

***PROGETTO PER L'ORGANIZZAZIONE E LA REALIZZAZIONE  
DI UN SERVIZIO "SPAZIO NEUTRO"  
ALL'INTERNO DEI LOCALI DEL COMUNE DI CORBETTA***

## INDICE

<b>1</b>	<b><i>L'ATI e le Cooperative componenti</i></b>	<b>Pag. 3</b>
	<i>Finalità</i>	<i>Pag. 5</i>
	<i>Obiettivi specifici</i>	<i>Pag. 6</i>
<b>2</b>	<b><i>Alcuni elementi e aspetti critici che maggiormente incidono sulla possibilità di avvio e prosecuzione degli interventi.</i></b>	<b>Pag. 6</b>
	<i>La coazione e la funzione della legge</i>	<i>Pag. 6</i>
	<i>Le problematiche inerenti le coppie straniere e miste</i>	<i>Pag. 6</i>
	<i>Il lavoro con le comunità</i>	<i>Pag. 7</i>
	<i>L'affido eterofamiliare</i>	<i>Pag. 7</i>
<b>3</b>	<b><i>La scelta degli interventi in relazione alle diverse tipologie di utenza: i nodi cruciali e gli specifici aspetti metodologici da affrontare.</i></b>	<b>Pag. 8</b>
<b>4</b>	<b><i>Le modalità tecniche, organizzative e gestionali che si intendono assumere per la realizzazione degli interventi previsti.</i></b>	<b>Pag. 9</b>
	<i>Modalità tecniche e sviluppo delle prestazioni</i>	<i>Pag. 9</i>
	<i>L'équipe di lavoro</i>	<i>Pag. 9</i>
	<i>Gli operatori</i>	<i>Pag. 10</i>
	<i>Le competenze degli operatori</i>	<i>Pag. 10</i>
	<i>I compiti degli operatori</i>	<i>Pag. 11</i>
<b>5</b>	<b><i>La realizzazione degli interventi.</i></b>	<b>Pag. 11</b>
	<i>La fase preliminare</i>	<i>Pag. 11</i>
	<i>Gli incontri</i>	<i>Pag. 14</i>
	<i>I colloqui in itinere</i>	<i>Pag. 15</i>
	<i>Le équipes in itinere con il servizio inviante</i>	<i>Pag. 15</i>
	<i>La restituzione all'Autorità Giudiziaria</i>	<i>Pag. 15</i>
	<i>I colloqui di restituzione</i>	<i>Pag. 16</i>
	<i>Fasi dell'intervento</i>	<i>Pag. 16</i>
	<i>Orari di presenza al servizio</i>	<i>Pag. 17</i>
<b>6</b>	<b><i>Attività di formazione e supervisione rivolte ai propri operatori.</i></b>	<b>Pag. 17</b>
	<i>Supervisione</i>	<i>Pag. 17</i>
	<i>Formazione</i>	<i>Pag. 18</i>
<b>7</b>	<b><i>Tariffe</i></b>	<b>Pag. 18</b>
<b>8</b>	<b><i>Bibliografia.</i></b>	<b>Pag. 19</b>

## ***1. L'ATI e le cooperative componenti***

COMIN Cooperativa Sociale di Solidarietà onlus nasce nel 1975 a Milano, allo scopo di realizzare interventi educativi a favore di bambini e famiglie in difficoltà. I settori in cui opera sono quello dell'accoglienza in comunità, dell'assistenza domiciliare ai minori, della promozione dell'affido familiare, del benessere di giovani e famiglie, con particolare attenzione agli stranieri e alla prima infanzia.

Uno dei cardini dell'operatività della cooperativa è il lavoro in rete. Ogni intervento viene pensato e progettato dagli operatori insieme a Enti Pubblici e privati, a gruppi del territorio e ai beneficiari stessi. È fondamentale che benessere e disagio debbano entrare in contatto e dialogare, alla ricerca comune di soluzioni creative che rispondano alle esigenze della collettività. Occorre 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.

COMIN gestisce servizi per conto di Enti Pubblici, nelle province di Milano, Pavia e Como. Progetta inoltre interventi sperimentali e di consolidamento delle "buone prassi" con i responsabili del settore pubblico e privato. Collabora con associazioni, circoli, parrocchie, teatri, gruppi formali e informali. E' presente, attraverso il confronto e l'offerta di percorsi di tirocinio, in scuole di formazione e università.

COMIN è socia fondatrice della Federazione Lombarda del Coordinamento Nazionale Comunità d'Accoglienza (CNCA), per la valorizzazione e l'inclusione sociale di tutti i soggetti emarginati, e di Associanimazione, associazione nazionale di promozione sociale per la promozione della cultura e del metodo dell'animazione sociale.

La cooperativa è anche membro della Fondazione "I Care Ancora" per lo sviluppo di progetti sociali innovativi nel segno dell'accoglienza e della solidarietà tra persone e famiglie.

Nel dettaglio, i settori della cooperativa sono così composti:

**Comunità d'accoglienza:** Il Settore è il primo nato, e comprende progetti di accoglienza residenziale per bambini e ragazzi allontanati dalla propria famiglia d'origine, e di sostegno al reinserimento nel nucleo familiare dopo la separazione:

- Comunità d'accoglienza educative e familiari;
- Comunità familiare di pronta accoglienza per bambini 0-3 anni;
- Percorsi individualizzati di sostegno alla famiglie nella fase di rientro a casa del minore.

**Progetti di sostegno:** E' un Settore d'intervento che si è sviluppato negli anni nel tentativo di prevenire le cause che portano all'allontanamento dalla famiglia d'origine. Il Settore comprende progetti di sostegno a minori e famiglie seguite dai Servizi Sociali:

- Interventi educativi individuali, rivolti a famiglie con minori, giovani e disabili presso il domicilio e nel territorio;
- Interventi educativi rivolti a gruppi di bambini e adolescenti, attuati nelle sedi della cooperativa;
- Interventi rivolti a gruppi di famiglie con bambini 0-9 anni, all'interno di una comunità diurna;
- Interventi educativi che facilitano l'incontro in spazi neutri tra genitori e figli separati.

**Promozione del benessere:** Il Settore nasce con l'obiettivo di creare occasioni d'incontro ed integrazione per bambini, adolescenti e famiglie. Il Settore comprende progetti di promozione del benessere attraverso interventi educativi e di animazione sociale:

- Centri d'incontro aperti a bambini, adolescenti e famiglie;
- Progetti nelle scuole e sostegno dell'integrazione e per l'individuazione precoce del disagio;
- Progetti di sviluppo di comunità attraverso iniziative sociali costruite insieme ai cittadini.

**Solidarietà tra famiglie:** Il Settore "Famiglie" vuole fornire un sostegno attivo e promuovere la cultura e la pratica dell'accoglienza familiare. Il Settore comprende:

- Sviluppo di reti di famiglie italiane e straniere aperte all'accoglienza;
- Servizio di pronta accoglienza in famiglia per bambini 0-3 anni;
- Sostegno ai nuclei stranieri con figli nella fase del ricongiungimento;
- Promozione, formazione e sostegno all'affido familiare;

- Tempo per le famiglie: luoghi d'incontro per bambini 0-3 anni e per gli adulti che li accompagnano.

**GHENOS** è' una Cooperativa Sociale, costituita nel 2001 da un gruppo di esperti con professionalità e competenze nelle discipline attinenti le scienze umane e sociali, la cultura dell'infanzia e dei servizi.

I soci della Cooperativa sono psicologi, psicoterapeuti, pedagogisti, tutti con esperienza pluriennale nell'ambito dei servizi per il diritto di visita e di relazione ed impegnati da tempo nel collaborare con istituzioni, enti, agenzie pubbliche e private per la progettazione e la gestione di programmi e progetti innovativi, a sostegno del benessere e dei diritti di bambini, adolescenti e famiglie.

