

famiglie e operatori insieme

pratiche inedite
per promuovere
la partecipazione
nei servizi

**famiglie
e operatori
insieme**
pratiche inedite
per promuovere
la partecipazione
nei servizi



Assessorato alle politiche sociali,
edilizia residenziale pubblica e cooperazione internazionale
Serena Spinelli

Settore welfare e innovazione sociale
Alessandro Salvi



Presidente
Maria Grazia Giuffrida

Direttore Generale
Sabrina Breschi

Area documentazione, ricerca e formazione
Aldo Fortunati

Servizio formazione
Maurizio Parente

FAMIGLIE E OPERATORI INSIEME

pratiche inedite per promuovere la partecipazione nei servizi

A cura di
Sara Mastroberti e Angela Vignozzi

Coordinamento editoriale
Paola Senesi

Progettazione grafica e impaginazione
Rocco Ricciardi

Stampa
Tiburtini srl, Roma, settembre 2025

2025, Istituto degli Innocenti, Firenze
ISBN 978-88-6374-135-3

La presente pubblicazione è stata realizzata dall'Istituto degli Innocenti di Firenze nel quadro delle attività del Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza.



GRUPPO DI REDAZIONE

Chi ha contribuito alla redazione del documento:

REGIONE TOSCANA

Angela Vignozzi, Funzionario programmazione settore Welfare e Innovazione Sociale,
Referente Regionale Programma P.I.P.P.I.

CENTRO REGIONALE DI DOCUMENTAZIONE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

Sara Mastroberti, Ricercatrice Servizio Formazione, Istituto degli Innocenti

GRUPPO SCIENTIFICO UNIVERSITÀ DI PADOVA

Paola Milani, Professoressa Ordinaria, responsabile nazionale di P.I.P.P.I. e del Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare (LabRIEF), Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata - FISPPA - Università degli Studi di Padova

Marco Ius, Professore Associato, Università degli Studi di Trieste, Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare (LabRIEF), Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata - FISPPA - Università degli Studi di Padova

Francesca Maci, Ricercatrice, Università degli Studi di Parma, Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare (LabRIEF), Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata - FISPPA - Università degli Studi di Padova

Anna Salvò, PhD Student, Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare (LabRIEF), Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata - FISPPA - Università degli Studi di Padova.

ASSISTENTI SOCIALI REGIONE TOSCANA

Tutti gli a.s. indicati di seguito hanno partecipato al Programma P.I.P.P.I.

Giuseppina Apuzzo, Comune di Firenze

Valter Barontini (educatore professionale), Società della Salute Pratese

Ana Maria Blanaru, Società della Salute Pratese

Paola Buresta, Società della Salute Alta Val di Cecina-Valdera

Antonella Iarossi, Società della Salute Pratese

Benedetto Madonia, Comune di Firenze (fino al 2024)

Barbara Tarantino, Comune di Firenze

Veronica Vargiu, Società della Salute Fiorentina Nord-Ovest

INSEGNANTI

Chiara Meriggi, Docente Istituto comprensivo statale n. 3 di Sesto Fiorentino,
Programma P.I.P.P.I., Fiorentina Nord Ovest

FAMIGLIE

Fatima Ait Said, genitore

Nicoleta Balint, genitore

Samantha Contadini, genitore

Eden Ghebrekristos Tekle, genitore

Jonida Muca, genitore

Ruben Tekle, ragazzo

Daniela Trallori, genitore

Rebecca Vivaldi, ragazza

Indice

06 Prefazione

Assessora Serena Spinelli

08 Un impegno lungo 25 anni: la Toscana al fianco dei bambini, degli adolescenti e delle famiglie

Dirigente Alessandro Salvi

12 Parte introduttiva

14 Introduzione

Angela Vignozzi

17 Intervenire a sostegno della genitorialità efficace in situazioni di vulnerabilità familiare

Sara Mastroberti

22 Nota metodologica

24 Capitolo 1

Che cosa ci ha ispirato a partire

25 Le domande

Marco Ius e Francesca Maci

28 Le idee per orientarsi

Marco Ius e Francesca Maci

32 Quali pratiche per stare, fare, pensare insieme

Marco Ius e Francesca Maci

36 Perché gli operatori e le famiglie hanno detto sì

Ana Blanaru, Barbara Tarantino e Daniela Trallori

40 Capitolo 2

Che cosa abbiamo fatto lungo il cammino

41 Un percorso in divenire

Ana Blanaru, Samantha Contadini, Anna Salvò, Rebecca Vivaldi

47 Incontrarsi per davvero: avvicinarsi, (ri)conoscersi, e imparare gli uni dagli altri

Francesca Maci

48 . Sguardi e storie: Le voci di due madri nel percorso partecipato

Fatima Ait Said, Francesca Maci e Daniela Trallori

51 . Incontrarsi davvero: emozioni, fiducia e legami nel cammino condiviso

Francesca Maci, Jonida Muca, Veronica Vargiu e Angela Vignozzi

54 . Conclusione: dimensioni dell'incontro autentico

Francesca Maci

55 Riflessioni sulle attività proposte

Marco Ius e Benedetto Madonia

61 I racconti dell'esperienza: relazione, comunicazione, emozioni

Giuseppina Apuzzo, Valter Barontini e Paola Buresta

64 Capitolo 3

Che cosa abbiamo imparato

65 Il contributo concreto di genitori, ragazzi e bambini al lavoro dei servizi

Fatima Ait Said, Antonella Iarossi e Anna Salvò

69 Il contributo di genitori, ragazzi e bambini nel contesto della formazione

Nicoleta Balint, Marco Ius e Angela Vignozzi

76 L'esperienza P.I.P.P.I.: imparare a so-stare insieme:

Il contributo di un'insegnante, di una mamma, di un ragazzo
Chiara Meriggi, Eden Ghebrekristos Tekle e Ruben Tekle

80 Cosa abbiamo imparato

Paola Milani

88 Conclusioni

Sintesi del lavoro e passi verso nuovi orizzonti

Paola Milani

Prefazione

Serena Spinelli, Assessora Regione Toscana

La pandemia ci ha lasciato molte lezioni. Una delle più preziose è la conferma che un welfare vicino alle persone, radicato nei territori, capace di costruire reti e presidi diffusi, è la strada più efficace non solo per affrontare le emergenze ma, soprattutto, per prendersi cura delle comunità.

Un passaggio deciso da un welfare di protezione a uno di inclusione, che possa realmente diventare un tessuto vivo e omogeneo su tutto il territorio nazionale.

Questo nuovo welfare non può essere pensato come qualcosa calato dall'alto, ma deve crescere insieme ai territori, alle comunità, alle persone che li abitano. È per questo che strumenti come la co-programmazione e la co-progettazione diventano essenziali: servono spazi di confronto, di costruzione condivisa, di collaborazione reale tra istituzioni, servizi e terzo settore.

Il cuore di tutto, però, resta l'ascolto. È dialogando con le famiglie, le comunità e gli operatori che si costruiscono risposte concrete. L'obiettivo deve essere chiaro: offrire un sostegno vero e continuo a chi vive, ogni giorno, situazioni di fragilità.

In questo percorso si inserisce il Programma P.I.P.P.I., avviato nel 2011 grazie alla collaborazione tra il Ministero del lavoro e delle politiche sociali e l'Università di Padova. Un programma nato per innovare gli interventi a favore delle famiglie vulnerabili, adottando un approccio integrato e olistico che mette al centro i bambini, i genitori, le relazioni, i contesti. La Regione Toscana ha scelto di aderire a P.I.P.P.I. nel 2013 e, da allora, ha continuato a crederci e a investirci, coinvolgendo progressivamente tutti i suoi ambiti territoriali.

Con il supporto del PNRR, la Toscana è riuscita a estendere il progetto a tutte le 28 zone territoriali, raggiungendo circa 300 famiglie. Un traguardo importante, che si è potuto realizzare grazie a una visione condivisa e alla connessione con altre risorse regionali, sempre con un'attenzione particolare alla prevenzione, alla promozione del benessere e alla partecipazione attiva di bambini, bambine, adolescenti e genitori nei processi decisionali che li riguardano.

Questa è la vera rivoluzione: superare la distanza tra chi offre i servizi e chi li riceve. Creare relazioni paritarie, costruire soluzioni insieme, riconoscere il diritto di ogni persona – a prescindere dalla propria condizione – a essere ascoltata, rispettata, coinvolta.

Questo percorso *Famiglie e operatori insieme* è stato un nuovo capitolo di questo cammino. Un momento di incontro fra servizi, famiglie, istituzioni, università e realtà territoriali come l'Istituto degli Innocenti, che da sempre è al nostro fianco nella costruzione di percorsi capaci di rispondere alle sfide complesse della cura e dell'inclusione.

Dopo oltre dieci anni di lavoro con il programma P.I.P.P.I., siamo ancora più convinti della direzione intrapresa. La nostra società cambia, si trasforma, ci pone davanti a nuovi bisogni. È per questo che dobbiamo continuare a investire su tre grandi assi: l'analisi attenta dei bisogni dei minorenni e famiglie, il lavoro in équipe multidisciplinari e la costruzione di risposte capaci di abbracciare la complessità, senza semplificazioni.

Non basta proteggere, dobbiamo anche prevenire. Non basta "occuparsi dei più deboli" per spirito di solidarietà: dobbiamo farlo perché è un diritto, sancito dalla Costituzione, che ci chiede di rimuovere ogni ostacolo e di garantire a tutti pari opportunità.

Per me, questo percorso non è solo un progetto amministrativo, ma anche una parte della mia storia, del mio modo di intendere la responsabilità pubblica. Ogni scelta, ogni iniziativa porta con sé un pezzo di visione, di convinzione personale e collettiva.

Ringrazio di cuore tutte le istituzioni e le persone che rendono possibile questo lavoro: il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, l'Università di Padova, l'Istituto degli Innocenti, gli operatori dei servizi sociali territoriali che sono la vera forza di connessione con i cittadini, e la mia struttura regionale, grande nella passione e nella capacità di innovare. È il motore di questo welfare che cresce e si trasforma, ogni giorno, insieme alle persone.

Un impegno lungo 25 anni: la Toscana al fianco dei bambini, degli adolescenti e delle famiglie

Alessandro Salvi, Dirigente Regione Toscana

C'è una storia che da venticinque anni racconta la collaborazione che unisce la Regione Toscana all'Istituto degli Innocenti di Firenze: è la storia di un impegno tenace, costante e che si è rinnovato in questo periodo con l'obiettivo di sostenere politiche sociali sempre più efficaci e vicine ai bisogni di bambini, ragazzi, giovani e famiglie. È a partire dal 2000, infatti, che grazie alla legge regionale n. 31, la Toscana ha istituito il Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza, diventato un punto di riferimento fondamentale, riconosciuto anche a livello nazionale.

L'esperienza del Centro regionale si è proposta e caratterizzata negli anni sempre più quale contesto e strumento a disposizione degli enti pubblici e del terzo settore, delle operatrici e degli operatori della comunità toscana, accompagnando e supportando la qualificazione dei sistemi territoriali di welfare e l'evoluzione, anche sotto il profilo culturale, dei modelli di intervento che accanto alle dimensioni della tutela e della protezione dei diritti si sono confrontati anche con linee di impegno innovative, legate alla promozione del benessere, all'ascolto e alla partecipazione dei minori di età e alla prevenzione del disagio attraverso la sperimentazione di percorsi di prevenzione e sostegno alle genitorialità (al plurale) e ai nuclei familiari, in particolare quelli in condizione di vulnerabilità e fragilità.

In questo senso il Centro regionale è stato, ed è tuttora, anche in prospettiva, luogo di pensiero, approfondimento e riflessione, ma anche luogo di intervento e di pratiche, un laboratorio vivo, aperto e partecipato che – nel partenariato tra Regione e Istituto – è stato capace di integrare ricerca, formazione e documentazione per sostenere e migliorare i servizi rivolti alle nuove generazioni.

Un luogo che pone ogni propria azione promossa nel solco del dialogo con servizi e operatori, rivolgendosi loro non solo come destinatari ma soprattutto come protagonisti attivi al centro dei percorsi e delle attività, nell'auspicio che i risultati conseguiti riescano a misurarsi con obiettivi di impatto sociale effettivo e di contributo al miglioramento continuo del nostro welfare.

Non meno importante è stata – e continua a essere – inoltre, l'attività di facilitazione e diffusione delle tante buone pratiche ed esperienze di valore che caratterizzano il nostro welfare, immaginando in questo senso la funzione del Centro come strumento a favore della circolazione dei saperi e delle realizzazioni sul campo, favorendo lo scambio e il confronto tra gli ambiti territoriali, anche in un'ottica perequativa attenta all'omogeneità dei livelli sul territorio regionale.

Perché ogni buona idea e ogni bella realizzazione non rimangano mai chiuse nei confini del singolo territorio che le ha realizzate ma si offrano alla valutazione della comunità toscana per diventare patrimonio comune, stimolo per altri percorsi, seme per nuove progettualità e incontrando in questo grandissima disponibilità (generosità diremmo anche) da parte di tutte le istituzioni, le zone distretto, i servizi pubblici e gli enti del terzo settore. Al centro di tutto questo lavoro c'è una convinzione profonda: le politiche per l'infanzia e l'adolescenza non possono più limitarsi a "tamponare" le difficoltà. Non devono più accontentarsi di far star "meno peggio" chi è in difficoltà. Il vero obiettivo è costruire condizioni per cui le persone – bambini, adolescenti, famiglie – possano davvero migliorare la propria vita in contesti di normalità.

Ed è qui che la partecipazione diventa una chiave fondamentale.

Le persone non possono rimanere semplici destinatari di interventi pensati da altri: devono essere protagonisti attivi, portatori di esperienza, di bisogni, di visioni. Occorre creare spazi reali di ascolto, luoghi in cui il confronto sia autentico e continui nel tempo. Solo così si costruisce un welfare che sostiene l'autonomia, che accompagna senza sostituirsi, che promuove cittadinanza attiva e responsabilità condivisa.

Un esempio concreto di questo approccio è il percorso *Famiglie e operatori insieme* presentato in questa pubblicazione, nato proprio con l'idea di abbattere le distanze e di mettere al centro chi vive in prima persona i percorsi di cura e di supporto. Le famiglie hanno diritto non solo a ricevere sostegno, ma anche a partecipare alle scelte che le riguardano, a essere parte integrante del disegno che si costruisce per e con loro.

Se durante quest'annualità celebriamo i 25 anni di questa preziosa collaborazione, la sfida è quella di proseguire su questa strada: continuare a crescere, ascoltare, credere che un welfare migliore nasce solo se costruito insieme.

La Regione Toscana intende restare un punto di riferimento per chi crede che il cambiamento sia possibile.

Un cambiamento, fortemente sostenuto anche nell'ambito della riforma del terzo settore e dell'attuazione degli strumenti di amministrazione condivisa, che parte dalle persone e dalle relazioni, che mette al centro le dimensioni della prossimità e delle comunità, riconoscendo doverosamente le risorse e il contributo di coloro che fino a ieri venivano considerati soltanto come "utenti" di un sistema di interventi di cui in questa nuova prospettiva ne costituiscono finalmente i protagonisti.

Parte introduttiva



Introduzione

Angela Vignozzi

La presente pubblicazione nasce dall'esperienza del percorso *Famiglie e operatori insieme*, promosso dalla Direzione sanità, welfare e coesione sociale della Regione Toscana, in collaborazione con l'Istituto degli Innocenti di Firenze e il LabRIEF (Laboratorio di Ricerca e intervento in educazione familiare) dell'Università di Padova, responsabile dell'assistenza tecnico-scientifica al LEPS P.I.P.P.I. per conto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali. Un percorso che intende promuovere un cambiamento culturale nei servizi per l'infanzia e l'adolescenza, attraverso la co-costruzione di pratiche condivise, capaci di rispondere ai bisogni reali di bambini, bambine, ragazzi, ragazze e famiglie.



Foto di gruppo durante l'ultimo incontro

Avviato nell'ottobre 2023 e tutt'ora in corso, il percorso ha dato forma concreta a un'idea maturata negli anni di implementazione del Programma P.I.P.P.I.: coinvolgere le famiglie nei percorsi formativi degli operatori. L'esperienza del Programma ha mostrato come la collaborazione tra ricercatori, operatori e famiglie arricchisca i percorsi di accompagnamento e favorisca la partecipazione effettiva di genitori e bambini in tutte le fasi dell'intervento. Si è trattato di un passo avanti tanto naturale quanto innovativo: scegliere di mettere le famiglie al centro della formazione significa riconoscere che solo attraverso un confronto autentico e paritetico è possibile generare cambiamenti duraturi e significativi nei servizi.

Emblematica, in tal senso, è stata l'osservazione ironica di un padre, durante uno dei primi incontri del nuovo percorso: «*Vi ci sono voluti dieci anni per capire che le famiglie devono essere coinvolte nei percorsi formativi?*». Una battuta che, seppur provocatoria, ha colto il punto: le famiglie erano pronte, da tempo, a questo cambio di passo. Parole che raccontano con semplicità la forza di questa intuizione: non un gesto straordinario, ma un diritto che attendeva solo di essere riconosciuto.

L'idea di coinvolgere le famiglie affonda le sue radici in esperienze precedenti, come la co-costruzione delle Carte della partecipazione¹, uno strumento ideato per favorire il dialogo tra servizi e famiglie, nella consapevolezza che la partecipazione non può essere affidata alla buona volontà dei singoli, ma deve essere sostenuta da approcci metodologici e strumenti concreti. Questa esperienza ha evidenziato come il sapere esperienziale delle famiglie rappresenti una risorsa preziosa e imprescindibile, accanto al sapere professionale.

L'iniziativa si è sviluppata attorno a tre domande fondamentali: che cosa ci ha ispirato a partire, che cosa abbiamo fatto lungo il cammino e che cosa abbiamo imparato. Ogni sezione del testo raccoglie testimonianze e riflessioni di chi ha preso parte al percorso, mettendo in luce le difficoltà incontrate, le conquiste raggiunte e i cambiamenti personali e professionali maturati nel tempo. Ne emerge un cammino di crescita collettiva, che ha permesso di mettere in discussione certezze, aprire nuove prospettive e costruire un contesto di apprendimento reciproco.

¹ Consultabile al link <https://www.minoritoscana.it/notizie/pippi-carte-della-partecipazione>.



Momento di condivisione del pranzo durante il primo incontro

Il valore di questo lavoro risiede non solo nelle pratiche condivise e negli strumenti metodologici sperimentati, ma anche nella dimensione umana e relazionale che ha caratterizzato ogni incontro. La partecipazione attiva di famiglie, bambini, operatori e ricercatori ha arricchito il percorso, offrendo sguardi inediti e autentici che hanno contribuito a superare stereotipi, creare connessioni profonde e generare fiducia reciproca.

Accanto ai momenti di riflessione e confronto, il percorso ha dato spazio anche a esperienze informali — come i pranzi condivisi, le attività ludiche e creative — che si sono rivelate fondamentali per rafforzare i legami e alimentare un autentico senso di comunità. In questi spazi, adulti e bambini hanno potuto esprimersi liberamente, condividere emozioni e costruire relazioni significative, generando un clima di accoglienza e appartenenza.

A partire dalle esperienze e dalle narrazioni raccolte, la presente pubblicazione offre dunque una riflessione articolata su come l'ascolto reciproco, il confronto paritetico e la condivisione dei vissuti possano contribuire non solo a migliorare i servizi, ma anche a risignificare il ruolo delle famiglie come protagoniste attive e competenti all'interno della rete di supporto.

L'auspicio è che le esperienze raccontate in queste pagine possano ispirare nuovi percorsi di co-progettazione tra famiglie, operatori e istituzioni, affinché i servizi socioeducativi diventino sempre più luoghi di inclusione, ascolto, partecipazione e corresponsabilità condivisa.

Intervenire a sostegno della genitorialità positiva in situazione di vulnerabilità familiare

Sara Mastroberti

La famiglia è il primo e più influente ambiente sociale per un bambino in quanto svolge un ruolo fondamentale nella sua crescita e formazione: essa fornisce il contesto primario per il suo sviluppo fisico, cognitivo, emotivo e sociale agendo come mediatrice tra il bambino e il mondo esterno. La famiglia di oggi non è né più né meno perfetta di quella di una volta, piuttosto è diversa in virtù della difformità delle circostanze contestuali in cui essa vive. Non esiste, dunque, un modo di essere e di vivere che sia il migliore per tutti. Quando si parla di famiglie in situazione di vulnerabilità si fa comunemente riferimento a quelle famiglie a cui è attribuito un particolare bisogno di supporto. Si tratta di famiglie che stanno affrontando delle avversità e per le quali c'è ancora uno spazio di intervento preventivo o di famiglie in cui il bambino è stato allontanato e con le quali è utile intervenire per favorire il processo di riunificazione familiare, in una logica di protezione. In ogni caso, sono famiglie che, se non possono costruire dei legami con la comunità in cui vivono, non riescono da sole a garantire le risposte ai bisogni di sviluppo dei loro figli (Milani, 2022).

In generale, il costrutto di vulnerabilità non trova una definizione univoca e scientifica. Nella definizione di Martha Fineman (tra le prime a dare dignità teorica a tale costrutto), la vulnerabilità rappresenta al contempo sia una condizione universale dell'essere umano, per cui siamo tutti vulnerabili in quanto persone, sia un'emergenza situazionale e di contesto, che consente di graduare tra livelli di vulnerabilità differenziati (Fineman, 2008; 2010).

Le vulnerabilità che possono impattare o meno sul singolo emergono sin dalla prima infanzia e si possono sviluppare nel tempo a causa di una combinazione di fattori di rischio e di stress intervenienti che possono influenzare i vissuti e i comportamenti all'interno e all'esterno del contesto familiare di appartenenza. Fattori personologici, economici, vincoli lavorativi, ma anche aspetti socioculturali e/o storici contribuiscono a determinare le risorse interne ed esterne che i genitori hanno per educare e prendersi cura dei propri figli, nonché a condizionare la quantità e la qualità del tempo trascorso con loro, oltre alla qualità dell'interazione affettiva genitore-figlio.

Il focus di intervento con le famiglie che affrontano una condizione di vulnerabilità non è tanto e solo la promozione delle capacità genitoriali rivolte al buon trattamento dei bambini, quanto piuttosto la prevenzione degli effetti della vulnerabilità familiare sullo sviluppo di questi ultimi. Tutti i bambini, infatti, per crescere hanno dei bisogni: il bisogno di imparare, esprimersi, amare, conoscere, esplorare, comprendere, giocare, ecc..

È la risposta a questi bisogni, co-costruita nell'insieme delle esperienze familiari e ambientali, a permettere loro di sviluppare le proprie capacità cognitive, sociali, emotivo-affettive, che andranno a formare il loro potenziale umano (Milani, 2022). Inoltre, la genitorialità va considerata come un sistema dinamico, delicato e complesso, di competenze che possono essere apprese e/o potenziate da parte dei genitori, i quali sembrano vivere, sempre di più, un generale senso di inadeguatezza, che chiede soccorso sotto forma di pratiche efficaci nelle routine di esercizio del proprio ruolo.

Da qui l'esigenza di implementare interventi maggiormente rispondenti alle esigenze e ai bisogni di bambini e genitori, volti a potenziare punti di forza e risorse presenti nel contesto di riferimento e a colmare eventuali fragilità e vulnerabilità, considerando la famiglia stessa come risorsa attiva e protagonista del proprio cambiamento. Ciò conduce a suggerire la necessità di un impegno collettivo a concentrarsi non tanto sulla definizione di vulnerabilità, bensì sull'identificazione degli aspetti tipici di tale condizione: è, pertanto, opportuno adottare un approccio, basato sui bisogni dell'individuo, che parta dal presupposto che bambino e famiglia possono essere portatori di vulnerabilità multiple e interagenti. Ciò implica un modo di lavorare più ecologico (Bronfenbrenner, 2002) che aiuti i servizi sociali e le agenzie territoriali a lavorare in modo sinergico e collaborativo, integrando interventi locali universali e selettivi (Brewin e Statham, 2011; Cefai e Camilleri, 2015).

