

1. UN PO' DI STORIA

“COMIN è una cooperativa sociale di solidarietà articolata in unità territoriali. Promuove e organizza interventi rivolti ai minori e alla famiglia, offre occasioni di aiuto a famiglie in situazione di grave difficoltà e vuole contribuire allo sviluppo di una comunità sociale più coesa, matura e attenta ai bisogni e ai diritti dei più piccoli”

- dallo Statuto della cooperativa-

La Cooperativa Sociale COMIN nasce nel 1975 a Milano, allo scopo di progettare **interventi educativi** a favore dei bambini e delle famiglie in difficoltà. I settori tradizionali dell'accoglienza in comunità, dell'assistenza domiciliare ai minori e dell'affido sono stati, nel tempo, affiancati dalla promozione del benessere di giovani e famiglie, con una particolare attenzione agli stranieri e alla prima infanzia.

La COMIN opera nel territorio lombardo e interviene, a partire dall'analisi delle necessità e delle risorse di un territorio, dove è possibile porre in essere gli interventi collegandosi agli altri soggetti organizzati già radicati sul territorio. Uno dei cardini dell'operatività della cooperativa è, infatti, il lavoro in rete: le persone che entrano in contatto con i nostri servizi hanno accesso a molteplici proposte attraverso le quali possono essere sostenute, non solo nel far fronte alle difficoltà, ma anche nella scoperta e nello **sviluppo delle proprie potenzialità**. Ogni intervento viene quindi progettato dagli operatori insieme a enti pubblici e privati, a gruppi del territorio e ai beneficiari stessi. Non si vuole fornire una risposta assistenzialista, ma **scoprire e promuovere le risorse** di ciascuno. È nostra convinzione che benessere e disagio debbano entrare in contatto e dialogare alla ricerca comune di soluzioni creative che rispondano alle esigenze della collettività.

Parole chiave del nostro operare sono pertanto **accoglienza e creatività**, nella piena consapevolezza che protagonisti degli interventi sono i beneficiari stessi, aiutati a prendersi cura di se stessi

Attualmente, nella città di Milano, siamo presenti nelle zone 2 e 9 con numerosi servizi, come ADM-ADH, educativa scolastica, 2 centri diurni, 1 comunità educativa e numerosi progetti di coesione sociale.

Nel bilancio sociale, redatto annualmente, emergono i valori operativi fondanti la cooperativa e le linee di sviluppo della stessa. Ricordiamo, come punto di riferimento ulteriore, alcuni dei nostri principali valori operativi:

- *Fare con...:* La logica che guida i nostri interventi non è quella delle soluzioni “date”, ma delle soluzioni “trovate insieme” a chi vive il problema; non è quella delle strategie univoche e prefabbricate, ma quella dell’ascolto e della comprensione, nel riconoscimento del valore dell’unicità del soggetto. Affiancare le famiglie in difficoltà significa infatti riconoscere e rispettare, nella loro storia personale e nel loro ruolo educativo, i genitori in difficoltà, saperne sollecitare le risorse e le potenzialità inespresse, promuoverne le competenze relazionali e organizzative, affinché esse stesse possano progressivamente divenire artefici del proprio benessere. “Fare con ...” significa anche valorizzare tutte le risorse attivabili, a partire da quelle fondamentali presenti nella famiglia, dalle opportunità offerte dalla scuola e dalla vita sociale nel territorio.

- *Fare cultura:* Con i nostri interventi non vogliamo solo accogliere i minori che ci sono stati affidati o prendere in carico situazioni di particolare disagio, ma compiere un’azione territoriale efficace di sviluppo di comunità. Questo impegno si concretizza per noi anche attraverso la presenza “culturale”, con una riflessione costante sulle problematiche relative alle diverse forme di disagio minorile, attraverso la produzione di un sapere che contribuisca alla definizione di politiche sociali coerenti e adeguate.

- *Costruire appartenenza e coesione sociale:* negli ultimi anni Comin ha progettato e realizzato interventi diretti a promuovere e costruire nel territorio occasioni di incontro e proposte educative rivolte a tutti. Crediamo, infatti, che per realizzare percorsi di prevenzione sia necessario “abitare” luoghi di normalità e benessere; occorre quindi favorire occasioni d’incontro e relazione, dando vita a contesti comunitari che divengano progressivamente capaci di esprimere solidarietà al loro interno così come all’esterno. Tutto ciò nella consapevolezza che lo sviluppo di comunità sociali più vivaci, solidali e competenti è il presupposto essenziale per chi cerca risposte alle problematiche sulle quali la nostra cooperativa è impegnata. È quindi per noi importante adoperarci anche per promuovere il protagonismo dei diversi soggetti presenti sul territorio.

- *Pensare, proporre, progettare, collaborare:* Inserendosi nella rete dei servizi preposti a intervenire sui problemi dell’infanzia e delle famiglie in difficoltà, i nostri molteplici e diversificati servizi tendono a cercare di costituire una presenza sociale che solleciti consapevolezza e riflessione sulle tematiche del disagio minorile; che contribuisca alla sensibilizzazione e alla maturazione di atteggiamenti di responsabilità nella comunità sociale; che sviluppi e sostenga una collaborazione positiva, competente e sensibile con l’Ente Pubblico e le istituzioni scolastiche, così da rendere possibile l’attuazione di interventi sempre più rispondenti alle problematiche dei minori e della famiglia.



- *Cooperare*: Essere cooperativa è per noi una scelta ricca di senso: è la possibilità di garantire la trasparenza delle decisioni, di assicurare la compartecipazione e la corresponsabilità di tutti i soci nel raggiungimento di obiettivi comuni. È il tipo di organizzazione che maggiormente permette ai soci lavoratori di essere protagonisti e responsabili del proprio lavoro, di proporsi come risorsa preziosa ricca di idee e di progetti, favorendo così l'efficacia del lavoro educativo.

I Centri Diurni, rivolti a minori della fascia 6-18 anni, rientrano tra i “Progetti di sostegno”, settore di intervento della Cooperativa, nato negli anni 80, come tentativo di prevenire le cause che conducono all'allontanamento del minore dalla propria famiglia d'origine

I Centri Diurni Astrolabio e Filo d'Arianna sono nati negli anni '90 da una collaborazione tra la cooperativa Comin ed il Servizio Sociale della Famiglia del Comune di Milano, come opportunità di sviluppare un intervento educativo rivolto, inizialmente, ai preadolescenti che, pur mantenendo le caratteristiche di una forte attenzione e cura educativa del minore, si discostasse dalla metodologia tipica dell'assistenza domiciliare, valorizzando le potenzialità dell'intervento in gruppo, strumento privilegiato di integrazione sociale dei minori e delle loro famiglie, in un'ottica di riduzione del ricorso all'istituzionalizzazione o di re-integrazione nel contesto familiare e territoriale dei minori precedentemente allontanati.

Dal 2003, prima in via sperimentale e poi in maniera sistematica e specifica, i Progetti hanno esteso il proprio intervento anche alla fascia degli adolescenti, sempre su richiesta ed in collaborazione con il Servizio Sociale del Comune.

Dal 2000 al 2009 in zona 9 è stato attivo un progetto a gruppo rivolto ai minori della scuola elementare, tarato sulle peculiari esigenze dell'età e orientato, sinergicamente e in rete con le altre agenzie educative, alla prevenzione e all'accompagnamento alla crescita globale nella scoperta ed espressione di sé.

2. CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

Il Centro diurno è rivolto a bambini, preadolescenti ed adolescenti le cui normali problematiche, legate alla fase evolutiva, sono amplificate da situazioni varie e complesse di disagio, con conseguenze sul piano relazionale (sia per quanto concerne il lato più strettamente affettivo che quello legato alla capacità di entrare positivamente in relazione con gli altri, coetanei o adulti), sul piano della capacità di apprendimento, sia sotto il profilo intellettuale che operativo e, conseguentemente, sul piano dell'autonomia e delle abilità sociali, intese come capacità di inserirsi in contesti diversi, conosciuti oppure nuovi, rispettandone le regole e le modalità di stare insieme. A questo ambito si collega la capacità di sperimentarsi nei differenti contesti, lasciandosi guidare ed accompagnare dagli adulti di riferimento presenti, conquistando e apprendendo piccole autonomie adeguate alla propria età di riferimento.

I Centri diurni rappresentano un'opportunità per il minore di **restare nel proprio nucleo familiare, laddove si ritenga che ci siano delle minime risorse educative**, lavorando nella direzione di un forte investimento sugli adulti del nucleo con l'obiettivo di far loro attivare le risorse per accudire il proprio figlio.

L'intervento di supporto consiste essenzialmente in un percorso di accompagnamento educativo all'interno di un contesto di gruppo di coetanei, esterno al proprio domicilio, prevalentemente in orari pomeridiani, alcuni giorni alla settimana, sia sul territorio che presso una sede specifica.

