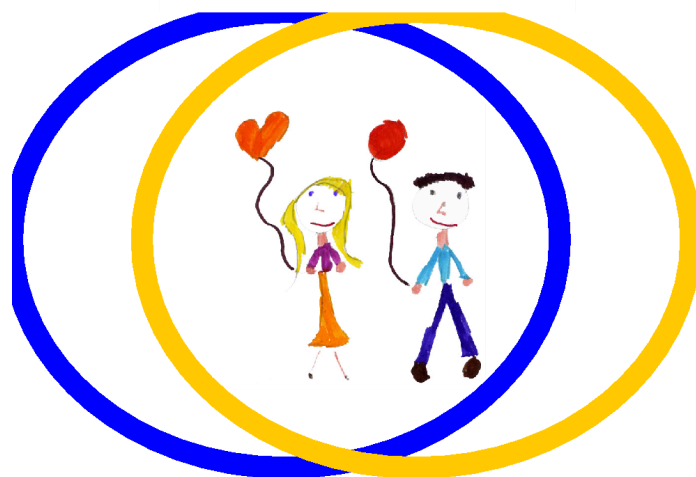


# PIANO DI ZONA DEI COMUNI DEL RHODENSE

## PROGETTO SERVIZIO SPAZIO NEUTRO

ar imo



SPAZIO NEUTRO

A cura di Manuela Misuriello  
Francesca Musicco

## **INDICE**

Premessa	pag. 1
Perché <i>Spazio Neutro</i>	pag. 2
Perché il nome <i>Arimo</i>	pag. 3
Azioni	pag. 4
Finalità	pag. 4
Obiettivi	pag. 4
Destinatari	pag. 6
Metodologia	pag. 6
Procedura d'intervento e fasi progettuali	pag. 8
Il rapporto con i servizi territoriali: diagramma di flusso	pag.13
Personale	pag.14
Lo Spazio	pag.16
Materiali e Arredi	pag.17
Orari del servizio	pag.18
Indicatori di verifica	pag.19
Pubblicizzazione e avvio del servizio	pag.20
Carico di lavoro	pag.21
Previsione dei costi	pag.22

## **ALLEGATI**

- Scheda segnalazione (A)
- Cartella (B)
- Volantino pubblicitario (C)
- Scheda raccolta dati (D)

## PREMESSA

Il servizio di Spazio Neutro mira a tutelare l'esercizio del diritto di visita e di relazione enunciato dall'art. 9, comma 3 della Convenzione dei Diritti dell'Infanzia: **“Gli stati parti rispettano il diritto del fanciullo separato da entrambi i genitori o da uno di essi di intrattenere regolarmente rapporti personali e contatti diretti con entrambi”**(ONU, 1989)

Attraverso azioni specifiche il servizio si prefigge l'obiettivo di preservare il diritto del minore a crescere con le proprie figure di riferimento, indispensabili modelli e contenitori fisici e psichici della crescita.

Tale diritto è gravemente minato in situazioni di alta conflittualità tra adulti della famiglia e/o in seguito a limitazioni importanti della potestà genitoriale.

In una prospettiva storica, nella quale le problematiche relazionali e comportamentali dei bambini trovano il loro significato nella crescente crisi dell'adulto, è prioritario sostenere e rendere possibile ai genitori la riconquista di un proprio ruolo adulto e sano.

Troppo spesso infatti divengono motori della relazione con il minore complicati intrecci e dinamiche che fondano le proprie radici su patologici aspetti di identificazione, internalizzazione e interiorizzazione degli adulti o conflittualità talmente esasperate da sovvertire le regole generazionali della famiglia. Questo assetto costringe i figli a schierarsi con l'uno o l'altro genitore e a rimanere soli nel difficile compito della crescita.

La corretta analisi e rielaborazione diviene presupposto necessario e indispensabile per il minore al costruirsi di una sana identità adulta.

La storia familiare, in questi casi, è carica di tensioni emotive negative e difficoltà relazionali gravi; il minore non ha a sua disposizione gli strumenti necessari per comprenderle, elaborarle o per difendersi, per costruire dei “perché” aldilà di autocolpevolizzazioni, difesa del genitore o, al contrario, di “demonizzazione”.

In ogni caso, in queste situazioni, il minore viene lasciato a sé nell'elaborare i propri vissuti o, altrettanto frequentemente, gli viene richiesto di aderire ad opinioni e prese di posizione che non riguardano la sua relazione con il genitore non più convivente, ma relazioni e conflitti tra gli adulti in gioco.

In dinamiche così complesse, ciò che avviene è che il minore non ha possibilità di “avere a che fare” con il genitore *reale*, né tantomeno, introiettare positivamente il genitore *simbolico*.

E' una parte significativa della sua storia, della sua crescita, della sua appartenenza familiare, che si interrompe bruscamente.

La costruzione dell'identità del bambino è in serio pericolo: bambino che ha assistito a violenze tra genitori, che ha subito maltrattamenti o incurie gravi, che è stato usato come arma in lotte familiari o che non ha possibilità di relazionarsi con i propri genitori o familiari a causa di profonde crisi, conflitti, che subisce una richiesta di alleanza *contro* qualcun altro della famiglia.

### ***Perché “Spazio Neutro”***

Tale servizio deve essere luogo fisico e psichico il più possibile lontano da luoghi di conflitto, dove ogni attore in gioco può costruire la propria appartenenza in quanto non connotato come spazio appartenente a persone ostili.

Si pone l'accento sulla necessità di permettere al minore di trovare o ritrovare uno *spazio* dentro sé, e nell'organizzazione della propria vita, che gli permetta di affrontare e relazionarsi con il proprio genitore in modo *neutro*, senza, cioè, pregiudizi altrui, e con la possibilità di conoscerlo per ciò che egli *è*, oltre le dinamiche di violenza, conflitto, inadeguatezza di sorta che ha agito nel corso della propria vita con lui.

