

carte della parteci- pazione

quaderno operativo

carte della parteci- pazione

quaderno operativo

Centro Regionale di Documentazione per l'Infanzia e l'Adolescenza di cui alla L.R. 31 del 2000, Partecipazione dell'Istituto degli Innocenti di Firenze all'attuazione delle politiche regionali di promozione e di sostegno rivolte all'infanzia e all'adolescenza

REGIONE
TOSCANA



Assessorato alle Politiche Sociali

Serena Spinelli

Settore Innovazione sociale

Alessandro Salvi

Istituto
degli
Innocenti



Presidente

Maria Grazia Giuffrida

Direttore Generale

Sabrina Breschi

Direttore Area Infanzia e Adolescenza

Aldo Fortunati

Servizio Formazione

Maurizio Parente

CARTE DELLA PARTECIPAZIONE

Quaderno operativo

Hanno curato l'elaborazione delle *Carte della partecipazione* e del *Quaderno operativo* il LabT integrato di Firenze e Prato nell'ambito di PIPPI 7



in collaborazione con il Consorzio Zenit e l'Opera Santa Rita Fondazione onlus



Valeria Armentano (*assistente sociale Comune di Firenze*), Ana Maria Blanaru (*assistente sociale SdS Pratese*), Giulia Boninsegna (*educatrice professionale, Opera Santa Rita Fondazione onlus*), Elena Bucciolini (*assistente sociale Comune di Firenze*), Francesca Caporilli (*assistente sociale SdS Pratese*), Paola Chellini (*educatrice professionale Consorzio Zenit*), Marta Ermini (*assistente sociale SdS Pratese*), Simona Guerrini (*assistente sociale Comune di Firenze*), Stefania Masini (*assistente sociale SdS Pratese*), Barbara Tarantino (*assistente sociale Comune di Firenze*), Angela Vignozzi (*assistente sociale SdS Pratese*)

Ha realizzato le illustrazioni delle carte

Luisa Capparotto (*LabRIEF, Università degli studi di Padova*)

Hanno collaborato

Lorella Baggiani, Serena Bini, Irene Candeago, Silvia Notaro

Coordinamento esecutivo

Paola Senesi

Progettazione grafica e impaginazione

Rocco Ricciardi

EDA

2021, Istituto degli Innocenti, Firenze
ISBN 978-886374-086-8

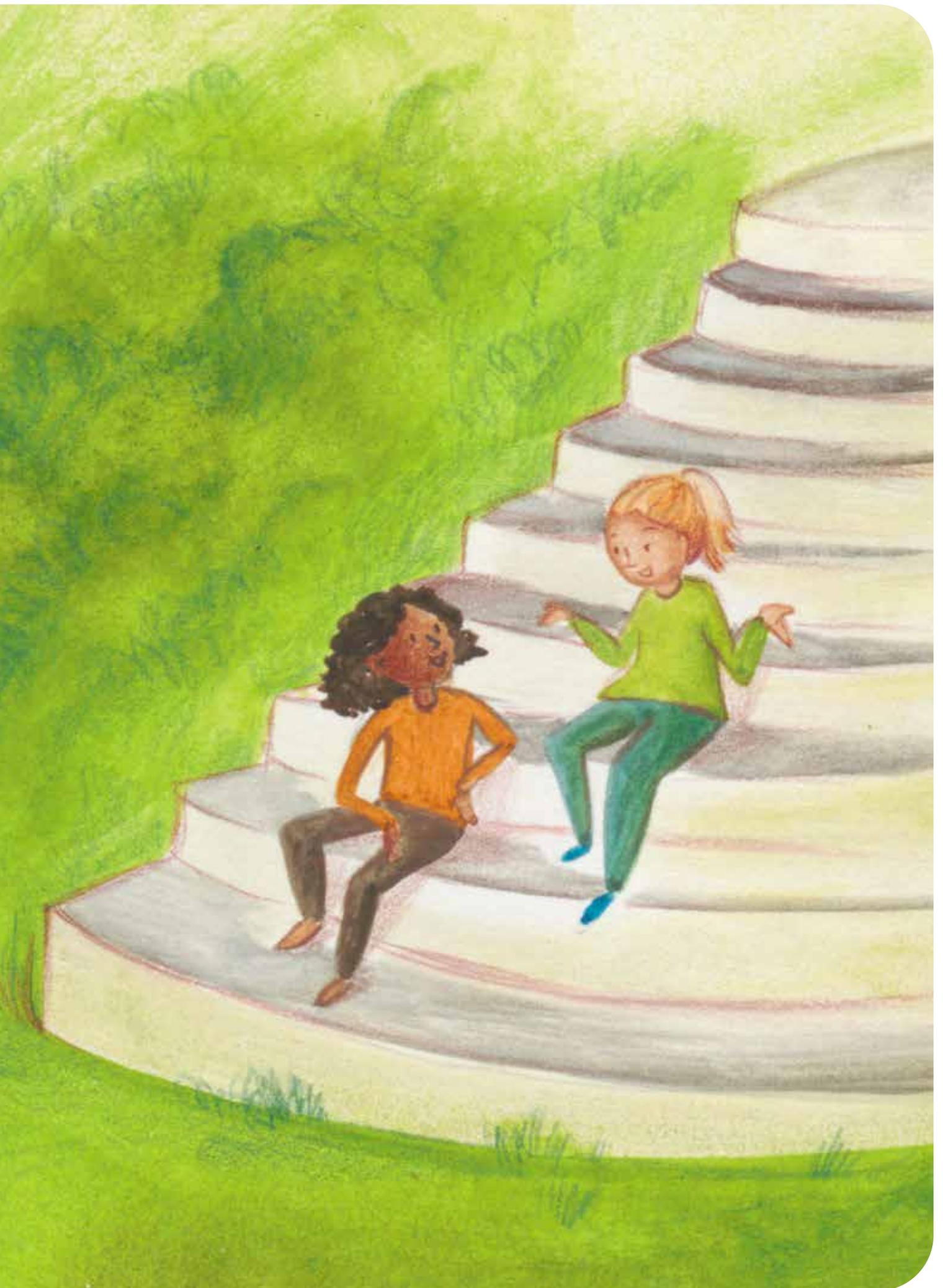
La presente pubblicazione è stata realizzata dall'Istituto degli Innocenti di Firenze nel quadro delle attività del Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza.

Tutta la documentazione prodotta dal Centro regionale è disponibile sul sito web:
www.minoritoscana.it

La riproduzione è libera con qualsiasi mezzo di diffusione, salvo citare la fonte e l'autore.

indice

PREMESSA	5
INTRODUZIONE	9
1 —	
CORNICE METODOLOGICA: È importante partecipare? E perché?	13
2 —	
COME NASCE LO STRUMENTO: Percorso di co-costruzione con le famiglie e gli operatori	17
3 —	
COSA CONTIENE LO STRUMENTO E COME SI UTILIZZA	21
3.1. Descrizione dello strumento	21
3.2. Modalità di utilizzo	24
CONCLUSIONI	33
BIBLIOGRAFIA	36
ALLEGATO N. 1 Foglio raccolta risposte	38
ALLEGATO N. 2 I temi delle carte con citazioni dei genitori, operatori e bambini/ragazzi	39



premessa

MARCO TUGGIA

Componente di LabRIEF Università di Padova, pedagogo, formatore e consulente educativo

OMBRETTA ZANON

Componente di LabRIEF Università di Padova, psicologa, docente di Lavoro Sociale alla Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana

Si tratta di mettersi in cerchio, di narrare la propria esperienza e guardarla criticamente, contando sullo sguardo plurale che mette a disposizione una comunità multidisciplinare di pratiche e saperi

Arriviamo al mattino in un palazzo nel centro di Firenze, dove ha sede l'Istituto degli Innocenti e subito siamo affascinati e rapiti dalla bellezza di questo luogo che parla di storia e di storie. Gli spazi, il museo e i servizi di ricerca e documentazione che vi sono ospitati conservano e rimandano le tracce di gesti e pensieri maturati da un tempo lontano nella cura e protezione dell'infanzia e delle famiglie. Siamo accolti con calore e amicizia dagli operatori fiorentini e pratesi con i quali ci aspettano due giorni di intenso lavoro. L'attività rientra all'interno del programma P.I.P.P.I., a cui i due territori stanno aderendo da anni, che prevede periodicamente spazi fisici e mentali come questo di sosta riflessiva sul proprio agire professionale con le famiglie, per poterlo valutare, rivedere, integrare.

Si tratta di mettersi in cerchio, di narrare la propria esperienza e guardarla criticamente, contando sullo sguardo plurale che mette a disposizione una comunità multidisciplinare di pratiche e saperi. È un modo di lavorare che consente di sperimentare un'esperienza di ascolto trasformativo e di messa in comune di significati ed emozioni, che si vorrebbe trasferire anche all'intervento con i bambini e i genitori. La stanza che è destinata al nostro incontro è un po' fredda, ma piano piano si riscalda con l'arrivo dei partecipanti al percorso. C'è titubanza, ma anche attesa nei loro sguardi. L'avvio è un po' incerto, a volte confuso. Iniziamo a parlarci, ad ascoltarci, a guardarci. Poi irrompono le storie e la voce di bambini e genitori che raccontano i loro difficili percorsi di vita e dell'incontro con professionisti che si sono affiancati per provare a comprendere le loro sofferenze, ma anche i loro desideri di una vita migliore. Il *focus* diventa chiaro, l'iniziale disorientamento si dirada: il desiderio di trovare strade inedite per aumentare il "potere" delle famiglie di co-costruire insieme ai servizi dei percorsi che permettano a genitori e figli di stare un po' meglio, diventa prevalente.

I principi sono già conosciuti e solidamente condivisi, addirittura potrebbe essere quasi scontato riparlare, ma aleggia ancora un senso di incompiutezza e di benefica inquietudine, una tensione cognitiva ed emotiva verso il “non ancora”, che sta alla base di qualsiasi apprendimento e di ogni innovazione e sviluppo professionale.

E così parole come partecipazione, co-costruzione, co-progettazione richiedono di essere tradotte in fatti, di essere rese possibili e reali all'interno dei contesti dei servizi sociali ed educativi.

E tra noi, che siamo lì per cercare di capire quali tragitti i due territori toscani possano intraprendere per rinnovare le proprie pratiche di accompagnamento delle famiglie in situazioni di vulnerabilità, si fa strada un pensiero che progressivamente si impone come centrale: riguarda la necessità di dotarsi di strumenti che restituiscano parola, che facilitino la comunicazione tra famiglie e operatori, che abbattano quel muro che involontariamente a volte si genera tra questi due mondi.

E si rafforza la consapevolezza che le parole non bastano, che finora in tante occasioni non sono state sufficienti per garantire il diritto alla partecipazione e all'esercizio di una cittadinanza attiva delle famiglie ai percorsi di vita di cui sono protagonisti e che forse, anzi, hanno creato l'esclusione di qualcuno, per cui il linguaggio verbale, per tanti motivi, non è il canale più facile per dire e per dirsi. Si arriva così, in una sorta di cerchi concentrici conversazionali, a concordare sulla proposta operativa di allargare la gamma dei codici comunicativi messi a disposizione, introducendo anche il linguaggio grafico e simbolico, facendo così ricorso a immagini e disegni che sostengano nel dialogo i processi di autoconoscenza e di comprensione reciproca di tutti gli attori in gioco.