Si definisce, in questo modo, una condizione dinamica di benessere della famiglia che si determina a livello sia collettivo, sia individuale attraverso relazioni interne ed esterne al contesto familiare. Infatti, elemento che contribuisce al benessere familiare è la ricerca continua da parte dei familiari di una forma di aggregazione, appartenenza e sostegno reciproco attraverso cui condividere i propri vissuti e interagire in una rete di servizi (Maggiolini, 2015; Giaconi et al., 2018; Zanfroni & Maggiolini, 2018).

I genitori possono percepirsi ed essere competenti in comunità competenti, cioè in comunità che mettono a loro disposizione una serie di relazioni di prossimità, di servizi, di opportunità di scambio e riflessività sulle risposte genitoriali ai bisogni di sviluppo dei bambini (Milani, 2022). In questo modo anche i genitori culturalmente più svantaggiati possono trovare occasioni di empowerment personale e crescita di autostima e di efficacia genitoriale, riacquistando un atteggiamento positivo e incoraggiante nei confronti dei propri figli e del proprio contesto familiare. Infatti, la famiglia può diventare una risorsa anche nelle situazioni di maggiore fatica, lì dove si presentino occasioni di confronto, di crescita e di reciproco sostegno e aiuto: consapevolezza, appartenenza e coinvolgimento attivo sono dimensioni fondamentali del processo di resilienza e di empowerment di una famiglia (Barnes & Bowl, 2003).

È riconosciuto che i genitori sono i primi responsabili della crescita dei loro figli, ma il compito di garantire risposte ai bisogni di sviluppo dei bambini è di tutta la comunità educante e sociale. Si tratta, dunque, di risignificare la nozione di sostegno alla genitorialità, che non riguarda tanto l'insegnare qualcosa di nuovo ai genitori, quanto piuttosto di co-costruire spazi emotivi ed ecologici favorevoli alla crescita dei bambini, in una prospettiva di prevenzione, attraverso nuove pratiche atte ad accompagnare i genitori in difficoltà, a contribuire in maniera determinante al loro cambiamento, a intercettare precocemente risorse e potenzialità. È evidente che i servizi svolgono un ruolo fondamentale non solo nell'aiutare i genitori a potenziare le loro risorse e competenze, ma anche nel sostenere le loro azioni a favore della creazione di un contesto di benessere per i propri figli. Si tratta, dunque, di lavorare al fine di rendere effettivamente esigibile il diritto di ogni famiglia a essere accompagnata ad affrontare la situazione di vulnerabilità che sta attraversando, a prescindere dal territorio in cui abita, tramite un progetto unitario e personalizzato (Milani, 2022).

In Italia, gli interventi a favore di una genitorialità positiva ed efficace sono condotti a più livelli in ottica di prevenzione e di accompagnamento, nella prospettiva di costruire un progetto unitario, condiviso e individualizzato, capace di garantire flessibilità e opportunità al bambino e alla famiglia. In tutti i casi, gli interventi mirano a proteggere i bambini dalle conseguenze che derivano da relazioni affettive fragili e/o da contesti familiari disfunzionali, supportando i genitori e/o le ulteriori figure di riferimento e la rete di comunità in cui sono inseriti.

I programmi di intervento con le famiglie in condizioni di vulnerabilità, pur nella diversità delle proposte, degli obiettivi, della metodologia, si caratterizzano per la loro capacità di far nascere una relazione generativa attraverso la quale, a partire dai contenuti e dai vissuti, diventa possibile recuperare e potenziare quelle capacità genitoriali, sopite, affaticate da storie di vita difficili e dolorose, tuttavia presenti e vive, radicate nel sentimento d'amore e nel legame affettivo che un genitore sente di avere con i propri figli. Intervenire a sostegno della genitorialità positiva in situazioni di vulnerabilità familiare significa intervenire secondo il concetto di potenziale educativo delle famiglie e delle comunità e promuovere un'azione di giustizia sociale, necessaria a *«interrompere il ciclo dello svantaggio sociale»* (REC 2013/112/ UE). Il Consiglio d'Europa, infatti, utilizzando questa espressione si riferisce a un atteggiamento collettivo fondato sull'interesse superiore del bambino. Tale consapevolezza ha condotto all'emanazione di Raccomandazioni Europee che invitano gli Stati membri a implementare azioni in grado di sviluppare una «genitorialità positiva o responsabile» (REC 2006/19/UE), in modo da prevenire e/o ridurre i rischi causati da situazioni di vulnerabilità familiare.

La difficile scommessa dell'immediato futuro è sicuramente quella di favorire un'effettiva integrazione tra le diverse professionalità in gioco che sia quanto più efficace e rispondente ai bisogni del bambino e della sua famiglia verso una prospettiva di prevenzione che metta anche gli operatori in condizione di dare il meglio di sé sul campo. È, inoltre, cruciale per il futuro riuscire a garantire efficaci finanziamenti per implementare interventi precoci e preventivi e fornire un'offerta di servizi di sostegno e supporto che si adatti al contesto territoriale e che coinvolga i membri delle famiglie come protagonisti attivi al fianco di operatori formati in un'ottica di rete multidisciplinare e intersettoriale, a supporto dell'empowerment genitoriale e familiare. In definitiva, è essenziale operare in una doppia prospettiva: orientare i territori alla valorizzazione e integrazione delle risorse e orientare le politiche a favore dei bambini e delle famiglie verso una prospettiva di intervento più attenta alle dimensioni della promozione, della prevenzione, del sostegno e dell'empowerment familiare, affinché le famiglie che vivono situazioni di vulnerabilità trovino nella rete formale e informale opportunità concrete per co-costruire un sistema di corresponsabilità in grado di valorizzare esperienze positive di genitorialità, di accudimento e di crescita dei figli. In quest'ottica, è fondamentale lavorare tutti insieme (famiglie, bambini, operatori, istituzioni, servizi territoriali, enti di terzo settore) per costruire percorsi di autonomia e sostegno che possano aiutare a progettare un futuro diverso per le famiglie in situazione di vulnerabilità così come sperimentato nel percorso in oggetto *Famiglie e operatori insieme*.

Nota metodologica

Questo libro nasce da una scrittura partecipata che ha coinvolto famiglie, operatori e ricercatori, nella convinzione che la conoscenza più autentica e trasformativa emerga dal dialogo tra saperi diversi.

La narrazione delle esperienze è affidata direttamente alle voci delle persone, con piena libertà di stile espressivo, affinché ciascuno possa raccontare la propria storia con le parole che sente più vere.

Il sapere esperienziale delle famiglie, che hanno attraversato i servizi e li hanno abitati con fiducia, rappresenta una risorsa preziosa, capace di orientare e incoraggiare altre famiglie che si avvicinano con diffidenza, timore o vergogna.

Questo percorso è stato una vera occasione relazionale per imparare gli uni dagli altri, riconoscersi nelle differenze, migliorare e apprendere insieme. La scrittura condivisa ha permesso di costruire un sapere collettivo, radicato nell'esperienza e orientato all'azione, che possa essere utile ad altri contesti, famiglie e operatori. Il libro intende offrire una testimonianza concreta di come sia possibile costruire relazioni paritetiche, prossime e rispettose tra famiglie e operatori, restituendo senso e valore alla partecipazione come pratica quotidiana. La speranza è che questa esperienza – ben riuscita e generativa – possa ispirare altri territori, affinché diventi patrimonio comune una nuova modalità di “stare insieme” nei servizi: fondata sul riconoscimento reciproco, sull'ascolto e sul sostegno solidale.

Ciascuna delle tre parti, di cui è composto il testo, è stata curata da gruppi di lavoro a cui hanno partecipato ricercatori, operatori e famiglie cercando di valorizzare la voce e il vissuto di chi ha preso parte al percorso, anche se solo parzialmente, come nel caso di tre papà presenti solo ai primi incontri.

Le parole espresse dalle famiglie sono evidenziate in corsivo. Nel testo, convenzionalmente, si usa il termine “bambino”, comprendendo tutte le persone minorenni, da 0 a 17 anni, sia di genere maschile che femminile, quando non si utilizza ragazzo o ragazza per indicare persone in età adolescenziali. Il termine “famiglie” indica tutte le diverse configurazioni familiari in cui possono crescere i bambini stessi; il termine “genitori” indica entrambe figure genitoriali; il termine operatore/i indica anche le operatrici, così come ricercatore/i anche le ricercatrici. A causa delle limitazioni di spazio, abbiamo dovuto, purtroppo, scegliere di utilizzare il maschile sovraesteso.

Capitolo 1

Che cosa ci ha ispirato a partire

Le domande: da dove nasce il percorso *Famiglie e operatori insieme*

Marco Ius e Francesca Maci



Momento di
condivisione durante
il quarto incontro

Il percorso *Famiglie e operatori insieme* affonda le sue radici negli oltre dieci anni di sperimentazione del Programma P.I.P.I., riconosciuto dalla Legge n. 234 del 2021, comma 170 (legge di Bilancio 2022) come uno dei primi 6 Livelli essenziali di prestazione sociale (LEPS). Durante questo decennio, operatori dei servizi territoriali e ricercatori hanno appreso e rafforzato l'idea che per accompagnare le famiglie non basti attivare risorse, interventi o definire un obiettivo di cambiamento, ma occorra creare contesti in cui le persone in situazione di vulnerabilità divengano soggetti attivi, competenti, motivati e autorizzati a esprimere la loro *agency*, contribuendo fattivamente al disegno e alla progettazione degli interventi e alla qualità delle stesse relazioni di accompagnamento.

A partire da questa prospettiva, sono due le domande che hanno generato e guidato il percorso:

- che cosa accade quando il sapere esperienziale di genitori, bambine, bambini e adolescenti entra nello spazio formativo degli operatori?
- in che misura la presenza delle famiglie può trasformare la postura relazionale degli operatori, favorendo il passaggio da una logica prestazionale a una logica dialogica, fondata su ascolto, co-creazione, negoziazione dei significati?

Sono quesiti da non considerare da una prospettiva meramente tecnico-professionale. Essi, infatti, interrogano la tensione, sempre viva nei servizi, fra protezione ed emancipazione, fra delega professionale e corresponsabilità nelle comunità e nei territori. Interpellano i professionisti e la *governance* dei servizi a trovare nuove forme e nuove posture relazionali per farsi prossimi alle persone.

Il racconto in prima persona di chi ha attraversato la vulnerabilità può condurre i professionisti a mettere in discussione le proprie abitudini relazionali e comunicative (gli *habitus*), a interrogare le cornici normative e gli automatismi organizzativi «*dell'abbiamo sempre fatto così*». Questo confronto costringe a rallentare lo sguardo, a fare spazio all'unicità di ogni persona e di ogni famiglia per mettere a fuoco le loro risorse, le loro vulnerabilità, i loro desideri, aspirazioni e i loro dolori, il proprio modo di far fronte alle avversità e alle difficoltà nella loro quotidianità e le strategie che mettono in atto non solo per restare in piedi ma anche per proseguire, come possono, lungo il loro cammino.

L'origine del percorso *Famiglie e operatori insieme* si può far risalire alla già citata esperienza, sviluppatasi nell'ambito interzonale tra Prato e Firenze, dove operatori dei servizi sociali e sociosanitari e nuclei familiari coinvolti nel Programma P.I.P.P.I. hanno collaborato alla costruzione di uno strumento condiviso: le Carte della partecipazione. Questo strumento, nato all'interno di un Laboratorio territoriale previsto dal modulo avanzato del Programma, è stato pensato per promuovere la partecipazione delle famiglie nei progetti che le riguardano e offrire una cornice concreta all'inclusione attiva delle famiglie nei processi decisionali e nelle traiettorie personalizzate di accompagnamento, a partire dal miglioramento della comunicazione e relazione tra operatori e famiglie.

L'ispirazione di fondo, maturata già a partire dal 2019, affonda le sue radici nel cuore metodologico di P.I.P.P.I., che promuove un modo di lavorare basato sull'incontro autentico tra genitori, figli e professionisti. Un incontro che si fonda su una logica di scambio e di riconoscimento reciproco, in cui ogni soggetto – a partire dalla propria posizione e dal proprio sapere – contribuisce alla costruzione del percorso. È in questa visione che prende forma il principio della pariteticità dei saperi: il sapere tecnico e quello esperienziale, pur avendo natura e funzioni differenti, vengono considerati ugualmente rilevanti per la riuscita dell'intervento (Folgheraiter, 2007).

A partire da questa impostazione si è resa evidente la necessità di strumenti capaci di restituire spazio alla voce delle famiglie, non come concessione valutata di volta in volta dall'operatore, ma come diritto. La partecipazione autentica, infatti, non può essere intesa come semplice buona pratica, ma richiede una ridefinizione profonda delle cornici teoriche, metodologiche, della tensione etica e delle responsabilità politiche dei servizi.

Le Carte della partecipazione sono state successivamente integrate all'interno dei materiali formativi ufficiali del Programma e inclusi nel nuovo Quaderno P.I.P.P.I. (Milani, 2022), contribuendo a diffondere un approccio centrato sulla collaborazione effettiva. L'interesse suscitato da questo lavoro ha condotto la Regione Toscana ad ampliare il raggio d'azione, estendendo l'esperienza ad altri cinque ambiti territoriali e ponendo le basi per un percorso più strutturato e sistemico. La riflessione che ne è seguita ha messo in luce un'esigenza nuova: riformulare i contesti formativi stessi, non solo come luoghi di trasmissione, ma come spazi di apprendimento reciproco, in cui il contributo delle famiglie diventa parte integrante del processo formativo rivolto agli operatori.

Ciò che inizialmente poteva apparire come una sperimentazione rischiosa si è rivelato, nel corso del tempo, un'evoluzione naturale e coerente del cammino compiuto. Il coinvolgimento diretto delle famiglie non è stato percepito come un obbligo (retorico), ma come una risorsa autentica. In molti casi, ha rappresentato l'occasione per superare paure sedimentate, come il timore che un'eccessiva esposizione potesse risultare faticosa o disorientante per chi vive condizioni di vulnerabilità. Al contrario, il confronto ha rafforzato il senso di competenza, fiducia e responsabilità reciproca.

Con il riconoscimento delle famiglie come interlocutori legittimi nella formazione degli operatori o in affiancamento ad alcune specifiche attività per accogliere e facilitare la relazione con le famiglie, si è aperta la possibilità di costruire contesti di apprendimento partecipati, capaci di generare saperi condivisi, di alimentare una cultura professionale più riflessiva, relazionale e situata. Non si è trattato solo di dare voce, ma di dare spazio, ascolto e riconoscimento a chi, troppo spesso, resta ai margini dei luoghi dove si decide, si pianifica, si valuta.

L'ipotesi di lavoro, dunque, è che la formazione che include la voce delle famiglie non solo aumenti l'appropriatezza e la qualità tecnica degli interventi, ma inneschi un mutamento culturale nel sistema di welfare, aprendo a modalità di lavoro più cooperative, riflessive e situate. Il percorso nasce quindi dall'urgenza di sperimentare, in scala ridotta, in un contesto che ha già lavorato in questa direzione, se e come queste ipotesi reggano nella pratica e quali condizioni organizzative ne facilitino la sostenibilità.

Le idee per orientarsi

Marco Ius e Francesca Maci



Momento di attività durante l'ultimo incontro

La partecipazione è un concetto sfaccettato, che si presta a molteplici letture teoriche e che, nonostante la sua apparente immediatezza, risulta tutt'altro che semplice da tradurre in pratiche concrete e sostenibili. Partecipare non significa soltanto essere informati, presenti o prendere parte a un'attività collettiva, ma implica una dimensione relazionale più profonda: condivisione, reciprocità, appartenenza e pariteticità di posizione. Nel Programma P.I.P.P.I. questa prospettiva è assunta come elemento costitutivo: la partecipazione delle famiglie rappresenta non un elemento accessorio, ma un principio fondante dell'agire educativo e sociale.

Coinvolgere attivamente i soggetti interessati nei processi decisionali, riconoscendo e valorizzando il loro patrimonio di risorse, legami, competenze e visioni, diventa una strategia irrinunciabile per costruire interventi realmente significativi.

Nel suo noto schema a gradini, Hart (1992) distingue tra una partecipazione solo formale — in cui i soggetti sono coinvolti senza reale potere — e una partecipazione autentica, che si realizza quando le famiglie possono incidere concretamente sulle scelte che le riguardano.

Questa prospettiva è stata poi ampliata da Lundy (2007) che ha evidenziato le quattro condizioni indispensabili perché la partecipazione sia effettiva:

- la disponibilità di spazi adeguati;
- la possibilità di esprimere la propria voce;
- l'ascolto attento da parte degli interlocutori;
- la capacità di esercitare influenza.

Si evidenzia, pertanto, che solo quando le famiglie hanno accesso a processi decisionali reali, il loro coinvolgimento può dirsi pienamente riconosciuto e non ridotto a un gesto simbolico o retorico (Maci, 2011). Proprio per questo, è necessario prestare attenzione a evitare il rischio di cedere alla retorica della partecipazione e continuare a promuovere quell'indispensabile cambiamento culturale che riposizioni e risignifichi il ruolo delle persone nei servizi: da beneficiari passivi a soggetti attivi, portatori di esperienza, desideri e visioni del mondo, principali esperti delle loro traiettorie di vita ed esperti dei percorsi che i servizi propongono loro per accompagnarli ad affrontare e superare le vulnerabilità che si trovano a vivere. Ciò chiede agli operatori, inevitabilmente, un pensiero profondo e un cambiamento nell'agire il potere (derivante dal mandato professionale e istituzionale) nella relazione con le persone, nel contesto dei servizi.

Questa trasformazione è già in atto all'interno del Programma P.I.P.P.I., dove bambine, bambini e genitori sono considerati portatori di un sapere situato, non solo destinatari dell'intervento, ma partecipanti a pieno titolo nei percorsi di accompagnamento e co-costruzione. Le ricerche e il percorso riflessivo di P.I.P.P.I. ci mostrano come i processi partecipativi producono effetti moltiplicatori: rafforzano le famiglie e l'immagine che esse hanno di sé stesse, ne valorizzano la capacità di riflessione e promuovono percorsi di capacitazione (Serbati & Milani, 2013; Serbati, 2020; Sen, 2002; Nussbaum 2002). Si tratta di percorsi che vanno oltre la risoluzione di un singolo problema e che, come la prospettiva della resilienza ci ricorda, rendono la difficoltà o l'avversità momentanea un'occasione per dare avvio a una fioritura, a un nuovo divenire che coinvolge la propria vita nella sua interezza.

In questo orizzonte, la figura dell'"esperto per esperienza" — oggi sempre più riconosciuta anche nel panorama italiano — assume un ruolo chiave. Genitori e figli che hanno attraversato un percorso di vulnerabilità e accompagnamento sviluppano nel tempo un sapere profondo, radicato nel quotidiano, che può offrire un contributo prezioso alla formazione degli operatori. Come mostrano le ricerche di Beresford (2000) e Needham (2008), l'integrazione del sapere esperienziale nei servizi non solo riduce la distanza tra cittadini e professionisti, ma favorisce la creazione di un linguaggio comune, genera fiducia e produce ambienti di lavoro maggiormente inclusivi.

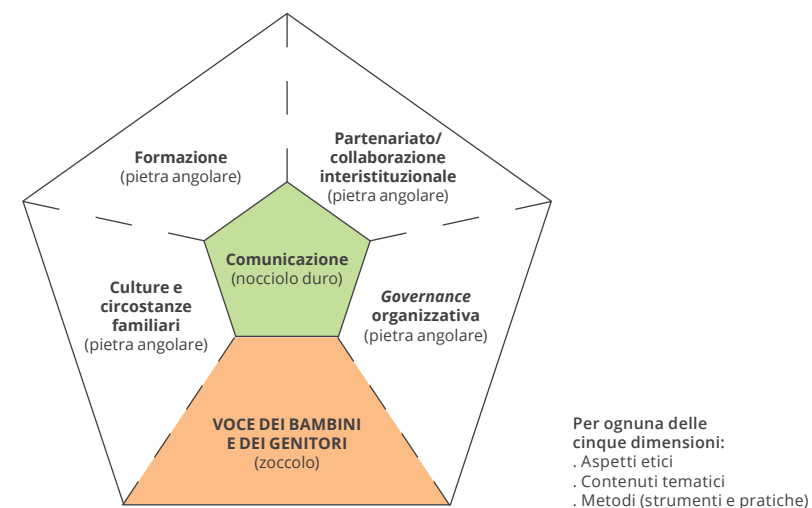
Gli esperti per esperienza sono ponti tra mondi talvolta distanti: aiutano i servizi a comprendere le ragioni profonde dei comportamenti familiari, a interrogarsi sulle proprie pratiche, a superare le barriere relazionali e culturali, e portano un sapere esistenziale che illumina quelle zone d'ombra dell'intervento professionale caratterizzate dalla distanza linguistica, dalle asimmetrie di potere, dalle raccomandazioni che funzionano sulla carta ma si inceppano nella vita quotidiana. In altre parole, contribuiscono a rendere il welfare più umano, più vicino e più giusto.

Integrare questo sapere non significa sostituire quello tecnico-scientifico, bensì costruire un'intelligenza collettiva in cui prospettive diverse – accademica, organizzativa, vissuta – co-abitano generando innovazione. Gli studi sulla co-produzione mostrano che tale integrazione favorisce fiducia reciproca, abbassa i costi di transazione relazionale e promuove esiti di empowerment distribuito (Baars et al., 2017).

Questa prospettiva non è nuova, ma trova oggi crescente legittimità in ambiti diversi. In Italia, ad esempio, si osserva un interessante sviluppo dell'integrazione degli esperti per esperienza nel campo della salute mentale, dove essi partecipano alla progettazione, gestione e valutazione dei servizi, collaborando direttamente con i professionisti (Giovanazzi et al., 2022; De Stefani et al., 2023). Analogamente, anche nel lavoro sociale e nella tutela dell'infanzia si stanno aprendo spazi per una partecipazione più robusta, fondata sull'ascolto attivo e sulla co-produzione di conoscenze. Autori come McLaughlin (2009), Fox (2022), Maviglia et al. (2021), Allegri et al. (2017) e Folgheraiter (2009) mettono in luce come la contaminazione fra saperi esperienziali e professionali, l'incrocio di saperi, rappresenti una strategia non solo etica, ma trasformativa: migliora la qualità degli interventi, favorisce l'innovazione sociale, rafforza le competenze relazionali degli operatori e sostiene l'empowerment individuale e comunitario (Adams, 2008).

L'esperienza toscana del percorso *Famiglie e operatori insieme* si ispira, tra le altre fonti, al *Cadre de référence pour une approche participative en protection de l'enfance* (Lacharité et al., 2022). Si tratta di un modello che si struttura come un pentagono sulla cui base, rappresentata dalla voce di genitori e bambini, si poggiano gli altri quattro lati che si focalizzano sulle culture e circostanze familiari, sulla formazione, sull'organizzazione della governance e sul partenariato tra servizi. Al centro vi è la comunicazione che mette in relazione famiglie, operatori, servizi e tutto il sistema.

Figura 1.
Quadro di riferimento
per un approccio
partecipativo nella
protezione dell'infanzia
(Fonte: Lacharité et al.,
2022)



L'ipotesi da cui ha avuto origine *Famiglie e operatori insieme* sostiene che, grazie al percorso di accompagnamento con P.I.P.P.I., solitamente di 18 mesi, bambini e genitori non solo sviluppano una propria *agency* e riflessività che consentono loro di rispondere in maniera più appropriata ai bisogni di crescita e sviluppo dei bambini, ma possono, inoltre, contribuire alla formazione degli operatori, condividendo il sapere maturato nel loro percorso di accompagnamento. Sul piano epistemologico, il percorso ha adottato un approccio fondato sul costruzionismo sociale che vede la conoscenza come prodotto dialogico, emergente dall'incontro fra soggetti e contesti, sull'"ignoranza intelligente" finalizzata a sospendere la presunzione di sapere già cosa serve e valorizzare l'inaspettato come motore di apprendimento (Folgheraiter, 2007) e sulla promozione della *community capacity*, al fine di creare un contesto comunitario in cui famiglie, operatori e ricercatori si ritrovano e cooperano per migliorare le relazioni tra famiglie e servizi e per promuovere risposte resilienti alle situazioni di vulnerabilità e affinché la partecipazione non resti appannaggio del gruppo dei partecipanti, ma si diffonda e contaminati positivamente cambiamenti più vasti (Chaskin et al., 2001; Chaskin, 2008; 2013). In quest'ottica, fare ricerca e fare formazione diventano due momenti di un unico processo trasformativo: i componenti delle famiglie non sono dati da analizzare, ma co-ricercatori che negoziano significati e contribuiscono a definire gli stessi obiettivi, azioni e strumenti del percorso (Folgheraiter, 2007). Il valore di questa prospettiva è duplice: da un lato consolida l'autonomia delle persone che vivono una situazione di vulnerabilità; dall'altro offre agli operatori l'occasione di esercitare riflessività critica, elemento chiave per evitare che il lavoro di cura diventi routine. Il percorso, dunque, non è stato volto a definire altri moduli o contenuti da aggiungere alla formazione tradizionale, ma a riflettere su come costruire insieme spazi nuovi in cui apprendere reciprocamente, generando sguardi più situati, pratiche più coerenti, e relazioni più motivanti e nutritive.