Il bambino è generalmente destinatario di altre tipologie di intervento che si pongono l'obiettivo di offrirgli un contesto armonico in cui crescere, sia esso la propria famiglia, comunità o affido/adozione. Il tentativo, talvolta, è quello di supplire in qualche modo alle mancanze e/o inadeguatezze del genitore, nella consapevolezza che ciò offra opportunità di cambiamento e riparazione che si rivelano necessari per la crescita.

Rimane però presente la necessità di ricostruire, reinterpretare e ricomprendere la storia e la relazione con *quel/quei* genitore/i.

E ciò è possibile solo re-incontrandosi.

Anche i genitori sono seriamente in difficoltà e crisi. Di fatto la presenza stessa di servizi come Spazio Neutro (e Servizi Sociali, Tribunale) mina la percezione di sé come adulto/genitore competente. E questo produce reazioni, non sempre adeguate o positive, che trovano radici nelle loro storie personali e familiari, spesso altrettanto portatrici di conflitti, disagi e crisi non risolti positivamente (o non risolti).

Anche il genitore (sia l'affidatario che l'incontrante) ha bisogno di trovare uno *spazio* dentro di sé per relazionarsi con il figlio in modo *neutro*, aldilà di ciò che questo rappresenta per lui, dei ricordi che muove, dei vissuti negativi che non lo riguardano, per costruire così un piccolo spazio in cui può trascorrere del tempo con suo figlio, per quanto possibile, in un modo sereno.

Il genitore, come il bambino, ha bisogno di momenti di rielaborazione della storia familiare, siano essi espliciti (con un operatore), o impliciti (tentando di ricostruire un rapporto con il figlio).

La scelta di usufruire di questo spazio può avvenire anche a seguito di una storia di tentativi di ricostruzione di un legame genitore/figlio, laddove esista una valutazione di impossibilità o non adeguatezza grave al ruolo genitoriale.

Spazio Neutro interviene in un momento difficile ed estremamente delicato della storia familiare: l'incontro a seguito di crisi profondamente gravi che hanno lasciato cicatrici, lacerazioni e dolore nelle persone che le hanno vissute.

L'adulto potrà incontrare il figlio attraverso la mediazione di un terzo (operatore diverso dal servizio territoriale) che ha il compito di sostenere e permettere una continuità relazionale ed educativa.

La compresenza operatore – genitore - figlio si offre quale modello identificativo sano di relazione e capacità di accoglimento emotivo adeguato, nonché sostenitore e promotore di potenzialità o capacità residue del genitore.

Si ritiene però utile precisare l'importanza di azioni sinergiche tra gli operatori in gioco, affinché si escludano episodi di comunicazioni e azioni tra loro contraddittorie poste in essere dai diversi servizi.

Spazio Neutro collabora con i servizi che hanno in carico il minore offrendo agli operatori (territoriali, di comunità...) tutte quelle informazioni utili a comprenderne lo stato mentale, emotivo, le volontà (ad es. di ricostruire o meno il legame con il genitore), affinché egli possa ritrovare nelle azioni degli adulti quella continuità e rispetto che altrove non vengono garantite.

Riteniamo fondamentale la costruzione di una rete di servizi affinché ogni operatore a contatto con la famiglia sia sempre consapevole della cornice in cui va operando, potendo così affrontare e riconoscere con consapevolezza e sicurezza tentativi di manipolazione, induzioni o conflitti messi in atto dai genitori.

### ***Perché il nome "ARIMO"***

È la parola usata dai bambini quando si vuole interrompere momentaneamente un gioco o sospendere nella fantasia una attività che non si sa affrontare o ci disturba per alcuni momenti, sufficienti per riordinare le idee. Alla pronuncia della parola "arivivis" tutto riprende come prima.

Il servizio di Spazio Neutro vuole assolvere proprio la funzione primaria di interrompere per un momento, creando uno spazio psichico neutro, le tensioni, i conflitti, le dinamiche disfunzionali caratteristiche del rapporto genitori - figli in situazioni familiari problematiche.

Vuole diventare simbolicamente per i bambini un momento magico dove riscoprire e ricostruire un nuovo rapporto con le proprie figure di riferimento nella speranza che quando verrà il momento di pronunciare "arivivis" sarà per iniziare a vivere un rapporto sereno e costruttivo con i propri genitori.

## **AZIONI**

Il progetto prevede la costituzione di un servizio per il diritto di visita e di relazione per i nove Comuni del distretto di RHO.

## **FINALITA'**

Il servizio si configura come strumento atto a tutelare il *diritto di visita e di relazione* tra genitori e figli non più conviventi a seguito di:

- separazioni giudiziali e/o divorzi conflittuali;
- limitazioni della potestà genitoriali;
- allontanamenti definiti dall'autorità giudiziaria a tutela del minore;
- sentenze limitative della libertà del genitore (carcerazioni, arresti domiciliari).

Il mandato del Servizio è definito da decreto del Tribunale per i Minorenni o da sentenza del Tribunale Ordinario.

L'azione mira a rafforzare le abilità e le competenze genitoriali affinché non si debba giungere o si debba riparare ad avvenute rotture violente dell'assetto familiare preservando la tutela del minore al fine di recuperare e ricostruire un dialogo meno disturbante con i propri figli.

La finalità pertanto è rendere possibile, sostenere, e accrescere il mantenimento della relazione bambino - genitore in situazioni familiari multiproblematiche e di profonda e conclamata crisi.

## **OBIETTIVI**

Realizzazione di incontri tra genitori e figli.

Permettere al minore di mantenere e/o ricostruire relazioni con entrambi i genitori (o altre figure parentali significative).