E questo anche per mettere letteralmente sul tavolo delle carte illustrate con temi evocativi sulle forme del “prendere parte” che aprano contesti di scambio paritario e progettuale rispetto alla qualità dell'incontro che si è andati fino a quel momento a costruire tra professionisti, bambini e genitori, considerando questi momenti come parte integrante di un intervento finalizzato alla crescita dell'autodeterminazione e di un maggior benessere di bambini e genitori (ma non solo).

Dalla genesi collettiva di quei giorni di incontro – culturale e relazionale – sono nate le “carte della partecipazione” presentate in questo lavoro, che hanno assorbito profondamente un approccio concretamente inclusivo sia nel prodotto finale, sia nell'intero processo di lavoro, che ha visto in tutte le fasi la co-progettazione insieme alle famiglie.

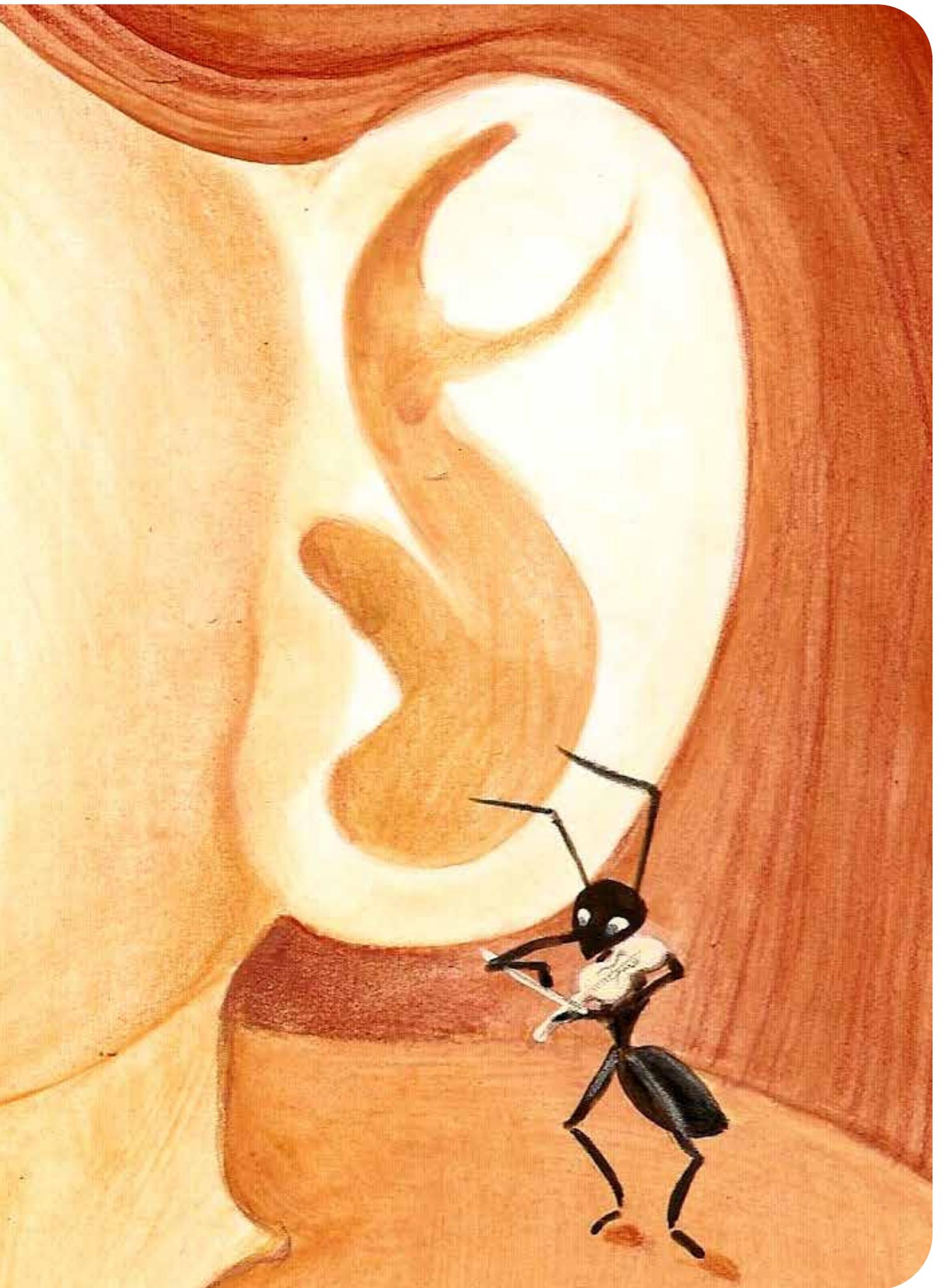
Ci auguriamo che questo nuovo strumento, che va a coprire a nostro avviso un'area finora scoperta di materiali e pubblicazioni in quest'ambito, possa essere

**giocare a carte,
giocarsi le carte o
giocare con le carte
sono espressioni
che contengono (...)
due dimensioni (...)
il piacere e la serietà
dell'incontro**

un utile contributo per tutti coloro che stanno cercando di costruire una nuova cultura della protezione e di riorientare le pratiche di intervento con le famiglie in situazione di vulnerabilità.

Tutto questo entro la cornice teorico-metodologica tratteggiata dalla *Linee di indirizzo nazionali* (MLPS, 2017), che raccoglie e codifica il patrimonio di sperimentazioni e apprendimenti co-prodotti a livello nazionale con operatori, famiglie e interlocutori istituzionali nell'arco di dieci anni di implementazione del programma P.I.P.P.I.

Per concludere, *giocare a carte, giocarsi le carte o giocare con le carte* sono espressioni che contengono in maniera naturalmente integrata due dimensioni che, solitamente e impropriamente, si tende a separare nel lavoro sociale: il piacere e la serietà dell'incontro. Auguriamo che questo "giocare alle carte della partecipazione" costituisca per operatori e famiglie la possibilità di ri-generare il loro modo di incontrarsi.



introduzione

**Le immagini delle
carte possono
aiutare la persona
a evocare stati
d'animo, facilitare la
comunicazione
e aprire nuovi ambiti
di riflessione**

Le “Carte della partecipazione” sono uno strumento che nasce dall’esperienza degli operatori socio educativi dell’Ambito Territoriale interzonale di Firenze e Prato all’interno del Programma P.I.P.P.I. settima annualità 2018-2020, volto al sostegno della genitorialità in situazione di vulnerabilità.

Nei percorsi di accompagnamento delle famiglie vengono promosse pratiche di partecipazione, nella prospettiva dell’*empowerment*, al fine di valorizzare il punto di vista dei bambini e dei loro genitori, che restano i protagonisti dell’educazione dei propri figli, e di facilitare l’attivazione delle risorse di ognuno.

Pertanto, con la premessa (assunto) che la partecipazione risulta essere uno degli elementi cardine per garantire l’efficacia di un qualsiasi processo di aiuto, sono state pensate delle carte illustrate che consentano la raccolta del punto di vista della persona sulla qualità della relazione con gli operatori, con la finalità più ampia di promuovere la sua partecipazione attiva al processo decisionale. Le immagini delle carte possono aiutare la persona a evocare stati d’animo, facilitare la comunicazione e aprire nuovi ambiti di riflessione.

L’obiettivo, infatti, non è valutare la persona e la sua capacità di partecipare al progetto definito dall’operatore ma, attraverso le carte, stimolare la narrazione riguardo a come sta procedendo la relazione con i Servizi, la cui qualità è responsabilità di tutti (operatori e famiglie) e ha una ricaduta diretta sul livello di co-decisionalità del progetto. Nella pratica quotidiana emerge spesso un vero e proprio *“scarto tra teorie dichiarate e teorie-in-uso nei sistemi organizzativi”* (Argyris e Schön, 1996), secondo cui *“la presenza di strategie conservative dell’esistente, che agiscono a livello cognitivo culturale e sistemico-organizzativo e che sono per gran parte implicite, ostacola la traduzione effettivamente operativa di assunti che sono*

in realtà astrattamente condivisi, come l'opportunità della partecipazione dei genitori e dei bambini ai percorsi che li riguardano direttamente" (Tuggia e Zanon, 2017, p. 27).

La questione che si pone pertanto non è se a livello teorico riteniamo utile e necessario promuovere pratiche partecipative ma piuttosto se nella pratica quotidiana utilizziamo strumenti concreti per rendere effettivo e realizzabile il principio della partecipazione più volte richiamato dalla normativa europea (Raccomandazione europea REC 2012 2).

Le "Carte della partecipazione" hanno quindi l'ambizione di rappresentare uno strumento concreto a disposizione degli operatori che può essere utilizzato nei contesti della relazione di aiuto (servizi sociosanitari, educativi, scolastici, etc.) e all'interno delle diverse fasi della stessa.

L'uso delle carte può risultare utile:

- nella fase di conoscenza, per facilitare l'apertura e far emergere aspettative e timori;
- in qualunque momento sia necessario fare il punto sulla qualità della relazione;
- per favorire la partecipazione attiva al processo decisionale;
- per affrontare un evento critico, stimolando la riflessione sui fattori che lo hanno determinato e su quelli che possono aiutare a superarlo;
- in fase di restituzione finale per riflettere sul percorso di accompagnamento svolto.