Le attività svolte in questi anni hanno riguardato

- la collaborazione alla gestione del Servizio Spazio Neutro di Milano, a partire dal 2001;
- la promozione e lo sviluppo di servizi per il diritto di visita e di relazione, in ambito locale e nazionale;
- il sostegno a progetti educativi elaborati dalle comunità di accoglienza, con particolare attenzione al mantenimento delle relazioni con le famiglie di origine e con i contesti di appartenenza;
- il supporto a progetti di affidamento etero-familiare, per la cura delle relazioni tra bambini, adolescenti e famiglie di origine;
- la progettazione di percorsi di accompagnamento, in situazioni di crisi familiari, per genitori italiani, stranieri o di culture ed etnie differenti;
- la consulenza ad enti pubblici e privati per la progettazione e l'attivazione di servizi a sostegno della genitorialità, e di servizi per il diritto di visita e di relazione;
- la formazione a gruppi di operatori del diritto di visita e di relazione a livello locale e nazionale;
- la supervisione ai progetti dei Servizi avviati a livello locale e nazionale

In particolare, Ghenos offre ad enti locali ed a realtà territoriali modelli, strumenti e strategie di intervento a sostegno delle relazioni familiari, per il miglioramento e la cura dei rapporti di coppia e tra genitori e figli, in accordo con gli orientamenti internazionali e italiani più avanzati (DPR 616/77, L. 641/78, DPR 448/78, L.R. 1/86, Convenzione ONU 1989, Convenzione europea di Strasburgo 1996, legge 285/97, D.Lg. 112/98, L.328/2000, D.L. 267/00, L.3/01, L.149/2001, L.R. 34/04, L. 54/2001.

Gli interventi si sviluppano attraverso programmi e attività di cura delle relazioni di coppia, delle relazioni genitoriali, delle relazioni intrafamiliari e di supporto ad enti pubblici, organizzazioni del privato sociale e professionisti.

Le azioni di supporto si realizzano con consulenze organizzative, percorsi di formazione, attività di supervisione, consulenze ad operatori nell'ambito di comunità d'accoglienza e familiari, momenti di promozione e sostegno ad affidi eterofamiliari.

Ghenos opera con strategie di:

- lavoro in rete con amministrazioni, operatori, famiglie, cooperative, associazioni pubbliche e private;
- promozione di processi di analisi dei contesti di vita e dei problemi esistenti e identificazione di possibili soluzioni;
- valorizzazione delle esperienze multidisciplinari degli operatori di volta in volta coinvolti;
- sostegno all'autopromozione delle persone e delle organizzazioni;
- attivazione di consulenti esterni, su aree ed ambiti particolari e specifici.

### Pubblicazioni

Alcuni soci della Cooperativa Ghenos hanno collaborato alla realizzazione di due libri: "**Continuità genitoriale e servizi per il diritto di visita**", Milano, Vita e Pensiero, 1988; "**Le radici nel futuro**", Milano, Franco Angeli, 2005. Inoltre hanno partecipato alla realizzazione di alcuni quaderni tematici della Provincia di Milano: "**Linee Guida: i servizi per il diritto di visita e di relazione**";

“**Gioco giocare**”, “**Progetto T.R.A.M. (tavolo di raccordo dell’area minori) rendicontazione e valutazione**”, “**Il rapporto tra servizi per il diritto alla relazione e avvocati delle parti: una questione di equilibri complessi**” e ad articoli e riviste del settore.

### **Finalità**

I servizi per il diritto di visita e di relazione si sono sviluppati in Italia negli ultimi dieci anni, nel tentativo di dare una risposta specifica e continuativa al bisogno dei bambini di mantenere o ricostruire i legami con entrambi i genitori, in situazioni di particolare crisi familiari, legate a vicende di separazione/divorzio tra i coniugi o a gravi incapacità della coppia genitoriale.

L’ipotesi fondante di questo tipo di servizi nasce dalla consapevolezza che l’accesso alle proprie origini, rappresentate dai genitori o dalle figure di riferimento della primissima infanzia, costituisce una condizione imprescindibile per lo sviluppo psicologico e mentale dell’essere umano.

Il presente Progetto nasce con la finalità di garantire sostegno, promozione e sviluppo alla relazione genitori-figli attraverso diverse e molteplici tipologie di azione, a partire dagli interventi per l’esercizio del **diritto di visita e di relazione**, in base ai principi enunciati dalle convenzioni internazionali più avanzate e dalle leggi nazionali in materia di protezione e promozione dei diritti dell’infanzia e dell’adolescenza.

Il concetto di diritto di visita e di relazione assume la valenza di bisogno evolutivo, quando si affronta una riflessione teorica sull’importanza che la relazione parentale e la sua continuità svolgono nella costruzione dell’identità personale.

I principi su cui si fonda il progetto si riferiscono quindi al valore del legame parentale, al significato delle origini personali, al diritto dell’individuo a tener vive le proprie radici biologico-storiche, alla centralità del bambino come essere più fragile all’interno delle relazioni intrafamiliari.

Questi riferimenti non rappresentano però solo un orientamento teorico, ma informano di sé l’impianto metodologico e la pratica lavorativa.

La finalità ultima è dunque offrire un sostegno al bambino e ai suoi genitori, recuperando, sviluppando, mantenendo tutti quei legami che costituiscono il suo patrimonio personale di possibilità e risorse, “*a meno che ciò non sia contrario all’interesse preminente del fanciullo*”.

E’ importante tutelare il bisogno/diritto del bambino a ricostruire e mantenere il senso e la continuità della propria storia, della propria identità e della propria appartenenza a due genitori, sostenendo la possibilità per il bambino di avere accesso al genitore lontano ed alla sua stirpe.

L’esercizio del diritto di visita, dunque, se da un lato corrisponde al diritto della persona a tener vive le radici biologico-storiche, rappresenta dall’altro la base sicura da cui partire per salvaguardare le relazioni tra le generazioni e svilupparle.

Il livello istituzionale in cui si inserisce il progetto, nelle sue articolazioni tra istituzioni pubbliche (Autorità Giudiziaria, Amministrazioni locali) e partecipazione del privato sociale, costituisce dunque il contesto in cui i temi del diritto e della legge trovano applicazione e fondamento attraverso l’esecuzione dei mandati della magistratura.

### **Obiettivi specifici**

Il progetto si focalizza principalmente sul riconoscimento del bisogno/diritto del bambino di vedere salvaguardata la relazione con entrambi i genitori (o altre persone per lui affettivamente significative) e i legami che ne derivano.

In questo senso è importante anche accompagnare i genitori nel riconoscere, mantenere, e/o ricostruire la propria continuità genitoriale nei confronti dei propri figli, per i quali restano comunque un imprescindibile riferimento.

In particolare si tratta di promuovere e sostenere il mantenimento della relazione tra il bambino e i suoi genitori in vicende di separazione, divorzio conflittuale, affidamento eterofamiliare e altre situazioni di grave e profonda crisi familiare.

Si tratta quindi di:

- ✓ promuovere e sviluppare il diritto di visita e di relazione;
- ✓ gestire interventi a sostegno del diritto di visita e di relazione in situazioni di crisi familiare per genitori italiani, stranieri o di culture ed etnie differenti, anche in contesti di famiglie miste o con problematiche connesse con le seconde generazioni;
- ✓ collaborare con i progetti educativi elaborati dai servizi sociali e tutela del territorio e/o dalle comunità di accoglienza, per bambini ed adolescenti, per quanto riguarda il mantenimento della relazione con le famiglie di origine e con i contesti di appartenenza;
- ✓ collaborare con i servizi coinvolti nella attuazione dei progetti di affidamento etero-familiare, per quanto riguarda la cura delle relazioni tra bambini, adolescenti, famiglie d'origine e famiglie affidatarie, nella gestione degli incontri.