Garantire al minore continuità storica/ rispettare e salvaguardare il legame biologico. Sostenere il minore nella ricostruzione del legame con il genitore.

Sostenere il genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il figlio.

Favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriali e la possibilità di organizzare autonomamente la gestione degli incontri.

Il presupposto non si fonda esclusivamente su un obiettivo riparativo bensì ricostruttivo, qualora possibile, prevedendo una durata massima di due anni.

La durata dell'offerta mantiene comunque un carattere di flessibilità in funzione delle risorse delle famiglie e degli obiettivi prefissati.

E' importante sottolineare come tale servizio assolve ad un compito di **sostegno e controllo alla genitorialità**, ma non esclusivamente valutativo. Tale componente è implicita nell'attività di valutazione ma non è l'obiettivo prioritario in quanto il *focus* rimane la relazione del bambino con il genitore. Non si accetteranno pertanto mandati esclusivamente valutativi sulle competenze genitoriali.

## **DESTINATARI**

Il servizio si rivolge a famiglie che presentano problematiche e conflittualità interne molto gravi che precludono la possibilità di mantenere relazioni stabili, costanti e serene con il figlio minore.

Beneficiario primo dell'intervento è il minore ed il suo interesse a costruire e/o mantenere legami con le figure familiari.

## **METODOLOGIA**

Il *focus* del servizio è l'incontro tra genitore e figlio che, per diversi motivi, deve avvenire in un ambito protetto, come richiesto dall'Autorità Giudiziaria.

La protezione è ad esclusivo interesse del minore, e viene esercitata mediante la presenza di un operatore durante il tempo della visita in uno spazio idoneo.

L'operatore ha il compito di preparare il minore ed il genitore agli incontri, mediante la definizione di comportamenti adeguati, inadeguati e perciò non ammessi (per es. il coinvolgimento del minore in dinamiche di conflitto che non lo riguardano), di regole del servizio (per es. rispetto degli orari, divieto di presentarsi sotto effetto di sostanze,...).

A seconda delle diverse situazioni familiari, durante gli incontri l'operatore assolve a funzioni di:

- *Facilitazione*: genitore e figlio non si vedono da lungo tempo, o non si sono mai conosciuti ed è con l'aiuto dell'operatore che i due attori riescono a conoscersi e/o a ritrovarsi. E' il *terzo polo* della situazione che, non emotivamente coinvolto, può, con maggiore facilità, proporre giochi o attività da realizzare insieme che facilitino il riavvicinamento;
- *Mediazione*: i conflitti preesistenti nel nucleo familiare coinvolgono emotivamente entrambi gli attori, e la ripresa dei rapporti scatena dolori e sentimenti negativi che comportano un certo grado di difficoltà nella ripresa dei contatti. L'operatore sostiene entrambi nel percorso di elaborazione di questi vissuti, affinché per loro sia possibile ripensare ad una ripresa della relazione *nonostante tutto*.
- *Controllo*: è presente una importante limitazione della potestà genitoriale a causa di inadeguatezze gravi nella relazione con il figlio (incuria, maltrattamento, abuso o sospetti tali). L'operatore sostiene il minore nel percorso di riavvicinamento al genitore e, parimenti, lo protegge da dinamiche di relazione negative e/o dolorose, anche, se necessario, mediante la sospensione dell'incontro.

Così delineandosi il ruolo dell'operatore e la funzione del servizio, diviene allora necessario prevedere una procedura del suo funzionamento partendo da questi presupposti:

- il servizio interviene su mandato del Tribunale (e ciò definisce in parte la sua azione);
- In genere, *Spazio Neutro* si inserisce in un contesto di progetti e interventi e già posti in essere dai servizi territoriali competenti.
- L'alto grado di difficoltà e conflitto del nucleo familiare richiede che il Servizio si doti di procedure e modalità di intervento che ne garantiscano la *neutralità*.

## **Procedura di intervento e fasi progettuali**

### *1 Consegna della scheda di segnalazione da parte del servizio territoriale (in allegato A)*

La presa in carico da parte del Servizio di Spazio Neutro avviene attraverso l'invio da parte dei Servizi Sociali Territoriali di una scheda di segnalazione appositamente fornita. Ciò presuppone che la richiesta al Servizio da parte di altre agenzie dovrà preventivamente essere vagliata dal Servizio Comunale che provvederà a prendere contatti diretti con il servizio di Spazio Neutro.

All'invio di tale scheda seguirà un incontro di presentazione del caso.

La scheda dovrà essere essenziale e contenere:

- dati anagrafici del minore e dei suoi genitori (dati della famiglia affidataria qualora sia presente);
- stato giuridico del minore e suo attuale collocamento;
- indicazione sui decreti;
- tipo di mandato al Servizio di Spazio Neutro (frequenza delle visite, orari...qualora indicati dal decreto o proposte del servizio);
- figure professionali coinvolte;
- servizi coinvolti;
- data di interruzione dei rapporti tra il minore e l'incontrante;
- caratteristiche principali del minore e dei suoi genitori;

E' importante sottolineare che la situazione segnalata in termini di titolarità giuridica e operativa rimane ai Servizi del Territorio; il servizio di Spazio Neutro si occuperà e diverrà pieno responsabile dei processi relativi alle fasi degli incontri, mantenendo su quest'area di intervento autonomia procedurale.