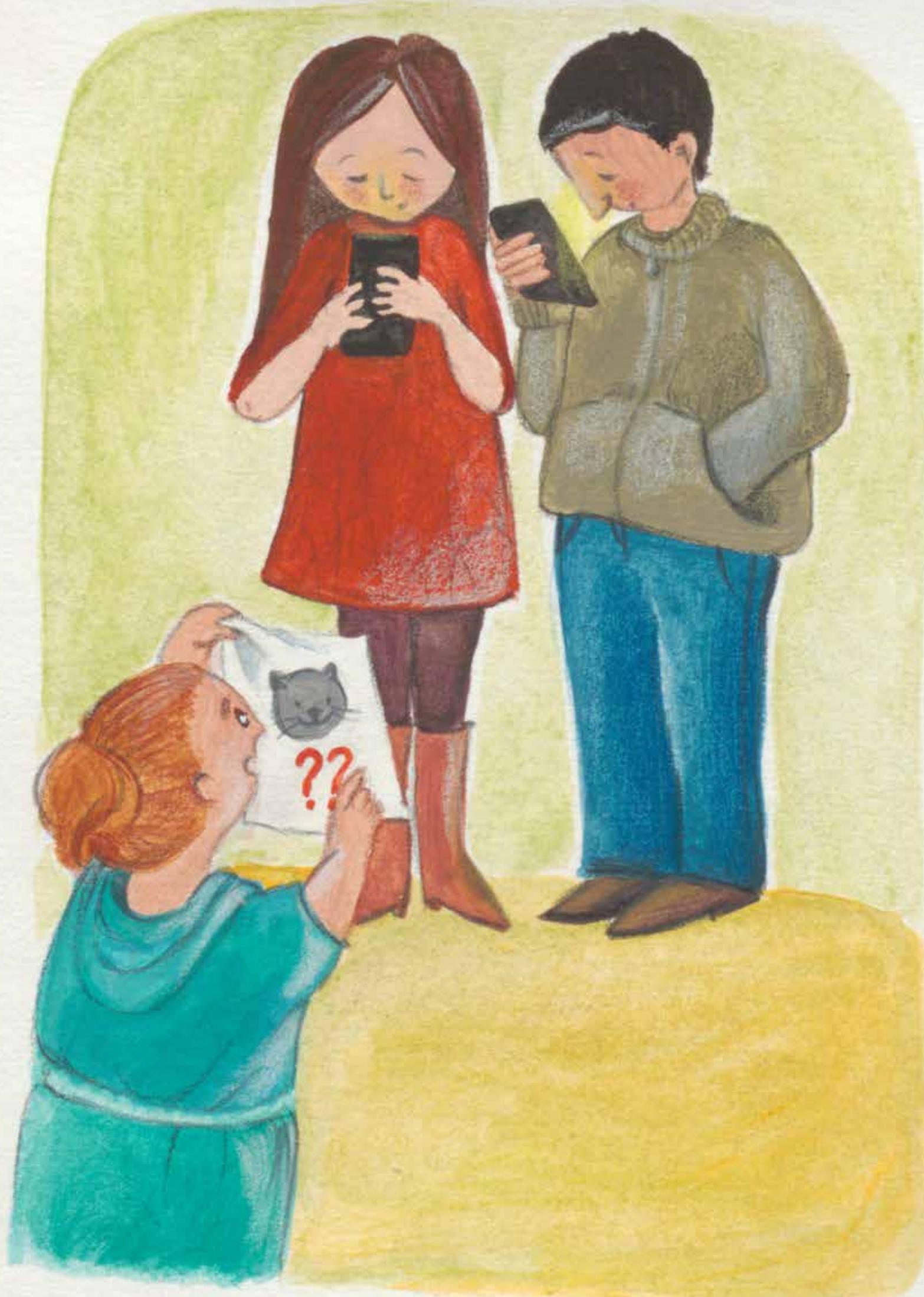
“I genitori pur nel loro disorientamento, nelle contraddizioni e nelle incertezze che spesso manifestano, sono portatori di saperi e risorse”

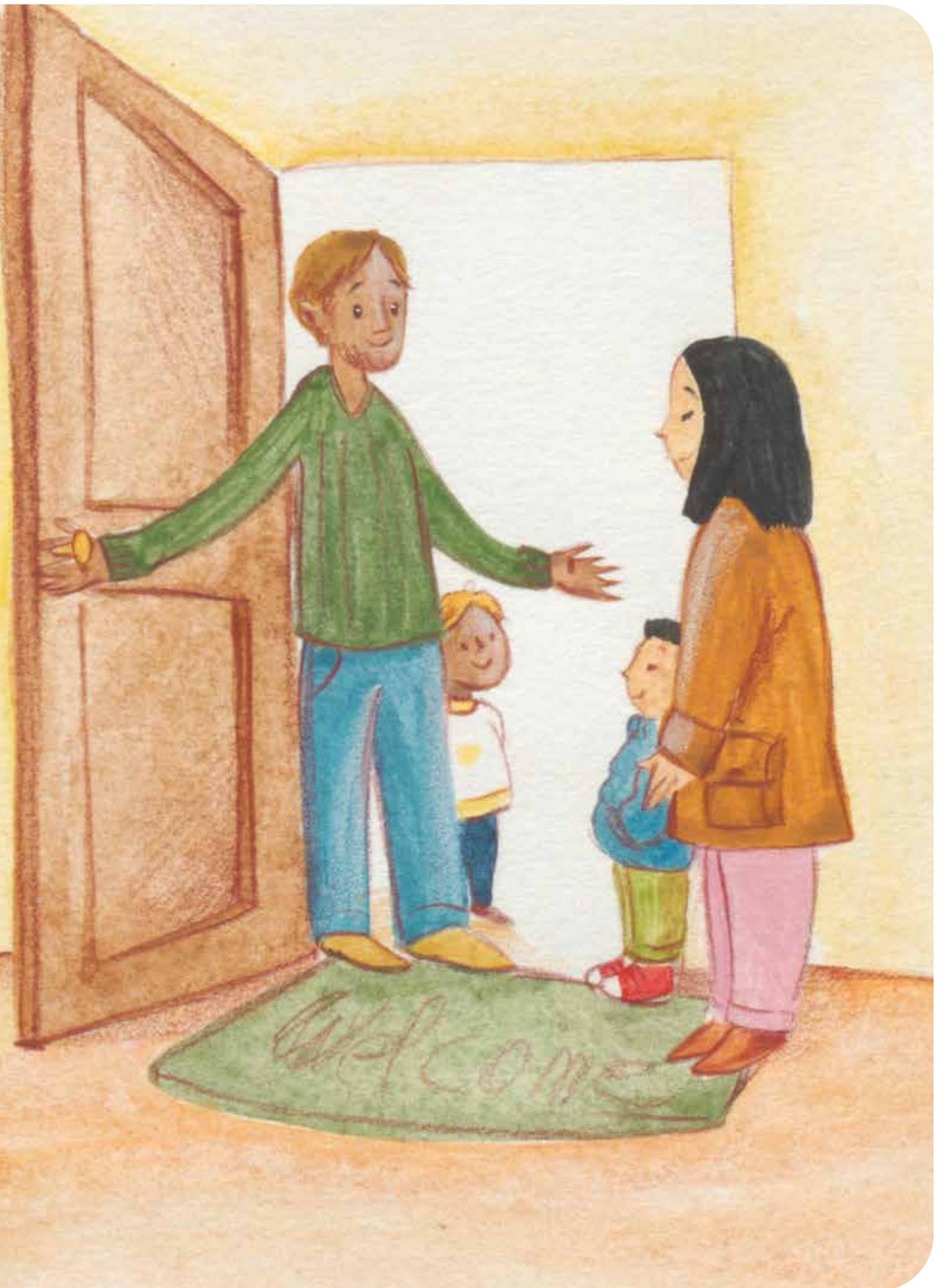
(Mantovani S., 2001)

Come vedremo nelle pagine a seguire, facendo riferimento alla scala della partecipazione di O'Sullivan (2011, pp. 46-50) rielaborata da Milani e Serbati (2013, p. 95), possiamo immaginare la partecipazione dei genitori e dei bambini alle decisioni che li riguardano come un processo che si sviluppa lungo un *continuum* che va dal primo livello – *l'essere informati* – fino all'ultimo, quello dell'*esercizio della propria decisionalità*, un percorso graduale che va accompagnato con metodo e strumenti specifici. Milani (2018, p. 130) invita a non confondere i vari livelli di partecipazione, *“distinguere la partecipazione «decorativa», il semplice consenso e la reale partecipazione, sostenuta cioè da un graduale processo di autodeterminazione del soggetto (Hart, 1997)”*.

La sfida è quella di liberarsi della cultura della valutazione asettica, effettuata dall'alto e con tecnicismi poco comprensibili dalle famiglie e pertanto suscettibili di critiche, resistenze, passività o aggressività.

Lo scopo invece è quello di promuovere la reciprocità della valutazione, o meglio dell'analisi della qualità della relazione intercorrente tra le famiglie e i servizi, come condizione necessaria per una reale e concreta partecipazione dei genitori e dei bambini/ragazzi ai processi decisionali che li riguardano.





cornice metodologica: è importante partecipare? e perché?

“le variabili che incidono maggiormente sugli esiti del percorso di accompagnamento non sembrano infatti dipendere da una presunta «gerarchia di validità» tra approcci teorici o pratici adottati dagli operatori”

Se non si comprendono le motivazioni teoriche, etiche e metodologiche del perché sia importante la partecipazione della famiglia ai processi decisionali che la riguardano, si rischia di utilizzare gli strumenti in maniera distorta per confermare le proprie idee precostituite di buona/cattiva genitorialità (Blanaru, 2020).

Come sostiene Milani (2015, p. 15) *“gli strumenti in sé non sono altro che mediatori degli assunti teorici che guidano l'agire dei professionisti”* e per dirla con le parole di M. Ius *“sono le gambe delle teorie... senza le teorie perdono la testa...”*.

Numerose ricerche evidenziano come la partecipazione della famiglia ai processi decisionali che la riguardano rappresenta uno dei principali fattori predittivi di successo (Dawson, Berry, 2002; Holland, 2010; Roose, 2013), insieme a quello della qualità della relazione tra la famiglia e i servizi (Burford, 2010; Contini, Manini, 2007; Norcross, Wampold, 2011) – citazioni riprese da Milani, 2015, op. cit.

Questo sta a significare che *“le variabili che incidono maggiormente sugli esiti del percorso di accompagnamento non sembrano infatti dipendere da una presunta «gerarchia di validità» tra approcci teorici o pratici adottati dagli operatori”* (Tuggia, Zanon, 2017, p. 26), quanto invece dalla capacità di offrire alle famiglie, in situazione di vulnerabilità, servizi di *caring* piuttosto che di *curing* (Folgheraiter, 2012), fondati su pratiche riflessive, dialogiche, di co-evoluzione e co-costruzione insieme ai diretti interessati. Porsi la questione della partecipazione è importante anche per ragioni di ordine etico.

Come sostiene Tuggia (2011), è necessario che agli operatori venga posta la seguente domanda: *“Questi precisi genitori di questa precisa famiglia hanno, secondo te, il diritto di essere aiutati a fare i genitori del loro figlio nonostante quello che gli hanno o non gli hanno fatto?”*; oppure, ancora prima della loro *“inadeguatezza genitoriale”*,

definita secondo protocolli standardizzati, abbiamo dato un "verdetto" in base a nostre, forse anche legittime, convinzioni personali e morali?

Il metodo della valutazione trasformativa e partecipativa presentato dal Programma P.I.P.P.I. propone una valutazione circolare in cui, mentre si costruisce l'*assessment*, in realtà si sta già agendo e trasformando le dinamiche relazionali.

L'operatore non si limita a valutare le capacità genitoriali, ma si pone come propulsore di cambiamento, lasciando la parola ai bambini/ragazzi e ai loro genitori, in quanto maggiori esperti della propria vita. L'operatore quindi da "*rilevatore di carenze e risolutore di problemi* diventa un *facilitatore di processi di cambiamento e promuove intenzionalmente il passaggio da un expert knowledge, secondo cui sono i servizi competenti a definire e decidere sulla situazione, a un local knowledge, che riconosce come siano i familiari stessi i primi conoscitori delle proprie difficoltà e capacità (Geertz, 1973)*" (Tuggia, Zanon, 2017, p. 35).

La prospettiva della partecipazione quindi pone l'accento sul dare parola alle figure genitoriali come maggiori conoscitori, insieme agli insegnanti, dei propri figli. Si fonda su concetti chiave quali *riconoscimento, reciprocità, empowerment*, termini spesso utilizzati a livello accademico, ma spesso difficili da tradurre in azioni quotidiane concrete.

Per riflettere sul processo partecipativo nel lavoro con le famiglie e all'interno delle equipe professionali si fa riferimento alla sopra richiamata rielaborazione di O'Sullivan (2011, pp. 46-50) effettuata da Milani, Serbati (2013, p. 95):

livelli di partecipazione	descrizione
Esercizio della propria decisionalità <i>Being in control</i>	Rispetta la capacità delle persone che accedono ai servizi di prendere le decisioni per sé.
Decisionalità condivisa <i>Being a partner</i>	Si raggiunge un accordo attraverso il dialogo e la negoziazione con le persone che accedono ai servizi.
Essere consultati <i>Being consulted</i>	Le opinioni delle persone che accedono ai servizi sono considerate, ma la decisione è assunta dai professionisti.
Essere informati <i>Being told</i>	La decisione viene presa dai professionisti, le persone che accedono ai servizi sono informate.

