



Diario di bordo Community Lab

Conflitti allo specchio. La rete dei servizi di fronte alla conflittualità familiare

ottobre 2016 - giugno 2017

A cura dello Staff Community Lab

Maria Augusta Nicoli	Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna
Camilla Lelli	
Giovanni Ragazzi	
Giulia Rodeschini	
Francesca Ragazzini	Servizio Politiche sociali e socio educative, Regione Emilia-Romagna
Ilaria Folli	
Fabrizia Paltrinieri	
Monica Pedroni	
Elena Gamberini	Unione dei Comuni della Bassa Reggiana
Carla Golfieri	Unione dei Comuni della Bassa Romagna
Ricardo Burg Ceccim	Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasile
Caterina Satta	Università di Bologna

Hanno contribuito alle riflessioni

Jimmy Ciliberto	esperto dell'approccio dialogico finlandese
Laura Fruggeri	corso di Laurea in Psicologia dell'Intervento Clinico e Sociale, Università di Parma
Silvia Gherardi	professoressa di sociologia delle organizzazioni, Università di Trento e Università di Oslo
Roberto Mazzini	Cooperativa sociale Giolli
Gino Mazzoli	esperto di politiche di welfare
Don Massimo Ruggiano	Bologna

Stampa a cura di

Centro Stampa della Regione Emilia-Romagna - giugno 2017

Copia del documento può essere scaricata dal sito Internet

<http://assr.regione.emilia-romagna.it/>

Chiunque è autorizzato per fini informativi, di studio o didattici, a utilizzare e duplicare i contenuti di questa pubblicazione, purché sia citata la fonte.

Co-autori e co-autrici

Roberto Abbati	Elena Buccoliero	Jeanne Faye	Silvia Mattei
Veronica Alberghini	Patrizia Buzzi	Marinella Fanti	Marisa Menzà
Giovanna Albertelli	Rossella Buzzoni	Helenia Fantini	Elisa Migani
Stefano Albertini	Giuseppina Caberti	Monia Fantuzzi	Eugenio Migliavacca
Gabriella Alboresi	Mirella Cacco	Monia Farnedi	Pantaleo Milena
Antonella Allegra	Teresa Calabrese	Simona Farolfi	Valeria Mineo
Orietta Amadori	Barbara Calderone	Patrizio Fergnani	Desireè Monciardini
Anna Ambrogi	Monica Callai	Alessandra Ferrigno	Patrizia Montanari
Milena Andruccioli	Elisabetta Callegari	Sabrina Ferroni	Antonella Monti
Donatella Anelli	Anna Campagna	Anna Folli	Valentina Montuschi
Pigazzani Annalisa	Francesca Campodoni	Patrizia Foschini	Daniela Mosconi
Francesca Antonini	Maria Paola Camporesi	Anna Franca	Luisa Muolo
Federica Arrigoni	Silvia Cantagalli	Daniela Francalanci	Rosalinda Napoli
Stefania Artioli	Dora Capannini	Giuditta Franchi	Greta Nardi
Paola Avveduti	Silvia Cappelli	Veronica Frigi	Elena Nati
Benedetta Azzi	Carla Carli	Marina Frigieri	Maria Grazia Neri
Cristiana Bacchilega	Federica Carnevali	Barbara Frixone	Sonia Nespolo
Chiara Bagnoli	Cinzia Caruso	Cristian Gaetani	Miranda Orsacchi
Monica Baldetti	Mirella Casadio	Cecilia Gambella	Patrizia Orsini
Sara Barbieri	Elisabetta Casini	Elena Gebbia	Silvana Ostini
Cristiana Baroni	Paola Castagnotto	Simona Gianelli	Cristina Pancisi
Daniela Barresi	Catia Cavatorti	Nunziatina Giannetti	Milena Pantaleo
Lucia Baruzzi	Donata Cavina	Maura Giannini	Patrizia Paradisi
Angela Pia Basile	Elisa Ceci	Enrica Gianola Bazzini	Alessandra Parpinello
Antonella Battaglia	Paola Ceriati	Lisa Gilioli	Tania Pavirani
Maria Battistini	Lia Chiarini	Alessandra Giovanelli	Julia Pelaez
Patrizia Baudanza	Doriana Chiuchiù	Caterina Gori	Annamaria Perticone
Elisa Bedei	Annamaria Ciulla	Tommaso Gradi	Orazio Pescatore
Norma Bellini	Giulia Civelli	Paola Graffieti	Valentina Petrini
Cristiano Benetti	Anna Colombini	Chiara Grandi	Claudia Piancastelli
Petra Benghi	Enza Conti Nibali	Chiara Graziani	Carlo Piccoli
Alice Bernardi	Simona Cuman	Catia Grisendi	Annalisa Pigazzani
Giulia Bernardi	Laura Cumerlato	Maria Laura Gurioli	Anna Piletti
Simona Bernini	Annunziata Cupelli	Erica Lanzoni	Francesca Pini
Eleonora Bertolani	Lucia D'Onghia	Marta Lanzoni	Claudia Pirini
Tommaso Bertolini	Elisabetta Dall'Agata	Matteo Lei	Elisabetta Pizzi
Eleonora Bertoni	Marzia Dall'Olio	Lorena Leoni	Sofia Poli
Nadia Bertozzi	Donatella Dalpozzo	Rosaria Lombardelli	Carolina Porcellini
Fiorella Betti	Ivana Danisi	Francesco Lucchi	Martina Portolano
Elena Biondi	Elena Davoli	Sara Maccari	Silvia Prampolini
Marisa Biondi	Salvatore Della Capa	Franca Magnani	Alessandra Prati
Barbara Boccafogli	Lorenza De Luca	Angela Mambelli	Laura Pulvirenti
Marta Bocchini	Imma Concetta De Marino	Milena Mami	Elena Raimondi
Elena Bollini	Milena De Santis	Monja Mancini	Milena Rambelli
Maria Antonietta Bombardi	Annamaria Denicola	Agata Manfredi	Daniela Ravaioli
Samuele Bosi	Bice di Candia	Emanuela Manzoni	Linda Reschini
Serenella Brescia	Angela Ditta	Daniela Marangoni	Claudia Resi
Beatrice Brilli	Giovanni Esposito	Cristina Marchesini	Monia Ricci
Antonella Brunelli	Monica Esposito	Maria Grazia Marchi	Marinella Richeldi
Simona Brunetti	Gabriella Fabbri	Anita Marini	Alessandra Rimondi
Maria Clerice Bucci	Massimo Fabbri	Fausta Martino	Rosaria Rispoli
		Claudia Martuzzi	Letizia Rocchi

Federica Rolli
Alessandra Ruffoni
Laura Ruozi
Giorgia Russo
Francesca Salami
Stefania Saraca
Massimo Sardella
Patrizia Sarti
Roberta Sarti
Simonetta Savazzi

Alessandro Scarduelli
Silvia Senigaliesi
Sara Sentieri
Maria Rosaria Serritella
Maria Serruto
Laura Stella Sforza
Monica Sgarbi
Fabio Sgrignani
Sue Hellen Silvani
Barbara Soncini

Sabrina Stecconi
Marianna Teodorani
Roberta Tondini
Elena Toni
Alberto Urro
Monica Vadarich
Tiziana Valer
Giovanna Vanzini
Gabriella Vassura
Darva Verità

Donatella Zaccarelli
Giuliana Zani
Iole Zappaterra
Elena Zoffoli
Chiara Zoli
Silvia Zoli
Paola Zucchi

INDICE

1. Introduzione	3
2. I punti di partenza	7
3. Crisi, conflitti, sfide familiari: resilienza e complessità (Laura Fruggeri)	13
4. Preoccupazioni e metafore	23
5. Riflessività e apprendimento nel lavoro quotidiano	33
5.1. Flussogrammi descrittivi	
5.2. Flussogrammi analizzatori	
5.3. Le domande "snaturanti"	
5.4. Temi trasversali	
6. Eserciziario per allenarsi ad affrontare oggetti di lavoro complessi	55
6.1. Allenamento "sospensione della parola"	
Esercizio "i silenti"	
6.2. Allenamento "interrogare le nostre premesse"	
Esercizio "sospensione del giudizio"	
Esercizio "scambioteca delle conoscenze e delle competenze"	
6.3. Allenamento "narrazione e altri linguaggi"	
Esercizio "guardare (insieme) un film"	
Esercizio "ri-narrare le storie"	
Esercizio "le carte per la valutazione partecipata"	
6.4. Allenamento "dialoghi"	
Esercizio "dialogo a due"	
Esercizio "dare voce"	
6.5. Allenamento "le mappe di cui abbiamo bisogno"	
Esercizio "mappare"	
Esercizio "flussogramma descrittore e analizzatore"	
7. Trasferire gli esercizi nella pratica quotidiana	63
8. Allegati	69
8.1. Come in uno specchio (Ricardo Burg Ceccim)	
8.2. Programmi e timoni	

1. Introduzione

Il tema della *conflittualità familiare* – e delle sue recenti trasformazioni insieme al concetto più ampio di *famiglia* – si rivela nella sua emergenza e complessità da tutta una serie di riflessioni condotte in svariati ambiti di servizio. I casi di conflittualità familiare si presentano in modalità sempre più complesse e al posto della *famiglia* abbiamo *famiglie* multiformi e multiproblematiche che sfidano la capacità dei servizi a collaborare in modo tempestivo e coordinato nelle varie fasi operative (es. invii ad altri servizi, richieste di consulenza). Da una presa in carico non integrata deriva un aggravio delle conseguenze del conflitto su tutte le componenti familiari in particolare sui soggetti più fragili (es. i bambini). La complessificazione delle variabili che incidono sulla conflittualità familiare coinvolge inoltre i livelli amministrativi locali e regionali rispetto alla programmazione dei servizi stessi e delle risorse. L'iper-tecnicizzazione della relazione di aiuto, la frammentazione e la burocratizzazione, l'aumento della precarietà lavorativa e la crescente fragilità sono tutte condizioni che mettono in difficoltà il nostro sistema di welfare. In queste condizioni il sistema istituzionale di riferimento e con esso il sistema dei servizi affronta ogni giorno nuove richieste, necessità e bisogni espressi dalla popolazione.

Per migliorare la risposta dei servizi ai casi di conflittualità familiare, il Servizio Politiche Sociali e socio educative della Regione Emilia-Romagna e l'Agenzia Sanitaria e Sociale regionale hanno attivato nel 2016 il percorso Community Lab "Conflitti allo specchio: la rete dei servizi di fronte alla conflittualità familiare", volto a sperimentare e sviluppare capacità innovative per lavorare in rete e rendere più efficiente la rete dei servizi identificando e affrontando le attuali criticità nell'integrazione rispetto alle nuove e trasversali dimensioni della conflittualità famigliari.

Il Community Lab (CLab) nasce come metodo volto a creare opportunità e condizioni affinché i contesti locali possano sperimentare processi partecipativi finalizzati al cambiamento nelle politiche pubbliche e nelle organizzazioni che si occupano di servizi sociali e sociosanitari. Il metodo si fonda sui presupposti teorici di "sperimentalismo circolare", proposto da Charles F. Sabel, e di "apprendimento situato", proposto da Jean Lave e Etienne Wenger, e risponde a domande quali: come avvicinare i servizi ai reali bisogni del proprio territorio? Come attivare processi di empowerment non solo dei cittadini/e, ma anche della comunità e dei professionisti/e all'interno del sistema dei servizi sociali e socio-sanitari territoriali?

Il percorso CLab "Conflitti allo specchio: la rete dei servizi di fronte alla conflittualità familiare" ha coinvolto – da ottobre 2016 a giugno 2017 – 9 casi territoriali, composti da una rete di Servizi Sociali, educativi, sanitari, giuridici, Centri per le Famiglie per un totale di circa 250 persone che si sono confrontate e sperimentate sia su un piano regionale (attraverso 5 giornate laboratoriali) sia territoriale (attraverso 3 incontri locali, per un totale di 27, con lo staff CLab). Il percorso (rappresentato schematicamente nella figura sotto riportata) è stato documentato attraverso registrazioni, fotografie, mappature e il materiale raccolto è stato elaborato e analizzato in un processo continuo che ha permesso di procedere in modo induttivo interrogandosi sugli strumenti, le metodologie e le esperienze da proporre e sperimentare.

Questo "diario di bordo" intende ripercorrere le tappe di un viaggio che, laboratorio dopo laboratorio, incontro locale dopo incontro locale, ha portato all'identificazione di nuovi dispositivi organizzativi, frutto di un'elaborazione collettiva e sperimentati durante il percorso CLab. I dispositivi hanno preso la forma di "esercizi" da mettere in pratica nel proprio agire quotidiano per gestire i conflitti famigliari e i processi di rete e sono stati categorizzati in 5 "allenamenti" così denominati: "la sospensione della parola e l'ascolto"; "interrogare le nostre premesse"; "narrazioni e altri linguaggi"; "dialoghi"; "le mappe di cui abbiamo bisogno". Le metafore sportive, lungi dall'essere solo evocative, esprimono il processo attraverso cui i laboratori si sono trasformati in palestre in cui i e le partecipanti si sono esercitati in un

continuo cambio delle posture relazionali, analitico-interpretative, lessicali e emozionali attraverso cui guardare l'altro e, in una dinamica di rispecchiamento e di consapevolizzazione, se stessi.

Il percorso ha fatto continuo riferimento al tema del rispecchiamento e dell'“apprendere ad apprendere”. L'immagine dello specchio sottolinea come non possiamo guardare l'altro come qualcuno di lontano e diverso da noi, ma dovremmo metterci davanti all'altro come ci mettiamo davanti allo specchio, riflettere su come la visione dell'altro rimandi a noi stessi e di come noi stessi possiamo offrirci per aiutarlo. I processi che i professionisti e le professioniste trattano nel gestire la conflittualità familiare sono processi che non sono tanto distanti da quelli che vivono anche come lavoratori e lavoratrici all'interno dei percorsi professionali in rapporto con i servizi; e allo stesso tempo anche il lavoro dello staff è stato caratterizzato da un continuo rispecchiamento nelle narrazioni e nel lavoro svolto durante i laboratori regionali e gli incontri locali. Si tratta di processi in cui occorre sviluppare una capacità di apprendimento intesa come “apprendere ad apprendere”, includendo nel processo di apprendimento il punto di vista degli altri per affrontare tutte le “palle imperfette”¹ con cui abbiamo ogni giorno a che fare.

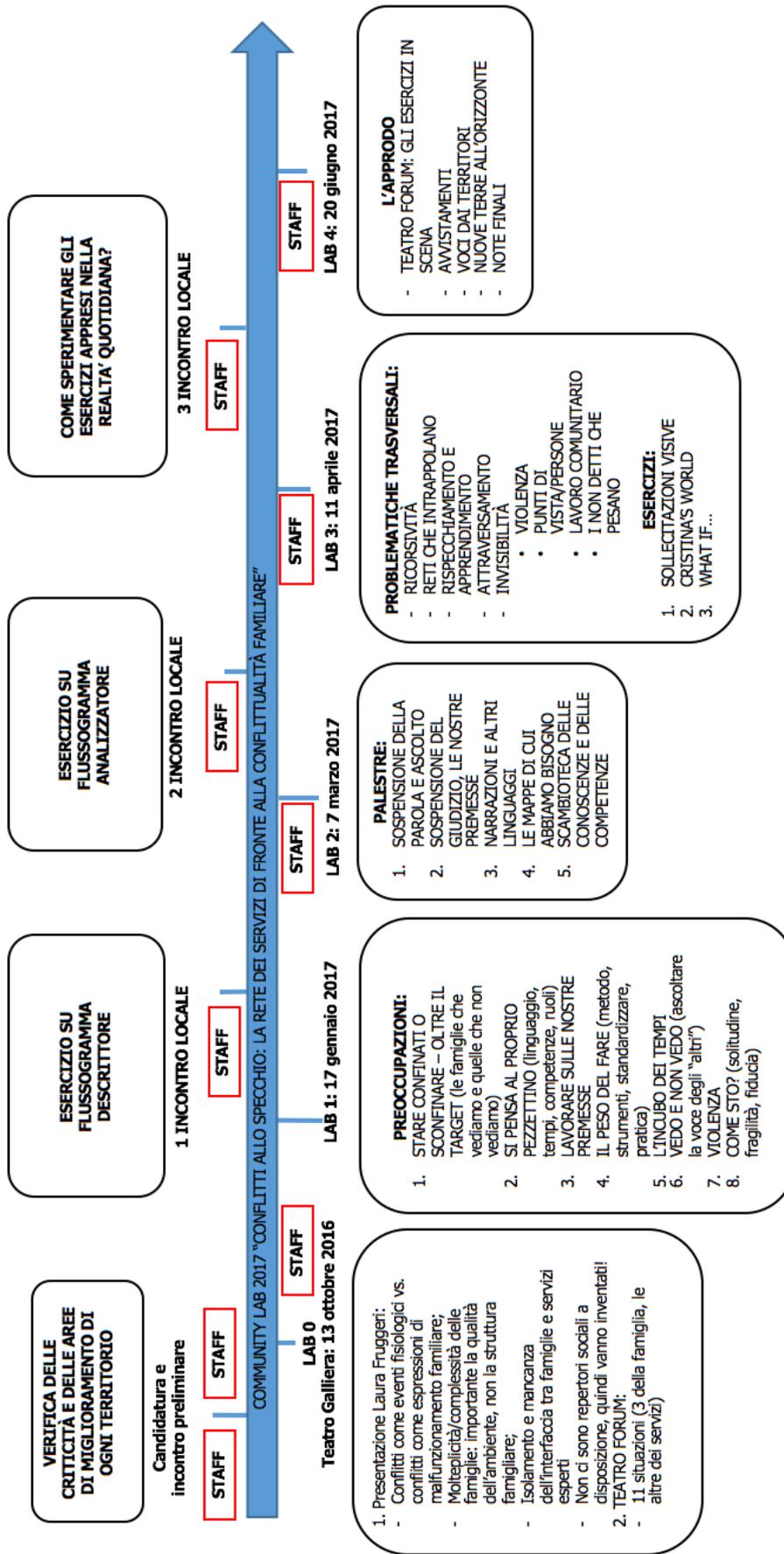
Il testo che segue è così organizzato: il prossimo paragrafo si concentra sulla partenza del percorso: le candidature dei diversi servizi e territori e i nodi problematici evidenziati nella prima fase di lavoro; il paragrafo 3 riporta la trascrizione dell'intervento di Laura Fruggeri durante il laboratorio di apertura del 13 ottobre 2016; il paragrafo 4 è dedicato alle preoccupazioni e alle metafore emerse dal primo laboratorio regionale del 17 gennaio 2017; il paragrafo 5 presenta il lavoro svolto durante gli incontri locali attraverso lo strumento del flussogramma descrittore e analizzatore; il paragrafo 6 raccoglie gli allenamenti e le schede degli esercizi sperimentati; il paragrafo 7 è dedicato al trasferimento degli esercizi nella pratica quotidiana. Infine in allegato sono proposti il testo letto da Ricardo Burg Ceccim durante il terzo laboratorio regionale e il programma dei laboratori di apertura e di chiusura e i timoni che hanno guidato il nostro lavoro negli altri laboratori regionali e negli incontri locali.

Nota metodologica: le parole e le frasi riportate tra virgolette nel testo corrispondono alle parole pronunciate dai protagonisti e dalle protagoniste del percorso durante gli incontri locali e i laboratori regionali.

Legenda:

AT: ambito territoriale; CpF: Centro per le Famiglie; CSM: Centro di Salute Mentale; DSM: Dipartimento Salute Mentale-Dipendenze Patologiche; NP: Neuropsichiatria; NPIA: Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza; SSP: Servizio Sociale Professionale; SST: Servizio Sociale Territoriale; UO: Unità Operativa

¹ Sulle “palle imperfette” si veda il video di Julio Velasco, allenatore di pallavolo e dirigente sportivo argentino, “Gli schiacciatori non parlano dell'alzata, la risolvono” disponibile al link <https://www.youtube.com/watch?v=Dyen05kzdjk>



2. I punti di partenza

La prima fase del progetto ha visto la raccolta delle candidature. L'invito è stato rivolto a tutti i nodi della rete dei servizi che si occupa di conflittualità familiare sia a livello operativo sul territorio che amministrativo-programmatico nelle relative sedi (Servizi Sociali, servizi sanitari – DSM, NPIA, SERT, Consulteri familiari –, Servizi educativi, Servizi giuridici, Tribunale ordinario, Avvocatura, Centri per le Famiglie, Terzo settore, Centri anti-violenza...). La tabella in fondo al paragrafo riporta i territori coinvolti e i servizi che hanno partecipato al percorso CLab.

Con la scheda di candidatura, ad ogni territorio è stato chiesto di sviluppare un'ipotesi progettuale in cui venissero specificati:

- I principali elementi di criticità nella gestione di casi caratterizzati da conflittualità familiare;
- Gli ambiti sui quali si intende intervenire ai fini del miglioramento.

Successivamente alla raccolta della candidatura, lo staff Community Lab ha invitato i 9 territori a svolgere un'istruttoria preliminare al percorso in cui approfondire le tematiche proposte in candidatura. I nodi problematici e i bisogni emersi dalle ipotesi progettuali e dalle istruttorie sono presentati di seguito divisi in tre categorie: lavorare in rete; agire di fronte alla molteplicità di contesti familiari; necessità di ripensarsi come servizi.

LAVORARE IN RETE

- Necessità di "stringere" la rete: conoscenza e formazione condivisa; trovare buone prassi da condividere; presa in carico integrata
- Disomogeneità territoriale: disparità nelle modalità di lavoro dei territori (mediazione familiare non disponibile ovunque, eterogeneità di rapporti tra servizi sociali e servizi sanitari)
- Mancanza di un linguaggio comune
- Problemi di comunicazione e collaborazione tra diversi attori della rete:
 - o Tra servizi sociali e NPIA
 - o Tra servizi sociali e rete giuridica:
 - Difficoltà nel raccordo del processo di valutazione dei servizi e quello decisionale dell'autorità giudiziaria
 - Difficoltà nell'interlocuzione con il Tribunale Ordinario e con gli Avvocati
 - Mancanza di conoscenza/formazione reciproca
 - Poca partecipazione ai tavoli, dove presenti, con avvocati, CpF e Servizi sociali;
- Difficoltà nella costruzione di collaborazioni con i soggetti meno direttamente coinvolti (es. Scuola, Associazioni ecc.)

AGIRE DI FRONTE ALLA MOLTEPLICITÀ DI CONTESTI FAMILIARI

- Difficoltà di collaborazione tra servizi nei casi in cui i conflitti familiari riguardano famiglie "non tradizionali" (quali famiglie con solo adulti, coppie miste con o senza figli, famiglie ricostituite con figli...)
- Difficoltà nel coinvolgimento della famiglia allargata nella conflittualità
- Consapevolezza che la conflittualità è cambiata e difficoltà nel trovare risposte nuove e adeguate
- Bisogno di ricollocare la famiglia dentro ad un contesto più ampio (risorse nella comunità e approccio multiprofessionale)
- Importanza di un corretto invio nella mediazione familiare (spesso arrivo ai CPF di conflittualità non mediabile)
- Necessità di restituire al genitore l'autonomia

NECESSITÀ DI RIPENSARSI COME SERVIZI

- Bisogno di fare uscire i servizi dalla solitudine
- Bisogno di ridefinirsi prestando attenzione agli altri: come gli elementi che fanno la differenza diventano sistematici?
- Necessità di darsi un metodo di lavoro, non una serie di regole; bisogno di un protocollo rispetto al percorso, al cambiamento di approccio, di relazione, al dialogo: è più il processo che il prodotto!
- Mancanza di una metodologia condivisa
- Problemi nella gestione del conflitto familiare per il coinvolgimento di attori esterni che influenzano il processo. Servizi scavalcati.
- Obiettivo dichiarato di ogni componente è il benessere del bambino, ma non ci si capisce sempre.

Territorio	Servizi sociali	Centri per le famiglie	Azienda USL	Servizi giuridici	Amministrazioni locali	Altro
CASALECCHIO AT: distrettuale N. partecipanti: 7	ASC Insieme Zola Predosa		Consultorio Familiare Zola Predosa (capofila) Consultorio Familiare Casalecchio e Vergato NPIA			
CESENA (Unione dei Comuni Valli del Savio e Unione Rubicone e Mare) AT: sovradistrettuale (2 distretti) N. partecipanti: 32	Unione CVS: Famiglie e minori (capofila); Disabili adulti e minori; Adulti e disagio; Anziani Unione RM: Tutela Minori; Servizio Adulti	CpF distretto Cesena-Valle Savio (ASP Cesena VS) CpF distretto Cesena-Rubicone e Mare (ASP Rubicone)	Consultorio Familiare Cesena DSM-DP e DSM-SM Cesena DSM-DP e DSM-SM Forlì NP Cesena NP Forlì	Consulente giuridico per i servizi sociali delle Unioni Valle del Savio e Rubicone Mare	Ufficio programmazione sociale e sanitaria distretto CVS Ufficio programmazione sociale e sanitaria distretto RM Ufficio scuola, lavoro, sport e partecipazione	Centro Antiviolenza di Cesena
FAENZA, LUGO, RAVENNA AT: provinciale N. partecipanti: 67	SST Unione Romagna Faentina ASP Ravenna SST Unione della Bassa Romagna SST Ravenna SST Lugo Interarea Educativo Sociale Giovani Area Welfare	CpF Faenza CpF Ravenna CpF Lugo	DSM – DP Lugo DSM – DP Faenza DSM – DP Ravenna Consultorio Familiare Ravenna Consultorio Familiare Faenza, Lugo NPI CSM Faenza	Tribunale di Ravenna ASP Ordine Avvocati Ravenna	Ufficio di Piano Servizio pedagogico del Nido e Scuola dell'infanzia, Ravenna	Centri Anti Violenza Demetra (Lugo); S.O.S. Donna (Faenza); Linea Rosa (Ravenna). Coop. Libra Coop. Il Cerchio

<p>FERRARA</p> <p>AT: provinciale N. partecipanti: 31</p>	<p>Servizio Tutela Minori (G.A.F.S.A.) dei Comuni di Cento, Sant'Agostino, Mirabello, Poggio Renatico e Vigarano SST e Sportello Sociale, Cento Servizio Tutela Minori e adulti Settore Socio Culturale, Bondeno SST, Unione dei Comuni Terre e Fiumi ASSP, Unione Comuni Terre e Fiumi Servizio Tutela Minori, Ferrara ASP Ferrara ASP Delta Ferrarese Servizi Sociali Comacchio</p>	<p>CpF Ferrara CpF Alto Ferrarese CpF Comacchio</p>	<p>Ufficio Comune per l'integrazione Socio-Sanitaria; Servizio di Ascolto e prevenzione per adolescenti e famiglie, Ferrara</p>		<p>SSP Settore Socio Culturale Settore Servizi alla Persona e Servizi Culturali, Cento Ufficio Progettualità Sociale, Ferrara Ufficio Diritti dei Minori, Ferrara Servizio Pedagogico, Unione Terre e Fiumi servizi 0-6 Servizio alla Persona, Bosco di Mesola Servizi per l'infanzia del Delta Istituzione Scolastica Pubblica Istruzione, Comacchio</p>	<p>Coop. "Girotondo"</p>
<p>FORLÌ</p> <p>AT: distrettuale N. partecipanti: 32</p>	<p>Servizio Tutela Minori, Forlì Politiche welfare, Forlì SST Forlimpopoli</p>	<p>CpF</p>	<p>DSM – DP Forlì DSM – SM Forlì NP</p>	<p>Ordine Avvocati FC Tribunale di Forlì</p>	<p>Comune Forlimpopoli ASP S. Sofia Ufficio di Piano Uff. Scolastico Provinciale Servizio Pedagogico 0/6</p>	<p>Centro Anti Violenza Conviviamo, Centro Donne); ComeTe Coop. Paolo Babini Domus Coop. (Forlì)</p>
<p>MODENA (Unione Comuni del Frignano, Unione Terre di Castelli, Unione Comuni Area Nord,</p>	<p>SST SSP Servizio Tutela Minori Servizio Educativo</p>	<p>CpF Unione Area Nord CpF Modena CpF Sorbara CpF Terre di Castelli</p>	<p>Servizio Psicologia Settore psicologia clinica, distretto Sassuolo</p>		<p>Servizio Pari Opportunità</p>	<p>Centro Antiviolenza Paola Manzini (Unione Terre Castelli) Centro Servizi per il Volontariato</p>

<p>Unione del Sorbara) AT: sovradistrettuale N. partecipanti: 28</p>	<p>Servizio Politiche per la Famiglia, Infanzia e Adolescenza</p>	<p>Punto di Ascolto per il Sostegno alla Genitorialità, Terre di Castelli</p>				
<p>PARMA AT: provinciale N. partecipanti: 22</p>	<p>S.O. Genitorialità S.O. Settore Sociale, Polo San Leonardo SST Comune di Torrile Azienda Pedemontana Sociale ASP Unione Sud/est ASP Rossi Sidoli, Valli Taro e Ceno SST, Distretto di Fidenza</p>	<p>CpF Distretto di Fidenza CpF Parma</p>		<p>Avvocati</p>		
<p>REGGIO EMILIA (Unione Colline Matildiche, Unione Terre di Mezzo, Unione Val D'Enza) AT: provinciale N. partecipanti: 20</p>	<p>Area Responsabilità Familiari Servizio Tutela Minori</p>	<p>CpF Val D'Enza e Colline Matildiche CpF Reggio Emilia CpF Bassa Reggiana mediatrice familiare privata</p>		<p>Esperto Giuridico Comune di Reggio; Avvocati</p>	<p>Vice Sindaco (Assessore Comune di Quattro Castella)</p>	<p>Ass. "Non da sola"</p>
<p>RIMINI AT: provinciale N. partecipanti: 17</p>		<p>CpF Rimini CpF Unione Valmarecchia</p>	<p>Struttura Semplice Responsabilità Genitorialità e Tutela Minori (AUSL Romagna); U.O. Tutela Salute Famiglia, Donna ed Età evolutiva; DMS - DP</p>			



3. Crisi, conflitti, sfide familiari: resilienza e complessità

(Trascrizione dell'intervento della Dott.ssa Laura Fruggeri al laboratorio regionale del 13 ottobre 2016)

Buongiorno a tutti, mi fa piacere essere ancora una volta qui con molti di voi a riflettere su tematiche che riguardano i processi di trasformazione delle famiglie che comportano a loro volta una trasformazione dei servizi e delle competenze professionali degli operatori. Voi sapete che da tempo insisto sul fatto che i processi sociali che hanno investito le famiglie contemporanee sono tali da richiedere cambi di paradigma, cambi di modelli di riferimento, quindi nuove competenze e nuove organizzazioni dei servizi.