Quali pratiche per stare, fare, pensare insieme

Marco Ius e Francesca Maci



Attività in cerchio durante il primo incontro

Tradurre questi assunti in prassi richiede un'architettura metodologica che tenga insieme rigore e flessibilità, intenzionalità e apertura all'imprevisto unita a capacità di agire in situazione, in una parola *"Sense and Sensibility"* (Serbati et al. 2025). L'intero percorso si è sviluppato su una trama intrecciata di ricerca-azione partecipativa che guarda alla comunità per generare cambiamento nei contesti (Stringer, 2013; Wallerstein & Duran, 2010).

La regia complessiva – condivisa da Regione Toscana, Istituto degli Innocenti e il Laboratorio di Ricerca e intervento in educazione familiare (LabRIEF) dell'Università di Padova in quanto soggetto responsabile scientifico dell'implementazione di P.I.P.P.I., in partnership con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali – ha scelto la "forma aperta": piuttosto che predeterminare obiettivi, contenuti e azioni, si è partiti dall'ipotesi sopra citata e da una domanda rivolta "a e con" tutte le persone coinvolte – "Ha senso coinvolgere le famiglie nella formazione degli operatori? Come?".

Il percorso si è sviluppato passo a passo progettando a partire da quanto emerso dagli incontri precedenti. Gli incontri sono stati pensati come laboratori di co-apprendimento in cui fare insieme per imparare insieme. È stata pertanto necessaria una facilitazione utile a costruire un gruppo di lavoro in cui armonizzare somiglianze e differenze (Quaglini et al., 1992) e in cui, grazie ad attività orientate da simmetria e circolarità, fosse favorita la piena partecipazione di ciascuno, al di là del ruolo (genitore, bambino, operatore e ricercatore), ma semplicemente in quanto persona. Essendo la creatività quel carattere distintivo il cui *«fine ultimo è la comprensione di noi stessi»* (Wilson, 2018: 33), l'utilizzo di metodi attivi e creativi ha promosso nei partecipanti la possibilità di parlarsi conoscersi attraverso molteplici attività volte non tanto a una produzione orientata verso l'esterno e l'estetico, quanto a nutrire l'introspezione individuale e di gruppo, intesa come un processo autogenerativo di relazioni volto allo scambio dei saperi (Ius, 2020a; 2020b).

È stata dunque posta attenzione a utilizzare diversi linguaggi, attività e strumenti dando corpo ai vissuti in modo verbale e non verbale, attivando la dimensione emozionale e simbolica oltre a quella cognitiva che consente a tutti, grandi e piccoli, di partecipare ad attività diverse in cui esprimersi almeno di tanto in tanto con lo stile che ciascuno predilige. Inizialmente si è pensato di riservare ai bambini un'attività a loro dedicata e poi di far incontrare i due gruppi. Successivamente, è stato deciso di svolgere le attività in modo condiviso consentendo a tutti di stare insieme nella stessa sala, garantendo ai bambini di partecipare come lo desideravano: intervenire dando un contributo, giocando o disegnando insieme altri, entrando e uscendo dal cerchio delle attività in modo spontaneo, venendo accolti e valorizzati dagli adulti presenti. Ci sembrava che non separare i bambini dagli adulti fosse un modo per garantire effettivamente i principi della partecipazione e l'espressione, e l'ascolto della loro voce, senza il rischio di una sovra rappresentazione degli adulti.

Si è lavorato in piccoli gruppi e in grande gruppo proponendo attività in cui, ad esempio:

- ci si è mossi nello spazio per incontrare gli altri in modo nuovo e per conoscersi utilizzando oggetti che hanno permesso di presentarsi e di attivare lo scambio;

- un grande gomitolo di lana passato di mano in mano, attraversando il cerchio, ha segnato la rete delle connessioni e delle interazioni presenti ed è diventato una rete in cui i più piccoli sono entrati a giocare;
- sono stati esplorati i nodi relazionali fra famiglie e servizi, mettendo in scena conflitti impliciti e sperimentando scenari alternativi grazie al sociodramma;
- è stato approfondito il tema relativo a cosa una famiglia si aspetta di trovare e ricevere in termini di accoglienza e qualità della relazione da parte degli operatori attraverso la tecnica del collage in sottogruppo. Ciò ha permesso di confrontarsi, comunicare e co-costruire la propria elaborazione del tema da presentare agli altri sottogruppi, mettendo insieme ritagli di giornale;
- abbiamo usato colori a tempera a mani e piedi nudi per lasciare le proprie impronte in un lungo foglio comune a indicare la strada camminata insieme e le tracce reciprocamente donate l'un l'altro e immaginare la possibilità di proseguire questo percorso insieme nel futuro.

Ogni incontro si è concluso con un momento di *debriefing* che ha consentito di fare il punto su quanto emerso dando vita a un diario di bordo collettivo da utilizzare per gli incontri successivi.

L'intero percorso ha coperto pressappoco dodici mesi e si è articolato in dieci appuntamenti complessivi: sei online, di un'ora e mezzo ciascuno in media, riservati a operatori e ricercatori e quattro, ciascuno di una giornata intera, aperti alle famiglie, in presenza. I momenti allargati (famiglie, operatori e ricercatori) si sono susseguiti a cadenza alternata e ciascuno di essi è stato preceduto e seguito da un incontro del sottogruppo tecnico (operatori-ricercatori) dedicato a raccogliere, sintetizzare e rielaborare quanto emerso, così da formulare l'innescò per la tappa successiva. Tutti gli incontri in presenza si sono tenuti di sabato per agevolare la presenza dei nuclei familiari; la costanza con cui anche professionisti e ricercatori hanno partecipato nel proprio tempo libero testimonia la forte motivazione condivisa. Gli incontri ristretti, pensati per tenere viva la rotta intorno alle domande che hanno generato l'intero percorso, hanno rappresentato ulteriori spazi di apprendimento: mettere a confronto in modo paritario il sapere accademico con le esperienze sul campo ha liberato quella latenza formativa della ricerca di cui parla Bove (2009), trasformando le sessioni di programmazione in vere e proprie occasioni di crescita professionale.

Per quanto riguarda le tappe svolte con la presenza delle famiglie, il cammino può essere riassunto così:

- un primo incontro destinato ad avviare i lavori e a conoscersi in cui la domanda guida “Se e come le famiglie che hanno preso parte al Programma P.I.P.P.I. possono partecipare a percorsi formativi rivolti agli operatori e alle operatrici dei servizi?” è stata posta apertamente. Attraverso attività partecipative, si è sperimentata la postura relazionale che ha caratterizzato l'intero percorso, cioè, decidere insieme, discutere da pari a pari, legittimare fin da subito ogni voce in campo;
- nel secondo incontro, il gruppo ha esplorato più a fondo i temi emersi, chiarendo le aspettative e rafforzando l'identità comune attorno a obiettivi condivisi, per creare le condizioni per diventare un gruppo di lavoro);
- il terzo incontro si è aperto verso l'esterno, dopo una mattinata insieme, nel pomeriggio i partecipanti hanno animato il workshop “Il lavoro con le famiglie in situazione di vulnerabilità” all'interno del convegno “Con le famiglie” (CSB-Istituto degli Innocenti, Firenze, 18 maggio 2024), sperimentandosi per la prima volta come formatori di altri professionisti;
- il quarto incontro è stato focalizzato sull'individuare in maniera esplicita i contributi che genitori, bambini e bambine, ragazze e ragazzi possono offrire alla progettazione e conduzione di future attività formative, ripercorrendo al tempo stesso la propria storia di relazione con i servizi. La vivacità del percorso è ben rappresentata dai numeri dell'ultima giornata: nove famiglie presenti, dieci operatori (compresa un'insegnante), sei ricercatori, tre dei quali in *visiting* dall'Università di Lleida in Spagna, e dieci bambini e adolescenti fra i quattro e i diciassette anni. Una partecipazione così ampia conferma quanto, una volta creato un contesto sicuro e paritario, il desiderio di fare bene insieme possa mobilitare energie e competenze spesso sottovalutate.

Infine, vanno menzionati due elementi di particolare rilevanza che riguardano gli spazi e la condivisione del pranzo. Gli incontri sono avvenuti negli spazi dell'Istituto degli Innocenti, significativo per la sua storia di cura all'infanzia, e del Centro Servizi e Formazione Montedomini. Due luoghi storici caratterizzati, oltre dal senso, dal bello che li contraddistingue e che ha contribuito a far sentire tutti accolti e importanti. I pasti sono stati, inoltre, un momento di importante condivisione che ha rafforzato i legami e ha permesso quello scambio profondo che avviene quando ci si nutre attorno al tavolo.

Perché gli operatori e le famiglie hanno detto sì

Ana Blanaru, Barbara Tarantino e Daniela Trallori

Perché abbiamo accettato di partecipare a questo percorso? Perché abbiamo detto sì? La vera domanda è: perché no?

«Quando l'assistente sociale mi ha chiamato per farmi questa proposta, non ne ho capito la portata, ho pensato a una sorta di questionario di gradimento, presentato solo in maniera diversa. Lei mi disse che c'era bisogno di una persona che non avesse timore a parlare, e io timore di parlare non ne avevo, anzi, ne avevo proprio voglia! Ero arrabbiata ma soprattutto avevo bisogno e desiderio di essere ascoltata. Quindi ho pensato di accettare, prendendola almeno per un'occasione per dire finalmente quello che non mi era piaciuto» (Daniela, mamma).

Le intenzioni e motivazioni erano diverse e dall'ascolto delle varie voci emergono alcune parole chiave comuni ma anche punti di divergenza.

Figura 2.
Parole-chiave emerse
nei primi incontri



Le parole "ascolto" e "confronto" sono state le più citate. Finalmente un'occasione per "dire la nostra", per "essere ascoltati", per far sentire la propria voce: «Fare questa professione senza possedere la curiosità di ascoltare come si sente l'altro che si trova in relazione con noi, rende il nostro agire inefficace» (Benedetto, assistente sociale). Ma anche un'occasione per tirar fuori emozioni, positive e/o negative, scaturite dalla propria esperienza di accompagnamento con i Servizi: «Avevo bisogno di far sbollire la rabbia e la delusione [...] all'inizio l'ho presa quasi come un'occasione di rivalsa. Nella mia vita ho avuto un sacco di rabbia, ora finalmente è la mia occasione e gliene dico quattro, gli dico tutto quello che non mi è piaciuto, tutto quello dove non mi hanno capito e mi hanno fatto stare male» (Daniela, mamma).

Già dal primo incontro il clima creatosi ha permesso di trasformare il contesto da occasione di rivalsa, dove poter esprimersi e tirar fuori anche le emozioni negative vissute nell'esperienza con i Servizi, all'opportunità di poter rivedere la propria esperienza e di essere riconosciuti: «però la cosa bella è che subito dal primo incontro ho avuto la percezione di essere stata capita a livello emotivo [...] E da lì ho cominciato a capire che tutto il carico di rabbia che avevo portato lì era arrivato a qualcuno, era stato capito, da lì ho iniziato a collaborare e ho partecipato volentieri agli incontri successivi» (Daniela, mamma). E ancora: «io volevo essere qua oggi, ho disdetto altre cose per essere qua oggi, perché è importante ... per anni non volevo più sentire il nome degli assistenti sociali, ho fatto una lotta per non far andare le persone dagli assistenti sociali [...] Ad un'altra mamma che si deve rivolgere agli assistenti sociali oggi non dico più di non andare, ma le dico: vai, fidati e fatti spiegare bene le cose!» (Nassira, mamma).

Per gli operatori «dietro alla voglia di esserci c'era: desiderio di crescita professionale, personale e di categoria; voglia di far conoscere un'altra faccia della nostra professione che è fatta anche da professionisti che hanno voglia di mettersi in discussione e di metterci la faccia; la curiosità di vedere dove ci avrebbe portato un percorso così particolare, il cui ago della bussola era il confronto, cercato e voluto in modo paritario» (Barbara, assistente sociale). È stato quindi percepito come spazio autentico e concreto di partecipazione, sapevamo infatti che non bastava incontrarsi, mettersi in cerchio per garantire una partecipazione reale che andasse oltre la dimensione decorativa dell'essere consultati: «Avevo il desiderio di risolvere una contraddizione: spesso mi trovo a parlare di partecipazione delle famiglie e le famiglie non ci sono. Cerco di impegnarmi il più possibile a portare la loro voce per come ho imparato e sono capace, ma solo quando siamo davvero insieme le cose prendono la vitalità che porta a crescere come comunità, tutti!!!» (Marco, ricercatore).

Un'occasione di confronto tra famiglie e operatori, che tuttavia si distingue da altri contesti simili: «Ho partecipato a diversi incontri di gruppo fra genitori, ma qui c'era un aspetto nuovo: non si trattava di confrontarsi nel gruppo dei pari, ma di uscire dal gruppo dei pari per confrontarsi con gli operatori, in qualche modo con l'Autorità. Gli operatori che chiedono aiuto alle famiglie? Bene o male? Interesse sincero o tentativo estremo di recupero di una situazione alla deriva? Di ricostruire una relazione che non funziona? E gli operatori si sarebbero veramente messi sullo stesso piano, affianco e non davanti? Accanto e non al di sopra? Ascoltanti e non giudicanti? Lo avrei saputo solo partecipando» (Daniela, mamma).

I partecipanti si sono avvicinati alla proposta con dubbi, perplessità, curiosità, cogliendo la sfida di qualcosa che si percepiva come nuovo e allo stesso tempo naturale: *«Avevo la sensazione che fosse il passo da compiere, tanta strada avevamo fatto nella direzione dell'approccio partecipativo, un percorso fatto di tante conferme consecutive... dunque era il passo da fare»* (Anna, ricercatrice). Si stava aprendo una stagione nuova, un *“cambiamento epocale”* come l'ha definito un'operatrice, cambiamento che anche le famiglie percepiscono come necessario: *«facciamo capire a chi sta più in alto di noi che continuando a fare le cose come sono state fatte fino a oggi non va bene. C'è da cambiare qualcosa»* (Samantha, mamma).

Il cambiamento fa rima con la responsabilità: *«Ho sentito forte l'esigenza di esserci, la responsabilità di fare la mia parte perché cambino i modi di incontrarci, di stare insieme e di raccontarsi tra famiglie e operatori»* (Ana, assistente sociale). Questa dimensione della responsabilità e del desiderio di fare la propria parte emerge sia dalle voci degli operatori che delle famiglie: *«Anche noi dobbiamo esserci, fare la nostra parte se vogliamo che le cose cambino»* (Samantha, mamma); *«Avrei potuto contribuire a umanizzare i servizi socio sanitari, negli aspetti di incontro con i cittadini, ascolto e progettazione»* (Benedetto, assistente sociale); *«Penso che non siamo a questo mondo solo per lavorare, fare e far crescere i figli [...] penso che ognuno è a questo mondo perché dobbiamo servire a qualcosa, ecco penso che io posso servire a qualche altra famiglia, altra mamma, per questo ho detto sì al percorso e continuo a dare la mia disponibilità: è la mia occasione per servire a qualcosa»* (Samantha, mamma).

Un cambiamento che viene vissuto anche come personale e non solo professionale: *«Per poter stare bene con gli altri avevo bisogno di sentire quello che gli altri hanno da dire»* (Barbara, assistente sociale); *«abbiamo accettato di partecipare a un percorso che potesse influenzare l'agire professionale nell'approccio metodologico e ci siamo trovati tutti cambiati e cresciuti personalmente, professionalmente ed umanamente»* (Benedetto, assistente sociale); *«ritenevo fosse una questione giusta, di equità sociale»* (Ana, assistente sociale); *«sentivo di essere al mio posto e di poter mettere insieme tante parti di me professionali e personali»* (Paola, assistente sociale). E ancora: *«serviva soprattutto a me come crescita e, se è possibile, per poter dare un contributo a persone che come me si sono trovate in difficoltà»* (Samantha, mamma); *«avevo la sensazione che questa volta gli operatori facevano qualcosa in più rispetto al loro ruolo professionale»* (Daniela, mamma).

Dalle voci di bambini e bambine, ragazzi e ragazze si coglie il ruolo che hanno avuto i genitori nel favorire la partecipazione al percorso, suggerendo loro di provare l'esperienza per poi decidere se continuare: *«sono venuta qua perché mia mamma mi ha parlato, ha detto: prova a venire, è un posto bello, ne parliamo, poi se non vuoi [...] prova una volta, poi se ti piace continua ad andarci, quindi ci sono andata. La prima volta è stato bello, quindi poi ho continuato»* (Lorissa, 9 anni); *«sono voluta venire a questo incontro specialmente perché la mamma me ne ha sempre parlato bene quindi mi ha detto che potevo essere me stessa anche stando con tante persone con magari i miei stessi problemi»* (Rebecca, 17 anni). Un invito quindi e non un'imposizione che gli operatori hanno rivolto ai genitori e loro stessi hanno a loro volta rivolto ai propri figli, una decisione di partecipare perché qualcuno ha sentito come giusto, come buono, come un'occasione e che si è rinforzata di ulteriore motivazione e consapevolezza dopo l'esperienza del primo incontro. Un'esperienza concreta di ascolto autentico e riconoscimento, di star bene e sentirsi valorizzati.

Un'operatrice alla domanda *«perché hai detto sì?»* ha risposto con spontaneità proponendo un ribaltamento *«perché no, in realtà?»*. Un passo quindi necessario e naturale per mettere in pratica e far esperienza concreta del pensiero di Freire: *«Nessuno educa nessuno, nessuno si educa da solo, gli uomini si educano insieme con la mediazione del mondo»*.

Momento di attività
durante l'ultimo
incontro



Capitolo 2

Che cosa abbiamo fatto lungo il cammino

Un percorso in divenire

Ana Blanaru, Samantha Contadini, Anna Salvò e Rebecca Vivaldi



Intervista a più voci
durante l'ultimo incontro

In questa seconda parte, desideriamo narrare il percorso attraverso alcune parole chiave che sono emerse dal nostro dialogo.

La prima di queste parole è divenire.

Ci è sembrata essere l'essenza di questo percorso. Siamo andate a vedere cosa significa divenire nel dizionario: significa assumere una qualità, una condizione o un ruolo diversi dai precedenti; evolversi acquisendo certe caratteristiche, diventare, farsi. Abbiamo anche fatto riferimento all'origine della parola, che in latino era "*de-venire*", ovvero venire giù, scendere, arrivare. Ci è piaciuto molto mettere insieme i significati.

Questa esperienza ha consentito una trasformazione, un divenire di ciascuno di noi e del gruppo insieme, non nel senso di diventare qualcos'altro ma di realizzare sempre più quel che si è, di tirare fuori sempre meglio e le nostre qualità, risorse, idee ed esistenze.

La sensazione che abbiamo è quella di aver percorso una strada che non era già segnata e nessuno di noi sapeva all'inizio cosa sarebbe successo, quanti incontri avremmo fatto, che avremmo partecipato a un convegno, fatto un video, scritto un testo insieme, sperimentato un colloquio congiunto.

La seconda parola chiave è riflessione-riflettere.

Quello che abbiamo fatto si può dire che è stato fermarci e darci un tempo di riflessione. E ora che ci confrontiamo su questa esperienza ci diciamo che è un bisogno umano, quello di prendersi del tempo per questo. Dice Samantha (mamma): «*Proprio è un sogno per me, perché ora ultimamente io non sto lavorando, no? E quindi [...] guardando la televisione documentandomi, studiando fra virgolette, sono riuscita a entrare lì in un sistema di conoscenza che prima [...] cioè, io lavoravo, tornavo i figli, la casa era questo, quindi si c'è bisogno di fermarsi*».

I momenti di confronto diventano riflessione e aiutano a tirar fuori, a mettere in parola e alla fine diventano azioni. Come a dire che la riflessione contagia quello che facciamo e come lo facciamo.

La terza parola chiave che descrive il percorso è coralità.



Attività in cerchio durante il primo incontro

Ci siamo accorte di quanto sia stato fondamentale, essere tanti e di ruoli diversi, per realizzare un dialogo completo, che tiene conto di tutti. Riportiamo di seguito le parole di Samantha (mamma) che bene esprimono l'idea della coralità come esserci tutti: «*cerchiamo di entrare anche noi in questo sistema, nel nostro piccolo, come possiamo, nel momento in cui la vita giornaliera ce lo permette, entriamo anche noi, aiutiamo anche noi, in questi incontri perché stando a contatto con noi forse riescono a capire dov'è il problema. Perché io lo posso spiegare per il mio punto di vista però come si fa a cambiare tutto se non se non tutti veniamo coinvolti?*» (Samantha, mamma). Coralità come rete, una coralità di persone che sono connesse una all'altra, in base alle loro situazioni risorse e necessità del momento. Dice Samantha: «*Il mio problema non può essere uguale al tuo, perché magari il mio è un problema sanitario, il suo può essere economico, l'altro può essere scolastico, per questo dicevo la rete*».

Coralità nel risolvere insieme e non ognuno per sé. L'idea di essere tutti in campo, ci fa pensare a quanto sarebbe efficace affiancare sapere esperienziale e sapere professionale: «*il fatto che ci possa essere una famiglia che prima di me ha sofferto quello che io adesso sto soffrendo e vedere che quella famiglia è lì e non è niente di catastrofico, con delle persone che in quel momento ti capiscono*» (Samantha, mamma). Anche Rebecca sottolinea l'importanza di essere insieme come occasione per dire quella cosa, di tirarla fuori: «*a me questo percorso è servito, mi ha aiutato a sbloccare perché ho avuto l'opportunità di raccontare quella cosa che era successa con l'insegnante*». «*Rebecca, come possiamo fare perché questa possa essere una di quelle perle preziose da cui noi tutti impariamo qualcosa?*» (Anna, ricercatrice). «*Beh, come? [...] poteva essere un proviamoci tutti e tre: ragazza; mamma; insegnanti, troviamo insieme qual è lo scoglio*» (Samantha, mamma).

La quarta parola chiave è valorizzazione dei contributi personali di ciascuno.

Da dove parte tutto questo, come un bisogno può far nascere una risorsa? Come racconta l'operatrice di riferimento, il percorso di Samantha inizia quando lei accetta di partecipare a un gruppo genitori e bambini: «*Io ho iniziato a parlare qui con voi in questo percorso. Prima in quei gruppi, non ho mai parlato, poi però ho fatto un lavoro su me stessa ho imparato a controllare questa cosa e non è facile [...] il percorso è servito innanzitutto a me. Venivo a questi incontri, ascoltavo, tornavo a casa e ripensavo a quello che avevo sentito, ho un po' rivissuto il mio percorso di vita*» (Samantha, mamma).

Un percorso di crescita, sia personale che collettivo, che prende avvio dalla consapevolezza nelle proprie risorse. Per operatori e famiglie il percorso è stato un'occasione per vedersi riconosciuti, scoprire risorse da donare ad altri: «*Il percorso mi ha fatto capire che la manna dal cielo non ti arriva. Loro (i Servizi) ti aiutano, ma se non sei prima te ad aiutare te stessa (a poco serve)!*» (Samantha, mamma).