### *2 Il servizio si riunisce in équipe*

L'équipe è il luogo dove viene assegnato il caso ad un operatore (tenendo conto di alcune caratteristiche personologiche e professionali dell'operatore in abbinamento a quella situazione specifica) che rimarrà referente per tutto il percorso fino a chiusura. La scelta di designare un operatore unico risponde da un lato ad un principio organizzativo, dall'altro a uno metodologico. I servizi territoriali sapranno sempre con esattezza a quale ed unico referente dovranno rivolgersi al fine di evitare lo strutturarsi di un dualismo interno a fronte di quello esterno tipico delle parti in causa. La discussione in équipe, sulla base delle indicazioni pervenute attraverso la scheda di segnalazione inviata, è finalizzata a comprendere se è un caso già avviato o nuovo (questo comporta un diverso percorso di analisi delle prime fasi), quale autorità giudiziaria è coinvolta (da cui ne deriva la differente richiesta di intervento e le diverse caratteristiche che sottendono al tipo di disagio espresso) e da quanto tempo sono eventualmente interrotti i contatti tra il minore e l'incontrante (anche questo differente aspetto presuppone cautele diverse).

In casi particolarmente complessi il servizio potrà ritenere opportuno affiancare, durante le visite, un altro operatore di supporto o decidere in itinere la necessità di una sostituzione; ciononostante verrà sempre garantita ai servizi territoriali la referenza unica.

### *3 Incontro di rete con il territorio*

Verrà concordato un incontro di approfondimento e analisi tra il servizio territoriale, l'operatore referente e il coordinatore del servizio di Spazio Neutro. In questo incontro oltre a comprendere meglio la situazione, spesso gestita da anni dal territorio, è importante definire un'ipotesi di frequenza degli incontri e quali precauzioni è meglio attuare. Generalmente gli incontri hanno cadenza quindicinale e sono della durata di un'ora- un'ora e mezza.

### *4 Avvio dei colloqui preliminari*

Gli incontri preliminari sono necessari alla conoscenza degli adulti protagonisti e del minore.

Tali colloqui verranno svolti solo dall'operatore referente senza la presenza dell'Ass. Soc. titolare del caso per avviare un dialogo con l'utente centrato sul futuro, al fine di sfumare la cornice coatta in cui vengono percepiti rigidamente gli interventi e il ruolo dei servizi territoriali. Gli incontri verranno comunicati per iscritto da parte del Servizio del territorio dopo opportuna convocazione alle parti al fine di accompagnarli all'avvio del progetto.

Colloqui con l'incontrante: da un punto di vista procedurale il servizio procede con il conoscere per primo colui/e che dovrà incontrare il minore. Il primo contatto ha infatti l'obiettivo di verificare l'adesione al progetto e la sua applicabilità. Il messaggio chiave è che il servizio agirà in nome e per conto della tutela del minore, *focus* dell'intervento. Verrà fornita una spiegazione dell'organizzazione del servizio (regole, tempi, modalità di contatto con il servizio territoriale e il Tribunale); importante è verificare se è possibile che le due parti adulte si incontrino (anche solo sul corridoio) senza pericoli di scenate deleterie per il minore presente. In caso contrario il servizio si organizzerà in modo tale che l'incontro tra le parti adulte non avvenga. A questo primo incontro ne seguirà un altro dove si approfondiranno alcune tematiche familiari e personali: a chiusura si stipulerà un contratto che dovrà prevedere:

- frequenza e orari dell'incontro;
- modalità di contatto con l'operatore (verrà data la disponibilità di una mattinata dove sarà possibile contattare l'operatore);
- disponibilità a successivi colloqui;
- regole del servizio (puntualità, avviso preventivo in caso di assenza, astensione da comportamenti violenti e offensivi, astensione dal presentarsi al servizio in stato di

ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti previa la sospensione immediata degli incontri).

Le date degli incontri successivi e delle visite verranno sempre stilate e inviate per iscritto (dal Servizio di Spazio Neutro).

Colloqui con colui che accompagnerà il minore agli incontri (generalmente uno dei genitori): a parte qualche specificità dovuta al ruolo dell'adulto accompagnante, il primo incontro avrà le medesime caratteristiche di quello svolto con l'incontrante. Particolare attenzione verrà data all'area relative alle attività di routine del minore o ad alcune accortezze da tenere con lo stesso. Queste informazioni opportunamente filtrate verranno riportate all'incontrante per facilitare l'incontro. Inoltre verrà chiesta la disponibilità, qualora fosse opportuno, a riferire particolari reazioni messe in atto dal minore in seguito alle visite.

Anche questi colloqui prevedono la stipulazione di un contratto dove verranno esplicitate regole e comportamenti opportuni da tenere, e la disponibilità a concordarne di ulteriori *in itinere*.

Colloqui di conoscenza e ambientamento del minore: prioritario in qualsiasi progetto di incontro è l'alleanza che si instaura tra operatore e minore. Sarà pertanto dedicato tempo alla sua conoscenza, ai suoi desideri, alle sue paure al fine di instaurare con lui un rapporto di esclusiva fiducia. Il minore è attore privilegiato di tutto il percorso e pertanto l'operatore si farà portavoce delle sue istanze ed esigenze. Soprattutto con bambini di tenera età verrà previsto un tempo dedicato alla conoscenza del luogo di incontro e all'ambientamento, non solo relazionale con l'operatore, ma anche fisico con la stanza dei giochi.

### *5 Avvio delle visite protette*

Qualora l'esito dei colloqui preliminari abbia confermato l'adesione al progetto delle parti e che, in termini più psicologici, si abbia l'idea che sia possibile operare la separazione madre/bambino, ossia che il minore abbia il desiderio di andare verso l'altro genitore, il progetto nella sua fase più operativa prende il suo avvio. Verrà concordato con entrambe le parti il calendario e inviato al servizio territoriale e per conoscenza al Tribunale.

E' importante sottolineare che la titolarità del caso rimane al servizio territoriale e che lo Spazio Neutro si occuperà e risponderà solo del percorso relativo alle visite protette.