Oggi siamo qui a parlare di conflittualità. Vorrei partire da una **premessa** che mi sembra essenziale per non cadere in semplificazioni, quelle semplificazioni che il Dott. Fadiga prima ha segnalato e su cui anche io ritornerò. La premessa è questa: *le famiglie sono unità che si articolano attraverso le differenze (di sesso, di età, di posizione, di carattere, di sensibilità, di aspirazione...)*. Inoltre, *le famiglie sono parte di un tessuto sociale complesso composto da gruppi ed istituzioni*, cioè non vivono sotto delle campane di vetro, non sono chiuse dentro dei confini; la loro stessa sopravvivenza è legata ai rapporti che esse intrattengono con le istituzioni.

A partire da queste premesse vorrei mettere a fondamento della mia relazione alcuni punti:

- *I conflitti sono momenti fisiologici nelle famiglie (tra genitori e figli, tra partner, tra fratelli e sorelle, tra generazioni);*
- *I conflitti sono momenti fisiologici anche nel rapporto tra famiglie e contesto sociale*, perché anche in quel rapporto le famiglie diventano soggetti e in quanto tali espressioni di soggettività, e quindi inevitabilmente anche possibilmente in contrasto.
- *Il tema non è tanto l'assenza di conflitti*, bensì, come diceva anche l'Assessore, *il modo in cui i conflitti vengono negoziati*: tutta la ricerca ormai non si interroga più se ci siano o no conflitti, cosa succede se ci sono dei conflitti, ma in quali contesti i conflitti nascono e come essi vengano negoziati.
- *I conflitti, se affrontati in modo negoziale, sono momenti generativi ed evolutivi, se evitati attivano dinamiche collusive* e quindi anche patologiche. I modelli patologici più studiati nelle famiglie denunciano una negazione dei conflitti anziché un fronteggiamento dei conflitti presenti.
- *I conflitti si risolvono avendo uno scopo sovraordinato*, quindi cosa c'è di più di uno scopo sovraordinato se non quello della famiglia e del bene dei membri della famiglia? Eppure noi sappiamo che a volte questo scopo sovraordinato non viene condiviso da tutti e da lì si aprono dei percorsi che frammentano e a volte distruggono.

Ci sono **due prospettive** con le quali possiamo affrontare il tema della conflittualità familiare:

Conflitti come espressioni di malfunzionamento familiare	Conflitti come eventi fisiologici nelle famiglie
Eventi da evitare	Eventi da gestire
Conflitti come eventi ritenuti significativi di per sé	Le tante dinamiche sottostanti i conflitti

Nella prima prospettiva, i *conflitti sono espressione di mal funzionamento familiare*, ovvero eventi da evitare. In questa ottica, il termine conflitto viene usato in modo generico e l'espressione di differenze e di contrasti viene di per sé ritenuta negativa. Nel mio peregrinare ho incontrato e ho sentito operatori sociale, operatori della giustizia, affermare che i conflitti distruggono le famiglie. Ora qui entriamo in quella superficialità denunciata dal dott. Fadiga prima, e, in questo senso, è necessario porre attenzione a quello di cui stiamo parlando.

Vediamo l'altra prospettiva che si fonda invece su un'idea di *conflitto come evento fisiologico nella vita delle famiglie e, in quanto tale, è considerato come un evento da gestire*.

Il termine conflitto è un termine che se non precisato nel suo significato specifico, può essere molto confusivo oltre che di scarso valore euristico se include un continuum che va dal conflitto fisiologico fra, per esempio, genitori e figli adolescenti, alla violenza di coppia. Se noi non riusciamo a puntualizzare questo continuum in tutte le sue sfumature, operiamo con degli occhiali offuscati che non permettono interventi competenti e neanche permettono la costruzione di una rete di servizi per gestire la complessità dei conflitti rilevati. Infatti, la messa in rete dei servizi implica una definizione delle funzioni ad ogni snodo e questo è possibile soltanto se abbiamo una visione analitica della complessità, ovvero se abbiamo chiarezza rispetto alle varie e molteplici forme di conflitto che possono emergere e che richiedono interventi qualitativamente diversi.

Quindi **non basta dire conflitto**:

- *la violenza interpersonale tra un uomo e una donna non nasce dal confronto tra posizioni diverse, ma dall'incapacità di tollerare la differenza e la frustrazione.*
- *La presenza di gruppi diversi non può essere esente da conflitti* – la psicologia sociale ce lo ha spiegato con chiarezza –, *ma gli scontri espulsivi tra gruppi vengono dal razzismo*, che non ha niente a che vedere con il fisiologico conflitto inerente l'incontro tra gruppi diversi.
- *La messa a rischio dei figli nelle separazioni non è esito di conflitti, ma di dinamiche patologiche distruttive di origine pre-separazione e spesso scatenate dalla separazione.* Non possiamo confondere i conflitti di chi si separa – che ovviamente siccome si separa confligge, ma confligge a partire da tematiche legate a una differenziazione dei partners della coppia – con i conflitti che coinvolgono i figli, coinvolgono minori passando sopra il loro bene.
- *Le difficoltà relazionali fra una famiglia nucleare e quella di origine non sono giustificabili con l'aneddotica conflittualità suocera-nuora; esse sono spesso espressione di difficoltà di enucleazione da parte delle giovani famiglie,*
- O ancora, siamo capaci di distinguere quando *nel conflitto con i genitori adottivi, i figli si giocano l'autonomia, come sarebbe fisiologico, o quando invece si giocano qualcos'altro?* E la madre risposata e la figlia adolescente che configgono, stanno negoziando il normale processo di autonomia o sono immerse nella difficoltà dei processi di ricomposizione familiare?

Queste differenze sono solo alcune delle tante, e io in questa sede posso solo enunciarle; ma tutte queste differenze vanno in qualche modo messe a tema da parte dei servizi.

Per ampliare il discorso delle diverse dinamiche che sottostanno alla conflittualità familiare, vediamo ***i contesti familiari in cui posso nascere conflittualità e crisi***. Con l'emergenza *delle nuove forme di famiglie* abbiamo anche l'emergenza di *nuovi compiti di sviluppo*, infatti, *le famiglie diverse da quella nucleare devono far fronte alle funzioni familiari in condizioni diverse*.

In che cosa consiste **la molteplicità delle famiglie?**

- La *struttura della genitorialità* delle famiglie contemporanee può essere *monogenitoriale, bigenitoriale*, ma anche *plurigenitoriale*. Quindi, quando parliamo di genitori e di ruoli genitoriali, di che cosa stiamo parlando?

- La *struttura della famiglia può essere nucleare, ma anche plurinucleare*. La plurinuclearità significa che le famiglie si articolano attraverso nuclei di convivenza diversi, in cui di solito la parte che interseca questi nuclei è quella dei minori, dei bambini, che appartengono un po' a tutti questi nuclei.
- *L'appartenenza etnica*: abbiamo delle *famiglie monoculturali e pluriculturali*. Nelle famiglie pluriculturali io includo non solo le coppie miste, ma anche le famiglie che hanno fatto un'adozione internazionale o le famiglie immigrate i cui figli sono ormai più omologati alla cultura dei loro pari che non alla cultura dei genitori.
- *L'orientamento sessuale*, che può essere *eterosessuale o omosessuale*. Adesso la legge sulle unioni civili è passata in Parlamento e quindi le unioni omosessuali possono avere un riconoscimento istituzionale, ma le famiglie omogenitoriali esistevano già, frequentano i servizi, sono presenti negli asili nido, sono presenti nei reparti di pediatria e di ostetricia, sono già presenti nei nostri contesti e chiedono di essere accompagnate nelle loro funzioni come ogni altro tipo di famiglia.
- Infine la *provenienza geografica*, che può essere *autoctona o immigrata*.

Di fronte a questa complessità, prima di entrare nel merito del tema della conflittualità, io vorrei ricordare ancora e ancora e ancora che **la ricerca scientifica internazionale**, ha ormai definitivamente affermato che *ciò che è importante per il benessere dei bambini è la qualità dell'ambiente familiare che i genitori forniscono indipendentemente dal fatto che essi siano conviventi, separati, risposati, single o dello stesso sesso*. Le condizioni strutturali delle famiglie che ho elencato sopra non sono ciò che incide sull'esito e sul benessere dei membri delle famiglie. Ciò che incide sull'esito dello sviluppo dei minori e sul benessere dei membri delle famiglie in generale è la qualità dei loro rapporti. Il punto è che una famiglia nucleare, tradizionale con coppia eterosessuale, figli biologici non è un contesto più sicuro di qualunque altro tipo di contesto familiare. D'altra parte, un tipo di contesto familiare diverso da quello nucleare tradizionale non è più a rischio di una famiglia nucleare tradizionale, come, credo, che molti di voi sappiano, visto che la violenza sui minori la si riscontra in famiglie che dal punto di vista strutturale avrebbero le carte in regola, ma che provano e comprovano ancora una volta quello che per l'appunto la ricerca scientifica da anni sta affermando e cioè che non è la struttura della famiglia che conta, ma il come vengono gestite le relazioni all'interno della famiglia, ovvero ciò che si definisce come "**qualità dell'ambiente familiare**".

Facendo una sintesi estrema di quello che ci dicono la psicologia dello sviluppo, la psicologia, gli studi delle relazioni familiari, la qualità dell'ambiente familiare si sostanzia nei seguenti punti:

- La famiglia deve *garantire cura e protezione* a tutti i membri (minori e non) che la compongono,
- contemporaneamente deve *assicurare il contenimento, insegnare il limite*, porre dei confini, insegnare che non tutto è possibile. Imparare che non tutto è possibile è un elemento fondamentale dello sviluppo sano di un individuo, ma su questo ritorneremo perché questo secondo me è uno dei punti cardini della conflittualità familiare.
- *Sviluppare la capacità di essere in relazione con più di una persona alla volta (interdipendenza)* è un aspetto molto importante. È nella famiglia che noi impariamo, se i rapporti sono validi, che noi possiamo anche allontanarci senza perdere l'affetto, che non abbiamo bisogno di stare attaccati per sentire che apparteniamo e che siamo amati. Nella famiglia impariamo che possiamo avere tante relazioni e che l'amore non è assolutamente "a volume limitato", si moltiplica per quanti rapporti d'amore siamo capaci di stabilire.
- Un altro aspetto importante è che le famiglie, che per definizione hanno degli scopi sovraordinati, costituiscono il contesto in cui si impara a *gestire i conflitti*, le famiglie sono il luogo in cui possiamo imparare a esprimere le differenze e contemporaneamente anche a negoziarle.

- In famiglia è possibile *costituire l'un per l'altro quella base sicura da cui sia possibile partire verso altre mete (accoglienza)*,
- ma anche *sperimentare la separazione in un contesto sicuro per vivere la pluri-appartenza (autonomia attraverso l'affidamento)*. I bambini non vivono in famiglia soltanto, i bambini vivono in tanti contesti e il tema semmai è quello di come questi contesti si relazionano fra di loro: c'è la collaborazione, c'è l'affidamento dei bambini agli altri contesti o c'è l'alleanza con i bambini contro gli altri contesti? Se è vero che manca l'affidamento alle varie parti della rete in cui i bambini crescono, perché si è venuta a creare questa dinamica?

Quindi, **le condizioni in cui le famiglie assolvono ai loro compiti** sono le seguenti:

- *plurinuclearità (pluri-appartenenza)*, che vuol dire che le persone devono imparare a gestire, a sentirsi parte di contesti plurimi, e voi capite che qui il rischio del conflitto è dietro l'angolo;
- *pluri-genitorialità*, che vuol dire che *nuovi ruoli familiari* devono trovare spazio dentro le famiglie. Dentro le famiglie ricomposte, che ruolo assumono i genitori acquisiti? Voi sapete che la legge non contempla il ruolo di genitore acquisito e le istituzioni come la scuola, per esempio, come si pongono di fronte a questo tema? Ma anche i servizi, come si pongono davanti a questo tema? So per esperienza che anche in situazioni di famiglie ricomposte, cioè di genitori separati che a loro volta hanno formato nuovi nuclei, c'è la tendenza a prendere a riferimento sempre la famiglia biologica anche se questi sono ormai separati, anche se questi hanno già altre relazioni, anche se i figli vivono per l'appunto in contesti di pluri-appartenenza. Se un servizio non riesce a concepire e a gestire la pluri-appartenenza, come può quel servizio aiutare queste famiglie che si trovano nella quotidianità a gestire situazioni potenzialmente generatrici di conflitti?
- *La differenza fra genitorialità biologica ed affettiva* è una differenza che non si compone mai, neanche nei migliori sviluppi dei processi di adozione, di affido, di ricomposizione. Questa è una differenza che non si può ricomporre. Di fronte a un figlio adottato che nella adolescenza confligge coi genitori, possiamo far finta che questa differenza non ci sia? Eppure, rispetto a questa differenza, il senso dei conflitti può assumere significati diversi.
- *L'interculturalità* è un problema di conflitti fra gruppi, ma può essere anche un problema interpersonale se pensiamo al problema delle cosiddette seconde generazioni di immigrati, cioè di quei ragazzi che vivono delle situazioni di interculturalità all'interno delle loro famiglie, quindi non è più solo un problema di "noi"/"loro", "noi autoctoni"/"loro immigrati", perché all'interno di "noi autoctoni" abbiamo i nostri problemi e all'interno di "loro immigrati" ci sono a loro volta tutta una serie di differenze, di dinamiche relazionali che stanno emergendo a partire da processi sociali che per altro sono ormai irreversibili.
- Poi c'è il tema dell'*omogenitorialità*. Il nostro parlamento non ha voluto affrontare il tema del riconoscimento del genitore cosiddetto "sociale" nelle coppie omogenitoriali, però questi genitori ci sono. Su questo problema non si è pensato al diritto dei bambini, perché il primo problema della non definizione di uno dei due genitori riguarda la possibilità di esporre il bambino a possibili abbandoni, a possibili litigi di appropriazione fra famiglie di origine. Quindi dietro al tema della *step child adoption* c'è il tema serissimo di garantire a dei bambini il rapporto di continuità coi propri genitori. Pensate cosa può succedere in queste famiglie, se il genitore biologico viene meno; non a caso questa eventualità è una fonte di angoscia in queste famiglie. I servizi che si occupano di famiglie hanno presente questo tema? In che modo lo includono? Sono pronti ad affrontarlo?
- Poi ci sono le famiglie *monogenitoriali*, Come diceva prima l'Assessore, quella monogenitoriale è una famiglia complessa laddove la genitorialità tanto più ha bisogno di quella rete dentro cui comunque i bambini crescono; ancor più, la rete in questo caso deve diventare visibile e connessa.

- E poi il tema della *discriminazione*, cioè alcune famiglie – incluse quelle omogenitoriali, e quelle immigrate, ma non solo – sono oggetto di discriminazione. Perché dico non solo? Perché purtroppo, soprattutto nel nostro paese, esiste ancora un fortissimo pregiudizio nei confronti di tutte quelle situazioni familiari che non corrispondono alla famiglia nucleare tradizionale. Quindi non c'è bisogno di essere omosessuale, è sufficiente essere un genitore separato per essere oggetto di discriminazione: magari il genitore omosessuale può essere oggetto di discriminazione aperta, l'altro di sguardi di pena o di pena nei confronti dei bambini.

Il persistere di pregiudizi nei confronti delle famiglie diverse da quella tradizionale è un fattore di rischio per le famiglie stesse in quanto può agire come deterrente rispetto alla attivazione di risorse di cui esse hanno bisogno per fronteggiare la loro complessità. Per cui diventa fondamentale per i servizi chiedersi quanto i servizi, attraverso le pratiche, confermano di fatto i pregiudizi sociali che sono interiorizzati dalle persone che vivono questa condizione e che si trasformano in una negatività verso sé stessi che impedisce l'attivazione di quelle risorse necessarie a fronteggiare la loro complessità. Il superamento degli effetti negativi dei pregiudizi non passa attraverso un atteggiamento pietistico. Le famiglie contemporanee non sono "poverette", sono complesse. Le condizioni in cui esse vivono sono condizioni affrontabili. La ricerca ci dice che sono affrontabili: in quei contesti sociali in cui queste condizioni sono presenti da più tempo, abbiamo degli studi che ci dicono che i bambini possono crescere benissimo in queste condizioni, a patto che vengano affrontate per quello che sono e non per quello che non sono. Non possiamo chiedere alle famiglie che vivono la plurinuclearità di agire come se fossero una famiglia nucleare tradizionale. Due genitori separati la genitorialità la dovranno vivere in un modo diverso da quello dei genitori uniti. I ruoli familiari nuovi non possono essere appiattiti sui ruoli tradizionali: il genitore acquisito non è una nuova mamma o un nuovo babbo.

Le nuove condizioni in cui le famiglie contemporanee si sviluppano e assolvono alle loro funzioni vanno affrontate non negate. Quindi, è nostra competenza individuare quali sono i processi di *coping* che favoriscono il fronteggiamento di queste situazioni. È solo così che si va nella direzione di un welfare capace di cogliere le trasformazioni sociali. Chi si occupa di famiglie deve partire dal fatto che le famiglie vivono la loro vita, cioè assolvono alle loro funzioni (protezione, accoglienza...), in queste condizioni (plurinuclearità, plurigenitorialità...). Dire: "siccome vivono in queste condizioni, le famiglie non ce la possono fare" è espressione di pregiudizi non di rigore scientifico, perché se prendiamo i dati della ricerca dobbiamo riconoscere che: "le famiglie ce la possono fare ad assolvere le loro funzioni, tuttavia lo devono fare nelle condizioni nuove che ho sopra elencato".

Quindi il compito di ricercatori, studiosi, operatori, politici, dirigenti è quello di interrogarsi su come possono fare le famiglie a far fronte alle loro funzioni in queste condizioni. Dobbiamo mettere in conto che queste sono condizioni in cui – se affrontate con un atteggiamento laico, rigoroso e non moralistico – la conflittualità familiare può essere fisiologica. Cioè, non è più soltanto fisiologico quello che da tempo conosciamo: i genitori coi figli adolescenti, i rapporti di genere, ecc. Può essere fisiologico anche quel conflitto che ha a che vedere coi nuovi compiti che le famiglie devono fronteggiare, che proprio perché nuovi e inusuali per le famiglie, -e sconosciuti ai professionisti-, possono portare a delle conflittualità, per esempio la conflittualità fra figli e genitori acquisiti o tra figli e il genitore che si risposa. Noi non possiamo pensare a questo tipo di conflittualità soltanto come una conflittualità patologica, perché rischieremo poi di indirizzare noi stessi verso percorsi patologici molte delle famiglie con cui abbiamo a che fare, perché ormai molte famiglie vivono in queste condizioni. Noi non possiamo, a causa della nostra ignoranza, catalogare come patologico qualcosa che in realtà è fisiologico seppure ancora sconosciuto. Noi dobbiamo pensare a cosa significa la negoziazione adolescenziale in caso di adozione, ma non la possiamo derubricare né come normale conflitto adolescenziale, né come: "è l'adozione, dovevamo aspettarcela". Sì, dovevamo aspettarcela nel senso che è normale che nella adolescenza un figlio adottato faccia i conti coi genitori adottivi in termini di ricerca delle origini, della propria identità: "chi sono, a chi appartengo, che storia mi hai raccontato?" In un recente convegno, una psicologa che

si occupa di adozione presentava questo problema: la curiosità dei figli adottati di conoscere la loro origine, che per legge può essere accolta in qualche paese dopo la maggiore età. Questo limite è completamente superato oggi dai social network, da internet. Questi ragazzi trovano loro le connessioni, trovano i loro parenti, trovano le loro origini. La mia domanda è: come dobbiamo interpretare questo? Come deve interpretare una famiglia adottiva questa ricerca così competente di ragazzi adolescenti della propria origine? La deve vivere in contrasto? La deve interpretare come? Come "quella famiglia là vale di più" o come un desiderio da parte del figlio adottato di pluri-appartenenza dentro cui anche i genitori adottivi devono accettare di mettersi?

Tutti questi processi che hanno a che fare con le nuove tecnologie, coi processi economici, con quelli legislativi stanno trasformando i rapporti, per cui quello che abbiamo fino a ora pensato come un conflitto fisiologico deve essere tutto ripensato dentro queste nuove condizioni di vita delle famiglie. Allora è fisiologico che i ragazzi della seconda generazione abbiano uno scontro con i propri genitori? A quale livello? È un problema di svincolo o è un problema di definizione di appartenenza dove i genitori non riconoscono più il loro figlio che si allontana dalla loro cultura? Ci sono situazioni in cui i genitori dicono ai loro figli: "sei troppo italiano". E questo va a toccare dei processi che noi non abbiamo contemplato analizzando le nostre famiglie nucleari omogenee dal punto di vista culturale, dal punto di vista biologico, dal punto di vista della coincidenza dei generi e dei ruoli. Una ragazzina che si rifiuta di mangiare il cibo della madre la cataloghiamo nella categoria dell'anoressia o è un rifiuto di una cultura? Distinguere queste cose diventa fondamentale. Se non entriamo in tutte queste distinzioni rischiamo di non vedere il disagio o di patologizzare tutto quello che non corrisponde ai nostri modelli; e questa è una grave responsabilità sociale oltre che politica.

A complicare le cose ci sono poi aspetti che riguardano tutte le famiglie (nucleari, ricomposte...), connessi alla **trasformazione della famiglia da "famiglia delle regole" a "famiglia degli affetti"**. Si assiste nei rapporti interpersonali familiari ad una *riduzione della asimmetria e della gerarchia* e ad una *prevalenza delle relazioni sui ruoli*. Questi sono aspetti che ovviamente noi giudichiamo positivi: nessuno vuole tornare indietro a quando c'erano le famiglie patriarcali in cui c'era uno che decideva tutto per tutti e tutte. Sicuramente non vogliamo tornare a quel punto ma un problema c'è: nelle famiglie, oggi, *le decisioni sono affidate alle negoziazioni quotidiane*, senza avere un ruolo come ancoraggio, quell'ancoraggio che permetteva al genitore di dire: "lo fai perché sono tua madre, lo fai perché sono tuo padre". Il problema è che allora questa idea era condivisa, anche i figli ci credevano; oggi se uno dice così i figli non ci credono più e quindi è inutile ricorrere a questo.

C'è una profonda *difficoltà a gestire il conflitto* e questo è un tema da affrontare, capire come mai i genitori di oggi non riescono a dire "no" ai figli, anche piccolissimi. Nelle famiglie c'è una *scotomizzazione delle funzioni di cura rispetto a quelle di contenimento* le quali vengono delegate alle istituzioni, per esempio alla scuola, salvo poi attaccare l'istituzione che pone dei limiti perché "poverini i bambini poi soffrono". Questo problema della riduzione della asimmetria e della scotomizzazione della funzione di contenimento da quella di cura è un problema serio che sta alla base della incapacità di gestire i conflitti. Certe conflittualità familiari che sono "fisiologiche" vanno vissute, sono un utile esercizio evolutivo; le conflittualità legate all'insegnamento del limite sono vitali per le famiglie. Il problema oggi è che o abbiamo della gente che si distrugge cioè che confligge violentemente o abbiamo della gente che non è capace di confliggere, cioè di esprimere posizioni diverse. Questo è un tema che deve diventare oggetto di riflessione nei servizi perché se pensiamo che il conflitto sia solo negativo, non facciamo altro che confermare l'idea che i conflitti vadano evitati, con le conseguenze che gli studi psicopatologici ci hanno mostrato in proposito. Noi abbiamo bisogno di adulti che siano capaci di reggere i conflitti, di imporre il limite, perché questo fa bene alla costruzione dell'identità delle persone. Quindi a fianco della preoccupazione che le famiglie confliggano troppo, mettiamoci anche la preoccupazione che le famiglie non confliggano abbastanza, abdicando così a importanti funzioni familiari quali quella del contenimento, dell'insegnamento del limite e della negoziazione nel trasferimento dei rapporti di potere.

Rispetto alle **famiglie nel contesto sociale** un altro problema rilevante è quello della *privatizzazione* e dell'*assottigliamento del tessuto comunitario*, con la conseguenza che *le famiglie non hanno più l'interfaccia tra loro e i servizi esperti*. Il sostegno informale a cui le famiglie potevano ricorrere nell'assolvimento delle loro complesse funzioni, oggi si è indebolito con l'indebolirsi della rete dei rapporti sociali che, in passato, hanno fatto da contesto allo svolgersi della vita delle famiglie. Quella rete di rapporti cioè, da cui le famiglie potevano attingere risorse senza passare attraverso procedure o protocolli istituzionali che invece caratterizzano i servizi che formalmente sono deputati a sostenere le famiglie quando queste non trovano in sé o nella rete comunitaria di appartenenza le risorse necessarie per affrontare i propri compiti di sviluppo. La mancanza dell'interfaccia comunitaria tra famiglie e servizi produce un vuoto, una frattura che costringe le famiglie che attraversano le crisi fisiologicamente legate ai processi di fronteggiamento dei loro compiti evolutivi, a scegliere tra due strategie alternative, ma entrambe poco adattive. Ovvero si trovano a scegliere tra l'opzione di rivolgersi ad esperti, autodefinendosi quindi come incompetenti, e quella di tacere le proprie difficoltà, innescando in questo modo un circuito che incrementa l'isolamento e riduce le risorse necessarie nei momenti critici.

Per riassumere, **le dinamiche alla base dei conflitti** possono essere tante:

- Conflitti legati al *fare i conti con le differenze implicate in tutti i rapporti sociali* caratterizzati per definizione da differenze. Ma questo fa parte della vitalità del tessuto sociale, la possibilità di esprimere delle differenze e di farlo all'interno di contesti con scopi sovraordinati è la linfa di una comunità sociale
- Poi c'è la *gestione di fisiologici processi evolutivi*, quelli che conosciamo bene: i conflitti che emergono tra genitori e figli in funzione delle tappe di sviluppo del bambino.
- Oggi dobbiamo aggiungere a questa categoria di conflitti *la gestione di compiti di sviluppo complessi*, che le famiglie non sono in grado di affrontare non perché incompetenti, ma perché non ci sono repertori sociali a disposizione, e che quindi vanno inventati. I servizi sono chiamati al compito di individuare nuovi repertori di fronteggiamento di conflitti in chiave fisiologica.
- Poi ci sono *i rapporti intergruppi (conflitti tra interessi contrapposti)*.
- Altra cosa, completamente altra cosa, sono i conflitti alla cui base ci sono *fragilità psicologiche personali*, o addirittura *psicopatologie individuali o relazionali*. Occorre saper distinguere se quello che sta dietro al conflitto fra una madre risposata e la propria figlia è una dinamica patologica o una normale difficoltà di fronteggiamento di una situazione complessa. I conflitti fra due genitori separati che triangolano i figli hanno dietro una dinamica patologica che non è presente nelle situazioni di conflittualità coniugale fra genitori separati che non triangolano i figli. Dinamiche diverse sottostanno alla stessa conflittualità, e dobbiamo essere in grado di distinguere le diverse dinamiche che sottostanno ai conflitti.
- Infine i conflitti possono derivare dal'*incapacità socio/psico/culturale a confrontarsi con la differenza e la frustrazione; un'incapacità che sta assumendo la forma di "una malattia sociale"*. Non riuscire a reggere alla frustrazione, sentirsi al centro dell'universo, avere sempre ragione, non tenere conto degli altri, sono atteggiamenti e comportamenti che non riscontriamo solo nelle famiglie, ma anche nel traffico quotidiano. Il problema è che stiamo assistendo a del'*deriva socio-culturale*, che sono *l'egocentrismo* e la *deresponsabilizzazione*, la *svalorizzazione delle istituzioni*, di quelle agenzie che dovrebbero aiutare le famiglie. La svalorizzazione è ormai un dato sociale e culturale. La maestra criticata e controllata dai genitori non è ridicibile a un conflitto solo interpersonale, dietro c'è un'idea che la scuola non conti più niente, che dobbiamo andare a controllare tutto e che il "nostro" bambino abbia più ragione della maestra. Questa narrativa svalorizzante delle istituzioni sta creando dei conflitti molto grossi che però non possono essere trattati alla stregua di un conflitto interpersonale.