I livelli di partecipazione non vanno intesi come livelli rigidi, ma come occasione di riflessione insieme alla famiglia e agli altri professionisti: *“Infatti è molto probabile che anche le persone che accedono ai servizi non siano affatto abituate a pratiche che prevedono la partecipazione, esse stesse possono essere le prime che si aspettano risposte certe e la soluzione dei problemi. Si tratta quindi di iniziare un percorso da fare insieme, apprendendo un poco alla volta ad utilizzare gli spazi di osservazione, di negoziazione e di riflessione che si offrono”* (Serbati, Milani, 2015, sez. 5, p. 1).

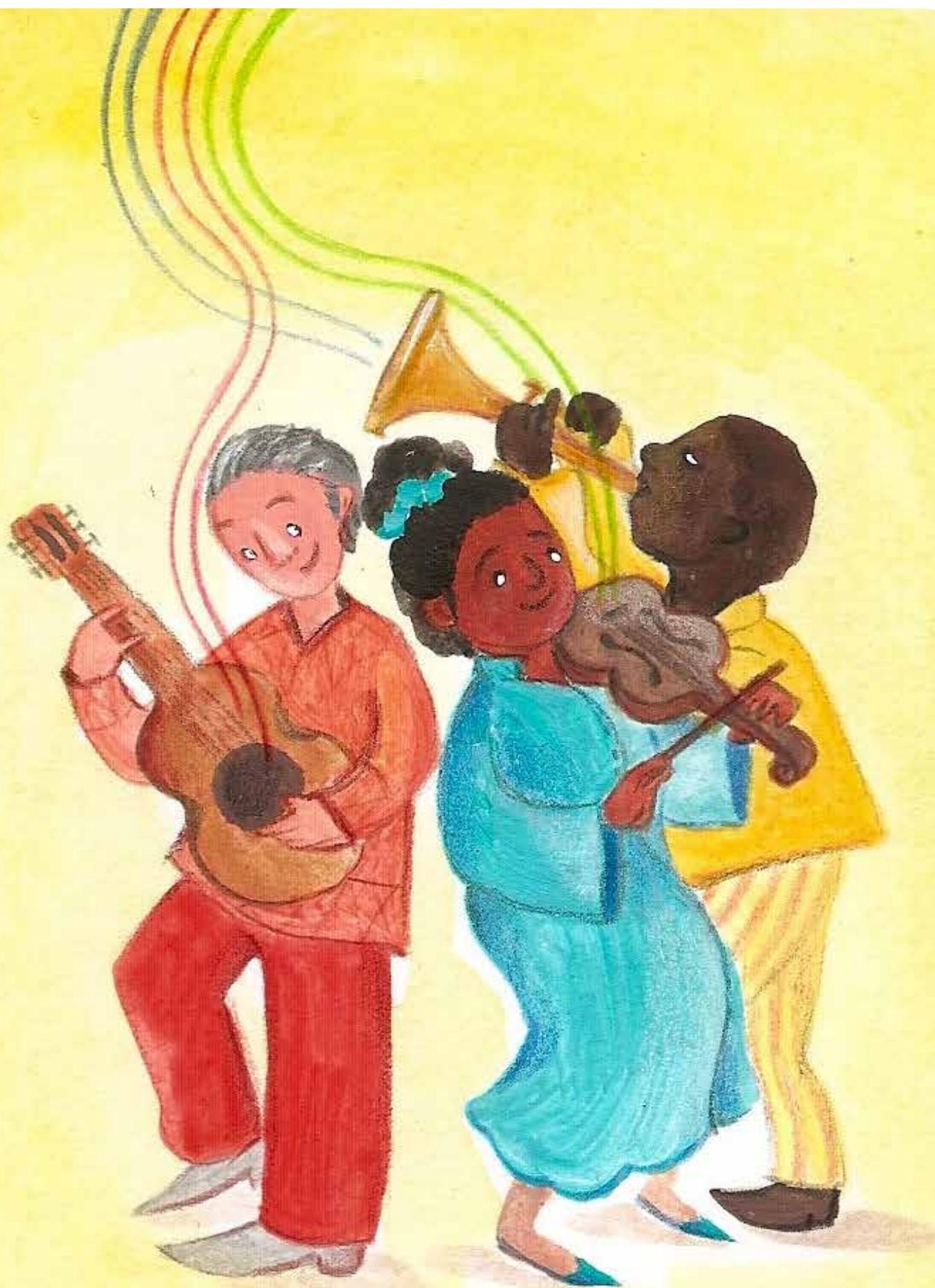
Secondo la teoria dell'apprendimento trasformativo di Mezirow (2016), l'apprendimento si sviluppa lungo un *continuum* che prende avvio da un semplice utilizzo di schemi già presenti, al fine di adattarli alla nuova situazione, fino ad arrivare ad una piena trasformazione delle prospettive di significato, promuovendo un cambiamento profondo della persona. Possiamo quindi immaginare che anche la partecipazione della famiglia ai processi decisionali che la riguardano possa essere considerata un processo di apprendimento trasformativo graduale che, se adeguatamente accompagnato con metodo e strumenti concreti, possa portare ad una riorganizzazione degli schemi interpretativi. È evidente come, affinché si parli di partecipazione trasformativa, sia necessario creare e alimentare un'alleanza educativa tra le famiglie e gli operatori, in cui questi ultimi non sono i principali protagonisti. Occorre inoltre avere chiaro, come operatori, quali siano le dimensioni costitutive della partecipazione in modo da poterle confrontare con il significato che ognuno di noi attribuisce al *“dare potere”* alle famiglie e ai bambini.

“Carte della partecipazione” sono uno strumento dialogico, aperto e trasformativo

Il concetto di “potere” a cui ci si riferisce è quello preso in esame da Milani (2018, p. 131) associato *“al riconoscimento della propria fallibilità, del sentimento che la propria vulnerabilità sia una risorsa da cui partire”*, declinandolo nello specifico in:

- *“Potere su”*: avere in mano la propria vita, acconsentire alla conflittualità, anche nella relazione educativa;
- *“Potere da”*: capacità di prendere decisioni, di liberarsi dalle convenzioni sociali, di risolvere i problemi;
- *“Potere con”*: consapevolezza che non si educa da soli, ma in una comunità, con bambini, genitori, insegnanti e operatori (Poché, 2008).

In sintesi, le “Carte della partecipazione” sono uno strumento dialogico, aperto e trasformativo che consente di cogliere i punti di vista di tutti i partecipanti al processo decisionale e di per sé, anche il solo utilizzo, se fatto in maniera autentica, promuove e stimola la partecipazione, in un clima accogliente. Gli elementi raccolti permetteranno quindi di non basarsi solo sulle percezioni generiche delle parti, ma di approfondire i contesti, le condizioni, gli ostacoli e i fattori facilitanti della partecipazione stessa.



Come nasce lo strumento: percorso di co-costruzione con le famiglie e gli operatori

Gli Ambiti Territoriali di Prato e Firenze, avendo concluso in precedenza altre implementazioni del Programma P.I.P.P.I., hanno partecipato all'edizione P.I.P.P.I. 7 come livello avanzato interzonale, che prevede la costruzione di una struttura di riferimento per l'Ambito, denominata Laboratorio Territoriale (LabT), composta dai Referenti Territoriali, formatori e *coach* e coordinata dai componenti del Gruppo Scientifico (di seguito GS) dell'Università di Padova e dai referenti regionali.

Il LabT svolge la funzione di promozione e mantenimento dell'innovazione promossa dal Programma, attraverso l'impegno nella rilevazione dei bisogni formativi locali, la realizzazione di attività formative e l'utilizzo delle informazioni provenienti dalla sperimentazione e quindi dalla ricerca per garantire un processo costante di valutazione e innovazione delle pratiche all'interno di servizi integrati¹. Al fine di elaborare il Progetto di Innovazione, a ciascun LabT è stato consegnato da parte del GS il proprio Dossier d'Ambito, all'interno del quale sono raccolte tutte le informazioni relative alle ultime implementazioni del Programma realizzate dall'Ambito in riferimento.

L'utilizzo del Dossier d'Ambito è stato il punto di partenza, l'origine di una serie di riflessioni sviluppate all'interno delle Giornate di Approfondimento Residenziale (GAR), realizzate a Firenze l'11-12 marzo 2019, sul tema della qualità della relazione servizi e famiglia nelle diverse implementazioni P.I.P.P.I., con la finalità di elaborare uno strumento concreto di rilevazione della qualità percepita.

1. Per maggiori approfondimenti consultare *Struttura di Governance e Piano di Lavoro P.I.P.P.I. 2018-2020 Livello Avanzato*, LabRIEF - Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare, Università degli Studi di Padova. https://sociale.regione.emilia-romagna.it/infanzia-adolescenza/approfondimenti/progetti-di-ricerca/documenti-pippi/pdl_pippi8_avanzato_marzo2019.pdf/@download/file/PdL_PIPPI8_Avanzato_marzo2019.pdf.

Alle GAR hanno partecipato, oltre al LabT e ai Tutor GS, gli operatori psicosociali ed educativi coinvolti nelle precedenti edizioni P.I.P.P.I. di Firenze e Prato, alcuni insegnanti, il Referente regionale e l'Istituto degli Innocenti.

I dati contenuti nel Dossier d'Ambito evidenziavano un peggioramento nella qualità della relazione dal tempo 0 (iniziale) al tempo 2 (fine implementazione): risultava aumentata la percentuale delle relazioni conflittuali/deleganti/compiacenti e assenti, mentre la percentuale relativa alle relazioni collaborative appariva diminuita rispetto alla fase iniziale del processo di aiuto; emergeva inoltre una diversa percezione da parte dei familiari rispetto agli operatori, in relazione ai progressi raggiunti. È stato pertanto deciso di approfondire il tema della qualità della relazione tra le famiglie e i servizi e della loro reale partecipazione ai processi decisionali, per rilevare dei dati qualitativi che potessero integrare quanto emerso dal Dossier.

Prima di costruire lo strumento, sono stati svolti, all'interno delle GAR, due *focus group* con operatori socio-sanitari, educativi e scolastici, mentre la voce delle famiglie è stata raccolta attraverso video interviste precedentemente effettuate.

È stata confermata così l'opportunità di disporre di materiali specifici per esplorare e sviluppare questa dimensione dell'intervento con le famiglie, dalla quale è nata l'idea di elaborare delle carte illustrate in quanto:

- sono immediate, evocative e semplici;
- facilitano l'espressione verbale e consentono di superare le barriere linguistiche e le difficoltà di comprensione;
- sono uno strumento aperto che stimola la narrazione;
- sono duttili e flessibili, possono essere utilizzate durante tutte le fasi del processo di aiuto;
- si adattano facilmente a tutte le classi sociali, sono culture-free e trasversali a molteplici contesti (scuola, servizi educativi, etc.).