## ***2. Alcuni elementi e aspetti critici che maggiormente incidono sulla possibilità di avvio e prosecuzione degli interventi***

### **La coazione e la funzione della legge**

La *coazione* rappresenta il primo passaggio che determina l'invio ad un servizio per il diritto di visita e di relazione. Infatti, bambini e adulti arrivano a un servizio per il diritto di visita e di relazione, perché un atto coattivo del giudice prescrive che si realizzino tra loro degli incontri, e impone che gli stessi avvengano in un luogo protetto ed alla presenza di un operatore.

Possiamo individuare almeno tre elementi caratteristici della coazione agita dal giudice nei confronti di adulti e minori che devono tra loro ricostruire una relazione:

1. l'azione coatta espressa dal giudice indica uno *spazio* preciso, individuato e delimitato, all'interno del quale è permesso l'incontro;
2. questa azione stabilisce un *tempo* circoscritto, oltre il quale non è permesso andare;
3. questa azione impone la presenza di una persona *terza*, l'operatore, con un ruolo di garante della possibilità per tutti di mettere in campo le proprie risorse personali.

La copresenza di questi tre elementi caratteristici rende possibile, da un lato, un'azione contenitiva verso eventuali comportamenti nocivi: la presenza di regole può essere tranquillizzante, in quanto impone e permette a tutti di controllare i propri comportamenti rispettando dei limiti che un altro, terzo, ha sancito come invalicabili; dall'altro lato, la coazione permette un contenimento delle reazioni emotive interne costituendo una barriera ed un limite nei confronti degli stati d'animo più diversi, solitamente sempre intensi.

Il compito dell'operatore potrebbe, innanzi tutto, essere quello di facilitare l'individuazione e l'interiorizzazione di quei caratteri di natura più protettiva presenti nell'atto coattivo. Sotto la spinta del desiderio di reincontrare il proprio figlio, infatti, il genitore potrebbe essere condotto a passare, dentro di sé, dal concetto dell'obbligo a quello dell'opportunità, concentrandosi maggiormente sulla propria competenza genitoriale e, in alcuni casi, potendo progredire nella propria relazione con il figlio.

### **Le problematiche inerenti le coppie straniere e miste**

Il numero di coppie con genitori di diverse nazionalità (o entrambi stranieri, o uno italiano e l'altro straniero) che si separano o entrano in grave crisi familiare, con l'allontanamento dei figli da uno o da entrambi, è in notevole aumento.

In queste famiglie, i figli, all'interno dei conflitti parentali che possono determinarsi, si trovano esposti a specifici problemi derivanti dalle differenti culture di appartenenza dei propri genitori, dalle sollecitazioni che questo aspetto pone loro, e dalla dolorosa scelta che lo schierarsi con uno di loro comporta, anche sul piano dell'identità e dell'appartenenza in relazione alle culture di origine.

Gli aspetti critici in merito all'avvio ed alla prosecuzione di un intervento con coppie straniere o miste possono essere:

- la difficoltà a comprendere da parte dei genitori stranieri il senso e l'utilità del Servizio;

- la mancanza, ad oggi, di un accompagnamento adeguato di questi genitori al Servizio al fine di far comprendere loro lo scopo ed il sostegno che potrebbe derivare dall'intervento;
- le difficoltà comunicative legate alla differenza di codice linguistico operatore/nucleo familiare;
- il non riconoscimento da parte dei genitori stranieri del Servizio quale "spazio" in cui vivere e affrontare le difficoltà genitoriali; ciò comporta anche la non accettazione del ruolo degli operatori, a causa delle diversità culturali, religiose, nazionali e, non ultime, di genere;
- in caso di coppia mista, il vissuto di discriminazione del genitore non italiano;
- le difficoltà per i genitori stranieri a giustificare, davanti alla famiglia allargata e all'ambito comunitario, indicazioni, percorsi e presenze extra-familiari ed extra-comunitarie nella gestione dei propri rapporti familiari;
- il non riconoscimento delle possibili diversità giuridiche esistenti tra paese d'origine e paese ospitante;
- in caso di coppia mista, la difficoltà da parte di un genitore a dare e a riconoscere uno spazio di avvicinamento con l'altro, nel momento in cui ciò significa anche un incontro con un'altra cultura, un'altra religione, un'altra appartenenza;
- la complessa gestione dei casi in cui la dinamica relazionale genitore-figlio comprende anche tutte le difficoltà legate alla crescita dei figli quale seconda generazione di immigrati.

Per tutti gli aspetti sopra elencati, riguardanti l'avvio e la prosecuzione dell'intervento, ad oggi si evidenzia la necessità di specifiche conoscenze da parte degli operatori, per tutto ciò che concerne il trattamento di coppie straniere o miste. Gli operatori delle Cooperative COMIN e GHENOS hanno già compiuto uno specifico percorso formativo per sostenere la loro capacità di affrontare tali complesse situazioni.

### **Il lavoro con le comunità**

Riguardo agli incontri con bambini collocati presso una comunità, occorre innanzitutto specificare che essi potrebbero avvenire presso uno spazio per il diritto di visita e di relazione nei casi in cui sia stato valutato non opportuno che la comunità stessa gestisca tali incontri.

L'ipotesi di un luogo ed uno spazio separato dall'ambito della comunità in cui i bambini vivono, risponde a bisogni di diversa natura:

- offrire un ambito che non appartenga specificatamente a nessuno degli attori in campo, né la comunità, né la famiglia, che nello stesso tempo sia "dalla parte del bambino" ed in una posizione il più possibile equidistante dagli altri;
- garantire a bambini e ragazzi, nel momento in cui incontrano la propria famiglia d'origine, la possibilità di far emergere ed esprimere le proprie emozioni, sentimenti, pensieri, senza censure dovute a imperativi interni di fedeltà, appartenenza o al contrario estraneità, lontananza;
- preservare l'ambito comunitario, che è ambito di vita quotidiana, dalle ricadute dirette delle possibili tensioni vissute durante gli incontri, offrendo al tempo stesso uno spazio di possibile decantazione e prima rielaborazione degli eventi;
- raccogliere elementi di osservazione della relazione genitori-figli, atti a contribuire alla realizzazione di un progetto di riavvicinamento, laddove previsto e possibile.

### **L'affido etero familiare**

Riguardo a minori collocati in affido eterofamiliare, oltre alle problematiche di cui i singoli sono portatori e che hanno solitamente determinato l'allontanamento dal nucleo di origine, un intervento di spazio neutro deve necessariamente affrontare anche la tematica del rapporto, sia concreto sia simbolico, tra le due famiglie, nonché del complesso sistema di aspettative che si va a configurare.

La famiglia affidataria può trovarsi nella condizione di fare molta fatica ad accettare l'imposizione del giudice che prevede gli incontri; può vivere il contatto con la famiglia naturale, che può anche ritenere inadeguata e forse "pericolosa" come una ingerenza negativa, un disturbo rispetto al proprio percorso familiare. La prospettiva degli incontri può anche essere vissuta come un banco di

prova per dimostrare, sia agli operatori che ai genitori naturali, la buona qualità della loro relazione con il bambino e rappresentare quindi una fonte di ansia e di preoccupazione.

In questo ambito è inoltre necessario prendere in considerazione le aspettative di cui tutti gli attori in campo sono portatori l'uno nei confronti dell'altro: i genitori naturali, i genitori affidatari, i bambini e gli operatori stessi.

Per quanto riguarda in particolare il bambino, egli si trova in una posizione complessa, dovendosi destreggiare tra tutte le aspettative ed i desideri vissuti dagli adulti con i quali ha a che fare. Questa situazione è fonte per lui di grande fatica, in quanto viene esposto a dinamiche complesse che non è immediatamente in grado di maneggiare. La fatica non è dovuta, come erroneamente a volte si suppone, all'incontro concreto con i genitori naturali, bensì al dover affrontare i sentimenti che prova verso di loro.