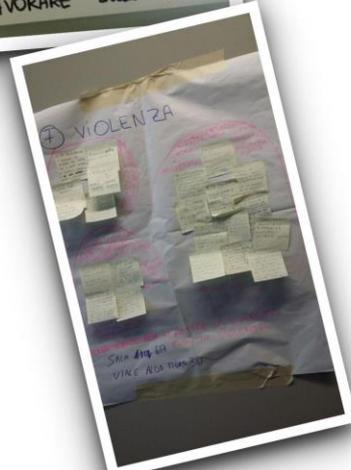
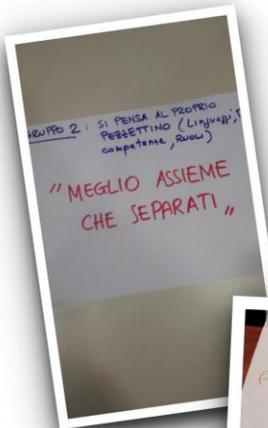
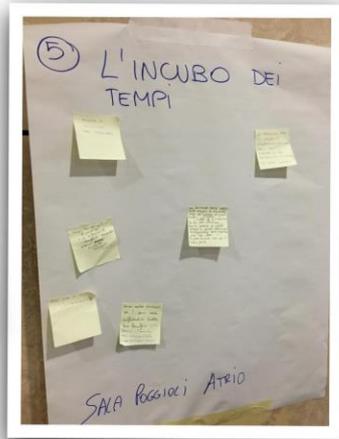
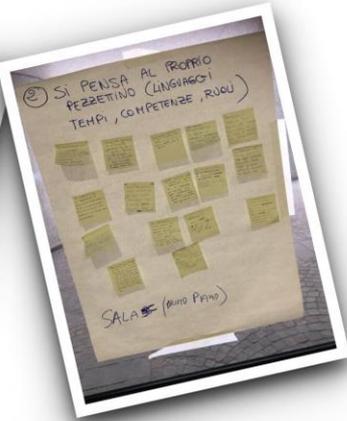
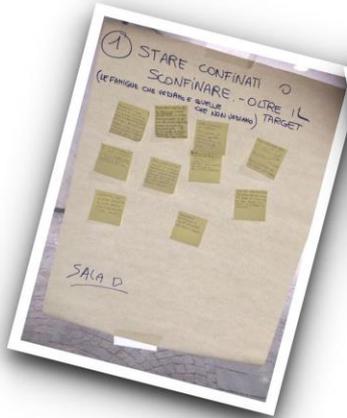
Per concludere rispetto agli **interventi per le conflittualità**:

- se noi parliamo di **conflittualità fisiologiche** allora i compiti sono quelli *dell'accompagnamento, dell'educazione*; questo implica una *formazione degli operatori che li renda capaci di analizzare i processi complessi e di intervenire secondo i modelli della resilienza e della costruzione delle competenze dell'utente*. Noi dobbiamo essere capaci di distinguere quali sono queste conflittualità per fare l'intervento più adeguato, ma questo comporta essere addestrati, formati in proposito, oltre ovviamente a comportare un *serio ripensamento sull'organizzazione e sulla cultura dei servizi*.
- Le **conflittualità patologiche** richiedono *interventi psicoterapeutici specifici*. Non possiamo pensare che due genitori che sono disposti a giocare i figli possano essere affrontati con la mediazione. Questi hanno bisogno di essere curati e bisogna saperlo fare, quindi occorrono interventi psicoterapeutici. Qui nasce il problema della rete e della competenza dei servizi che la compongono., I *servizi in entrata*, quelli a cui le famiglie si rivolgono, *devono essere capaci di discriminare quali dinamiche stanno dietro a quali conflittualità in modo da attivare le parti della rete in grado di affrontarle*. Ogni parte della rete deve sapere qual è la sua competenza e qual è la competenza degli altri, in modo da poter orientare gli utenti verso gli interventi appropriati.
- Gli interventi per le **conflittualità sociali** sono *l'educazione, gli interventi di comunità*, ma sono anche le *politiche sociali*. Cioè, a questo livello credo che siano i politici, le istituzioni a doversi interrogare.

Per quanto riguarda i **servizi di fronte alla conflittualità familiare**, concludo così:

- Prima di tutto, *prendere le distanze dal senso comune*, non affrontiamo i conflitti a partire dall'idea di conflitto del senso comune, e *dotiamoci invece di modelli come si dice oggi evidence-based*. La ricerca ha studiato queste cose, è in grado di dirci tanto, basta andare a vedere, informarsi, vedere che cosa su questi temi è stato analizzato, detto e trovato.
- *Fare le giuste distinzioni e chiamare le cose col giusto nome*: noi dobbiamo diventare un po' più articolati quando affrontiamo questi temi e non chiudere dietro il termine conflittualità di tutto e di più.
- *Riconoscere quali sono le ragioni e le dinamiche che stanno dietro alle difficoltà delle famiglie a gestire i conflitti* e quindi *costruire una rete capace di individuare e rispondere a queste diverse situazioni, una rete cioè multi-competente*, una rete in cui sia chiaro dove inizia la competenza di uno e finisce la competenza dell'altro, perché è così che possiamo individuare i bisogni e gli interventi più appropriati che questi bisogni sollecitano.





4. Preoccupazioni e metafore

Il primo laboratorio regionale (17 gennaio 2017) ha preso avvio riportando l'attenzione sulle ipotesi di lavoro condivise nel laboratorio di apertura (13 ottobre 2016) attraverso la relazione di Laura Fruggeri, la rappresentazione del Teatro Forum e il dibattito sollecitato dalle "scene" presentate.

Le ipotesi di lavoro possono essere ricondotte a tre elementi:

1. Il conflitto come evento fisiologico non è da confondersi con il conflitto come malfunzionamento familiare;
2. Cambiamenti dei contesti in cui nascono le conflittualità familiari e le crisi;
3. Necessità di rileggere il conflitto fisiologico dentro gli attuali contesti familiari.

A partire da queste chiavi di lettura, il lavoro della giornata si è basato su:

- Movimento e spazi;
- La nostra esperienza, competenza e le nostre emozioni;
- Allenamento allo "smarrimento" a partire dalle nostre preoccupazioni

I e le partecipanti sono stati invitati a scrivere su un post-it la propria preoccupazione prevalente sulle situazioni di conflitto familiare per poi scambiare quanto hanno scritto con il proprio vicino, in un dialogo a due. A partire dalle suggestioni condivise, in plenaria è stata fatta una "mappa delle preoccupazioni", che ha portato all'identificazione di macro-categorie tematiche esplorate e messe a fuoco nei successivi lavori di gruppo.

Riportiamo nella tabella sottostante le macro-categorie emerse e nelle tabelle successive l'insieme delle preoccupazioni per ogni macro-categoria e alcuni punti discussi durante i lavori di gruppo.

MACRO-CATEGORIE

- 1) STARE CONFINATI O SCONFINARE – OLTRE IL TARGET (le famiglie che vediamo e quelle che non vediamo)
- 2) SI PENSA AL PROPRIO PEZZETTINO (linguaggio, tempi, competenze, ruoli)
- 3) LAVORARE SULLE NOSTRE PREMESSE
- 4) IL PESO DEL FARE (metodo, strumenti, standardizzare, pratica)
- 5) L'INCUBO DEI TEMPI
- 6) VEDO E NON VEDO (ascoltare la voce degli "altri")
- 7) VIOLENZA
- 8) COME STO? (solitudine, fragilità, fiducia)

1. STARE CONFINATI O SCONFINARE – OLTRE IL TARGET (le famiglie che vediamo e quelle che non vediamo)	
PREOCCUPAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> - Percepire che il lavoro prevalente dei servizi si basa sull'urgenza e l'emergenza. Scarsa è la prevenzione, mentre ampi gruppi di famiglie (e società) potrebbero essere coinvolti in percorsi alternativi di ascolto, condivisione, dialogo o verso un'educazione/allenamento alle preoccupazioni. - La mia preoccupazione nel lavoro quotidiano è di non riuscire a capire in maniera globale il bisogno della donna conoscendo solo il suo punto di vista. - Conflitto con colleghi operatori di altri servizi (neuropsichiatria, CSM, Servizio Sociale). - Sono preoccupata di: 1. servizi per minori (e per le famiglie) ancora chiusi in sé stessi; 2. una rete multiprofessionale ancora discontinua; un ascolto dei bisogni delle famiglie che incide poco sull'organizzazione. - Preoccupata di non riuscire a tutelare abbastanza il paziente che è inserito dentro un'accesa conflittualità familiare che non collabora rispetto ai progetti proposti. - Preoccupazione di non riuscire ad impostare un progetto riabilitativo e di recupero data l'incapacità dei familiari di accettare il problema. - Nelle situazioni più difficili preoccupazione di essere supportata dal servizio in cui mi trovo e dai servizi. - Mancanza di motivazione al lavoro congiunto per obiettivi comuni
Principali dimensioni emerse nel gruppo a partire dalla condivisione dei post it	<ul style="list-style-type: none"> - Conflitti tra operatori e famiglie in carico. - Conflitto con colleghi operatori di altri servizi (neuropsichiatria, CSM, Servizio Sociale). - Mancanza di motivazione al lavoro congiunto per obiettivi comuni. - Lavoro di prevenzione: al di là del lavoro quotidiano cosa mi sfugge, quali sono i target che mi sfuggono e i bisogni che mi sfuggono perché preso dall'urgenza; prevenzione non solo per utenti, ma anche per colleghi e struttura interna. - Emergenza come confine; i ruoli della famiglia come confine → necessità di sconfinare. - Bisogno di far rete nel contesto comunitario e di contesti creativi.
METAFORA	LA PINETA: SPAZIO APERTO, DI CONFINE, TRA IL MARE E LA TERRA, TI RISCHI DI PUNGERE

2. SI PENSA AL PROPRIO PEZZETTINO (linguaggio, tempi, competenze, ruoli)	
PREOCCUPAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> - La confusione: ognuno fa il suo pezzetto con poco scambio. - La mia preoccupazione maggiore riguarda il rapporto con le assistenti sociali e come lavorare bene in rete per il benessere delle donne e i figli che accogliamo. - La mancanza di un linguaggio condiviso tra i diversi professionisti (servizi, istituzioni) che intercettano il conflitto familiare e che incidono sugli sviluppi e sugli esiti. - Mi preoccupa la mancanza di conoscenza reciproca e di collaborazione organizzata tra servizi e tribunale onorario. - Mancanza di semplice buon senso che implica fossilizzarsi su un nodo di complessità senza vedere altro. - Da avvocato sono preoccupata per la difficoltà di dialogo e collaborazione con i servizi che spesso ignorano i tentativi di strutturare un percorso condiviso. - Sono preoccupata della difficoltà di fare rete "paritaria" con i servizi/enti coinvolti sul tema del conflitto.

	<ul style="list-style-type: none"> - Preoccupazione che il personale dei servizi educativi non trovi risposta adeguata dalla "rete" di altri servizi quando si trova a accogliere un conflitto familiare da parte di una neo-coppia di genitori "rete discontinua". - Tempi del processo di intervento (passaggi tra le parti, i servizi, il tribunale, i CTU), non si conciliano mai con i tempi della tutela dei minori coinvolti (forse questo processo è rallentato da ruoli e funzioni con confini poco chiari e condividi). - Famiglia nigeriana all'interno della quale si intrecciano molte situazioni di conflitto (povertà, mancanza di lavoro, aggressività) di cui risentono i bambini. Sono pedagoga e mi sono sempre sentita sola. Manca la rete. - Preoccupazione rispetto ai casi clinici con problematiche psichiatriche importanti e gravi che non vengono presi in carico dalla psichiatria. Casi complessi anche con problematiche sociali con risvolti antisociali, autolesivi, condotte suicidarie. - Collaborazione con i colleghi per gestire differenze professionali nel rispetto del paziente - Nell'ambito della violenza di genere e della violenza assistita mi preoccupa il "diritto" dei padri maltrattanti di vedere i figli, diritto spesso riconosciuto dai giudici. - Sono preoccupata quando incontro le/i colleghe/i per prendere decisioni e il lavoro è superficiale e poco "pensato" attribuendo a me la decisione finale, senza confronto. - Casi complessi che necessitano di presa in carico comune tra servizi. Mi preoccupa la difficoltà a collaborare.
<p>Principali dimensioni emerse nel gruppo a partire dalla condivisione dei post-it</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Il tema dei linguaggi diversi tra i diversi protagonisti (servizi, tribunali, famiglie). - Il tema del potere, i servizi (quando hanno già in carico la situazione) rischiano di essere "screditati" da scelte della magistratura che non tengono conto del progetto di aiuto già attivato. - La difficoltà degli avvocati è di entrare in relazione con i servizi che sentono resistenti a collaborare per l'interesse del minore anche se riconoscono che gli operatori (assistenti sociali) sono soli nell'affrontare il conflitto. - Il tema della violenza di genere è particolare, come tenere insieme il diritto del minore con il diritto del genitore. - Allenarsi a pensare il paziente come un viaggiatore che con la propria valigia transita tra i servizi, pensare al proprio pezzettino ma in un'ottica di bene comune. - Allenarsi a tenere dentro la famiglia, mancano gli spazi per loro.
<p>Dove mi sento più allenato/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A cercare strategie per superare la frammentazione ad es. a Cesena sperimentano équipe aperte a tutte le persone coinvolte nella situazione conflittuale, invitando quindi anche gli avvocati, la famiglia. È vincente averli tutti intorno ad un tavolo e litigare e trovare soluzioni insieme. - C'è davvero tanta confusione, occorre allenarsi a creare un dialogo e un vocabolario condiviso ed essere più efficaci negli interventi. Condividere "pezzi" e pensieri aiuta i professionisti e le famiglie.
<p>Dove mi sento meno allenato/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Occorre prendere tempo, allenarsi al dialogo, occorre metodo ed organizzazione a partire dalle competenze di ciascuno. - A pensare di riuscire a fare tutto: ci sono limiti da accettare (costi, tempo, risorse).
<p>METAFORA</p>	<p>"MEGLIO ASSIEME CHE SEPARATI" un monito per provare a uscire dal conflitto che la coppia in un certo senso riproduce nella relazione tra i servizi. Forse anche i servizi dovrebbero provare ad immaginarsi come una famiglia.</p>

3. LAVORARE SULLE NOSTRE PREMESSE

PREOCCUPAZIONI

- Preoccupazione che preconcetti, pregiudizi, visioni diverse degli operatori e dei servizi coinvolti nel supporto alle famiglie possano a volte portare a situazioni fortemente dannose soprattutto per i membri più fragili del nucleo familiare, in particolare i bambini. Caso bambina denutrita di genitori vegani. Le differenti degli operatori, in merito alla libertà di scelta dei genitori, hanno alla fine portato a sottovalutare la gravità della situazione e hanno portato un grave pregiudizio fisico per la bambina. Fino a che punto tutelare genitori nella loro libertà di scelta, a scapito della tutela del minore? Caso coppia mista, madre ucraina e padre tunisino in forte conflitto: i servizi educativi, che seguivano i minori, riscontravano atteggiamenti di forte aggressività del padre, la scuola ne riscontrava invece buone capacità genitoriali. Due diverse letture del contesto che hanno prodotto un esito favorevole per il padre, che non è stato allontanato dal nucleo, ma che ha portato poi alla perdita del contatto con la madre e i minori da parte dei servizi.
 - La famiglia "contemporanea" è diversa dal modello culturale che tutti abbiamo un po' ereditato, per cui oggi le madri si sentono più libere di manifestare la loro difficoltà a svolgere il ruolo educativo, a volte al limite di apparire poco affettive nei confronti dei figli di cui parlano; la gravidanza non è sempre vissuta come momento gioioso e unificante; spesso le coppie che si presentano ai corsi pre-parto del Centro per le Famiglie sono coppie già in separazione, che non vivono assieme e che non condividono un progetto comune di genitorialità; chi arriva in mediazione familiare spesso pare non avere nessuna consapevolezza che il loro conflitto può avere ripercussioni molto forti sui loro figli. Questo per gli operatori può essere spiazzante, perché hanno modelli teorici e basi culturali diverse. Queste situazioni vengono quindi viste come un parziale o totale deficit di partenza. Si tende a focalizzarsi molto su questi presupposti che vengono visti come delle mancanze e che quindi pregiudicano poi l'andamento della consulenza, della valutazione, ecc. alle famiglie.
 - Una premessa di non poco conto è che i servizi non si capiscono reciprocamente, parlano linguaggi molto diversi (anche il "sociale" che crede di parlare in maniera più comprensibile rispetto ad avvocati e tribunali in realtà parla in maniera non facilmente comprensibile). Se il linguaggio non è chiaro si tende ad interpretare e questo può essere dannoso se l'interpretazione non corrisponde a quanto intendessero gli operatori.
 - A monte di ogni lavoro con le famiglie c'è la necessità di capire quale è l'obiettivo comune degli operatori/servizi che vi intervengono: la tutela dei minori, laddove presenti, è sempre l'obiettivo prioritario? Su questo a volte non c'è chiarezza.
 - Infine le pressioni che il contesto circostante agisce nei confronti degli operatori (ad esempio da parte della politica, di gruppi di interesse e famiglie particolarmente attivi e rivendicativi, ecc.) fa sì che l'ordine delle priorità, nonché la capacità di mettere in campo soluzioni e interventi più adeguati al bisogno sia inficiata. (Es. caso della pressione esercitata da gruppo di famiglie con figli autistici che chiede al comune un rimborso per terapie particolari e ottiene il sostegno dell'assessore in contrasto con la valutazione tecnica fatta da esperti AUSL).
- Il gruppo decide di raggruppare le preoccupazioni in due macro categorie:
- 1) Premesse più legate al rapporto tra operatori e famiglie (immagini preconette di come dovrebbe funzionare una famiglia, pregiudizi etnico-culturali, rispetto a determinate scelte educative, di alimentazione, ecc.)
 - 2) Premesse più legate al lavoro con altri servizi o all'incrociarsi tra il lavoro dei servizi e le sollecitazioni/pressioni del contesto esterno: problema linguaggi, pressioni politica, gruppi di interesse, ecc.

Dove mi sento meno allenato/a	<ul style="list-style-type: none"> - Allenarsi all'accettazione di alcune premesse, senza contrastarle troppo, prendendole come un dato di fatto da cui partire per lavorare con le famiglie. - Allenarsi a vedere nelle famiglie che si incontrano più le "parti piene" e meno i "buchi" o quelli che a noi sembrano tali. - Tenersi degli spazi di riflessione per pensare a quello che si fa e a come lo si fa - Allenarsi a stabilire delle priorità di lavoro sui casi sulla base del reale bisogno e non in base a chi urla di più.
METAFORA	Una coperta che ha buchi e rammendi, ma che ha anche tanto tessuto compatto e qualche bella decorazione. Le famiglie in fondo sono questo.

4. IL PESO DEL FARE (metodo, strumenti, standardizzare, pratica)	
PREOCCUPAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> - Come "salvare" il minore nel conflitto. - Non prendere parte tra i coniugi/genitori. - Mancanza di fiducia dei genitori verso il servizio. - Mancanza di preparazione degli operatori e carenza di strumenti/protocolli. Questo crea sfiducia verso sé stessi e il proprio lavoro. - "È più facile gestire un caso di abuso/maltrattamento che un conflitto tra coniugi". - Non ci sono strumenti, in particolare per i conflitti cronici. - Anche le organizzazioni (es. Scuola) devono saper stare nel conflitto.
Principali dimensioni emerse nel gruppo a partire dalla condivisione dei post it	<ul style="list-style-type: none"> - Gioco di squadra: equipe ma non solo (famiglie, scuola, famiglia allargata...). - L'autoreferenzialità del servizio è la cosa più negativa. - Spostare il focus dal conflitto al bambino MA VIENE DETTO ANCHE IL CONTRARIO. - Interpretare il conflitto e non spostare il focus. - Nei servizi le persone portano il peggio, nel contesto sociale si presentano diversamente, bisogna saper cogliere tutti gli aspetti, non valutare solo come si presentano davanti a noi. - Recuperare la tridimensionalità. - Davanti all'operatore devono dimostrare di essere uno meglio dell'altro. - Operatore: giudice o mediatore?
Dove mi sento più allenato/a	<ul style="list-style-type: none"> - Assorbire la negatività e sopportare le storie più "dure". - Giocare in squadra con gli altri servizi, meno con la famiglia.
Dove mi sento meno allenato/a	<ul style="list-style-type: none"> - Considerare i genitori parte della squadra, nel bene e nel male. - Credere che prima o poi ce la faranno a "marciare" da soli. - Nuove tipologie di conflitto, es. genitori/figli adolescenti. - Imparare l'attenzione sistemica. - Siamo in trincea, ci servono strumenti.
METAFORA	LA BELLA FATICA DEL GIOCO DI SQUADRA

5. L'INCUBO DEI TEMPI	
PREOCCUPAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> - Timore di non arrivare in tempo per l'utente (percezione dell'emergenza). - Timore di fallire. - Durata e cronicità del conflitto. - Le pressioni per un intervento tempestivo (da parte degli utenti) a fronte di una metodologia di intervento dai tempi lunghi. - Le pressioni per i tempi di intervento vengono anche da parte degli altri servizi (giuridico e sanitario) - Le mie preoccupazioni sono i lunghi tempi di attesa quando fai un progetto. - Incapacità di gestire il conflitto e di sistemare il conflitto arrecando danni a chi è coinvolto. - Che non ci sia un cambiamento.
Principali dimensioni emerse nel gruppo a partire dalla condivisione dei post it	<ul style="list-style-type: none"> - C'è la consapevolezza che il conflitto può essere positivo e negativo ormai in tutti i servizi, il vero problema è quando tale situazione si cronicizza (sia tra servizi che fra servizi e utenti) - Coordinare tutte le parti in gioco da la sensazione di perdere tempo rispetto alle necessità dell'utente - Si creano aspettative reciproche fra servizi e altri servizi (sfasatura di tempi), oppure fra servizi e utenti che vengono poi disattese nelle lungaggini del lavoro - Bisogna saper valutare i propri limiti e i confini del proprio ruolo - Sono altri a darci i tempi di lavoro (spesso il settore giuridico, ma anche quello sanitario) e spesso si fatica a dare una valutazione appropriata - La sensazione di perdere tempo porta ad un clima lavorativo disagiata e aspro (quasi esasperato) con i colleghi e gli altri servizi - Bisognerebbe saper identificare indicatori della cronicità conflittuale Non c'è tempo per fare prevenzione
Dove mi sento più allenato/a	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzare il mio lavoro e il progetto in modo autonomo (fare da sola), si fa prima - Il conflitto è indicatore informativo sulle dimensioni che caratterizzano il caso e quindi oggetto di lavoro, non solo elemento disturbante - Trovare strade alternative per far funzionare il progetto - Trovare tempo da dedicare al metodo e non direttamente all'output a breve termine del lavoro
Dove mi sento meno allenato/a	<ul style="list-style-type: none"> - Dialogo e conoscenza reciproca fra servizi - Comunicare con chiarezza
METAFORA	"Muoi Sansone con tutti i Filistei" (dobbiamo lavorare tutti insieme!)

6. VEDO E NON VEDO (ascoltare la voce degli "altri")	
PREOCCUPAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> - Preoccupazione: quando non viene ascoltata la voce dei minori. - Benessere dei figli, quando i genitori hanno difficoltà a percepire i bisogni emotivi e non dei figli. - Strumentalizzazione dei figli per tenere vivo il conflitto. - Cronicizzazione del conflitto con senso di impotenza legato agli strumenti del servizio e gravi ricadute sui minori. - Quando il conflitto fa perdere di vista l'interesse dei figli e l'aggressività può uscire fuori da ogni contesto. - Essere schiacciata all'interno del conflitto tra due genitori e perdere l'attenzione sull'interesse primario del minore. - Preoccupazione per i figli piccoli o adolescenti che sono "armi" per attaccare il partner o strumento per sentirsi vincenti rispetto all'altro. - Immodificabilità di alcune situazioni nonostante i percorsi strutturati e la conseguente strumentalizzazione dei figli.

Principali dimensioni emerse nel gruppo a partire dalla condivisione dei post it

- voce dei minori
 - difficoltà nel vedere l'altro in particolare problemi comunicativi in contesto di famiglia adottiva tra genitori e figli con aspettative diverse. I servizi faticano a leggere la complessità
 - in caso di conflitto forte il bambino non si vede e diventa vittima di una conflittualità altalenante
 - in prossimità di evento separazione i genitori si dimenticano dei figli (se perdura può creare disagio)
 - figli che si accorgono del conflitto che i genitori cercano di tenere nascosto, la scuola (l'insegnante) è l'unico interlocutore del ragazzo. I rischi del non detto del conflitto insegnante non sa come agire: convocare i genitori, parlare al preside?? la solitudine dell'operatore che è l'unico a vedere il disagio del ragazzo
 - figli come "armi di difesa o offesa" nel conflitto. Figli esposti al conflitto e strumentalizzati dai genitori all'interno del conflitto. Minori imprigionati nel conflitto. Figli dentro ad un "tiro alla fune"
 - operatori, servizi, tribunale a volte scelgono per i genitori perdendo di vista il minore: non lo ascolto, non lo vedo ...il minore a volte non è ascoltato dagli operatori e dal giudice.
 - come esplorare il senso che i bambini danno a quello che stanno vivendo? Quali strumenti? Modi di lavorare possono esserci? Bisogno di strumenti per far partecipare i bambini. Come li ascolto?
 - come avvocato difficoltà ad avere una visione completa della situazione per chi non è seguito dai servizi: si sente solo una voce e non ci sono altri interlocutori. Quali strumenti e modalità di lavoro possono esserci? Come posso leggere anche il contesto?
 - senso di impotenza dell'operatore, "non so come muovermi", paura dell'immobilismo con il rischio di situazioni che si cronicizzano
 - dimensione del danno: per operatore lacerante non riuscire a trasmettere questa consapevolezza nella vita dell'altro
 - come modificare il punto di vista? Bisogno di strumenti
 - manca il lavoro multidisciplinare, c'è una parcellizzazione dei saperi. Manca la rete e non si vede più la persona
 - i bisogni emotivi dei bambini sono dimenticati
 - il conflitto espone a rischi elevatissimi (pericoli) ed il tribunale non aiuta
- Dall'analisi dei temi esplorati attraverso il racconto dei post-it emergono 4 macro categorie che racchiudono la maggior parte delle preoccupazioni che i partecipanti hanno espresso:
1. La voce dei bambini- figli non visti e non ascoltati
 2. Difficile vedere la complessità delle situazioni o visione parziale, anche dei servizi. Si vede l'altro sulla base dei propri bisogni
 3. Strumentalizzazione dei figli
 4. Necessità di metodi e strumenti nuovi per lavorare ed ascoltare (come lo faccio?)