In tal senso qualora si verificassero episodi che rendono pregiudizievole per il minore l'avvio o la prosecuzione delle visite, il servizio di Spazio Neutro ha facoltà di interrompere il percorso. L'operatore potrà pertanto decidere di interrompere anche una visita in corso qualora si verificassero gravi episodi. Lo stesso Servizio provvederà a stilare relazione dettagliata che verrà opportunamente inviata al servizio territoriale e al Tribunale. La scelta relativa all'invio della relazione al Tribunale da parte del Servizio di Spazio Neutro risponde a due principi. Da un lato tale decisione

può essere stata il frutto di complesse dinamiche disfunzionali che gli utenti hanno agito solo ed esclusivamente dentro lo spazio delle visite e di cui gli operatori di

Spazio Neutro sono stati gli unici spettatori; dall'altro tale decisione potrebbe inficiare la relazione instauratasi tra operatore e utente e diviene indispensabile mantenere il

Servizio Territoriale a lato del conflitto per permettere la prosecuzione del suo intervento. Qualsiasi decisione comunque è oggetto di discussione e condivisione con il territorio.

#### *6 Incontri di rete con il territorio*

E' fondamentale mantenere una stretta sinergia tra i due servizi al fine di comunicarsi in tempo reale importanti notizie e riflessioni sul caso in gestione. La buona conduzione e prosecuzione di un intervento non può prescindere da uno stretto collegamento tra le parti in causa.

#### *7 Relazioni di aggiornamento al Tribunale e per conoscenza al servizio*

La titolarità del Servizio di Spazio Neutro sul progetto di visite non può prescindere dall'assumersi la responsabilità di riferire in prima persona l'andamento del progetto alla Autorità Giudiziaria.

#### *8 Aggiornamento puntuale della cartella (in allegato B)*

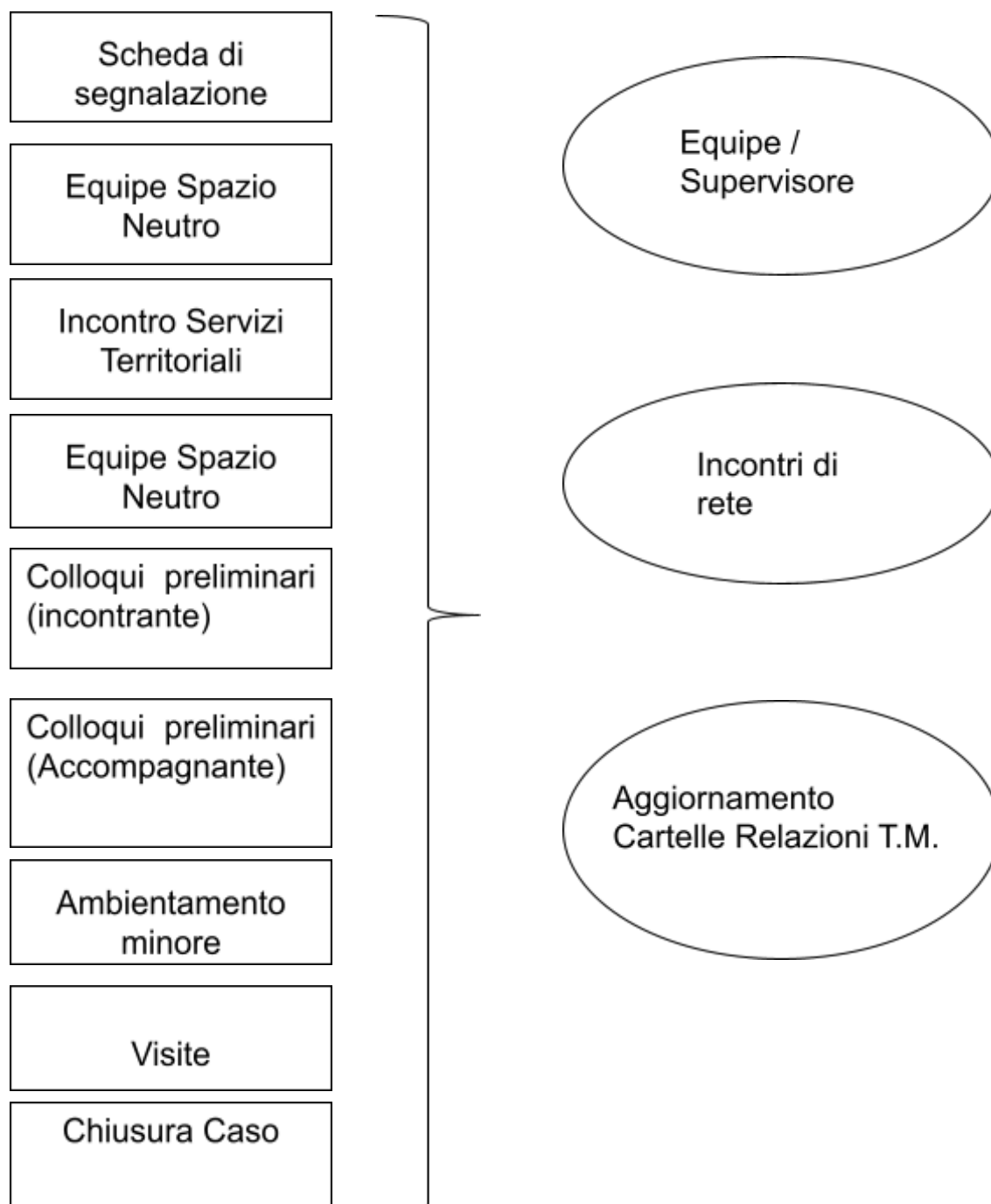
E' indispensabile che venga riconosciuto all'operatore un tempo, subito dopo lo svolgimento della visita, necessario alla compilazione della cartella. La cartella deve contenere ogni passaggio, episodio e riflessione ritenuta utile circa l'avvenuto incontro. La registrazione puntuale di ogni accadimento diviene strumento importantissimo di riflessione circa la definizione dell'obiettivo del progetto e fornisce utile materiale per la stesura delle relazioni soprattutto nel caso di versioni diverse circa l'andamento degli incontri fornite dagli attori.