Il ruolo dell'operatore, in questa scena, è quello di porsi al fianco del bambino, per sostenere il suo sforzo di trovare un proprio assetto personale, ruolo che l'operatore può svolgere, a condizione che la sua neutralità si traduca nel non parteggiare, interiormente e concretamente, per nessuna delle due coppie genitoriali. L'operatore può assumere soprattutto una funzione di sostegno, in quanto il percorso per raggiungere il proprio equilibrio e per trovare la giusta posizione tra gli adulti può essere svolto unicamente dal bambino.

Mantenere una posizione il più possibile neutrale significa dunque, in questo ambito, porsi dal punto di vista di ognuna delle persone coinvolte, per poter cogliere di quale bambino si sta parlando, per poter accogliere il suo sentire e le sue emozioni e comprendere profondamente, pur senza necessariamente dividerlo, il suo modo di essere in quella situazione.

### ***3. La scelta degli interventi in relazione alle diverse tipologie di utenza: i nodi cruciali e gli specifici aspetti metodologici da affrontare***

Parlare di tipologie di utenza equivale ad individuare le aree problematiche di riferimento relative agli adulti, che si intrecciano con quelle dei rispettivi figli o bambini, tenendo in debito conto anche le loro diverse età, la loro storia relazionale e familiare, la collocazione e le condizioni psicosanitarie.

Tipologie di utenza:

#### dal punto di vista dell'adulto

1. grave conflittualità di coppia;
2. grave conflittualità tra le famiglie d'origine;
3. famiglie multiproblematiche con allontanamento del minore;
4. coppie miste e straniere;
5. genitori con esperienze di deprivazione (trascuratezza e incuria);
6. tossicodipendenti – alcooldipendenti;
7. personalità disturbate (violenti occasionali, incapaci di attenersi alle regole);
8. disagio psichico e psichiatrico;

#### dal punto di vista del bambino

1. il bambino giocato;
2. il bambino abbandonato;
3. il bambino malato;
4. affido ad un genitore;
5. affido all'ente e collocamento in comunità;
6. collocamento in famiglia affidataria;
7. affido a parenti o collocamento a parenti;
8. fratelli in collocazioni diverse (incontri tra loro);
9. fratelli in collocazioni diverse (incontri tra loro e i genitori).

Considerando che i possibili intrecci tra le diverse tipologie e problematiche appena elencate sono elevatissimi, si sottolinea che ogni singolo passaggio metodologico (come ad es. le modalità di colloquio, le modalità di incontro con il bambino, ecc...) viene ad essere modificato a secondo delle singole situazioni che vengono a configurarsi.

#### ***4. Le modalità tecniche, organizzative e gestionali che si intendono assumere per la realizzazione degli interventi previsti.***

##### **Modalità tecniche e sviluppo delle prestazioni**

Per quanto riguarda gli interventi mirati a garantire il diritto di vista e di relazione, le attività si svilupperanno attraverso la formulazione e gestione di progetti riguardanti casi di minori soggetti ai provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria (TM, TO, GT) o su richiesta spontanea dei genitori.

Le prestazioni riguarderanno:

- partecipazione all'èquipe di presa in carico
- istruzione e custodia del fascicolo e degli atti
- colloqui preliminari con ciascun genitore separatamente e con gli adulti di riferimento
- colloqui di conoscenza ed ambientamento con i minori
- incontri tra i minori e il/i genitori
- colloqui sia con gli adulti che con i minori, di verifica e di monitoraggio dell'intervento programmato
- partecipazione all'èquipe di rete sui casi
- colloqui di restituzione, in itinere e finale
- restituzione alla Autorità Giudiziaria: stesura delle relazioni e delle comunicazioni inerenti alla gestione della casistica nel rispetto dei tempi di legge, o comunque nei tempi concordati con il Servizio inviante.

##### **L'èquipe di lavoro.**

L'ATI si impegna a mettere a disposizione per il trattamento della casistica una équipe di lavoro, costituita da maschi e femmine. L'èquipe sarà composta da un coordinatore, con comprovata esperienza in merito e due operatori. Successivamente alla fase di avvio, laddove il numero della casistica lo richiedesse, si inseriranno altri operatori.

Le professionalità presenti saranno differenziate nell'ambito psico-socio-educativo: psicologi, psicoterapeuti, pedagogisti, educatori, assistenti sociali.

Questa scelta è mirata a sostenere la qualità e la complessità delle riflessioni sull'andamento della casistica e lo sviluppo dell'attività complessiva dell'èquipe, che saranno così arricchite dai diversi punti di osservazione e dalle varie esperienze maturate in differenti contesti.

Il monte ore richiesto ad ogni operatore dovrà garantire la minima frammentazione degli interventi e la partecipazione alla riunione del gruppo di lavoro interno al servizio (settimanale) e della supervisione.

L'èquipe del **servizio Spazio Neutro** nel suo complesso sarà in grado di garantire la sostituzione a singoli incontri cui un operatore non possa presenziare, per giustificati motivi.

Si ritiene che il lavoro in équipe, che coinvolge tutti gli operatori del Servizio, possa divenire luogo privilegiato di organizzazione degli interventi, l'ambito primo di riflessione, scambio, accrescimento individuale di ciascun operatore, in considerazione della condivisione dei presupposti teorici e metodologici.

Al gruppo di lavoro sono demandati:

*a - dal punto di vista tecnico:*

- l'attribuzione dei casi;
- la discussione sulle strategie e sulle modalità dei singoli interventi;

- la discussione sull'andamento dei casi, anche in relazione alla tempistica di attuazione;
- le decisioni in merito ai singoli interventi.

*b - dal punto di vista organizzativo:*

- cura dell'agenda degli appuntamenti ed abbinamento stanza-incontro;
- eventuali sostituzioni di personale temporaneamente assente (malattia, ferie, ...);
- controllo scadenziario delle relazioni da inviare alla Magistratura;
- valutazione di eventuale materiale ludico da acquistare;
- organizzazioni di turni di presenza e compresenza.

Il lavoro in équipe prevede lo sviluppo ed il potenziamento della capacità di operare con stili e obiettivi condivisi, rendendo ogni operatore informato su tutti i casi in carico, partecipe e coinvolto nelle circostanze particolarmente critiche, a garanzia della possibilità di superamento di momenti difficili e di emergenza che si dovessero presentare.

La conoscenza comune delle problematiche della casistica è inoltre un aspetto fondamentale per la possibilità di gestione della "sala d'attesa". Quest'ultima rappresenta il primo ambito di accoglienza dell'utenza, un luogo di attesa spesso carica di grandi tensioni, di fronte alle quali ogni operatore deve essere in grado, pur non trattandosi di un suo personale caso, di intervenire, sostenere, facilitare la collaborazione alla riuscita degli incontri.

Sarà cura dell'ATI inoltre individuare un proprio referente con funzioni di raccordo e coordinamento con il responsabile **del Servizio Sociale e dell'Unità Minori e Famiglia** per problematiche inerenti alla programmazione e alla gestione dei casi e con i diversi responsabili istituzionali. Tale raccordo potrà avvenire attraverso incontri periodici, la cui cadenza verrà concordata, e nei quali verranno trattate le problematiche organizzativo - gestionali del servizio stesso.