METAFORA

L'ISOLA CHE NON C'È

7. VIOLENZA

PREOCCUPAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> - La mia preoccupazione è violenza, sia verbale che fisica, che in certe situazioni di conflitto emerge. Aver paura di non saper gestire. - Mi preoccupa gestire persone aggressive (operatori e assistiti). - Tutela degli operatori. - Mi preoccupa gestire e affrontare l'aggressività degli utenti e non avere strumenti adeguati. - Ruolo, setting ed emozioni di fronte al conflitto violento (si può sospendere il giudizio senza aver speso alcuni anni in meditazione in Tibet?). - Che il conflitto degeneri e ci siano episodi di violenza. Non avere colto i segnali di allarme. - Essere da solo a gestire una situazione che richiede l'aiuto di altri professionisti e che da un momento all'altro possa "esplodere" (vedi ad es. paziente psichiatrico violento). - Conflitto fra il figlio adolescente che fa uso di sostanze e che non frequenta la scuola e i genitori separati con la possibilità da parte del minore di azioni autoaggressive o con aggressività eterodiretta. - Mi preoccupa in situazioni di conflittualità inter familiare, dove la comunicazione si interrompe: a volte c'è violenza verso l'altro, a volte si fa male a sé stessi. - Violenza latente e possibili agiti di violenza nella separazione della famiglia che seguono in fase di separazione tra ex coniugi e figli. - Una preoccupazione costante è riuscire a gestire le situazioni in cui due genitori separati continuano a litigare di fronte ai figli, con molta aggressività. - Quando il conflitto sfocia in violenza agita da parte dei due componenti della coppia. - Mi preoccupa quando i conflitti diventano ciò che alimenta una relazione e fanno perdere completamente di vista il benessere dei più fragili (ad. Es minori). - Sono preoccupata per la situazione di un bimbo diviso dal conflitto fra i genitori per cui non riesce a trovare un proprio spazio di ascolto. I genitori si incolpano a vicenda delle problematiche del figlio e quest'ultimo prende le difese della madre quando è con lei e del padre quando è con lui. - Maltrattamento verbale e psicologico di un padre impotente di fronte alla ex moglie che minaccia di suicidarsi e lo dichiara davanti ai due figli, senza avere il coraggio di agire nei confronti dello stalker.
Principali dimensioni emerse nel gruppo a partire dalla condivisione dei post it	<ul style="list-style-type: none"> - C'è una passione nel e per il conflitto. - Nel conflitto genitoriale la dipendenza emotiva e l'attività di profondo influenzamento di un genitore sul figlio contro l'altro genitore. Diade genitore – figlio contro l'altro genitore (PAS). - Educazione e cure. Qual è quella giusta in una coppia che confligge e non prende una decisione. - SCUOLA: 1. Insegnati che considerano "diverso" il ragazzo con genitori separati ("categorizzazione"). 2. Genitori che rimandano all'altro la responsabilità dell'andamento scolastico negativo del figlio, senza assumersi le proprie responsabilità, utilizzando il figlio per far del male all'altro. - Educazione, differenze culturali, contesto sociale.
METAFORA	IN-RETIRE LA VIOLENZA. ECHI DI VIOLENZA

8. COME STO? (solitudine, fragilità, fiducia)	
PREOCCUPAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> - Investitura del ruolo di "risolutore magico" al servizio sociale territoriale da parte di utenti e altri servizi preoccupazione data dalla risposta/risorsa che riesco ad attivare nei progetti per gli utenti rispetto ai loro bisogni = richieste. - stato emotivo dato dalla molteplicità delle situazioni/diverse tempistiche da seguire; - sono preoccupata quando devo entrare in relazione con il conflitto: timore di essere triangolata, di come sto io (stato d'ansia), dell'aggressività. - Il mancato intervento in integrazione può produrre una situazione di crisi/emergenza sulla quale poi devo intervenire io! (solitudine) - Tirare dentro la rete. - Mi preoccupa la sofferenza emotiva dei parenti delle persone che confliggono che vengano strumentalizzai, coinvolti, che non vengano spiegate loro le motivazioni del conflitto. - I conflitti patologici tra genitori sfiniscono gli operatori e li mettono in "blocco" rispetto al bene dei bambini. - Sono preoccupata di come poter essere di aiuto nella conflittualità. Talvolta percepisco che rimango sempre ferma tra le ragioni o richieste dell'uno, vs le ragioni/richiesta dell'altro (fiore disegnato). - Riuscire a comprendere veramente la situazione preoccupata di non "vedere pulito" tutto quello che c'è da vedere e rimanere in stallo. - Sforzarsi di partire da una base di fiducia mi ha fatto sentire meno sola. - Mi preoccupa che l'insegnante di "Carlo" non sappia che pesci pigliare nella dinamica familiare sempre più complicata, in un territorio che non conosce, di cui non ha memoria, in cui non si districa. - Alienazione parentale, mi sento sempre un po' da sola quando la incontro. Senza rete e strumenti. - Ruolo dell'operatore effimero, precario. Rete? - Fiducia o non fiducia reciproca tra diversi professionisti (...e fatica per avere nuove competenze, spostare la visione). - Noi stessi siamo il nostro strumento di lavoro (perché sono colloqui – relazioni). La fatica delle cose è diversa se le fai con gli altri. - Fare entrambi lo sforzo di ascoltare/ascoltarsi sia tra professionisti che tra professionisti ed utenti. - Sono preoccupata per "X" e la sua famiglia perché la situazione è complessa e sempre più faticosa e sento la solitudine e l'importanza nel provare ad aiutarli.
Principali dimensioni emerse nel gruppo a partire dalla condivisione dei post it	<p>Il filo conduttore tra il lavoro dei post-it di questo gruppo è stata l'idea emersa dal confronto che tutti gli operatori e le professioni vogliono essere utili nel conflitto, dietro alle preoccupazioni espresse c'è la preoccupazione per gli utenti, tre sono stati proposti come chiavi di lettura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gli aspetti legati alla fiducia (tra professionisti diversi, colleghi e non, sia verso gli utenti) - gli aspetti emotivi (sempre presenti sia negli operatori che negli utenti) con i quali fare i conti - gli aspetti tecnici (interventi efficaci e/o con possibilità evolutiva) <p>Emerge il tema della SPERANZA, certezza che qualcosa può cambiare in quella situazione, quesito: questa speranza è condivisa con l'utente? Speranza di vedere delle risorse, anche nella solitudine e nella fragilità non può non esserci l'idea di essere agenti del cambiamento, dobbiamo essere più allenati nello stare nella conflittualità più che prendercene carico. A livello teorico dobbiamo lavorare sulle risorse, ed è molto difficile.</p>
Dove mi sento più allenato/a	<ul style="list-style-type: none"> - A curare la sofferenza, prenderla in carico, piuttosto che vedere le risorse, anche residue, che ciascuno possiede - Nel chiedere aiuto

	<ul style="list-style-type: none"> - Al problem setting /problem solving, ad essere positivi e fiduciosi - Ai tempi "vincolo" - Alla cura delle relazioni anche nella grande organizzazione - Alla PAZIENZA ("non mollo l'osso") - Nell'ascolto e nell'accoglienza - Mi sono allenata nel non far uscire la persona dall'ufficio per forza con una risposta... e a non essere frustrata per questo <p>Con le nostre professioni abbiamo sviluppato l'idea di poter essere agenti di cambiamento</p>
Dove mi sento meno allenato/a	<ul style="list-style-type: none"> - Ad avere il senso del limite - A vedere le risorse negli utenti e nelle loro famiglie - Nel fare la <i>fatica</i> di agire il cambiamento, mettere in pratica, allenarmi per praticare nuovi modi di lavorare ... cambiare l'ottica...
METAFORA	AIRONE ASCENDENTE FIUME

Nella seconda parte dei lavori, i e le partecipanti si sono divisi per gruppi territoriali e hanno riformulato la metafora che meglio sintetizzava la posizione del gruppo come espressione del territorio a cui afferisce. La seguente tabella presenta le metafore riportate in plenaria.

METAFORE	
CASALECCHIO	LA TERRA DI MEZZO
CESENA	L'ESPANSO
FAENZA-LUGO-RAVENNA	ORCHESTRA SQUADRA
FERRARA	CANTIERE DELLE ESPERIENZE
FORLÌ	CALEIDOSCOPIO
MODENA	RICOMINCIO DA TRE SII IL CAMBIAMENTO CHE VUOI VEDERE NEL MONDO (Gandhi)
PARMA	MEGLIO INSIEME CHE SEPARATI
REGGIO EMILIA	LA MAPPA
RIMINI	UN PUZZLE DI OPPORTUNITÀ DA CONOSCERE E RICOMPORRE

5. Riflessività e apprendimento nel lavoro quotidiano

Durante gli incontri locali sono stati analizzati numerosi casi di conflittualità familiare utilizzando come strumento di lavoro e formazione situata il *flussogramma*, creato da Emerson Merhy come dispositivo di supporto alla ricerca e analisi dei processi di lavoro, in particolare nelle reti dei servizi di salute.

Il flussogramma è una rappresentazione grafica delle reti, dei processi di lavoro e di erogazione dell'assistenza e permette a professionisti e professioniste di riflettere sulle proprie modalità di lavoro, attraverso l'analisi e l'auto-analisi del processo di lavoro e la decodificandone dei suoi nodi centrali. Si tratta di uno strumento che rivela i possibili fattori fragili sia in relazione alle forme di produzione dell'assistenza sia in rapporto alle relazioni nelle reti, permettendo a professionisti e professioniste di organizzarsi per qualificare il proprio lavoro e la configurazione delle proprie reti. Al contempo, può essere utilizzato per progetti di trasformazione nei servizi, per implementare nuovi servizi o nel quadro dell'elaborazione di un processo di pianificazione.

5.1 Flussogrammi descrittivi

Riportiamo nelle prossime tabelle le "entrate", le "uscite", gli attori, le azioni e le problematiche identificate durante lo sviluppo dei flussogrammi descrittivi. Gli elementi emersi sono stati raggruppati nelle categorie riportate nelle colonne di sinistra delle tabelle.

Entrate	
Entrata mediata dai servizi	<p>Servizi sociali</p> <ul style="list-style-type: none">E: problema famiglia allargata. Bambino non seguitoE: emerge il caso in una riunione fra servizi (dopo scompenso)E: richiesta al CpF per mediazione familiare da parte dell'assistente socialeE: telefonata dell'assistente sociale per supporto al centro famiglieE: arriva la email dal Servizio Sociale <p>Servizi sanitari</p> <ul style="list-style-type: none">E: richiesta a NPIAE: bimbo seguito da NPIAE: arriva al consultorio familiare la richiesta valutazione genitorialitàE: richiesta SERT; forte conflitto familiareE: segnalazione al Servizio Sociale da ASLE: segnalazione della pediatra per madre, sospetto abuso di alcolici-neonato sospetto mal curatoE: invio da parte della psicologa alla mediazioneE: certificazione bambino 7 anni <p>Centri per le Famiglie</p> <ul style="list-style-type: none">E: richiesta dell'assistente sociale del CpF al SST per incontri protetti e percorso di conoscenza padre-figliaE: centro per le famiglie, richiesta di consulenza per competenza genitoriali <p>Servizi giuridici</p> <ul style="list-style-type: none">E: valutazione genitoriale su mandato del giudiceE: Procura richiede inchiesta su quattro minori al Servizio SocialeE: Tribunale per separazione; Servizi Scolastico

	<p>E: richiesta Tribunale Ordinario su istanza dell'avvocato</p> <p>Forze dell'ordine</p> <p>E: Carabinieri richiedono aiuto al SST per notificare alla mamma l'allontanamento da casa</p> <p>Scuola</p> <p>E: segnalazione scuola sospetto maltrattamento</p> <p>E: telefonata dell'insegnante per sospetto violenza</p> <p>E: segnalazione di una scuola primaria ai Servizi Sociali tutela minori</p>
Entrata diretta degli utenti	<p>Genitori</p> <p>E: richiesta di aiuto al consultorio familiare da parte di una madre in conflitto con il marito</p> <p>E: richiesta dei genitori/famiglie con figli autistici all'Assessore comunale</p> <p>E: genitori (con figlio) separati in difficoltà già in carico ad altri servizi si rivolgono al Servizio Sociale</p> <p>E: richiesta al Servizio Sociale di aiuto da parte di un padre</p> <p>E: accesso soggetto fragile in PS</p> <p>E: richiesta di facilitare accesso figli dal padre</p> <p>E: affidato condiviso bambino problematico; ipotesi violenza domestica; richiesta madre</p> <p>E: famiglia di fatto si separa con figlio di due anni; dopo anni problema scelta scuola media</p> <p>E: telefonata da madre agitata; sospetto possibile volontà di suicidio</p> <p>E: richiesta di aiuto da parte di moglie con marito disoccupato</p> <p>E: padre ricorre al tribunale dei minori segnalando maltrattamenti dalla madre</p> <p>E: richiesta consulenza da parte della mamma alla coordinatrice pedagogica</p> <p>E: denuncia a carico del padre</p> <p>E: richiesta del padre di vedere i figli all'assistente sociale</p> <p>E: telefonata al Servizio Sociale da parte della madre</p> <p>E: coppia chiede consulenza per alto grado di conflittualità al CpF</p> <p>E: richiesta di consulenza genitoriale al CpF su suggerimento degli insegnanti della scuola dell'infanzia</p> <p>E: coppia chiede mediazione familiare (imposta dal Tribunale) al CpF</p> <p>E: richiesta test DNA dal padre</p> <p>E: ingresso ai Servizi Sociali da parte della madre</p> <p>E: accesso autonomo dei genitori ai servizi</p> <p>E: richiesta di consulenza di coppia al CpF</p> <p>E: richiesta assegno familiare</p> <p>Figli</p> <p>E: volontà cambio di sesso, cambio psicologo</p> <p>E: richiesta di aiuto ai servizi da parte della ragazza</p> <p>Nonni</p> <p>E: richiesta della nonna all'avvocata di incontrare i nipoti</p>

Uscite	
Passaggio tra servizi	<p>U: proposta affido familiare al servizio SERT</p> <p>U: richiesta amministratore di sostegno</p> <p>U: inserimento struttura diurna</p> <p>U: segnalazione tribunale</p> <p>U: contatto servizi sociali</p> <p>U: ricorso</p> <p>U: passa alle insegnanti</p> <p>U: risposta alla procura</p> <p>U: invio da parte del Tribunale al servizio di mediazione familiare</p> <p>U: invio alla mediazione familiare</p>

	U: tirocinio, sostegno economico al nucleo, collaborazione SERT U: contatto con lo psichiatra e il medico di base	U: segnalazione U: procedimento contenzioso
Definizione progetto e obiettivi di lavoro	U: definizione di un progetto U: individuazione obiettivi di lavoro U: lavoro su nuovo obiettivo U: miglioramento rapporto della madre con bimbo con attivazione educativa domiciliare (CSM e SST) U: inizio percorso di counselling	U: presa in carico da parte di équipe allargata U: invitare i due genitori U: identificare disposizioni ottimali per bambino, sguardo congiunto di tutti U: poter applicare il provvedimento del Tribunale con focus su interesse della bimba
Uscita con valutazione	U: restituzione/valutazione ai genitori U: relazione completata U: tavolo distrettuale U: riunione tra coordinatore centro e psicologi U: relazione prodotta	U: divisione tra parte valutazione individuale e familiare U: relazione Servizio Sociale U: primo incontro con le bambine
Servizio che chiude il rapporto	U: pensionamento della neuropsichiatra U: allontanamento della mamma per un mese U: uscita coincide con la maternità della operatrice U: chiusura delle consulenze	U: chiusura di consulenza genitoriale U: decisione del giudice sulla cifra dell'assegno U: decreto Tribunale che affida al padre il minore (vs. Servizio Sociale che voleva mettere il minore in comunità)
Uscita da parte dell'utente	U: va dal suo avvocato U: i bambini tornano dalla mamma U: ritorno del bambino in famiglia; incontri periodici non realizzati U: interfaccia che si rafforza per la moglie; lavoro per il marito U: coppia chiede al CpF una mediazione familiare scelta U: aperto un canale di comunicazione	U: non rispetto dell'ordinanza di riavvicinamento del padre e la figlia U: fine mediazione per venuta meno dei presupposti U: casa trovata U: padre di fatto U: autonomia della mamma, rafforzamento ruolo paterno, autonomia nuova compagna U: intervento sospeso per mancato accesso ai servizi

Azioni		
Utenti e loro reti	<ul style="list-style-type: none"> • Madre portata nel paese d'origine • Conflitti madre e area paterna • Crisi di pianto bimba • Madre non fa vedere figlia • Donna continua le cure 	<ul style="list-style-type: none"> • Padre perde lavoro e compagna e rinuncia alle bimbe • Trasferimento bimbe dal padre • Tema in classe con descrizione violenze • Viaggi, appuntamenti
Tra professionisti	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni di équipe • Incontri con amministratori e operatori sociali e sanitari • Incontri tra operatori coinvolti • Contatti con colleghe • Équipe sui casi tra colleghi operatori del CpF • Riunioni équipe al CpF 	<ul style="list-style-type: none"> • Incontro Carabinieri con assistenti sociali • Incontri per consulenza agli insegnanti • Sert contatta CPF • NPIA invia al Sert (dopo un anno) • Uscita di scena della neuropsichiatra • Fare intervento congiunto

	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio neuropsichiatria infantile e psicologa • Colloqui tra mediatore, assistente sociale e psicologa • Segnalazione al Servizio Sociale da parte del centro Donna • Aggancio donne nel gruppo centro famiglie • Formazione
<p>Tra professionisti e utenti (o loro reti)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui individuali assistente sociale (con padre, madre, minori, nuovo compagno, insegnanti, catechista, allenatore, famiglia di sostegno) • Colloqui congiunti assistente sociale (con padre e madre) • Colloquio con genitori e con figli separatamente • Colloqui di mediazione familiare individuali e di coppia • Incontri protetti (con la mamma, con il papà) • Colloquio individuale insegnante (con genitori, bambini) • Preside tenta di avvicinare i genitori • Colloquio psicologo dello sportello e madre • Colloqui terapeuta privato e genitori • Colloquio neuropsichiatria infantile con genitori • Convocazione da parte del Servizio Sociale di entrambi i genitori • Contatto con lo psichiatra • Consulenza psicopedagogica al CpF • Consulenza dell'educatrice durante i colloqui • Visita domiciliare • Interventi di logopedia psicomotricità (50 sedute) • Affidamento part-time poi sconsigliato dai Servizi Sociali • Madre rifiuta l'aiuto dei servizi • Accesso pediatria per problemi di disidratazione • Appartamento dell'Asl alla signora • Stabilimento in casa di nonna e zia paterna • Collocazione dal padre • Collocazione bimbo da nonni materni • Minori inseriti in centro pomeridiano • Richiesta di test DNA al padre da parte del Servizio Sociale • Torna al Sert insieme al padre • Attivazione disconoscimento • Mettere insieme le parti • Lavoro sul sistema, sui confini, sull'autonomia dei ragazzi • Ascolto • Giochi
<p>Valutazioni e relazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione competenze genitoriali • Colloquio di valutazione • Colloqui sulla genitorialità • Valutazione/osservazione delle relazioni primarie e restituzione • Valutazione di personalità dei singoli genitori • Valutazioni multidimensionali • Valutazione per richiesta invalidità e amministratore di sostegno • Valutazione NPPIA • Test di valutazione capacità genitoriale • Relazioni di educatori e assistenti sociali • Relazione redatta dal Servizio Sociale per inquadrare la situazione • Relazioni al TDM (valutazione psicologica e capacità genitoriale) • Relazioni dell'assistente sociale • Relazione al Tribunale Ordinario (su libera scelta del Servizio Sociale Territoriale) • Perizia del padre

In ambito giuridico	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri congiunti + avvocato • Incontri con avvocati • Ordinanze • Altre denunce a carico del padre • Battaglia legale (bimbo non vuole andare con il padre) • Contatto con avvocato • Ricorso • Istanza • Udienze • Comunicazione degli avvocati • Comunicazione del giudice • Decreto 403 • Notifica del tribunale • TO richiede relazione ai servizi sociali • Formalizzazione segnalazione tribunale • Avvocato si relaziona con Servizi Sociali
Tecnologie che fanno da tramite	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonata del nuovo compagno • Telefonate e email con avvocati • Telefonata assistente sociale • Telefonata al centro donna • Telefonata della figlia • La madre richiama e sembra più sollevata • Mail MMG • Analisi documenti • Raccomandate • SMS • Petizione sulla stampa e sui social

Attori			
Utenti	Madre, padre, figli minorenni e maggiorenni, nonni materni e paterni, genitori non biologici		
Reti familiari e sociali	Rete della madre famiglia di origine (genitori/nonni, fratelli e sorelle, genitori affidatari); nuovo partner e famiglia ricostituita; figli e ex partner del nuovo/a partner	Rete del padre famiglia di origine (genitori/nonni, fratelli e sorelle); nuova partner e famiglia ricostituita; figli e ex partner della nuova/o partner; azienda agricola	Rete extra-familiare Amici; vicini di casa, compagni di scuola; insegnanti; preside; bidelle; educatrici del nido; famiglie del CpF; famiglia di sostegno; testimoni
Persone dentro alla rete dei servizi e alle istituzioni	Servizio Sociale Territoriale assistente sociale; operatori SST; coordinatrice Servizi Sociali; assistente sociale ASP; responsabile servizio sociale; équipe	Mediazione familiare mediatore familiare; operatore centro d'ascolto; operatori/mediatori; operatori del centro per le famiglie; consulente centro famiglie; counsellor (CpF); operatori/psicologi centro donne; operatori centro donna; operatori CARITAS	Servizi Psicologici psicologa; neuropsichiatra; neuropsichiatra infantile; operatori NPI; direttore neuropsichiatra infantile; psicologo privato; psicologo del Servizio Sociale; counsellor; psichiatra ASL; psicopedagogista; psicologi dello sportello d'ascolto; psicologa tutela minori;

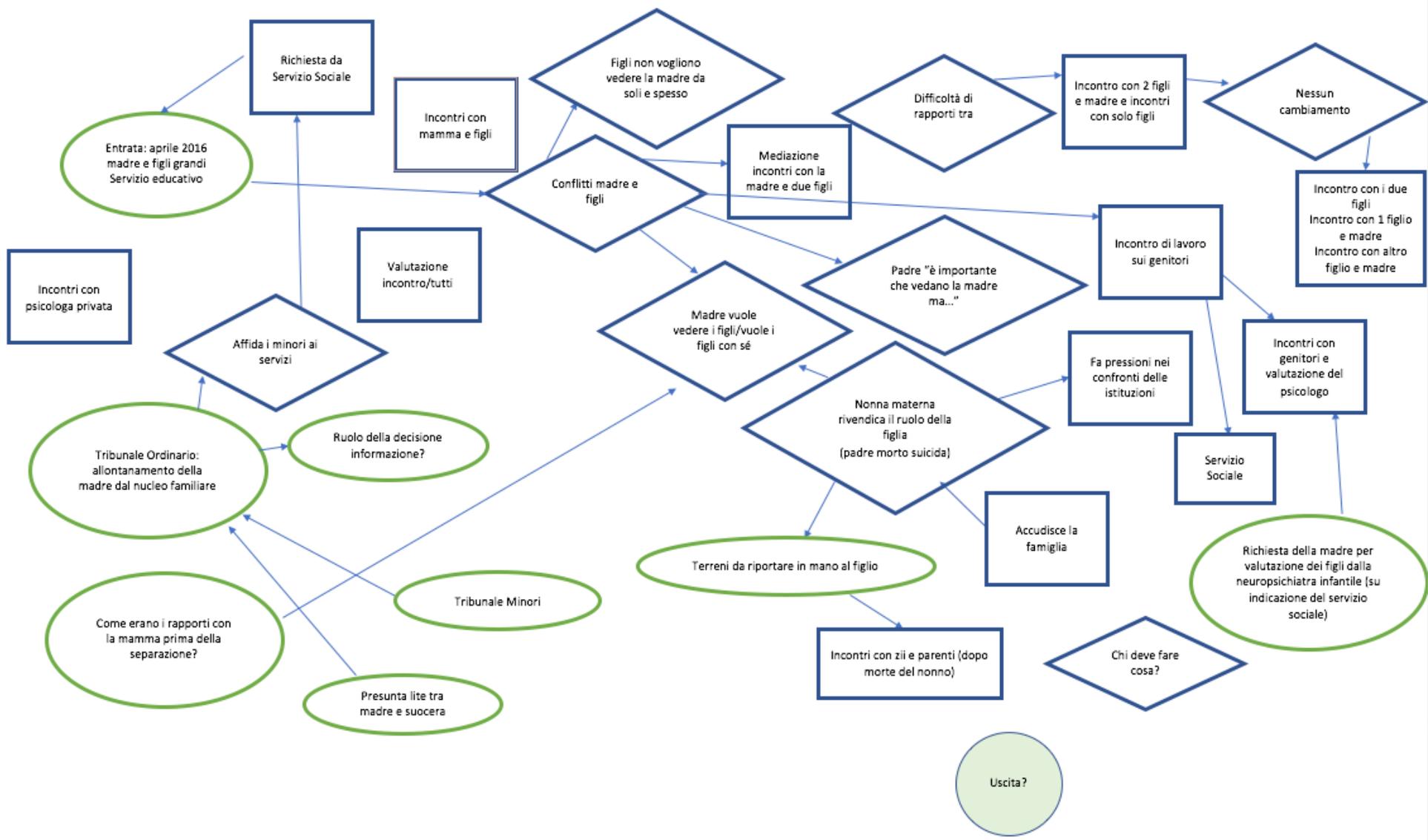
			terapeuta privato; psicologa familiare; psicologo consultorio familiare; psichiatra del padre; terapeuta
	Servizi giuridici: mediatore Giuridico; avvocati; giudice; avvocatessa; giudice tutelare; CTU consulente tecnico d'ufficio; normativisti (esame a pagamento); amministratore di sostegno; CTP	Servizi educativi: coordinatrice pedagogica; educatore; insegnanti; insegnante scuola materna; educatore Servizio Sociale; insegnanti nido; insegnante scuola + nido; coordinatrice scolastica; educatrici del nido/coordinatore	Servizi sanitari: medico di base; logopedista; operatori della non autosuf.; operatori sanitari/consultorio familiare; assistente sociale Sert; medico Sert; operatori Sert; medico di famiglia; pediatra
	Amministrazione locale: amministratore/sindaco; amministratori comune; sindaci; direttore distretto; responsabile ufficio piano; responsabile centro; curatore speciale per la figlia		Forze dell'ordine: carabinieri; vigili; forze dell'ordine
Servizi e istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Scuola • Gestori servizi educativi scolastici • Tribunale Ordinario • Tribunale per i Minorenni • NPPIA • NPSA • CSM • Servizio Sociale Territoriale • Servizio Sociale Adulti • Servizio Sociale NPPIA • Sert 	<ul style="list-style-type: none"> • Sert (centro alcologico) • Neonatologia • Centro aiuto alla vita di Forlì • Servizio Cambi sesso • CPF • Coordinamento Pedagogico • Questura • Procura • Centro aiuto alla vita • Sportello CpF informa famiglie • Caritas 	

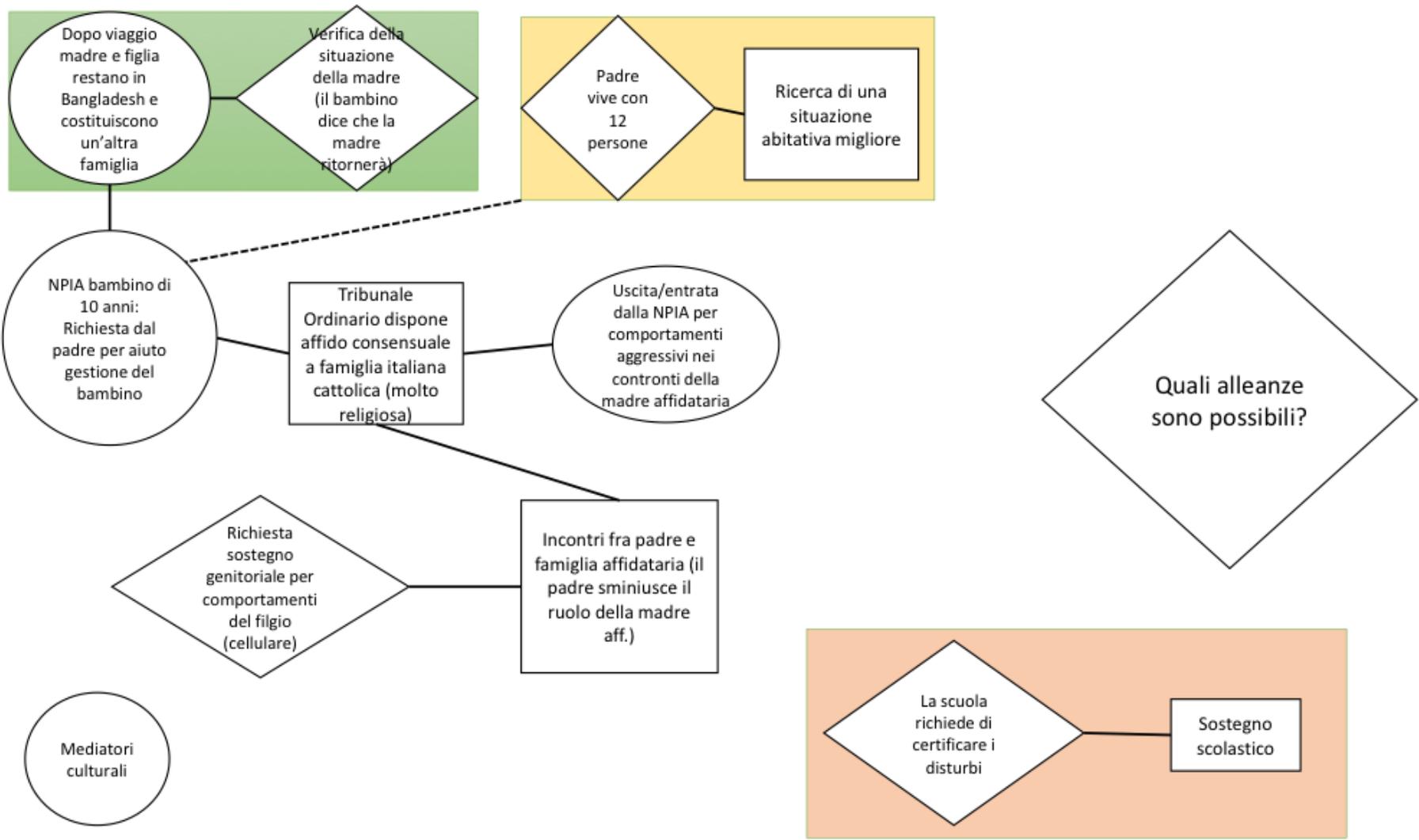
Problematiche		
Degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> • Genitori scontenti • Violenza • Priorità minori • Rapporto tra bimbe e mamma • Mancanza di rete sociale • Perdita del lavoro • Denunce continue • Trovare sostegno economico • Nessun confronto • Non condivisione da parte dei genitori rispetto all'educazione dei figli 	<ul style="list-style-type: none"> • Usare i bambini contro il partner o ex partner • Conflitto della mamma con i suoceri • Mancanza di dialogo tra i genitori • Doppio ruolo dei nonni/genitori • Delega scelta ai bambini • Il bene del minore connesso a relazione solo biologica? • Dov'è la relazione affettiva? • Mancanza di dialogo tra tutti gli attori • Sistema familiare
Dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Fatica a capire come "sta" • Tenere bene a mente cosa ti chiede lui • Concetto di responsabilità genitoriale vs. potestà genitoriale 	<ul style="list-style-type: none"> • Incolumità • Irrecuperabilità • Gestione aggressività • Riuscire ad accompagnarla nella quotidianità nella relazione con il figlio