Ma in che modo il percorso ha contribuito a sentirsi valorizzati? *«Sono del parere che tutto quello che riguarda questo progetto è stato un cammino. Sono partita piano piano, sono entrata nel meccanismo, ho capito come funzionava. Sono stata zitta al mio posto, partecipando in modo anonimo all'inizio, perché l'idea di sentirmi al centro dell'attenzione mi metteva in agitazione. L'input l'ho avuto quando mi sono resa conto che voi professionisti, assistenti sociali, ricercatori [...] siete come me! Quando si viene in questi posti ti chiedi dove sto andando? Questi sono tutti cervelloni, io non ho studiato! Allora uno si sente (inferiore) [...] però poi avete parlato e [...] siete esseri umani anche voi»* (Samantha, mamma).

E Rebecca ci spiega bene che i contesti parlano: *«La psicologa della scuola mi ha detto: ti ripeto per me questa scuola non fa al caso tuo [...]. Quando parli con la psicologa, lei scrive su un quaderno, scriveva tutte cose che io non dicevo e io me ne accorgevo perché era accanto a me, guardavo il quaderno e scriveva cose che io non dicevo»* (Rebecca, ragazza). *«E le hai chiesto come mai, cosa stava scrivendo?»* (Anna, ricercatrice). *«Gliel'ho chiesto e lei mi disse: Eh queste sono parole che ancora non conosci [...]. Ma le studierai eh! [...] Voleva dire che io non ho un vocabolario molto ampio: il mio è un vocabolario molto elementare!»* (Rebecca, ragazza).

Numerose sono state le parole dei genitori e dei bambini e delle bambine, dei ragazzi e delle ragazze intorno al tema dell'ascolto, della fiducia e della trasparenza. Un linguaggio chiaro e accessibile può diventare un ponte, mentre un linguaggio criptico e tecnicizzato si trasforma in barriera. Quando si percepisce inganno o ambiguità, la fiducia viene meno: *«Ci hanno ingannato alla fine, perché [...] io neanche lo sapevo che dovevo vederla, cioè, è venuta a chiamarmi M. operatore scolastico. Ha iniziato a dire: Eh, ma ti piace questa scuola? Ma ti piacciono gli insegnanti, i compagni? E io risposi, tutto sì, tutto bene, l'unica cosa è che c'ho un po' di difficoltà in alcune materie e non mi sento aiutata, e la psicologa iniziò a dirmi: Eh ma, secondo me, questa scuola non è adatta a te, non è ai tuoi livelli»* (Rebecca, ragazza).

Solo in questo clima è possibile condividere fragilità, paure e sogni. Le famiglie hanno spesso paura dei servizi e la figura dell'assistente sociale viene temuta così come gli operatori temono di non poter ingaggiare la famiglia, lasciandosi guidare da una routine frettolosa che chiude lo spazio riflessivo del divenire.

Sulla questione del potere è interessante il punto di vista di Samantha (mamma): *«L'assistente sociale ha un potere, obiettivamente. Magari limitato in tante cose, però comunque ha un potere. Io non ho nessun potere, cioè il mio potere è la parola. È quello che ti posso trasmettere parlando e facendoti capire determinate cose. [...] Poi l'assistente sociale è vista come un'istituzione e quindi sicuramente è accettata in maniera diversa»*. La parità invece consiste nel riconoscere il valore di esperienze diverse con uguale dignità.

La quinta e ultima parola chiave è fare un passo concreto.

Samantha prende l'iniziativa e si propone di partecipare ai colloqui degli operatori con altri genitori oppure di intervenire nei gruppi di genitori: *«Il primo approccio che si ha con i Servizi è di paura, perché non sai che cosa ti aspetta. Per questo dico: Ma perché non fate partecipare anche noi (genitori con esperienza nei servizi) a questi colloqui?»*. Ana Maria (assistente sociale), riconosce di aver bisogno del sapere di Samantha per svolgere meglio il suo lavoro ma questo non è ancora avvenuto, eppure la situazione ci sarebbe: basta vederla e darle forma. Trovarci lì insieme a dialogare con lo scopo di una scrittura partecipata, è stata l'occasione, ancora una volta di far nascere qualcosa di nuovo come testimonia questo breve spaccato: *«Eppure non è ancora avvenuto e mi chiedo perché eppure c'è il bisogno proprio in questo periodo con questa nuova mamma che vedo non si fida [...] ma il passo non si fa»* (Ana Maria, assistente sociale). *«[...] nel confronto, parlandone insieme, è come se ti avessimo dato due pezzetti. Samantha ha detto la sua, io ho detto la mia e forse da qui è diventato un po' più vero che potresti provare, no? [...] Se non mettiamo in relazione un'idea, una sensazione qualcosa che abbiamo dentro, questa non produce nulla, se resta solo dentro»* (Anna, ricercatrice).

Il dialogo porta a dare corpo alla nuova esperienza di coinvolgere una mamma esperta (Samantha) nel colloquio con una nuova mamma e ci chiediamo: *«Mi sto chiedendo se e qual è la forma? Con quali condizioni di facilitazione o parole, non so che cosa potrebbe aiutare [...]»* (Ana Maria, assistente sociale).

Questo scambio riflessivo ha generato una nuova situazione, come racconta Ana Maria: *«Ho preso coraggio e ho fatto la proposta all'altra mamma 'abbiamo chiamato Samantha, perché ho sentito la tua paura [...] e Samantha mi raccontava di aver avuto paura dei Servizi all'inizio e quindi lei ti potrebbe raccontare come ha superato questa paura»*. E il colloquio si è concretizzato tra un incontro e l'altro di questo gruppo di scrittura. Da mamma a mamma, Samantha racconta la sua esperienza, come ha superato la paura, come si è costruita la fiducia, racconta le tappe del suo percorso di consapevolezza nelle risorse personali fino alla messa a disposizione del proprio tempo per altre mamme in difficoltà.

Samantha ha fatto il passo concreto. E i servizi perché a volte faticano? *«Questa trasformazione non è solo delle famiglie ma è anche nostra. Mi chiedo perché non si è fatto prima? [...] penso che succeda perché sei abituato a lavorare in un certo sistema, [...] quindi, è necessario rompere una routine, rompere un modo che hai sempre fatto per fare in un altro modo»* (Ana Maria, assistente sociale).

Il colloquio è diventato per tutti un'opportunità di emancipazione e crescita reciproca: *«L'effetto che ha fatto a me, questo colloquio, è che sono stata molto più tranquilla, inoltre sono stata più incisiva rispetto ad altre volte, sono riuscita a dire alcune cose di quello che è il mio ruolo»* (Ana Maria, assistente sociale).

Affinché l'incontro abbia un buon esito, si amalgamino i due saperi, esperienziale e professionale, è fondamentale l'ingrediente della reciproca stima e fiducia: *«Io in Ana ho una fiducia, penso che potrei raccontarle qualsiasi cosa di me e non mi sentirei mai giudicata. Quindi io sono veramente serena con lei.»* (Samantha, mamma).

In definitiva, parlare di percorso in divenire significa riconoscere che la trasformazione non è mai un fatto unilaterale, ma nasce nell'incontro tra soggetti differenti, ciascuno portatore di saperi, esperienze e desideri da valorizzare come è accaduto nel percorso *Famiglie e operatori insieme*.

«Per noi questo percorso rimane in divenire e sta continuando a trasformarsi anche mentre buttiamo sulla carta queste riflessioni» (Samanta, Anna, Ana Maria, Rebecca).

Incontrarsi per davvero: avvicinarsi, (ri)conoscersi, e imparare gli uni dagli altri

Francesca Maci

Incontrarsi per davvero non è semplicemente trovarsi nello stesso luogo, né solamente condividere un obiettivo comune in modo funzionale. È un'esperienza che prende forma quando le persone, anche provenienti da mondi diversi, scelgono consapevolmente di mettersi in relazione, di esporsi e di farsi toccare dall'altro. In questo percorso, famiglie, operatori e ricercatori hanno abitato uno spazio non scontato: uno spazio di reciprocità, dove le biografie si sono incontrate e intrecciate, dando origine a nuove possibilità di comprensione e trasformazione.

Nel progetto *Famiglie e operatori insieme*, l'incontro ha significato mettere in discussione barriere implicite, rompere la distanza tra professionisti e cosiddetti utenti, e provare a costruire fiducia attraverso la parola, l'ascolto e la presenza. È in questo contesto che il conoscersi ha acquisito un valore profondo: non solo come gesto di familiarizzazione, ma come azione di riconoscimento dell'altro nella sua unicità e valore.

I contributi raccolti nei paragrafi che seguono restituiscono la complessità e la bellezza di questa esperienza: narrazioni autentiche, differenze accolte, momenti di crisi e scoperte inattese, in cui ciascuno ha potuto esserci con la propria storia, partecipando a un movimento collettivo di crescita.

Sguardi e storie: le voci di due madri nel percorso partecipato

Fatima Ait Said, Francesca Maci e Daniela Trallori

Momenti di condivisione durante l'ultimo incontro



Nel nostro percorso di gruppo *Famiglie e operatori insieme*, iniziato da sconosciuti o con una pregressa conoscenza parziale di alcuni partecipanti tra loro, ci siamo chiesti e abbiamo provato a rispondere alla domanda: cosa voglia dire incontrarsi per davvero per lavorare insieme in direzione di uno stesso obiettivo. Non solo incrociarsi per svolgere un'attività insieme, ma provare a costruire uno spazio in cui bambini e ragazzi, genitori, operatori e ricercatori possano avvicinarsi, riconoscersi e imparare reciprocamente. Questo paragrafo è il frutto della conversazione di una ricercatrice (Francesca) con due mamme che hanno preso parte al programma P.I.P.P.I. e hanno partecipato a questo percorso, rispondendo all'invito degli operatori che le conoscevano. I loro racconti, le loro emozioni e i loro pensieri ci aiutano a dare sostanza alle parole che compongono il titolo del paragrafo.

Quando un gruppo di persone si incontra per la prima volta – come nel caso dei gruppi di sostegno o dei percorsi partecipativi nel servizio sociale – porta con sé storie, esperienze, paure, diffidenze. Spesso ci si guarda da lontano, ci si misura con il non detto, si teme il giudizio dell'altro. Eppure, qualcosa accade quando si comincia a guardarsi, a parlare, a raccontare, a nominare ciò che si vive. Le parole creano connessione. Come ha detto una mamma nel primo incontro: «All'inizio ero un po' titubante, non sapevo cosa aspettarmi, ma poi quando ho sentito le altre parlare, mi sono sentita meno sola» (Daniela, mamma).

Una delle due mamme (Daniela) ha raccontato che inizialmente ha aderito al percorso diffidente con uno spirito critico, quasi per sfogare una rabbia accumulata negli anni: «All'inizio ero molto arrabbiata. L'idea era di dire tutto quello che non mi era piaciuto, farmi ascoltare per una volta». L'altra mamma (Fatima), invece, ha colto l'opportunità come una forma di rinascita: «È come se avessi iniziato a rimettere i piedi a terra. Sentivo che qualcuno pensava davvero alle famiglie e voleva partire da noi per migliorare i servizi».

Entrambe hanno partecipato con motivazioni forti, ma diverse. Daniela ha detto: «Mi sono fidata di Barbara, un'assistente sociale che avevo conosciuto in un altro contesto. Quando ho visto che lei credeva in questo percorso, ho pensato che forse valesse la pena restare» ed è per questo motivo che dopo il primo incontro ha continuato a venire fino alla fine del percorso. Fatima ha riconosciuto che raccontare la propria storia all'interno del gruppo allargato era anche un modo per guarire: «Quando parlo di quello che ho vissuto, mi sento meglio. Non mi vergogno, perché non ho fatto niente di male. Voglio solo evitare che altre famiglie cadano nei miei stessi problemi». Raccontare e ascoltare le storie dell'altro permette di costruire un terreno comune, dove le differenze non separano, ma arricchiscono perché mettono in luce sguardi e prospettive differenti. Il gruppo diventa così uno spazio di riconoscimento reciproco, dove ognuno può portare qualcosa e ricevere qualcosa. «Mi ha colpito che anche se veniamo da esperienze diverse, alla fine ci capivamo benissimo» (Daniela, mamma).

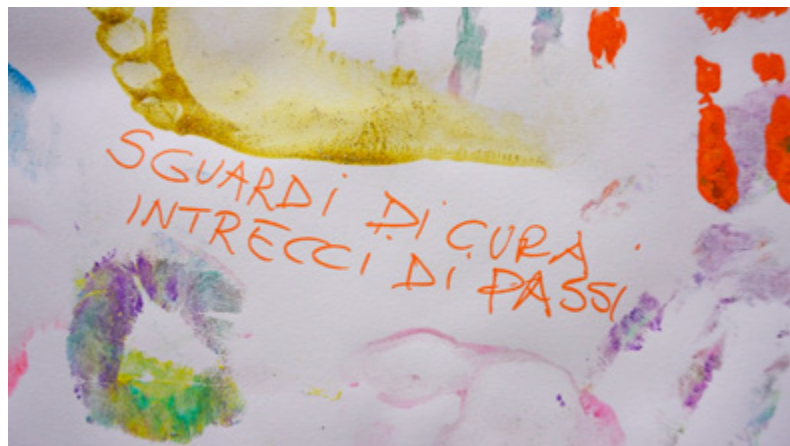
L'inizio del percorso non è stato semplice. Daniela ha raccontato con sincerità il fastidio provato per alcune delle attività iniziali: «I giochi rompi ghiaccio all'inizio mi infastidivano. Mi sembrava non si arrivasse mai al punto. Ma poi ho capito che erano utili per creare un clima, per dare tempo a chi aveva più difficoltà a parlare. Ho fatto un passo indietro, ho aspettato gli altri». Fatima, al contrario, ha trovato proprio in quelle attività uno spazio nuovo e leggero per potersi esprimere. È interessante questa diversità di posizioni perché ci aiuta a cogliere, facendo un parallelismo con il sistema dei servizi sociali e con quanto agiscono gli operatori sociali, come i bisogni, le modalità relazionali e comunicative delle famiglie siano differenti. Le attività di accoglienza iniziali erano proprio pensate per utilizzare uno strumento di comunicazione che non fosse esclusivamente il linguaggio perché sappiamo quanto sia complicato mettere subito in parola quello che si pensa, soprattutto quando non ci si conosce. È proprio attraverso il linguaggio che si crea lo spazio per l'incontro e si apre la possibilità di generare e trasformare. Entrambe, però, hanno vissuto il rapporto con gli operatori e i ricercatori in modo positivo. Daniela ha detto: «Ho capito che c'è chi lavora nei servizi con passione vera, con empatia. Ho visto operatori capaci di stare accanto, non sopra». Fatima ha aggiunto: «Con voi dell'università non ho mai sentito distanza. Non vi siete messi in cattedra, anzi [...] Vi siete sporcati le mani con noi. E questo l'ho apprezzato».

Hanno anche riconosciuto di aver potuto dare qualcosa agli altri partecipanti. Daniela ha riflettuto: «*Forse ho solo dato voce a qualcosa che tanti sentivano, ma non sapevano come dire. Ho cercato di esprimere le difficoltà, le richieste, i desideri che tanti genitori vivono*». Fatima ha raccontato di aver aiutato altre mamme a fidarsi dei servizi, a chiedere aiuto senza paura: «*C'è una mamma che aveva paura dei servizi sociali. Le ho detto: anche io all'inizio avevo paura, ma poi ho capito che può essere un aiuto. Le ho spiegato quello che so. È importante*». Questo movimento dell'avvicinarsi non ha riguardato solamente chi stava partecipando a questo percorso, ma ha avuto dei riflessi positivi più generali anche all'esterno nella relazione famiglie-servizi.

In questa esperienza partecipativa, è emerso con forza come il gruppo diventi, nel tempo, anche se con una durata predefinita, una risorsa potente. Non è solo uno spazio per parlare, ma un luogo di apprendimento condiviso, di sostegno reciproco, di trasformazione personale. «*Qui non ci sentiamo giudicate, possiamo dire come stiamo davvero*», ha sottolineato Fatima nel terzo incontro e ha aggiunto: «*Io ho imparato a guardare anche con gli occhi delle altre. Mi aiuta a capire meglio me stessa*».

Seppur con traiettorie differenti, le due mamme hanno condiviso il senso di una trasformazione: dal sentirsi utenti a sentirsi parte di un percorso condiviso, co-costruttrici di significati e soluzioni. Daniela ha condiviso: «*Mi sento cambiata: ora ho più fiducia anche nei confronti dei servizi. Ho visto che può esserci un modo diverso di lavorare insieme*».

Attività svolta durante l'ultimo incontro



Incontrarsi davvero: emozioni, fiducia e legami nel cammino condiviso

Francesca Maci, Jonida Muca, Veronica Vargiu e Angela Vignozzi

Attività di gruppo durante il quarto incontro



Nel corso degli incontri del Percorso *Famiglie e operatori insieme*, l'esperienza di Jonida (mamma) conferma come lo spazio partecipato possa diventare un luogo di autentico incontro e trasformazione reciproca. Jonida racconta che ha accettato di partecipare inizialmente per «*curiosità e per capire come un altro genitore affronta i problemi, come sopporta, come fa un cambiamento*».

Questa spinta conoscitiva ha trovato risposta nell'esperienza vissuta, che lei stessa definisce come un «*divertimento, amore, emozione, soprattutto emozione*». E ancora: «*Il top! È stata una bella esperienza, grazie per averci dedicato questo tempo che per noi è stato prezioso*». La partecipazione di Jonida si basa anche sul suo sguardo positivo e fiducioso verso i servizi: «*all'inizio mi arrivavano 'ste voci [...] ti portano via i figlioli*», ma lei non si è lasciata condizionare e ha chiesto aiuto: «*non è vero [...] sono molto grata che gli assistenti sociali mi hanno aiutato*». Il percorso non è stato sempre lineare. Jonida rievoca un momento difficile, in cui durante il gruppo genitori-operatori di P.I.P.P.I. organizzato nella sede della scuola «*il bambino è uscito fuori, l'abbiamo perso*» e questo evento l'ha profondamente spaventata, tanto da pensare di non tornare più agli incontri del percorso *Famiglie e operatori insieme* perché sarebbe potuto succedere anche lì dove c'era tanta gente.

Eppure, ha scelto di superare le sue paure e proseguire la sua partecipazione, mostrando una disponibilità autentica all'incontro e alla fiducia. In questo cammino, Jonida ha sentito di potersi avvicinare agli altri genitori, anche nei momenti più delicati: *«sono stati un paio i genitori che parlavano con le lacrime e quello mi ha fatto sentire molto forte»*, condividendo emozioni che l'hanno aiutata ad aprirsi, fino a sentirsi *“libera”* nel parlare, anche se a giorni alterni, come lei stessa dice con sincerità *«ci sono dei giorni che ho voglia di parlare, parlo, poi stop»*. Gli incontri sono stati, inoltre, uno spazio per costruire legami tra mamme, sostenersi e incoraggiarsi: *«lo mi chiudo e piango, ho questa difficoltà di aprirmi, me lo tengo sempre dentro [...] ma lì ho trovato chi mi capisse»*. In questo senso, l'incontro ha generato riconoscimento reciproco. Jonida, seppur forse non così consapevole, ha trasmesso nel percorso agli altri partecipanti forza e resilienza – *“mai arrendersi”* – e nel contempo ha potuto ricevere accoglienza e stimoli che l'hanno trasformata, restituendole maggior fiducia in sé. Per Jonida la condivisione di uno spazio con operatori e ricercatori non ha provocato alcun tipo di imbarazzo, anzi lo ha trovato molto piacevole: *«è stato un bel divertimento. Divertimento, amore, emozione, soprattutto emozione. Emozione per quello che è stato detto anche l'ultimo giorno, tante emozioni [...] mi sono piaciute molto le battute. Tutte le cose che dicevano tutti gli operatori, le famiglie [...] non mi ricordo come si chiama... Marco? Lui, il numero uno... la ciliagina sulla torta»*.

L'assistente sociale (Veronica) ha definito questa esperienza come *«incontri partecipativi con altri operatori e con altre famiglie»*, che sono stati *«l'occasione anche per guardare dall'esterno, con la giusta distanza, il lavoro che a volte si fa in maniera intensiva tutti i giorni. A volte serve un pochino anche per allargare il punto di vista»*. Stare a stretto contatto con le famiglie, come racconta l'assistente sociale, ha avuto effetti diretti anche sugli operatori: *«Mi ha colpito molto la parte in cui le famiglie hanno espresso quello che avrebbero desiderato nell'interazione con l'operatore»*. Lo stupore si è fatto azione: *«ho tolto la scrivania, non faccio più i colloqui con la scrivania tra me e loro»*, afferma Veronica, a conferma di un cambiamento nato dall'ascolto profondo delle famiglie: *«meno distanza con la scrivania, più vicinanza emotiva»*. L'assistente sociale si immagina un passo in più di contaminazione: *«ho fatto un po' tesoro di questi suggerimenti, ho provato un pochino a metterli in campo e anche un po' a contaminare gli altri colleghi»*.

Angela, referente P.I.P.P.I. per Regione Toscana, esprime il suo compiacimento per le parole dell'assistente sociale perché sente che uno degli obiettivi del percorso è stato raggiunto: *«[...] trovo molto interessante quello che dice Veronica perché questa riflessione conferma che l'apporto delle famiglie nei percorsi di formazione per gli operatori è comunque un apporto molto utile. Cioè Veronica ci sta dicendo che grazie a quello che lei ha ascoltato ha appreso e condiviso con i colleghi»*.

Per questa ragione, Jonida, ha deciso di partecipare al percorso *Famiglie e operatori insieme*. Questa postura fiduciosa verso gli operatori dai quali si è sentita supportata anche nei momenti più difficili può fare da volano per valorizzare il suo sapere esperienziale ed essere una possibile figura di supporto per altri genitori.

La stessa assistente sociale immagina di coinvolgerla, nei colloqui iniziali, proprio per il suo potere di rassicurazione, di creazione di ponti tra mondi spesso separati: *«Io la farei sperimentare in un colloquio; la immagino nel momento in cui mi viene proposta dalla scuola la possibilità di attivare un percorso P.I.P.P.I. con un nucleo che non conosco, vorrei portare con me Jonida. Anche lei si vede bene in questo ruolo. Mi è successo proprio l'anno scorso che venni contattata, tra l'altro dalla maestra che avete conosciuto anche voi durante i nostri incontri operatori-famiglie per un bambino, di origine albanese, se avessi avuto accanto Jonida chissà forse quella famiglia avrebbe provato ad affidarsi»*.

Dal punto di vista dei possibili esiti concreti del percorso emerge come una madre come Jonida potrebbe svolgere questa funzione di rassicurazione, cioè di parlare con una mamma, con un papà, con dei genitori per spiegare loro di non preoccuparsi; di rivolgersi con fiducia ai servizi sociali per trovare l'accompagnamento, l'aiuto necessario per stare meglio e far andare meglio le cose. Angela rinforza questa idea concreta condividendo un'esperienza fatta da un'altra assistente sociale che ha partecipato al percorso: *«Io, io ti consiglio di farlo Veronica, perché Ana Maria (assistente sociale), l'ha fatto con la mamma Samantha che è stata sempre presente agli incontri. Ana Maria ha raccontato che la presenza di Samantha ha dato una svolta al colloquio. È stata una cosa sorprendente perché a un certo punto, quando ha preso parola Samantha, le cose sono cambiate da così a così. L'assistente sociale l'ha fatta partecipare a un colloquio con una signora con la quale lei non riusciva a creare un ingaggio proprio per le paure che ha ben descritto Jonida. Samantha ha detto quelle due o tre cose fondamentali che hanno svoltato l'andamento del colloquio in positivo»*. Condividendo alcune riflessioni conclusive, Jonida afferma con entusiasmo, che questa esperienza la rifarebbe *«a 5 stelle!»*, perché ha permesso a tutti i partecipanti di ascoltare le proprie storie e difficoltà, ma anche capacità di affrontarle con le proprie risorse, chiedendo un sostegno reciproco: *«la forza e il coraggio di andare avanti e non piegarsi davanti alle difficoltà»*.