## **Gli operatori**

I curricula degli operatori che verranno messi a disposizione prevederanno:

1. esperienza nella trattazione della casistica specifica di un servizio per il diritto di visita e di relazione e di interventi a sostegno della genitorialità;
2. formazione ad hoc su tematiche quali:
  - gli stadi di sviluppo del bambino in relazione alle figure genitoriali;
  - la funzione della memoria, del ricordo nella costruzione della propria storia individuale;
  - la deprivazione e i suoi effetti sulla strutturazione della personalità e delle competenze genitoriali;
  - il sostegno alla genitorialità nei casi dei nuclei familiari immigrati e misti in difficoltà;
  - la costruzione della storia come strumento di riavvicinamento relazionale al genitore lontano;
  - il gioco come strumento nella relazione genitore - bambino;
  - storia e origini del diritto e delle norme in materia di famiglia e tutela dell'infanzia;
  - la struttura, l'organizzazione e le competenze dei servizi territoriali.

## **Le competenze degli operatori**

Le competenze che l'ATI ritiene indispensabili all'operatore, per poter svolgere il proprio ruolo con professionalità, riguardano gli ambiti:

- ✓ relazionale;
- ✓ progettuale;
- ✓ di lavoro in équipe;
- ✓ di lavoro in rete con altri servizi.

In particolare, per quanto riguarda l'ambito relazionale, l'operatore deve essere stato formato ed avere esperienza nella gestione di relazioni di aiuto. Egli dovrà essere in grado di entrare in relazione con l'altro in modo empatico, conservando nello stesso tempo la "giusta distanza" necessaria alla possibilità di essere realmente di aiuto, e di non aderire ad una o all'altra delle parti.

L'operatore deve inoltre essere in grado di condividere nella giusta misura e supportare i diversi stati d'animo e le diverse tonalità emotive di cui sono portatori adulti e bambini, rendendoli a loro stessi un po' più accettabili e favorendo, laddove possibile, l'avvio di un processo di rielaborazione delle esperienze.

Riguardo all'ambito progettuale, l'operatore deve possedere capacità di osservazione, analisi, individuazione delle potenzialità e dei limiti di adulti e bambini. In base a ciò dovrà essere in grado di formulare un progetto di intervento sul singolo caso, nel quale gli obiettivi generali del servizio vengano declinati ad hoc, così come la conseguente metodologia.

La formulazione di obiettivi concreti, effettivamente idonei alla singola situazione ed alle possibilità delle persone coinvolte, rappresenta il nodo fondamentale attorno al quale centrare la propria azione.

Riguardo la capacità e l'attitudine al lavoro in equipe, queste dovranno essere orientate all'integrazione tra pubblico e privato, alla disponibilità e alla capacità di giocare nell'interazione con gli altri colleghi, alla capacità di partecipare alla costruzione condivisa di un progetto di intervento.

Riguardo al lavoro di rete con gli altri servizi invianti e/o esterni, l'operatore dovrà essere in grado di interagire tenendo conto sia del livello tecnico, sia di quelli istituzionali ed interistituzionali.

### **I compiti degli operatori**

L'ATI ritiene che i compiti principali di ogni operatore debbano essere:

- gestione dei casi assegnati;
- gestione della cartella e della documentazione;
- verbalizzazione dei colloqui e degli incontri;
- stesura di relazioni per la magistratura;
- cura del materiale ludico;
- presenze al sabato, qualora necessarie
- presenze in orario tardo pomeridiano;
- partecipazione alla riunione di equipe del Servizio;
- partecipazione alla supervisione;
- partecipazione alle iniziative formative proposte dall'ATI e/o dal responsabile del Servizio e/o dell'Ente.

### **5. La realizzazione degli interventi**

#### **La fase preliminare**

Al momento della richiesta della presa in carico dei casi da parte del servizio competente (Unità Tutela Minori) o da eventuali altri enti invianti si ritiene che gli operatori debbano curare la assunzione dei dati necessari per la predisposizione di ogni singolo intervento, quali:

- Servizio Sociale di zona, sede, riferimenti telefonici;
- Assistente Sociale di riferimento del caso;
- altri enti e servizi coinvolti nel caso, riferimenti telefonici;
- dati anagrafici del minore/i;
- dati anagrafici degli adulti coinvolti;
- cittadinanza di tutti gli utenti coinvolti;
- affido del minore;
- collocazione del minore;
- dispositivo sulla regolamentazione degli incontri e ruolo dell'Ente inviante;
- problematiche di particolare gravità da evidenziare;
- caratteristiche del minore/i;
- breve quadro sulle dinamiche familiari nei rapporti con il minore/i;
- problemi esistenti che hanno reso necessari gli incontri in luogo protetto;

- obiettivi degli incontri;
- numero degli incontri ipotizzati e loro cadenza;
- persona che accompagna il minore/i;
- persona autorizzata ad incontrare il minore/i;
- possibilità per il minore di allontanarsi dalla sede degli incontri con l'incontrante;
- necessità della presenza costante dell'operatore durante gli incontri.

### Presa in carico

Questi dati, unitamente al mandato dell'Autorità Giudiziaria che li accompagnano, saranno oggetto di analisi all'interno del gruppo di lavoro degli operatori.

Infatti alcuni elementi in particolare devono essere valutati in primis per la scelta dell'operatore che prenderà in carico la situazione segnalata, perché le caratteristiche dei soggetti coinvolti potrebbero talvolta colludere con aspetti personali dell'operatore.

Una volta scelto, l'operatore che prenderà in carico il caso ne diventerà a tutti gli effetti l'unico referente.

Solo in casi molto particolari si potrà valutare che un caso venga gestito da più operatori, al fine di offrire un servizio maggiormente idoneo alle complesse problematiche presenti.

### Equipe con il Servizio Territoriale

Dopo aver preso in carico la situazione ed aver approfondito la lettura del mandato della magistratura e dei dati in suo possesso, l'operatore contatta l'Assistente Sociale referente del caso e fissa una équipe congiunta.

Oggetto di lavoro di questa équipe dovrà essere la definizione concordata dell'intervento del Servizio per il diritto di visita e di relazione, in linea con il più complessivo progetto che riguarda il nucleo del minore.

In tale occasione l'Assistente Sociale riferisce più compiutamente circa la storia familiare e le vicende che hanno portato alla emissione del mandato del Tribunale; l'operatore valuta poi insieme a lei quali potrebbero essere gli elementi maggiormente problematici, e ipotizzerà le modalità più opportune di avvio.

A questa équipe con il Servizio Territoriale potrebbero partecipare anche operatori di altri Servizi a diverso titolo coinvolti, in quanto la loro conoscenza ed il loro punto di vista sul caso possono contribuire alla determinazione di un progetto il più possibile idoneo.

Il progetto di avvio dell'intervento deve a questo punto stabilire:

- gli obiettivi specifici;
- le modalità di avvio;
- il calendario dei colloqui preliminari tra l'operatore e gli adulti coinvolti;
- la data in cui l'operatore conoscerà il minore/i.

La stesura e l'invio delle comunicazioni circa gli appuntamenti fissati, sono a cura del Servizio Territoriale.

### I colloqui preliminari

E' in questa sede che l'operatore, oltre che conoscere direttamente dalle parti coinvolte il loro punto di vista circa gli eventi che hanno determinato l'avvio dell'intervento, dovrà tentare di stabilire con loro un primo livello di contatto e di fiducia.

La prima riflessione dell'operatore riguarda la scelta su quale degli adulti conoscere per primo (l'incontrante o l'accompagnante). Se gli elementi raccolti non sono sufficienti per operare tale scelta, può essere opportuno conoscere innanzitutto l'adulto incontrante, per verificare anche la sua reale motivazione, prima di coinvolgere il bambino.

Durante i colloqui è importante che gli adulti riescano a percepire un sentimento di accoglienza nei loro confronti e nei confronti della loro storia. E' fondamentale quindi che l'operatore riesca in questa fase a mantenere una posizione di astensione dal giudizio e di neutralità.

E' altrettanto importante che l'operatore sia disponibile a presentare se stesso, il senso del percorso ipotizzato, con l'obiettivo anche di far percepire il mandato coatto come una cornice di possibilità e di apertura.