Il Progetto di Innovazione Prato/Firenze ha avuto come obiettivo quello di costruire delle "Carte della partecipazione", che consentano la raccolta del punto di vista delle famiglie sulla qualità della relazione con gli operatori, con la finalità più ampia di promuovere la loro partecipazione attiva al processo decisionale.

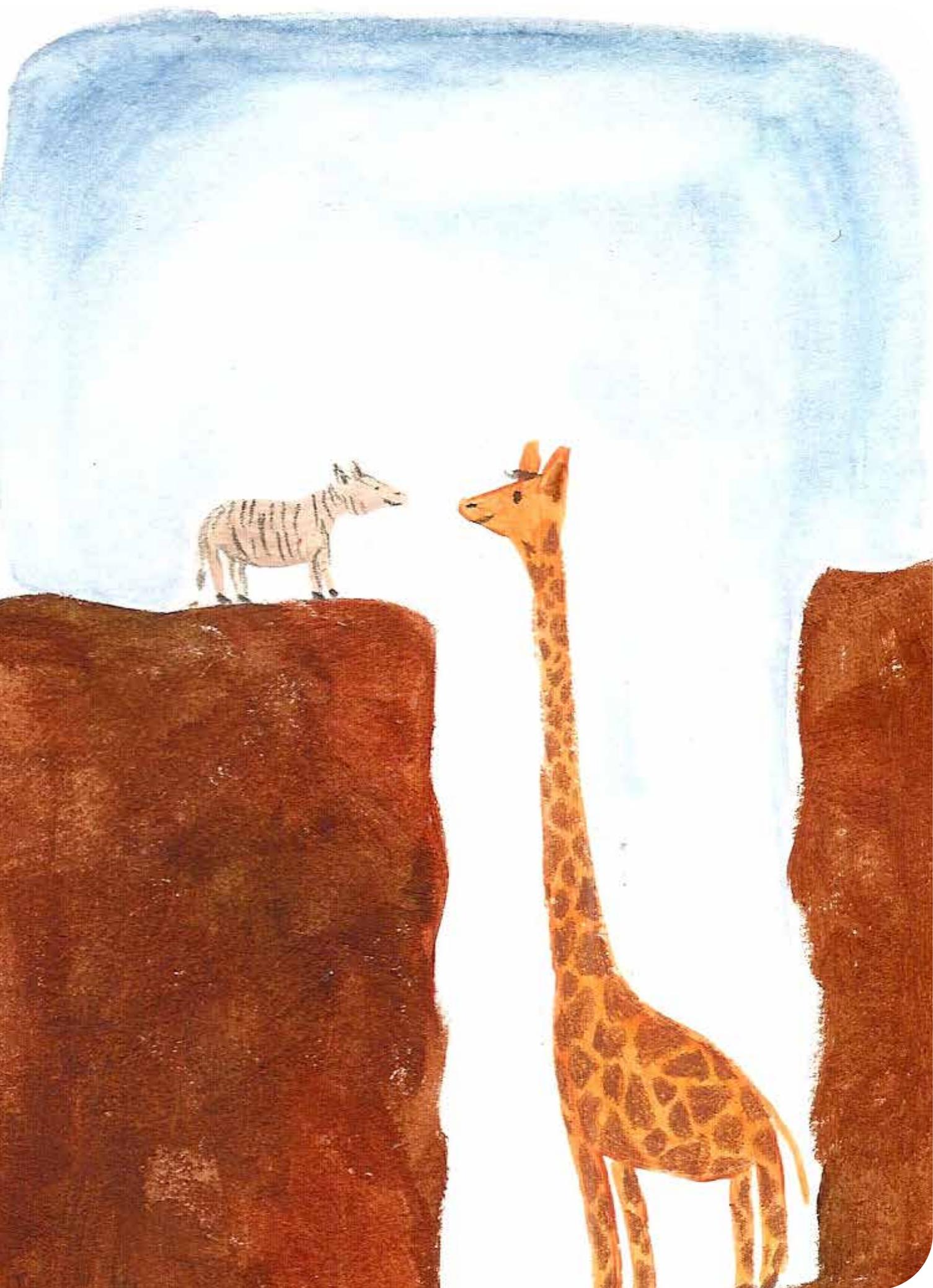
IL PROGETTO DI INNOVAZIONE PRATO-FIRENZE



Il processo di riflessione sviluppato ha portato alla scelta di includere le famiglie in tutte le fasi di costruzione dello strumento:

- 1. Laboratori famiglie-operatori** sul tema della partecipazione, che hanno consentito la raccolta di pensieri, concetti ed emozioni di ogni soggetto coinvolto. Ogni Ambito ha organizzato delle attività laboratoriali specifiche sul tema con i genitori, operatori e bambini/ragazzi.
- Il LabT interzonale si è riunito per analizzare le audio registrazioni e i verbali degli incontri e **sintetizzare i temi** emersi nei laboratori, declinandoli in azioni rappresentabili nelle carte e rimanendo fedeli alla voce delle famiglie e degli operatori.
- La **costruzione delle carte** è avvenuta grazie al supporto dell'Istituto degli Innocenti di Firenze e della Regione Toscana, che ha incaricato la dott.ssa Luisa Capparotto, membro del GS dell'Università di Padova, la quale ha condiviso con gli operatori i temi emersi dai laboratori ed ha disegnato le carte.
- I **bozzetti delle carte** sono stati **sperimentati** sia tornando nei laboratori con i genitori, operatori e bambini/ragazzi che attraverso colloqui individuali con le famiglie e nei gruppi con i genitori (nov.-dic. 2019). I feedback sono stati preziosi per giungere alla versione definitiva delle carte.
- La **sperimentazione della versione finale delle carte** è stata svolta da assistenti sociali e da educatori professionali, utilizzandole nei colloqui individuali (in presenza e in video collegamento), nei gruppi di genitori e bambini/ragazzi e nei gruppi di operatori (gen.-ott. 2020).

Possiamo, in conclusione, definire la nostra esperienza come una ricerca-azione di tipo partecipativo, secondo le caratteristiche individuate da G. De Landsheere (1985) e secondo la prima definizione di ricerca partecipante che è stata formulata dall'International Council for Adult Education (*International Council for Adult Education - ICAE - Status Report on The Participation Research Project, 1977*): una ricerca che coinvolge le categorie di persone che generalmente si percepiscono senza potere, in un processo di presa di coscienza delle proprie risorse e potenzialità in modo da mobilitarle per affrontare i problemi della comunità stessa in cui le persone sono inserite, nel nostro caso il problema/tema della partecipazione ai processi decisionali che li riguardano.



Cosa contiene lo strumento e come si utilizza

Dopo aver illustrato la cornice di riferimento teorica all'interno della quale si può collocare questo lavoro e il percorso che ha portato alla co-costruzione delle carte insieme alle famiglie, si ritiene opportuno illustrare il contenuto dello strumento e alcuni suggerimenti per il suo utilizzo in svariati contesti di accompagnamento delle famiglie, frutto della sperimentazione e della riflessione del gruppo di lavoro.

3.1. DESCRIZIONE DELLO STRUMENTO

Lo strumento è costituito da 30 carte, 29 illustrate e 1 carta bianca. Le carte sono colorate e corredate da una didascalia. Sono divisibili in due gruppi, quello dei fattori facilitanti la partecipazione e quello dei fattori ostacolanti. Sono realizzate in formato 10x15 cm, accompagnate da un poster che raccoglie tutte le carte in un unico pannello e da una griglia utile per la registrazione delle risposte (allegato n. 1 - Foglio raccolta risposte).

Il numero delle carte dipende dal numero dei temi emersi durante la co-costruzione e la sperimentazione dello strumento, che sintetizzati e accorpati hanno dato luogo a 29 temi principali. Ogni tema è frutto del confronto fra operatori e famiglie durante la co-costruzione e la sperimentazione delle carte (nell'allegato n. 2 sono riportate le citazioni degli operatori, dei genitori e dei bambini/ragazzi associate ai singoli temi).

Il mazzo è completato, inoltre, da una carta bianca (n. 30) per dare la possibilità a ogni persona di esprimere sentimenti, situazioni, pensieri per i quali non trova corrispondenza nelle carte.

I temi delle carte

Fattori facilitanti

1. Ascoltare
2. Mettersi nei panni dell'altro
3. Dare fiducia
4. Fare un passo alla volta
5. Dirsi le cose come stanno
6. Stare sullo stesso piano
7. Farsi capire
8. Accogliere
9. Essere umili
10. Collaborare
11. Avere coraggio
12. Avere lo stesso obiettivo
13. Rispettarsi
14. Trovare accordi
15. Sentirsi protetti
16. Avere il necessario per vivere

Fattori ostacolanti

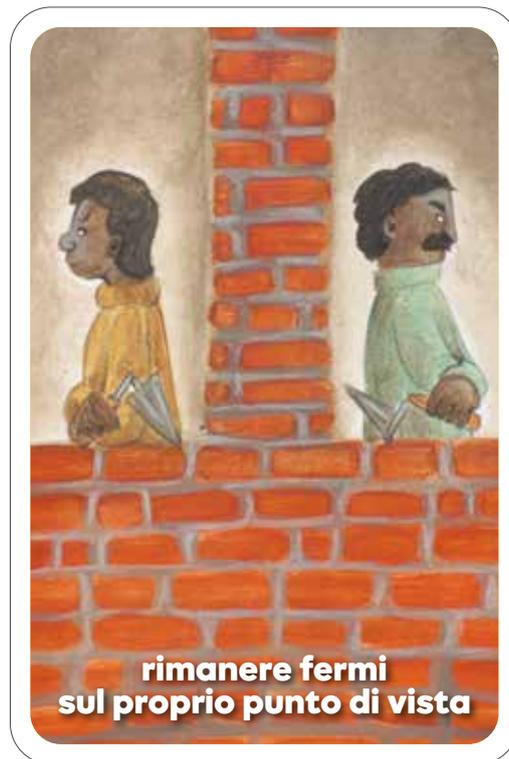
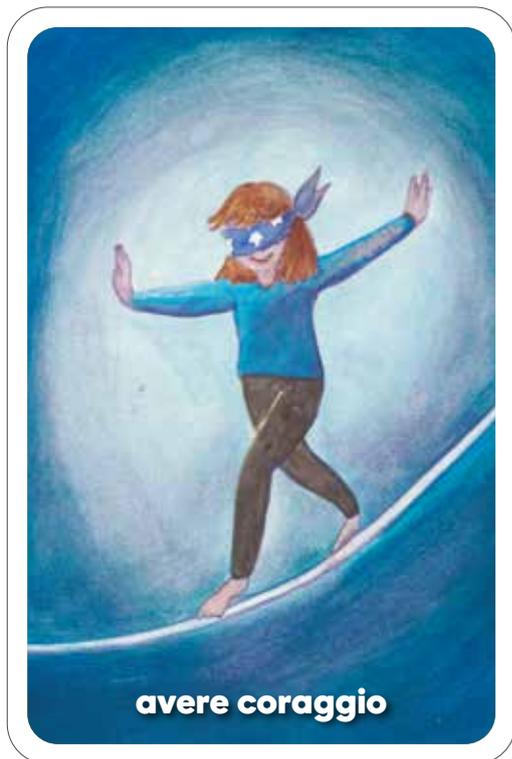
17. Avere Paura
18. Avere fretta
19. Sentirsi giudicati
20. Rimanere fermi sul proprio punto di vista
21. Essere all'oscuro
22. Avere obiettivi diversi
23. Non chiedere informazioni
24. Sentirsi controllati
25. Perdersi nella burocrazia
26. Sentirsi soli nelle scelte
27. Litigare
28. Pretendere, entrare con forza
29. Essere indifferenti

La scelta di immagini per rappresentare i temi emersi è stata privilegiata rispetto ad altre opzioni in quanto **le illustrazioni facilitano la narrazione dei vissuti, consentono di superare le barriere linguistiche e le difficoltà di comprensione.**

Le carte si adattano facilmente a tutte le persone provenienti da differenti culture e contesti sociali. I personaggi rappresentati nelle carte sono il frutto di una condivisione e confronto tra il LabT, l'Istituto degli Innocenti e l'illustratrice.