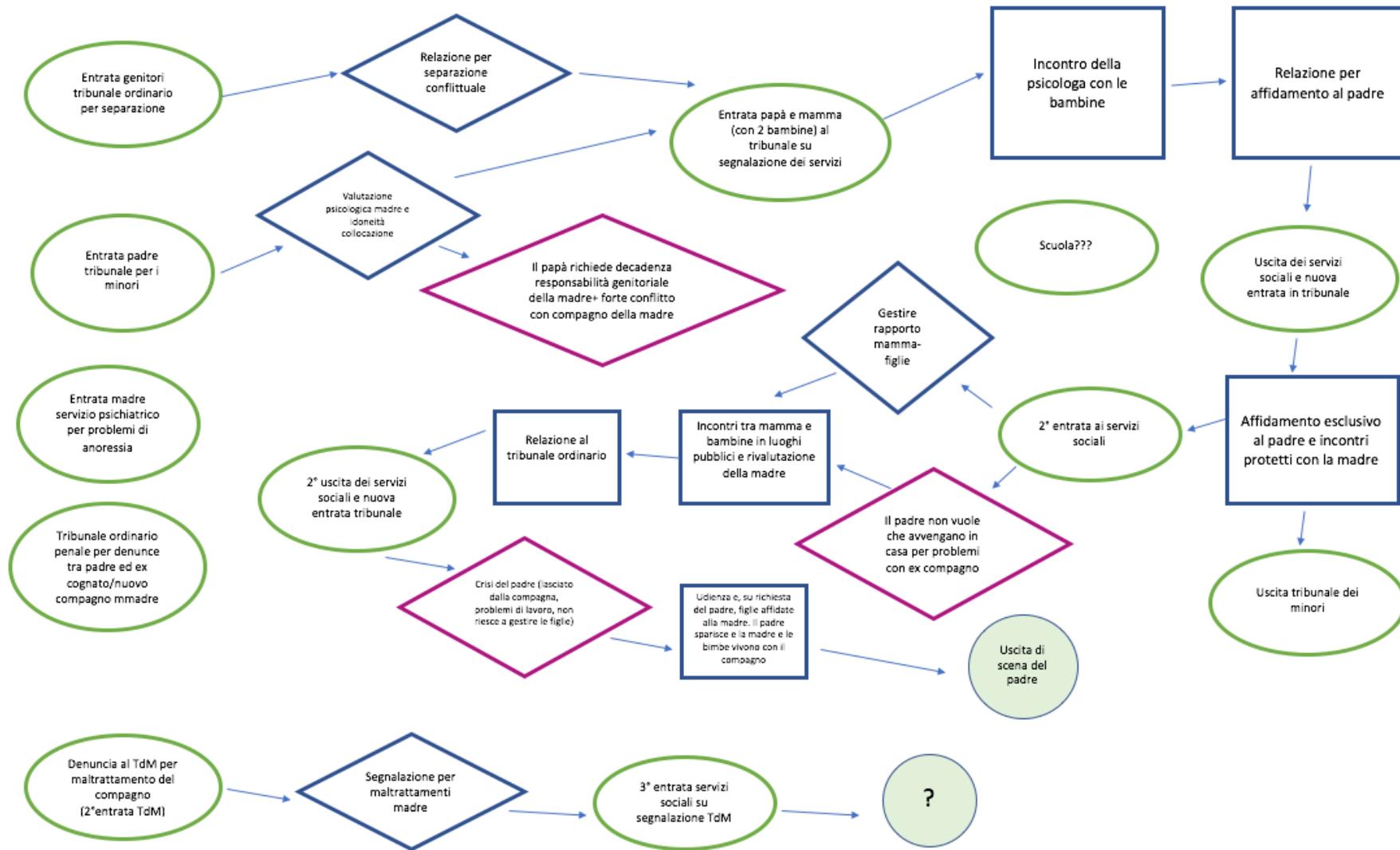
	<ul style="list-style-type: none"> • Chi decide cosa è il bene del minore? • Cosa intendiamo per autonomia? • Presupposto delle prese in carico • Mancanza di altre letture culturali 	<ul style="list-style-type: none"> • Parlare "di" vs. parlare "con" • Utenti che mostrano solo "la facciata"
Nel lavoro di rete	<ul style="list-style-type: none"> • Rabbia che accumuna tutti, operatori compresi • Disaccordo sull'eventuale rischio. Non condividono con Sert • In trappola nella "rete" • Lontananza con il Tribunale, difficoltà a comprendersi • È mancata una visione integrata fra servizi • Nessun incontro di rete; mancato funzionamento della rete • Difficoltà a interloquire con gli avvocati colleghi da parte degli stessi avvocati che portano il caso, perché i primi anziché smorzare il conflitto della coppia lo alimentano anziché cercare una conciliazione • Difficoltà nell'entrare in contatto con la scuola (nido) • Non attivazione di altre risorse, mancanza lavoro di comunità 	<ul style="list-style-type: none"> • Impostazione della mediazione • Scarsa collaborazione dei genitori con Servizi Sociali Tutela Minori • Pressioni esterne • Accesso improprio • Ricostruire chi ha avuto in carico la madre • Rimpallo tra servizi • Linguaggio autoreferenziale • "Latitanza" Servizio Sociale • Il caso riparte da capo • Non conoscenza della storia psichiatrica • Immagine dei servizi sociali danneggiata • Cambio assistente sociale • Pensionamento neuropsichiatra • Servizio sociale tirato da ogni parte • Squalifica del ruolo • Difficoltà nella prevenzione/intervento • Imposizione del giudice • Cambiano le regole del gioco • S/confine
Nei tempi	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi di attesa rispetto all'emergenza • Tempi stretti; tempo breve a disposizione • Nessuna gestione del tempo • Tempi dilatati del Tribunale 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi dilatati per coordinarsi • Mantenere la presa in carico continuativa nel tempo • Attese esagerate

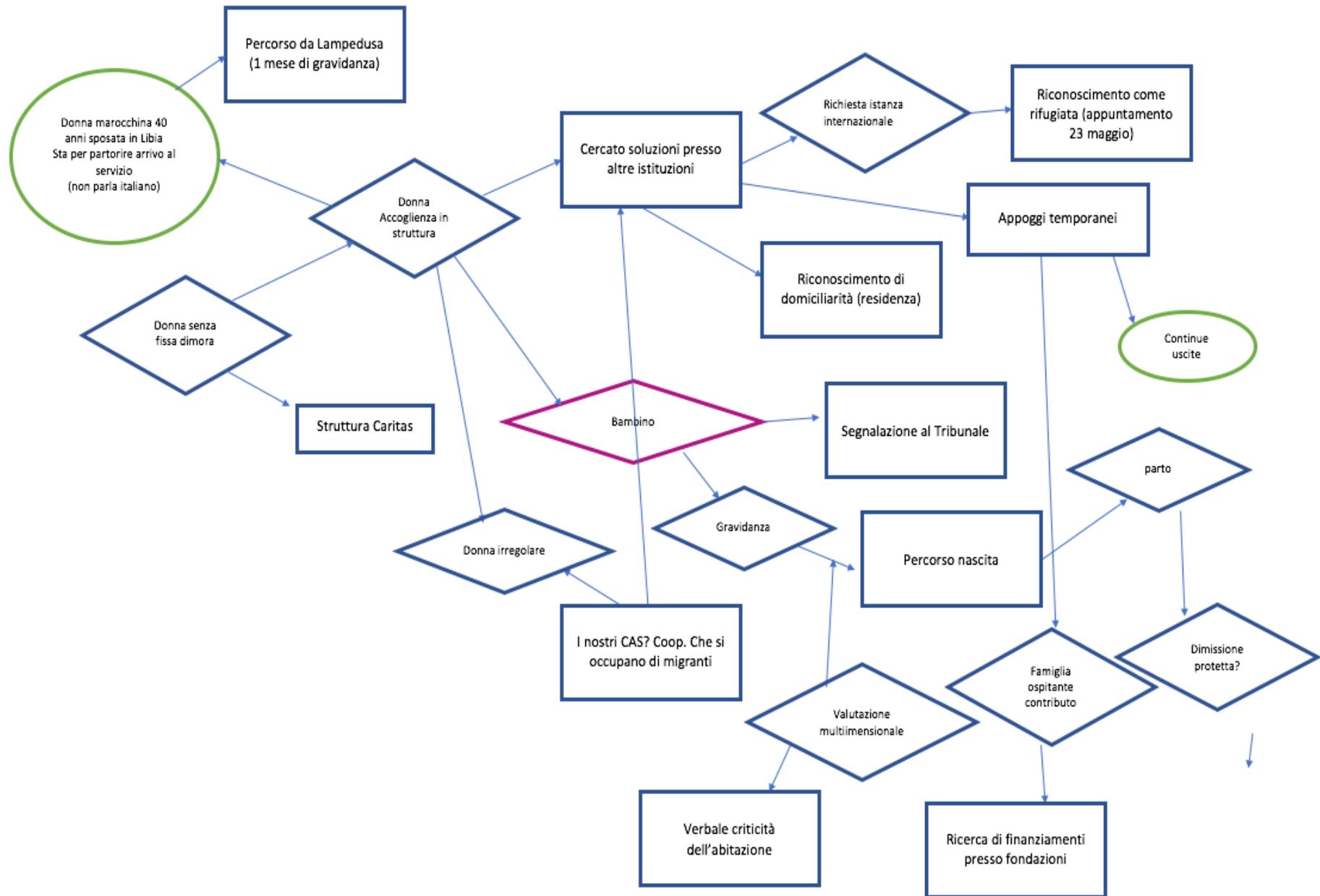
5.2. Flussogrammi analizzatori

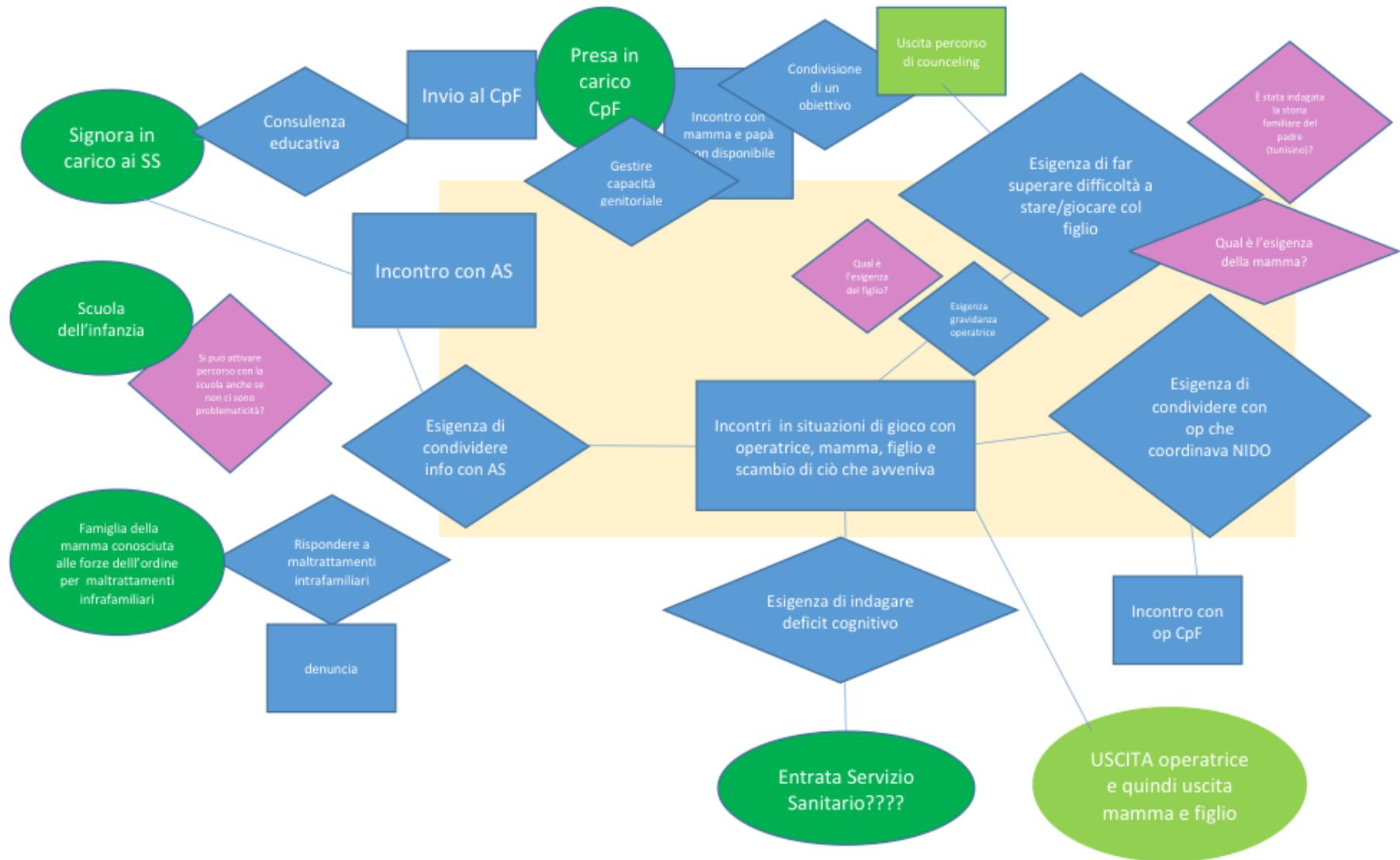
Riportiamo nelle seguenti pagine i flussogrammi analizzatori realizzati nei diversi territori durante il terzo incontro locale.

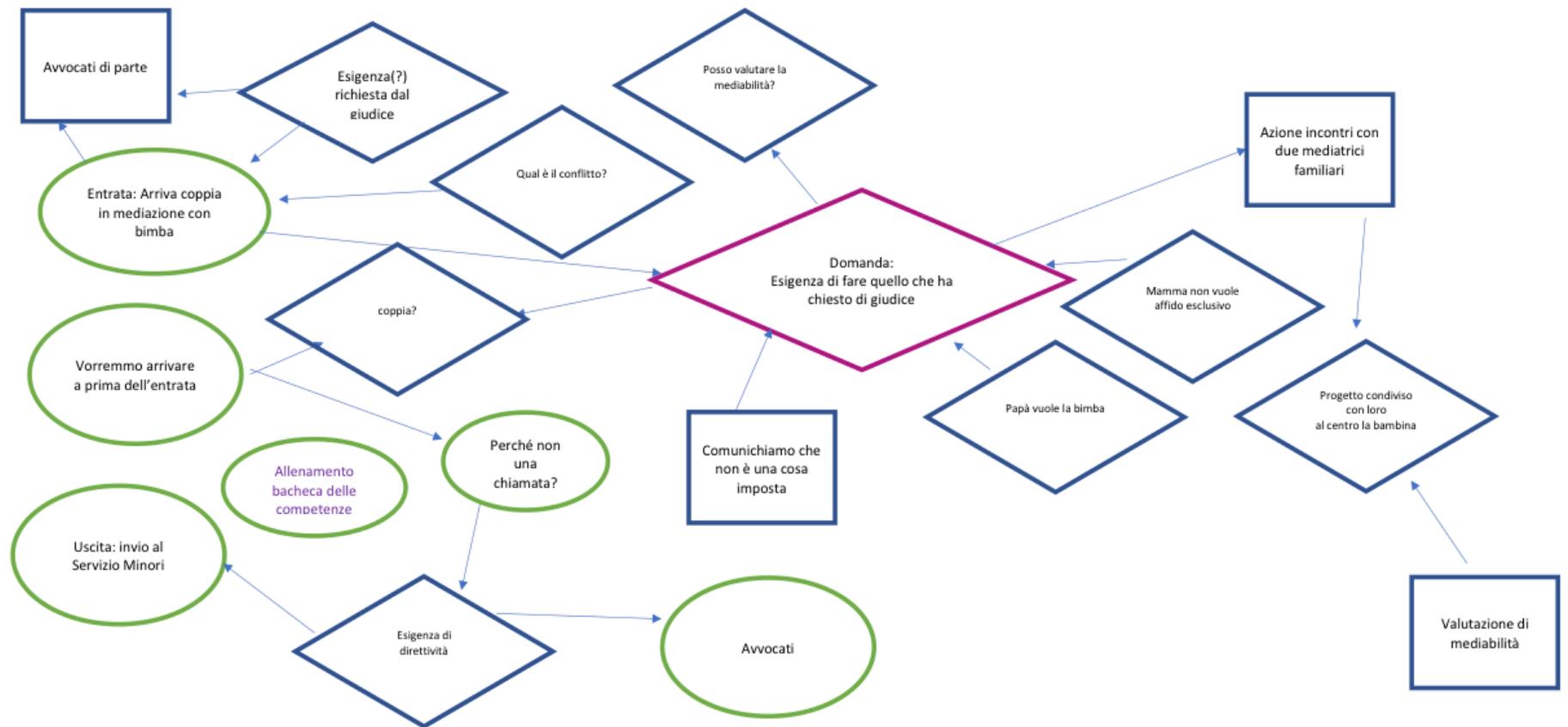


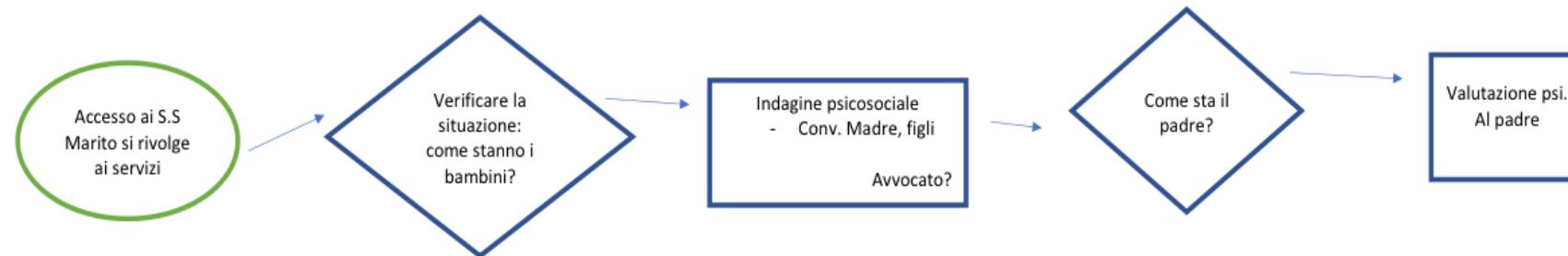
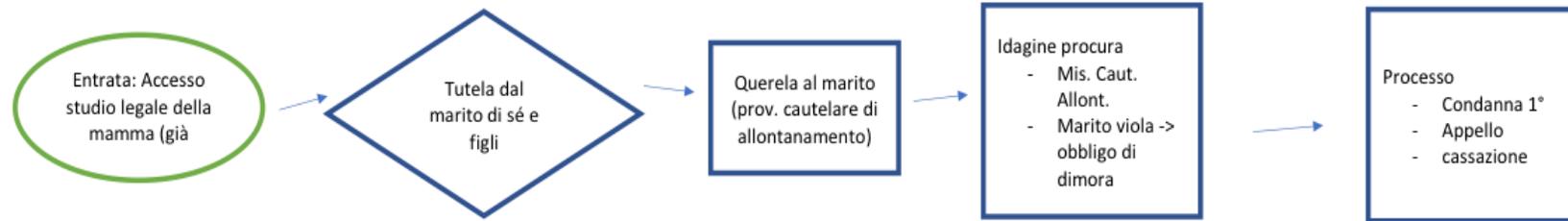


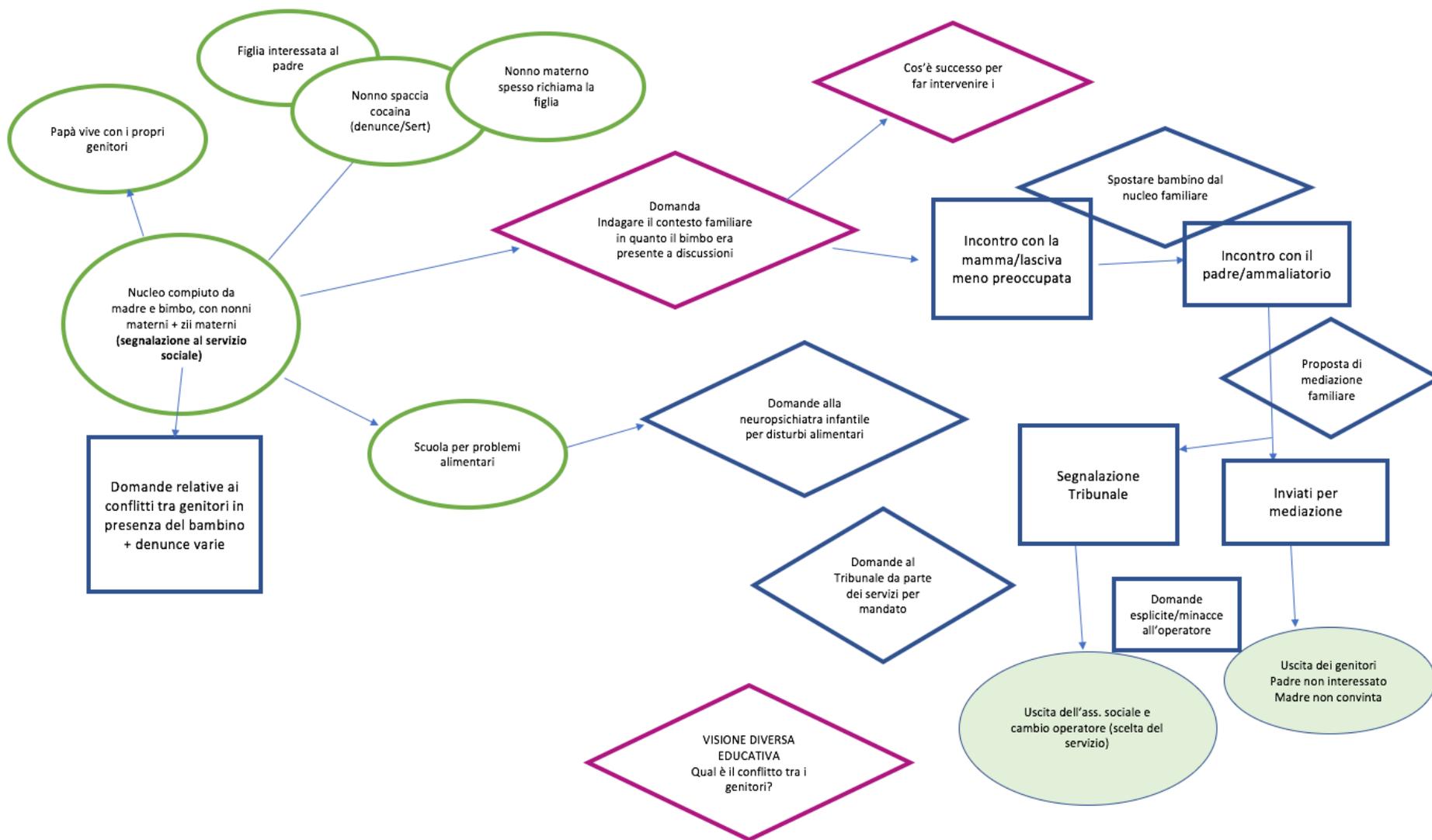


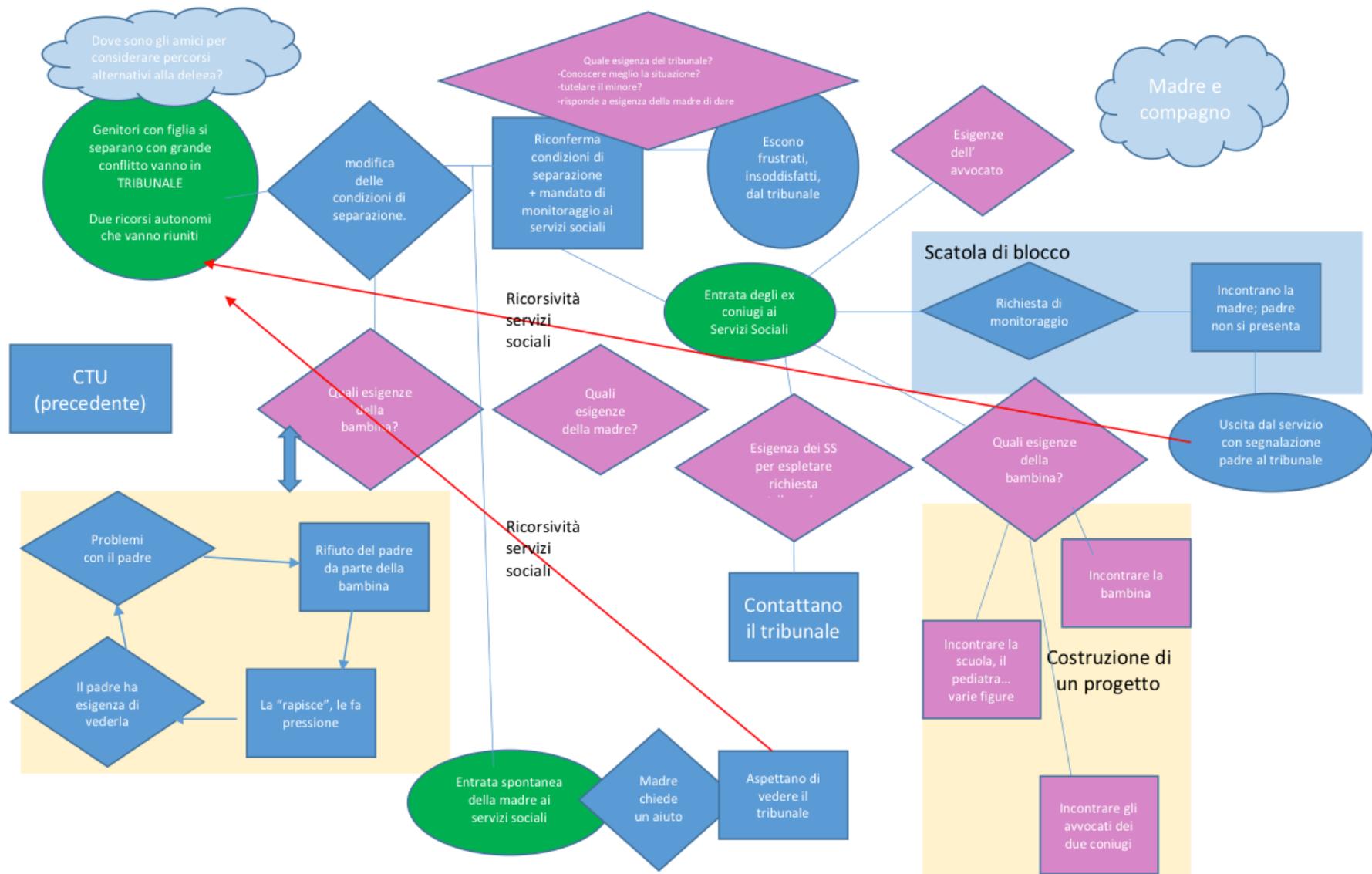


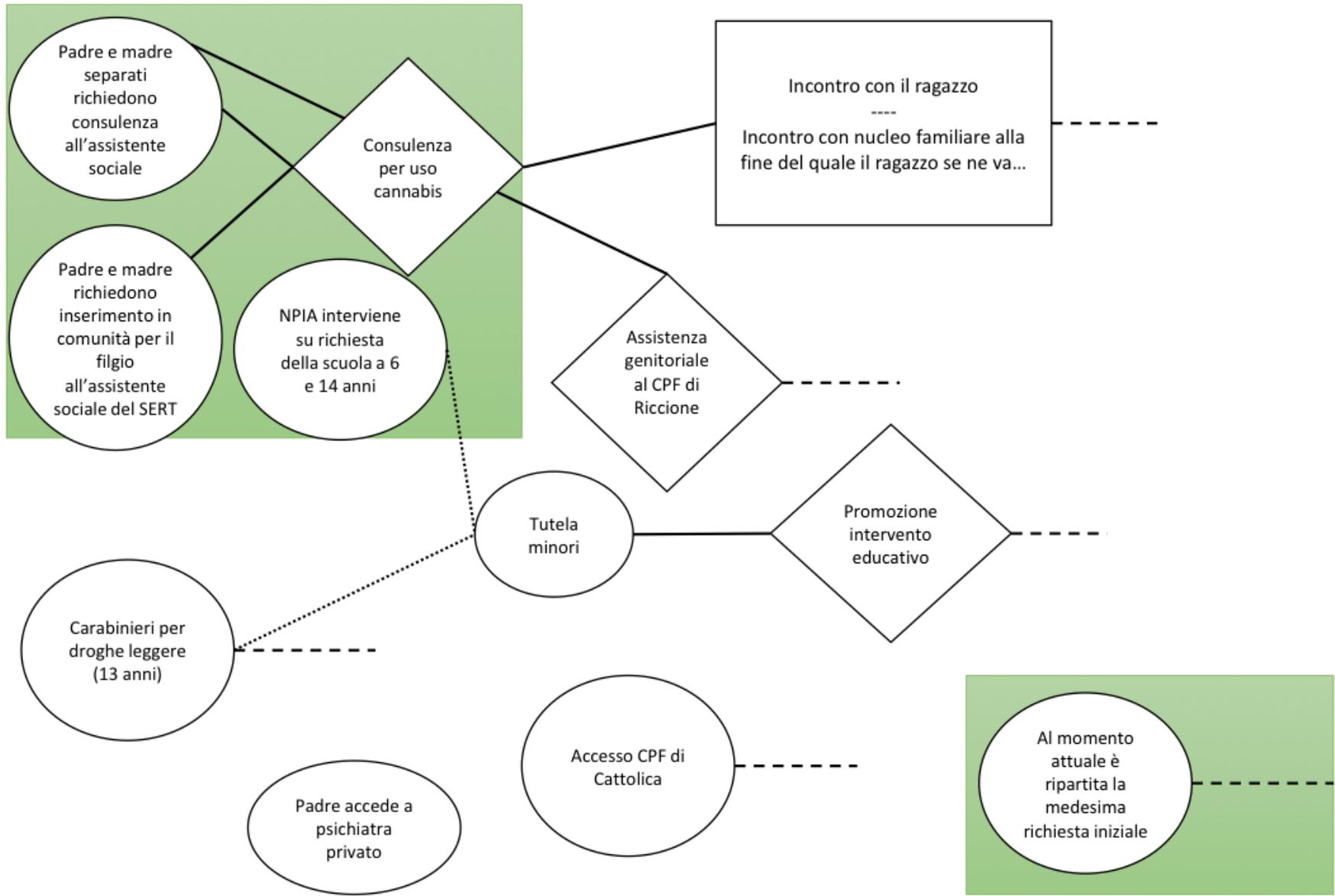












5.3. Le domande "snaturanti"

Il flussogramma analizzatore è un flussogramma fatto non solo da una serie di attività, ma soprattutto da molteplici domande, dubbi, interrogazioni. Molto spesso i processi lavorativi sono bloccati e intrappolati perché le pratiche sono "naturalizzate". L'obiettivo delle domande che si pongono durante il flussogramma è proprio quello di "snaturare" quello che è sempre uguale. "Snaturare" non significa buttare via, ma al contrario è pensiero, è una maniera etica di lavorare, è una maniera etica di fare domande; dobbiamo capire sempre che parliamo della vita dell'altro e che non possiamo sapere tutto della vita dell'altro, manca sempre qualcosa che non sappiamo.