Le caratteristiche principali di questo tipo di intervento sono:

- **l'accesso mediato e sostenuto dal Servizio Sociale della Famiglia**: i destinatari dell'intervento sono famiglie con minori in carico ai Servizi Sociali della Famiglia; pertanto ogni nucleo ha un referente sociale e uno educativo e nel percorso le due funzioni trovano momenti di raccordo importanti;
- **la sede dell'intervento nel territorio di riferimento del nucleo**, il cui utilizzo è regolato da tempi e attività strutturati e il cui accesso è riservato prevalentemente a chi è inserito nel Progetto, seppur sia prevista, in talune situazioni, l'apertura ad “esterni”;
- **il gruppo come strumento privilegiato di lavoro**: pur mantenendo il focus di attenzione sulle singole situazioni familiari, i Progetti a gruppo utilizzano il gruppo come strumento principale, a partire dalla constatazione della sua efficacia educativa. In linea con l'intenzione di favorire l'integrazione delle famiglie nel proprio contesto di vita, lo strumento del gruppo viene proposto anche ai genitori con momenti di incontro e confronto su tematiche educative.
- **L'attenzione educativa personalizzata**: l'affiancamento educativo è previsto, oltre che per il minore, anche per gli adulti di riferimento, attraverso un lavoro di raccordo con le risorse e di continua definizione e verifica



del Progetto Educativo Individuale; ogni nucleo familiare ha un percorso individualizzato, un educatore di riferimento e momenti di lavoro individuali, rivolti sia ai minori che ai genitori.

Attualmente la Cooperativa Comin svolge questi interventi nella città di Milano, in Zona 9 con il Progetto Filo di Arianna Ragazzi ed in Zona 2 con il Progetto Astrolabio Ragazzi.

3. A CHI CI RIVOLGIAMO

Il Centro Diurno *Filo di Arianna Ragazzi* è un “intervento di affiancamento educativo rivolto a **preadolescenti ed adolescenti, italiani e stranieri**, di sostegno alla genitorialità per le loro **famiglie** e di orientamento e mediazione per un loro consapevole inserimento nella vita della comunità sociale”.

Si rivolge a famiglie conosciute dal Servizio Sociale, per le quali si valuta importante offrire un aiuto educativo, dal momento che al loro interno sono presenti una o più situazioni di disagio.

Famiglie spesso monoparentali, genitori con difficoltà personali, economiche, abitative e lavorative tali da rendere molto faticosa e complessa la conduzione della vita familiare quotidiana e dunque anche l'esercizio del ruolo genitoriale. A queste fatiche spesso si aggiungono relazioni con l'esterno problematiche per scarsi riferimenti nella rete parentale, per la presenza di difficoltà nel tessere legami con l'ambiente e con il contesto sociale.

Questa cornice rende ancora più importanti e difficili i cambiamenti e le sfide che i minori si trovano ad affrontare nel loro sviluppo psico-sociale, concorrendo ad aumentare i rischi di dispersione scolastica, isolamento, trascuratezza, emarginazione fino ad arrivare a percorsi di trasgressione e devianza.

Si abbassa l'età dei ragazzi “**autonomi ma fragili**”, sganciati dalla famiglia, che, soprattutto nelle zone periferiche della città, diventano potenziali vittime di modelli di vita devianti.

Emerge, da anni di osservazione del tessuto sociale, la necessità di offrire spazi di normalità al di fuori del contesto familiare in qualche modo ad esso complementari e non sostitutivi.

Infatti il Progetto guarda alla famiglia come a un sistema dinamico, capace, se sostenuto, di far fronte ad alcune difficoltà che esso stesso esprime. Intende quindi promuovere e sostenere il più possibile processi che aumentino la consapevolezza dei problemi e delle risorse presenti al suo interno, favorendo la connessione con le risorse sociali presenti nel contesto. Pertanto il lavoro con i minori è reso possibile dal parallelo lavoro con i loro genitori, sia in funzione della condivisione di bisogni, obiettivi e prassi educative sia per sostenerne la funzione genitoriale.

4. LA MISSION DEL SERVIZIO E I SUOI PRINCIPI ISPIRATORI

Il Centro Diurno opera a tutela e sostegno del minore nel contesto di un intervento integrato con i servizi del territorio, volto al recupero e potenziamento delle risorse evolutive del minore stesso e del suo nucleo. Lo scopo generale è quello di promuovere lo sviluppo, la socializzazione e l'integrazione dei minori prevenendo forme di abbandono, emarginazione e disagio sociale.

Filo di Arianna Ragazzi si rivolge alla fascia di età 11-18 anni e si propone di:

- **sostenere**, attraverso l'accompagnamento al “fare esperienza con” (educatori e coetanei), **percorsi di consapevolezza** da parte di ogni soggetto coinvolto circa le proprie difficoltà ed i propri bisogni, e, parallelamente, favorire momenti di scoperta delle risorse di ciascuno, presenti e potenziali, da attivare per pianificare un possibile cambiamento nel proprio percorso di sviluppo.
- **orientare nello spazio e nel tempo**, aiutando i ragazzi a conoscere ed utilizzare le risorse che il territorio offre e a organizzare i propri tempi quotidiani, nell'ottica di progettare su di sé a medio e lungo termine.
- **guidare i ragazzi e le loro famiglie nell'orientarsi rispetto alla scelta della scuola o dell'ambito lavorativo**, oltre che garantire un sostegno a percorso avviato, perché diventi un'esperienza sufficientemente positiva dal punto di vista dei processi di apprendimento, della socializzazione, della tenuta della motivazione, riducendone il rischio di abbandono;
- **ridurre il rischio di devianza**, contribuendo a prevenire, attraverso un'esperienza di gruppo protetta, alternativa e stimolante per i minori, il rischio di inserimento in realtà di gruppo pericolose e compromettenti.



Il Centro Diurno *Filo di Arianna Ragazzi* si propone inoltre di:

- **prevenire forme gravi di disagio e favorire l'integrazione** creando occasioni di incontro, scambio ed interazioni con altri minori e promuovendo la conoscenza e l'utilizzo di altri contesti di riferimento in cui vivere esperienze di socializzazione all'interno della comunità locale.
- **sensibilizzare il contesto cittadino**, promuovendo il raccordo tra diverse realtà e servizi, sia pubblici che del privato sociale, per promuovere nei quartieri una progettazione comune di offerte rivolte ai minori.
- **sostenere la reintegrazione del minore**, qualora si sia verificata un'istituzionalizzazione, accompagnandolo nella delicata fase del rientro, nel proprio contesto familiare e di quartiere.
- **promuovere la competenza educativa degli adulti**, favorendo la possibilità di riflettere sulla propria situazione attraverso momenti di incontro con gli educatori ed altre famiglie, e sperimentare modalità di rapporto diverse con i propri figli, provando ad attuare forme di non confusività nelle relazioni, modalità di affettività nuove, capacità di ascolto e di contenimento attraverso le regole, capacità di immaginare e progettare il futuro.

4.1 I PRINCIPI ISPIRATORI

□ IL GRUPPO

Il gruppo come ambito naturale di esperienza nel quale sostenere un contesto di confronto, sperimentazione e costruzione della propria identità. L'idea del gruppo come sfondo dell' "incontro", quale luogo privilegiato per l'acquisizione di apprendimenti e di capacità relazionali, occasione di coinvolgimento attivo nella vita del gruppo e di rielaborazione comune. I percorsi si declinano a seconda della fascia di età a cui ci si rivolge.

□ CENTRALITÀ DELLA RELAZIONE

Attenzione all'individuo, disponibilità a mettersi in gioco, capacità di atteggiamenti non giudicanti, di accoglienza e di rispetto delle diversità, modalità di aggancio emotivo e relazionale forti e capacità di coinvolgimento consapevole; viene garantita un'attenzione individuale, inserita all'interno della progettazione e del lavoro sul gruppo. Mantenere il focus dell'intervento sul duplice obiettivo di sostegno/accompagnamento dei minori e allo stesso tempo stimolo all'autonomia/piccole autonomie, in modo adeguato all'età di riferimento.

□ COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA IN TUTTE LE FASI DEL PROGETTO

Rendere la famiglia soggetto attivo, oltre che consapevole, del processo di aiuto, garantire la strutturazione di occasioni privilegiate e frequenti di confronto, esplicitare il più possibile l'analisi della situazione;

□ PROGETTAZIONE IN ITINERE E INDIVIDUALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO

Flessibilità, rispetto all'evoluzione del percorso di crescita del minore;

□ CONNESSIONE CON I SERVIZI SOCIALI E TERRITORIALI

Coordinarsi, senza sovrapposizioni, con gli altri interventi posti in essere. Il Centro Diurno è, infatti, parte di un progetto più ampio, la cui titolarità è della Famiglia e del Servizio Sociale. Fondamentali risultano inoltre le connessioni con le risorse del territorio, al fine di "fare rete" con le altre proposte presenti (educative-sportive-luoghi di incontro-associazioni-...), per coordinare e integrare i diversi ambiti di intervento e poter sperimentare esperienze di integrazione sociale, nella valorizzazione e nel rispetto delle specificità di ognuno e dei diversi servizi.

