cosa che è stata fatta io sentivo che veniva dal SAE con un piacere, anche il nostro impegno e voglia di essere coinvolti, con grande entusiasmo.

È stato difficile percorrere questo percorso?

Absolutamente no, tre anni sono volati.

Prima mi parlavi del fatto che sia tu che tuo figlio siete stati molto onesti raccontando alcune tematiche intime all’educatore, questo è stato difficile per voi?

No per me personalmente no. Per mio figlio inizialmente un po’ sì, ma dopo abbiamo raggiunto l’obiettivo.

Nel tempo quindi, quattro anni, la richiesta un po’ si è modificata?

Sì, si modificava per la vita personale di mio figlio. Inizialmente erano le note che non andavano bene, magari è anche un problema mio perché non mi sono concentrata per aumentare le note, per me era importante che lui vive la vita tranquilla e serena, senza

pregiudizi. Anche la mia aspettativa per il futuro di mio figlio mi preoccupa, ma con il SAE ci siamo concentrati sulla sua serenità, qualcuno su cui poter appoggiarsi.

Credi di essere riuscita a partecipare quanto speravi ai progetti dell'educatore? Ti sei sentita coinvolta?

Si.

Ti sei sentita ascoltata e che prendevano in considerazione le tue idee?

Si certo, ma per me era sufficiente che fossero idee da SAE.

Se devi darmi una valutazione, in cui 1 molto poco e 10 molto, quanto daresti per il tuo grado di coinvolgimento nel progetto educativo?

Direi che l'educatore non era molto invadente, non costringeva a fare, ha un modo molto molto soft. Se penso a tutti i progetti che abbiamo fatto con grande entusiasmo non eravamo costretti, era tutto armonico. Darei 10. Unico problema erano i due anni di pandemia, eppure siamo riusciti a fare qualcosa.

Questo valore è mutato nel tempo? Prima magari era inferiore?

No assolutamente, tutto il percorso era molto armonioso.

Riesci ad identificare alcune azioni dell'operatore che ti hanno permesso di riflettere su alcune dinamiche in famiglia?

Si, mi ha fatto capire ad esempio di non stressare troppo mio figlio, perché lui ha altre dinamiche, perché ogni persona ha sue velocità, sue lentezze, o priorità. Mi ha fatto capire che bisogna dare il tempo ai propri figli e crescerli per come sono e non stressarli troppo. La vita però è molto stressante, in 5 minuti devi cucinare, capire cosa succede, aiutare per scuola o ancora altre cose.

Ci sono dei comportamenti che ti facevano sentire ancora più coinvolta?

C'era un discorso che mi è veramente piaciuto. Un giorno l'educatore mi ha chiesto "Sai che io vorrei vedere tuo figlio quando sarà grande, come sarà, sono curioso di sapere come sarà la dinamica della sua vita" E questo ti fa capire che la persona è interessata.

Le cose che ti diceva ti facevano percepire l'operatore come interessato veramente a tuo figlio?

Si è così.

Ultima domanda: c'è qualcosa che cambieresti nell'intervento SAE?

Io se potessi cambierei il mondo. Secondo me questo servizio dovrebbe svilupparsi molto di più, perché dovrebbe avere più accesso alla scuola, come autorità, non superficiale. Io credo che il SAE potrebbe cambiare le cose anche negli istituti scolastici. La mia idea potrebbe sembrare stupida adesso, non lo so, ma se il SAE si svilupperà potrà anche prendere una parte della scuola o creare una scuola differente da quello che abbiamo. Perché non ci sono molte alternative alla scuola comunale.

Invece sull'intervento con l'operatore modificherebbe qualcosa?

Nono, è stato davvero perfetto.

Bene abbiamo concluso, ti ringrazio tantissimo per la disponibilità

Intervista 5. Educatore famiglia A

Componenti della famiglia A	Età bambini	Tipo di famiglia
Madre Padre Figlio primogenito Figlio secondogenito	4 e mezzo 2 e mezzo	Tradizionale

Inizio con le domande sulla richiesta iniziale: da quanto tempo segui la famiglia in questione?

A marzo dell'anno scorso ho iniziato a seguirli, primavera 2021. Quindi un anno e tre mesi.

Si tratta di un'auto segnalazione o una segnalazione da terzi? Qual' è il servizio che ha segnalato la famiglia?

Era la scuola ad aver segnalato, ed è stata una segnalazione un po' particolare perché al momento dell'incontro, in cui c'era la scuola e Stefano, come rappresentante del SAE, alla famiglia non era chiaro chi era Stefano. Quindi è partita in maniera strana la segnalazione. Per Stefano la famiglia aveva già accettato, invece è in quel momento che la famiglia veniva a sapere della presenza del SAE e quindi inizialmente loro sono stati un po' sorpresi. Stefano li ha sentiti molto sulla difensiva e non capiva il perché. Poi li ha incontrati in ufficio e gli hanno spiegato che in verità loro pensavano che fosse un incontro solo con la scuola e quindi si sono un po' spaventati e si sono un po' difesi. Poi Stefano all'incontro successivo ha spiegato cosa avrebbe fatto, cosa offriva il nostro servizio e loro hanno accettato. Comunque, l'ente segnalante è la scuola, ma la collaborazione con la famiglia è partita un po' sulla difensiva per queste ragioni.

È ancora la scuola l'ente segnalante?

Sì

Vorrei sapere qual è stata la domanda iniziale dei genitori e quale invece la richiesta della scuola?

Ricordo e che la scuola era in difficoltà e pensavano che fossero in difficoltà anche i genitori. La scuola era in difficoltà sul comportamento del bambino più grande ed erano preoccupati sugli stimoli e le regole, di quello che succedeva a casa, e si chiedevano se anche i genitori riuscivano a gestirlo. Non mi ricordo una domanda specifica dei genitori all'incontro, mi ricordo che sia la mamma che il papà erano d'accordo di farsi aiutare, di discutere, di valutare il SAE come un sostegno esterno per capire cos'è adeguato da fare a quell'età per il bambino. L'obiettivo concordato insieme era soprattutto avere un confronto educativo, a partire un po' dalle loro necessità che trovavano nel quotidiano e quesiti che si ponevano in relazione ai bisogni dei bambini. Quindi capire, a due anni, a tre anni, quali erano gli stimoli che avevano bisogno, quali cose il bambino poteva fare da solo, per cos'era meglio che veniva accompagnato e quindi alternare delle attività fatte con i bambini e i genitori presenti. C'è quindi la mia osservazione, e poi dei momenti solo di sostegno genitoriale in cui vedo solo i genitori. In generale la mamma all'inizio quando restava da sola aveva difficoltà a gestire entrambi i bambini. La preoccupazione maggiore arrivava dalla scuola dell'infanzia, perché le maestre dicevano che il bambino maggiore non seguiva le regole e che era aggressivo con gli altri bambini. La preoccupazione da casa invece era che, a causa degli

atteggiamenti del figlio, che faceva fatica a stare nelle regole, le maestre potessero non seguirlo così bene. Ad esempio, lui poteva non mettere il grembiolino e non fare delle cose, mentre per la mamma era importante che lui potesse avere le stesse regole degli altri bambini. Ecco, quello che da subito ha ammesso la mamma è che lei aveva un legame molto più forte con il figlio minore, quando è nato invece il primo lei ha avuto un momento di difficoltà e quindi il maggiore è stato molto con il papà. La mamma allora desiderava un po' recuperare la relazione con lui. Però allo stesso tempo aveva questo legame forte con il piccolo che continuava ad allattarlo, e quello è stato un argomento assolutamente intoccabile. La domanda della scuola aveva quindi origine dalle loro difficoltà, perché per loro era un bambino ingestibile e senza regole, quindi un sostegno educativo a casa gli sembrava che poteva essere una buona cosa.