La scelta del colore piuttosto che il bianco e nero è stata fatta perché, nel testarle, famiglie e operatori hanno scelto le carte colorate in misura maggiore, nonostante alcuni avrebbero preferito le carte in bianco e nero, ritenendo che il colore potesse fuorviare la scelta.

Il numero delle carte e la dimensione delle stesse è frutto di una mediazione fra la necessità di utilizzo su una scrivania per un colloquio individuale e il loro uso in un'attività di gruppo, dunque in un ambiente con maggior spazio a disposizione. La suddivisione in due gruppi simmetrici di fattori ostacolanti e facilitanti supporta l'operatore e la persona nel mantenere uno sguardo d'insieme sul tema. La scelta dell'inserimento delle didascalie, inizialmente molto discussa nel gruppo di lavoro, è emersa chiaramente dall'utilizzo delle carte durante la sperimentazione.



L'uso delle carte senza didascalie infatti ha evidenziato la difficoltà, da parte delle famiglie, di centrare il tema della partecipazione. Pur proponendo le carte con le stesse domande guida, il gruppo di lavoro ha osservato che le carte con la didascalia orientavano il colloquio immediatamente sulla partecipazione e le scelte condivise. Le scritte pertanto aiutano a scegliere con più sicurezza. Inoltre, la scelta di usare "azioni" per descrivere i vari temi emersi dalla sperimentazione è nata dall'esigenza di mantenere lo scambio su una base di operatività e concretezza oltre che di immediatezza nella comprensione (per esempio "empatia" è diventato "mettersi nei panni dell'altro").

L'accento sulle azioni che descrivono i comportamenti, piuttosto che su concetti astratti, aiuta ad esplicitare le rappresentazioni soggettive e rende più facile immaginare un eventuale cambiamento; inoltre, distinguere tra comportamento e caratteristica personale dell'operatore/persona, aiuta a non entrare in una dimensione giudicante. Il mazzo di carte è corredato da esempi di utilizzo/possibili domande che l'operatore può porre all'interlocutore/i utilizzando lo strumento in diverse situazioni con operatori, famiglie, colleghi e in diverse fasi della relazione fra operatori e famiglie.

3.2. MODALITÀ DI UTILIZZO

Lo strumento nasce per un uso nei servizi sociali e educativi ma nel costruirlo, sperimentarlo e descriverlo, è stato immaginato fruibile in molti ambiti diversi e da molti soggetti che vogliono confrontarsi e mettersi in gioco sul tema della partecipazione. Quindi può essere utilizzato da operatori sociali, socio-sanitari ed educativi, insegnanti, gruppi di lavoro, gruppi sportivi etc.

Le indicazioni che seguono possono essere di aiuto all'operatore come guida operativa e metodologica nella fase iniziale; tuttavia, essendo uno strumento duttile e flessibile, si presta a forme creative e innovative di utilizzo.

Le carte servono a stimolare un processo di riflessione circolare nell'interazione tra famiglie e operatori e a favorire la costruzione di un percorso decisionale da realizzare insieme. Come richiamato nella cornice teorica, lo strumento, costruito all'interno di un processo partecipativo con le famiglie, anche nel suo utilizzo, richiede all'operatore un atteggiamento aperto: in posizione di ascolto non giudicante, di curiosità, disponibile a ricevere osservazioni sul proprio operato. L'operatore si pone come colui che non ha le risposte e le soluzioni ma che insieme alla persona, costruisce il percorso di aiuto sia nella fase valutativa sia nella fase decisionale. L'uso delle immagini nel dialogo con le persone promuove reazioni inaspettate e accompagna l'emersione di parole che possono presentare la persona in una luce nuova.

Le carte servono a stimolare un processo di riflessione circolare nell'interazione tra famiglie e operatori e a favorire la costruzione di un percorso decisionale da realizzare insieme

Le carte sono uno strumento concreto e pratico che favorisce il racconto della propria esperienza a partire dalla carta scelta, che non ha di per sé un significato o un valore intrinseco; non ci sono pertanto scelte giuste o sbagliate ma ogni scelta è significativa per la narrazione che si sviluppa a partire dall'immagine.

Le carte hanno quindi la funzione di "mediatori della partecipazione" (Milani et. al., 2015).

Durante la sperimentazione è emersa l'importanza di programmare questo tipo di colloquio avendo a disposizione un tempo sufficientemente ampio e flessibile che possa adattarsi alle modalità di narrazione della persona. La fretta non aiuta!

Nella prima parte del quaderno operativo abbiamo illustrato le finalità dello strumento, a cosa serve parlare della partecipazione con i bambini/ragazzi e le loro famiglie. Vogliamo tuttavia soffermarci brevemente sulla fase successiva all'utilizzo dello strumento: cosa succede dopo aver usato le carte con le famiglie? A cosa servono le informazioni rilevate? Una buona qualità della relazione è sufficiente per garantire la partecipazione dei genitori e dei bambini alle decisioni che li riguardano? In altri termini, con riferimento alla scala della partecipazione sopra richiamata, avere una buona relazione con gli operatori

può bastare per passare, ad esempio, dall'essere *consultati* alla *decisionalità condivisa*?

Il percorso di co-costruzione dello strumento e la sua sperimentazione ci ha permesso di aprire nuovi spazi di riflessione con le famiglie, dai quali è emerso come avere una buona qualità della relazione famiglia/servizi sicuramente sia un prerequisito essenziale – difficilmente si potrebbe raggiungere un accordo e una negoziazione condivisa senza una sufficiente qualità della relazione – tuttavia non sembra essere sufficiente e di per sé non garantisce in automatico il passaggio alla *decisionalità condivisa*.

Le carte pertanto si pongono come mezzo per riflettere con le famiglie sulla qualità della relazione con i servizi ma, allo stesso tempo, servono anche per riflettere insieme alla famiglia sul livello di partecipazione al processo decisionale e progettare eventuali azioni di miglioramento laddove necessario.

In sintesi, come tutti gli altri “mediatori della partecipazione”, le carte servono, come abbiamo già evidenziato, per dare parola, far emergere la voce di tutti gli interlocutori sul tema della partecipazione con una finalità di ascolto che non è fine a sé stessa, bensì orientata alla progettazione. Riflettere con le famiglie e i bambini/ragazzi sul tema della partecipazione e della relazione con i Servizi serve per riprogettare l'intervento, ridarsi un compito, dare avvio ad una nuova alleanza tra famiglie ed operatori.

Le carte offrono l'opportunità di riflettere su ciò che ha funzionato (le risorse) e su ciò che non ha funzionato e che diventa stimolo per co-decidere le azioni necessarie per un miglioramento.

3.2.1 In colloquio individuale

L'operatore descrive lo strumento, ne illustra la finalità e introduce le motivazioni per le quali viene proposto in quel momento della storia fra il servizio e la famiglia.

L'operatore distribuisce le carte sul tavolo e chiede alla persona di scegliere quelle che maggiormente rappresentano il proprio pensiero e lo stato d'animo rispetto alla tematica che si vuole approfondire (la relazione con i servizi, la partecipazione alle decisioni, ecc.). L'operatore può non specificare il numero delle carte e lasciare la scelta più libera oppure, qualora la persona si dimostri in difficoltà e disorientata nella selezione delle immagini, può suggerire di sceglierne un numero limitato al fine di facilitare la narrazione.

Per facilitare la comprensione di cosa s'intenda per momento decisionale, può essere utile dare qualche esempio di scelte che abitualmente si fanno in famiglia, nella quotidianità, per poi chiedere di pensare alle decisioni prese con i Servizi.

Durante la sperimentazione, in alcune situazioni, è emersa la necessità di semplificare la consegna, partendo dalla qualità della relazione famiglia/servizi, per poi gradualmente introdurre il più ampio tema della partecipazione ai processi decisionali.

Alcune domande guida:

Le carte possono essere usate all'inizio del percorso di accompagnamento, durante una verifica intermedia, in un colloquio da fare a distanza dal primo utilizzo, in occasione di un evento critico, oppure in chiusura del percorso di accompagnamento.

Di seguito si elencano alcune domande guida che possono essere proposte e che sono state utilizzate durante la fase di sperimentazione. Le domande non vanno usate come nel corso di un "interrogatorio", bensì assumono la funzione di *input* o di stimolo di riflessione; sono quindi un modo per introdurre le carte, che va contestualizzato in base alla fase del processo di aiuto, al luogo, all'interlocutore ecc. È importante prestare attenzione alle parole utilizzate nella consegna: ad esempio, l'utilizzo del verbo in forma condizionale (*mi piacerebbe, vorrei...*) è un modo per evidenziare che si tratta di una proposta e non di un obbligo per l'interlocutore, in quanto l'attività può assumere un significato per la persona solo se si è creata una sufficiente sintonizzazione emotiva.

- *È importante per noi capire lo stato d'animo con il quale la persona si avvicina al Servizio, con quali timori e aspettative, quali caratteristiche sono importanti per la persona quando si tratta di intraprendere un percorso di accompagnamento con i Servizi sociali. Le farà vedere delle carte, può sceglierne qualcuna per indicare cosa sarebbe importante per lei in questo percorso? Cosa si aspetta di incontrare? Cosa teme?*
- *Qualcuna di queste carte può aiutarla a descrivere come si sente nella relazione con l'assistente sociale?*
- *Qualcuna di queste carte rappresenta cosa potrebbe aiutarla a sentirsi maggiormente coinvolto?*
- *Qualcuna di queste carte rappresenta cosa le impedisce di sentirsi coinvolto nelle decisioni che riguardano suo figlio?*
- *Se in precedenza ha già conosciuto un assistente sociale, un educatore ecc., qualcuna di queste carte può aiutarla a descrivere come si è sentita/o nella relazione con questo professionista?*
- *Vorrei riflettere con lei sui momenti in cui abbiamo preso delle decisioni riguardanti la sua famiglia e/o il suo bambino. Pensi ai momenti in cui sono state prese delle decisioni con i Servizi, in particolare a un momento concreto in cui si è sentito/a protagonista nelle decisioni prese. Scelga le carte che, secondo lei, hanno favorito la sua partecipazione.*

- *Pensi adesso ad un momento in cui non si è sentito/a protagonista e importante nelle decisioni prese. Scelga le carte che, secondo lei, hanno impedito di sentirsi coinvolta in prima persona.*
- *Siamo in un momento difficile del percorso che facciamo insieme. Queste carte potrebbero aiutarci a parlarne, usiamole per capire cosa ha contribuito a creare questa criticità e cosa potrebbe aiutarci ad uscirne fuori?*
- *Può scegliere una o più carte che l'aiutino ad esprimere come si è sentita/o all'inizio del nostro percorso?*
- *Se le cose sono cambiate, quali carte possono aiutarla a descrivere il cambiamento da quando abbiamo usato le carte per la prima volta?*
- *Quali carte l'aiutano a descrivere quello che è successo durante il lavoro fatto insieme?*
- *Abbiamo parlato della relazione con l'assistente sociale, l'educatore, lo psicologo ecc. come era all'inizio e come stiamo adesso, potrebbe scegliere una carta che rispecchi le sue aspettative future?*
- *Oggi mi piacerebbe parlare con lei del percorso che abbiamo fatto insieme. Le farò vedere delle carte illustrate, scelga le carte che dicono qualcosa rispetto a come è sentito/a in questo percorso di accompagnamento.*

Con bambini e ragazzi:

L'operatore presenta l'attività con un linguaggio semplice, creando un clima accogliente ed empatico, dopo un'attenta valutazione del canale comunicativo-espressivo che il bambino o il ragazzo predilige. L'operatore, partendo da episodi concreti che si verificano in contesti relazionali, quali, ad esempio, casa, scuola, gruppo sportivo, centro di socializzazione, pratica di un hobby ecc., stimola l'espressione di pensieri, sensazioni ed emozioni rispetto al tema della partecipazione.