5. PROCESSI DEL SERVIZIO

5.1 TIPOLOGIE DI INTERVENTO

La proposta del Centro Diurno *Filo di Arianna Ragazzi* è indirizzata ad offrire ai minori un ambito educativo strutturato, all'interno del quale sperimentare momenti individuali e di gruppo con una modalità alternativa rispetto alle soluzioni che il contesto socio-culturale è in grado di offrire.

L'intervento educativo col minore ha l'obiettivo di sostenere e valorizzare il percorso specifico di ciascuno, in modo tale da poter calibrare l'intervento all'interno della unicità e complessità che ogni soggetto porta con sé.

La dimensione del gruppo, contesto privilegiato in riferimento all'età di adolescenti e preadolescenti, per i quali il rapporto con i coetanei e l'esperienza dell'identificazione con il gruppo dei pari costituiscono una forte motivazione all'apprendimento di regole, atteggiamenti, modelli culturali, può rappresentare una risorsa positiva e una reale opportunità di crescita, attraverso la valorizzazione dell'individualità del singolo ragazzo all'interno di un contesto di diffusa partecipazione e coinvolgimento.

Il Centro Diurno dedica una particolare attenzione nel differenziare l'intervento in rapporto alle diverse fasce d'età.

Filo di Arianna Ragazzi si avvale delle seguenti tipologie d'intervento:

Relazione individuale:

Accoglienza e inserimento: Il nucleo familiare che arriva al Progetto viene accolto e conosciuto dall'equipe; successivamente il minore viene affidato ad un educatore di riferimento, che lo accompagnerà in maniera più specifica e personalizzata per tutta la sua permanenza al Progetto. Nel periodo dell'inserimento è prassi agevolare l'ingresso del minore nel gruppo attraverso incontri a piccolo gruppo, e, se necessario, momenti individuali finalizzati a osservare e conoscere le caratteristiche personali, raccogliere informazioni, prefigurare la struttura, le attività e la composizione del gruppo di cui entrerà a fare parte.

Il Patto: dopo alcuni mesi di osservazione e vita di gruppo, l'equipe educativa elabora il Progetto Educativo del minore e, in un incontro con il ragazzo, ne formalizza l'adesione. Il patto sottolinea la relazione di fiducia alla base dell'intervento e prevede la condivisione degli obiettivi che il minore, attraverso la sua partecipazione, si prefigge di perseguire durante l'anno, l'accordo sui giorni e gli orari di frequenza e la scelta delle attività cui partecipare.

Incontri individuali: il ragazzo e il proprio educatore di riferimento si incontrano per fare il punto della situazione rispetto all'andamento del Progetto e agli obiettivi prefissati; è un momento privilegiato per aiutare il minore a "fermarsi" a pensare ai propri desideri, difficoltà e particolari momenti critici, ma anche per rileggere e rielaborare insieme a lui le esperienze positive e negative con cui si è trovato a confrontarsi.

Il percorso di orientamento: ai minori che frequentano la terza media viene offerta un'opportunità di riflessione e confronto in vista della scelta della scuola superiore, che diventa anche occasione per il ragazzo per ragionare, insieme all'educatore, sui propri interessi, capacità, criteri di scelta, sogni e timori sul futuro. Allo stesso modo si effettua un accompagnamento per i ragazzi che frequentano la scuola superiore verso un ri-orientamento, se si rende necessario un cambiamento di rotta nel percorso scolastico, o verso la ricerca di tirocinio/stage lavorativo/inserimento lavoro, collegandosi con i servizi presenti nel territorio.

Momenti informali: a seconda delle esigenze manifestate dai minori o in alcuni momenti particolari, vengono programmati incontri con il fine di svolgere insieme un'attività specifica, calibrata sulle necessità espresse.

La funzione educativa del gruppo:

Accoglienza: il percorso di accoglienza dei nuovi minori può essere fatto insieme ad alcuni ragazzi in piccolo gruppo; questo può favorire l'inserimento del nuovo minore all'interno del gruppo e, allo stesso tempo, coinvolgere alcuni ragazzi, responsabilizzandoli sul significato dell'essere parte di un gruppo.

Laboratorio di relazioni sociali: il gruppo come contesto in cui stimolare le relazioni tra pari, aumentare la comunicazione all'interno del gruppo, accompagnando i ragazzi a gestire/vivere le relazioni, anche in situazioni di conflitto, in cui la possibilità di risoluzione e mediazione, accompagnata dagli adulti, può offrire ai ragazzi nuove possibilità di apprendimento relazionale. Utilizzare il gruppo come 'laboratorio sociale', luogo privilegiato in cui poter cogliere più profondamente le caratteristiche (risorse/difficoltà) del singolo e, conseguentemente, poter garantire occasioni di confronto e possibilità di relazione tra pari età, maschi e femmine, 'grandi e piccoli'. Il gruppo diventa così luogo in cui poter esprimere le proprie potenzialità e risorse, le somiglianze e le differenze con gli altri.



Luogo di proposte ed ambito decisionale: il gruppo offre la possibilità di condividere l'andamento della 'vita del gruppo' e favorire il coinvolgimento attivo dei minori, il loro protagonismo nella co-progettazione e co-costruzione delle attività e delle regole condivise, in modo calibrato all'età a cui ci si riferisce.

E' possibile accompagnare i minori a trovare lo spazio, il tempo e l'occasione per esprimere progettualità e dare concretezza a possibilità e aspettative: il gruppo diventa un luogo di espressione delle proprie idee e proposte, nel rispetto di quelle degli altri, per giungere ad una partecipazione attiva dei minori alla vita del gruppo, anche a livello decisionale (scelta di attività, giochi, menù, regole comuni, ...).

Trasmissione di competenze e abilità tra pari: il gruppo si configura anche come luogo in cui i minori condividono le proprie esperienze e competenze; il lavoro con il gruppo si incentra anche sulla possibilità di mettere le proprie capacità al servizio degli altri, attraverso il passaggio e la trasmissione delle proprie conoscenze/abilità agli altri, quale processo spontaneo di passaggio di conoscenze, di emozioni, di esperienze, di regole e di modi di relazionarsi e stare insieme. I minori possono apprendere dall'esempio e attraverso il confronto con gli altri ed è compito degli educatori favorire il più possibile la trasmissione di tali competenze tra parietà e anche tra minori di differenti età.

Attività di gruppo:

Assemblea generale di gruppo: è uno strumento che vede il coinvolgimento e la partecipazione attiva di minori ed educatori, ed è previsto per una triplice finalità:

- condividere l'andamento della vita di gruppo e verificare lo stato di benessere dei partecipanti (riflettere su episodi accaduti e sul loro significato, sull'andamento di specifiche attività, su come si è stati in esse);
- riflettere su dinamiche relazionali nel gruppo, in un contesto protetto e mediato dagli adulti (elaborare differenze di opinione, vivere i conflitti);
- co-progettare con i minori e costruire insieme, dentro il contenitore "Centro Diurno", attività specifiche (prevedendo le varie fasi di progettazione, implementazione e verifica finale), con l'obiettivo di favorire il protagonismo dei ragazzi e di strutturare il progetto in modo sempre più rispondente ai bisogni e ai desideri dei minori che lo vivono.

Gli educatori declinano con le adeguate metodologie questo strumento a seconda delle età dei minori, tenendo presente la cornice di riferimento educativo in cui si colloca.

Attività di piccolo gruppo. L'incontro di un educatore con un numero ridotto di ragazzi ha molteplici valenze: facilitare il confronto su tematiche specifiche, favorire la relazione fra i minori, agevolare l'inserimento dei nuovi arrivati e valorizzare i bisogni diversi a seconda di età, genere, etc.

Uscite sul territorio urbano permettono di agevolare i minori nella conoscenza del mondo circostante e delle sue risorse, allargando gli orizzonti geografici e di significato, con l'intento di ampliare il proprio senso di appartenenza dal quartiere, alla città, al mondo; inoltre favoriscono, grazie all'accompagnamento e alla mediazione delle figure educative, l'instaurarsi di relazioni positive con "luoghi e persone" non appartenenti alla propria naturale cerchia di conoscenze, che praticano linguaggi e stili di vita differenti dai propri. Per i più piccoli, inoltre, hanno il senso di favorire la capacità di orientamento e di interiorizzazione di percorsi quotidiani, premessa importante per un percorso di autonomia.

Esperienze in ambiente naturale consentono ai minori di mettersi in gioco in situazioni nuove, da cui ricevono stimoli diversi da quelli abituali, spesso poveri e ripetitivi, e sperimentare dinamiche di gruppo al di fuori dell'ambiente quotidiano, in cui si ritrovano attraverso la scoperta delle proprie risorse, la condivisione della fatica, la conoscenza della natura e dei suoi elementi, e la contemplazione della bellezza circostante.