Per quanto riguarda invece l'attribuzione del problema, come hai affrontato nei primi colloqui il senso dell'intervento?

Quella è una cosa del SAE molto particolare, che ogni volta te la reinventi, perché cambiano talmente tanti fattori: dalla famiglia, dalla cultura, dalle paure, che ogni volta ho l'impressione che devi osservare e partire dal loro punto di vista. Di base inizio ascoltando un po' loro, come si sentono come genitori, quello che vivono nel quotidiano, cosa secondo loro sta funzionando bene, se hanno delle domande, se hanno dei bisogni dove vorrebbero essere aiutati, se vogliono fare l'evoluzione e dei punti dove per il momento non si sentono pronti. Nel caso della mamma ha detto che l'allattamento era un tema un po' riservato per lei, che se la toccavo lì si sarebbe chiusa a riccio. Ecco; questo ad esempio, me l'ha specificato subito. Quindi, essendo una coppia con bambini piccoli, partiamo veramente un po' dal quotidiano, un po' da quali sono i loro valori, dove vorrebbero loro mettere le regole e quindi parto un po' dai principi dell'educazione: spiego che delle regole ci vogliono, che una linea ci vuole, però ogni famiglia la costruisce, poi ci sono delle basi dell'educazione che sono dappertutto, come ad esempio il fatto che piano piano devono imparare a dormire da soli, che il biberon ad un certo momento si toglie, però da dove partire lo creiamo insieme, un po' come fare una mappa comune. Ecco, mi sembra che io li ho osservati, che io li ho ascoltati e poi insieme abbiamo potuto creare una mappa in cui poter iniziare a muoverci.

In questi primi incontri hai esplicitato da subito la problematica per cui era avvenuta la segnalazione, quindi il punto di vista della scuola?

Non è che mi ricordo bene, ho l'impressione che sia una cosa che è stata specificata bene all'incontro che abbiamo fatto insieme a Stefano, però c'è altro lavoro prima di arrivare a modificare quello che chiede la scuola, non è la priorità. Dovevo già capire se era vero o no, che non c'erano delle regole, quella era un'ipotesi che abbiamo fatto sui dati concreti che osservavano alla scuola dell'infanzia. Io dovevo darmi tempo. I primi incontri sono per conoscersi, quindi non ho l'impressione che dopo che l'ha fatto Stefano, io ancora ho specificato perché la scuola aveva fatto la segnalazione e che volevano che il bambino potesse rispettare delle regole, per entrare nel ritmo della scuola, che è importante ma non nell'inizio dell'intervento del SAE. Poi l'importante per me, sempre all'inizio, era di creare un campo di rispetto e di fiducia. Mi mettevo un po' a guardare la loro situazione familiare, dal loro punto di vista, partire un attimo da elementi che erano già il loro potenziale, non dalle cose che rappresentavano le loro difficoltà.

Quando hai iniziato a conoscerli hai riconosciuto se magari i genitori attribuivano la responsabilità di alcune problematiche, o comunque delle difficoltà in famiglia, a qualcuno della famiglia?

No in questo caso no, assolutamente.

Lavoro di Tesi

Qualcuno di esterno?

La mamma attribuiva forse un po' al fatto che lei si rendeva conto che durante il primo post-partum abbia avuto una forma di tristezza, credeva quindi di non essere riuscita a investire come avrebbe voluto. Penso quindi che provasse forse un senso di colpa su di lei, come se non fosse stata abbastanza per il bisogno del suo bambino. Quindi forse lo attribuiva a sé stessa.

E all'inizio come hanno reagito i genitori alla formula dell'accompagnamento? Il fatto di essere seguiti da un educatore del SAE?

Erano d'accordo, pensavano che potesse essere qualcosa di utile, perché per certe cose non sapevano se fosse giusto o sbagliato, avevano delle domande da porsi, quindi gli andava bene di provare. Disponibili.

Sei riuscita con i genitori ad analizzare le difficoltà della famiglia andando un po' oltre alla loro richiesta?

Sì, perché erano delle domande rispetto all'età, alla parte educativa. Ad esempio mi spiegava: "A tre anni, il più grande, deve sapere o no mettersi le pantofole da solo? Io lo aiutavo pensando di essere una brava mamma, poi sono andata all'asilo e ho visto che doveva essere capace da solo, ma io questa cosa non la sapevo." Oppure altre domande su cui interrogarsi: "Quando è importante che gli dico di no? E quanto devo ascoltarlo, dov'è il limite che devo mettere?" Quindi avevano delle domande precise, penso che il confronto con la scuola d'infanzia li abbia permesso di rendersi conto che quello che loro pensavano che fosse adeguato, forse per l'età dei loro figli doveva essere modificato. Quindi avevano diverse domande rispetto anche alle attività, rispetto all'età del bambino, all'alimentazione, stare a tavola, quando dire dei no, mettere delle conseguenze. Per tutto quello che rientra nel campo educativo della prima infanzia, loro si ponevano delle domande e avevano voglia di confrontarsi.

Ecco, prima mi parlavi del fatto che comunque ti sei presa il tempo di ascoltare, comprendere il loro quotidiano, il loro punto di vista. Quindi, da qualche parte si sono anche raccontati i genitori. Hai trovato delle difficoltà da parte loro ad aprirsi?

No, non ho trovato difficoltà, penso che fosse una coppia che aveva voglia di mettersi in gioco come genitori. Inizialmente era molto presente anche il papà, poi ha iniziato ad occuparsi soprattutto del piccolo. A piccoli passi, prendendo fiducia, anche la mamma si è aperta, in una maniera che mi sembra adeguata. Credo che avesse bisogno di capire un po' chi fossi io. Trovo che lo hanno fatto in maniera discreta, ma con dei tempi che io valuterei adeguati, non mi hanno buttato tutto addosso ma si sono presi il tempo necessario.

Per quanto riguarda la collaborazione invece, se dovessi valutare da 1 a 10 il grado di coinvolgimento dei genitori e collaborazione, che valore daresti?

È vero che faccio sempre fatica a dare il top, però ritengo che sia una delle famiglie in cui veramente il lavoro del SAE è stato fattibile con un progetto, quindi 9-10. Hanno aderito e si è potuto costruirlo, modificandolo a dipendenza di quello che succedeva, in questo anno e qualche mese.

In questo caso era presente la scuola come ente segnalante, ecco la presenza della scuola l'hai vissuto come un elemento ostacolante per il progetto oppure come un aiuto nella definizione della richiesta?

Né ostacolante, né aiuto. Mi verrebbe da dire che è stato inizialmente difficoltoso, perché le aspettative e gli obiettivi che erano richiesti dalla scuola erano diversi da quelli che il SAE aveva. C'era una dissonanza tra le due cose. Col tempo è vero però che siamo riusciti a trovare una maniera di collaborare, perché veramente non c'era più fiducia da entrambe le

parti. Penso che fosse uno dei primi obiettivi, ovvero di ricucire la fiducia tra i genitori e la scuola. E penso anche che sia stato il primo obiettivo raggiunto del SAE, difatti adesso si riesce a collaborare in maniera diversa. Si tratta di un obiettivo che ho individuato subito, non era strettamente con la famiglia, ma io ho chiarito che il bambino non si sarebbe mai potuto trovare bene se non avessimo ricostruito una relazione di fiducia e collaborazione con la scuola. Però anche su questo obiettivo sono stati d'accordo di seguirmi.

Per quanto riguarda invece più le pratiche riflessive, sei riuscita ad intraprendere con i genitori degli interventi di pratiche riflessive?