Conclusione: dimensioni dell'incontro autentico

Francesca Maci

Dalle loro parole emergono alcune dimensioni fondamentali dell'incontrarsi per davvero:

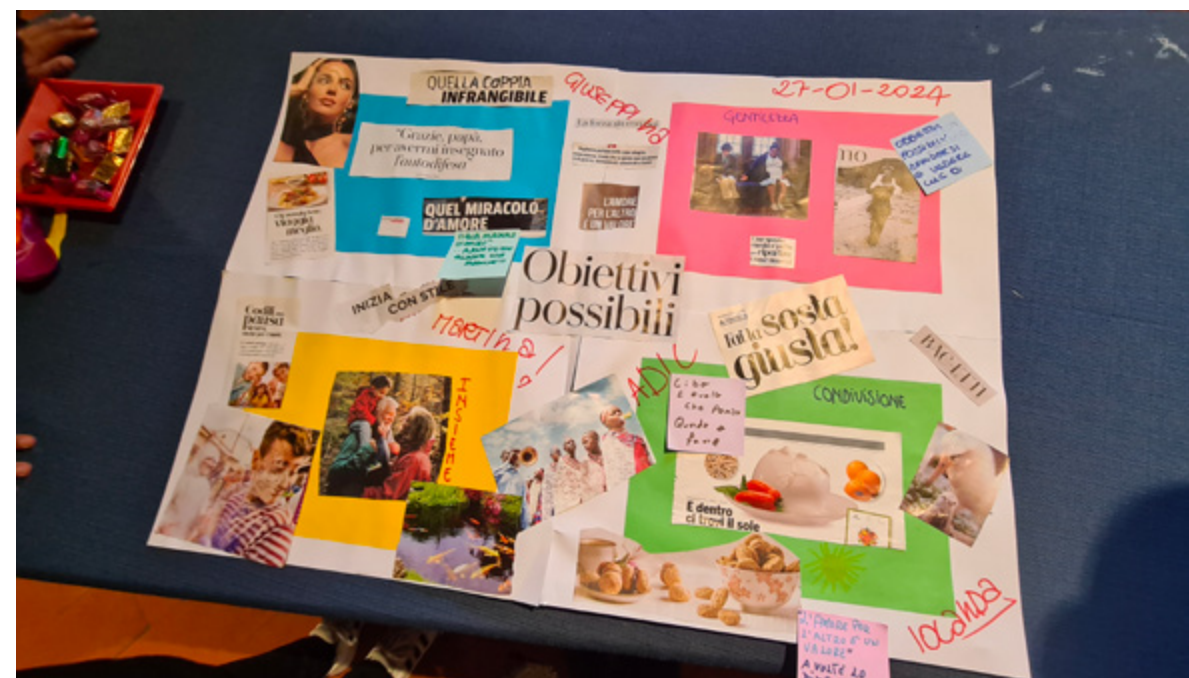
- Avvicinarsi significa creare spazi sicuri in cui sia possibile esporsi senza timore, superare diffidenze e sentire di essere accolti senza giudizio;
- (Ri)conoscersi implica attribuire valore al sapere esperienziale, riconoscere le risorse presenti nelle storie di vita e rompere gli stereotipi che separano i cosiddetti utenti e professionisti;
- Imparare gli uni dagli altri richiede un cambiamento di postura: da chi offre aiuto a chi sta accanto, da chi riceve a chi contribuisce. È uno scambio circolare in cui ciascuno porta e riceve qualcosa.

Queste dimensioni non sono scontate, ma possono essere coltivate quando c'è ascolto autentico, fiducia reciproca e desiderio vero di camminare insieme. Come ci hanno insegnato le mamme e gli operatori intervistati la formazione può diventare un laboratorio condiviso, se accoglie le voci di chi normalmente resta ai margini e le famiglie possono diventare validi collaboratori per gli operatori sociali, soprattutto nell'accoglienza di chi, per la prima volta, varca la soglia del servizio sociale. Il linguaggio usato nel gruppo – e in particolare da parte degli operatori e dei ricercatori perché alle famiglie viene maggiormente spontaneo – è stato scelto con cura. Non si tratta di usare parole buone per compiacere chi sta partecipando all'esperienza, ma parole autentiche, rispettose, che riconoscano la complessità senza ridurre la persona a un'etichetta. In conclusione, il passaggio da persone sconosciute a gruppo che lavora insieme è stato un percorso che si è costruito parola dopo parola, gesto dopo gesto. È un processo che ha richiesto intenzionalità, tempo dedicato, ascolto attivo e desiderio di condividere e comprendere senza giudicare. Dalle voci e dai vissuti delle famiglie e degli operatori emerge con chiarezza che incontrarsi per davvero è un processo intenzionale, è un cammino fatto di gesti e parole scelte con consapevolezza, emozioni condivise che diventano strumenti per comprendere e costruire nuove connessioni. Le testimonianze raccolte dimostrano che superare i ruoli assegnati è possibile e che la relazione tra famiglie e professionisti può trasformarsi in una collaborazione significativa, capace di generare nuovi scenari di aiuto e di prossimità. Le famiglie non sono più soltanto destinatarie di servizi e interventi, ma possono diventare soggetti attivi nel generare cambiamento per sé e per gli altri.

È questa reciprocità generativa a rappresentare il senso profondo del percorso *Famiglie e operatori insieme*, e il suo valore solido, che resiste nel tempo.

Riflessioni sulle attività proposte

Marco Ius e Benedetto Madonia



Cartelloni prodotti in gruppo durante il secondo incontro

La forma che ha caratterizzato gli incontri è stata quella del cerchio come spazio sacro di incontro della comunità a cui portare il proprio contributo e da cui attingere per essere nutriti. Come già evidenziato nel primo capitolo, gli incontri sono stati strutturati e progettati per far sì che ciascuno potesse partecipare come desiderava, promuovendo lo scambio, integrando i diversi contributi, imparando a stare e a lavorare insieme al di là dei propri ruoli, scoprendo modi e possibilità inedite.

Le attività realizzate e proposte nel corso degli incontri hanno permesso a ciascuno di svelarsi pian piano, senza timore di giudizio e di sentirsi fuori posto. È stato nello stare insieme e nel condividere azioni e parole, che abbiamo realizzato il senso della reciprocità e del farsi compagni e compagne di cammino. Questo percorso è stato il luogo nel quale la retorica e gli slogan hanno lasciato il posto all'autenticità, alla scoperta, all'incontro reale. Parole familiari e di uso comune tra gli addetti ai lavori come ascolto, empatia, partecipazione, atteggiamento non giudicante, si sono incarnate nell'esperienza e nei volti di ciascuno.

«Ciò che abbiamo fatto e il modo in cui è stato fatto, nella sua ordinarietà e semplicità ha tuttavia interrogato e spiazzato il modo in cui lavoriamo con le persone, mettendo in discussione confini, posizioni e difese. Il frutto di quest'esperienza di condivisione e incontro è stato quello di aver prodotto, in me, ma penso in ciascuno di noi, un nuovo apprendimento e una prospettiva diversa non fondato su nuovi concetti tecnici e nozioni, ma frutto dell'incontro e dall'ascolto delle emozioni e delle risonanze che sono scaturite dentro ciascuno». (Benedetto, assistente sociale).

La cura e l'attenzione dello spazio sono stati elementi importanti: essere in cerchio eppure in movimento, senza avere mai nessuno in seconda fila e mai in una dinamica frontale. Molti scambi, molti movimenti nello spazio in grande e in piccolo gruppo, senza confusione e permettendo la contaminazione. La confusione produce ansia, timore e paura di non capire cosa stia succedendo, la contaminazione invece, con coraggio, apre le porte e sa accogliere ciò che l'altro porta, diverso da te, per farne tesoro. Un po' come due tempere di colori diversi diluiti insieme che creano una sfumatura diversa o due ingredienti che si fondono insieme e iniziano a emanare un profumo delizioso. La metafora del contaminarsi con i colori rappresenta un filo diretto al celeberrimo albo illustrato Piccolo blu e piccolo giallo (Lionni, 1975), che in modo semplice eppure straordinario mostra con parole e immagini la dinamica della crescita che avviene a partire dallo scambio con gli altri, del conoscersi e riconoscersi, del mostrarci in difficoltà e del valorizzare l'unicità di tutti e tutte come via per il bene comune. Sofferamoci, dunque, sull'esperienza del contaminarsi, e contagiarsi, e sul mescolare i colori, vissuta nel percorso. Innanzitutto, l'utilizzo del verbo contaminare richiama quello di contagiare e ci riporta a un episodio in cui abbiamo riflettuto su quanto, nel ruolo di facilitatori, rischiamo di ostacolare la partecipazione anche quando pensiamo di dare il meglio di noi e di fare funzionare bene le cose.

«Durante il primo incontro ho usato l'espressione "In questo percorso vorremmo contagiarci", intesa positivamente come metafora utile a evidenziare quello scambio positivo in cui grazie al mettere insieme i contributi e al lasciarsi interrogare, spiazzare dal punto di vista dell'altro, ne usciamo trasformati. Nell'incontro di coordinamento e progettazione che ha fatto seguito, un'operatrice ha riferito che una partecipante le aveva comunicato il suo dispiacere nell'aver sentito quell'espressione da lei compresa in senso puramente negativo. Ciò che le era risuonato internamente è che fosse la sua situazione di vulnerabilità, la sua vicenda umana, a contagiare gli altri e a dover prestare attenzione a questo. Anche io mi sono sentito dispiaciuto di aver contribuito a questa incomprensione [...] ho così ripreso il tema durante il secondo incontro, scusandomi di aver utilizzato un'espressione ambigua senza chiarirla, esplicitando che comprendevo che qualcuno avesse potuto sentirsi a disagio o infastidito, e cogliendo l'occasione per sottolineare il senso dello stare insieme nel percorso» (Marco, ricercatore).

Il linguaggio utilizzato da ricercatori e operatori facilita oppure ostacola la partecipazione delle famiglie, le parole sono potenzialmente porte che aprono o chiudono lo spazio dell'incontro.

«È necessario, anche quando ci impegniamo particolarmente o pensiamo di farlo, considerare che, come professionisti, non siamo perfetti! Sono le famiglie a mostrarcelo e a chiederci di stare insieme a loro in questa "imperfezione" che ci rende umani. Le famiglie ci insegnano che possiamo sbagliare, che la comunicazione non va data per scontata, ma anzi va continuamente verificata, perché si costruisce e ci costruisce, passo dopo passo, stando insieme» (Marco, ricercatore).

L'ultimo incontro del percorso è stato caratterizzato dall'utilizzo dei colori e dalla magia che scaturisce dal mescolarsi e contaminarsi reciprocamente. *«Dopo aver inzuppato la pianta dei piedi nei colori a tempera e lasciato la nostra impronta, siamo stati invitati a fare lo stesso con il palmo delle mani per co-costruire una cornice attorno alla strada segnata dalle nostre orme. Poi è partito spontaneamente uno scambio di contatto mano su mano, in cui siamo contaminati reciprocamente mescolando i nostri colori. È stata un'esperienza di gioco, di festa, di celebrazione del percorso accompagnata da tanti sorrisi e un senso di piacevolezza dello stare e del fare insieme, del permetterci di sporcarci, di farci ancora più prossimi, di toccare e lasciarci toccare da persone con cui non eravamo ancora entrati in contatto. Un'esperienza che ha suscitato molte riflessioni. Ricordo di essere partito con una mano arancio e una mano blu. Mi sono reso conto, dopo il momento in cui ci eravamo mescolati, che i miei palmi erano coperti da un colore violaceo con tanti brillantini che davano luce alle mie mani. Tra i colori a disposizione, c'erano delle tempere con i brillantini. Non c'era da sorprendersi, dunque, nessuna magia! Ciò che mi ha toccato è stato il contenuto simbolico che istantaneamente è emerso dentro di me. Ero partito, nel mio ruolo di ricercatore e di facilitatore dell'attività, con colori definiti nelle due mani (la progettazione dell'attività, le teorie che guidano l'agire, l'intenzionalità nella facilitazione). Ma è stato il fatto di consentirmi e consentire e di toccare e farmi toccare e di mescolare realmente i miei colori che mi ha permesso di raccogliere quella luce della loro esperienza che le famiglie mi hanno donato»* (Marco, ricercatore).

Partecipare è dunque permettere a ciascuno di portare i propri colori, condividerli con gli altri e in questo modo portare la propria luce per illuminare gli altri ed esserne illuminati. Una postura di ricerca partecipativa, come quella dell'intervento partecipativo, non chiede al ricercatore, come all'operatore, di prendersi il compito di mettere luce unilateralmente sulle questioni, tenendo in mano la torcia e decidendo quale direzione darle, dove puntare e cosa tralasciare, quanto sostare.

Piuttosto chiama alla responsabilità di predisporre spazi, promuovere e permettere azioni, generare incontri, animare relazioni, dare luce a qualche punto e invitare l'altra persona a osservarlo, affinché sia lei a mostrarci, con la sua luce, con la sua propria sensibilità, con la sua scala di importanza o valore, che cosa per lei brilla e in questo venirne illuminati.

Lasciarsi coinvolgere significa inevitabilmente essere stimolati a disimparare ciò che ormai nel quotidiano abbiamo assunto e fatto talmente nostro che non mettiamo più in discussione. Capovolge i codici di lettura, le relazioni di potere, le difese, ci spiazza. *«Ho capito che dobbiamo piuttosto disimparare alcune cose che abbiamo assunto come acquisite. C'è proprio un atteggiamento, una postura che va modificata. [...] Credo che questa esperienza sia riuscita un po' a scardinare il modo di relazionarmi con le persone con cui lavoro. E poi credo che ci sia anche un'applicazione pratica su questo, perché non si tratta solamente di concetti teorici o di concetti molto astratti. [...] Non è facile riuscire a utilizzare parole semplici piuttosto che arroccarci su espressioni tecniche o burocratiche. [...] Non è tanto imparare una procedura nuova, ma andare via con uno sguardo, una cornice con la quale guardi le altre persone. [...] Un po' riscoprire ciò che abbiamo sempre in qualche modo saputo, ma che rimane spesso solo su un piano nozionistico e teorico. Ecco, sentirsi proprio smascherati! Via la maschera, via la corazza, via le difese. Queste giornate forse in qualche modo hanno rivelato quali siano i nostri meccanismi di difesa e le zone di comfort come professionisti. È stata una grande opportunità di rileggere insieme e costruire una narrazione nuova del lavoro con le persone e i bambini e di come si possano costruire, insieme a loro, percorsi di accompagnamento autenticamente fondati sull'ascolto e sulle decisioni prese insieme, piuttosto che velati da uno sguardo paternalistico se non addirittura manipolativo e giudicante. È stato un invito a spogliarsi e liberarsi di strutture e concetti che forse servono solo a mantenere potere e controllo sulle persone, mentre invece abbiamo appreso che l'aiuto, se autentico, non può non essere relazionale e non si può entrare in relazione con l'altro senza lasciarci cambiare, lasciare che l'altro ci colpisca e modifichi anche il nostro mondo e il nostro sguardo».* (Benedetto, assistente sociale).

Le famiglie offrono un contributo indispensabile nel processo di apprendimento e trasformazione dei servizi: *«Mi sono resa conto che le grandi certezze che abbiamo come operatori nel rapporto con le famiglie devono essere scardinate e questo l'abbiamo capito grazie alle famiglie, al loro contributo. Ho fiducia nella capacità trasformativa dei servizi e credo che insieme alle famiglie si possa farlo. [...] Si tratta veramente di mettersi a fianco e non è facile perché richiede anche mettersi in discussione, richiede anche dare spazio alle emozioni, richiede abbandonare anche parti di potere che il ruolo in cui ti ritrovi ti concede».* (Paola, assistente sociale).

Il tema della vulnerabilità e del potere che in essa è contenuto è stato evidenziato come elemento fondante, ancor di più se viene riferito sia alle famiglie sia agli operatori e ai ricercatori e se viene utilizzato per avviare la tessitura di legami che caratterizzano i contesti partecipativi. Riconoscere e accogliere la propria fragilità di operatore diviene dunque un passo fondamentale per incontrarsi e accompagnarsi nel percorso relazionale con le famiglie si incontrano nei servizi.

«Ho toccato con mano il potere della vulnerabilità che ci accomuna tutti come persone e la forza dei legami che si creano nei contesti partecipativi»

(Paola, assistente sociale).

«Questo cambiamento è avvenuto e può avvenire se ci mettiamo in discussione e mettersi in discussione significa anche tirar fuori il lato emotivo [...] non siamo abituati come operatori a tirar fuori anche le nostre emozioni, anzi c'è purtroppo ancora questo pregiudizio, [...], ma sono quelle che poi da una parte comunicano la nostra umanità alle persone e dall'altra anche accettare noi stessi, accettare il lato umano fragile di noi stessi» (Benedetto, assistente sociale).

Concludiamo questa riflessione ritornando volutamente all'inizio del percorso in cui è emerso l'elemento della reciprocità, riconosciuta come fondamentale nella costruzione di relazioni autentiche e significative. Si tratta di un momento particolarmente rilevante, che ha dato il "la" a ciò che è poi seguito e che è stato segnato da un'intensa esperienza di reciprocità, in cui l'attività giocosa ha facilitato un incontro autentico tra le persone.

«Ciascuno ha trovato nella valigia al centro del gruppo un oggetto che raffigurasse il senso del viaggio, di cosa avesse bisogno in quel momento e poi c'è stato il momento dello scambio, del dono reciproco che poteva essere scambiato con un genitore, con un altro operatore, non lo sapevi... è stato prezioso per me il momento della reciprocità, in cui non sono soltanto io che ti dono qualcosa, ma accetto anche quello che tu mi porti in dono e questo per me è stato molto emblematico. Non trascurerei neanche il fatto fisico di farlo in realtà: non è solo un discorso che rimane teorico, ma proprio alzarsi, andare verso quella persona, dare quel dono nelle mani e riceverlo dall'altra persona. Perché vai via, perché ti mette in discussione con tutto te stesso e vai via veramente mettendoti in gioco e ricevendo anche» (Benedetto, assistente sociale).

Dopo questa partenza reciproca, il secondo incontro ha visto i partecipanti lavorare in sottogruppi in un'attività di *collage* congiunto, che ha offerto uno spazio condiviso di riflessione e di espressione sul significato attribuito alle relazioni tra famiglie e operatori, e sugli elementi che le caratterizzano. Dalle restituzioni è emersa l'idea che «ogni incontro rappresenta una scommessa», un'occasione nuova capace di generare stupore, sebbene vissuto in modo diverso da ciascuno. È stato anche riconosciuto, con tono ironico ma significativo, quanto abbiamo già evidenziato: «nessuno è perfetto, tanto meno gli operatori». Il potersi permettere di dirsi delle cose anche ridendoci sopra con un po' di umorismo avvicina le persone, promuove la partecipazione, smorza le tensioni, abbassa l'ansia e nutre la creatività dello stare insieme, del mescolarsi. E fa venir voglia di stare ancora lì e di ritornare la prossima volta.

Le famiglie hanno rivolto agli operatori un messaggio chiaro: «Fateci caso», richiamando l'importanza di una presenza più attenta, centrata sull'esserci nel presente, sul fare insieme piuttosto che su quello del «devi fare tu» o sull'ancorarsi costantemente al passato. Uno dei gruppi ha simbolicamente collegato con un filo parole chiave che delineano le condizioni favorevoli a una buona relazione tra famiglie e servizi: «Senza più confini, divertirsi, sorridere, creatività, stimolo, abbraccio, salute, un sorriso, gioco, arricchimento, collaborazione, sognare». Possiamo leggerli come ingredienti da mescolare perché la tavola dell'incontro diventi davvero partecipativa.

I racconti dell'esperienza: relazioni, comunicazione, emozioni

Giuseppina Apuzzo, Valter Barontini e Paola Buresta



Attività ricreativa di gruppo svolta durante l'ultimo incontro

Ci vuole coraggio per spingersi verso l'incertezza di un percorso in cui avevamo chiara la cornice, i confini entro cui muoversi ma che richiedeva a famiglie, ricercatori e operatori di camminare insieme in un sentiero non tracciato, di stare con ciò che si crea nel momento in cui ci si incontra e le parole, i corpi e gli sguardi si incrociano. In questo percorso abbiamo toccato con mano il potere della vulnerabilità che ci accomuna come persone e la forza dei legami che si creano in contesti partecipativi.

Come operatrici e operatori dei servizi ci siamo resi conto che alcune certezze della nostra professione devono essere scardinate nel rapporto con le famiglie, divenire oggetto di riflessione, trasformazione e cambiamento.

Alcune frasi pronunciate dalle famiglie si sono impresse nella nostra memoria e hanno generato riflessioni: *«avete impiegato dieci anni a capire che dovevate ascoltare la voce delle famiglie!»*; *«quando incontro un operatore mi aspetto di essere ascoltata e compresa»*; *«mi disturba quando voi operatori scrivete mentre io parlo»*; *«la scrivania mette un confine»*; *«nel colloquio mi sono sentita giudicata»*.

Quante volte come operatori e operatrici ci è capitato di non prestare l'attenzione che l'incontro con le famiglie richiede affinché divenga generativo e trasformativo? Abbiamo a disposizione spazi mentali e fisici di autentica accoglienza? Abbiamo spiegato con trasparenza i percorsi? Abbiamo ascoltato davvero la loro voce, il loro punto di vista? Quante volte abbiamo chiesto il permesso di prendere appunti durante il colloquio? Abbiamo veramente elaborato un progetto partecipato?

Ogni incontro che ha scandito le tappe di questo percorso ha smosso tante emozioni: gioia dello stare insieme alla pari; tristezza per le volte che le famiglie non hanno trovato l'accoglienza che si aspettavano dai servizi; stupore per l'intensità dei momenti vissuti insieme, tra famiglie, ricercatori e operatori, confondendosi ma rispettando ciascuno il proprio ruolo; meraviglia per il flusso di pensieri e parole che ci siamo scambiati; tenerezza per le parole dei bambini e delle bambine; fiducia nella capacità trasformativa dei servizi, partendo dall'ascolto dei bambini e dei genitori; felicità per la consapevolezza che da ciò che si è innescato non si torna indietro!

Ma allo stesso tempo si è mossa in noi la consapevolezza che non tutti saranno disponibili ad attuare questo cambiamento, ci saranno degli ostacoli da superare ma se portiamo nella quotidianità quanto sperimentato tutti insieme (famiglie, ricercatori, operatori), planteremo dei semi che con il tempo germoglieranno e poi fioriranno! Come abbiamo noi stessi sperimentato durante il cammino fatto insieme.

Se il percorso partecipato e trasformativo con le famiglie presuppone una modificazione della forma originaria, come operatori e professionisti delle relazioni di supporto abbiamo percepito la necessità di sviluppare, anche, competenze altre nei luoghi accademici presso cui ci formiamo: come sformarsi, disapprendere, decostruirsi, denudarsi, sfocarsi, intenerirsi, disfarsi di sé, colorarsi, rinunciarsi e ritrovarsi ancora prima di ogni azione nelle proprie fragilità, lasciarsi vedere oltre le vesti del ruolo, saper proporre un gioco di gruppo, cantare una canzone e raccontare una barzelletta.

Il viaggio con le famiglie si è concluso con le parole di Gaber: *«Non insegnate ai bambini, ma coltivate voi stessi il cuore e la mente, stategli sempre vicini, date fiducia all'amore, il resto è niente»*, percependo i rischi nell'ergersi a insegnanti di *«stanche morali personali e false coscienze»*.

In ogni giornata dell'esperienza qui descritta le emozioni e i racconti condivisi nutrivano la capacità di percepirsi insieme oltre le risposte ai bisogni (sarà forse quest'ultima sensazione il germe del cambiamento in sé stessi?).

Ciò che resta oggi di tutto questo in noi operatori è una nuova memoria attiva, come quella che ognuno ha dell'andare in bicicletta: non sai dire come fare, ma sai riprodurre in te il contesto per ricreare l'equilibrio. Gli ingredienti sono: un luogo nuovo dove incontrarsi in cerchio, giochi con cui ridere insieme (quanti? Quanto basta come il sale nelle pietanze), un tempo per provarsi nell'imbarazzo del gioco e, fondamentale, risultare ridicoli (se riesce spontaneamente molto bene, altrimenti è necessario allenarsi), fornirsi di domande di cui nessuno conosce la risposta (sai stare da operatore senza risposte pronte?), trascriverle con coraggio fiduciosi che quelle hanno già in sé un potere di cambiamento, camminarci sopra in coppie con i piedi dipinti, appendere quest'opera all'interno di un luogo d'arte creato da qualcuno del calibro del Brunelleschi (quel burlone!), raccontarsi innanzi a questa per finire a cantare insieme a squarciagola.