Pranzo e merenda: durante tutto l'anno, particolare importanza viene data al momento di socialità e aggregazione rappresentato dal pranzo e/o della merenda. Il cibo e la tavola sono un rituale, un luogo di incontro intorno al quale educatori e minori si fermano a raccontare, in un clima di ascolto e intimità, ma anche attorno al quale collaborano per la preparazione dei piatti e per la sistemazione della stanza. I momenti del pranzo e della merenda sono dunque uno spazio di familiarità e condivisione, oltre che un'occasione per proporre ai minori un approccio al cibo attento e "sano" e trasmettere loro norme di comportamento dello "stare a tavola insieme".

Cena: il momento della cena acquisisce particolare rilevanza per gli adolescenti. Tale occasione risponde infatti al bisogno dei ragazzi di aggregarsi ed iniziare ad appropriarsi di un tempo della giornata "diverso" ("da grandi"), vivendo insieme ad altri coetanei il momento serale. La cena diventa inoltre un'occasione per sperimentare autonomie maggiori e nuovi apprendimenti: i ragazzi decidono insieme il menu, imparano a fare la spesa e a cucinare, accompagnati dagli educatori.

Sostegno scolastico: risulta fondamentale nel percorso di crescita dei minori, in quanto offre loro uno spazio per attenuare le ansie legate al percorso scolastico, trovare modalità personali di organizzazione del lavoro scolastico e recuperare motivazione, piacere e autostima nell'area dell'apprendimento. In piccoli gruppi educatori e ragazzi si dedicano allo svolgimento dei compiti, alla preparazione di interrogazioni e compiti in classe e all'organizzazione del necessario studio individuale del minore a casa. In questa ottica l'educatore di riferimento si occupa di agevolare

i rapporti tra la scuola, il minore e la sua famiglia, garantendo una comunicazione il più possibile funzionale e diretta tra i vari attori, facilitando la messa in rete e sostenendo le risorse della famiglia verso l'acquisizione dell'autonomia.

Laboratori espressivi-manipolativi: durante l'anno vengono organizzati brevi percorsi laboratoriali che permettono ai minori, a seconda dell'età, di sperimentarsi in nuove situazioni e ruoli (teatro, musica, cucina..) o di imparare nuove tecniche e sviluppare un diverso approccio alla materia (cartonaggio, candele, fotografia, murales, ...). Attraverso tali laboratori si mira allo sviluppo della fantasia e della creatività dei ragazzi, all'incremento della capacità di gestire le proprie risorse e di organizzare il proprio lavoro, al potenziamento dell'autostima e della capacità di collaborare. Tali laboratori risultano anche uno strumento privilegiato per favorire l'incontro con le altre realtà cittadine e gli altri servizi rivolti ai minori, offrendo così occasioni di scambio e conoscenza.

Attività ludico-sportive: un ruolo rilevante è dato al gioco di gruppo: giochi di società, giochi di ruolo, attività di simulazione e drammatizzazione, attività di espressione corporea e sportiva... Il gioco offre spazi comunicativi, di sfogo emotivo e di apprendimento sociale, sviluppa inventiva e fantasia. Inoltre stimola la collaborazione tra ragazzi ed educatori per creare le condizioni necessarie allo svolgersi di tali attività, permette l'acquisizione del "senso del noi" attraverso il riconoscimento di obiettivi comuni, oltre che offrire la possibilità di riflettere sul senso delle regole e favorire la loro accettazione in un contesto non competitivo.

Tempo libero: in alcune giornate è previsto un momento non strutturato, durante il quale i minori possono decidere liberamente come occupare il proprio tempo, e, in modo programmato, possono far accedere al progetto amici con cui organizzare attività ricreative.

Momenti di festa: in alcuni momenti dell'anno vengono organizzate serate aperte ai ragazzi e alle loro famiglie durante le quali si può prendere l'aperitivo, cenare, giocare tutti insieme o guardare le foto scattate durante particolari attività. Tali occasioni sono particolarmente importanti per lo scambio comunicativo con i ragazzi e i genitori e per la condivisione, in un clima di partecipazione attiva e sinergica al progetto anche da parte delle famiglie.

Le vacanze: nel periodo invernale e in quello estivo, previo reperimento da parte del personale di fund raising della cooperativa di sponsorizzazioni finanziarie ad hoc, vengono proposti alcuni momenti residenziali finalizzati a rinforzare le capacità di autonomia dei ragazzi, incrementare le competenze relazionali, rinsaldare il senso di appartenenza al gruppo e promuovere le capacità di separazione dal proprio nucleo familiare, soprattutto per i più piccoli.

Il periodo estivo: è occasione per condividere momenti maggiormente segnati dallo svago, dalla sperimentazione di situazioni nuove e dalla scoperta di luoghi e modalità di vivere in gruppo più leggeri e straordinari. Le attività generalmente sono articolate ed equilibrate tra momenti di gioco e animazione ed affiancamento allo svolgimento dei compiti.

Sostegno alla genitorialità

La cura del nucleo familiare avviene, similmente a quella del singolo ragazzo, essenzialmente a due livelli:

livello di gruppo: incontri cadenzati di "confronto guidato" su tematiche legate alla relazione genitori-figli e alla fase di sviluppo dei ragazzi. L'utilizzo dello strumento del gruppo offre ai genitori un varco per uscire dall'isolamento della singola situazione, trovando solidarietà e sostegno emotivo, ed elaborando riflessioni e indicazioni circa la funzione genitoriale. Un'ulteriore opportunità per favorire l'incontro all'interno del gruppo e la creazione di una rete tra i genitori risiede nella proposta e nella realizzazione di momenti di convivialità cadenzati (cene con i genitori, momenti di festa, ...): tali occasioni promuovono la condivisione ed il protagonismo, e facilitano la partecipazione dei genitori che faticano ad accedere ai momenti di confronto tematici.

livello individuale: per rendere ancora più efficace il lavoro educativo con il ragazzo, fra equipe educativa e genitori si cerca sinergia, attraverso telefonate periodiche di aggiornamento e incontri di confronto sull'andamento del Progetto e in occasione di episodi particolarmente difficili o cambiamenti in atto nel nucleo familiare. L'incontro individuale con l'educatore permette di individualizzare sempre più l'intervento e di promuovere l'integrazione sociale e la capacità di utilizzare le risorse presenti sul territorio da parte delle famiglie dei minori in difficoltà.



5.2 FASI DELL'INTERVENTO

Fasi	Interessati	Note	Documenti/ RegISTRAZIONI Previsti
Presentazione del minore e del nucleo alla Coop.	Ass. sociale + coordinatore del servizio	Passaggio informazioni sul minore e sulla famiglia.	Anamnesi Finalità dell'intervento educativo Progetto Quadro
Presentazione del minore e del nucleo in equipe	Equipe educativa	Passaggio informazioni. Valutazione della segnalazione in relazione al gruppo esistente Ipotesi inerenti l'inserimento.	Apertura cartella
Condivisione del progetto iniziale	Ass. Sociale + famiglia col minore + coordinatore e un educatore dell'equipe	Presentazione del progetto e dell'educatore di riferimento alla famiglia.	Definizione del "contratto" relativo al periodo iniziale da parte di tutti i presenti.
Inizio intervento, inserimento nel gruppo e fase di Osservazione (durata due-tre mesi)	Educatori + minore + piccolo gruppo di ragazzi ("comitato di accoglienza") Equipe + minore + educatore di riferimento	Periodo di osservazione individuale e nel gruppo e conoscenza volto all'inserimento nel gruppo, alla definizione del "Patto Educativo" e all'elaborazione del progetto educativo individuale. Individuazione dell'educatore di riferimento. Partecipazione alle attività di gruppo.	Diario dell'Educatore (verbali di Equipe, supervisione, verbali attività e momenti individuali, ecc.)
Conferma dell'inserimento e definizione del PEI	Ass. Sociale + famiglia col minore + coordinatore e educatore di riferimento	Elaborazione del PEI in equipe Patto dell'equipe con il minore Verifica congruenza progetto secondo quanto emerso dalla fase di Osservazione o dallo svolgersi della quotidianità	Stesura e firma del Progetto di intervento socio-educativo.
Attività quotidiane	Equipe + gruppo	Svolgimento del progetto	Diario dell'Educatore (verbali di Equipe, supervisione, verbali attività e momenti individuali ecc.).
Verifiche intermedie	Ass. sociale + educatore di riferimento + coordinatore + famiglia e minore (valutando le presenze all'incontro a seconda dell'età del minore, della situazione e dell'obiettivo dell'incontro)	Verifica dell'andamento del progetto e condivisione di eventuali ridefinizioni delle modalità dell'intervento	Verbale degli incontri. Report.