Sì, soprattutto nell'ultimo periodo con la mamma, perché ho lavorato di più con lei. Abbiamo parlato del perché mettere certe regole, perché certe cose sono da raccontare e altre no. In questo caso è successo anche che scoppiasse purtroppo la guerra in Ucraina, e per via della situazione si è dovuto modificare l'intervento, cercando di capire quindi cosa fosse da raccontare, in che modo raccontare la guerra ai figli, perché non farlo, come proteggerli, cosa dire o non dire, cosa significava per lei dirlo, perché invece non dire determinate cose per dei bambini così piccoli. Ma abbiamo trattato anche alcune regole semplici di orientamento della giornata, o il perché del no, il perché del limite, cosa si aspetta da suo figlio maggiore, cosa vorrebbe che diventasse, con quali valori come giovane adulto. Quindi provare a vedere e capire cosa ci sta dietro a quello che scegliamo nella prima infanzia, nella relazione che costruiamo. È una mamma con cui ho potuto lavorare molto, discutere e approfondire, che poi lei riusciva a far suo, mettendolo in pratica. Nel senso che quello che gli andava lo teneva, oppure modificava con i suoi valori, ma si è potuto veramente approfondire nel senso più profondo, più alto, di quello che si fa come genitori e quello che vorremmo come giovani adulti. Ecco, questi sono tutti temi discussi con la mamma, che di conseguenza valutava e modificava anche il suo agire.

Hai trovato difficile raggiungere questo grado di profondità?

No, mi sembrava che ci fosse un buon campo in cui si poteva farlo. Ai miei tentativi di approfondire c'è sempre stata una risposta che mi ha acconsentito di proseguire.

L'ultima domanda, cambieresti qualcosa nell'intervento?

Qualcosa si cambierebbe sempre un po'. Bisogna dire che non ha facilitato il lavoro la situazione data dal coronavirus. Cambiare forse no, perché non so se potrei cambiare l'intervento. Forse un po' mi è dispiaciuto che all'inizio lavoravo con entrambi i genitori, poi il padre è diventato un po' più assente. L'ho forse un po' perso in corso d'opera, occupato per questioni lavorative. Forse questo compito l'ho lasciato troppo solo alla mamma. Ho l'impressione che lei gli trasmetta ciò che facciamo, però credo che un obiettivo da tenere presente è di fissare ancora degli appuntamenti in cui richiedo presenza del papà.

Abbiamo finito, interrompo la registrazione, grazie.

Intervista 6. Educatore famiglia B

Componenti della famiglia B	Età bambini	Tipo di famiglia
Madre		Monoparentale
Figlio primogenito	19	
Figlio secondogenito	16	
Figlio terzogenito	10	

Iniziamo quindi: richiesta Iniziale, da quanto tempo segui la famiglia?

Allora la seguo da ottobre 2020, quindi quasi due anni.

Si tratta di un'auto segnalazione oppure una segnalazione da terzi? Da parte di quale servizio?

È stata segnalata dall'Ufficio dell'Aiuto e Protezione (UAP), ma condiviso con la mamma. Era una proposta dell'UAP rispetto ad una delle due richieste.

Quindi non c'era un mandato, la collaborazione con il servizio non era obbligatoria?

No, non per il SAE. Il mandato dell'Autorità riguardava l'inizio di una psicoterapia per il figlio minore. La segnalazione nasceva per un evento conflittuale con il figlio di mezzo, per il quale poi si è attivato l'UAP, che in accordo con la madre ha suggerito di iniziare un accompagnamento con il SAE.

Ti ricordi qual è stata la domanda iniziale dell'ente segnalante e della famiglia?

La domanda iniziale dell'ente segnalante, UAP, è inserire il SAE per mediare nei conflitti famigliari tra i figli e la mamma. C'erano forti tensioni e litigi. Un secondo aspetto di cui si è fatta richiesta dell'intervento del SAE era per dare un seguito scolastico, ma anche per alcune difficoltà: sia comportamentali che aspetti più fisici, che mettevano un po' più a disagio il più piccolo dei figli.

Mi hai spiegato le due richieste dell'ente segnalante, per quanto riguarda la famiglia invece?

Principalmente la mamma aveva bisogno di un sostegno nella collaborazione per gli aspetti educativi in casa, ponendo particolare accento agli aspetti scolastici. Quindi sostenere la mamma nel riuscire a stare vicino al figlio più piccolo. Infatti non ha mai chiesto di farsi sostituire, chiedendomi di occuparmi direttamente di alcuni aspetti, questo non lo ha mai richiesto.

In questi due anni l'ente segnalante è rimasto invariato?

Si sempre UAP.

Come hai affrontato nei primi colloqui il senso dell'intervento?

Ho puntualizzato un aspetto, nel senso che avremmo collaborato, lavorato insieme. Quindi l'avrei sostenuta in quelli che potevano essere le difficoltà nel seguire suo figlio nei compiti, magari proponendole delle strategie alternative. Ma rispetto alla domanda, nei primi colloqui l'obiettivo era semplicemente di iniziare a conoscere una persona. Conoscere una mamma, le sue difficoltà, capire se fosse in grado di poter anche permettersi di raccontare le sue di fragilità. Parlare dei suoi punti forti ma anche dei punti un po' più fragili. Era quindi più un creare la relazione il senso dell'intervento, non era una risposta già alle domande o richieste.

Hai esplicitato da subito con la famiglia la problematica per cui è avvenuta la segnalazione?

Assolutamente. Perché il primo incontro, dopo esserci incontrati una prima volta nell'ufficio del servizio, ci siamo anche trovati con l'ente segnalante. Quindi sono stati esplicitati gli elementi problematici e sono state riprese quelle che erano le difficoltà e i conflitti famigliari. È stato quindi fin da subito esplicitato in modo chiaro e trasparente quali erano i punti da affrontare insieme.

Tu riconosci se all'interno della famiglia c'era la tendenza di attribuire la responsabilità ad un componente di essa?

C'era un po' questo aspetto. Da parte della rete, inizialmente per via della segnalazione, indicavano la madre. È vero che in casa c'era anche l'attribuzione ad il fratello di mezzo, che viveva un momento di difficoltà e che probabilmente ha un po' esasperato la mamma. Il più piccolo invece lo seguiva a ruota. C'era anche un conflitto tra i genitori che erano divorziati, quindi si attribuivano le colpe uno all'altro.

Come ha reagito la madre alla collaborazione con il SAE?

Secondo me si è presa il tempo, di conoscermi e di capire che poteva essere sincera. Ho avuto la sensazione che abbia comunque voluto capire che tipo di relazione educativa potevamo avere insieme. Però è stato abbastanza rapido, probabilmente non ha mai sentito né giudizio né un sentirsi in colpa rispetto quello che faceva. Il potersi comunque esprimere liberamente le ha permesso di riporre fiducia nella mia figura.

Con lei sei riuscito ad analizzare alcune difficoltà nella famiglia, andando oltre la sua richiesta?

Si lo abbiamo fatto, proprio attraverso uno strumento, che si usa anche come strumento di anamnesi: il genogramma. Ha permesso di definire le qualità delle relazioni che aveva e che sono state nominate.

Persone che erano nominate, intendi i suoi famigliari?

Sia della famiglia ma anche le persone che reputa importante, la sua rete informale, che è anche una rete di sostegno. Sul genogramma lavori prevalentemente sulla famiglia e le sue dinamiche, anche poter vedere su un pezzo di carta il tipo di relazione che hai, conflittuale o armonica, ti permette di essere maggiormente consapevole.

Hai quindi toccato anche altri temi, hai riscontrato nella mamma una difficoltà nell'affrontare temi diversi?