#### *9 Chiusura del caso.*

Essa può avvenire quando:

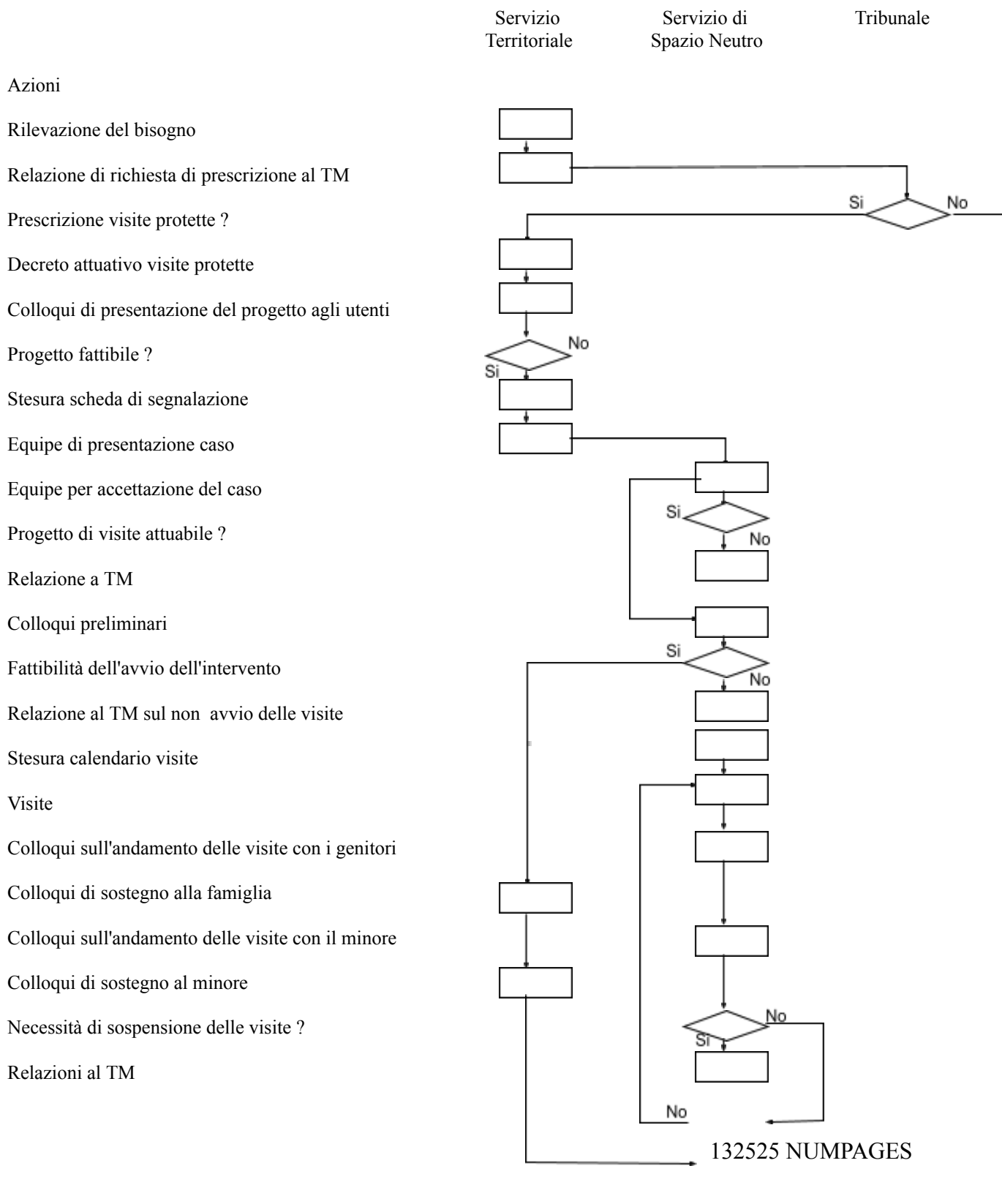
- l'andamento positivo delle visite permette il passaggio da un luogo protetto ad uno "libero" (il percorso sarà graduale);
- la presenza di un cambio di residenza;
- i genitori spontaneamente si ritirano;
- emerge che gli incontri avvengono anche fuori dal servizio senza opportuna autorizzazione (in tal modo si svuota di contenuto l'intervento);
- il bambino esprime troppo disagio e sofferenza;
- i genitori disattendono le regole del contratto.

Ogni variazione, cambiamento, decisione verrà puntualmente condivisa con il territorio.



**DIAGRAMMA DI FLUSSO**  
**RAPPORTI TRA IL SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO E IL TERRITORIO**

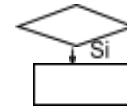
**Soggetti**



Verifica: possibilità di svincolare la protezione delle visite ?

Chiusura del progetto di protezione - visite libere

Riprogettazione senza visite protette



## ***Personale***

Nella definizione del progetto ci si è attestati sulla presenza di una équipe multidisciplinare composta da 2 operatori e un coordinatore di servizio; qualora il carico di lavoro da parte dei comuni aumenti sarà necessario prevedere un aumento di organico.

### **Operatori**

Gli operatori andranno selezionati nell'ambito delle loro competenze sociali e minorili orientandosi a professionalità afferenti ai profili degli educatori, assistenti sociali e psicologi.

Preme sottolineare che l'operatore del servizio di Spazio Neutro ha funzione terza, dovrà assumere pertanto un ruolo diverso dalla sua appartenenza professionale, ma che la propria matrice di riferimento diviene terreno fertile per una proficua contaminazione sulla gestione dei casi trattati. Rispetto all'utenza il ruolo assunto dagli operatori sarà il medesimo; le diverse professionalità potranno nei momenti di confronto in équipe fornire valore aggiunto ad analisi e riflessioni.