Nella tabella che segue riportiamo a titolo di esempio alcune tra le tante domande fatte (e annotate) durante lo svolgimento dei flussogrammi analizzatori. Le domande sono state raggruppate secondo alcune categorie – domande sui tempi, domande sulle azioni, domande che ri-narrano, danno spazio a finali altri, domande sulle esigenze dei servizi, domande sulle esigenze delle persone (utenti).

Alcune domande, in modo differente a seconda del contesto e delle premesse, sono apparse come domande "snaturanti" in quanto hanno creato scompiglio, hanno fatto vedere cose diverse, che hanno cambiato lo scenario e le stesse premesse.

DOMANDE	
Domande sui tempi	<ul style="list-style-type: none"> - Come mai il decreto di allontanamento è stato revocato dopo un mese? - Quanto è durato l'allontanamento della madre? - Quanto dura l'affido? - Coincide con la nascita del terzo figlio? - Voi vedete il ragazzino? Da quanto? - I quaranta giorni sono quelli del decreto? - Prima dei conflitti cosa è successo? - Com'erano i rapporti con la mamma prima della separazione? - Quando sono stati fatti questi incontri?
Domande sulle azioni	<ul style="list-style-type: none"> - Era più mediazione? - Ma non c'è un recapito telefonico/un indirizzo? - Il Tribunale non ha revocato la richiesta di valutazione della competenza genitoriale? - Voi avete tutta la documentazione? - Quali potevano essere i contenuti al centro dell'intervento? - Alla mamma ed ai figli è stato comunicato che il Tribunale aveva sbagliato nell'allontanamento della madre? - Era una lettera in cui...? - Incontri di mediazione e poi? - E dunque cosa dicono in questi incontri? - Da chi era riportata questa cosa? - La famiglia affidataria ha figli? - Economicamente aiuta? - La figlia vive con la mamma? - Il babbo lavora? - Il ragazzino va a scuola? È bene inserito? - Chi tiene i rapporti con la scuola? - Perché avete dubbi circa l'adeguatezza del nucleo affidatario? - Perché pensate alla loro religione? - Ci sono problemi di lingua? - Durante gli incontri non c'era il mediatore culturale? - Il babbo come logistica com'è sistemato? - Ha fatto richiesta di una casa? - Sono giovani i genitori? La mamma? - Il bambino è inserito nel contesto parrocchiale? - I due grandi hanno una diagnosi? - Quando vede il bambino il babbo? Nel week end?
Domande che ri-narrano, danno spazio a finali altri	<ul style="list-style-type: none"> - Ma se il papà trovasse una casa e ci fosse la possibilità per il bambino di stare in un servizio semi residenziale, potrebbe rientrare? - È stato avviato un percorso di sostegno alla paternità? - Non si è pensato di incontrare i fratelli assieme?

	<ul style="list-style-type: none"> - Proseguire con un affido consensuale? - Ci sono storie occulte? - Forse ci sono degli interessi economici enormi dietro? - Interventi di sostegno al padre? 	<ul style="list-style-type: none"> - Come possiamo cambiare un po' questa traiettoria? - È mai stato violento con il bambino? - Quindi potrebbe esserci una situazione di violenza?
Domande sulle esigenze dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> - Cosa dicono gli insegnanti? - Possono intervenire anche altri servizi? - Dobbiamo parlare anche della relazione tra servizi, giusto? - È possibile in situazioni come queste intervenire prima? - Dove intervengono i mediatori culturali? - I mediatori culturali conoscevano le famiglie? 	<ul style="list-style-type: none"> - Con lui avete parlato di questo episodio? - A chi possiamo fare domande? - La mediatrice cosa dice? - In quanti operatori siete a lavorare in questa situazione complessa? - Siete in grado di offrire sostegno a tutti? A chi possiamo chiedere aiuto? - Nella sua fase in famiglia noi abbiamo conosciuto il bambino?
Domande sulle esigenze delle persone (utenti)	<ul style="list-style-type: none"> - Il suo vissuto è visto dagli operatori? - Cosa dicono i figli? E il padre? - Qual è il rapporto che questi ragazzi hanno con la madre? - Questa donna ha sempre funzionato così? - I due ragazzi non volevano stare con la madre? - Cosa dice la nonna materna? - Cosa dice la nonna paterna? - Lei cosa rivendica? - Contro chi è agita l'aggressività del bambino? - Il bambino gradisce? Non ha problemi rispetto alla differente religione? - I mediatori culturali sono stati usati solo per capire il bambino? Con il padre no? - Che esigenze avrà questo padre che vive con 12 persone? - Potrebbe risposarsi il padre? - Il bambino dice che la mamma torna? Che si ricostituisce la famiglia? È una fantasia del bambino? - La famiglia affidataria? - Il padre affidatario che esigenza ha? - L'avete colta come preoccupazione? 	<ul style="list-style-type: none"> - Gli affidatari hanno una spinta adottiva? - Il babbo non si è mai lamentato del fatto che la famiglia affidataria sia cattolica? - I genitori affidatari sono in grado di capire, sono rispettosi della diversità? - Il bambino sembra voler bene alla madre affidataria? Non c'è rifiuto? - L'aggressività è stimolata dai week end con il babbo? - Il babbo ha idea dei tempi e del percorso dell'affido? - La famiglia affidataria sarebbe disponibile a proseguire? - In questo periodo di affido il bambino mostra di avere effetti positivi dall'affido? - Il vivere in un ambiente regolare, con rapporti uomo/donna più rispettosi ha avuto effetti positivi? - Il padre cosa chiede a questo punto? - La madre cosa dice? Può tornare? Può non tornare? - Babbo un po' come Minus? - Com'è agita l'aggressività del bambino? Collegata a cosa?

5.4. Temi trasversali

Il racconto di tante storie di conflittualità familiare, che in modalità differenti hanno incrociato i servizi sociali, socio-sanitari, sanitari e/o il mondo giuridico, ha fornito moltissimi spunti di riflessione e analisi sulle vite delle famiglie coinvolte e sul lavoro quotidiano svolto dai servizi. Si è parlato molto di queste storie, si è discusso tanto di ciò che operatori e operatrici affrontano tutti i giorni e il fatto di avere a

disposizione queste storie è stata una grande opportunità perché ha permesso allo staff di avere un contatto ravvicinato con la vita dei servizi e ai e alle partecipanti di condividere esperienze comuni, ma allo stesso tempo con caratteristiche peculiari.

Senza aver la pretesa di offrire un'analisi esaustiva della complessità in cui i servizi si rispecchiano, e limitandoci a prendere in considerazione gli elementi considerati utili al fine di questo lavoro, nel presente paragrafo riportiamo alcune tematiche trasversali emerse attraverso l'analisi svolta con gli strumenti del flussogramma descrittore ed analizzatore. Questi elementi, spesso invisibili nel "tran tran" del lavoro quotidiano, sono stati resi visibili grazie all'attivazione di uno sguardo che si è focalizzato sulle micropratiche quotidiane da una prospettiva organizzativa e sono così riassumibili: ricorsività dei processi che sembrano riportare sempre "al punto di partenza"; messa in ombra delle esigenze delle persone protagoniste; reti che "intrappolano"; i "non detti" che pesano; l'invisibilità e l'indicibilità della violenza di genere; punti di vista che non hanno legittimità; l'importanza di un lavoro comunitario; l'attraversare i confini, andando oltre a quello che si vede e ai nostri pregiudizi.

In primo luogo, nei tanti racconti condivisi abbiamo visto una sorta di ricorsività nei processi organizzativi. Quando si racconta la storia di una famiglia, la storia di alcuni protagonisti, la prima narrazione è una narrazione che ci fa vedere come "le cose si ripetono". Nonostante le differenze, è come se in molti dei casi che abbiamo condiviso emergesse una ricorsività di modalità che mostra un pattern comune, spesso inconsapevole, che si riproduce nel tempo. Nel corso delle narrazioni numerosi commenti hanno messo in luce queste ripetizioni di pattern comportamentale, quali: "qua torniamo al punto di partenza", "questa è una storia che potremmo definire il classico caso sociale", "questo film l'ho già visto, so già che sicuramente quei bambini saranno nostri futuri utenti", "so già come va a finire". Esempio significativo di queste ricorsività è la seguente sequenza di azioni riproposta in numerose narrazioni di casi complessi di conflittualità familiare e rintracciabile nelle immagini dei flussogrammi analizzatori nelle pagine precedenti: il Tribunale chiede ai Servizi Sociali un intervento e una valutazione su una famiglia; i Servizi Sociali fanno una serie di azioni valutative e mandano una relazione al Tribunale chiudendo la richiesta. Questo processo organizzativo, invece di portare alla chiusura della storia, tende a ripetersi, con il medesimo pattern: successivamente alla prima chiusura c'è un'altra entrata della famiglia al Servizio Sociale attraverso la segnalazione del Tribunale e un'altra uscita con una consegna della relazione; poi si va avanti nella storia e la storia si ripete di nuovo, come in un "ping pong" tra Tribunale e Servizi Sociali. Si è visto che questa ricorsività è una ricorsività che a volta fa "sentire stretti" operatori e operatrici, perché rimanda a un'immagine del proprio lavoro che non è quella desiderata, che evoca l'immagine della "profezia che si auto-avvera" facendo percepire alcuni casi complessi come "irrisolvibili", "eterni".

Le richieste dei tribunali ai Servizi Sociali corrono in alcuni casi il rischio di mettere in ombra le reali esigenze delle persone protagoniste delle storie narrate, perché il processo organizzativo che si innesca "naturalmente" a seguito di automatismi organizzativi sembra rispondere alle esigenze (ad esempio la valutazione genitoriale) dei diversi servizi (quali il Tribunale o i Servizi sociali) piuttosto che interrogare l'esperienza e l'esigenza delle persone coinvolte nella storia (quali i padri, le madri, i bambini e altri soggetti).

Connesso a questi temi, i flussogrammi ci restituiscono delle storie in cui i vari protagonisti sono sì di fronte a delle reti – di relazioni, tra servizi, tra persone, tra istituzioni, ecc. –, ma a reti che molto spesso intrappolano, bloccano, congelano, cristallizzano, non permettono evoluzioni, ma anzi ricostruiscono costantemente lo stesso destino. Si lavora in rete, ma queste reti appaiono dai flussogrammi come grovigli, delle trappole.

In queste reti si è spesso riscontrata una necessità nascosta che non entra nella scena, che gli operatori e le operatrici percepiscono ma su cui non riescono ad agire perché è data da quella rete di genitori,

nonni, etc. che sono – più o meno consapevolmente – custodi di un segreto familiare che non può essere espresso ma che preme molto. Ci sono quindi dei non detti che pesano.

Tra questi "segreti" e "non detti", spesso concausa di un lavoro di rete che intrappola, spicca la violenza sulle donne perpetrata tra le mura domestiche, che rimane in molti casi nascosta, invisibile e indicibile. Ci sono casi in cui il tema è presente sin dall'inizio della storia, anche sottotraccia, ma tutta l'organizzazione è come un binario che va avanti per conto suo, non vede il resto e tra il resto c'è anche la violenza e più in generale la prescrittività sociale del genere caratterizzante le configurazioni familiari. La violenza è a volte taciuta dalle donne che la subiscono; altre volte è confidata in sede di colloquio o in momenti informali con l'esplicita richiesta di non farne parola fuori da lì; in altri casi la violenza è visibile ma non viene presa in considerazione perché l'attenzione è focalizzata altrove.

Nei casi di violenza, come in altre situazioni, dai flussogrammi si constata poi che ci sono alcuni punti di vista che non sempre hanno legittimità, non perché non siano importanti o non giochino un ruolo significativo nella storia, ma perché l'attenzione si concentra solo su una parte della coppia. Così, il punto di vista maschile è spesso un punto di vista secondario, che non viene interrogato quanto quello della madre o della donna. Altri punti di vista che rimangono pochissimo visibili sono quelli delle persone che ruotano attorno ai soggetti direttamente coinvolti nei casi di conflittualità familiare analizzati: gli amici, i vicini di casa, la rete di conoscenze più in generale. Ci riferiamo alle cosiddette "interfacce" tra i servizi e le persone che, come sottolineato da Laura Fruggeri, si sono assottigliate a livello sociale, ma che un lavoro comunitario potrebbe rafforzare, facendo riferimento alle risorse già esistenti, o attraverso il collegamento con le famiglie che aiutano le famiglie.

Un ultimo tema trasversale che è collegato ai precedenti e offre anche delle indicazioni di azione e di "postura" da assumere è quello della necessità di attraversare i confini, andando oltre a quello che si vede e ai nostri pregiudizi. I flussogrammi hanno messo in luce come la chiave di volta sia quella di "snaturare", dello spezzare, rompere le routine, gli automatismi, il modo consuetudinario con cui vediamo e agiamo nelle nostre prassi quotidiane, rendendo visibile gli elementi che rimangono invisibili, nascosti. Senza questo movimento dell'attraversare, dell'andare oltre il rischio è quello di continuare a perpetuare le situazioni e le problematiche che si affrontano ogni giorno.

6. Eserciziario per allenarsi ad affrontare oggetti di lavoro complessi

Per affrontare le questioni emerse dall'analisi dei flussogrammi e sciogliere i nodi più problematici è apparso necessario – nel corso dei laboratori regionali e degli incontri locali – concentrarsi sulla realizzazione di dispositivi da mettere in pratica nelle nostre prassi di lavoro, utili a farci fare un passo indietro rispetto a quello che facciamo e a dare la possibilità di osservare da un'altra prospettiva, e quindi riformulare, le nostre consuetudini e le nostre premesse in relazione alle tipologie di questioni che vengono trattate.

Il percorso CLab ha rappresentato una cornice entro la quale è stato possibile focalizzare l'attenzione sull'idea di "allenamenti" ed "esercizi" da praticare in contesti organizzativi che affrontano oggetti di lavoro complessi, quali la conflittualità familiare. Gli allenamenti e gli esercizi che presentiamo nelle prossime pagine non sono il frutto di un'idea predefinita, ma dell'esplorazione collettiva avvenuta a livello locale e regionale, che ha permesso di trasformare, rendere visibili e operative alcune ipotesi iniziali.

Gli esercizi rispondono alle preoccupazioni, alle esigenze e alle problematiche emerse e discusse durante il percorso, ma sono utilizzabili e applicabili anche in contesti organizzativi altri per rendere visibile l'invisibile e affrontarlo con maggiore consapevolezza e riflessività.

Gli esercizi e gli allenamenti sono da intendersi come dispositivi "leggeri" da inserire nelle prassi quotidiane. Incardinando gli allenamenti nel processo di lavoro, il processo ne trae beneficio allontanandosi dalla standardizzazione per essere modulato sulle singole situazioni complesse, che necessitano un cambiamento nelle risposte e nelle posture che si assumono.

6.1 Allenamento "sospensione della parola"

TITOLO ESERCIZIO: I SILENTI	
SCOPO	Lo scopo di questo esercizio è aprire uno spazio di ascolto attraverso il silenzio, giocando un diverso ruolo nel gruppo di lavoro. Si attivano così canali di ascolto che permettono di percepire in modo differente le relazioni e le situazioni in cui si è immersi, mantenendosi in collegamento con le proprie emozioni e il proprio sentire e concentrando la propria attenzione su questioni specifiche a seconda dei bisogni.
MATERIALI	Strumenti di registrazione manuali o digitali (foglio e penna o pc), cartellino "silente" (se necessario, griglia di osservazione (se necessaria).
REGOLE E RUOLI	<ul style="list-style-type: none">- Il silente è una persona che non parla, rimane in sospenso per tutto il tempo della riunione/incontro e a cui viene ridata parola alla fine per restituire quanto sentito e osservato;- È importante definire, condividere, esplicitare il ruolo del silente e il senso dell'esercizio;- Il gruppo deve riconoscere e non giudicare il ruolo del silente;- Il silente si può autocandidare o essere individuato dal gruppo; è importante l'alternanza dei ruoli;- Si possono identificare uno o più silenti a seconda del contesto (grandezza del gruppo, persone presenti...);- A seconda del contesto e della finalità entro cui si svolge l'esercizio del silente si possono scegliere diverse tipologie di silenti:<ul style="list-style-type: none">• il silente "del sentire": si concentra sul sentire, ovvero cosa sente con i 5 sensi del suo corpo e cosa sente che gli rimanda il gruppo;

	<ul style="list-style-type: none"> • il silente "dei contenuti": annota quali sono gli aspetti rilevanti che stanno emergendo nella discussione e quali sono gli aspetti che sono emersi e che non si aspettava emergessero; a partire da questo dà un titolo alla discussione. • il silente "domandiere": annota tutte le domande che emergono e le domande che farebbe; • il silente "organizzativo": elenca tutte le informazioni utili per l'organizzazione; • il silente "dei se, dei ma e dei però": annota tutti i se, i ma e i però che emergono; • ... si possono ideare altri tipologie di silenti a seconda della finalità. <p>- Al termine dell'incontro il silente riporterà in pochi minuti quanto annotato.</p>
COME RENDERLO UN ESERCIZIO QUOTIDIANO	<p>- Questo esercizio può essere svolto durante le riunioni o altri momenti di lavoro in gruppo diventando una modalità utilizzata come prassi;</p> <p>- Si può scegliere la tipologia di silente o silenti considerata più funzionale a seconda del contesto e delle finalità.</p>

6.2 Allenamento "interrogare le nostre premesse"

TITOLO ESERCIZIO: SOSPENSIONE DEL GIUDIZIO	
SCOPO	Lo scopo di questo esercizio è lavorare, attraverso momenti di riflessione e di scrittura, sulle nostre premesse di lavoro – spesso ancora basate su modelli familiari di tipo "tradizionale" e non sulle situazioni familiari contemporanee – per mettere in discussione le consuetudini ad esse legate.
MATERIALI	Diario e penna
REGOLE E RUOLI	<ul style="list-style-type: none"> - Appuntare sul diario tutte le parole che si utilizzano per affrontare i casi di conflittualità familiare; - Dedicare un momento di confronto e riflessione con i colleghi focalizzato sulle parole ricorrenti.
COME RENDERLO UN ESERCIZIO QUOTIDIANO	<ul style="list-style-type: none"> - Prendere appunti in modo rapido e leggero portandosi dietro il diario in ogni momento della giornata; - Individuare momenti di condivisione di questo esercizio con il gruppo di lavoro.
NOTE E SUGGERIMENTI	Il gruppo di lavoro può munirsi di un diario "riconoscibile" che viene consegnato ad ogni persona che partecipa all'esercizio.

TITOLO ESERCIZIO: SCAMBIOTECA DELLE CONOSCENZE E DELLE COMPETENZE	
SCOPO	L'esercizio è volto a valorizzare e rendere più consapevoli gli scambi e la condivisione di conoscenze e saperi tra professionisti (o utenti) dello stesso servizio o di servizi diversi, con l'idea che questa modalità di apprendimento in molte situazioni risponda meglio rispetto a momenti di formazione più tradizionali.
MATERIALI	<p>La scambioteca può essere organizzata su supporti cartacei o su piattaforma informatica. La versione cartacea necessita di cartelloni da appendere al muro (almeno 2: cerco/offro), pennarelli o penne.</p> <p>La versione digitale necessita di una piattaforma informatica o mailing list condivisa e accessibile dai professionisti coinvolti.</p> <p>Si può prevedere una brochure informativa che spieghi il funzionamento della scambioteca e comprenda la "cassetta degli attrezzi professionale", ovvero alcune competenze, conoscenze e saperi che si possono offrire/cercare.</p>
REGOLE E RUOLI	<ul style="list-style-type: none"> - la scambioteca parte da un caso, da un bisogno o da una situazione concreta; - è importante contemplare un confronto diretto tra le persone nel momento dello scambio;

	<ul style="list-style-type: none"> - la scambioteca può prevedere diversi livelli di formalizzazione, quindi essere coordinata a livello istituzionale (con l'individuazione di vari referenti e formalizzazione delle figure che partecipano) o nascere per stimolo di singoli professionisti in situazioni specifiche; - è importante la presenza di vari ruoli e ambiti professionali (sociale, sanitario e giuridico).
COME RENDERLO UN ESERCIZIO QUOTIDIANO	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare l'esercizio in tempi e spazi organizzativi che già si prestano ad un'attività di questo tipo. Ad esempio, rendere i momenti del caffè come momenti di scambioteca; appendere i cartelloni in luoghi in cui le persone già si incontrano perché di passaggio o luoghi di riunioni; - Rendersi disponibili alla rete e non avere remore sul chiedere; - Immaginarsi la scambioteca non come elemento strutturato e stabile, ma mutevole e plasmabile a seconda delle esigenze; - Prevedere il coinvolgimento di figure e servizi anche fuori dal territorio.
NOTE E SUGGERIMENTI	<p>La versione cartacea è consigliata per le scambiotecche intra servizio. La versione digitale soprattutto per le scambiotecche che coinvolgono professionisti di diversi servizi. Le competenze che si possono cercare o offrire variano a seconda della situazione e delle esigenze. Questi alcuni esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - maggiori elementi/chiarimenti normativi, consulenza legale (avvocato); - maggiore comprensione rispetto al vissuto della minore e degli adulti (psicologo); - competenze di tipo organizzativo per interrogarsi sulle proprie prassi; - punti di vista professionali diversi su alcuni temi; - competenze su modalità partecipative/stima risorse; - conduzione/coordinamento gruppo; - competenze specialistiche per arricchire sguardo d'insieme; -

6.3 Allenamento "narrazione e altri linguaggi"

TITOLO ESERCIZIO: GUARDARE (INSIEME) UN FILM	
SCOPO	Utilizzare il film come esperienza di pensiero ed esperienza sensoriale
MATERIALI	Film "Come in uno specchio"
REGOLE E RUOLI	<ul style="list-style-type: none"> - Guardare il film, pensarci e scriverne; - Discuterne in gruppo e, in seguito, scrivere quello che è emerso dalla conversazione; - Interrogarsi a partire dalle seguenti domande <ul style="list-style-type: none"> o Come sono i rapporti in questa famiglia? o Cosa si domandano le persone della famiglia sul vivere e sull'essere felici? o Cosa dobbiamo correggere e perché dobbiamo farlo? o Cosa dobbiamo solo accettare/capire? o Cosa dobbiamo accettare nella vita delle famiglie? o Cosa possiamo soltanto aiutare di fronte alla famiglia?

TITOLO ESERCIZIO: RI-NARRARE LE STORIE	
SCOPO	<p>Diventare consapevoli di come narriamo e di come possiamo utilizzare la narrazione per essere più presenti all'interno dei processi nei quali ci troviamo e utilizzarla per esplorare, essere illuminati, prefigurare.</p> <p>Attivazione creativa che sta dentro al lavoro possibile, ad un range di quello che è possibile. In una storia data chiedersi "cosa sarebbe successo se..." può aprire degli scenari non considerati prima. È importante questo "se", che ti può portare a re-immaginare, ricostruire una storia diversa.</p>

	Le immagini evocative sono un ottimo supporto per stimolare la fantasia e allenare la propria capacità di prefigurare contesti nuovi e cornici diverse per il proprio agire professionale.
MATERIALI	Immagini evocative (quadri, fotografie, di famiglia o d'arte), scheda analisi.
REGOLE E RUOLI	<ul style="list-style-type: none"> - Fissare e concentrare la propria attenzione su un'immagine e cercare di descrivere cosa quella immagine ci suscita, ovvero quali emozioni ci suscita, ma anche quale storia ci racconta; - Lavoro individuale: rispondere alla domanda "quale storia mi evoca questa immagine?" compilando una scheda di analisi (riportata nella griglia che segue); - Lavoro a coppie: confronto a coppie sulle storie focalizzandosi sul "genere" della storia che affrontano i servizi ("il classico caso sociale", il caso drammatico, il caso col finale a sorpresa, una storia fatta di non detti, una storia con padre – o altri – assenti...) e le emozioni che la storia ha suscitato; - Restituzione rapida al gruppo esponendo la propria narrazione oppure riportando il genere e le emozioni discussi in coppia.

SCHEMA DI ANALISI DELLA STORIA
<u>PERSONAGGI PRINCIPALI</u>
<u>TRAMA</u>
<u>TEMPO (stagioni, presente/passato/futuro, mattina/pomeriggio/sera...)</u>
<u>INCIPIIT/PUNTO DI ENTRATA: la mia storia inizia così:</u>
<u>FINALE/PUNTO DI USCITA: la mia storia finisce così:</u>
<u>PERSONAGGI SECONDARI</u>
<u>GENERE</u>
<u>EMOZIONI CHE LA STORIA HA SUSCITATO</u>

TITOLO ESERCIZIO: LE CARTE PER LA VALUTAZIONE PARTECIPATA	
SCOPO	<ul style="list-style-type: none"> - Valutare un progetto/processo in corso o terminato; - Fare il punto della situazione attraverso una narrazione a più voci di un progetto/processo.
MATERIALI	Carte, un foglio e una penna per ogni partecipante, un cronometro, qualcosa che faccia rumore (una campanella, un fischietto, una penna battuta su un bicchiere)
REGOLE E RUOLI	<ul style="list-style-type: none"> - Selezionare tante carte quante sono le persone nel gruppo, più tre. - Ognuno pesca una carta. Ciascuno ha un numero definito di minuti (2-5) per pensare alla risposta e se vuole scriverla su un foglio. - Ognuno in cerchio legge la sua domanda e racconta la sua risposta al gruppo. - Lasciare un tempo per la discussione: "C'è qualcosa da aggiungere?" "Ci sono domande capitate ad altri alle quali vorreste rispondere?"

COME RENDERLO UN ESERCIZIO QUOTIDIANO	Ci sono vari modi di usare le carte: puoi pescarne una alla fine di ogni giornata di lavoro per raccontarti com'è andata. Puoi usarle alla fine di una riunione o di un incontro per valutare la riunione stessa, chiedendo risposte – lampo.
NOTE E SUGGERIMENTI	<p>Variante: è possibile mescolare i fogli con le risposte e farli leggere a caso dai membri del gruppo, in modo che le risposte siano anonime ma comunque condivise, o divertendovi a indovinare chi sono.</p> <p>Le domande sono elencate per tipo. Se si ha bisogno di assottigliare il mazzo si consiglia di sceglierne una o due da ogni categoria:</p> <p>DOMANDE SUGLI OSTACOLI: Quali ostacoli hai incontrato? Se potessi tornare indietro cosa non rifaresti? Cosa manca? Da quali errori hai imparato? Cosa? Cosa non ha funzionato?</p> <p>DOMANDE SULL'OSARE: Quando hai osato? Quando sei uscito dalla zona di comfort? Cosa è successo? Cos'hai raccolto?</p> <p>DOMANDE SUL RACCONTO: Qual è la cosa più bella che è successa? A quale immagine paragoneresti questa esperienza? Quali sono i punti di forza? Quali sono stati i tuoi alleati?</p> <p>DOMANDE SUL RACCOLTO: Cosa ti porti a casa? Cosa c'è oggi che prima non c'era? Qual è il tuo obiettivo per il futuro? Cosa hai lasciato andare? Cosa ti porti nel cuore? Quali porte si sono aperte? Quali nuove competenze ti porti a casa? Quali nuove conoscenze ti porti a casa?</p> <p>DOMANDE SUGLI INSIGHT: Hai vissuto episodi di serendipity? Sei stato/a in grado di vedere e raccogliere qualcosa di inaspettato? Ci sono state illuminazioni? Su cosa vuoi puntare il dito?</p> <p>Ricordarsi di abbinare una serie di immagini evocative alla domanda "A quale immagine paragoneresti questa esperienza?"</p> <p>Le carte sono scaricabili dal link: http://assr.regione.emilia-romagna.it/it/notizie/home/community_express</p>

6.4 Allenamento "dialoghi"

TITOLO ESERCIZIO: DIALOGO A DUE	
SCOPO	Lo scopo dell'esercizio è stimolare uno scambio dialogico a due per rinforzare e sostenere degli scambi produttivi quando si lavora in gruppo.
MATERIALI	Sedie (possibilmente mobili)
REGOLE E RUOLI	<p>Prima di un'attività/riunione/scambio di gruppo si attiva un dialogo a due (o a tre se il gruppo è dispari) con queste premesse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - non ci sono persone che ne fanno più di altre, ma tutte si mettono in gioco nel dialogo; - non è un discorso di empatia, ma di "rispecchiamento" proprio per capire "attraverso" l'altro: se riusciamo a capire l'altro vuol dire che riusciamo anche a entrare maggiormente in contatto con le nostre posizioni; nel momento in cui si ascolta veramente l'altro si riesce a capire quanto quello che sta dicendo risuona in me. <p>L'attivazione del dialogo può partire da diversi spunti a seconda del bisogno. Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dialogo sulle preoccupazioni: quali sono le tue preoccupazioni rispetto a questo caso/questione/processo...? - Dialogo conoscitivo (per persone che si incontrano per la prima volta o si conoscono poco) focalizzato su: cosa posso/voglio mettere io in questo percorso/progetto? Cosa mi aspetto da te? - Dialogo esplorativo focalizzato su: quando sei uscito dalla tua situazione di comfort? A cosa ti è stato d'aiuto?