No. Io l'ho trovata sempre molto aperta e anche desiderosa di raccontare. Non so se è legato al fatto che non sentisse giudizio, non sentisse di essere sotto controllo, ma era proprio libera di raccontare, anche oltre alla relazione che si può avere con uno psicoterapeuta, che forse alle volte può avere delle limitazioni. Qui invece l'ho sentita molto aperta e disponibile.

Passiamo alla collaborazione. Da 1 a 10 quanto valuteresti il grado di coinvolgimento e collaborazione, in questo caso, della mamma?

Io darei, veramente, un bel 8. Nel senso è un 8 pieno perché anche nei momenti in cui non poteva, o magari non aveva voglia, è stata molto chiara ed onesta.

La presenza dell'UAP è stata per te un elemento ostacolante per il progetto oppure ti ha aiutato a definire la richiesta?

Inizialmente l'ho sentita come collaborante e anche con dei propositi positivi, quindi per me il lavoro, il processo di cambiamento, lo vedevo come un raggiungimento degli obiettivi. Considerare lo sforzo, le fatiche, il lavoro che si faceva, come un guardare con positività al futuro. Con il passare del tempo magari alcuni elementi che si erano un po' sedimentati, ho

Lavoro di Tesi

percepito che la rete metteva un po' un freno. La mamma aveva il desiderio di iniziare a chiudere con certe limitazioni, perché da qualche parte avere una segnalazione dall'autorità ti limita un po' la tua libertà. Lei lo sente.

Quindi questa percezione della madre da qualche parte può essere un po' ostacolante?

Quello che è adesso sta ostacolando il processo di cambiamento, che secondo me è stato molto importante. Lei si è messa in gioco, si respira in casa un altro tipo di clima, un clima un po' più tranquillo, un clima in cui si può parlare tra di loro. Con questo non voglio dire che è diventata autorevole. Però è una mamma presente, all'ascolto e desiderosa di stare con i suoi figli, creando dei momenti di qualità, e questo come servizio lo riconosciamo. Secondo me l'UAP in questo caso, non è tanto ostacolante quanto forse tende a frenare un po' il processo.

Sei riuscito ad intraprendere con la famiglia delle pratiche riflessive a sostegno della genitorialità?

Sì, con la proposta del gruppo "Noi genitori", una proposta complementare all'intervento. Questa formazione, o comunque attività ausiliare all'intervento domiciliare. Si tratta del gruppo "Noi genitori", è partito come prima edizione quest'anno. Io credo che lei abbia tratto proprio beneficio, e lì dove il potersi, non solo con l'operatore, ma anche con altri pari, raccontare. E quindi condividere la propria esperienza, le fatiche, i momenti belli. Però il fatto di poter condividere e poter anche ascoltare altre esperienze, secondo me le ha permesso molto. È proprio lì che per me era importante riconoscerle che aveva fatto un bellissimo percorso. È un percorso trasformativo, ma era in un periodo della sua vita in cui faceva più fatica, ma adesso, secondo me potrebbe forse ancora fare fatica, ma sicuramente gestisce meglio, e c'è ed è presente.

Per quanto riguarda questa esperienza del gruppo genitori, in cui forse c'è stata anche una riflessione introspettiva, hai riscontrato delle difficoltà da parte della mamma?

È chiaro che inizialmente l'incontro con altri genitori pone comunque delle piccole resistenze iniziali, in questi gruppi c'è sempre la persona che parla di più e quindi solleva un attimo dal mettersi in gioco, essere attiva nel percorso formativo. Appunto all'inizio, anche qui ha fatto un percorso in evoluzione. Io non parlerei di difficoltà ma parlerei proprio di resistenze, perché alla fine, magari sono anni che non vivi più queste dinamiche tipiche dei gruppi e ci vuole un attimo. Per fortuna c'è sempre qualcuno un po' più irruente, che permettono agli altri di essere un po' sollevati, ma poi arriva anche il loro intervento. Un volta che questa mamma ha trovato fiducia nel gruppo, si è permessa di raccontarsi.

Ultima domanda, cambieresti qualcosa nel tuo intervento? Se sì cosa?

Utilizzando lo strumento del dialogo a volte si tende anche a stare nel dialogo. Quindi a stare negli aspetti più empatici, legati ai bisogni, a volte si improvvisa. Anche la mia modalità non è proprio ordinata. Mi piace che ciò che emerge, emerga nel qui e ora, rispetto alle sue esigenze, non tanto a quello che voglio portare io. C'è l'intenzionalità di permettere al genitore di sentirsi a suo agio e di condividere e provare a trovare strategie. Ma forse è importante dare all'intervento, come dicevi nelle prime domande, dare senso a quello che si fa, anche nei momenti di routine, fermarsi e darsi anche dei micro obiettivi. Però forse alla fine credo che sia buono che emergano gli aspetti di cui il genitore ha necessità di affrontare nel momento. Però sì, forse avere uno strumento che mi permetta di ordinare un po' l'intervento o dargli un po' più di struttura.

Intervista 7. Educatore famiglia C

Componenti della famiglia C	Età bambini	Tipo di famiglia
Madre		Monoparentale
Figlio primogenito	14	
Figlia secondogenita	10	

Le prime domande riguardano appunto la richiesta iniziale della famiglia: da quanto tempo segui la famiglia in questione?

Non ricordo più, dovrei controllare. Era prima del confinamento a causa del COVID, quindi nel 2019. So che è un bel po' di tempo perché dovrei concludere, ma non è arrivato ancora il momento.

Si trattava di un'auto segnalazione, una segnalazione da terzi? Quale l'ente segnalante?

Era una segnalazione d'autorità ma proprio perché anche la mamma era andata a chiedere aiuto. Lei pensava piuttosto ad un accompagnamento da parte di un curatore educativo, perché c'erano grossi problemi durante i diritti di visita con il padre dei bambini. Lei pensava che un curatore avrebbe regolato questi diritti di visita e le difficoltà per i genitori. In realtà non aveva una domanda. In Autorità ha accettato la proposta subito, non ha detto che in realtà voleva una curatela, solo che lo avrebbe preferito. Però ha accettato, ha capito cos'era e cosa sarebbe stato il lavoro di collaborazione. Non aveva però una domanda a livello educativo.

Quindi lei si è rivolta all'Autorità, chiedendo la possibilità di avere un curatore educativo per gestire eventuali conflitti con l'ex marito. L'ARP invece le ha suggerito il servizio SAE e lei ha accettato di collaborare. È presente un mandato?

Sì, c'è il mandato, sono obbligati quindi. Anche perché erano preoccupati per la relazione con il padre, spesso dovevano intervenire. Nel senso che il padre denunciava, chiamava la polizia e il membro permanente andava a controllare a casa, anche se non c'era niente. La curatrice dell'UAP infine è arrivata, ma dopo più di un anno.

Per quanto riguarda la domanda iniziale, in questo caso della famiglia come già detto non c'era una domanda educativa?

No

L'ARP invece ha formulato una richiesta?

Di dare un sostegno genitoriale alla mamma e comunque un accompagnamento ai ragazzi. Però non era specificato, nel senso, i motivi e gli obiettivi non erano così ben delineati.

Ad oggi l'ARP è ancora presente?

Sì è rimasto invariato. Non abbiamo chiesto di togliere il mandato. Spesso lo facciamo noi, quando vediamo che un genitore riesce ad accompagnare i figli, lo chiediamo noi di togliere il mandato.

Però in questo caso non l'avete fatto?

No, anche perché la mamma non chiede di toglierlo. Non me l'ha mai chiesto anche se lo sa che è obbligata a collaborare.

L'attribuzione del problema: come hai affrontato all'inizio il senso dell'intervento, considerando comunque che non c'era una domanda specifica da parte della mamma?