Centro Diurno FILO DI ARIANNA RAGAZZI

Fase di conclusione del progetto e formalizzazione della chiusura.	Ass. sociale + coordinatore del servizio + educatore di riferimento + famiglia e minore	Condivisione dei risultati tra tutti i soggetti coinvolti e individuazione di prospettive future, sinergie con altri servizi e risorse territoriali; Formalizzazione della conclusione del progetto.	Relazione finale; Scheda di chiusura;
--------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------



6. IL NOSTRO ASSETTO ORGANIZZATIVO

6.1 L'EQUIPE EDUCATIVA

L'**équipe del Servizio**, composta dagli educatori e dal coordinatore del Centro Diurno, si riunisce a cadenza settimanale ed è luogo privilegiato per la discussione delle situazioni dei minori, dei loro percorsi educativi e del lavoro con le famiglie, per la riflessione sull'andamento del gruppo, per l'elaborazione progettuale e l'organizzazione del Servizio.

L'équipe rappresenta l'ambito **decisionale** del Servizio: qui vengono decisi nuovi inserimenti e dimissioni, elaborati i progetti educativi individuali, definita la struttura e le attività del Centro Diurno, proposti e definiti gli obiettivi a breve e lungo termine del Progetto, impostato il lavoro con il Servizio Sociale e attuato il raccordo fra il servizio e la Cooperativa.

L'équipe costituisce anche un momento di scambio di informazioni riguardo alle opportunità aggregative, ludiche, culturali che il territorio offre.

Per ogni famiglia viene identificato un **educatore di riferimento**. Al fine di snellire ed ottimizzare l'assetto organizzativo dell'équipe, e per meglio gestire i percorsi educativi di ciascun ragazzo, ogni educatore sarà il referente di un determinato numero di minori per tutto ciò che attiene ai rapporti coi Servizi sul Territorio (Servizio Sociale, scuola, ...) e con la famiglia. Resta inteso che il riferimento educativo ultimo e principale del gruppo è costituito dall'équipe educativa.

COMPITI DEGLI EDUCATORI

Decliniamo qui di seguito i compiti dell'educatore del centro diurno, rispondenti ad aspettative trasversali sia dell'utenza, che della committenza e della cooperativa.

L'educatore del centro diurno:

- deve seguire la mission della cooperativa nei rapporti con l'esterno;
- deve attenersi alle linee educative concordate in équipe;
- è tenuto a garantire l'apertura del servizio nei giorni e negli orari concordati con il Servizio Sociale e la famiglia;
- deve assicurarsi che la famiglia sia informata del lavoro svolto in rete, nei tempi e nei modi ritenuti opportuni;
- deve tendere a rendere consapevole il minore degli obiettivi educativi che lo riguardano;
- è tenuto al rispetto della privacy nei contesti in cui rappresenta la famiglia;
- è tenuto a favorire la partecipazione della famiglia al Progetto e al gruppo di confronto, qualora sia attivo;
- è tenuto ad avere colloqui periodici con la famiglia e il minore per monitorare l'andamento del progetto educativo;
- è tenuto ad avere colloqui periodici con l'assistente sociale;
- deve assicurarsi che il servizio sociale sia informato del lavoro in rete, nei tempi e nei modi ritenuti opportuni;
- l'educatore non deve creare o sostenere alleanze privilegiate con i minori o le famiglie per non destabilizzare l'equilibrio del gruppo;
- deve agire attenendosi al proprio ruolo, non assumendosi compiti di altre figure professionali;
- è tenuto a monitorare costantemente le situazioni familiari di cui è referente, condividendole all'interno dell'équipe;
- è tenuto a riferirsi al proprio coordinatore in caso di difficoltà educative e professionali;
- è tenuto ad utilizzare l'équipe come momento di progettazione, confronto e valutazione;
- deve riferire all'équipe gli esiti degli incarichi assunti nelle ore a favore;
- è tenuto a rendicontare la propria operatività quotidiana all'interno del Progetto;
- deve utilizzare gli strumenti previsti dal regolamento della Cooperativa: l'équipe educativa, la supervisione e la formazione;
- è tenuto a produrre ed utilizzare la documentazione prevista nel Progetto, quale ad esempio le relazioni, l'accordo preliminare, il contratto, le schede di monitoraggio ed altri strumenti che saranno individuati all'interno dell'équipe;
- è consapevole della situazione economica del Progetto e utilizza le risorse economiche solo dopo averlo concordato in équipe;
- è tenuto a mantenere la sede in modo decoroso, pulito (pulizie ordinarie) e ordinato;
- è tenuto a conservare in buono stato gli arredi e i materiali;

- è tenuto a segnalare in équipe eventuali esigenze di manutenzione ordinaria e straordinaria della sede.

L'équipe è guidata da un **coordinatore**. Il **lavoro di coordinamento** per la nostra esperienza ha una **valenza pedagogica irrinunciabile e trasversale ad ogni aspetto del lavoro**. Tale valenza si concretizza nell'approccio sotteso a tale ruolo e alle sue funzioni, e consiste nel porsi di fronte ad ogni situazione di lavoro interrogandola ed elaborandola come opportunità di apprendimento, di crescita, di evoluzione per i soggetti in carico e le loro realtà di vita, per gli operatori rispetto ad una maturazione professionale, per il servizio educativo nelle sue strategie di sviluppo. Approccio che si esplica attraverso la **valorizzazione delle risorse**, intese primariamente come le persone, l'**esplorazione di vincoli e problemi** per scoprirne significati e potenziale educativo, in definitiva attraverso il **presidio degli spazi di pensiero**.

In questo senso è particolarmente rilevante la trasmissione della cultura del servizio da parte del coordinatore, che costituisce la memoria storica del Servizio: prassi consolidate di rapporto con il Servizio Sociale, conoscenza del territorio, delicatezza di alcune collaborazioni con altri Servizi del territorio, generalizzazione delle esperienze anche per l'elaborazione e l'accompagnamento di nuove progettualità.

Il coordinatore è la persona che supervisiona il lavoro dell'educatore e ne verifica l'andamento e la rispondenza agli obiettivi.

Nell'ambito della COMIN, il coordinatore partecipa a sua volta ad un'équipe definita "Coordinamento tecnico", che costituisce un **ambito di confronto fra coordinatori di servizi affini o uguali, ma su territori/zone di intervento diversi**: in questo contenitore, che ha cadenza bisettimanale, si opera uno scambio di esperienze, un raffronto fra le diverse modalità di funzionamento e di organizzazione del servizio, una contaminazione rispetto ad esperienze innovative di gestione; si condividono inoltre delle riflessioni in merito al ruolo del coordinatore rispetto alla gestione dell'équipe e allo sviluppo dei servizi nelle diverse zone.

Il Coordinamento tecnico può usufruire di percorsi di formazione specifici, come di momenti di supervisione ad hoc.

COMPITI DEI COORDINATORI

I seguenti compiti sono rispondenti ad aspettative trasversali dell'utenza, della committenza e della cooperativa.

Il coordinatore del centro diurno:

- rappresenta la cooperativa presso l'ente pubblico e ne custodisce la "mission";
- é referente per l'Amministrazione comunale del Progetto istituzionale e ne garantisce l'attuazione nel rispetto della convenzione;
- svolge una funzione di mediatore tra l'Ente pubblico e la Cooperativa;
- mantiene una costante comunicazione e confronto con il Servizio Sociale sull'andamento generale del Progetto;
- partecipa agli incontri periodici con il referente comunale (coordinatore del S.S.d.F. di zona e/o A. S. di zona referente del Progetto) per il monitoraggio e la valutazione;
- partecipa agli incontri di presentazione per la richiesta d'inserimento di minori con l' A.S. di zona referente del Progetto e con l'A. S. referente del nucleo familiare;
- consegna al Servizio Sociale le relazioni annuali sui singoli minori e sul Progetto;
- gestisce le riunioni di équipe, stilando un ordine del giorno, curando che siano verbalizzate le decisioni concordate;
- favorisce la partecipazione degli educatori alle riunioni di équipe, valorizzandone le peculiarità e le capacità specifiche;
- organizza e partecipa ai momenti di supervisione e di formazione;
- favorisce la crescita professionale degli educatori e li affianca nell'assunzione del ruolo educativo attraverso le riunioni d'équipe e/o incontri individuali (iniziali e in itinere);
- accompagna gli educatori nella comprensione delle "linee guida" della cooperativa e favorisce la partecipazione alla vita della stessa;
- stimola la condivisione del Progetto, verifica e controlla che le decisioni condivise durante le riunioni d'équipe vengano realizzate;
- concorda con gli educatori, all'interno dell'équipe, l'abbinamento educatore-minore (casi di riferimento);
- accompagna l'educatore di riferimento agli incontri di presentazione e chiusura del minore/nucleo familiare;
- concorda e verifica, all'interno dell'équipe, l'utilizzo delle ore a favore di ogni singolo educatore;
- rivede e controlla le relazioni sui singoli minori, scritte dagli educatori, da consegnare al S.S.d.F.;
- scrive, concordando con l'équipe, la relazione annuale sul Progetto da consegnare al S.S.d.F.;
- gestisce i possibili risvolti disciplinari legati ad inadempienze educative e contrattuali;