Gli operatori selezionati dovranno possedere i seguenti requisiti:

- possesso di diploma specifico;
- solida esperienza nel campo della tutela minorile;
- formazione specifica per operatori di Spazio Neutro;
- conoscenza della rete dei servizi che operano nel campo minorile;
- predisposizione alla gestione del conflitto e alle relazioni multiproblematiche.

### **Coordinatore del servizio**

E' il referente unico del servizio all'esterno, in particolare nei confronti dei Servizi Territoriali, essendo esperto prevalentemente per ciò che concerne le problematiche minorili in situazioni familiari multiproblematiche e compromesse, e l'organizzazione e competenze dei servizi alla persona.

E' il responsabile tecnico e quindi garante della qualità del servizio offerto.

E' il referente per la presentazione del caso da parte dei servizi territoriali con i quali definisce il progetto di massima dell'intervento di Spazio Neutro. Con il Servizio territoriale e l'operatore prescelto procede alla definizione del progetto specifico che verrà proposto ai destinatari (obiettivi, tempi, durata, cadenza delle verifiche con il territorio e i destinatari). Partecipa quindi agli incontri di progettazione, verifica e chiusura dei casi tra operatore e servizio territoriale. Garantisce pertanto al servizio sociale la corretta conduzione del progetto, vigilando sull'operato del Servizio, sull'aderenza del suo intervento agli obiettivi concordati, sul suo corretto coinvolgimento emotivo, sulla correttezza delle sue relazioni con i diversi destinatari, sul rispetto dei diversi ruoli e competenze dei professionisti che seguono il caso.

Si occupa della selezione degli educatori.

Procede all'abbinamento casi/operatore.

Coordina l'équipe e il gruppo di lavoro favorendo l'accrescimento del patrimonio professionale e la memoria del servizio. Verifica con il gruppo di operatori i bisogni formativi e mantiene i contatti con i supervisori. Verifica la funzionalità

dell'organizzazione e raccoglie e rielabora, riportando nelle sedi opportune, le questioni emergenti.

La sua funzione non prevede un rapporto diretto con l'utenza salvo casi particolari dove se ne ravvisi l'opportunità. Sottoscrive con l'operatore le relazioni da inviare al Tribunale.

### **Supervisore**

Nella fase di avvio del Servizio è necessario prevedere una fase di accompagnamento metodologica e procedurale. Questo garantisce una corretta impostazione che rimane fondamento strutturale stabile del Servizio. Per fornire continuità la stessa potrebbe essere fornita dal servizio della Provincia che ha accompagnato l'avvio delle riflessioni sul progetto di apertura di un servizio di Spazio Neutro sul territorio.

Una volta che il Servizio si è strutturato ed è entrato a regime è necessario prevedere una supervisione clinica sui casi.

L'operatore deve avere uno spazio in cui elaborare e dare significato a quanto osserva affinché l'intervento del Servizio possa produrre evoluzioni, anche minime, per il regolare svolgimento degli incontri. Soprattutto deve saper mantenere il proprio ruolo e in particolare la sua caratteristica di neutralità in situazioni di complessa gestione. Momenti di supervisione sono indispensabili agli operatori allo scopo di affinare l'attitudine all'ascolto e alla vicinanza empatica verso l'altro, ponendo l'accento sull'evitamento di possibili collusioni operatore-genitore e sull'attuazione di induzioni di ruolo pericolosi. Lo Spazio Neutro non è un luogo terapeutico, ma gli operatori devono essere in grado di cogliere gli aspetti transferali e controtransferali; *l'operatore non interpreta ma agisce.*

## ***Lo Spazio***

La sede individuata per il Servizio necessita di:

- un ufficio per gli operatori dotato di linea telefonica con segreteria e fax, un PC con stampante

Questa è la dotazione necessaria al fine di garantire l'espletamento di tutte quelle pratiche di back-office che l'attività prevede (stesura di relazioni, contatti con i servizi, le famiglie e il Tribunale, gestione cartelle, incontri con le famiglie e i minori).

- una sala di attesa;

- una stanza per gli incontri dotata di arredo e giochi adattabili e rispettosi di ogni età dei minori;

- un giardino ove poter realizzare incontri e brevi momenti senza la presenza dell'operatore.

La sede individuata dovrà prevedere un doppio ingresso affinché, qualora sia necessario, sia possibile evitare incontri inopportuni, indesiderati o potenzialmente pericolosi tra genitori nei momenti di attesa o ritardo.

E' opportuno inoltre prevedere la possibilità di stipulare un accordo con le forze dell'ordine della zona, affinché garantiscano la loro presenza a quegli incontri potenzialmente pericolosi e sensibilizzarli a recarsi celermente al Servizio qualora chiamati. Non si esclude la possibilità che tensioni prodotte dagli incontri possano sfociare in crisi violente presso il Servizio a danno di persone o cose. Si ritiene pertanto indispensabile garantire al Servizio e alle persone dispositivi sicuri di intervento in situazioni di pericolo.

La scelta dell'ubicazione del Servizio dovrà tenere in considerazione la facilità di raggiungere lo stesso, anche con mezzi pubblici.

## MATERIALE e ARREDO

Lo spazio di incontro necessita, in virtù delle finalità sopra citate, di materiali (giochi, colori, cancelleria e arredi) in grado di facilitare la relazione genitore - bambino o di mediarla in momenti di difficoltà.

L'arredo dovrà rispettare requisiti di accoglienza e calore.