Nella fase conclusiva dei colloqui, verranno prospettati gli aspetti organizzativi e le regole fondamentali da osservare durante gli incontri.

### La conoscenza dei bambini

Dopo aver conosciuto gli adulti, l'operatore conosce il bambino.

Si tratta di prevedere uno o più momenti in cui l'operatore e il bambino, solitamente accompagnato dall'adulto con cui vive, si conoscano; è fondamentale che l'operatore riesca ad entrare in contatto con lui, con il suo mondo, il suo stato d'animo e il suo vissuto all'interno della storia in cui è coinvolto.

E' questa l'occasione in cui anche il bambino può esplorare e prendere confidenza con l'operatore e con l'ambiente in cui avverranno gli incontri con il genitore o l'adulto lontano.

Il numero degli incontri varia a seconda della posizione assunta dal bambino riguardo agli incontri, che dipende anche dai vissuti dell'adulto con cui vive e dai conflitti di lealtà conseguenti.

A seconda dell'età del bambino, il problema della separazione, anche temporanea, dal genitore con il quale vive, può assumere una valenza significativa.

Proprio durante gli incontri di conoscenza l'operatore dovrà riuscire a farsi un'idea circa la possibilità per il bambino di rimanere in una stanza senza la presenza dell'adulto di riferimento, per incontrare l'adulto lontano. A partire da ciò l'operatore dovrà mettere in atto una strategia di gradualità allontanamenti e riavvicinamenti dell'adulto accompagnante, fino ad arrivare, attraverso la propria relazione con il bambino, a rendere possibile per lui un breve distacco.

Un altro aspetto fondamentale, che deve essere oggetto di dialogo e confronto durante questi incontri di conoscenza, riguarda il "contratto" con il bambino. Con questa parola si intendono gli accordi che vengono presi tra operatore e bambino stesso, circa quanto egli è disposto ad accettare che avvenga durante l'incontro con l'adulto lontano. In situazioni di particolare delicatezza, o quando un bambino si manifesta oppositivo all'incontro, si tratta di raggiungere un accordo sulle condizioni minime alle quali egli è disposto ad incontrare l'altro. Non si tratta evidentemente di appiattirsi sulle posizioni del bambino, lasciando a lui la responsabilità della scelta, o di farsi da esse condizionare; si tratta invece di ascoltare ed accogliere il suo vissuto e di sostenerlo in un percorso che potrà essere anche faticoso e doloroso.

Fondamentale è che il bambino consideri l'operatore come garante riguardo l'accordo raggiunto, comunicandolo all'adulto coinvolto, spiegandone il senso. Se ciò non avvenisse, la fiducia del bambino nei confronti dell'operatore potrebbe essere gravemente compromessa.

### L'ultimo colloquio preliminare con gli adulti

A seguito degli incontri di conoscenza tra operatore e bambino, avviene un colloquio di restituzione con gli adulti coinvolti, ed in particolare con l'incontrante.

Durante il colloquio con quest'ultimo è importante innanzitutto descrivere suo figlio, sia dal punto di vista più concreto, sia da un punto di vista più interno. Questo lo può aiutare ad affrontare il momento del primo contatto con un bambino che può essere diventato nel frattempo uno sconosciuto.

In secondo luogo, è fondamentale riferire gli accordi presi con il minore circa le modalità di incontro, dandone un senso agli occhi del genitore e cercando la sua condivisione.

Ultimo passaggio, in questo colloquio di restituzione, è rappresentato dalla "prefigurazione" dell'incontro.

Non bisogna dimenticare infatti che anche questo adulto è spesso una persona che vive stati d'animo di incertezza, insicurezza, timore del rifiuto e forte emozione per un incontro magari da molto tempo atteso. Occorre quindi aiutarlo ad immaginare come l'incontro potrà svolgersi, offrendogli suggerimenti concreti e sostegno emotivo.

### **Gli incontri**

Al termine della fase preliminare, viene fissata la data del primo incontro.

Spesso la data e l'orario di incontro sono frutto di una delicata contrattazione e negoziazione che l'operatore deve operare tra le due parti, nel tentativo di salvaguardare innanzitutto le esigenze del bambino, ma necessariamente anche gli impegni degli adulti, che talvolta vengono giocati con opportunismo, ad esempio per procrastinare un incontro non desiderato o addirittura far fallire l'intervento.

### Cadenza

La cadenza degli incontri viene solitamente ipotizzata all'interno dell'equipe svoltasi con il servizio inviante. Tuttavia, la verifica della attuabilità di tale ipotesi viene fatta dopo ed alla luce del primo incontro. Anche laddove la cadenza venga determinata dal Decreto rimane la possibilità, alla luce di fatti particolarmente significativi, di verificare con l'A.G. la possibilità di costruire un percorso graduale per raggiungere la cadenza richiesta.

### Durata

Nella fase iniziale viene fissata nel termine di un'ora come massimo la durata dell'incontro. Solo in fase avanzata di intervento, e laddove opportuno, si potrà passare gradualmente a tempi più prolungati.

In alcuni casi, per venire incontro alle esigenze del minore, è tuttavia possibile che i primi incontri abbiano una durata anche molto inferiore all'ora.

### Il primo incontro

In vista dell'incontro l'operatore deve avere cura sia di aspetti organizzativi, sia di altri più tecnici, che si intersecano.

Egli deve preventivamente:

- scegliere la stanza ritenuta più opportuna;
- togliere dalla stanza giochi o attrezzature che prevede possano non essere utilizzate od anche essere di disturbo (in genere è bene che non siano presenti nella stanza troppi giochi, che potrebbero distrarre e/o confondere sia il bambino sia l'adulto);
- predisporre nella stanza i giochi che ha verificato nell'incontro di ambientamento essere graditi al bambino;
- predisporre giochi adatti all'età ed alla situazione: ad esempio con ragazzini che si sono dichiarati contrari o restii all'incontro, è preferibile prevedere giochi che non comportino troppa interazione, sia fisica che verbale.

L'operatore deve inoltre avere previsto l'eventuale utilizzo di ingressi ed uscite differenziate, dove possibile, nel caso in cui si ritenga non opportuno che incontrante ed accompagnante si incontrino in atrio.

Particolare attenzione andrà posta nei casi in cui, ad esempio, il bambino viva in una collocazione secretata.

Lo svolgimento del primo incontro rimane comunque, per tutti gli attori in campo, una grande incognita, dove tutto verrà giocato nel qui ed ora. L'operatore deve essere un osservatore, un facilitatore delle relazioni, ma talvolta anche colui che fa rispettare gli accordi presi con le parti, colui che distoglie l'attenzione, che fa interventi di alleggerimento, che sdrammatizza o, viceversa, drammatizza. Tutto sempre con un ascolto empatico e attento ai segnali che il bambino dà, di malessere, disagio o talvolta anche di gioia e contentezza per un incontro desiderato.

### La prosecuzione degli incontri

I successivi incontri, nell'ipotesi di uno sviluppo, sia pur lento e graduale, della relazione tra le parti, possono assumere caratteristiche differenti a seconda delle situazioni di partenza ed anche agli obiettivi ipotizzati e realizzabili.

Nel tempo, all'interno del rapporto tra minore ed adulto, possono modificarsi modalità relazionali, toni affettivi, contenuti delle conversazioni e motivazioni personali.

Il ruolo dell'operatore deve modularsi rispetto allo sviluppo della relazione adulto - bambino, con l'obiettivo di divenire progressivamente meno necessario e sempre più di sfondo.

Può arrivare il momento, sempre se consentito dal mandato, in cui l'operatore ritiene opportuno lasciare da soli nella stanza o all'interno del Servizio il genitore ed il bambino verificando nel tempo, con le parti, l'andamento dell'intervento.