- concorda con gli educatori, all'interno dell'équipe, ferie e permessi;
- condivide con gli educatori l'andamento economico del progetto (entrate e uscite);
- stimola l'équipe all'elaborazione d'innovazioni ed evoluzioni progettuali rispetto al singolo nucleo familiare;
- è tenuto a controllare che gli educatori tengano in ordine e pulita la sede e i materiali;
- è referente e responsabile dell'andamento globale del Progetto e ne garantisce l'attuazione nel rispetto dell'accordo istituzionale, comunicando linee di sviluppo e aspetti problematici al Coordinamento dell'Unità Territoriale e al Coordinamento della Cooperativa;
- favorisce la partecipazione degli educatori alla vita della cooperativa: unità territoriale, assemblea dei soci, stage formativi;
- promuove presso l'Ente pubblico i servizi della Cooperativa;
- consegna la documentazione richiesta dalla Cooperativa nei tempi stabiliti: fogli ore, bilancio sociale, relazioni sul servizio e budget;
- partecipa al tavolo tecnico e alla supervisione dei coordinatori;
- stimola l'équipe all'elaborazione d'innovazioni ed evoluzioni progettuali rispetto al Progetto globale e si occupa di studiarne la fattibilità economica;
- è tenuto a monitorare l'andamento economico del Progetto, tenendo informati il Coordinamento dell'Unità Territoriale e il Coordinamento della Cooperativa;
- è tenuto a controllare la validità delle impegnative e a consegnare la rendicontazione delle presenze dei minori;
- si occupa della selezione degli educatori del Centro Diurno;
- permette e facilita l'integrazione dell'orario lavorativo del singolo educatore in altri servizi della Cooperativa, salvaguardando le esigenze del Servizio d'appartenenza.

6.2 LA SUPERVISIONE

La **supervisione** viene effettuata dall'équipe educativa con cadenza mensile, avvalendosi della collaborazione di psicologi di fiducia, esterni alla cooperativa.

Il lavoro è centrato, da un lato, sull'**analisi della situazione del singolo minore**, prendendo in considerazione i comportamenti del soggetto all'interno e all'esterno del contesto familiare e del gruppo, e, dall'altro, **sulla riflessione inerente la vita e le problematiche espresse dal gruppo e nella relazione con gli educatori**.

Il supervisore pone particolare **attenzione ai vissuti e al coinvolgimento emotivo degli educatori** e si occupa anche delle relazioni nell'équipe, con l'obiettivo di **creare una solida identità del gruppo di lavoro**, presupposto fondamentale per la condivisione della metodologia e degli obiettivi dell'intervento.

In sede di supervisione gli educatori hanno modo di esprimere i propri dubbi, le preoccupazioni e i problemi che possono sorgere nelle vari situazioni dell'intervento quotidiano; si confrontano tra loro mediante l'accompagnamento di una figura esterna all'équipe, ma competente nella lettura delle dinamiche, ricevendo sostegno emotivo e aiuto nella comprensione della natura e del significato di ciò che avviene nella relazione educativa.

È prevista anche una **supervisione al ruolo per i coordinatori** dei Servizi della Cooperativa che lavorano con utenza inviata dal Servizio Sociale, sia a livello individuale che in specifici momenti di gruppo coordinatori. Attraverso l'analisi delle problematiche emergenti dal lavoro quotidiano con l'équipe, l'utenza, la committenza e il territorio si offre un ambito di supporto al responsabile di progetto, funzionale alla nominalizzazione, elaborazione e gestione delle problematiche inerenti al ruolo stesso. Obiettivo ultimo è il supporto al coordinatore nella sua capacità di presidiare i vincoli contenutistici e organizzativi nel rapporto con l'équipe e con la committenza e di cogliere le opportunità di cambiamento progettuale che si presentano nel tempo, al fine di rendere il progetto stesso sempre più rispondente ai bisogni dei fruitori.

6.3 LA FORMAZIONE PERMANENTE

La **formazione permanente**, necessaria per affrontare con sempre maggiore consapevolezza il proprio ruolo, viene progettata sulla scorta di criteri che discendono dall'organizzazione della Cooperativa, dall'esperienza maturata negli anni e dalla diversa tipologia dei servizi attivi:

- Articolazione complessa del **piano formativo**, che è dettagliato con proposte che rispondono a **bisogni formativi emergenti** e tiene conto dei destinatari dell'intervento educativo, delle finalità e delle modalità di quest'ultimo;

- Organizzazione per settori di servizi omogenei, che porta ad una ottimizzazione delle risorse, interne ed esterne, alla moltiplicazione delle occasioni formative, alla facilità di acquisizione di nuovi strumenti di lavoro;
- Presenza del servizio di sostegno educativo su territori diversi, che permette di creare occasioni di confronto trasversale (tra operatori, tra coordinatori) determinando un lavoro continuo di aggiornamento, riflessione e affinamento dello strumento rappresentato dal sostegno personalizzato;
- Condivisione con l'Ente Pubblico dei percorsi formativi, specialmente quelli inerenti a proposte innovative: è fondamentale lavorare in *partnership*, per l'acquisizione di un linguaggio comune e per giungere alla condivisione di nuovi strumenti di lavoro;
- Trasversalità dei temi formativi, per dotare gli educatori di strumenti atti a fronteggiare la multiproblematicità delle situazioni incontrate.
- UFO è l'Unità Formativa Operativa, che, in Comin, si occupa di raccordare le diverse occasioni formative presenti all'interno della cooperativa ed all'esterno di essa, favorendo la comunicazione, la conoscenza e la partecipazione degli operatori a tali opportunità.
- Tavolo dei coordinatori: guidato e diretto da due appartenenti al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, questo tavolo si configura come l'ambito specifico a cui afferiscono tutti i coordinatori dei diversi servizi di Comin. Anche questo ulteriore tavolo di confronto allargato, che si riunisce quattro volte l'anno, permette, oltre a mantenere una visione d'insieme della realtà dell'ente gestore e dei servizi che questo offre nella continuità e nel cambiamento, favorendo la trasversalità degli ambiti di confronto, di configurare il luogo specifico nel quale nominare e poter generalizzare questioni comuni inerenti al ruolo di coordinamento e ai progetti. Obiettivi sono:
 - incrementare la capacità della Cooperativa di supportare il coordinatore nell'essere propulsivo, nel pensare a progetti maggiormente rispondenti ai bisogni posti dall'utenza, in modo da non riproporre servizi uguali nel tempo, ma realtà in grado di co-progettare e riprogettare i propri interventi, obiettivi e finalità;
 - accompagnare al ruolo e alle funzioni di coordinamento, favorendo il rafforzamento delle competenze e il consolidarsi degli strumenti necessari al compito;
 - stimolare il confronto delle esperienze per condividere strategie e strumenti, per favorire l'emersione di nodi critici nel lavoro quotidiano, per facilitare la risoluzione dei problemi incontrati nell'operatività.

7. VERIFICA E VALUTAZIONE

Insite nella natura progettuale di ogni intervento educativo promosso e condotto dalla nostra Cooperativa, vi sono la **verifica** (azione di controllo) e la **valutazione** (azione di "ripensamento" ed eventualmente di riprogettazione), **entrambe indispensabili per il mantenimento della qualità del servizio, per il suo sviluppo e per la sua crescita**. Tali operazioni si riferiscono inevitabilmente ad un sistema di attese diversificato e differentemente orientato, a seconda dei soggetti ai quali il servizio si rivolge.

Da questo sistema di aspettative prendono forma tanto le finalità generali quanto gli scopi e gli obiettivi puntuali che generano le ipotesi di intervento.

La dimensione della valutazione va compresa nella sua processualità, essendo attiva nelle fasi di avvio, di sviluppo e di chiusura di ogni intervento; essa è, in questo senso, versante sempre aperto, e costituisce la sponda critica con cui filtrare coerenza, efficacia ed efficienza di ogni intervento.

Verifica e valutazione riguardano sia **l'impostazione progettuale del servizio che i progetti educativi del gruppo e dell'individuo**.

L'impostazione progettuale del servizio viene monitorata sia internamente alla cooperativa che congiuntamente agli Enti richiedenti l'intervento, o con i quali comunque si collabora a seguito dell'attivazione del servizio.

Gli strumenti utilizzati sono costituiti principalmente da incontri periodici e dall'analisi della documentazione scritta prodotta circa l'andamento del servizio.

Gli **indicatori di verifica** cui si fa riferimento sono:

- Chiarezza di finalità e obiettivi del servizio;
- Coerenza tra finalità, obiettivi e scelte metodologiche;
- Coerenza tra finalità, obiettivi e strumenti/attività;
- Rispetto delle modalità e dei tempi di rendicontazione;
- Capacità di lettura del contesto nel quale si opera;



- Capacità di connessione con il territorio e le sue risorse;
- Capacità di attivazione di reti ulteriori;
- Capacità di riprogettazione *in itinere*;
- Capacità di innovazione;
- Adeguata programmazione del servizio;
- Capacità di gestione del personale.