Si ritiene altresì utile dotarsi di materiale finalizzato all'osservazione delle dinamiche relazionali in atto e alla conoscenza del bambino. A tal fine è necessario prevedere la presenza di materiali e giochi a contenuto pedagogico e usufruibili da bambini di ogni età.

### Arredo:

1 divano  
1 tavolino basso con due seggioline  
1 tappeto  
posters  
3 contenitori di plastica per giochi  
1 stereo  
1 tenda

### Giochi:

giochi da tavolo  
carte da gioco  
famiglia play-mobil  
2 telefoni  
1 pistola  
1 palla  
lego  
libri

Il presente elenco è stato stilato in seguito a visita presso la sede di Cornaredo dotata già di arredi e giochi.

## **ORARI DEL SERVIZIO**

Partendo dal presupposto che il servizio di Spazio Neutro deve promuovere l'incontro della diade genitore - figlio, gli orari di apertura risponderanno a tale principio.

Reali vincoli lavorativi o significative distanze potrebbero compromettere e, a volte, rendere impossibile la costruzione di un percorso di riavvicinamento.

Il Servizio prevederà l'apertura in una mattinata, funzionale alla necessità di reperibilità telefonica degli operatori, in due tardo pomeriggio ed il sabato mattina.

Negli orari di apertura saranno presenti al servizio entrambi gli operatori impegnati sia in incontri che nell'espletamento di altre attività.

Il coordinatore sarà presente ai momenti di équipe, agli incontri di rete e darà una disponibilità oraria per il reperimento telefonico.

## ***Indicatori di verifica***

<b>Obiettivi</b>	<b>Azioni</b>	<b>Indicatori</b>
Permettere al minore di mantenere e/o ricostruire relazioni con entrambi i genitori (o altre figure parentali significative) nelle modalità prescritte.	Realizzazione incontri presso Spazio Neutro.	Osservazione della crescita della relazione genitore-figlio; benessere percepito da entrambi nel corso degli incontri.
Tutela del minore da episodi di conflitto tra adulti, manipolazioni e coinvolgimento in dinamiche negative che non lo riguardano nel corso degli incontri.	Definizione con il minore di norme, regole e richieste al genitore. Predisposizione di meccanismi di tutela (accesso dei genitori al servizio). Sospensione degli incontri in caso di disagio del minore.	Organizzazione, definizione e realizzazione degli incontri alla presenza di un operatore che tuteli lo spazio e il benessere del minore.
Rispettare e salvaguardare il legame biologico; garantire al minore continuità storica.	Mantenere il legame con il genitore; offrire al minore spazi di comprensione e rilettura di quanto avvenuto.	Il minore può mantenere, anche in autonomia da Spazio Neutro, rapporti con i propri famigliari.
Sostenere il minore nella ricostruzione del legame con il genitore; accogliere, sostenere e mediare le aspettative del minore rispetto alla sua famiglia.	Accompagnamento all'elaborazione in spazi diversi ( colloqui con operatori, psicoterapie o ....) della percezione del legame con il genitore.	Superamento del disagio in relazione al genitore; piacere ( o non malessere) durante gli incontri.
Sostenere ed accompagnare il minore in percorsi di ricostruzione della propria storia.	Colloqui con il minore; comunicazioni e osservazioni offerte dall'operatore al minore.	Il minore descrive/racconta la propria storia senza giudizi altrui o vissuti per sé penalizzanti.
Sostegno al genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il figlio.	Colloqui con il genitore in apertura progetto e in itinere.	Il genitore apre con maggiore serenità e mantiene la relazione con il figlio.
Rafforzare competenze genitoriali.	Colloqui di sostegno con i genitori a contenuto relazionale e pedagogico.	Osservazione di nuove modalità relazionali ed educative.
Permettere un riavvicinamento sano alla famiglia di origine.	Colloqui con il minore e mantenimento di visite regolari.	Il minore acquisisce vissuti sani e realistici della propria famiglia di origine.

## **PUBBLICIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Nella fase di avvio del servizio è opportuno prevedere:

1. stesura volantino da distribuire agli operatori ove esplicitare le funzioni, gli obiettivi, le modalità di accesso a Spazio Neutro; (in allegato C)
2. incontri di reciproca presentazione e conoscenza con i servizi sociali di base.

## **CARICO DI LAVORO**

E' stata consegnata ai referenti dei 9 comuni del Rhodense una scheda di rilevazione che permettesse di comprendere il carico di lavoro del servizio (in allegato D). Hanno consegnato le schede compilate i comuni di Settimo (4 casi), Arese (2).

<b><i>Comune</i></b>	<b><i>N. casi avviati o in attesa di avvio</i></b>
Arese	2
Cornaredo	**
Lainate	**
Pero	**
Pogliano	**
Pregnana	**
Rho	**
Settimo	4
Vanzago	**
<b>Totale</b>	

\*\* dati non pervenuti

Due anni fa circa furono rilevati i dati relativi a tutti i comuni; l'ipotesi progettuale qui esposta si riferisce a tali dati, non aggiornati, da cui emerge una ipotesi di 16/19.

## PREVISIONE DEI COSTI

	Numero operatori	Ore settimanali	Ore annue*	Costo orario	Costo annuo	Costi 2004**
<b>Organico:</b>						
Operatori	2	15 ciascuno	1380	<b>18,00</b>	24.840,00	6.480,00
Coordinatore	1	8	368	<b>40,00</b>	14.720,00	3.840,00
Supervisore	1	2 mensili	22	<b>60,00</b>	1.320,00	360,00
<b>Materiali</b>						
Avvio servizio 2004						1.500,00
Pubblicizzazioni						700,00
Logistica					<b>1.000,00</b>	
Totale 2004						<b>12.880,00</b>
<b>Totale annuo</b>					<b>41.880,00</b>	

\* servizio attivo 46 settimane all'anno

\*\* previsione avvio servizio dal 1° ottobre 2004