In una fase ancora più avanzata dell'intervento si può prevedere che all'interno del Servizio ed alla presenza dell'operatore venga effettuato unicamente uno "scambio" del bambino tra accompagnante ed incontrante. In questi casi, a seguito degli aggiornamenti inviati all'Autorità Giudiziaria, il giudice deve aver concesso la possibilità per incontrante e minore di trascorrere del tempo da soli in autonomia.

Si tratta della fase conclusiva dell'intervento.

### **I colloqui in itinere**

Durante tutto l'arco di tempo in cui si svolgono gli incontri, l'operatore effettua colloqui con gli adulti coinvolti e con il minore.

Tali colloqui hanno svariati obiettivi:

- sostenere tutte le parti nella realizzazione del progetto;
- confrontarsi con le parti circa quanto, a livello concreto ed a livello interno, è accaduto durante e dopo gli incontri;
- monitorare l'andamento dell'intervento, ascoltando i vissuti, le opinioni, le posizioni progressivamente assunte dalle persone coinvolte, nonché verificando le conseguenze che l'intervento stesso ha provocato nella vita quotidiana del bambino ed anche degli adulti;
- monitorare e verificare lo stato di benessere/malessere del bambino ed approntare gli opportuni interventi, anche coinvolgendo gli altri servizi;
- individuare e proporre nuovi obiettivi intermedi da raggiungere.

### **Le equipe in itinere con il servizio inviante**

Durante l'arco dell'intervento, vengono effettuati incontri di equipe con tutti i servizi coinvolti nel caso i cui obiettivi potrebbero riguardare:

- aggiornamento reciproco sull'andamento degli interventi di ogni singolo servizio;
- aggiornamento da parte dell'Assistente Sociale circa lo sviluppo complessivo del nucleo del minore;
- ridefinizione degli obiettivi del progetto complessivo e di quelli specifici relativi agli incontri protetti;
- condivisione e riflessione comune a proposito delle problematiche emerse.

La cadenza delle equipe in itinere è variabile. Si ritiene tuttavia importante sottolineare che, durante tutto l'intervento, sarà cura dell'operatore aggiornare l'Assistente Sociale referente circa l'andamento degli stessi, ed in particolare circa accadimenti di una certa rilevanza. Rimane imprescindibile infatti la necessità di operare in assoluta sinergia con il Servizio Sociale referente, il quale deve sempre essere in grado di possedere tutti gli elementi significativi riguardanti il minore ed i suoi adulti di riferimento.

### **La restituzione alla Autorità Giudiziaria**

Compito fondamentale, e particolarmente delicato dell'operatore, è anche quello di stendere relazioni di aggiornamento da inviare alla Magistratura competente per il caso.

I contenuti delle relazioni di aggiornamento riguardano quanto osservato e raccolto durante tutte le fasi dell'intervento. L'atteggiamento che l'operatore deve mantenere nella stesura delle relazioni è fondamentalmente di astensione dal giudizio, di scrupolosità relativamente all'esposizione degli eventi, di equidistanza dagli attori in campo. Ciò non significa che l'operatore non possa ugualmente far emergere una propria opinione, in particolare riguardo allo stato di benessere del bambino, riferendosi sempre però ad eventi accaduti alla sua presenza presso il Servizio.

E' importante sottolineare che, proprio attraverso il dialogo con la Magistratura, possono operarsi modificazioni significative nell'andamento complessivo della situazione, in quanto il giudice, alla luce anche degli elementi inviati dall'operatore, può prendere decisioni ed operare cambiamenti.

### I colloqui di restituzione

Qualunque sia l'esito dell'intervento (conclusione positiva o interruzione), è previsto, laddove possibile, un colloquio di restituzione con tutte le parti coinvolte, adulti e bambini.

Tale colloquio ha l'obiettivo di ripercorrere i passaggi dell'intervento, rivisitando i punti di partenza e cercando di fare in modo che quanto accaduto, di positivo o negativo, si fissi nella memoria delle persone, assumendo valore di esperienza. Non è infatti vero che una conclusione non positiva rappresenti necessariamente anche un fallimento. Può invece più spesso accadere che le persone, in ogni caso, abbiano maturato riflessioni su di sé e sulla loro situazione, che abbiano acquisito maggiore consapevolezza circa la loro storia, che siano diventate maggiormente in grado di ascoltarsi reciprocamente e di mettersi un po' di più dal punto di vista dell'altro.

Riguardo al bambino il colloquio di restituzione rappresenta anche un modo per accomiarsi da una persona con la quale si è comunque condiviso un percorso di crescita e delle esperienze significative.

#### FASI DELL'INTERVENTO

Fasi		Interessati	Note	Documenti/ Registrazioni
F A S E P R E L I M I N A R E	Raccolta dati sul singolo caso	Coordinatore ATI Servizio inviante	Passaggio informazioni sul caso e sulla famiglia e dati anagrafici con riferimenti di varia natura utili alla presa in carico.	Verbale; Registrazione delle informazioni in ingresso.
	Analisi dei dati e del decreto e abbinamento caso/operatore - Individuazione di linee generali di intervento	Coordinatore ATI – Equipe operatori	La scelta dell'operatore viene fatta in base a diversi criteri e diventa il referente unico del caso	Verbale
	Equipe con il Servizio Territoriale inviante	Operatore del caso AS di riferimento	Disamina e presentazione approfondita del caso – progetto di intervento e accordo sulla fase di avvio	Verbale calendario dei colloqui preliminari

	C	Colloqui preliminari con gli adulti (accompagnate e incontrante) – conoscenza del bambino Incontro finale di restituzione agli adulti	Operatore Adulti di riferimento bambino	Si stabilisce un primo contatto con i diversi soggetti (adulti e bambino) per condividere il senso dell'intervento, le regole e i vissuti di ognuno	Verbale – diario dell'operatore
A V V I O E R E A L I Z Z A Z I O N E	A	INCONTRI	Operatore Bambino Genitore o altro adulto incontrante	organizzazione e scelta della stanza e dei giochi più adeguati – cura della logistica (entrate/uscite) per evitare conflittualità tra le parti (incontrante e accompagnante o altri adulti)	Diario
	B	Colloqui in itinere Colloqui di restituzione	Operatore Incontrante ed altri adulti Nel colloquio di restituzione sono presenti tutti anche il minore	Verifica dell'andamento degli incontri e riformulazione obiettivi e regole, condivisione del lavoro fatto	Diario
V E R I F I C H E E A G G I O R N A M E N T I	A	Equipe di rete con il servizio inviante Aggiornamento all'autorità giudiziaria	Operatore AS territoriale di riferimento		

### Orari di presenza al servizio

L'ATI garantisce che nella fase di avvio, il servizio sarà aperto un giorno alla settimana dalle ore 9,30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 18.30. Inoltre sarà garantita anche la reperibilità telefonica del coordinatore dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 18.30.

Nella fase successiva all'avvio si ipotizza l'apertura del servizio per tre giorni alla settimana in accordo con il coordinatore del servizio sociale e/o del responsabile dell'Unità Minori e Famiglia in funzione del numero di casi da gestire.

### 6. Attività di formazione e supervisione permanente rivolte ai propri operatori

#### Supervisione

Il tipo di attività e di interventi, previsti in un servizio per il diritto di visita e di relazione, vedono l'operatore, come professionista e come persona, direttamente coinvolto e chiamato a tutti gli effetti a giocare in una relazione che possiamo definire di aiuto.

All'operatore sono richieste in particolare attitudini di osservazione, di ascolto empatico e di sospensione del giudizio; è inoltre necessario che egli sia il più possibile in grado di gestire le possibili identificazioni e di evitare quelle risposte automatiche e concrete che indicano aspetti di collusione tra l'operatore stesso e gli attori in campo.

Questi elementi, indicatori della qualità relazionale che l'operatore è chiamato a mettere in campo, devono essere costantemente monitorati, venendo essi sempre risolleccitati da ogni nuova relazione.