Alcune domande guida:

- *Oggi mi piacerebbe mostrarti queste carte, chiamate "carte della partecipazione" e farti conoscere un'attività realizzata con passione da chi, come me, desidera ascoltare e capire meglio: quando ti senti protagonista di una scelta? Come è possibile partecipare? Perché è importante far parte di un gruppo?*
- *Oggi mi piacerebbe farti vedere delle immagini, sono delle carte disegnate e colorate. Sono curiosa di sapere quali ti piacciono di più e quali di meno. Vedi? Ci sono delle scritte nelle immagini...Cosa ne pensi? Ora ti vorrei chiedere se ci sono delle carte che dicono qualcosa che proprio non ti piace quando ci incontriamo e stiamo insieme, insomma, qualcosa che cambieresti. E poi quello che proprio ti piace e che vorresti che rimanesse così com'è!*

- *Pensando alla relazione che hai con l'assistente sociale, l'educatore, lo psicologo ecc. (quando l'hai incontrato, quando hai parlato con lui), quali carte secondo te raccontano meglio il tuo stato d'animo? Come descrivi il vostro percorso insieme? Quali comportamenti, quali parole ti hanno fatto sentire partecipe al progetto? Cosa è mancato? C'è qualcosa che si può migliorare?*

L'operatore promuove lo scambio in merito a come il bambino o ragazzo si è sentito durante l'attività, sottolinea che tutte le risposte sono state buone e lo rinforza positivamente evidenziando che è stato capace e che ciò che è stato espresso ha valore ed è importante per chi ha condiviso l'attività.

3.2.2 In gruppo

Le carte possono essere usate in gruppo per consentire di riflettere sul tema della partecipazione, in un contesto collettivo composto da famiglie, operatori, classi scolastiche, centri di socializzazione, gruppi sportivi, gruppi di lavoro ecc.

Le carte possono favorire un processo di cambiamento, sia nella singola persona che a livello di sistema organizzativo. È importante che l'operatore descriva al gruppo le finalità dello strumento e l'obiettivo per cui lo propone. In un contesto di gruppo l'operatore può esporre le carte (in originale o poster che raccoglie tutte le illustrazioni) e consegnare una stampa riassuntiva che consenta alle singole persone di appuntarsi la scelta, in modo tale che ogni carta possa essere fruibile da ciascun partecipante.

L'operatore invita a scegliere un numero di carte che sia adeguato al numero dei partecipanti stessi, affinché ci sia sufficiente spazio di espressione per ciascuno, ponendo una domanda-stimolo sul tema della partecipazione. I partecipanti avranno la possibilità di raccontarsi e ciò consentirà di costruire una narrazione di gruppo sul tema posto dal facilitatore.

Possibili domande con un **gruppo di operatori**:

- *Scegliete una carta che vi aiuti a descrivere cosa ritenete sia utile affinché questo gruppo possa sentirsi "gruppo di lavoro" e migliorare la propria efficacia.*
- *Scegliete una carta che vi aiuti a descrivere cosa invece potrebbe ostacolare il gruppo nel suo lavoro.*
- *Oggi parliamo di come stiamo insieme, come ci sentiamo all'interno del nostro gruppo di lavoro. Vi facciamo vedere delle carte illustrate, scegliete quelle che rappresentano come vi sentite oggi nel gruppo.*
- *Scegliete delle carte che indichino cosa vorreste cambiare/modificare all'interno del gruppo.*

Possibili domande con un **gruppo di genitori**:

- *Pensate ad un momento in cui sono state prese delle decisioni che riguardano voi o i vostri bambini. Riflettete se, quanto e come avete partecipato a quella decisione. Scegliete delle carte che dicono qualcosa di quel momento.*
- *Scegliete una carta o più carte che vi aiutino ad esprimere come vi siete sentiti quella volta che avete preso una decisione insieme all'operatore (assistente sociale, educatore, insegnante, psicologo ecc.).*
- *Oggi parliamo di decisioni: scegliete le carte che rappresentano ciò che pensate possa aiutare a prendere buone decisioni insieme e ciò che invece possa ostacolarlo.*

3.2.3. In video-colloqui

L'emergenza sanitaria COVID-19 ha inizialmente rallentato la sperimentazione delle carte, tuttavia si è rivelata un'occasione preziosa per utilizzare le carte in contesti inediti come i video-collegamenti con bambini e genitori e gruppi di operatori.

“dare continuità alla relazione di aiuto (...), che implica una modifica nei linguaggi, nei tempi e nelle modalità con cui avvengono le interazioni”

Come ha evidenziato P. Milani et. al. (2020), lo *smartwelfare* si differenzia per la capacità di utilizzare le nuove tecnologie per *“dare continuità alla relazione di aiuto (...), che implica una modifica nei linguaggi, nei tempi e nelle modalità con cui avvengono le interazioni”*. In tale contesto, sono essenziali alcune caratteristiche quali *“la creatività, l'innovazione e la flessibilità”* (Milani, 2020, p. 141).

Le carte della partecipazione hanno ampiamente risposto a tali caratteristiche, rivelandosi uno strumento innovativo, creativo e flessibile per dare parola alle famiglie e ai bambini su temi delicati, quali la partecipazione ai processi decisionali che li riguardano anche in contesti che potrebbero sembrare difficili, come i video-colloqui, poiché *“così come la scuola non è riducibile alla sola didattica a distanza, così la complessità dell'intervento con le famiglie vulnerabili non è riducibile a qualche contatto on line.”* (Ivi, p.142).

Riteniamo che la sperimentazione in video collegamento possa rivelarsi una nuova modalità di utilizzo delle carte, anche in colloqui futuri che non necessariamente potranno svolgersi unicamente in presenza, a prescindere dall'evoluzione della pandemia in corso. Proprio perché come dice M. Ius (2020) *“all'illusione dell'aspettiamo che tutto finisca e che torni come prima”* dobbiamo rispondere apprendendo dall'esperienza diretta fatta con le famiglie e *“facendo perno su saperi, riflessività, creatività e progettualità”* (Ivi, p. 145).

3.2.4 In équipe

Le carte possono essere utili anche in un contesto di équipe multidisciplinare (EM), della quale la famiglia è membro effettivo, per promuovere in ogni momento il migliore livello di partecipazione della famiglia all'interno del percorso di accompagnamento.

Analogamente alla scala della partecipazione della famiglia, Milani e Serbati hanno riadattato la scala di O'Sullivan per riflettere sul percorso di integrazione nell'EM, dove al livello più basso ritroviamo *l'essere informati* - in cui le decisioni vengono prese dal professionista/i più forte mentre gli altri professionisti sono solo informati -, per poi avanzare sulla scala sino al livello superiore dell'*esercizio della propria decisionalità*, nel quale tutti i professionisti rispettano la capacità delle persone che accedono ai servizi di prendere le decisioni per sé.

Le carte possono quindi essere un valido strumento per dare parola ad ogni membro dell'EM in merito al livello, attuale e potenziale, di partecipazione e integrazione fra i suoi membri, ai fattori che la favoriscono/ostacolano e alle relative azioni di miglioramento, al fine di arrivare alla definizione e realizzazione condivisa della progettazione (Progetto Quadro), evitando la frammentarietà degli sguardi e la dispersione delle informazioni. Le carte dunque potrebbero rappresentare uno strumento che favorisce la co-decisionalità nell'EM, così come indicato nelle *Linee di indirizzo*.





conclusioni

**Lo stimolo visivo
fornito dalle carte
aiuta a narrare,
a evocare sentimenti
e a dare parola anche
su temi ed emozioni
altrimenti difficili
da far emergere**

Il tema del processo decisionale è un tema di cui non si parla generalmente con le famiglie, rimane un tabù, un argomento del quale non si parla in maniera esplicita, pur subendone le conseguenze.

Infatti, come dimostrano numerose ricerche, l'impatto delle modalità con le quali vengono prese le decisioni è direttamente collegato all'evoluzione del percorso di accompagnamento e agli esiti raggiunti. Per tale motivo occorre interrogarsi sul tema e diventa impellente trovare strumenti concreti e pratici di approfondimento.

Le "Carte della partecipazione" hanno questa ambizione.

Lo stimolo visivo fornito dalle carte aiuta a narrare, a evocare sentimenti e a dare parola anche su temi ed emozioni altrimenti difficili da far emergere. I genitori, i bambini, i ragazzi e gli operatori coinvolti nella sperimentazione hanno confermato l'utilità dello strumento e hanno offerto *feedback* preziosi che sono serviti per migliorare e modificare le illustrazioni e le modalità di utilizzo, arrivando così alla versione finale.

In sintesi, le carte della partecipazione sono uno strumento utile per:

- dare voce e far emergere sentimenti, narrazioni, pensieri sul tema del processo decisionale famiglie/servizi;
- riprogettare l'intervento, costruire con le famiglie una specifica microprogettazione che ha come obiettivo proprio il miglioramento del processo decisionale. Le carte quindi servono per **CONFRONTARSI** e conseguentemente **PROGETTARE**;
- "vedere e vedersi" con un'altra luce: offrono infatti l'occasione per vedere le famiglie da un altro punto di vista e viceversa offre alle famiglie un'immagine inedita degli operatori;
- cambiare la postura nel lavoro quotidiano con le famiglie, offrendo spazi ulteriori di incontro e riflessione

e dando nuova energia nella frenesia delle giornate lavorative;

- trovare nuove strategie per gestire i momenti difficili nel rapporto tra famiglie e servizi e tra gli stessi operatori;
- favorire il reciproco rispecchiamento, attivare processi riflessivi, di autoanalisi e autoconoscenza critica. L'operatore, al pari del genitore/bambino/ragazzo, si mette in discussione e riflette, insieme ai diretti interessati, sulla dimensione relazionale del proprio lavoro;
- ristabilire un equilibrio di "potere": famiglia e operatori si mettono infatti alla pari per parlare del processo decisionale come un processo che appartiene ad entrambe le parti e i cui esiti sono responsabilità di tutti;
- offrire l'opportunità di esprimere i propri sentimenti, di provare anche rabbia, dolore, delusione senza sentirsi giudicati, bensì accolti;
- condividere l'idea che un miglioramento della relazione tra famiglie e servizi è qualcosa che "ci appartiene" e non viene governato solo dall'esterno e, in tal senso, lo strumento favorisce l'autodeterminazione e il *locus of control*.