Questi indicatori vanno poi inquadrati nella modalità con cui si attua la verifica, per la quale si fa specificamente riferimento a:

- *Principio di identità*, inteso come precisione e comprensibilità del servizio verificato;
- *Principio di pertinenza* tra indicatori considerati e progetto, aspettative della committenza, aspettative e bisogni espressi dall'utenza;
- *Principio di comparabilità*, sia diacronica che sincronica (in riferimento a esperienze condotte da altri gestori);
- *Principio di incrementalità*, inteso come la capacità di delineare la rendicontazione e la valutazione frutto di un processo di miglioramento continuo.

Il Progetto Educativo del Gruppo e dell' Individuo (PEI) viene verificato e valutato in diversi ambiti e con il coinvolgimento di più soggetti.

Per quanto riguarda la rilevazione dei risultati dei singoli percorsi familiari, è necessario considerare che non è possibile individuare categorie standard di valutazione quando si considera la soggettività e le storie di vita personali: ciascuna di esse, infatti, ha propri tempi, possibilità, eventi di vita e relazioni non misurabili.

Tutti i progetti d'intervento che si pongono come obiettivo il cambiamento individuale, familiare e/o sociale sono soggetti alla non prevedibilità certa del risultato: bisogna considerare il percorso di aiuto un fatto dinamico e modificabile. Centrale diventa quindi l'attivazione di strumenti di valutazione in itinere (monitoraggio quotidiano), finali e, possibilmente, a posteriori dei risultati del progetto di intervento sul minore ed il suo nucleo.

Il metodo comunemente utilizzato è quello di riferirsi alla progettazione condivisa con le singole famiglie e valutarne l'andamento degli esiti.

Lo strumento principale che rileva i risultati è l'osservazione ed, in particolare, l'osservazione diretta degli educatori, l'osservazione da parte del Servizio Sociale, l'osservazione da parte di insegnanti e degli altri soggetti della rete, l'osservazione da parte dei genitori.

Tali osservazioni vengono raccolte:

- nella quotidiana relazione con i minori, la famiglia, il gruppo e il contesto ambientale. Si prova in tal modo a cogliere feedback dai diversi soggetti rispetto alle proposte del progetto ed anche a cercare di ammorbidire le eventuali resistenze e a valorizzare le potenzialità;
- attraverso gli incontri periodici tra educatore e care giver, più informali delle verifiche presso il S.S. e più cadenzate, che permettono di aiutare l'adulto a leggere il momento che attraversa il minore, a coglierne i passi evolutivi e a rinforzare la sinergia educativa tra equipe e famiglia;
- attraverso verifiche presso il Servizio Sociale, cui partecipano l'Assistente Sociale referente, l'educatore di riferimento (a seconda del momento e della situazione anche il coordinatore) e i genitori (laddove fosse opportuno, è prevista anche la presenza del minore). Tale incontri sono mirati a riposizionare nucleo e minore all'interno del centro diurno e a definire cambiamenti più sostanziali nella presenza del minore e del nucleo;
- all'interno delle riunioni di equipe, cui partecipano educatori e coordinatore, dove avviene il confronto quotidiano sulla vita del gruppo e di ogni minore all'interno di esso, dove vengono definiti gli obiettivi intermedi e gli strumenti del progetto educativo e concordati i singoli passi con famiglia e minore;
- in alcune occasioni durante formazioni e supervisioni ad hoc con l'ausilio di consulenti esterni.

Gli ***indicatori di verifica*** a cui si fa riferimento per la valutazione del PEI sono:

Area della promozione della funzione genitoriale ed educativa:

- Incremento della capacità di pensiero dei genitori in relazione ai figli, che si traduce in un ridimensionamento della conflittualità interna;
- Maggior riconoscimento da parte dei genitori dei bisogni emotivi, relazionali ed evolutivi dei figli, che si traduce in azioni educative pertinenti (ad es.: livello di autonomia concesso; modalità di controllo attuate; gestione del tempo libero, ...).

Area della promozione/integrazione della funzione di cura e di integrazione sociale:

- Diminuzione degli elementi di trascuratezza;

- Miglioramento del rapporto con il territorio nei termini di un più opportuno utilizzo delle risorse presenti, una conoscenza dei servizi e dei luoghi della loro erogazione, una corretta richiesta e fruizione dei supporti;
- Miglioramento del livello di integrazione con il contesto di vita del nucleo familiare e opportuna partecipazione alla vita scolastica (colloqui con gli insegnanti, partecipazione a feste, ...);

Area della promozione dell'identità personale/sociale:

- Aumento degli stimoli provenienti dall'esterno che contribuiscono alla crescita dell'individuo dal punto di vista psico-fisico favorendo nei soggetti la capacità di autonomia in tal senso;
- Miglioramento delle relazioni: con gli adulti della famiglia attraverso l'offerta di una relazione educativa positiva e con i pari (principalmente nel gruppo del progetto ma anche in altri contesti);
- Maggiore capacità di espressione del mondo interiore, che si esplica attraverso la rielaborazione e la comprensione degli avvenimenti significativi quotidiani e pregressi della storia personale e familiare;
- Aumento della capacità di vivere in modo adeguato il contesto scolastico in relazione alle regole, al piacere di imparare (con diminuzione delle resistenze all'apprendimento), alla tenuta del compito;
- Comprensione e interiorizzazione delle regole sociali, valutabili in molteplici aspetti: rispetto delle cose, capacità autocritica e di riconoscimento dei propri errori, ...
- Miglioramento dell'autostima e della fiducia nei confronti del gruppo e degli educatori, riscontrabili ad esempio nella capacità di combinare il proprio mondo relazionale con quello del progetto (come coinvolgere e invitare al progetto amici del quartiere o di altri ambiti di vita)
- Evoluzione nel livello di protagonismo del minore all'interno della vita del gruppo

Gli **indicatori di verifica** a cui si fa riferimento nella valutazione del lavoro sul gruppo sono:

- Maggiore rispetto delle regole e interiorizzazione del significato;
- Sviluppo del senso di rispetto dell'altro;
- Sviluppo della competenza relazionale in gruppo;
- Crescita positiva dell'autostima;
- Sperimentazione di una relazione positiva con gli adulti;
- Diminuzione dell'ansia e dell'aggressività o dell'eccessiva inibizione nei soggetti con maggiori difficoltà relazionali;
- Evoluzione nella capacità del gruppo di decidere tenendo conto di tutti i suoi membri,
- Aumento della capacità di discutere e confrontarsi su fatti di attualità o su avvenimenti legati alla vita del gruppo (capacità di stare "attorno al tavolo");
- Aumento della propositività dei ragazzi e del livello di "cogestione" educatori-ragazzi;
- Miglioramento nella capacità di prendersi cura del luogo e degli oggetti che lo compongono;

La documentazione

per quanto concerne la valutazione, la documentazione scritta riveste sicuramente un ruolo fondamentale, in quanto memoria e traccia della storia e della crescita del minore e del suo nucleo familiare nel progetto. In quest'ottica, nella nostra pratica di lavoro utilizziamo modelli e **schede di raccolta delle informazioni** che facilitano la comunicabilità e l'analisi e che si affiancano a strumenti più descrittivi e meno standardizzati come il **diario degli educatori** e la **relazione/report scritti**. Inoltre vengono utilizzati moduli specifici per la verbalizzazione degli incontri d'équipe, di supervisione, con il servizio sociale e gli operatori dei servizi specialistici e con la famiglia. In tali verbali, allegati di volta in volta alla cartella personale, sono evidenziate in particolare le decisioni operative da cui è possibile poi desumere e valutare l'operato dell'équipe.

La **cartella personale del minore** raccoglie il materiale prodotto e reperito nel corso dell'intervento, viene aggiornata e custodita negli archivi presenti nella sede del servizio.

Le osservazioni in ingresso e in chiusura dell'intervento educativo offrono un importante misuratore dell'efficacia dell'intervento in relazione agli obiettivi dati.

8. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEGLI ENTI INVIANTI



Grado di soddisfazione dell'utenza

Questa area di valutazione è di grande importanza ed è caratterizzata metodologicamente dal **principio del coinvolgimento delle famiglie nella conduzione del progetto**, ricercando la condivisione degli obiettivi che riguardano sia il minore che la famiglia nel suo complesso.

Presenta, però, anche la necessità di un'opportuna strategia in relazione alla tipologia della famiglia e dell'intervento, poiché è evidente la difficoltà di chiedere il livello di soddisfazione alla famiglia all'interno di un percorso che può presentare frequenti momenti di tensione (si pensi alla fase di segnalazione al Tribunale per i Minorenni o alla presenza di un'ingiunzione dello stesso, oppure mentre è in corso una delicata fase di "pressione" o di richiesta di coinvolgimento maggiore e più positivo da parte del genitore).