Cercavo di fare emergere delle domande. Ho capito abbastanza in fretta che lei non si fidava, in generale. Aveva poca fiducia nei servizi, nella scuola, tranne che del membro permanente, che è anche la Direttrice delle scuole comunali. Di lei si fidava molto, però appunto faceva fatica, anche a chiedere o parlare di quali bisogni poteva avere, soprattutto rispetto ai figli, perché era molto preoccupata per la relazione che il padre aveva con i bambini. Sia con il maggiore, che tendeva a denigrare, sia con la più piccola che invece se la teneva tanto stretta. Lui calcolava la madre come totalmente incapace. Io ho pensato all'inizio proprio di rassicurare lei, rispetto alla relazione con l'ex marito. Nel senso, più che parlare di cosa poteva migliorare con i suoi figli, era proprio restare calma e agire in modo da creare una nuova fiducia, sia rispetto alla scuola, che in generale. Infondo se lei agiva in un altro modo, rispetto alla scuola, ma anche su alcuni aspetti inerenti al padre, forse si sarebbero calmati. Ho visto che lei era veramente una mamma molto fragile, quindi sai, lei faceva un po' di fatica. Ad esempio non rispondeva alle telefonate della scuola, aveva sempre problemi con il cellulare, le carte prepagate e non rispondeva. Quindi tutti si rivolgevano al papà; sia l'SMP, che la scuola, un po' tutti, tranne l'Autorità. Abbiamo lavorato su questo all'inizio, dopo chiaramente portando dei giochi e facendomi conoscere dai ragazzi. Più che altro cercavo di toglierle un po' questo peso, anche della scuola, accompagnandola, facendole vedere che lei poteva esserci in modo più continuum. Anche perché dimenticava gli appuntamenti, era veramente quasi sopraffatta da tutto, era abituata a lasciare andare, a dare quell'immagine che lei non facesse abbastanza. Sono partita dallo starle vicino, incoraggiarla e valorizzare bene quello che faceva in fondo. Proprio per dirle: "Io credo in te."

Hai esplicitato da subito la problematica per cui è avvenuto una segnalazione, nel senso avete affrontato il problema da cui si è generato tutto?

Sì, la sua preoccupazione per il papà e quello che lei voleva. Io ho detto che in fondo non avrei potuto regolare queste cose, però avrei potuto provare a calmare il papà, principalmente rafforzando lei. La parola d'ordine era: "Forza e coraggio, dimostra, parla di più, fai sentire anche agli altri chi sei, fai capire agli altri quello che io vedo che tu puoi essere."

In questo caso l'intervento tu l'hai fatto al domicilio della mamma perché è lì che risiedono i minori, ma hai fatto degli interventi anche con il padre?

Ma l'ho visto due volte. Quando la loro figlia minore doveva tornare dalla mamma dopo il diritto di visita. In quell'occasione penso che la mamma abbia iniziato ad avere un po' più di fiducia, dicendo che la figlia viveva un conflitto di lealtà. Il papà continuava a prometterle che sua figlia sarebbe andata a vivere con lui e dava un'immagine della mamma che non la rassicurava sufficientemente. Io allora un giorno sono andata a prendere la bambina dal papà e abbiamo parlato un attimo, poi ho visto che la bambina non è che piangeva o era attaccata al padre. Era più lui che tendeva a trattenerla, lei difatti è venuta subito con me. Siamo andate a giocare al parco un momento, ed era tranquilla. Da questo episodio è nata l'idea di fare un progetto disegno con la bambina, e di lasciare un po' tranquilla la mamma. Ho poi deciso di lavorare anche con il figlio maggiore rispetto ai rituali di passaggio.

Vedevi che c'era un'attribuzione della problematica? La mamma o il papà, ma anche l'autorità, attribuivano i possibili problemi che c'erano in famiglia a una persona, un responsabile?

Lavoro di Tesi

Si, il papà attribuiva la responsabilità alla mamma, sicuramente. La mamma anche, al vissuto che aveva con il suo ex marito. Anche se forse non era tanto lei che mi parlava di lui, ma piuttosto il figlio maggiore. Lei mi parlava delle difficoltà con il papà, il figlio maggiore invece diceva che è un violento e parlava del vissuto, della paura che aveva avuto rispetto alla violenza del papà contro la mamma. Quindi sia la mamma che il figlio attribuivano la responsabilità al padre. La mamma però senza attaccare mai. A differenza del padre, che invece ha sempre attaccato tanto, perché chiamava tutti e non si fidava. È da lì che poi partito anche il pensiero di lavorare anche con il papà, e Stefano per un periodo, 5-6 volte, ha seguito il padre, proprio per tranquillizzarlo, per cercare di cogliere anche la sua difficoltà. Per cercare di far capire che c'eravamo anche per lui.

All'inizio la mamma come ha reagito al fatto di lavorare con il SAE?

Sembrava tranquilla ma anche abituata a subire. Poi ho capito come mai. Però effettivamente non è stata mai accoglientissima, a casa mi ha permesso di entrare, anche se con grande fatica. Si vedeva che faceva fatica. Quando c'erano i ragazzi meno, ma lei da sola era più difficile. Per questo ogni tanto all'inizio l'ho invitata al ristorante, abbiamo fatto gli incontri bevendo un caffè o così. Mi son detta che devo creare questo tempo di fiducia, prima di invadere la sua casa, visto che si vedeva che faceva fatica.

Adesso questa domanda forse è un po' difficile dato che non c'era una richiesta iniziale, sei riuscita con la madre ad affrontare altri temi, staccandovi un po' dalla dinamica della separazione?

Si, certo anche perché ho visto che la relazione con la scuola era veramente molto difficile, perché la conoscevano da tanti anni, quindi avevano un'immagine di lei negativa. Poi capisco i docenti, erano anche molto preoccupati avendo già conosciuto il figlio maggiore. Loro pensavano che lei non fosse in grado, e anche per il papà avevano lo stesso pensiero. Secondo me c'era un po' l'idea che questa donna non è in grado di accudire i propri figli ed ha un problema di dipendenza dall'alcool. Dopo aver avuto un incontro a scuola, in cui era presente la madre, ma non si è svolto nel migliore dei modi, abbiamo proprio discusso anche della difficoltà di essere mamma, e ho indagato sulle difficoltà e possibile consumo di alcool. In quel momento lei si è veramente aperta. Io avevo anche un po' paura che iniziasse a dire che non volesse più collaborare, perché siamo andati veramente a parlare di dipendenza e abbiamo affrontato il tema legato ai figli, spiegandole che non era obbligata a fare la mamma, nel senso che se avesse avuto bisogno di curarsi avremmo potuto trovare una sistemazione per qualche mese ai ragazzi. L'ho poi motivata, chiedendole di farcela adesso, nel senso di trattare di più i bisogni dei bambini e di diventare una mamma maggiormente presente. Questo perché il figlio maggiore prendeva spesso il suo ruolo, anche con la sorellina, come se dovesse difendere sempre la sua mamma. Quindi le ho spiegato che io avrei iniziato il progetto disegno con la piccola però chiedendo alla mamma di diventare più forte, più presente. Altrimenti non sarebbe servito a molto l'intervento. Mi sembra che lì, anche rispetto al mettere un po' più di limiti ai ragazzi, ha iniziato a farlo. Difatti mi diceva cose come: "Sono riuscita a dire no, adesso basta, fate come dico io, ad essere un po' più ferma."

Ecco, fare questo passaggio e andare sempre un po' di più in profondità, toccando alcuni temi delicati, hai riscontrato difficoltà nella mamma ad aprirsi?