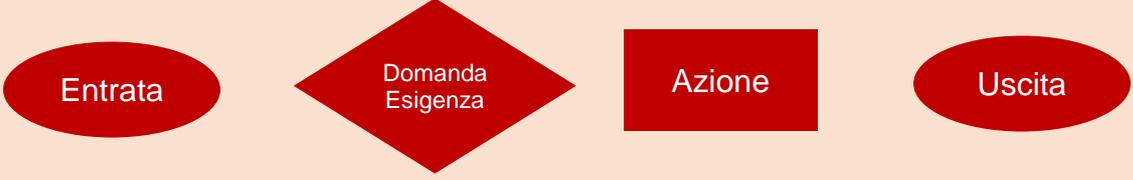
	Le coppie dialogano per 5/10 minuti e poi si ritorna in gruppo. Non è prevista nessuna restituzione al gruppo; il dialogo rimane uno stimolo per ciascuna persona coinvolta, che arricchirà di per sé il successivo lavoro di gruppo.
COME RENDERLO UN ESERCIZIO QUOTIDIANO	L'esercizio può essere proposto come apertura di qualsiasi momento di lavoro di gruppo (riunioni, equipe multiprofessionali...) e può coinvolgere qualsiasi persona presente (professionisti e non professionisti).

TITOLO ESERCIZIO: DARE VOCE	
SCOPO	Lo scopo di questo esercizio è stimolare l'attivazione creativa dentro al lavoro possibile, ovvero a quello che potrebbe essere, avvenire nel proprio contesto lavorativo. Attraverso l'interrogativo "cosa sarebbe successo se...?" l'esercizio porta a re-immaginare, ricostruire una storia diversa, un finale diverso, porsi delle domande "snaturanti". Il metodo è dato dai "sacchetti", ovvero dalla capacità di interrogarsi, dalla capacità di saper inserire l'elemento che snatura. Non accontentarsi del: "si fa sempre così, abbiamo questi servizi e quindi mettiamo in campo quello che abbiamo ecc."
MATERIALI	Foglio con un caso scritto, un sacchetto con i cartoncini dei personaggi, un sacchetto con i cartoncini contenenti gli imprevisti.
REGOLE E RUOLI	Si consegna il foglio con un caso scritto che dà il senso di qualcosa di noto (può essere un caso reale o no). Si esplicita il compito dell'esercizio: ri-narrare la storia letta e arrivare ad un finale diverso. I partecipanti vengono divisi in due cerchi concentrici: uno interno, che darà voce alla narrazione, e uno esterno con compiti diversificati; <ul style="list-style-type: none"> - Alle persone del cerchio interno si forniscono due sacchetti: un sacchetto contenente i personaggi della storia e l'altro contenente gli imprevisti; - Le persone nel cerchio esterno si dividono i seguenti ruoli (il numero di ruoli può variare a seconda del numero di persone presenti): <ol style="list-style-type: none"> 1. I "silenti": <ul style="list-style-type: none"> • un silente dei "se possibili" e dei "ma e però": raccoglie i se e i ma, i però, tutto quello che è andato fuori rotta; • un silente scrive la sequenza dei personaggi che prendono la parola e degli imprevisti che escono; • un silente scrive la storia nella scheda di analisi (si veda scheda di analisi proposta nel paragrafo 6.3); • un silente organizzativo che deve riferire quello che è emerso che non si aspettava, gli aspetti più rilevanti che sono usciti confrontando la prima storia con la narrazione che è uscita dal gruppo. 2. I "suggeritori": possono suggerire ai personaggi cosa dire. <p>Ogni partecipante del cerchio interno pesca dal primo sacchetto un cartoncino e, quando tutti i personaggi sono stati pescati, ognuno dà voce al proprio personaggio. Dopo aver dato voce a tutti i personaggi, si pesca un cartellino dal sacchetto degli imprevisti e si risponde alla domanda "cosa sarebbe successo se...?": ogni partecipante potrà reagire all'imprevisto dando voce al proprio personaggio e i suggeritori potranno inserirsi dando parola al personaggio richiamato nell'imprevisto.</p>
COME RENDERLO UN ESERCIZIO QUOTIDIANO	L'esercizio può essere proposto ad un'equipe su un caso reale o inventato con lo scopo di riflettere sulla capacità di saper inserire elementi che "snaturano" quando si affrontano i casi di conflittualità familiare.

6.5 Allenamento “le mappe di cui abbiamo bisogno”

TITOLO ESERCIZIO: MAPPARE	
SCOPO	<p>Lo scopo di questo esercizio è costruire delle mappe che ci inducano a riflettere sugli attori in campo e su quelli che possono essere attori importanti ma che si rischia di dimenticare, di non includere, nella trattazione di un caso.</p> <p>Le mappe traducono graficamente una narrazione (a più voci) di un caso per renderlo più comprensibile e visibile e in particolare permettono di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - visualizzare le dinamiche relazionali e gli attori/risorse (anche ciò che non c'è al momento ma che possono servire) e sistematizzare il processo; - restituire la complessità dei casi, non attraverso un processo di semplificazione, ma attraverso una rappresentazione più chiara e completa; - avere un mandato più chiaro, condividere i compiti di ciascuno, definire chi fa che cosa in un contesto di rete; - assegnare delle priorità di intervento o di ruoli.
MATERIALI	Carta, pennarelli, post-it, colori.
REGOLE E RUOLI	<ul style="list-style-type: none"> - La mappa può essere una mappa del sistema familiare e/o dei servizi coinvolti - La mappa può essere disegnata da un singolo o da un gruppo di persone. Il gruppo può avere una composizione variabile, eterogenea: comprendere solo alcuni operatori, l'intera equipe che segue il caso, altri professionisti che non seguono il caso, le persone della famiglia, etc.; - In ogni mappa, a seconda della situazione, si possono espandere determinate dimensioni e descrittori, come ad esempio le risorse, i conflitti, le relazioni ambientali, il rischio, le linee di comando, chi collabora, il bilanciamento bisogni/risorse, il sostegno, le capacità evolutiva nelle relazioni; - Nella mappa si possono inserire elementi che indichino il grado di intensità per la misurazione delle relazioni, come ad esempio una linea tratteggiata per un legame più debole e in grassetto per un legame più forte; - Nella mappa si possono inserire informazioni che facilitino le comunicazioni dirette, come ad esempio i nomi e i numeri di telefono dei singoli operatori coinvolti; - La mappa deve avere una capacità evolutiva, deve essere usata in senso dinamico, essere aggiornata, non deve rimanere fotografia se non sostiene poco il lavoro progettuale; - La mappa deve rappresentare la variabile tempo.
COME RENDERLO UN ESERCIZIO QUOTIDIANO	<ul style="list-style-type: none"> - È consigliabile utilizzare questo esercizio nel maggior numero di situazioni, non solo nei casi più complessi, per fare in modo che diventi una pratica quotidiana semplice ed automatica, che non aggrava ma che alleggerisce il lavoro quotidiano; - Utilizzabile in momenti diversi (di passaggio o di progettazione).

TITOLO ESERCIZIO: FLUSSOGRAMMA DESCRITTORE E ANALIZZATORE	
SCOPO	<p>Lo scopo del flussogramma è quello di analizzare i processi di lavoro e di rete attraverso una rappresentazione grafica e una conversazione basata sulle “domande snaturanti”.</p> <p>In particolare, l'esercizio del flussogramma consente di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ridurre il processo di lavoro; - identificare i punti critici per la dinamica di lavoro; - contribuire alla pianificazione ed alla riorganizzazione delle pratiche di lavoro; - attivare processi di analisi e di auto-analisi del gruppo di lavoro. <p>Il flussogramma può essere in una prima fase descrittore – con l'identificazione di un punto di entrata, un punto di uscita, le azioni intraprese, gli attori e le problematiche – per poi trasformarsi in un flussogramma analizzatore nel momento in cui si pongono delle</p>

	domande che interrogano le azioni e fanno da stimolo al confronto, alla conversazione, al pensiero e alla sperimentazione emozionale.
MATERIALI	Carta, pennarelli, cartelloni
REGOLE E RUOLI	<ul style="list-style-type: none"> - Riunire il gruppo di lavoro e spiegare che cos'è il flussogramma, qual è la sua funzione, come gestire il processo di lavoro nel flussogramma; - Definire un "tracciato" per elaborare il flussogramma descrittore, identificando: un punto di entrata e un punto di uscita del processo organizzativo, le azioni intraprese e gli attori coinvolti e le problematiche emerse; - Sviluppare il flussogramma analizzatore ponendo domande sul lavoro di équipe, stimolando il racconto dei professionisti sui loro processi di lavoro in modo da registrare i meccanismi anche informali di funzionamento o malfunzionamento del processo (nell'ultima riga della tabella sono riportate le forme da utilizzare per la rappresentazione della storia narrata); - Registrare tutti i dettagli ritenuti importanti.
COME RENDERLO UN ESERCIZIO QUOTIDIANO	L'esercizio può essere proposto ad un'équipe su un caso condiviso o non conosciuto da tutti con lo scopo di riflettere sul processo organizzativo da diversi punti di vista, ponendosi domande "snaturanti"
NOTE E SUGGERIMENTI	È consigliato registrare sul margine con un * come sono state prese le decisioni o come sono stati attivati i percorsi. Per quanto possibile, è utile organizzare una seconda sessione di lavoro con l'équipe per analizzare insieme il flussogramma prodotto.
 <p>Entrata Domanda Esigenza Azione Uscita</p>	

7. Trasferire gli esercizi nella pratica quotidiana

Le schede degli esercizi presentate nel paragrafo precedente sono state condivise durante il terzo incontro locale nei diversi territori. Ai e alle partecipanti è stato chiesto di dividersi in piccoli gruppi di lavoro e definire il percorso per il trasferimento degli esercizi dentro le proprie organizzazioni seguendo una griglia con questi elementi: quando e dove; con chi; a quali bisogni risponde; come lo sperimento. Le tabelle che seguono riportano i percorsi emersi divisi per tipologia di esercizio e per territorio.

ESERCIZIO: SOSPENSIONE DEL GIUDIZIO				
	Quando e dove	Con chi	Quali bisogni	Come lo sperimento
Reggio Emilia	CpF di Reggio Tempi: un paio di settimane	Il gruppo di operatori del centro per le famiglie	Condividere le premesse che orientano gli operatori per aprire nuovi scenari	Compilazione del quaderno individuale Confronto in equipe sulle categorie utilizzate
Ferrara	Riunioni di Equipe 15 minuti alla fine della riunione	Partecipanti all'equipe.	Promuovere affiatamento, riflessività e approfondimento	Sperimentarlo come un quadernino/prontuario da dare ai partecipanti dell'equipe per segnare idee, spunti, parole durante le riunioni di equipe.

ESERCIZIO: SCAMBIOTECA DELLE CONOSCENZE E DELLE COMPETENZE				
	Quando e dove	Con chi	Quali bisogni	Come lo sperimento
Reggio Emilia	La sede del servizio sociale come luogo per la scambioteca, anche per gli altri servizi. Tempi: rispetto a un caso specifico, il tempo del procedimento, fino alla chiusura del caso	Professionisti Figure esterne per la formazione Utenti	Premessa/obiettivo comune: bisogno primario di condividere il bisogno di tutela e interesse del minore. Conoscenza e consapevolezza da parte di tutti della situazione, quindi in modo uniforme. Condivisione di un percorso per procedere nella stessa direzione	Due aree: 1. professionisti: su caso concreto: incontri e contatti con le diverse figure professionali coinvolte; come formazione e lavoro di rete: necessità di formulare linee guida (declinazione del protocollo) 2. utenti: lo si sperimenta anche con incontri di gruppo
Parma	Distretto di Parma (servizi sociali dei 5 comuni, azienda asl, avvocati) Tempi: da subito	Partire dai professionisti presenti all'incontro locale del CLab	Avere accesso più velocemente alle informazioni che possono essere utili ai servizi. Accrescere la fiducia nella rete.	Fare una mailing list dove si lancia il quesito a tutti e si mettono a disposizione le conoscenze. Poi su un caso specifico si attiva un dialogo

			Porre le basi per trasformazioni successive	
Rimini	CSM durante la riunione di equipe proponendo di creare una mailing list	Gli operatori dei servizi che seguono il caso	Condivisione veloce di informazioni utili sul caso agevolando il rapporto di rete. In seguito può essere pensata per modificare prassi organizzative	Utilizzato in questa situazione specifica come stimolo tra i professionisti del caso e in seguito a livello istituzionale intra-servizi come riflessione sui dispositivi organizzativi
	Stanza della tutela minori in comune con la salute mentale	Servizi educativi, rete familiare, CpF, psicologa, CTU	Necessità di co-costruire una progettazione e di lavorare efficacemente sulla famiglia a partire da ruoli e pratiche/competenze specifiche	Per costruire dei precedenti organizzativi utili nel presente e nel futuro del servizio
Cesena	Equipe multidisciplinare su formazione continua sul campo e nei piani annuali di formazione	Tutti gli operatori che si interfacciano nella situazione di conflittualità	Avere una mailing list di tutti gli operatori che si interfacciano nella situazione di conflittualità; necessità di linee guida condivise all'interno di ciascun servizio.	Equipe sul caso ed equipe multidisciplinare
Ferrara	<p>Bisogni: Elaborare strumenti finalizzati a comunicazione formale utile per tenere la geografia attivata del gruppo. Luogo dove si scambiano conoscenze ma anche strumenti di lavoro, approcci ai saperi e stimoli. Utilizzare la scambioteca anche per condividere strumenti orientativi di valore generale.</p>		<p>Come: Inventariando le competenze e conoscenze del gruppo che ne fa parte. Sperimentando scambio di osservazioni su problemi trasversali, su un tema che deve essere sollecitato da una domanda (non da un caso) Costruendo una piattaforma digitale curata da un tessitore Raccogliendo impressioni, proposte, il cerco/offro non solo di cose ma anche di idee (proposte, sollecitazioni...).</p>	
Forlì	Incontro di equipe multidisciplinare Documento condiviso nella mailing list Quando: 2 incontri all'anno.	Tutto il gruppo che ha partecipato alla formazione ed eventuali interessati (professionisti del caso, attori coinvolti).	Lavorare insieme sperimentando gli strumenti appresi. Valorizzare gli scambi e la condivisione di conoscenze e saperi tra professionisti. Dialogo tra istituzioni/organizzazioni.	Ufficio di piano (indagine ad hoc qualitativa).

	Piano di zona; CpF 4 incontri all'anno	Primo anno costruire rete fra i partecipanti al CLab Anni successivi: coinvolgere gli "altri"	Conoscere le risorse del territorio Aggiornarsi reciprocamente, condividere formazioni e ulteriori sviluppi	Strumento on-line con impegno a contribuire da parte di alcuni rappresentanti delle realtà partecipanti. (con avallo dell'Istituzione)
--	--	--	--	--

ESERCIZIO: DIALOGO A DUE				
	Quando e dove	Con chi	Quali bisogni	Come lo sperimento
Reggio Emilia	Nell'equipe di polo ed equipe congiunta polo + CpF nelle prossime due settimane. Inizio giugno raccolta delle suggestioni, dei vissuti legati a questa sperimentazione e capire se ha modificato le modalità delle equipe	Professionisti delle equipe	Aumentare un confronto a prescindere dalle posizioni di partenza; implementare il confronto e modificare i punti di vista; introdurre delle novità nel modo di vedere le situazioni	Prima della riunione di equipe trovare un momento di confronto a due su un caso specifico comune in cui ci sia la dimensione del conflitto. Confronto su preoccupazioni, "cosa posso mettere io" e sulla "zona di comfort"; non fare restituzione e procedere con l'equipe normale; sperimentarla in 2/3 equipe e alla fine prevedere un momento di scambio per capire se: - si sono percepite le emozioni in modo diverso; - ha prodotto uno spostamento positivo o negativo; - se l'equipe "risponde" a quanto emerge nel dialogo a due
Rimini	All'interno del CSM prima dell'incontro allargato (una volta al mese)	Lo psicologo (o lo psichiatra) che segue il caso per il CSM e lo psicologo tutela minori	Rispecchiamento: capire il punto di vista dell'altro per entrare maggiormente in contatto con le nostre posizioni; capire come il parere dell'altro risuona in me	Prima dell'incontro dell'equipe allargata come sollecitazione, stimolo, incipit al dialogo. Es.: A te cosa ha colpito di questa situazione?
Cesena	Nei piani di zona, nella programmazione,	Operatori	Facilitazione, "riscaldamento del pensiero", agevolazione della presa di parola	Al primo incontro del piano di zona
Ferrara	Nei gruppi non troppo grandi e tra colleghi che lavorano insieme	Tutti i partecipanti	Portare ognuno dentro l'argomento; collaborazione tra servizi; attivazione cambiamenti; evitare l'affossamento	Prevedendo anche delle restituzioni (come fatto nel laboratorio regionale CLab per l'esercizio Christine's world)
Forlì	Equipe multiprofessionale	Gli operatori dei servizi		Responsabile Unità operativa minori (coordinamento)

	Reparto pediatria, Ospedale di Forlì; Cadenza mensile	coinvolti nella situazione		
--	---	----------------------------	--	--

ESERCIZIO: DARE VOCE				
	Quando e dove	Con chi	Quali bisogni	Come lo sperimento
Parma	Coordinamenti di servizio e tematici (es. adozione o gruppi di genitori)	Tutti i partecipanti al coordinamento	Rilettura dinamiche relazionali emotive e organizzative; restituzione al gruppo di tali dinamiche a seconda dei vari contesti	In un gruppo in formazione sul tema dell'adozione, far fare a un genitore il silente che legge le dinamiche emotive
Cesena	Contesto della mediazione	Professionisti; utenti delle mediazioni		
Ferrara	Nell'ambito della co-progettazione e nelle fasi di ascolto con gli utenti; a livello della formazione dell'organizzazione interna	Diversi contesti di riunioni di gruppo: - dove ci siano almeno 4/5 persone; - caso complesso; - situazione di conflitto tra operatori	Imparare ad assumere il punto di vista dell'altro; abituarsi a essere silenti	Due tipi di silente: 1) silente che restituisce ai presenti quello che ha sentito e annotato 2) Conduzione di un gruppo/colloquio a due con uno dei due con il ruolo di osservatore che in sede separata, e solo con il collega, dia una restituzione.
Ravenna	Gruppi tecnici o equipe multidisciplinari; riunioni d'area e di organizzazione; riunioni programmate	In alcuni casi coinvolgere come silente un componente del gruppo. In altre un esterno non direttamente coinvolto nel caso	Restituzione delle dinamiche e delle emozioni; mantenere focus sugli obiettivi della riunione perché "costringe" a rimanere nel proprio ruolo in maniera consapevole	Assicurandosi prima il coinvolgimento e il sostegno del gruppo e dei responsabili
	In ogni singolo distretto una volta ogni 6 mesi come "palestra"	Operatori dei servizi sanitari e sociali coinvolti sul caso; soggetti esterni; operatori non coinvolti sul caso	Trovare nuovi strumenti e soluzioni operative; aumentare il livello di integrazione della rete; manutenzione e cura della rete.	Chi segue direttamente il caso non interpreta il personaggio
Casalecchio	Equipe coinvolta in un caso Tempi: data già fissata.	Equipe del caso + operatori non coinvolti+ amministratore	Superare la difficoltà di comprendere il punto di vista e la situazione dell'altro.	Equipe allargata.

ESERCIZIO: MAPPARE				
	Quando e dove	Con chi	Quali bisogni	Come lo sperimento
Reggio Emilia	Equipe del centro famiglie Estate/Autunno	Operatori e responsabile del CpF	Ottimizzare le risorse Elaborare un piano di ridefinizione dei ruoli e degli obiettivi Ridefinizione equilibrio costi/benefici Definizione della collaborazione tra pubblico e privato	In equipe per riprogettare le attività dell'anno successivo e come strumento attraverso cui si può fare valutazione
Parma	Dove: Equipe; Servizio singolo; Equipe integrate e multiprofessionali Quando: fase progettuale dopo prima valutazione del caso	Chi propone la discussione del caso e tutti i professionisti attivi sul caso.	Fornire una rappresentazione chiara di soggetti, ruoli e compiti	Chi propone il caso inizia la definizione della mappa, che va messa in cartella e può essere condivisa con gli utenti
	Sperimentarla da subito come gruppo che sta partecipando a questo percorso su un caso già identificato	Tutti gli operatori attualmente coinvolti e altri operatori utili per il caso	Disperdere meno le energie. Condividere le letture relative ai fattori di rischio. Ridurre interventi confusivi e contrastanti per le famiglie. Ricavare preziosi indicatori sul proprio intervento e sul proprio ruolo dentro la storia	Ogni operatore costruisce la propria mappa, entro un mese viene fatta confluire in un'unica mappa. Il centro per le famiglie ha la regia del processo
Rimini	Riunione di equipe territoriale all'interno del servizio tutela minori. In un secondo momento nella riunione di equipe allargata al csm.	Assistente sociale e psicologo tutela minori. Successivamente, tutte le persone che partecipano equipe allargata.	Ampliare la visione degli obiettivi e degli operatori coinvolti.	Portare la mappa ad ogni incontro e farne un uso dinamico.
Cesena	Dove ci sono diversi attori	Tutti gli operatori coinvolti	Non perdere di vista la complessità del caso.	All'interno dell'equipe, Family group conference, UVM, GLH, Passaggi di transizione tra un servizio e l'altro, Protocollo famiglie problematiche
Ferrara	Equipe multiprofessionale	Professionisti	Uno strumento che può aiutare a vedere lo sviluppo di un processo.	Deve diventare un modello prestampato con cerchi, losanghe, quadrati da riempire processualmente.

Modena	All'interno dell'equipe	UVM	Evidenziare le dinamiche Facilitare il confronto Individuare modelli da mettere in campo	Descrivendo il caso per punti e aspetti critici. Sono necessarie delle strategie di attivazione e una figura che facilita.
	Valutazione territoriale progetto/dinamica della mappa Definizione di priorità in casi complessi nella valutazione di mediazione/genogramma + alti e bassi intensità	Servizi coinvolti e famiglie/rete allargata	Individuare le risorse non viste negli operatori; capire meglio quando le relazioni sono viste come minaccia e agire per modificarle; capire come l'utente percepisce le proprie relazioni.	Colloqui con le famiglie, in equipe, con strumenti pratici.

ESERCIZI: DARE VOCE E SOSPENSIONE DEL GIUDIZIO				
	Quando e dove	Con chi	Quali bisogni	Come lo sperimento
Reggio Emilia	Riunione di supervisione CpF e servizio sociale Dove: Servizi sociali Colline Matildiche	7 CpF 3 Servizi sociali 1 Responsabile 1 Supervisore	Letture creative della situazione per cercare di evitare gli stereotipi nel processo di lavoro; Ampliare rete degli operatori coinvolti; Ottimizzare risorse interne ragionando in maniera trasversale per una migliore comprensione del caso; Formazione interna attraverso condivisione strumenti CLab con colleghi che non hanno partecipato	Individuare situazione trasversale ai settori/servizi; divisione dei ruoli e attribuzione del ruolo del silente a chi porta il caso

8. Allegati

8.1 Come in uno specchio

(Trascrizione dell'intervento di Ricardo Burg Ceccim al 3° laboratorio regionale dell'11 aprile 2017)

Salve! Ciao a tutti e tutte, buongiorno.

Vi chiedo scusa per la mia assenza nell'ultimo laboratorio. In quel momento avrei dovuto parlare con voi sul film che vi avevo consigliato. Ho letto tutti i rapporti che mi sono stati inviati con gli appunti sul film visto. Alcuni appunti erano proprio come pensavo io, altri invece molto diversi, comunque ho visto lavori fatti con serietà e responsabilità. Vi ringrazio per la fiducia dimostrata. Vi assicuro che tratterò il vostro materiale con il riguardo dovuto.

Ho scelto quel film perché tratta di una famiglia e perché il titolo "Come in uno specchio" crea un collegamento con il nome del Laboratorio: "Conflitti allo specchio". L'immagine dello specchio per il laboratorio sottolinea come non possiamo guardare l'altro come qualcuno di lontano e diverso da noi. Dovremmo metterci davanti all'altro come ci mettiamo davanti allo specchio, riflettere su come la visione dell'altro rimandi a noi stessi e di come noi stessi possiamo offrirci per aiutarlo. Riconoscere che guardare l'altro può suscitare delle riserve e provare quindi ad avere uno sguardo più accogliente. Riconoscere che fare una diagnosi è un modo di ridurre il tempo dello sguardo ed evitare di dedicarsi allo sguardo. Con una diagnosi in mano, lo specchio non dovrà riflettere niente di più, diventa solo una tela fissa, un'immagine con la tela di un quadro immobile e permanente. Possiamo decidere solo dove appenderlo, visto che esso presenta già un'immagine fissa. Rimaniamo con quest'idea in mente: uno specchio versus una tela di pittura rappresentativa.

Il film è carico di angoscia, come tanti di voi hanno sottolineato. Sì, guardare la vita dell'altro ci causa molta angoscia, perciò evitiamo lo specchio, preferiamo una tela.

Ho potuto osservare che alcuni di voi hanno portato un'immagine molto ampia: che ognuno di noi è chiamato ad analizzarne i dettagli, le piccole informazioni, le difficoltà quotidiane e inventarsi ogni giorno. Non abbiamo il controllo su tutto quello che viviamo e siamo molto fragili, poiché siamo molto sensibili e non è possibile controllare i nostri sentimenti. I sentimenti appaiono davanti a noi, volente o nolente. In quel film c'è una domanda costante dall'inizio alla fine, ossia se la risposta alle angosce della vita si trovi in Dio, ma non c'è Dio che sappia spiegare e risolvere tutto.

Nel film c'è una donna pazza che sente delle voci con le quali parla; un adolescente pieno di domande sulla vita che lascia lo status di bambino per quello di adulto; un padre di famiglia che ha paura di concedersi alla moglie e ai figli, rimanendo fortemente razionale. Nonostante sia uno scrittore, scrive come se fosse un osservatore esterno, narra i fatti come in un romanzo per rimanere freddo e distaccato. È il figlio a mostrargli un altro linguaggio, quello del teatro, e gli mostra che la razionalità e il mistero nella vita fanno parte della stessa dimensione e che non può viverci in un romanzo con solo figure. La vita ha luce e oscurità, i fantasmi del dubbio e le decisioni che causano angoscia. Il teatro del figlio fa chiarezza sul fatto che i romanzi del padre, nonostante siano famosi, non riescono ad esprimere nulla. I romanzi del padre sono come quadri rappresentativi e il teatro del figlio provoca angoscia, dubbio e disagio creando scompiglio sul modo in cui il padre parla della vita. La donna sente le voci, ma lei ascolta tutti, ascolta il padre, ascolta il fratello, ascolta il marito, ascolta quello che dicono, ma anche quello che loro provano e non dicono. Lei non sa cosa fare con tutto ciò e prega Dio per avere una risposta. Lei capisce che il padre prova molti sentimenti e invece di affrontarli li riproduce in romanzi, trasformando le sensazioni forti e difficili da gestire in sentimenti più deboli e più gestibili. Lei sente che il fratello sta

scoprendo la sessualità, che sta crescendo e lei vuole "autorizzare" questa crescita, assicurandosi che impari tutte le cose. Non vuole che lui faccia come lei, che rimanga attaccato a delle voci senza trovare risposte. Lei percepisce l'amore del marito e la sua volontà a prendersi cura di lei, allo stesso tempo vorrebbe che lui pensasse più a sé stesso invece che occuparsi sempre degli altri (i suoi pazienti e lei). Vorrebbe insegnargli a non amare e accettare semplicemente tutto quello che lo circonda, ma ad essere capace di amare e inventare la realtà grazie ai frutti dell'amore. Quando scopre Dio, Dio è un ragno che vuole entrare nel suo corpo. Il ragno non è solo velenoso come si dice, il ragno è anche un animale misterioso, che incanta e spaventa, che tesse delle reti, salta, si appende, costruisce ragnatele per sentire tutto l'ambiente collegato e il suo corpo sente tutto ciò che passa attraverso la rete. Lei non si stanca mai di tessere e tante volte non viene apprezzata la rete che crea. La donna ha messo il padre e il fratello in una rete di amore e quando il fratello riesce a sentire l'amore del padre e non solo la sua ragione è convinto che la sorella guarirà, poiché non manca nella famiglia l'amore per lei. Il dio ragno può essere la rete oppure le reti di amore, reti tessute dall'amore e non dalle rappresentazioni sullo specchio. Nel suo libro intitolato "Immagini" Bergman dice che lo specchio è rotto e domanda: "cosa riflettono i suoi frammenti/schegge?"

Prendiamo anche queste altre due idee: specchio rotto e frammenti/schegge.

Nel testo di San Paolo ai Corinzi, nella Bibbia, si trova esattamente la frase da cui Bergman ha preso ispirazione per il titolo del film: "Come in uno specchio". San Paolo dice che oggi noi guardiamo la vita "come in uno specchio", ma un giorno la vedremo "faccia a faccia". Lui dice:

"Se anche parlassi le lingue degli uomini e degli angeli, ma non avessi Amore, sarei come il bronzo che risuona o il cimbalo che tintinna. E se anche avessi il dono della profezia e conoscessi tutti i misteri e tutta la scienza; se anche possedessi una fede così grande da trasportare le montagne, ma non avessi Amore, io nulla sarei."

Quando l'immagine dello specchio si fonde con l'amore, parliamo di alterità: vedere l'altro come uno specchio e amandolo, cioè, non rifiutandolo, non classificandolo, non etichettandolo, imparando la sua lingua, i suoi misteri e, allora, offrire reti di accoglienza, di potenza. Anche una medicina può essere rete, purché appartenga alle reti d'amore. Allora, torniamo ai punti che ho citato prima: uno specchio versus una tela di pittura rappresentativa; uno specchio rotto e i frammenti.