Foto di gruppo dopo la condivisione del pranzo durante il terzo incontro



Capitolo 3

Che cosa abbiamo imparato

Il contributo concreto di genitori, ragazzi e bambini al lavoro dei servizi

Fatima Ait Said, Antonella Iarossi e Anna Salvò

In premessa dobbiamo riconoscere che il percorso realizzato insieme genitori-operatori-ricercatori, è stato realmente un modo per conoscere sé stessi, conoscere gli altri e in un certo senso anche liberarsi e mettersi in gioco, grazie al tipo di attività che abbiamo sperimentato. Dice mamma Fatima: «*Con la camminata sul foglio avevamo i piedi sporchi di colore e più si andava avanti più si schiariva questo colore che poi va via. E sento la mia vita tutta passata davanti ai miei occhi. E allora più camminavo con il suo aiuto (di Antonella) e più si chiarivano le cose e più scomparivano i problemi*».



Attività condivisa durante l'ultimo incontro

C'era sintonia e questo è l'ingrediente speciale perché le famiglie possano dare il proprio contributo al lavoro degli operatori. Il dialogo tra una mamma e l'assistente sociale svela cosa si intenda: «È stato davvero come se l'avessimo pensata e forse non sarebbe venuta così» (Antonella, assistente sociale). «*Intorno al foglio, tutti dicevano cammino con te, no, no, vieni, cammino con te. E invece noi no. Noi abbiamo cercato la posizione nostra, ma anche la bambina nel mezzo*» (Fatima, mamma). «*Ci siamo commosse perché comunque son cose sempre molto belle e tutto mi riguarda, mi commuovo anche adesso*» (Antonella, assistente sociale).

La sintonia viene descritta con la sensazione di immediatezza, di riconoscersi allo sguardo, senza tanti ragionamenti: *«Io e lei (assistente sociale) e la mia figliola siamo all'inizio del foglio proprio per cominciare. Capito? Così a sorpresa, non abbiamo programmato ed è stato proprio spontaneamente»* (Fatima, mamma). La sintonia tra famiglia e operatore è così importante che andrebbe sempre costruita, cercata, e purtroppo l'assistente sociale difficilmente si riesce a cambiare: *«Ce la fai a cambiare il dottore di famiglia, ma l'assistente sociale no»* (Fatima, mamma). *«È vero c'è un po' un limite, concordo con lei. Perché, se siamo noi assistenti sociali a chiedere un cambio, a volte viene fatto, ma se lo chiede la persona viene fatto raramente e non è corretto secondo me. Sarebbe importante capire le motivazioni della persona, perché vuol cambiare l'assistente sociale»* (Antonella, assistente sociale).

Quando c'è sintonia tra famiglie e operatori lo si vede nel modo in cui si porta avanti il lavoro insieme, e diventa possibile anche preparare la chiusura e concordare quale sia il momento migliore per concludere l'accompagnamento, accogliendo le motivazioni e anche questo in fondo è un contributo che le famiglie possono dare ai servizi, quello di partecipare alla decisione e di come chiudere il lavoro insieme: *«Non può essere una chiusura di cartella. Lei, per esempio, ha fatto un grande passo, di dire: io mi sento più tranquilla se nel passaggio tra un Comune e l'altro continui a esserci, e aspettiamo a chiudere e poi magari si sentirà lei di dire: ora non ho più bisogno»* (Antonella, assistente sociale). Così l'operatore ha la possibilità di crescere nella consapevolezza di sé, perché il genitore potrà riconoscergli alcune caratteristiche e risorse che ha visto: *«Mi ha fatto ragionare sul nostro modo di lavorare, quando mi ha detto tu mi potevi dire anche un no, però io comunque andavo a casa che ero stata ascoltata, perlomeno. E questo fa crescere tanto anche noi operatori»* (Antonella, assistente sociale).

Dal confronto tra noi emerge chiaramente che le famiglie possono avere un ruolo importante nell'informare altre famiglie, perché avere le informazioni è fondamentale mentre la disinformazione genera paure e dubbi sull'operatore e su quale sarà la conclusione dell'accompagnamento, come racconta Fatima: *«Vedo che il suo bambino sta peggiorando, bisogna trovare una soluzione, però quel babbo mi dice se io, vado al servizio sociale, mi tolgono il bambino»*. Il genitore esperto come Fatima, comprende che quel babbo con cui sta parlando non conosce il servizio e come lavorano gli operatori e forse se li conoscesse, non avrebbe questa paura. Sarebbe anche utile che le informazioni su cosa siano i servizi e a cosa servano, venissero date ai ragazzi/e, a scuola, alla classe intera, in modo che siano loro poi a dirlo ai genitori: *«Per esempio le cose che mi fanno paura se me lo dice uno (qualsiasi). Non ti preoccupare le accetto al 20%. Però se me le racconta la mia figliola, lo accetto al 100%. Perché mi fido che ha capito come funziona»* (Fatima, mamma).

«Caspita! Questo è un messaggio per la scuola, l'idea di usare l'educazione civica anche per dire quali aiuti, quali servizi ci sono, come si può fare, a cosa servono» (Anna, ricercatrice).

Ci troviamo concordi nell'affermare che l'informazione è un diritto per le persone e un dovere per gli operatori dei servizi: *«Tutti gli operatori, non solo le assistenti sociali, devono informare per bene, informare i cittadini, e io questa cosa non la sapevo»* (Fatima, mamma).

I genitori esperti possono quindi aiutare a dare le informazioni ad altri genitori evitando così le paure frenino alcuni nel rivolgersi al servizio: *«Noi, io Fatima, Ana Maria e Samantha ci siamo incontrate per provare a fare qualcosa di concreto: Che una mamma divenisse co-facilitatrice nei gruppi di supporto alla genitorialità, per portare serenità alle altre mamme e poi organizzare una sorta di sportello presenziato da una mamma esperta come Fatima, a scuola per dare informazioni alle mamme»* (Antonella, assistente sociale). Ci immaginiamo che il genitore esperto possa fare da ponte, per aiutare altri i genitori a fidarsi ed entrare in contatto con gli operatori più facilmente: ogni tipo di relazione per evolversi ha bisogno di reciprocità, di nutrirsi di scambio continuo, di conoscenza, di condivisione e di supporto reciproco. Perché ciò avvenga, è importante che l'operatore consideri la famiglia come protagonista attiva e che ne riconosca risorse e competenze. In questo, gioca un ruolo fondamentale il genitore che mostra la sua consapevolezza perché così aiuta l'operatore a capire i legami e le relazioni intrafamiliari e ad attivare risorse per supportare la famiglia nei suoi bisogni.

«Mi disse una assistente sociale, quando perdemmo la casa "l'unica cosa che faccio è mandarti in una struttura casa-famiglia, tu le tue figlie, mentre tua suocera e tuo marito si arrangiano", ma [...] le gemelle avevano un anno e mezzo, e da sola non ce la faccio e bisogna andare a lavorare, come faccio? E mio marito ha detto: "nessuno mi separa dai miei figlioli. Se anche vado sotto un ponte io non rinuncio a dare un bacio alle mie figlie prima di dormire"» (Fatima, mamma).

Dare un *"bacino alle proprie figlie"* è importante per quel papà e potrebbe avere un valore inestimabile per il benessere dei bambini. Il genitore mostra la propria forza e aiuta l'operatore che deve saperla cogliere: *«Credo che in realtà i tuoi problemi non si siano risolti da soli, ma si sono risolti perché tu hai avuto una forza incredibile»* (Antonella, assistente sociale). Per poter aiutare al meglio la famiglia, l'operatore deve approfondire la conoscenza e da qui nasce l'importanza di conoscerla nel contesto di vita. In alcuni casi è la famiglia stessa che si mette a disposizione e sollecita l'operatore come dice Fatima: *«Vieni a vedere la situazione per poter valutare»*. Perché entrare nel contesto di vita permette di conoscere anche i bambini nell'ambiente in cui sono a proprio agio: *«Nella mia esperienza non ho visto che gli assistenti sociali entrassero in relazione con i bambini, una relazione un po' fredda, non c'è un contatto con loro direttamente mai»* (Fatima, mamma).

Ci siamo dette tra noi che la reciprocità nella relazione famiglie/operatori, si realizza se i genitori sono consapevoli e hanno le idee chiare e se gli operatori sono interessati a conoscere veramente la famiglia. In altre parole: la responsabilità degli operatori di dire la verità e il realismo nei genitori perché, come dice Fatima: *«Gli operatori non hanno la bacchetta magica e non c'è da arrabbiarsi»*.

Ciò che è emerso in più occasioni nel corso di questa esperienza è quanto la trasparenza e la verità possano incidere sulla fiducia e in questo gli operatori hanno la responsabilità di essere sempre trasparenti anche se la situazione è difficile: *«Cioè, dire la verità [...] sembra una di quelle cose semplici banali. No, invece è fondamentale capire il valore che ha dire la verità, essere trasparenti. E non dire una cosa e farne un'altra per tenere buoni, no?»* (Antonella, assistente sociale). Pena la rottura della fiducia che si stava costruendo e la nascita della paura dei servizi. *«Io penso sia meglio una brutta verità che una bella bugia. Di fronte abbiamo delle persone che potrebbero avere delle aspettative e che hanno una famiglia con dei bambini che pensano a un loro futuro»* (Antonella, assistente sociale).

In conclusione, vogliamo dire che questo percorso in cui famiglie, operatori e ricercatori si sono messi in gioco è stato ricco di condivisione, confronto ed emozioni. Ha regalato a ognuno di noi immagini, storie e riflessioni da portare a casa. Ha evidenziato come i veri esperti della collaborazione tra famiglie e servizi siano proprio i genitori, esperti per esperienza. La loro voce può diventare risorsa preziosa per chi è in difficoltà, aiutando altri genitori a superare paure e solitudini.

Da qui nasce la proposta di coinvolgerli come co-facilitatori nei gruppi di supporto alla genitorialità: un'alleanza concreta tra pari, da formare e valorizzare.

Il contributo di genitori, ragazzi e bambini nel contesto della formazione

Nicoleta Balint, Marco Ius e Angela Vignozzi

Nel compito di fare il punto sul contributo che genitori, ragazzi e bambini possono apportare al contesto della formazione, ci sono venute incontro le riflessioni che Nicoleta ha voluto condividere, a più riprese, a partire dalle sue molteplici esperienze. Ci è sembrato, pertanto, particolarmente significativo riflettere insieme a lei sul che cosa abbiamo imparato e dare voce innanzitutto al suo punto di vista.

Nicoleta (mamma), attraverso il programma P.I.P.P.I., ha partecipato sia al percorso laboratoriale che ha portato alla elaborazione delle Carte della Partecipazione sia al percorso *Famiglie e operatori insieme*. Inoltre, è intervenuta anche a un seminario di formazione rivolto a operatori sociosanitari ed educativi della Regione Toscana dal titolo "Il dispositivo dei gruppi come intervento di accompagnamento delle famiglie all'interno del programma P.I.P.P.I.". Nicoleta, nel decidere di raccontarsi scrivendo, inizia da subito integrando la scrittura con un'immagine, mostrandoci così il potere che la componente visiva ricopre nel fare ponte tra pensieri ed emozioni, tra me e l'altro, tra le nostre proprie chiavi di lettura, e confermandoci così che utilizzare immagini, fotografie e oggetti nella relazione con le famiglie, possa aiutare non solo a rompere il ghiaccio ma rappresenti anche una via per l'approfondimento.

Ci scrive Nicoleta: *«Ho scelto di fare una foto che mi rappresenta. Rappresenta il mio percorso, il mio cammino e la mia crescita. Penso che parlo a nome di molte persone che hanno dovuto fare molti passi che hanno lasciato un segno indelebile dentro di loro. Queste sono veramente le mie scarpe oggi. In apparenza possono sembrare le scarpe di una persona povera, che non ha la possibilità di acquistare nemmeno un paio di nuove. Ma vi posso garantire che io mi sento la persona più ricca che esista. Ho la possibilità di mangiare bene, in modo sano, in abbondanza e a km 0, ho un posto che chiamo casa, e ho una famiglia in cui ci vogliamo bene a vicenda. Avete presente l'espressione mettersi nei panni degli altri?»*

Le Scarpe rosse di Nicoleta



Se io vi chiedessi di indossare le mie scarpe? Ne avreste il coraggio? Direste che sono sporche? Che è poco igienico? Che ormai sono da buttare? Per capire meglio il ragionamento, bisognerebbe andare molto tempo indietro, a quando le scarpe erano nuove. A quando i servizi sociali erano per me l'unica cosa a cui aggrapparmi. Stavo in una situazione di maltrattamento (da parte del mio compagno) spaventata, disorientata, incinta e forse ancora molto bambina. Ricordo di aver pianto davanti all'assistente sociale perché non sapevo come uscirne fuori. Lei si congratulò con me, per la mia gravidanza ma io non vedevo altro che paura per quello che poi sarebbe stata la mia vita. Dopo un anno, abbandonai la casa di convivenza e andai a vivere in una casa di accoglienza mamma e bambino, con i miei due figli. Di lì a poco sono iniziati i percorsi di accompagnamento all'autonomia in cui mi sono sentita molto costretta ad accettare qualunque progetto proponessero per incentivare la mia uscita da quella casa, a subire le decisioni dei servizi. Purtroppo, alle volte non ci si rende conto di quanto possa essere difficile per una persona e soprattutto una mamma affrontare tempi prefissati in cui deve trovare una soluzione abitativa. Infine, ho ceduto e sono tornata insieme al mio ex compagno. Ovviamente, è stato per pochissimo tempo perché i maltrattamenti diventavano sempre peggiori. Lì è iniziata la vera e propria corsa alla disperata ricerca di una casa per me e i miei figli. Dopo tantissimi rifiuti, trovai una camera in affitto in una casa, senza riscaldamento, il più delle volte senza acqua calda, e per la quale pagavo ben 400€. Ricordo che era il periodo in cui partecipavo a P.I.P.P.I. e avevo spesso l'educatrice a casa. Viste le condizioni abitative assurde siamo andati in emergenza alloggiativa. Abbiamo cambiato casa più volte, fino ad arrivare a una casa dove sul contratto d'affitto c'è il mio nome. Che è una conquista per me impareggiabile. Non avere la paura di essere "cacciati" costantemente, ti fa sentire libero. Io oggi mi sento libera di indossare delle scarpe di cui sono fiera, libera di essere me stessa senza dare spiegazioni oppure dovermi giustificare. Penseresti mai che una persona possa sentirsi imprigionata da queste condizioni che non sono personalizzate? Ho usato la parola subire per questo. Perché in tutto questo, le scelte le ho sentite obbligate, imposte, ma non esplicitamente. Sono sempre stata sul filo del rasoio ed ero concentrata principalmente sulla ricerca di una casa, dimenticando che concentrarsi sullo stare bene avrebbe risparmiato molta fatica».

Con queste parole Nicoleta testimonia la sua vicenda e pone l'accento sul delicato processo della presa di decisione nei percorsi di accompagnamento, tema sicuramente da discutere e approfondire nei percorsi di formazione degli operatori. Continua poi con le sue riflessioni sul lavoro dei servizi sociali e sulla relazione tra operatori e persone che accedono ai servizi partendo da un'analogia: quella tra i servizi sociali e la natura. Rispetto alla proposta di scrivere un suo contributo nel presente testo, afferma: «[...] mi sono sentita molto motivata con tantissime idee, appunti presi per rifletterci su, tanto che pensavo che avrei potuto io stessa scrivere un libro su quanto sia simile il lavoro dei servizi e la natura. Il seguito non c'è stato. Il vuoto più totale fino a oggi che ho deciso di scrivere, qualsiasi cosa, tanto per cominciare.

Questo è un periodo molto strano, le stagioni si accavallano e spesso, come nel mio caso, si è frustrati quando non si vedono i frutti del proprio lavoro. Quest'anno abbiamo seminato molte patate in tempo, con cura e tanto sudore; le settimane passavano, ma, nonostante ciò, la piantina non è uscita e mi stavo chiedendo come mai, iniziando a dubitare dell'efficacia del seme e a chiedermi dove ho sbagliato. In realtà il seme era marcito per le continue piogge in quelle settimane, quindi quest'anno niente patate. Provate a immaginare questo episodio come una famiglia in carico vostro: vi impegnate al massimo per raggiungere determinati obiettivi, cercate di creare un ambiente favorevole a uno sviluppo armonioso, eppure i risultati non arrivano come vi aspettavate e di certo non è colpa del seme e nemmeno dell'ambiente, ma semplicemente dipende da eventi da noi non controllabili. C'è chi prova a rimediare dando dei rinforzi che sono inutili o addirittura nocivi. Come nel caso dei baccelli (fave), molto famosi in Toscana, e favolosi col pecorino. Vista l'abbondante pioggia, molti hanno avuto paura che sarebbero marciti quindi hanno dato alle piantine un concime chimico a base di azoto. Tuttavia, essendo i baccelli ricchi di azoto e spesso usati per concimare la terra, hanno avuto l'effetto contrario. Si sono seccate per il troppo azoto. Vale la pena soffermarsi e informarsi e conoscere in profondità la pianta, la persona o qualunque altra cosa, prima di rischiare di intervenire con rimedi su cui pensiamo di essere sicuri che vadano bene, ma che invece hanno poi l'effetto contrario. È probabile che al momento io sia in contrasto con i servizi sociali. E mi è molto difficile comprendere alcune azioni da parte loro, che dal mio punto di vista sono relazioni superficiali che hanno come scopo sbolognarsi della situazione. Per questo evidenzio l'importanza di andare a fondo e conoscere, di non fermarsi all'apparenza ma documentarsi il più possibile prima di trarre conclusioni, al fine di offrire davvero ciò di cui l'altro ha bisogno per crescere. Come assistente sociale, sei comunque professionale, anche quando sei umana, mi stai vicina, mi chiami e dici tutto bene? Hai risolto? Stai bene? È un valore aggiunto! Oltre ad aver studiato, è una figura umana, reale, che è lì presente, con te, e non dietro alla scrivania che scrive! Io penso ci voglia una rieducazione della società: grazie alle persone incontrate nei servizi, ho conosciuto il problema di mio figlio, ho conosciuto loro e ho iniziato a parlare, devo tanto a questo Programma P.I.P.P.I.

Sono riuscita tramite il dialogo, parlando anche con mio figlio, visto che non avevo più un dialogo con lui, era chiuso. Così io parlando con loro sono riuscita di nuovo a dialogare con mio figlio. La fiducia è importante. Nei gruppi impari tante cose, quello che io non conosco, lo posso imparare da un'altra mamma. In ogni mamma c'è qualcosa di bello da cui imparare, modi di fare. Io personalmente non riesco nemmeno a dire a parole tutto quello che ho trovato, ricevuto, vi devo tanto!».

In riferimento alla sua esperienza di partecipazione al seminario di formazione, Nicoleta aggiunge: *«È stata un'esperienza nuova per me, partendo già dalla videoconferenza sull'organizzazione dell'evento. Partecipando in minoranza, eravamo solo due mamme, diciamo che è prevalso molto il punto di vista dell'operatore. Considerato il fatto che io posso solo ringraziare i servizi sociali e gli operatori che hanno avuto pazienza con me, mi hanno trasmesso calore umano e comprensione e che, anche grazie a loro, oggi riesco a esprimermi in queste poche (o tante) righe, vorrei fare una domanda di riflessione a tutti quelli che fanno questo lavoro. "Perché hai scelto proprio questo lavoro?" Ho fatto questa domanda perché al seminario, soprattutto nei sottogruppi, la pesantezza del lavoro era presente in quasi tutti i membri. Faccio un piccolo esempio per far capire il concetto. Io ho scelto di fare l'agricoltore. Alleva galline, polli, conigli e faccio l'orto. È il mio lavoro, la mia passione, la mia fonte di guadagno. È pesantissimo dal punto di vista fisico e psicologico. Ogni gallina è diversa, ognuna con la sua personalità, abitudini (che non sempre sono piacevoli). Alle volte qualcuna si perde e la devo riportare al suo posto. C'è chi ha bisogno di cure particolari, chi è troppo appiccicosa, chi fa la bulla, chi si ostina a non voler fare l'uovo. Ma io le amo tutte, perché mi insegnano ogni giorno qualcosa di diverso; tutti i miei sacrifici vengono ricompensati con conoscenza, gratitudine, lealtà, collaborazione e ovviamente poi c'è la parte economica. Vedo il lavoro dei servizi e degli operatori un po' così, bisogna innamorarsi del lavoro che si fa, ricordandosi perché è stato scelto, guardare con i propri occhi la mamma, il padre, il bambino e, con tutta l'empatia (parola che, secondo me, viene usata troppo spesso senza coglierne il vero significato), vedere il bello, vedere persone bellissime, capaci di tutto per la propria famiglia. Vedere anche la paura costante di essere inferiori. Se guardi bene dentro una mamma vedi anche una bambina che è cresciuta con la convinzione di essere di troppo, che ha capito che solo urlando o facendo chiasso può avere attenzione. Che a nessuno importa della sua opinione. Ecco, guardate bene dentro le persone! C'è tanto di quel bello che aspetta di venire fuori, ma ha bisogno di aiuto di cuore. Perché le parole non servono, le famiglie sanno riconoscere una recita da un sincero voler bene. Ed è lì che sta la differenza. Ho una teoria sull'empatia. Se dovessi guardare dentro di me, da piccola, non essendo cresciuta in un ambiente di amore incondizionato, ho imparato a osservare anche i minimi dettagli, come il rumore dei passi, la mimica facciale, il modo di gesticolare e lo sguardo dei miei genitori. Così ho imparato a capire come si sentivano i miei genitori e comportarmi di conseguenza. All'epoca non era un pregio, ma più che altro un modo di sopravvivere. Credo che l'empatia sia proprio la capacità di sentire ciò che l'altro sente. Probabilmente a qualcuno suona familiare. L'educatrice o l'educatore rimarrà per sempre nella memoria di un bambino. Conquistare la sua fiducia, credo che si faccia in un solo modo punto dimostrando amore incondizionato perché per far funzionare un progetto così ambizioso, è una sola cosa non deve mancare: l'amore».*

Abbiamo voluto dare voce a Nicoleta, ponendoci in ascolto della sua storia, per porre il focus sui molteplici temi che lei ha voluto condividere e per evidenziare la ricchezza che il racconto di un genitore può donare in un contesto formativo per gli operatori. Un racconto in cui il gioco relazionale cambia, in cui le forze relazionali sono distribuite in modo diverso dal solito (Ius, 2020), in cui la tensione dell'agire professionale verso la situazione di una persona che porta uno specifico bisogno si mette in pausa e crea spazio affinché la storia di tale persona venga accolta e nutra il sé professionale. Un racconto in cui l'utilizzo delle metafore, il sostare su ciò che faccio professionalmente e ciò che mi piace fare consente di esprimere e condividere qualcosa di profondo, che esprime la propria identità. Nicoleta inoltre esprime gratitudine anche per la possibilità di raccontarsi e, a partire dalla propria esperienza, riflettere e far riflettere sui tanti temi da lei toccati nel suo racconto. Dare spazio significa quindi aprire un tempo e un luogo altro nella relazione. In questo spazio, il genitore non è solo il caso o il problema, ma una persona con una storia, con competenze, risorse, vulnerabilità e desideri e l'operatore non è solo il portatore di una risposta o di una funzione, ma una persona che si lascia interrogare e trasformare dall'incontro.

Questo spazio non è neutro né semplice da costruire. Richiede consapevolezza di sé, capacità di ascolto profondo, e talvolta il coraggio di disattendere le aspettative di efficienza e controllo che spesso permeano i servizi. Si tratta, in fondo, di rinunciare per un momento al potere di definire, per condividere un potere più orizzontale: quello di co-costruire significati, visioni, percorsi. Dare spazio significa anche dare fiducia alla possibilità che le famiglie, se adeguatamente sostenute, possano trovare dentro di sé risorse e soluzioni. Nicoleta ci insegna che perché le famiglie possano contribuire è necessario creare momenti in cui gli incontri sono spazi vuoti, che stimolano e consentono narrazioni e condivisioni libere. Le sue parole fanno eco a tante parole raccolte lungo il percorso da parte di genitori, bambine e bambini, ragazze e ragazzi e ci confermano che creare cornici per ascoltare profondamente le loro voci è un atto generativo. Che i temi che emergono sono ricamati nelle trame umane in modalità uniche e che, quando ci concediamo la possibilità di seguire quei fili ne veniamo nutriti e anche trasformati. Quando seguiamo quei fili, non secondo la nostra propria scansione tematica predefinita, ma cogliendo direzioni, sfumature, cuciture e ricuciture, ricami e rammendi che raccontano l'esperienza dell'altro e del come l'altro decide di narrarsi, si creano dunque preziose occasioni di crescita.