È rimasta su quell'obiettivo, essere un po' più ferma e nel dire dei no. Però ecco, è ancora molto fragile, non ha avuto dei momenti in cui è riuscita ad andare oltre questo obiettivo. Nel senso non ha fatto delle associazioni, ad esempio riflettendo sul fatto che sue determinate difficoltà fossero correlate a determinati vissuti. Sono un po' io che ho dato delle letture, per Lavoro di Tesi

provare a farla aprire un po' di più, e forse permetterle di riuscire ad andare un po' più a fondo. Poi dopo effettivamente mi ha raccontato la sua storia, in cui ho riconosciuto il bisogno di accoglienza. Io sento che manca ancora qualcosa.

“Manca qualcosa”, puoi spiegarmi meglio?

Manca qualcosa nell'essere maggiormente guida ai suoi figli. Penso che anche lei se lo riconosca, in realtà forse va a momenti, ma riferendomi a suo figlio maggiore trovo che ci sono dei momenti in cui lui è ancora troppo rabbioso e nervoso, e lei lo accoglie in maniera gentile ma non sufficientemente ferma. Ecco non mi sembra che il maggiore viva la mamma come più forte di lui, che può contenerlo.

Passiamo invece al tema della collaborazione, se tu dovessi dare da una scala da 1 a 10, quanto valuteresti il grado di coinvolgimento e collaborazione con i genitori?

5

Come mai 5, riesci ad identificare degli elementi che ostacolano la collaborazione?

Ma direi, per i suoi di bisogni: di donna, di mamma e di ex moglie, penso che sia quasi 7 nei miei confronti. Però rispetto al lavoro educativo con i figli è 5.

Ma 5 perché riscontri che non aderisce come vorresti ad alcune attività?

Ci sono sempre tante cose urgenti da fare e fermarmi per dire: “Sono qui adesso, qual è il tuo bisogno rispetto ai bisogni dei figli?”, non sono ancora riuscita a farlo, almeno non ultimamente. È proprio per questo che spero di poter proseguire ancora almeno un anno. Spero di poterlo fare perché forse, piano piano il resto si mette a posto e possiamo arrivare lì, a questa domanda. Capire se lei ha una domanda adesso, rispetto alla sua fatica di essere guida per i figli.

Per quanto riguarda invece la presenza dell'Autorità la vivi come un elemento ostacolante per il progetto oppure aiuta da qualche parte a dare una definizione della richiesta?

No, in questo caso è assente, totalmente. È una rete assente, perché non esiste. Prossimamente avrò un incontro con la curatrice, ma dopo averla sollecitata per molto tempo. Io andrò con la mamma, per capire appunto come mettere ancora un limite al papà. Io speravo che anche l'Autorità creasse dei momenti di incontro con la mamma, con la scuola e con la curatrice. Proprio per dire e capire a che punto siamo con il sostegno ai ragazzi. C'è una rete che non esiste. Io ho scritto un rapporto quando me l'avevano chiesto poi è finita lì. Sono poi io che ho sempre accompagnato la mamma, ad esempio dall'ergoterapista, o al SMP, però non c'è un coordinatore di rete.

Quindi questa assenza diviene ostacolante per il progetto?

Esatto il problema è che non c'è.

Passiamo ad un altro tema: sei riuscita a intraprendere degli interventi di pratiche riflessive con la famiglia a sostegno della genitorialità?

Sì, molto rispetto al consumo di sostanze. Principalmente riguardo alcune sue amicizie, riflettendo sulla possibile influenza che possono avere sui propri figli. Rispetto anche al vissuto che ha avuto la mamma, con i suoi di genitori. Capire un po' che immagine desse ai suoi figli come madre. Poi anche rispetto alla rabbia, come contenere la rabbia e il dolore del figlio maggiore. Approfondire poi la sua presenza di mamma con la bambina piccola, che probabilmente aveva bisogno di questo. A livello affettivo la mamma è affettuosa, non c'è che dire, però ecco di creare un po' più di ordine generale. Ad esempio, rispetto all'alimentazione, lei cucina bene ma poi i figli vanno e vengono, servendosi autonomamente dal frigo, senza un ordine. Ho lavorato anche con i ragazzi, ad esempio con il maggiore ho fatto un lavoro sui rituali, attraverso l'attività dei sassi. Anche in questo caso io pensavo che

Lavoro di Tesi

potesse portarlo avanti con il terapeuta, ma non è mai stato fatto, anche se abbiamo provato ad incontrarlo. Si sarebbe potuto lavorare con il padre e il figlio insieme, mostrando l'entità del peso che il ragazzo attribuisce alla loro relazione. Invece l'Autorità ha solo decretato che non era più obbligato a vederlo, che forse non è neanche proprio ciò che desidera il ragazzo. Sono tanti temi, tanti aspetti su cui si sarebbe potuto lavorare in un altro modo, forse sarebbe servita un assistente sociale. Ma vedrò di chiarire il tutto al prossimo incontro con la curatrice.

Le ultime due domande e abbiamo finito. Hai trovato difficoltà in generale nella famiglia nell'aprirsi, in modo da riuscire a aderire a questo tipo di attività e riflessioni?

Si, ma tutt'ora. Non si parla di aspetti educativi, mi sembra che siamo ancora lontani. Si, a parte adesso, un po' l'ordine della camera. Nel senso, mettere dei temi come l'ordine dell'agenda, al controllare quello che il ragazzo porta o meno a scuola, l'ordine dei fogli, l'ordine in camera. Abbiamo sempre discusso, ma è sempre rimasto lì. Forse è anche colpa mia, perché non sono mai riuscita ad avere un seguito, ad esempio succedeva che la settimana successiva fossero ammalati e io non riuscivo a verificare se era difficile, se era facile, controllare l'agenda, capire se al maggiore serviva. Quello che diceva la mamma era che lui poi non voleva, dicendo che avrebbe fatto da solo ordine. E la mamma non andava avanti a dire no, tener duro, dire: "Adesso per un mese tutte le sere guardiamo assieme."

Cosa cambieresti nell'intervento, se cambieresti qualcosa?

Si, io credo che forse oserei di più nel dire anche il mio limite. Forse sono entrata anch'io un po' nel loro sistema, di seguire altri bisogni che arrivavano ogni volta. Forse cercherei di organizzare meglio la rete, non so forse di chiedere un'assistente sociale che controlli, forse anche con un mandato, ma che riesca a coordinare bene la rete, in modo da incontrarci regolarmente. Forse controllare di più sarebbe anche importante. È arrivata un'assistente sociale dell'UAP, per un'indagine socio-ambientale, però anche lei è entrata poco in casa, la mamma non gliel'ha permesso. Io rispetto al lavoro forse sì, lascerei un po' perdere gli altri bisogni, e riuscire veramente a lavorare con mamma e i figli insieme. Dire: "Ecco, questo è l'obiettivo, è importante per voi". Poi però verificare e portarlo avanti. Anche solo un piccolo obiettivo. Qui invece è come se rincorressi sempre quello che succede. E poi un problema di costanza, perché sono spesso ammalati.

Grazie!

Intervista 8. Educatore famiglia D

Componenti della famiglia D	Età bambini	Tipo di famiglia
Madre Figlio	13	Monoparentale

Inizierei con le prime domande che riguardano la richiesta iniziale e appunto la prima è da quanto tempo segui la famiglia in questione?

Dalla fine della quinta elementare quindi due anni, un po' più di due anni. Credo che fosse dalla primavera della quinta elementare.

Per loro c'è stata una segnalazione da parte di terzi giusto?