Nella rilevazione del grado di soddisfazione del "cliente" un posto centrale è riservato al monitoraggio

- della frequenza e del gradimento delle attività da parte dei minori;
- dei commenti dei genitori e del loro sostegno rispetto alla frequenza dei propri figli;
- della frequenza e della partecipazione ai colloqui individuali, ai momenti di incontri tematici per il gruppo genitori e dei momenti informali di festa interni al progetto o dedicati al territorio.
- dei feedback riguardo al progetto da parte di amici del minore, professori e altri soggetti

Grado di soddisfazione dell'ente inviante

Riteniamo fondamentale sottolineare che tutti i progetti d'intervento che si pongono come obiettivo il cambiamento individuale, familiare e/o sociale sono soggetti alla non prevedibilità certa del risultato. Per questo motivo parliamo di realizzazione sperimentale del progetto sul minore, ponendo l'accento sulla necessità di considerare il percorso di aiuto un fatto dinamico e modificabile.

Nella lettura del grado di soddisfazione dell'ente inviante un indicatore essenziale è il reiterarsi delle richieste di inserimento nel progetto da parte dello stesso.

Un altro indicatore, esaminato e condiviso durante i momenti di confronto e verifica con l'ente inviante, è l'osservazione di evoluzioni sia *sul piano individuale che per le attività di gruppo*.

Sul piano individuale valutiamo i cambiamenti attivati a livello personale, familiare e sociale, in linea con gli obiettivi dell'inserimento; tali cambiamenti sono a volte riferiti dai partecipanti stessi o da parte degli operatori, della famiglia, degli insegnanti o degli operatori dei Servizi Sociali.

Per quanto concerne le attività di gruppo, riteniamo indispensabile la creazione di un gruppo con buon clima relazionale, capace di accogliere i nuovi ingressi e di favorire l'espressione e il disvelamento di ciascun membro del gruppo, mantenendo il difficile equilibrio tra attenzione al singolo e salvaguardia del gruppo.

Un ulteriore indicatore, nell'ottica di un lavoro efficace di rete e di ingaggio con e nel territorio, dovrebbe essere l'inserimento del progetto nel tessuto sociale del quartiere e la sua presenza propositiva e proattiva

A livello di monitoraggio più generale si tengono inoltre in considerazione

- la percentuale di insuccessi scolastici;
- le interruzioni dei percorsi individuali (chiusure non dovute ad accordi presi tra operatori e famiglia).

Strumenti di valutazione del grado di soddisfazione di utenza ed ente inviante

- Contratto educativo: la stesura, la sottoscrizione e la condivisione di un contratto formale, è il primo strumento che può permettere alla famiglia di misurare il suo livello di soddisfazione, in relazione agli obiettivi e alle modalità di intervento definite;
- Colloqui con famiglia e minori: colloqui con i minori e/o famiglie durante l'anno per confrontarsi sull'andamento del Progetto e per mantenere un confronto continuo sugli obiettivi;
- Incontri periodici di verifica: data la delicatezza e l'importanza dei rapporti con le famiglie, specie nel caso di intervento con i minori, riteniamo che gli strumenti da privilegiare siano i momenti di colloquio, quindi gli incontri di verifica con l'Assistente Sociale, il coordinatore e l'educatore;
- Incontri di gruppo: momenti di incontro rivolti a gruppi di genitori focalizzati sulla valutazione dei progetti di intervento e sulle richieste di miglioramento, qualitativo e quantitativo, che paiono utili a sviluppare una maggior coscienza dei problemi comuni e a definire meglio le eventuali richieste;
- Questionari di rilevazione della qualità percepita. Appare possibile e opportuna la somministrazione periodica di questionari. Tali strumenti possono essere calibrati relativamente ad alcuni aspetti e ad alcune attività specifiche.

9. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

- **Struttura organizzativa:** educatori in rapporto uomini/donne equilibrato e funzionale al bisogno del gruppo dei minori;
- **Turn over operatori:** < 15% negli ultimi 2 anni;
- **Modalità di assunzione:** gli educatori sono assunti a tempo indeterminato al livello D2 del nuovo CCNL ; i coordinatori sono assunti a tempo indeterminato al livello E1 del nuovo CCNL.
Tutti gli operatori sono soci-lavoratori della Cooperativa;
- **N° ore supervisione:** 2 ore mensili;
- **N°ore équipe pedagogica:** 16 ore mensili;
- **N° ore annue formazione:** almeno 20 ore per ciascun educatore in servizio e per il coordinatore;
- **Tempi di presa in carico delle situazioni presentate:** entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione del progetto-quadro;
- **Titoli di studio degli operatori:** gli educatori possiedono diploma di laurea in scienze dell'educazione, psicologia, facoltà umanistiche e/o equipollenti oppure diploma di educatore professionale con comprovata esperienza professionale di almeno 2 anni in ambito socio educativo oppure diploma professionale/istruzione di grado superiore ed comprovata esperienza specifica in area minori di almeno 5 anni in ambito socio educativo.
Il coordinatore possiede diploma di laurea in scienze dell'educazione, psicologia, facoltà umanistiche e/o equipollenti con almeno 3 anni di esperienza professionale in ambito socio educativo oppure diploma di educatore professionale con almeno 5 anni di esperienza professionale in ambito socio educativo.
- **Disponibilità di sedi della cooperativa per lo svolgimento di attività con gli utenti:** oltre alle specifiche sedi dei Centri Diurni é disponibile la sede di via Fonseca Pimentel n° 9 e n° 5. La seconda, priva di barriere architettoniche, offre un giardino di mq 1.800 e uno spazio seminterrato riscaldato e dotato di parquet per le attività invernali.
- **Esperienza maturata dalla Cooperativa:** dal 1975 realizzazione di interventi socio-educativi.

10 . TUTELA DEGLI UTENTI

TUTELA DELLA PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La cooperativa utilizza i dati sensibili e ogni tipo di informazione relativa alla propria utenza in ottemperanza al D. Lgs 196/03, archivia e conserva i materiali acquisiti in forma cartacea in luogo non accessibile ai non addetti ai lavori, e protegge la documentazione elettronica attraverso apposita crittografia;

GESTIONE DEI RECLAMI

Riteniamo importante informare gli utenti di quali siano i loro spazi e interlocutori per inoltrare eventuali lamentele e per favorire lo svolgimento del lavoro in un clima di trasparenza e chiarezza; importante inoltre comunicare quali modalità abbiano per inoltrare reclami relativi alla gestione del servizio.



In linea generale è possibile rivolgersi al **coordinatore del Centro Diurno** di cui vengono fornite le generalità, il recapito telefonico e gli orari di reperibilità, unitamente al recapito telefonico e all'indirizzo della sede amministrativa della cooperativa.

L'utente può esporre i motivi di insoddisfazione verbalmente, per telefono, oppure richiedendo un colloquio al coordinatore. Può anche inviare il reclamo in forma scritta, indirizzandolo al coordinatore presso gli uffici amministrativi della cooperativa.

Il coordinatore compila una scheda nella quale vengono riportate la data, l'autore e le motivazioni del reclamo (o viene allegato il reclamo scritto), di cui verifica entro una settimana la fondatezza, procedendo poi eventualmente ad identificare ed adottare i correttivi più idonei. Anche questi passaggi vengono datati e riportati nella scheda, conservata in un apposito raccoglitore. Dell'esito del reclamo viene data comunicazione scritta all'autore.

DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI DEI SERVIZI

I fruitori degli interventi socio-educativi hanno i seguenti diritti:

- Il rispetto della *privacy*, sia nella archiviazione dei documenti che li riguardano, sia in tutti i contesti in cui l'educatore rappresenta la famiglia. Pertanto durante gli incontri con le figure professionali l'educatore e il coordinatore sono tenuti ad informare solo sugli aspetti pertinenti al contesto, fatti salvi gli interessi di tutela in coerenza con il mandato istituzionale.
- La conoscenza e la condivisione, nei modi e nei tempi opportuni, del progetto educativo che li riguarda e degli obiettivi dell'intervento, dei successivi aggiornamenti e del lavoro svolto in rete dagli operatori.
- Il rispetto da parte degli educatori di orari e giorni concordati per l'apertura del Centro Diurno, fatti salvi i cambiamenti (per cause di forza maggiore), tempestivamente comunicati.
- La garanzia, da parte della Cooperativa, che il personale educativo sia idoneo professionalmente e che ne sia monitorata la preparazione.
- La conoscenza delle procedure di reclamo che possano utilizzare per segnalare il mancato rispetto dei propri diritti.
- Il rispetto degli obblighi di legge inerenti l'assicurazione di Responsabilità Civile.

I fruitori degli interventi socio-educativi hanno i seguenti doveri:

- Non rivolgere all'educatore richieste che esulano dalle sue competenze professionali.
- Astenersi dal fare agli educatori regali che per valore commerciale si configurano come una forma di retribuzione privata.
- Non ostacolare la partecipazione del minore alle attività del progetto.