Rispetto alla possibilità di intervenire e contribuire nei contesti formativi, i genitori partecipanti hanno evidenziato che affiancare un operatore o un ricercatore impegnato nella formazione di nuovi operatori P.I.P.P.I. non significa tanto assumere il ruolo di co-formatore, quanto piuttosto scegliere di intervenire come testimoni, cioè come esperti per esperienza capaci di riportare i contenuti proposti alla concretezza della vita ordinaria, utilizzando un linguaggio accessibile e vicino, e facilitando così la comprensione dei significati. Il contributo delle famiglie può consentire di declinare i concetti formativi nella realtà vissuta della relazione genitori-figli, rendendo l'esperienza formativa più radicata e significativa. In particolare, sono i seguenti i temi sui quali le famiglie hanno espresso di volersi mettere in gioco e condividere i propri punti di vista: l'accoglienza e la gentilezza, la vicinanza relazionale, l'ascolto, l'umanità coniugata alla professionalità, l'utilizzo di un linguaggio alla portata di tutti, la gestione dell'errore e la gestione del tempo, il riconoscimento delle fragilità (anche degli operatori), la scrittura dell'analisi e delle progettazioni, l'uso degli spazi (come la scrivania, l'ufficio, la sala degli incontri di gruppo), il focus sui desideri delle famiglie e sull'aiuto a coltivarli e realizzarli, la capacità di porre domande significative e la promozione del decidere insieme.

I genitori hanno altresì espresso di potersi e volersi coinvolgere attivamente nel contesto dell'intervento con altre famiglie, al fine di poter fare da ponte, da facilitatori e da motivatori per altri, in particolare in tre possibili situazioni:

- nel primo colloquio con la famiglia, in cui la sola équipe di operatori può risultare poco efficace, perchè c'è una diffidenza di fondo, mentre la presenza di un genitore testimone accanto agli operatori potrebbe aiutare a chiarire il senso del Programma, rassicurare e incoraggiare la nuova famiglia e offrire una narrazione esperienziale positiva. La stessa situazione potrebbe riguardare una visita domiciliare, in alcune situazioni ponderate anche in affiancamento all'educatore domiciliare;
- nei gruppi con i genitori e con i bambini, offrendo supporto organizzativo e gestionale, ad esempio negli accompagnamenti dei genitori alla sede dell'incontro o nella gestione dei bambini mentre i genitori partecipano al gruppo, o in un ruolo più attivo di co-conduzione dei gruppi di genitori, come testimoni che a partire dalla loro storia possono facilitare il confronto tra genitori nuovi e genitori già coinvolti nel Programma;
- nella vicinanza solidale, rendendosi disponibili a restituire l'esperienza positiva ricevuta attraverso forme di solidarietà come l'aiuto nelle faccende quotidiane, la cura dei figli per brevi periodi, l'accompagnamento ad attività sia per i genitori, sia per i bambini.

Ci sono poi, altri contesti che il gruppo ha evidenziato come luoghi aperti in cui poter promuovere azioni di partecipazione e in cui i partecipanti sono pronti a contribuire: gli open day nelle scuole, le ore di educazione civica nelle scuole, per strada nel ruolo di genitori di strada come avviene per gli educatori di strada e con la scrittura di lettere, cartoline e messaggi da distribuire nei diversi luoghi pubblici.

Momento di condivisione tra famiglie, operatori e ricercatori durante l'ultimo incontro



L'esperienza P.I.P.P.I.: imparare a SO-Stare insieme: Il contributo di un'insegnante, di una mamma, di un ragazzo

Chiara Meriggi, Eden Ghebrekristos Tekle e Ruben Tekle



Impronte delle mani di Eden e Chiara sul pannello realizzato durante l'ultimo incontro

La scuola è di tutti e per tutti, è, come diceva Piero Calamandrei, un organo costituzionale, «*Se si dovesse fare un paragone tra l'organismo costituzionale e l'organismo umano, si dovrebbe dire che la scuola corrisponde a quegli organi che nell'organismo umano hanno la funzione di creare il sangue. Gli organi ematopoietici, quelli da cui parte il sangue che rinnova giornalmente tutti gli altri organi, che porta a tutti gli altri organi, giornalmente, battito per battito, la rinnovazione e la vita*»².

² Piero Calamandrei, Discorso a difesa della scuola pubblica. Questo è il testo completo del discorso pronunciato da Piero Calamandrei al III Congresso dell'Associazione a difesa della scuola nazionale (ADSN), tenutosi a Roma l'11 febbraio 1950, in *Scuola democratica*, periodico di battaglia per una nuova scuola, Roma, iv, suppl. al n. 2 del 20 marzo 1950, pp. 1-5.

Credo che non vi sia espressione più intensa per definire cos'è la scuola; è questo il respiro all'art. 3 della Carta costituzionale. Nonostante le difficoltà strutturali e le sfide quotidiane, la scuola continua a essere un presidio essenziale per la crescita educativa e la convivenza civile. È il cuore pulsante del welfare locale, uno spazio in cui ogni giorno si gettano le fondamenta delle città future: nei suoi corridoi e nelle sue aule si costruisce il grado di coesione sociale, la qualità e le possibilità di emancipazione per bambine, bambini e adolescenti. Sin dalla fascia 0-6, per proseguire fino a quattordici, sedici, diciotto anni, la scuola è davvero forse il più importante presidio di democrazia; è quella dimensione spazio-temporale dove si incrociano le vite, le storie, di bambini, bambine, genitori, famiglie, ognuno portatore di lingua, cultura, bisogni, aspettative, desideri, diritti, fatiche. Può essere semplicemente un crocevia, un momento di passaggio in cui la dimensione personale e familiare si incrociano con quella sociale della comunità istituzionale. Al crocevia però ognuno prosegue la sua strada, non è una piazza il crocevia, non c'è spazio per l'accoglienza, la conoscenza, il cammino condiviso. Credo piuttosto che la scuola, come esperienza di vita per bambine e bambini, ragazze e ragazzi e per le loro famiglie debba essere invece una piazza, uno spazio per sostare e generare esperienze di intreccio, in cui si intersecano e si legano fra loro relazioni, emozioni, vissuti e percorsi differenti. Affinché l'intreccio restituisca a chi lo vive il senso di un progetto di vita, il disegno di un cammino, è necessario un lavoro di tessitura. Un'opera continua, paziente e collettiva che crea legami, senso, appartenenza, fiducia.

Ed è per questo che la scuola da sola non basta. Per poter essere davvero un luogo di inclusione e di promozione delle pari opportunità, ha bisogno di una città che si prenda cura di lei; è quindi fondamentale che la scuola possa contare su una rete territoriale che la sostenga e la accompagni. In quest'ottica, il Programma nazionale P.I.P.P.I., rappresenta un modello virtuoso: un percorso che pone al centro il benessere del bambino/a, la sua famiglia e costruisce alleanze tra scuola, servizi sociali, educatori e territorio.

Il Programma P.I.P.P.I., nella mia storia professionale e nell'esperienza dell'istituto comprensivo statale dove insegno³, ogni volta che il progetto è stato attivato e ha preso il via (fatto non scontato) è stato ed è un prezioso lavoro di tessitura. Ponendo al centro il benessere e il sereno sviluppo del bambino, tutti gli adulti, genitori, docenti, operatori, servizi, a partire dall'analisi dei bisogni, si pongono in relazione paritaria di ascolto, di accoglienza, di confronto, di progettazione. Insieme. Nessuno è più solo.

³ Istituto Comprensivo Statale n° 3 di Sesto Fiorentino (Firenze).

È un ribaltamento di prospettiva; in una situazione storica, sociale e culturale, in cui la complessità raggiunge livelli intensi e la scuola ne è, per sua natura il caleidoscopio, il rischio è dirsi non ce la posso fare, non ce la possiamo fare, di conseguenza l'isolamento, la stigmatizzazione dei più fragili sono l'effetto più diretto, accompagnati da una frustrazione pesante per i docenti. È un cammino che inizia sì, da parte della scuola, ma paradossalmente è un cammino che inizia con una sosta. Sì, perché è necessario imparare a so-stare insieme; rilevato e accolto il problema, la scuola non medicalizza, si ferma e chiama a so-stare con lei, intorno al bambino, i genitori (spesso si tratta di famiglie monogenitoriali, con vissuti migratori, storie faticose), i servizi sociali. Con loro dopo aver capito quali sono i bisogni, la scuola intraprende il cammino, inizia a tessere insieme, unendo all'intreccio altri fili, creando legami, con l'educatore domiciliare (prezioso e costante ponte che con costanza dà la misura del passo da tenere) e con lo psicologo. Camminando insieme si scopre che tutti abbiamo bisogno di cura, comprese tutte le famiglie della classe, perché non c'è vicinato più solidale di quello tra le famiglie che si aiutano nell'extra scuola.

La mia esperienza di insegnante P.I.P.P.I. è iniziata con un incontro in terza primaria, con due persone meravigliose: Ruben e sua madre, Eden. Di fronte a bisogni diversi per natura e complessità, P.I.P.P.I. mi è sembrata la strada migliore da percorrere. Ricordo benissimo il momento in cui ho proposto a Eden il progetto e anche il nostro primo incontro a scuola con Claudia, l'assistente sociale di riferimento. Era la prima volta per tutti, iniziavamo il cammino, insieme, so-stando, seduti in cerchio sul terrazzino della nostra aula per guardare con cura condivisa il nostro Ruben. Il primo dispositivo che abbiamo concordato è stato l'educativa a casa. Altro importante nodo di una rete preziosa, tessuta quasi quotidianamente. Gli altri fili, diversi e preziosi, si sono intrecciati man mano, con cura e condivisione.

«Programma P.I.P.P.I. mi ha cambiato la vita. Ci siamo trovati. Ho trovato mio figlio», racconta Eden (mamma) e continua: «tutte le persone che ho incontrato nel percorso man mano hanno dato una fiducia in me, negli altri, nella vita, che prima non avevo. Pensavo di essere forte, non lo ero. Gli incontri con le altre mamme mi hanno aiutata tanto; ascoltandole, quello che io non vedevo loro lo mettevano in luce, mi si accendeva una lampadina. L'incontro con Daniela, l'educatrice, è stato fondamentale. Mi ha detto "Eden, non è solo per Ruben, io sono qui anche per te [...]". Con Daniela si è creato un legame profondo, anche adesso, a progetto concluso ci sentiamo ogni tanto. Quando è nato Ruben io mi sono sentita sola. Con P.I.P.P.I. è cambiato tutto. Per questo ho pensato di fare il percorso come aiuto per le mamme, per quel che posso mi metto a disposizione». Ruben, reduce dagli esami di scuola secondaria di I grado, sintetizza tutto con un pensiero «è stato importante per me. Abbiamo fatto insieme cose... creative, non scontate. Elaborate».

E io, che amo le parole, mi soffermo sugli aggettivi usati da Ruben *"creative, non scontate"*. Essere creativo non vuol dire solo inventare cose nuove, ma far nascere qualcosa da dentro, come dice la parola: creare, far emergere. È un modo per raccontarsi, e quando un pensiero diventa elaborato – dal latino *laborare*, lavorare sopra – è perché si è impiegato del tempo. Elaborare è trasformare, anche un dolore, in parola, un'idea in disegno, un ricordo in futuro. È un cammino, un lavoro di tessitura costante, un cammino nel quale, da maestra con trent'anni di esperienza, ho scoperto che a portarmi per mano, sono stati un ragazzo e una mamma.

Gioco di sguardi e sorrisi durante l'ultimo incontro



Cosa abbiamo imparato

Paola Milani



Momenti di condivisione durante il quarto incontro

Nella prima Sezione dell'ultima edizione del Quaderno di P.I.P.P.I. (Milani, 2022, p. 53), in esergo, è riportata questa poesia di C. Bobin, tratta da *L'insperata*:

*Essere vivo è essere visto,
entrare nella luce di uno sguardo che ama:
nessuno sfugge a questa legge, nemmeno Dio.*

Tre versi che riassumono il senso dell'azione di P.I.P.P.I. che pone al centro l'orientamento sui bisogni dei bambini, piuttosto che quello sui problemi e i rischi. In P.I.P.P.I. l'obiettivo dell'intervento è infatti co-costruire analisi condivise dei bisogni di quel bambino, condivise fra i diversi operatori che fanno parte dell'équipe di riferimento e la stessa famiglia. Analisi che si costruiscono intorno alla domanda: Come sta andando la crescita, il processo di sviluppo di quel bambino? Cosa lo fa crescere bene? Cosa ne impedisce lo sviluppo? Quali risposte riceve ai suoi bisogni, nelle loro diverse dimensioni?

La teoria sui bisogni di sviluppo dei bambini è ampia e sempre più raffinata e articolata, ma è unanime nel ritenere che i diversi bisogni dello sviluppo umano siano incorniciati da un meta bisogno, il bisogno di essere amati incondizionatamente, ossia riconosciuti nella propria unicità, visti per ciò che si è, prima ancora che per ciò che si fa, visti nel processo del divenire, nell'essere continua metamorfosi, cambiamento, incompiutezza e quindi possibilità sempre aperta che ci caratterizza come essere umani.

Nel cuore di P.I.P.P.I. ci sono famiglie in cui i genitori, per una molteplicità di ragioni personali, familiari e sociali, faticano a riconoscere i bisogni di sviluppo dei loro bambini e a costruire risposte positive a tali bisogni. Quasi sempre questi genitori vivono in contesti sociali che faticano altrettanto ad affiancare i genitori nella costruzione di tali risposte. Questi genitori sperimentano quindi forme diverse di isolamento sociale, sono cioè spesso invisibili per la comunità, i servizi, la scuola.

L'approccio P.I.P.P.I. si sostanzia di questo: costruire contesti sociali dove i genitori sperimentino la possibilità di essere visti, riconosciuti, incoraggiati sia dai servizi che dalla scuola, che da altre famiglie, siano cioè accompagnati a riallacciare relazioni con le loro comunità di riferimento con le quali poter riscoprire il senso e la bellezza di essere genitori. Se "essere vivo è essere visto", essere genitori è innanzitutto vedere i figli, riconoscere i loro bisogni e garantire le risposte a essi, nutrire il loro desiderio di essere amati e riconosciuti. Vedere i bambini è il contrario di *nec-eligere*, non scegliere, non legare, cioè non vedere i bambini, ed è, piuttosto, apprendere a eleggere i bambini, sceglierli, metterli al centro. P.I.P.P.I. si propone non di insegnare questo ai genitori, ma di costruire contesti in cui i genitori possono fare esperienza di questo essere visti e, grazie a questo, apprendere a vedere i loro figli. La negligenza, infatti, non è altro che la difficoltà di vedere i bambini e di garantire, di conseguenza, risposte positive ai loro bisogni di sviluppo (Lacharité, Ethier, Nolin, 2006).

In estrema sintesi, possiamo di conseguenza affermare che il percorso descritto nelle pagine di questo volume è innanzitutto la storia della formazione di uno sguardo, dell'imparare a vedere i bambini, vedendo i genitori («*se guardi bene dentro una mamma*» scrive Nicoleta nel suo racconto), lasciandoci guardare noi, ricercatori e operatori, in modo diverso, tramite non solo la parola che usiamo nei contesti tradizionali dell'incontro con i genitori (ad es. il colloquio), ma attraverso il costruire insieme nuove esperienze. Siamo stati insieme, infatti, in questo straordinario percorso: genitori, bambini, ragazzi, operatori e ricercatori, realizzando molteplici attività e mentre esse erano in corso, ci siamo guardati e questo sguardo ha generato un nuovo sguardo di noi ricercatori e operatori su noi stessi e le famiglie, e un nuovo sguardo dei genitori sui servizi, sui loro figli e su loro stessi. Riassume Benedetto, un assistente sociale: «*non si può entrare in relazione con l'altro senza lasciarci cambiare, lasciare che l'altro ci colpisca e modifichi anche il nostro mondo e il nostro sguardo*».

La nozione di sguardo è molto ampia (Séraphin, 2022), qui intendiamo semplicemente che il nostro sguardo è sempre “situato” nella soggettività del singolo, nel suo sapere, nella sua storia, nella sua esperienza, nella sua visione, ecc., e che questo sguardo “situato” ha la capacità di modellare la realtà osservata che lo circonda, è cioè anche sguardo “situante”, che crea e genera. Lo sguardo del pittore, ad esempio, come quello del ricercatore, è uno sguardo “situato” in quanto getta sul soggetto ritratto una luce che ne permette una certa visione, non la visione: l'essere umano vede fisicamente, emotivamente, storicamente, cognitivamente e psicologicamente, l'occhio è collegato alla mente. Possiamo affermare che vede con la memoria e ciò permette allo sguardo del pittore di farsi “situante” nel senso che non rispecchia fedelmente il visibile, ma lo ritrae per trasformare l'ordinario in straordinario, per catturare il mutamento della luce sulle cose, lasciando che un determinato dettaglio entri dentro di noi, per farne affiorare potenzialità inedite.

J. Dewey, quando nel suo testo *How we think* (1910) esplora approfonditamente il concetto di riflessività, descrivendolo come un processo attivo, persistente e attento di considerazione di una credenza o di una forma supposta di conoscenza alla luce delle ragioni che la sostengono e delle conclusioni a cui tende, ritiene che questo processo implichi una consapevolezza metacognitiva, ovvero la capacità di pensare i propri pensieri e quindi anche di guardare il proprio sguardo.

Il ricercatore sociale, pertanto, quando osserva, posa lo sguardo sull'oggetto studiato, ma se per studiarlo si sceglie, come nel nostro caso, di stare nella relazione con esso, il ricercatore interagisce con il “fenomeno” studiato, creando una dinamica relazionale di cambiamento reciproco. Così, il fatto di aver scelto, in questo percorso, di costruire un *setting* partecipativo in cui tutti i quattro attori del “fenomeno” (genitori, figli, operatori, ricercatori) potessero essere parte attiva dell'esperienza ha favorito la costruzione di una stretta interdipendenza tra *ricerca*, ossia riflessione condivisa su una domanda di ricerca, su cui lavorare tramite l'*azione*, l'insieme delle attività che hanno creato senso e appartenenza nel gruppo, formando e trasformando (*formazione*) il nostro sguardo. Nello specifico di questo nostro percorso di ricerca-azione-formazione, lo sguardo ha costruito l'oggetto, ma dato che l'oggetto è relazionale, (le relazioni tra genitori-figli-contesto familiare e sociale), lo sguardo ha formato e trasformato le relazioni, che sono l'oggetto studiato, e le relazioni hanno modificato e rimodellato a loro volta sia lo sguardo dei diversi attori (aiutando ad approfondire l'analisi del proprio sguardo e di quello altrui), sia l'oggetto, cioè hanno modificato le relazioni intrafamiliari (tra genitori e figli) e tra famiglie e servizi, intervenendo di fatto su di esse.

Per questo, nel capitolo due abbiamo affermato che questo processo di riarticolazione della grammatica dello sguardo che emerge dall'analisi di questo percorso di ricerca-azione-formazione indica che questa forma di ricerca ha espresso un intenso potenziale sia di intervento che di formazione. Per capire meglio torniamo, di seguito, sui punti salienti di tale processo di riarticolazione della grammatica dello sguardo.

Lo sguardo “situato” si è fatto “situante” grazie al fatto di aver creato e abitato insieme un contesto che ha strutturato un'esperienza di relazione umana e professionale (e qui il punto chiave è questa congiunzione e), che attraverso l'esperienza del posare uno sguardo non solo sull'altro, ma sulle possibilità del suo divenire, ha permesso a ciascuno di vedersi con lo sguardo positivo dell'altro ed è entrata così nel cuore dell'esperienza genitoriale. Come abbiamo detto, quest'ultima infatti si basa sull'esserci, il vedere e il riconoscere positivamente il figlio, accoglierlo in maniera incondizionata, vederlo per ciò che è e può diventare, non solo e non tanto per ciò che fa. L'esperienza genitoriale ha trovato così un contesto in cui essere esperita e allo stesso tempo sostenuta a più livelli, fra più persone con ruoli e con linguaggi diversi, in maniera allo stesso tempo implicita e trasparente.

Questo è un primo apprendimento che abbiamo compiuto: abbiamo imparato che il *parenting support* si può fare in molti modi, la letteratura sulle metodologie di *parenting support* è ampia (Milani, 2018; 2024): si va dalle conferenze, ai gruppi, piccoli e grandi, alle chat e a tutti gli strumenti digitali oggi a disposizione per accedere a informazioni e costruire esperienze formative, ecc. Qui aggiungiamo la co-ricerca come contesto relazionale con un potenziale formativo enorme: quando il ricercatore coinvolge i soggetti della ricerca non come oggetti di ricerca ma come co-ricercatori, che esaminano le loro esperienze e partecipano all'implementazione dei possibili sentieri di sviluppo (Joubert, Webber, 2020), si può parlare di ricercatore “collettivo” (Barbier, 2008), grazie a un metodo “dialogante”, che consente la creazione di un sapere comune e condiviso, tramite la “rottura del monopolio della conoscenza” in quanto la trasformazione della realtà sociale passa necessariamente per l'elaborazione di strumenti che leggono criticamente la realtà stessa (Freire, 1971).

Abbiamo scelto in questo nuovo setting di operare questa rottura, portandoci all'interno del fenomeno della vulnerabilità familiare e sperimentandoci in prima persona nella relazione con le famiglie, stando accanto agli operatori: *accanto* è una parola importante e un posto bellissimo, la postura feconda di chi non sta un passo in avanti, né un passo indietro, per provare a guardare nella stessa direzione in cui guarda l'altro, a far con-vergere gli sguardi. Dice Fatima: «*Ho capito che c'è chi lavora nei servizi con passione vera, con empatia. Ho visto operatori capaci di stare accanto, non sopra*».

Ci siamo, cioè, spinti un passo più in là rispetto alle pratiche di partecipazione già sperimentate e codificate in P.I.P.P.I. che riguardano il contesto dell'équipe in cui la famiglia entra come attore e non come utente esterno, e il ruolo dei ricercatori che accompagnano gli operatori stando loro *accanto* e *non sopra*, però senza entrare, fino all'avvio di questo percorso, nel terreno del lavoro diretto con le famiglie. In questo percorso o, meglio, in questo nuovo viaggio, ci siamo posti accanto alle famiglie, insieme agli operatori. Non abbiamo discusso, dato indicazioni di quali posture sono da tenere con le famiglie, come può avvenire nei setting formativi, ma le abbiamo assunte. Gli operatori ci hanno visto in questa relazione. Hanno osservato come noi ricercatori guardavamo le famiglie. Noi abbiamo osservato il loro sguardo su come, quando e perché cercavano il germoglio del cambiamento nelle famiglie, come lo hanno reso visibile al gruppo nominandolo, mettendo parole sulla realtà che appariva ai loro e ai nostri occhi e dandole così spazio di nuova esistenza e legittimazione. Abbiamo, poco alla volta e implicitamente, condiviso uno sguardo situato nella teoria pedagogica sull'educabilità umana (Nosari, 2014) e l'empowerment che ci ha portato a cercare, insieme e con metodo, come valorizzare ogni minimo segno di possibilità, di attenzione verso i bambini, ogni volta che lo sguardo di ognuno verso i bambini e i ragazzi si faceva confermando, valorizzante, capacitante.