Si. Era una segnalazione strana perché erano arrivati all'Autorità Regionale di Protezione (ARP), dopo che c'erano stati per diversi anni un po' di battaglie tra lei, la mamma, e la scuola. Appunto lei la si riteneva inadeguata, rigida e lui, suo figlio, invece era chiuso e sotto pressione da parte della madre. In ARP le avevano fatto una proposta, lei poteva scegliere uno di questi servizi: SAE, sostegno psicologico (SMP) o CPE. Le hanno quindi offerto più servizi ma lei però si è espressa così: "La psicologa c'era già quindi non vedo perché debba fare qualche cosa in più." Lei in fondo non voleva il SAE all'inizio. Non voleva sentirsi imporre qualcosa. Poi però lei ha scelto il SAE perché una sua amica, che è un'insegnante di scuola elementare, è anche una mia conoscente e mi conosceva bene. Per cui lei (conoscente dell'educatore) le ha detto: "Guarda che io conosco qualcuno che lavora al SAE, lo conosco bene e ti puoi fidare. Se dovesse essere il SAE fidati perché puoi lavorare bene con loro." E quindi lei ha accettato il SAE un po' a scatola chiusa, perché la sua amica lo ha consigliato.

Ti ricordi magari qual è stata la richiesta iniziale? Sia quella della famiglia che dell'ente segnalante.

La segnalazione era senza mandato, solo una proposta. Era stato proposto il CPE, la Fondazione Elisa e il SAE. La mamma ha scelto il SAE per avere più appoggio anche con la scuola. Era presente un triangolo relazionale mal sano tra la mamma, il minore e la scuola: una mancanza di fiducia che la signora percepiva. Per quanto riguarda il problema pratico invece il bambino aveva difficoltà, con stima di se molto bassa, la scuola lo iper-protegeva e la madre temeva che lo avrebbero patologizzato. Avendo una cultura differente, la madre crede che la scuola non sia sufficientemente severa, invece la scuola reputa la madre troppo severa. Allora, tra i primi obiettivi c'erano: migliorare la relazione con la scuola, aiutarlo nell'autostima attraverso delle attività e occuparsi un po' del tempo libero, perché già allora utilizzava troppo quel cellulare. Era novembre 2019, vuol dire che siamo arrivati a un po' a ridosso della pandemia. È quello il problema, perché poi non abbiamo potuto iniziare con quelle attività, perché io avevo già pensato all'inserimento nel gruppo pre-ado. La mamma in quel momento ammetteva che era sola, per cui si sentiva di dover dare molto di più. Inoltre il bambino in passato era stato terrorizzato da alcune immagini di un videogioco stile horror. Per quanto concerne la scuola, la mamma diceva che c'era il sostegno pedagogico, ma non ne vedeva il senso e lo ha tolto. Quindi c'era una grossa sfiducia della signora nei confronti dell'istituzione scolastica. Come molte le persone cresciute in un ex regime comunista, l'impressione della mamma era che la scuola sia troppo blanda, benevola, poco

responsabilizzante, coccolate. Mentre da parte della scuola la madre è vissuta come: critica, troppo rigida. Già allora emergeva che alcuni riferimenti culturali del bambino sono diversi da quelli della mamma, cresciuta appunto in un ambiente diverso. Inoltre per lei è un tema centrale il rispetto. Per lei era importantissimo il rispetto dell'autorità e dell'anziano mentre lei diceva che da noi non capisce questo rispetto orizzontale, nel senso che per lei era assurdo che i bambini potessero dare del tu alle maestre. "Noi ci dovevamo alzare in piedi quando entrava il maestro in classe, qui invece danno del tu. È normale che dopo lui non va bene a scuola". Lei è molto cambiata ora. Il ragazzo in quinta elementare mi diceva che non sarebbe passato alla scuola media, perché la maestra lo minacciava di non farlo andare avanti. Il minore non aveva ancora idea su cosa volesse fare da grande, agli inizi diceva che sarebbe voluto rimanere piccolo. Lui era spaventato dall'idea del SAE, temeva che fosse l'ennesimo maestro.

Un po' per riprendere, comunque gli obiettivi erano sulla relazione con la scuola, l'aiutare il minore a ritrovare l'autostima e trovare delle occupazioni per il tempo libero, giusto?

In più lei si sentiva d'accordo con il SAE dopo averci pensato, perché sentiva di aver bisogno un confronto educativo sentendosi sola. Anche per evitare di scoppiare ad urlare, dice: "che cosa posso fare prima di arrivare ad urlare?" Quindi in sé aveva anche alla fine una richiesta di un confronto con qualcuno.

Se passiamo alla seconda parte, riguardo all'attribuzione del problema, vorrei chiederti come hai affrontato nei primi colloqui il senso dell'intervento?

Ma in generale come lo spieghiamo a tutte le famiglie, che per me è importante che loro rimangano le famiglie, quindi in questo caso, che la signora rimanesse lei il capo del mondo, diciamo così. Io non avrei detto a lei che cosa avrebbe dovuto fare. Ma tenendo conto della sua cultura di appartenenza, del suo modo di vedere il mondo, avremmo cercato di capire come queste cose avrebbero potuto combaciare invece con la realtà in cui suo figlio cresceva. Quindi di dire: "Vediamo se riusciamo a trovare un incastro lì". Perché non si trattava di cambiare mentalità, non si trattava di cambiare il suo modo di vedere il mondo e le sue sensazioni di ex bambina, studentessa, in un contesto diverso. Ma semplicemente di raggiungere quello che è il mondo in cui lei ha deciso di vivere.

All'inizio tu avevi comunque una segnalazione fatta dalla scuola, o comunque l'autorità, tu hai esplicitato subito la problematica per cui è avvenuta la segnalazione?

Quello della esplicitazione, di quello che diceva la scuola, era avvenuto durante i primi incontri, già anche con Stefano e poi durante il nostro primo incontro che si fa in famiglia. Dopo io ho un ricordo che in fondo l'ho abbandonato abbastanza in fretta, perché sennò si rischiava di restare incastrati. Cioè la problematicità della scuola serviva come base di partenza, ma poi abbiamo cercato di allargare questa riflessione togliendoci dalla scuola. Perché la scuola era il sintomo di qualche cosa di più grande infondo. A scuola venivano enfatizzate delle cose che però poi valevano nella vita di tutti i giorni del minore, questi fallimenti nelle attività, negli sport, il fatto di non riuscire a tenere un'attività nel tempo. È chiaro che a scuola la noti di più, perché sei in una situazione richiestiva 6 o 7 ore al giorno. Era, e in parte lo è ancora, una problematica globale. Abbiamo piuttosto cercato di iniziare a riflettere nella globalità.

A chi o cosa era attribuita la problematica iniziale, c'era un identificare determinate difficoltà su una persona?

Da parte della scuola era sulla mamma. E da parte della mamma era sulla scuola. Cioè lei ancora oggi è convinta che la maggior parte dei problemi arrivino dalla scuola, e da questa

Lavoro di Tesi

maestra delle elementari. La maestra in questione era molto rigida, ma anche con altri bambini che ho seguito, di altre famiglie che frequentavano lo stesso istituto scolastico. È un'insegnante veramente rigida e molto colpevolizzante nei confronti sia dei genitori ma anche dei bambini. Però ecco, lei forse ha enfatizzato il suo modo di fare. Dopo sono arrivate le altre due insegnanti, quando la famiglia dopo il lutto del padre si è trasferita e hanno cambiato scuola, la doppia docenza, che alla rigidità hanno contrapposto invece un, come dire, un lisciare il pelo. Come se fosse il bambino fosse stato un pulcino spelacchiato. Lui ha quindi vissuto quasi i due estremi. La mamma comunque è sempre stata colpevolizzata: troppo rigida o severa in ogni caso. Lì si è rotto veramente qualcosa nella relazione.

Come ha reagito la signora per il fatto di avere iniziato a lavorare con te?