E' dunque imprescindibilmente prevista nel presente progetto una attività permanente di supervisione, dove i membri del gruppo a turno e spontaneamente presentano i propri casi, che vengono discussi con gli altri partecipanti. In tal modo ciascuno può approfondire e soprattutto esplorare, con il contributo del gruppo e naturalmente del conduttore, i lati più controversi e le proprie interferenze nel rapporto con l'utenza.

Questo tipo di attività di supervisione, particolarmente attenta alle dinamiche relazionali, contribuisce a salvaguardare gli interventi dal rischio relativo al fatto che l'incontro tra genitore e bambino avvenga solo in modo concreto, senza che abbia luogo simbolicamente ed emotivamente.

Gli incontri di supervisione hanno carattere obbligatorio per tutti gli operatori coinvolti nella gestione dei casi. Il professionista che condurrà la supervisione sarà una persona da anni coinvolta nelle problematiche di un servizio per il diritto di visita e di relazione, e profonda conoscitrice delle dinamiche che in esso si sviluppano.

### **Formazione**

Il tipo di attività che viene svolta presso un servizio per il diritto di visita e di relazione viene fortemente influenzata dai cambiamenti e dai mutamenti del contesto sociale, economico, legislativo e giudiziario in cui si inserisce. In modo analogo si evolvono nel tempo le riflessioni inerenti le tematiche teoriche, gli aspetti metodologici e di intervento. E' quindi imprescindibile prevedere una attività di formazione continua, che coinvolga gli operatori rispetto all'approfondimento dei nuovi bisogni emergenti e alle nuove caratteristiche che può nel tempo assumere la potenziale utenza.

Come già avviene nella gestione di servizi analoghi, si individueranno aree tematiche di particolare rilievo, che saranno proposte da parte di esperti già consulenti dell'ATI o altri da reperire. Queste figure dovranno possedere conoscenze nell'ambito dei servizi e dei rapporti tra servizi e dovranno essere in grado di proporre riflessioni approfondite circa argomenti teorici che abbiano un particolare impatto nella gestione della casistica.

Gli operatori avranno obbligo di frequenza alle attività promosse dall'ATI, che si occuperà inoltre di segnalare loro ogni iniziativa formativa presente sul territorio, relativa a temi inerenti l'attività del Servizio.

### **7. Tariffe**

Tariffe applicate

Condizioni di favore per il comune di Corbetta

Durata media delle prestazioni

(Bando Comune MI: colloquio da 60 a 90 minuti, incontro da 90 a 180 minuti)

I moduli comprendono sempre tutte le azioni correlate per la gestione della casistica e del servizio nel suo complesso. In particolare sono azioni correlate sia al colloquio sia all'incontro e pienamente comprese nel modulo tutte quelle specificate nel progetto (cap.4 e 5)

*BIBLIOGRAFIA*

- AA.VV. *LINEE GUIDA I servizi per il diritto di visita e di relazione.*  
Provincia di Milano, Direzione Centrale Affari Sociali,  
Servizio Osservatorio per le politiche sociali, Spazio  
Neutro, Milano, 2007
- AA.VV. *GIOCO GIOCARE come strumento di relazione nei  
Servizi per il Diritto di Visita e di Relazione del  
Coordinamento della Provincia di Milano.*  
Provincia di Milano, Direzione Centrale Affari Sociali,  
Servizio Osservatorio per le politiche sociali, Spazio  
Neutro, Milano, 2007
- Aime M. *Eccessi di culture*, Einaudi, Torino, 2004
- Artoni Schlesinger C. *“Il significato delle origini nella mente dei bambini  
adottivi”*  
Psiche, V, n°1, 1997
- Artoni Schlesinger C. *Adozioni e oltre. Immagini, parole e pensieri dell'altro  
mondo*

- Borla, Milano, 2006
- Barbagli M., Saraceno C. *Separarsi in Italia*, Il Mulino, Bologna, 1998
- Barbero Avanzino B. *Giustizia minorile e servizi*, Angeli, Milano, 1998
- Bion W. *Attenzione e interpretazione*, Armando, Roma, 1973
- Bion W. *Apprendere dall'esperienza*, Armando, Roma, 1979
- Canali C., Maluccio A., Vecchiato T. *La valutazione di efficacia nei servizi alle persone*, Centro Studi e Formazione Sociale Fondazione "Zancan", 2003
- Canali C., Maluccio A., Vecchiato T. *La valutazione di outcome nei servizi per l'età evolutiva e la famiglia*, Centro Studi e Formazione Sociale Fondazione Zancan Regione Toscana, 2005
- Cigoli V. *Psicologia della separazione e del divorzio*, Il Mulino, Bologna, 1998
- Cigoli V. Prefazione a *"Continuità genitoriale e servizi per il diritto di visita e di relazione"*, Vita e Pensiero, Milano, 1998
- Codignola F. *Una cornice per la crescita*, F. Angeli, Milano, 2001
- Codignola F. *"Tra cura ed etica: l'intervento di rete sull'adolescente deprivato"* Rivista di Psicoanalisi, n. monografico "Adolescenza ed etica" a cura di G.Giaconia, Borla, Roma, 2005
- Dallanegra P.(a cura di) *Le radici nel futuro*, Angeli, Milano, 2005
- De Zulueta F. *Dal dolore alla violenza*, Cortina, Milano, 1999
- Fraiberg S. *Gli anni magici*, Armando, Roma, 1970
- Fraiberg S. *Il sostegno allo sviluppo*, Cortina, Milano, 1999
- Galimberti U. *Psicologia*, Garzanti, Torino, 1999
- Lionni L. *Le favole di Federico*, Einaudi Ragazzi, Torino, 1992
- Levi Strauss C. *Le strutture elementari della parentela*, Feltrinelli, Milano, 1969
- Malagoli Togliatti M., Montanari G. *Famiglie divise*, Angeli, Milano, 1995
- Martini C.M., Zagrebeksky G. *La domanda di giustizia*, Einaudi, Torino, 2003
- Marzotto C., Dallanegra P. (a cura di) *Continuità genitoriale e servizi per il diritto di visita e di relazione*, Vita e Pensiero, Milano, 1998

- Istituto degli Innocenti, Firenze - Ministero del lavoro e delle politiche sociali *Cittadini in crescita*, Rivista del Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza n.2/2003, Firenze
- Moro A.C. *Manuale di diritto minorile*, Zanichelli, Bologna,2002
- Moro M.R. *Genitori in esilio*,Cortina, Milano, 2002
- Nicolò Corigliano A. (a cura di) *Curare la relazione: saggi sulla psicoanalisi e la coppia*, Angeli, Milano, 2004
- Norsa D., Zavattini G.C. *Intimità e collusione*, Cortina, Milano, 1997
- Provincia di Milano *Linee guida per la predisposizione dei Piani di Zona*, Provincia di Milano, Direzione Centrale Affari Sociali, 2005
- Provincia di Milano *La Provincia dei Comuni per un welfare community*, Provincia di Milano, Direzione Centrale Affari Sociali, 2005
- Racamier P.C. *De psychanalyse en psychiatrie*, Paris, Payot, 1979
- Saraceno C., Naldini M. *Sociologia della famiglia*, Il Mulino, Bologna,2001
- Scabini E., Cigoli V. *Il familiare*, Cortina, Milano, 2000
- Stern N.D. *Diario di un bambino*, Mondatori, Milano,1991
- Stern N.D. *La costellazione materna*, Boringhieri, Milano, 1995
- Vallino D. *Raccontami una storia*, Borla, Roma, 1998
- Winnicott D.W. *Gioco e realtà*, Armando, Roma, 1974
- Winnicott D.W. *Dalla pediatria alla psicoanalisi*, Martinelli, Firenze, 1975