Questo è il secondo apprendimento: il nostro sguardo ha potuto evolvere e divenire, come direbbe B. Tognolini (2025), un «dispositivo di amplificazione della foresta che cresce». Genitori in difficoltà nel rispondere ai bisogni dei figli, bambini e ragazzi poco riconosciuti, sperimentano un contesto dove vengono visti e riconosciuti, dove il loro sguardo verso i loro figli non è giudicato, ma viene costruttivamente valorizzato. Questa è per loro un'esperienza di apprendimento implicito, strutturante e generativa, nel senso che genera nuova attenzione, positività nel clima generale tra bambini, ragazzi e genitori che operatori e ricercatori avvertono e che li invita a rafforzare, in una circolarità dinamica, la benevolenza del loro sguardo e della loro parola, ad aumentare la disponibilità a mettersi in gioco ulteriormente nelle attività, a fidarsi sempre di più della presenza gli uni degli altri, che garantisce loro conferma rassicurante del loro modo di stare, di fare e di essere.

Questo è il terzo apprendimento: la risposta alla questione della negligenza familiare non sta nell'assumere un approccio istruttivo nei confronti di genitori giudicati «inadeguati», ma nella costruzione condivisa di pratiche in cui si generano e si significano legami, perché la negligenza non è questione né individuale né familiare, ma sociale. E solo assumendone la corresponsabilità e quindi costruendo legami sociali si può affrontarla e risolverla.

Per questo definiamo queste pratiche di lavoro con le famiglie come *pratiche di gioia* (Milani, 2022): la gioia, già secondo Spinoza, è dispiegamento, apertura di sé, il contrario del ripiegamento su di sé, e si realizza in contesti di intervento dove, stando insieme nell'azione e nel cerchio, si lascia entrare la luce: senza la luce, non c'è sguardo, non si vede nulla. Fatima ha ricordato: «Con voi dell'università non ho mai sentito distanza. Non vi siete messi in cattedra, anzi [...] Vi siete sporcati le mani con noi. E questo l'ho apprezzato».

I bambini e i ragazzi, quando si sono sentiti visti, hanno iniziato a incrociare gli sguardi fra di loro, a tessere relazioni fra pari che li hanno rafforzati e portati, gradatamente, a uscire dal «guscio» dei timori e della timidezza e a farsi vedere dai genitori, dagli operatori, dai ricercatori. Si è creata una nuova scena, in cui tutti sono saliti sul palco e hanno giocato la loro parte e tutti hanno visto di più, meglio e più a fondo. Tutti si sono sentiti visti dagli altri e hanno aumentato la consapevolezza nelle loro possibilità di interagire positivamente e con fiducia con gli altri. Questa spirale positiva ha generato fiducia nella dinamica creativa e affettiva che via via è andata costruendosi, ha aumentato la fiducia e la stima sia negli operatori, che nei genitori, che nei ragazzi per come si sono coinvolti e sono entrati nello spazio del cerchio, rafforzando nei ricercatori la consapevolezza della positività dello stare in questo spazio e in questa scena e rinforzandoli nelle scelte compiute, anche metodologiche. Questo è il quarto apprendimento: lo sguardo *situato* si è fatto *situante* in quanto ha creato una nuova scena collettiva, un nuovo «mondo della vita» direbbe Husserl, un «nostro, nuovo mondo della vita» che ha strutturato un'esperienza di un nuovo «noi» che, attraverso lo stare in cerchio (altro posto bellissimo, come *l'accanto*), facilita il posare lo sguardo sull'altro. Questo stare in cerchio ha dunque permesso anche il superamento della sola visione soggettiva per co-costruire una comune rappresentazione dell'esperienza, appunto uno sguardo condiviso. Esso, tra l'altro, ha permesso di vederci con lo sguardo positivo dell'altro e ci ha fatto entrare nel cuore dell'esperienza genitoriale che, come abbiamo detto sopra, si basa sull'esserci, il vedere e riconoscere positivamente il figlio, per ciò che è e per ciò che può diventare. Questo sguardo ha modificato ciascuna delle persone coinvolte perché ha modificato il proprio sguardo su di sé e sugli altri, lo ha rimodellato contribuendo alla nascita del sentimento di comprensione reciproca, tra genitori e figli, tra famiglie, servizi, ricercatori che abbiamo sentito riecheggiare in ogni pagina di questo testo. Ricordiamo le parole di Samantha, una delle mamme partecipanti: «L'input l'ho avuto quando mi sono resa conto che voi professionisti, assistenti sociali, ricercatori [...] siete come me! Quando si viene in questi posti ti chiedi dove sto andando? Questi sono tutti cervelloni, io non ho studiato! Allora uno si sente (inferiore) [...] però poi avete parlato e [...] siete esseri umani anche voi». E quelle di Veronica, un'assistente sociale: «ho tolto la scrivania, non faccio più i colloqui con la scrivania tra me e loro», «meno distanza con la scrivania, più vicinanza emotiva».

È dunque questo sguardo situante e trasformatore in cui come operatori e ricercatori abbiamo guardato con attenzione e rispetto le capacità delle famiglie, il luogo dove ha preso forma un viaggio di costruzione di una relazione di attenzione autentica e condivisa a se stessi, ai figli, agli altri genitori anche da parte dei genitori: «*Qui non ci sentiamo giudicate, possiamo dire come stiamo davvero*», ha sottolineato Fatima nel terzo incontro e ha aggiunto: «*lo ho imparato a guardare anche con gli occhi delle altre. Mi aiuta a capire meglio me stessa*».

E ancora: entrando in contatto con la loro capacità genitoriale, sperimentando la forza delle relazioni nel gruppo, questi genitori hanno potuto pensarsi, per la prima volta, come soggetti attivi e agenti per le loro comunità esprimendo il desiderio di collaborare all'azione dei servizi sociali nei confronti di altre famiglie e indicando con precisione forme e modi per farlo, che sono stati riportati nei capitoli precedenti.

Infine, questo nuovo sguardo dei genitori verso i figli ha contribuito a modificare il nostro sguardo di ricercatori e operatori, i nostri pensieri, a rileggere le nostre credenze sulle relazioni tra famiglie e servizi, in particolare sul potenziale della prossimità piuttosto che della distanza, come gli operatori raccontano soprattutto nel terzo capitolo. Abbiamo imparato insieme, e questo è il quinto apprendimento, come tessere legami generativi di autentica prossimità e profondo rispetto con le famiglie e ora sappiamo che questa ritessitura del legame avviene grazie all'intraprendere viaggi insieme in cui si sta in cerchio, si fanno esperienze (si cammina con i piedi sporchi di colore, si riflette e si discute, si creano storie, si gioca, si pranza, si legge insieme, si chiacchiera, e Walter, il nostro educatore, ha detto e scritto: ma stando nella bellezza, perché queste famiglie si meritano di essere accolte in luoghi unici, dove l'arte e la storia parlano delle infinite potenzialità umane e incoraggiano la ricerca del meglio) e si incrociano sguardi, mantenendo il parallelismo fra i due contesti, quello interno alla famiglia e quello fra famiglie e servizi. Nicoleta, l'ultima mamma che ha preso la parola in questo testo, non ha avuto timore di dire l'indicibile mettendo sul tavolo la parola *amore*. Nessuno di noi aveva avuto il coraggio di usarla e anche in letteratura, non è termine ricorrente. Lei ha chiarito: per affrontare le avversità che sorgono nella vita delle persone (i semi che marciscono e rovinano il raccolto), occorre portarsi vicino a loro con tutto il nostro essere. Ognuno di noi è mente, corpo e anima, non solo mente. E l'amore, come dicevano gli antichi greci, è una realtà immensa e pluriarticolata, che ha bisogno di molte parole per essere detta: *agape, eros, filia, mania, charis*, ecc. Questo ci fa capire che nell'ambito dei servizi sociali siamo dentro un grande fraintendimento, che ha radici nella cultura psicoanalitica: non è che l'amore non ha a che fare con il rapporto fra famiglie servizi, anzi: c'entra tantissimo con esso perché, lo abbiamo detto sin dall'inizio, senza uno sguardo amante e situante, la vita umana appassisce e la relazione genitori figli smette di generare.

L'approccio P.I.P.P.I. insiste su questo isomorfismo tra la relazione fra famiglie e operatori (che qui abbiamo esteso ai ricercatori) e la relazione tra genitori e figli. Allora è solo questione di capire quale forma dell'amore. In questo viaggio, abbiamo fatto esperienza che si tratta di quell'amore che esprime rispetto incondizionato per la dignità altrui, attenzione ostinata, ascolto aperto, fiducia nel diventare e nell'educabilità umana, nella coralità dello stare insieme e del riflettere insieme (le tre parole chiave riportate nel secondo capitolo) per cercare nuove possibilità di vedere, vedersi, vedere la relazione genitoriale, tramite competenza professionale, cura, passione e tutta la nostra umanità.

La creazione di una fotografia inizia nella camera oscura. Come nella Divina Commedia il viaggio di Dante è iniziato nella selva oscura, anche questo nostro viaggio è iniziato nell'oscurità del non sapere e del non avere risposte alla nostra domanda di ricerca. Abbiamo imparato che, affinché una nuova storia emerga dall'oscurità alla luce, per essere vista e letta, è necessario mettersi in viaggio, è necessaria una nuova partenza che generi un'esperienza, che genererà un nuovo sguardo, grazie a un contesto di cura amorevole, bellezza, metodo e prossimità, *Sense and Sensibility* (Serbati et al. 2025), dove si lasci entrare la luce, quella luce che rende possibile l'azione del vedere e dell'agire insieme e che allo stesso tempo illumini lo sguardo di chi osserva, lo apra e lo renda fonte di luce e quindi di gioia per l'altro.

Momento dell'intervista svolta durante l'ultimo incontro



Conclusioni

Sintesi del lavoro e passi verso nuovi orizzonti

Paola Milani

Nel lavoro con le famiglie che affrontano situazioni di vulnerabilità, la partecipazione non è solo metodo, è sostanza che, nel nostro contesto professionale si concretizza attraverso il metodo proposto dall'approccio P.I.P.P.I. L'abbiamo visto in questo viaggio e in queste pagine: garantendo piena partecipazione dei genitori ai processi decisionali che li riguardano, ascoltando la voce di ogni membro della famiglia per comprendere la situazione familiare, tenendo conto di bisogni, desideri e attese per costruire gli obiettivi di cambiamento, si formano, oltre che negli operatori, anche nei genitori quelle competenze di dialogo, ascolto, mediazione, comprensione, ma anche speranza e fiducia che sono la base viva e dinamica della competenza genitoriale. Questa è la ragione fondamentale per accogliere ogni famiglia come parte integrante dell'équipe multidisciplinare e interrompere con decisione la tradizione che vede la famiglia come un "utente" dei servizi sociali, in posizione esterna e passiva rispetto ai processi decisionali che la riguardano. Su questa ragione si è fondato il cammino compiuto negli anni 2011-2023 in P.I.P.P.I.

A ottobre 2023, incoraggiati da un gruppo di operatori toscani che avevano compiuto reali percorsi di partecipazione all'interno dell'implementazione nazionale di P.I.P.P.I., abbiamo provato, insieme ai ricercatori dell'Istituto degli Innocenti e ai dirigenti di Regione Toscana, a pensare *oltre* e a spostare l'asticella della partecipazione per ragionare insieme, creando un nuovo contesto di ricerca-azione-formazione, un nuovo "mondo della vita", su quale contributo le famiglie che hanno beneficiato dell'intervento possono mettersi a disposizione di altre e degli stessi operatori dei servizi sia nel contesto della formazione degli operatori, che in quello dell'intervento con le famiglie.

Ebbene, a conclusione della prima fase di questo straordinario viaggio che abbiamo, con i nostri limiti, raccontato in questo testo, possiamo affermare che è possibile, sostenibile e straordinariamente arricchente creare contesti di autentica reciprocità e partecipazione con le famiglie e che esse sono in grado, con modi, tempi e sensibilità diversificate, di contribuire alla formazione di noi operatori e ricercatori e di stare al fianco degli operatori in diverse fasi del processo di accompagnamento di nuove famiglie, portando saperi, esperienze, pensieri, parole, capacità specifiche. Le loro competenze, in quanto "esperti per esperienza", integrano sia le nostre di ricercatori, sia quelle degli operatori e ci aiutano ad aprire e approfondire il nostro sguardo per pensare in modo più aperto e soprattutto per costruire una realtà più giusta.

Allora, in questa conclusione, il nostro desiderio è quello di incoraggiare altri operatori, altri ricercatori e altre famiglie a intraprendere viaggi come questo servendosi di questo piccolo testo non come di un manuale su “Come si fa”, ma come di una fonte di ispirazione per liberare il coraggio che ci vuole a modificare le proprie abitudini, a sfidare le proprie credenze e a costruire nuove possibilità di partecipazione e progettazione di percorsi liberanti dall’impatto della vulnerabilità sullo sviluppo dei bambini.

Se qualcuno ancora non ne vedesse pienamente il senso, riportiamo qui di seguito, le parole che ci ha regalato Bruno Tognolini (2025), il più grande “poeta dei bambini e dei loro grandi” italiano a questo proposito:

«... E dicevo, bene, allora vado in giro e sono un incoraggiatore. La domanda che veniva subito fuori è chi incoraggerà gli incoraggiatori? Anche quelli hanno bisogno. Le risposte che mi sono venute sono due. Gli altri incoraggiatori, cioè gli altri che tu vedi nella strada più accanto, fanno cose diverse da te, ma nella stessa direzione. E ci sono. Non sai che incoraggiamento mi viene dalle maestre, che lo so che non sono tutte così, anzi sono poche, ma incontro delle maestre stupende (...). Quindi sia le maestre, ma sia altri artisti, sia scrittori, e anche voi di P.I.P.P.I.

E poi gli incoraggiati: sono loro che ti incoraggiano, gli incoraggiati.

C'è un circolo sanguigno che, quando comincia a girare bene, il sangue va e viene.

Quindi io gli direi: cari incoraggiatori non vi scoraggiate, non vi preoccupate, perché ce lo siamo già chiesti: chi incoraggerà gli incoraggiatori? Altri incoraggiatori e gli incoraggiati!».

Bibliografia

- Adams, R. (2008). *Empowerment, participation and social work*. New York, Palgrave Macmillan.
- Allegri, E., De Luca, A., Bartocci, M. C., e Gallione, S. (2017). Diversamente esperti. *Prospettive Sociali e Sanitarie*, (suppl. 4), p. 42-46.
- Baars, T., Evers, J., & Smith, A. (2017). Participation and co-creation in social services: Empowering families through involvement. *Social Work & Society*, vol. 15, n. 3, p. 45-63.
- Barbier, J. M. (2008). Formation et recherche: ambiguïtés sémantiques et formes d'action spécifiques. *Recherche et formation*, n. 59, p. 133-140.
- Barnes, M., & Bowl, R. (2003). Empowerment e salute mentale. Il potere dei movimenti sociali degli utenti. Trento, Erickson.
- Beresford, P. (2000). Service users' knowledges and social work theory: Conflict or collaboration? *British Journal of Social Work*, vol. 30, n. 4, p. 489-503.
- Bove, C. (2009). Ricerca educativa e formazione. Contaminazioni metodologiche. Milano, Franco Angeli.
- Brewin, M., & Statham, M. (2011). Supporting the transition from primary school to secondary school for children who are looked after. *Educational Psychology in Practice*, vol. 27, n. 4, p. 365-381.
https://www.researchgate.net/publication/254252565_Supporting_the_transition_from_primary_school_to_secondary_school_for_children_who_are_Looked_After
- Bronfenbrenner, U. (2002). *Ecologia dello sviluppo umano*. Bologna, Il Mulino.
- Cefai, C., & Camilleri, L. (2015). A healthy start: Promoting mental health and well-being in the early primary school years. *Emotional and behavioural difficulties*, vol. 20, n. 2, p. 133-152.
- Chaskin, R. J. (2008). Resilience, Community, and Resilient Communities: Conditioning Contexts and Collective Action. *Child Care in Practice*, vol. 14, n. 1, p. 65-74.
- Chaskin, R. J., Brown, P., Venkatesh, S. & Vidal, A. (2001). *Building community capacity*. Hawthorne (NY), A. de Gruyter.
- Chaskin, R. J. (2013). Theories of community, in M. Wail, M. Reisch, M. L. Ohmer (eds.), *The handbook of community practice* (p. 105-121). Washington (DC), SAGE.
- Comitato dei ministri agli Stati membri (2006). Raccomandazione relativa alle politiche di sostegno alla genitorialità, REC 2006/19/UE.

- Commissione europea (2013). Raccomandazione della Commissione, Investire nell'infanzia per spezzare il circolo vizioso dello svantaggio sociale. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013H0112&rid=13>
- De Stefani, R., e Tomasi, J. (2023). *La psichiatria del fare assieme. Valori e pratiche orientate alla recovery*. Trento, Erickson.
- Dewey, J. (1910). *Come pensiamo*. Milano, Raffaello Cortina.
- Fineman, M. (2008). The Vulnerable Subject: Anchoring Equality in the Human Condition. *Yale Journal of Law and Feminism*, vol. 20, n. 1, p. 1-23.
<https://digitalcommons.law.yale.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1277&context=yjlf>
- Fineman, M. (2010). The Vulnerable Subject and the Responsive State. *Emory Law Journal*, vol. 60, n. 2, p. 251-275.
<https://scholarlycommons.law.emory.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1333&context=elj>
- Folgheraiter, F. (2007). *La logica sociale dell'aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*. Trento, Erickson.
- Folgheraiter, F. (2009). Incrocio di saperi: il "fare assieme" in psichiatria, in F. Folgheraiter (a cura di), *Saggi di welfare: Qualità delle relazioni e servizi sociali*. Trento, Erickson.
- Fox, J. (2022). Perspectives of experts-by-experience: An exploration of lived experience involvement in social work education. *Social Work Education*, vol. 41, n. 4, p. 587-604.
- Freire, P. (1970). *La pedagogia degli oppressi*. Milano, Mondadori.
- Giaconi, C., Del Bianco, N., Crescimbeni, M., e Rodriguez, M.B. (2018). Famiglie con figli disabili: il contributo della pedagogia speciale, in C. Giaconi, N. Del Bianco (a cura di), *Azione. Prove di inclusione*. Milano, Franco Angeli.
- Giovanazzi, P., e Puecher, A. (2022). *Psichiatria da protagonista. Dall'esperienza di utenti e familiari un Servizio di salute mentale ideale*. Trento, Erickson.
- Hart, R. A. (2008). Stepping back from "The ladder": Reflections on a model of participatory work with children, A. Reid, B. B. Jensen, J. Nikel & S. Venka (a cura di), *Participation and learning: Perspectives on education and the environment, health and sustainability* (p. 19-31). Dordrecht, Springer.
- Ius, M. (2020a). Sociodrama as a "potential stage" for creating participative and transformative research on social work with families living in vulnerable situations. *Zeitschrift für Psychodrama und Soziometrie*, vol. 19, suppl. 1, p. 63-81.
- Ius, M. (2020b). Una storia che ha cura di chi ha cura: formazione e ricerca sul benessere dei professionisti che lavorano con bambini e famiglie. *Studium Educationis*, vol. 21, n. 2, p. 126-138.

Ius, M. (2020c). L'educatore come promotore di forze relazionali e comunicative: saperi, motivazioni e microabilità per una proposta formativa pedagogicamente orientata. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, vol. 17, n. 2, p. 1-18.

<https://doi.org/10.13128/rief-9477>

Joubert, L. B., & Webber, M. (eds.). (2020). *The Routledge handbook of social work practice research*. London-New York, Routledge.

Lacharité, C., Ethier, L., Nolin, P. (2006). Vers une théorie écosystémique de la négligence envers les enfants. *Bulletin de psychologie*, vol. 59, n. 4, p. 381-394.

Lacharité, C., Balsells, M. A., Milani, P., Ius, M., Boutanquoi, M. & Chamberland, C. (2022). Protection de l'enfance et participation des familles. Cadre pour la transformation des cultures organisationnelles et l'adaptation des pratiques professionnelles, in D. St-Laurent, K. Dubois-Comtois, C. Cyr (eds.), *La maltraitance: Perspective développementale et écologique-transactionnelle* (p. 342-364). Québec, PUQ.

Lionni, L. (1975). *Piccolo blu e piccolo giallo*. Milano, Babalibri.

Lundy, L. (2007). 'Voice' is not enough: conceptualising Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of the Child. *British educational research journal*, vol. 33, n. 6, p. 927-942.

Maci, F. (2011). Lavorare con le famiglie nella tutela minorile: il modello delle Family group conference. Trento, Erickson.

Maci, F., & Milani, P. (2025). Rethinking the meaning of institutionalization in child protection, in S. Serbati, E. Marthinsen, F. Featherstone (eds.), *Sense and Sensibility in Social Work with Families and Children Perspectives on Developments in Child Protection and Welfare* (p. 69-89). Bristol, Bristol University Press.

McLaughlin, H. (2009). What's in a name: 'client', 'patient', 'customer', 'consumer', 'expert by experience', 'service user'- what's next?. *British Journal of Social Work*, vol. 39, n. 6, p. 1101-1117.

Maggiolini, S. (2015). Associazionismo familiare e disturbi dello spettro autistico. Dimensioni emergenti. *Italian Journal of Special Education for Inclusion*, vol. 3, n. 2, p. 67-80.

Milani, P. (2018). *Educazione e famiglie. Ricerche e nuove pratiche per la genitorialità*. Roma, Carocci.

Milani, P. (2022). *Nelle stanze dei bambini alle nove della sera. Contrastare e prevenire le disuguaglianze sociali*. Trento, Erickson.

Milani, P. (2022). *Il Quaderno di P.I.P.P.I. Teorie, metodo e strumenti del Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione-LEPS Prevenzione dell'allontanamento familiare*. Padova, Padova University Press. <https://www.padovauniversitypress.it/system/files/download-count/attachments/2023-09/9788869383403.pdf>

Milani, P. (2024). "Voce Formazione dei genitori", in D. Simeone (a cura di), *Dizionario di pedagogia generale e sociale*. Brescia, Scholé.

Ministero del lavoro e delle politiche sociali (2019). *Linee di indirizzo nazionali. L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità. Promozione della genitorialità positiva*.

https://www.minoritoscana.it/sites/default/files/LI_ETR.pdf

Needham, C. (2008). Realising the potential of co-production: Negotiating improvements in public service. *Social Policy and Society*, vol. 7, n. 2, p. 221-231.

Nosari, S. (2014). *L'educabilità*. Brescia, La Scuola.

Nussbaum, M. (2002). Capabilities and social justice. *International Studies Review*, vol. 4, n. 2, p. 123-135.

Quaglino, G. P., Casagrande, S., Castellano, A. M. (1992). Gruppo di lavoro, lavoro di gruppo: un modello di lettura della dinamica di gruppo, una proposta di intervento nelle organizzazioni. Milano, Raffaello Cortina.

Sen, A. (2014). *Lo sviluppo è libertà*. Milano, Mondadori.

Séraphin, G. (2022). Le regard situant: proposition de méthode d'analyse du regard en situation de recherche. *Questions Vives, recherches en éducation*, n. 38.

Serbati, S. (2020). *La valutazione e la documentazione pedagogica. Pratiche e strumenti per l'educatore*. Roma, Carocci.

Serbati, S., Milani, P. (2013). *La tutela dei bambini. Teorie e strumenti di intervento con le famiglie vulnerabili*. Roma, Carocci.

Serbati, S., Marthinsen, E., & Featherstone, B. (Eds.) (2025). *Sense and Sensibility in Social Work with Families and Children. European Perspectives on Developments in Child Protection and Welfare*. Bristol, Policy Press.

Stringer, E.T. (2013). *Action research*. Londra, SAGE.

Tognolini, B. (2025). *Un'impresa di incoraggiamento. P.I.P.P.I. UP! La Newsletter del LEPS P.I.P.P.I.*

<https://pippi.unipd.it/i-libri-di-p-i-p-p-i-4/>

Wallerstein, N., & Duran, B. (2010). Community-based participatory research contributions to intervention research: The intersection of science and practice to improve health equity. *American Journal of Public Health*, vol. 100, p. 40-46.

Wilson, E.O. (2018). *Le origini della creatività*. Milano, Raffaello Cortina Editore.

Zanfroni, E., Maggiolini, S. (2018). Sostenere la famiglia che vive la disabilità di un figlio: il ruolo dell'associazionismo familiare. *Annali online della Didattica e della Formazione Docente*, vol. 10, n. 15-16, p. 479-490.