All'inizio del laboratorio di oggi avete visto due artisti italiani. Bergman era svedese, della Svezia dicono sia un paese di persone più fredde, distanti e riservate rispetto agli italiani. Questa differenza rappresenta un incentivo per capire meglio il film e provare a vedere con gli occhi degli svedesi: l'obiettivo di Bergman è sempre stato quello di insegnarci a vedere, perciò ha fatto il film. Il linguaggio di Minus (l'adolescente nel film) non è uguale al linguaggio di David (suo padre): uno scrive romanzi, l'altro fa teatro. Il nome Minus ha un segreto allo specchio: il meno, il minore. Che cosa è 'il minore'? Quello che non è velocemente visibile, quello che sta all'opposto della forma già data, le piccole parti, i frammenti dello specchio possono raccontare altre immagini molto diverse, angoli e punti di vista non immaginati prima. Karin (la donna) porta con sé l'ascolto, il potere di ascoltare. Minus (il giovane) porta con sé il potere dello sguardo minore. I due uomini adulti entrano in conflitto poiché uno parla di amore e l'altro parla di rappresentazione. Quello che parla di amore è medico e sa che guarire è amare. Quello che parla di rappresentazione è uno scrittore e crede che guardare sia guardare sullo specchio e non faccia a faccia. Possiamo dire che uno usa il linguaggio della sanità e l'altro usa il linguaggio del tribunale.

All'inizio di questo laboratorio, ho portato Lucio Fontana, artista degli anni '40, prima di Bergman, e ho scelto un documentario del 1962, girato in Belgio. Il film è del 1961, girato in Svezia. Fontana racconta sulle sue opere che rompono con l'immagine della rappresentazione. Lui era un pittore famoso, con tele meravigliose, che dice basta alla rappresentazione. La pittura non può solo rappresentare: cosa succede se io faccio buchi e tagli nella tela con lo scalpello, coltello e bisturi, cosa risulta dal mio movimento? Cosa prova/sperimenta e cosa si chiede un osservatore dinnanzi a una tela piena di buchi, con uno, due

o vari tagli? Quando si guarda la tela bucata o tagliata (con diverse buchi o tagli) dobbiamo pensare che c'è stato un atto, una forza, un gesto. L'artista dice che ha messo insieme spazio e tempo, la tela rappresenta lo spazio e dopo aver fatto il buco il taglio possiede anche un tempo. Non è più rappresentazione visto che ha un buco, un taglio prodotto da movimenti naturali. Comincia con i buchi, crea una raccolta chiamata "Buchi", fa dei fori sulle tele e sugli oggetti. Dopodiché viene la raccolta "Tagli". Le cose sono tagliate, attraversate, l'occhio non può stare fermo sulla superficie, è invitato a guardare dietro, quello che non è visibile. Esso rompe e buca la superficie, lascia vedere che essa non è compatta e perfetta, che può essere rotta. Lui fora lo "specchio", la forma diviene deforme, tutta bucata, piena di sorprese. Lui non lascia più le forme intatte ma diventano forate. Con il foro viene fuori il "fronte e retro", "dentro e fuori", "integro e ferito", "superficie e contenuto", superficie e contenuti che si trascinano. L'artista comincia facendo un buco e finisce facendo un taglio. Il mondo non è una tela rappresentata, la nostra azione può forare e può tagliare. Attraverso un buco si può rovinare un muro oppure si può far lasciare entrare un filo di luce. Senza i buchi può arrivare il momento in cui non si riesce a respirare o si rimane senza luce; senza il taglio, si può rimanere bloccati perché non si può rompere l'identità e le forme date. Rompere lo specchio, forare le superficie e i muri, applicare il taglio nelle certezze delle immagini precedenti. L'artista parlava in arte per l'era spaziale. Ossia, lo spazio pieno di novità del tempo, come un flusso, come un'azione, non più spazio come qualcosa di fisso. Noi abbiamo bisogno di forare i nostri metodi, di lavorare e fare reti, tagliare i nostri metodi tradizionali e ripetitivi di lavorare, di guardare e di ascoltare. Abbiamo bisogno di forare e tagliare la nostra tendenza a etichettare l'altro, abbiamo bisogno di forare e tagliare la tranquillità con cui giudichiamo l'altro senza vedere il "minore", vedere quello che chiede spazio e che è misterioso per noi. Quando dipingiamo una tela su quello che è l'altro, sarebbe interessante farci dei buchi e applicare dei tagli.

Così arriviamo ad un altro punto, ovvero l'altro artista che ho scelto, Pino Pinelli, sempre italiano, che propone la "rottura del quadro". Questo artista ammirava Lucio Fontana. Pinelli non ha forato né tagliato il quadro, lui ne ha ritagliato le forme, e ne ha mostrato ogni faccia come intercettata, come se quello che c'era dentro scappasse verso l'esterno e l'esterno potesse entrarci dentro. Preservava una forma, ma restava vuota di contenuto e il vuoto era quello che ne disegnava le forme perché le parti del contorno, non essendo contaminate, non erano fisse. L'artista ci mette anche pezzi di tessuto nelle sue forme, in modo che quando si vede, si senta obbligato a toccarlo e a sentirlo. Non si può vedere con gli occhi, senza sentirlo con il tatto (non bisogna toccare per sentire, si sente con i occhi). Non si può vedere senza coinvolgersi, poiché vedere e sentire stanno insieme. Lui tesse una rete occhio/pelle e questa rete aumenta il desiderio di occupare lo spazio, la sua opera stracciata dopo continua nello spazio attorno. Lui lo fa con talmente tanta forza che comincia a parlare di frammenti o di schegge dell'opera nello spazio, di un'opera che si diffonde nello spazio così come i frammenti di uno specchio rotto. Lui fa una pittura che sono i frammenti con volume, consistenza e ombra. Cosa riflette ogni frammento? Lui trasforma la pittura in forma di frammenti che camminano sulla parete, che fanno disegni sulla parete e ci appartengono, siccome non sono attaccati ma sciolti. La sua opera convoca la ragnatela, non ne mostra una. Porta con sé la rottura del quadro, dopo i frammenti e, infine, la disseminazione. La pittura in un modo spaziale.

Fontana parla della pittura con quattro dimensioni: materia, colore, suono e movimento. Pinelli ne parla con esperienza tattile, che si mostra in frammenti e in composizioni, che si lancia nello spazio e si compone con quello che c'è attorno. Pinelli arriva, allora, alle forme ovali che si accoppiano. Secondo lui, si accoppiano in una danza e dice che sono le danze tra i mondi che non conosciamo. Un film è "un'immagine in movimento", però un pittore fa delle "immagini con movimento" e l'altro fa "immagini per il movimento". Tutti questi movimenti sono tessiture. Nessuna immagine è migliore di quella dell'artista ragno o del dio ragno, che fa tessiture e tessiture, Dio è una rete tessuta da lacci amorosi verso l'altro. Artisti che si occupano di ascoltare, vedere, toccare e sentire, che parlano di scappare dalla forma e creare forme mobili, vive e sensibili a tutti noi e all'altro. Affinché noi diventiamo una

squadra/una rete e cosicché noi possiamo prendere cura (salute), assistere (assistenza sociale) e giudicare (giustizia) l'altro.

Questo è il mio messaggio conclusivo di oggi. Vi ringrazio e vi auguro buon lavoro.

Video:

Lucio Fontana https://www.youtube.com/watch?v=2XkmDe_DRP4

Pino Pinelli https://www.youtube.com/watch?v=6LkiCOSG_pw

8.2 Programmi e timoni

Programma laboratorio di apertura (13 ottobre 2016)

La giornata rappresenta l'avvio di un percorso - condotto con la metodologia del Community Lab - mirato a sostenere il lavoro di rete tra i Servizi e i professionisti che si occupano di conflittualità familiare. L'obiettivo è creare un contesto di reciproca fiducia, lavorando su riconoscimento, valorizzazione e integrazione delle diverse professionalità.

Dopo un intervento teorico e una riflessione sulle caratteristiche delle nuove famiglie e sulla crescente conflittualità familiare, i punti critici del lavoro di rete vengono successivamente "drammatizzati" con il coinvolgimento dei partecipanti.

L'evento formativo è accreditato ECM del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Bologna (1 credito): sono stati richiesti i crediti all'Ordine degli Assistenti sociali dell'Emilia-Romagna.

Staff Community Lab

Maria Augusta Nicoli, Giovanni Ragazzi, Giulia Rodeschini
 Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna
 Francesca Ragazzini, Ilaria Folli, Fabrizia Paltrinieri
 Servizio Coordinamento politiche sociali e socio-educative. Programmazione e sviluppo del sistema dei servizi, Regione Emilia-Romagna
 Monica Pedroni
 Servizio Politiche familiari, infanzia e adolescenza, Regione Emilia-Romagna
 Carla Golfieri - Unione dei Comuni della Bassa Romagna
 Elena Gamberini - Unione Bassa Reggiana
 Ricardo Burg Ceccim - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasile

Programma

9.30	Introduzione Francesca Ragazzini Servizio Coordinamento politiche sociali e socio educative. Programmazione e sviluppo del sistema dei servizi, Regione Emilia-Romagna
	Saluti Luigi Fadiga - Garante per l'infanzia e l'adolescenza, Regione Emilia-Romagna
9.45	Crisi, conflitti, sfide familiari: resilienza e complessità Laura Fruggeri - Dipartimento di Psicologia, Università di Parma
10.30	Teatro - Forum Roberto Mazzini - Cooperativa sociale Giolli, Parma
12.45	Riflessioni Maria Augusta Nicoli Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna
13.15	Conclusioni Elisabetta Gualmini Vicepresidente e Assessora al welfare e politiche abitative, Regione Emilia-Romagna

Per informazioni Giovanni Ragazzi - 051 5277392 - FamilyCLab@regione.emilia-romagna.it
 per iscrizioni iscrizioni online sul sito dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale
<http://assr.regione.emilia-romagna.it> - sezione Appuntamenti

GRAFICA Federica Sarti - Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna STAMPA Centro Stampa Regione Emilia-Romagna

Timoni 1°laboratorio regionale (17 gennaio 2017)

Timone	
Ore 9.45 Arrivo partecipanti	Accoglienza, compilazione modulistica, firme
Ore 10.00 - 10.30 Apertura del laboratorio	Introduzione: ipotesi di lavoro attingendo dalla relazione di Laura Fruggeri, dalla rappresentazione del Teatro dell'Oppresso e dal dibattito sollecitato dalle "scene" presentate
Ore 10,30 -10,40	Spiegazione su come si svolgerà il laboratorio
Ore 10,40 - 10,45	Si invitano i partecipanti a scrivere sul post-it la propria preoccupazione prevalente sulle situazioni di conflitto familiare con cui hanno a che fare
Ore 10,45 - 11,00	Si invitano i partecipanti a scambiare quanto hanno scritto con il proprio vicino
Ore 11,00 - 12,00	Plenaria: mappa delle preoccupazioni I partecipanti verranno invitati a riferire alcuni esempi di preoccupazione per poter identificare delle macro-categorie tematiche Al termine si identificano i gruppi di lavoro e ogni partecipante prima di andare nel proprio gruppo lascia il post-it nel cartellone corrispondente

Ore 12,00 - 14,30	I partecipanti sono invitati a prendere parte ai lavori di gruppo suddivisi in base alle macro-categorie tematiche individuate Ogni gruppo individua un proprio facilitatore/moderatore Ogni gruppo terminerà i lavori individuando una metafora che rappresenti la preoccupazione in cui si riconosce il gruppo, riportandola su un foglio. Si consiglia a ciascun partecipante di fare una fotografia della metafora. ATTENZIONE: ogni gruppo gestirà la propria pausa pranzo (mezz'ora)
Ore 14,30 - 15,30	I partecipanti sono invitati ad aggregarsi per area territoriale al fine di sintetizzare i contenuti emersi. Ogni gruppo individua un proprio facilitatore/moderatore Ogni gruppo terminerà con una metafora che rappresenti per il proprio territorio la preoccupazione saliente.
Ore 15,30 - 16,00	Plenaria (Aula A) Ogni territorio riporta la propria metafora
Ore 16,00 - 16,30	<i>Pensieri e sentieri</i> Chiuderà l'incontro un momento di riflessione sollecitato da una proposta a che ci porti ad esplorare forme di allenamento utili per "stare nei conflitti-familiari"

Indicazioni per facilitare/moderare il lavoro di gruppo (ore 12,00-14,30)

Gruppo: macro-categoria/tema

Facilitante/moderatore individuato dal gruppo:

Partecipanti:

La macro-categoria tematica è il risultato di diverse preoccupazioni in relazione alla conflittualità familiare, vediamo di esplorarle e metterle a fuoco

Si riprende il cartellone con i post-it, si leggono e si raggruppano rispetto alle situazioni conflittuali che richiamano, alle emozioni che suscitano, agli attori che richiamano

Cosa ci dicono i raggruppamenti, che informazioni ci danno, che cosa ci sollecitano

Dove mi sento più allenata/o rispetto a quanto è merso

Dove mi sento meno allenata/o rispetto a quanto è emerso

Individuare la metafora che racchiude, esemplifica la preoccupazione/preoccupazioni in cui il gruppo si riconosce

Osservazioni/riflessioni

Indicazioni per facilitare/moderare il lavoro di gruppo (ore 14,30-15,00)

Gruppo: territorio

Facilitante/moderatore individuato dal gruppo:

Partecipanti:

Ogni partecipante riferisce la metafora che ha prodotto nel precedente lavoro di gruppo

Creare una mappa che consenta di raggruppare le metafore utilizzate

Individuare il legame tra contesto territoriale e i raggruppamenti prodotti

Riformulare la metafora che meglio sintetizza la posizione del gruppo come espressione del territorio a cui afferisce

Decidere chi riporterà in plenaria la metafora del gruppo

Timone 1° incontro territoriale

1. INTRODUZIONE (15 min)

a) Inquadramento del percorso CLab: da dove siamo partiti, dove siamo, dove andremo.

Categorie delle preoccupazioni uscite dal primo laboratorio:

- STARE CONFINATI O SCONFINARE – OLTRE IL TARGET (le famiglie che vediamo e quelle che non vediamo)
- SI PENSA AL PROPRIO PEZZETTINO (linguaggio, tempi, competenze, ruoli)
- LAVORARE SULLE NOSTRE PREMESSE
- IL PESO DEL FARE (metodo, strumenti, standardizzare, pratica)
- L'INCUBO DEI TEMPI
- VEDO E NON VEDO (ascoltare la voce degli "altri")
- VIOLENZA
- COME STO? (solitudine, fragilità, fiducia)

b) IPOTESI DI LAVORO: ESERCIZI E ALLENAMENTI

Ci prepariamo per un prodotto che potrebbe essere l'"eserciziaro" (che puoi fare da solo, in gruppo, per gli amministratori, per gli avvocati, per la gestione delle agende, per l'ascolto...). Abbiamo già lanciato due esercizi: quaderno e film.

2. ATTIVITÀ CONOSCITIVA (5 min)

Ognuno si mette in coppia con una persona non conosciuta, di un altro territorio e di un altro servizio. Breve dialogo conoscitivo in coppia focalizzato su:

- cosa posso/voglio mettere io in questo percorso
- cosa mi aspetto da te

3. RESTITUZIONE INCONTRO PRELIMINARE e condivisione con il gruppo.

Nodi su cui lavorare: (da compilare per ogni caso)

4. LAVORO IN SOTTOGRUPPI (1 ora e 30)

I e le partecipanti si dividono in 2/3 gruppi di lavoro, ognuno dei quali si focalizza su uno dei nodi evidenziati nell'incontro preliminare. I gruppi devono essere il più possibile eterogenei per territorio e per servizi.

Ogni gruppo identifica due "silenti" che devono rimanere in sospeso, non parlare:

- Silente 1: cosa sento con il mio corpo in questo momento che sono silente in questo gruppo; e cosa sento che mi rimanda il gruppo
- Silente 2: quali sono gli aspetti rilevanti che stanno emergendo nella discussione e quali sono gli aspetti che sono emersi e che non mi aspettavo emergessero

Attività nei gruppi:

- In coppia si discute dei casi vissuti rispetto al nodo del gruppo e ogni coppia decide un caso da riportare al gruppo (10 min);
- Importante identificare il punto di entrata e di uscita di ogni caso; focalizzarsi su un processo definibile, non su un caso infinito; l'oggetto tracciante non è l'utente o la famiglia, ma ad esempio una segnalazione;
- Nel riportare i casi al gruppo si devono identificare (e scrivere su cartelloni): gli attori coinvolti, le azioni, i nodi problematici

Note: stiamo facendo ricerca! Ogni gruppo è diverso da un altro, quindi ogni facilitatore/trice deve adattare la metodologia al gruppo in cui si trova, cercando di "tirar fuori" più elementi possibili utili al nostro lavoro di ricerca.

Quindi si può lavorare in diverse direzioni:

- Far riportare tutti i casi e poi sceglierne uno su cui si lavorerà al prossimo incontro con flussogramma analizzatore
- Partire da un caso ed espanderlo verso un "caso tipo"

5. RITORNO IN PLENARIA (15-20 min) con presentazione casi da parte dei silenti dei gruppi di lavoro.

Timone 2° laboratorio regionale (7 marzo 2017)

10.00-10.30 INTRODUZIONE DELLA GIORNATA: Riassunto delle puntate precedenti; spiegazione e senso di cosa succederà; come esploratori facciamo questo sforzo insieme per trovare dei modi per allenarci; oggi capitalizziamo il più possibile quello che abbiamo già messo in campo; quello che abbiamo messo in campo lo andiamo a perfezionare dentro alle stanze/palestre. A proposito di allenamenti: vediamo insieme il video di Velasco

10.30: SCEGLI LA TUA PALESTRA!

- 1) SOSPENSIONE DELLA PAROLA E ASCOLTO
- 2) SOSPENSIONE DEL GIUDIZIO, LE NOSTRE PREMESSE
- 3) NARRAZIONI E ALTRI LINGUAGGI
- 4) LE MAPPE DI CUI ABBIAMO BISOGNO
- 5) SCAMBIOTECA DELLE CONOSCENZE E DELLE COMPETENZE

10,45 – 11,45 Attività in piccoli gruppi in palestra

Si spiega ai partecipanti come si svolgerà il lavoro e quindi si chiede di formare dei piccoli gruppi di circa 5/6 persone per gruppetto o altro in relazione alla tipologia della palestra

Importante: la scheda che abbiamo predisposto serve per avere una guida e strutturare delle indicazioni ma sono altrettanto importanti le domande che si fanno quindi non escludere delle variazioni o integrazioni alla scheda. Ci serve un domandiere, ovvero una persona che scrive le domande che scaturiscono nel corso della discussione.

Individuare chi riferirà in plenaria il lavoro del gruppo

Lavoro in gruppetti

- Fai l'esercizio!
- Rifletti sull'esercizio!
- Scrivi la scheda dell'esercizio! (Questo esercizio come faccio a farlo diventare quotidianità? Come lo trasferisco nella mia pratica organizzativa?)

11.45 – 13,00 Plenaria in ciascuna palestra

- creazione scheda unica
- i domandieri riferiscono le domande e ne vengono scelte due
- quali altri esercizi ti vengono in mente per questa palestra? / Quali sono le altre attività similari che io ritrovo nel mio lavoro che potrebbero costituire esercizio?

Ricordare che la restituzione del lavoro di gruppo nella plenaria conclusiva dovrà riguardare: titolo della palestra, esercizio considerato e come lo incardino nella quotidianità del lavoro; inoltre verranno scelte le 2 domande da riportare al termine del laboratorio.

13.00-13.45 Pausa

13.45 – 15.00 Ripresa dei lavori in Plenaria: restituzione schede/esercizi delle palestre (10 min per 5 circa 1 ora totale)

15.00: Ricardo Ceccim

16.00 chiusura della giornata

Timone 2° incontro territoriale

1. Introduzione della giornata:
 - inquadramento e riassunto delle puntate precedenti
 - Ipotesi di lavoro: siamo sempre dentro all'idea dell'allenamento in quanto i punti su cui lavoriamo sono: reti (le nostre e quelle delle famiglie) e conflitti familiari; Ricontestualizzazione tematica su rete e flussogramma come strumento di manutenzione della rete; introduzione al flussogramma (analizzatore) vs diagramma di flusso (descrittore)
2. Attività conoscitiva (10 min): mettetevi a coppie ed esplorate una situazione in cui siete usciti dalla vostra situazione di comfort e cosa vi è stato d'aiuto
3. Restituzione dell'incontro precedente (10 min): consegna del materiale del primo incontro e del significato che ha avuto
4. Sviluppo del flussogramma analizzatore.

Narratore: colui o colei che racconta il caso, la storia;

Silente elencatore: rileva le informazioni utili per l'organizzazione;

Silente domandiere: elenca le domande che emergono.

Raccomandazioni: fare domande snaturanti, identificare con asterisco i punti critici, problematici, far rientrare l'utente in caso non fosse visibile

Timoni 3° laboratorio regionale (11 aprile 2017)

10.00-10.30: Introduzione

- riassunto delle puntate precedenti
- elementi trasversali (ricorsività, reti che intrappolano, rispecchiamento e apprendimento, invisibilità - di punti di vista/persona, lavoro comunitario, i non detti che pesano) → focus su ATTRAVERSAMENTO proiezione video Fontana come elemento di stimolo visivo e culturale.

PALESTRE

10.30-11.30: PRIMA PARTE: METTIAMOCI IN ASCOLTO ATTRAVERSO STIMOLI VISIVI PER USCIRE DALLA NOSTRA ROUTINE, DALLE NOSTRE PREMESSE"

Primo compito: 15 minuti (10.30-10.45): esercizio del dialogo a due sul tema dell'ATTRAVERSAMENTO

- consegna delle stampe con tagli di Fontana
- discussione a coppia su quest'opera: cosa ti sollecita, cosa ti evoca rispetto al tuo lavoro?
nessuna restituzione

Secondo compito: 45 minuti (10.45-11.30): esercizio di tecnica di scrittura creativa: le immagini evocative -
QUALE STORIA?

- Spiegazione della tecnica di scrittura creativa: le immagini evocative:
Le tecniche di scrittura creativa sono numerose e supportano (quasi) tutte le fasi di stesura di un testo, che sia un racconto breve, un racconto lungo.
Spesso la creatività nasce da un'illuminazione stimolata da un'immagine.
Le immagini evocative (quadri, fotografie, di famiglia o d'arte) sono quindi un ottimo supporto per stimolare la fantasia e allenare la propria capacità di prefigurare contesti nuovi e cornici diverse per il proprio agire professionale.
Fissare e concentrare la propria attenzione su una immagine e cercare di descrivere cosa quella immagine ci suscita, ovvero quali emozioni ci suscita, ma anche quale storia ci racconta, è un esercizio importante per il nostro agire quotidiano.
- Consegna delle stampe del quadro "Christina's World" (Il mondo di Cristina) di Andrew Wyeth, 1948 + consegna scheda di analisi;
- Lavoro individuale (15 minuti: 10.45-11.00): rispondere alla domanda "quale storia mi evoca questa immagine?" compilando la scheda di analisi;
- Lavoro a coppie (15 minuti: 11.00-11.15): confronto a coppie sulle storie focalizzandosi sul "genere" della storia che affrontano i servizi ("il classico caso sociale", il caso drammatico, il caso col finale a sorpresa, una storia fatta di non detti, una storia con padre – o altri – assenti...) e le emozioni che la storia ha suscitato;
Restituzione rapida al gruppo (11.15-11.30): chi si sente può esporre la propria narrazione oppure riportare il genere e le emozioni discussi in coppia.

11.30-14.30 (con pausa pranzo in mezzo): SECONDA PARTE: WHAT IF? COSA SAREBBE SUCCESSO SE...

Attivazione creativa che sta dentro al lavoro possibile, ad un range di quello che è possibile.

È importante questo se, che ti può portare a re-immaginare, ricostruire una storia diversa.

Si consegna il foglio con il caso scritto che dà il senso di qualcosa di noto.

Dopo la lettura si definiscono le regole:

- Il compito è ri-narrare la storia letta e arrivare ad un finale diverso (collegamento con le domande snaturanti);
- I partecipanti vengono divisi in due cerchi concentrici: uno interno, che darà voce alla narrazione, e uno esterno con compiti diversificati;
- Le persone nel cerchio esterno si dividono i seguenti ruoli:

I SILENTI:

- un silente dei se possibili e dei ma e però: raccoglie i se e i ma, i però, tutto quello che è andato fuori rotta (con restituzione in gruppo)

- un silente scrive la sequenza dei personaggi che prendono la parola e degli imprevisti che escono;
- due silenti scrivono la storia nella scheda di analisi consegnata;
- un silente organizzativo che deve riferire quello che è emerso che non si aspettava, gli aspetti più rilevanti che sono usciti confrontando la prima storia con la narrazione che è uscita dal gruppo.

I SUGGERITORI: nel secondo giro (impresisti) possono suggerire ai personaggi cosa dire.

- Alle persone del cerchio interno si forniscono due sacchetti: un sacchetto contenente i personaggi della storia e l'altro contenente gli imprevisti;
- ogni partecipante del cerchio interno pesca dal primo sacchetto un cartoncino e, quando tutti i personaggi sono stati pescati, ognuno dà voce al proprio personaggio.
- Nel secondo giro di narrazione si pescherà dal secondo sacchetto, che contiene gli imprevisti. Ogni partecipante potrà reagire all'impresisto dando voce al proprio personaggio e i suggeritori potranno inserirsi dando parola al personaggio richiamato nell'impresisto.

AVVERTENZA: il metodo è dato dai sacchetti ovvero dalla capacità di interrogarsi, dalla capacità di saper inserire l'elemento che snatura. Non accontentarsi del: "si fa sempre così, abbiamo questi servizi e quindi mettiamo in campo quello che abbiamo ecc."

Restituzione dei silenti nelle palestre (ad eccezione dei silenti della storia che restituiscono in plenaria)

14.30-15.30 Plenaria: restituzione dei silenti della storia

15,30 – 16,00 Ricardo Ceccim: riflessioni conclusive

Timone 3° incontro locale

10.00-10.30 Riassunto delle puntate precedenti utilizzando lo schema

10.30-10.45 Dialogo a due: il lavoro che ho fatto cosa c'entra con i conflitti familiari e il lavoro di rete (riportare su foglio gli appunti)

10.45-12.00: Trasferimento dentro l'organizzazione per la sperimentazione: divisione in piccoli gruppi ognuno con uno o più esercizi e definizione del percorso per la sperimentazione

Plenaria

Programma laboratorio di chiusura (20 giugno 2017)

L'incontro rappresenta l'approdo del percorso - svolto da ottobre 2016 a maggio 2017 con la metodologia del Community Lab - mirato a sostenere il **lavoro di rete tra i Servizi e i professionisti** che si occupano di conflittualità familiare.

La giornata è dedicata a presentare i dispositivi organizzativo-professionali individuati attraverso il continuo immergersi nella pratica quotidiana e la riflessione/elaborazione collettiva che ne scaturisce. In particolare, sono stati identificati esercizi/allenamenti che possono diventare strumenti utili nel lavoro di rete e facilitare prassi organizzative orientate al lavoro integrato, soprattutto quando la fenomenologia del conflitto familiare si presenta in modo sfaccettato e complesso.

L'evento formativo è accreditato ECM, dal Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Bologna (4 crediti) e dall'Ordine degli Assistenti sociali dell'Emilia-Romagna (6 crediti).

STAFF COMMUNITY LAB

Maria Augusta Nicoli, Camilla Lelli, Giovanni Razzzi, Giulia Rodaschini
 Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna
 Francesca Ragazzini, Ilaria Follì, Fabrizia Paltrajeri, Monica Pedrosi
 Servizio Politiche sociali e socio educative, Regione Emilia-Romagna
 Elena Gamberini - Unione dei Comuni della Bassa Reggiana
 Carlo Goffieri - Unione dei Comuni della Bassa Romagna
 Ricardo Burg Ceccim - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasile
 Caterina Satta - Università di Bologna

PER INFORMAZIONI

Giovanni Razzzi - Ilaria Follì - FamilyCLab@regione.emilia-romagna.it

PROGRAMMA

9.00 Accoglienza partecipanti

9.30 Apertura dei lavori

MAURA FORNI - Servizio Politiche sociali e socio educative, Regione Emilia-Romagna

9.45 Teatro forum - Gli esercizi in scena

a cura di ROBERTO MAZZINI - Cooperativa sociale Gioi, Parma

11.45 Avvistamenti

GINO MAZZOLI - esperto di politiche di welfare, Reggio Emilia

VERONICA FRIGI - Presidente CamPino, sede di Reggio Emilia-Modena

RICARDO BURG CECCIM - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasile

12.30 Pausa

13.00 Voci dai territori

13.45 Avvistamenti

JIMMY CILIBERTO - esperto dell'approccio dialogico finlandese, Milano

SILVIA GHERARDI - professoressa di sociologia delle organizzazioni, Università di Trento e Università di Oslo

DON MASSIMO RUGGIANO - Bologna

14.30 Nuove terre all'orizzonte

FRANCESCA RAGAZZINI - Servizio Politiche sociali e socio educative, Regione Emilia-Romagna

15.00 Note finali

Conducono MARIA AUGUSTA NICOLI - Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna

FRANCESCA RAGAZZINI - Servizio Politiche sociali e socio educative, Regione Emilia-Romagna

GRAFICA Federico Senti - Agenzia scrittura e sociale regionale dell'Emilia-Romagna STAMPA Centro Stampa Regione Emilia-Romagna