Era scettica prima di conoscermi, dopo è stata subito molto accogliente, molto aperta anche con humor, come la conosci anche tu. Era lei, trovo che sia cambiata rispetto alle aspettative, come anche a livello caratteriale, di accoglienza, di tutto. Lei è lei, cioè subito aperta e non mascherata. Chiaramente per una parte della sua vita, tutto quello che riguardava il marito, ha parlato sempre poco, un po' di più il figlio. Ma io non ho mai sforzato o fatto domande ulteriori rispetto al marito, ne parla sempre come il papà di suo figlio. Ho provato una volta a chiedere, quando abbiamo fatto un po' la storia di quando è arrivata in Svizzera, ma è rimasta vaga su quando e come è arrivata in Svizzera. Ecco su questi aspetti lei si è aperta poco, però d'altra parte le famiglie mica ci devono tutto, nella misura in cui tu rifletti sui figli va bene.

Quindi con lei sei riuscito ad andare oltre alcuni temi? Nel senso, hai analizzato altre difficoltà nella famiglia che andavano oltre la loro richiesta iniziale?

Ma praticamente da subito è stato possibile riflettere su determinate dinamiche, riflessioni che trovavano infondo risorsa nel loro relativo isolamento. Nell'essere una piccola famiglia, sola, senza delle grandi relazioni o contatti con gli altri, perché lei ha delle amiche, però non ha famiglie amiche, cioè sono sue amiche, quindi non è che ha dei contatti con delle altre mamme come fanno magari altre famiglie, facendo attività anche con altri figli. E lei questo lo diceva: "Ma perché le altre mamme, quasi tutte, sono sposate e io mi sento un po' così se vado al traino". Poi lei ha una sua riservatezza.

Per quanto riguarda invece la collaborazione, da 1 a 10, tu quanto valuteresti il coinvolgimento e la collaborazione con loro?

10

La presenza dell'autorità, però in questo caso anche della scuola, è stato secondo te un elemento un po' ostacolante per il progetto, oppure è stato un elemento che ti aiutava a definire la richiesta?

È stato ostacolante per il progetto, ma una volta passata alla scuola media è stata invece una fonte di collaborazione importante. È chiaro che il vero lavoro che io ho fatto con la scuola è stato con la scuola media, perché tra l'altro, finché lui era alla scuola elementare lei non ha mica tanto voluto che io avessi delle relazioni con la scuola elementare, mi ha sempre un po' frenato lì. Credo che lei non volesse inquinare il SAE con la scuola elementare, che lei non riteneva all'altezza di poter collaborare. Non me l'ha detto in questi termini, è solo quello che ho percepito, perché mi teneva proprio fuori, però quando si è trattato di arrivare alla scuola media e io le ho detto: "Però signora, qua è importante, perché la scuola media funziona che ci sono anche tanti maestri, è importante che si possa avere un interlocutore privilegiato". E lei subito è stata d'accordo, anzi mi è sembrata quasi sollevata dal fatto che io potevo sostenere suo figlio nella scuola media. Poi ti avevo detto che

conoscevo bene la docente di sostegno, perché avevo lavorato con altri ragazzi di quella scuola. Quindi sì, ci sono state proprio due fasi.

Quindi abbiamo prima degli elementi che bloccano un po' il progetto e dopo invece abbiamo proprio un'alleanza invece?

Non è che la scuola di prima abbia bloccato il progetto, semplicemente lei non ha permesso che il progetto fosse allargato alla scuola elementare. Poi è vero che c'era il lockdown di mezzo quindi era difficile, questo ha complicato un po' le cose ovviamente.

Per quanto riguarda le pratiche riflessive, sei riuscito ad intraprendere gli interventi di pratiche riflessive con la famiglia a sostegno della genitorialità?

Sì certo, con entrambi. Ho lavorato principalmente sul referente culturale che loro avevano di partenza. Ho chiesto alla mamma tante cose, è stato interessante. Le ho chiesto com'era la scuola con suo figlio presente, com'era per lei la scuola, che tipo di scuola era, cosa ha studiato, fino a quando doveva fare i compiti, com'era la relazione coi maestri, ecco. In questo senso abbiamo potuto approfondire, perché mi ero detto che al bambino mancava una parte importante, cioè lui non conosceva abbastanza la mamma bambina, e forse per lui poteva essere importante conoscere la mamma-bambina, per riuscire a capire perché la mamma reagisse in determinati modi. Che non è solo così ma anche perché lei si riferisce a un mondo molto particolare. Non è cresciuta solamente in un altro paese, ma è cresciuta in un sistema sociale completamente opposto al nostro, perché lei è cresciuta sotto il comunismo quindi in uno Stato che interagiva con i cittadini in un modo molto diverso dal nostro.

Ecco, ma nel fare questo, nel far raccontare la storia del suo vivere in un paese comunista, con anche la presenza del figlio, lei questo lo ha accolto o lo ha fatto con difficoltà?

No, lei mi ha raccontato tanto volentieri, era come non aspettasse altro in fondo, era come se dicesse tra le righe: "Tu sei qua per mio figlio, ma anche io ho voglia di raccontarmi.". Ecco che quando raccontava, quando racconta, lo fa sempre con piacere, col sorriso. Le piace lasciarsi chiedere, ha bisogno di essere vista anche lei e forse era la prima volta che qualcuno, probabilmente non nell'ambito delle amicizie, ma da parte di un professionista. Era forse la prima volta che qualcuno le diceva: lo sto vedendo. Ma che era anche normale, perché la psicologa è lì per suo figlio, la scuola è lì per suo figlio, aveva forse bisogno di qualcuno che si prende il tempo per dire: "Ma te? Te dove sei? Chi sei?" Vorrei aggiungere, che io credo che una cosa che l'ha messa forse, non dico in difficoltà ma che ha forse influito, che probabilmente si sarebbe aperta molto di più su di sé se fosse andata una collega donna. Però per lei era importante che fosse un uomo a venire, perché dice che è importante dare al proprio figlio la parte maschile, quindi è un po' come se dicesse: "Io rinuncio alla mia parte, perché per me è più importante che mio figlio possa confrontarsi con una figura maschile." In effetti anche adesso al mare (Gruppo Mare), lei l'ha detto: "Io vengo al mare, ma non ho problemi ad andare al mare in vacanza con mio figlio, ma io voglio che lui trascorra del tempo anche così con un uomo.". Ci sono queste due cose. Dopo lei mi accoglie, penso che sia a suo agio con me, però probabilmente ci sono questi due aspetti. Non ne sono sicuro, è una percezione che ho. Perché vedo come con te ha legato subito, ti chiede tanto, l'ho visto, ma non lo dico con invidia, lo dico solo come dato di fatto. Era come se avendo provato ad avere anche il confronto con una donna si sentisse più a suo agio con te che con me.

Trovo molto significativo quello che dici, la signora ha richiesto una figura maschile per il proprio figlio rinunciando forse alla possibilità di avere una figura femminile con

Lavoro di Tesi

cui probabilmente si sarebbe sentita maggiormente a suo agio. Torniamo però all'ultima domanda: c'è qualcosa che cambieresti nell'intervento?

Cambierei, ma questo non dipende strettamente da me, cambierei il fatto che, se la situazione pandemica l'avesse permesso, avrei permesso al bambino di fare più attività con il SAE, introdurlo in più gruppi. Però appunto non è stato possibile. Ed eventualmente a quel punto, cambierei il fatto che forse avrei spinto un po' di più per avere dei contatti già con la scuola elementare. Loro sapevano che io c'ero, però non avevano accesso. Io li avrei potuto mediare. È un po' come se ci fossimo detti: "Va bene, aspettiamo la pandemia e poi puntiamo sulla scuola media.". Forse quello lo cambierei, anche se non si poteva prevedere la situazione dettata dalla pandemia per COVID.