A testimonianza del percorso svolto si riportano alcune dichiarazioni di operatori e famiglie che hanno sperimentato lo strumento:

"A me ha permesso di vedere la signora in un'altra luce, evidenziandone una capacità di riflessione e di collegamento che finora era rimasta inesplorata. Forse anche io conservo dei pregiudizi, che magari riesco a mascherare con un atteggiamento almeno da lei percepito come accogliente".

operatore

"Per me è importante, perché già che i servizi parlano di queste cose, che si mettono in discussione, si chiedono come le persone stanno con loro è tanto; quello che io mi sento di consigliare è quello di non minimizzare i problemi, le paure dell'altro, i sentimenti delle persone, la paura che sta dietro alle scelte e non scelte. Non bisogna per forza vedere il lato positivo delle cose ..."

famiglia

"L'immagine ci unisce, si capisce meglio anche se c'è una barriera linguistica. Apprezzo di più queste immagini perché sono semplici e chiare, la domanda è "perché l'hai scelta?" una domanda chiara, che è quello che dobbiamo fare con le famiglie, parlare chiaro e semplice, e anche se uno sa meno l'italiano queste immagini aiutano ..."

operatore

“Le carte sono un approccio diverso rispetto al parlare, le figure aiutano a capire, è più semplice”

famiglia

Con riferimento alla carta SENTIRSI CONTROLLATI:

“Uh!!! è proprio così quando ci si sente controllati!”

famiglia

Carta LITIGARE:

“questa è bellissima! Quando si litiga si è rossi dalla rabbia!”

bambino

“Non capisco bene – si riferisce alle carte senza didascalie utilizzate in prima battuta, poi dopo aver visualizzato le carte con le didascalie dice: – ecco ora capisco meglio!”

bambina, 12 anni

“Durante la sperimentazione, una nonna nel ripercorrere il processo decisionale con l'aiuto delle carte è riuscita a verbalizzare che non è stato tanto la decisione di allontanamento della nipote che non ha condiviso quanto invece la modalità attraverso la quale si sia arrivato a tale decisione, questo mi conferma quanto siano importanti i processi cioè i come del nostro lavoro e quindi avere degli strumenti e degli spazi dove riflettere su questi aspetti”

operatore

“Ho usato le carte in una verifica di chiusura del servizio educativo, è stato bello vedere la sicurezza con la quale questa madre ha scelto, tra le varie illustrazioni, quei “ingredienti trasformativi” che hanno contribuito al raggiungimento degli obiettivi prefissati”

operatore

Il gruppo di lavoro ringrazia tutte le famiglie e gli operatori che hanno partecipato e contribuito a questo progetto di ricerca che parla di partecipazione facendo esperienza diretta di partecipazione; in altri termini, questo strumento non sarebbe stato lo stesso senza il contributo di ogni famiglia.

bibliografia

Blanaru A.M. (2020), *I colloqui "danzanti": strumenti per dare parola ai minori e alle loro famiglie*, Tesi di master di I livello in Tutela, diritti e protezione dei minori, Università di Ferrara, a.a. 2018/2019, relatore Prof. Licia Barrocu.

LabRIEF - Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare, *Struttura di Governance e Piano di Lavoro P.I.P.P.I. 2018-2020 Livello Avanzato*, Università degli Studi di Padova.

Mantovani S. (2001), *Contrasti e contesti*, in "Adulità", n. 14, II semestre, p. 44-45.

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

Milani P. et. al. (2015), *Il Quaderno di PIPPI: teorie, metodi e strumenti per l'implementazione del programma*, Becco giallo, Padova.

Milani P., Zanon O. (2015), «*Genitorialità e negligenza parentale*»: l'evoluzione di un costrutto complesso, in *Famiglie fragili: un percorso di lettura e filmografico*, Supplemento della rivista "Rassegna bibliografica infanzia e adolescenza", n. 1, p. 1-12.

Ministero del lavoro e delle politiche sociali (2017), *L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità. Promozione della genitorialità positiva*, Linee di indirizzo nazionali. www.lavoro.gov.it

Petrella A., Ius M., Milani P. (2020), *Smart welfare*, in "Studium Educationis", Anno XXI, n. 2, giugno 2020, <https://ojs.pensamultimedia.it/index.php/studium/article/view/4005/3630>

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

Tuggia M. (2011), *La relazione con le famiglie d'origine: una sfida antropologica per le professioni sociali*, in Donati P., Folgheraiter F., Ranieri M.L. (a cura di), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Erickson, Trento, p. 190-197.

Tuggia M., Zanon O. (2017), *La partecipazione della famiglia al proprio percorso di accompagnamento: quali competenze per i professionisti dei servizi?*, in "Rivista italiana di educazione familiare", n. 2, p. 25-39.

riferimenti bibliografici utili

Bronfenbrenner U. (1979), *Ecologia dello sviluppo umano*, Erickson, Trento.

De Landsheere G. (1985), *La ricerca sperimentale nell'educazione*, Lisciani e Giunti, Teramo.

Di Masi D. (2013), *La voce dei bambini: il dialogo come strumento di partecipazione*, in "Minorigiustizia", n. 3, p. 92-80.

Donati P., Folgheraiter F., Raineri M.L., (a cura di) (2011), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Erickson, Trento.

Folgheraiter F. (2012), "Il senso della medicina tra «curing» e «caring»", in *La rivista del lavoro sociale*, Erickson, Trento.

Ius M., Milani P. (a cura di) (2011), *Educazione, pentolini e resilienza*, Kite, Piazzola sul Brenta (PD).

Lavigueur S. et al. (2010), *Sostenere la genitorialità*, trad. it. (a cura di) Milani P. et al., Erickson, 2011.

Mezirow J. (2016), *La teoria dell'apprendimento trasformativo. Imparare a pensare come un adulto*, Raffaello Cortina, Milano.

Milani P. (2001), *Manuale di educazione familiare*, Erickson, Trento.

Milani P., Ius M. (2010), *Sotto un cielo di stelle: educazione, bambini e resilienza*, Raffaello Cortina, Milano.

Rapana' F. (a cura di) (2005), *Metodologia di ricerca partecipata*, "Deliverable", n. 6, agosto 2005. https://www.montagneinrete.it/uploads/tx_gorillary/n--6-metodologia-di-ricerca-partecipata-iprase-trento_1516011854.pdf

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

Serbati S., Milani P. (2012), *La genitorialità vulnerabile e la recuperabilità dei genitori*, in "Minorigiustizia", n. 2, p. 111-119.

Tuggia M. (2020), *L'educatore geografo dell'umano. Accompagnare famiglie con bambini in situazione di vulnerabilità*, La Meridiana, Molfetta (BA).

Marco Tuggia, Mattia De Bei (2020), *Surfare tra educazione e mondi digitali. Quale organizzazione per un educatore smart?*, in "Animazione sociale" n. 341, p. 28 -37.

Zanon O., Ius M., Serbati S., Milani P. (2012), *Oltre le parole strumenti per sostenere la genitorialità*, in "Bambini", n. 4, p. 70-73.

Allegato n. 2**I temi con citazioni dei genitori, operatori e bambini/ragazzi****1. ASCOLTARE**

“allora io tra le cose che aiutano ho scritto l’ascolto delle persone che abbiamo davanti, quindi dei genitori e dei bambini per i quali ovviamente si interviene; quindi l’ascolto in primo luogo delle loro posizioni, del loro pensiero, di quello che è il loro contributo come genitori; quindi di conseguenza riuscire a creare un rapporto di fiducia reciproca” (famiglia);
“lo credo che l’assistente sociale dovrebbe ascoltare anche il genitore perché logicamente con il bimbo ci stai te e sai com’è, le cose che gli possono far bene e far male” (famiglia);
è importante *“ascoltarsi”* (operatore);

2. METTERSI NEI PANNI DELL’ALTRO

la partecipazione è facilitata dalla *“comprensione di quanto una persona stia già male e quindi accentuare questa cosa va a peggiorare la situazione”* (famiglia); *“Il ragazzo deve essere sostenuto, consultato, gli si deve far capire il perché delle cose, l’assistente sociale deve provare a entrare nei panni del ragazzo”* (operatore); *“aiuta essere empatici, avere fiducia e pazienza reciprocamente e parlo sia dei servizi che di me come famiglia”* (famiglia);

3. DARE FIDUCIA

“grazie alla mia assistente sociale che mi ha dato quella forza dicendo «B. non è finita, la vita non è così, non è che se uno è in difficoltà allora il mondo è finito»...” (famiglia); *“la fiducia secondo me è anche una questione di pelle, non mi sarei aperta altrimenti”* (famiglia); *“all’inizio io ero così con l’assistente sociale, a litigare, ma adesso lei è come una sorella per me, un’amica, mi ha dato coraggio, speranza, mi ha dato forza, mi ha detto: «prova, ce la fai, sei coraggiosa! Anche se la vita non è facile devi provare»...”* (famiglia);

4. FARE UN PASSO ALLA VOLTA

facilita la partecipazione *“dare spazio mentale perché il fatto di dare spazio all’altra persona o alle altre persone, che sia quello mentale dello stare ad ascoltare o sia quello fisico di poter stare quel quarto d’ora in più seduti se ce n’è bisogno, questo aiuta tanto”* (operatore); *“Questo, come si può vedere sono le gocce (immagine con pioggia), nel senso che siamo partiti piano piano e si sta andando avanti, per il bene della bambina”* (famiglia);

5. DIRSI LE COSE COME STANNO

"aiuta la trasparenza nel senso di dire cose sia positive che negative all'assistente sociale, perché penso che sia una cosa giusta" (famiglia); "Spiegare quali sono i rischi, per esempio di un allontanamento, e le procedure. Farci capire" (famiglia); "ho avuto l'impressione che poi la cosa avesse funzionato, quindi che in qualche modo eravamo usciti dall'incomprensione, (succede questo) quando si è più chiari, onesti, corretti, ci si dice realmente le cose" (operatore); "a me non piacciono i sorrisi stampati, si collega con la chiarezza... bisogna essere chiari con le persone, duri se serve, pero chiari, tranquilli, con linguaggio semplice" (famiglia); "Quando mi relazio con l'assistente sociale, nascondo me stesso e metto davanti un'altra persona, come se non fossi io" (ragazzo);

6. STARE SULLO STESSO PIANO

"siamo tutti equipaggio, sullo stesso piano, ognuno con il suo ruolo ma tutti sullo stesso piano... bisogna avere la consapevolezza che anche le famiglie sanno, possono portare contenuti che sono diversi da quelli degli operatori, ma ugualmente importanti, dalla condivisione di questi contenuti che si può trovare la decisione giusta per quel bambino, madre, babbo..." (operatore); "ho scelto questa carta per questo dislivello tra animali, perché delle volte vedo questo dislivello tra le famiglie e l'assistente sociale, io come educatrice lavoro per attenuare questo dislivello" (operatore); "spesso gli operatori vengono visti con un potere maggiore" (operatore); "la giraffa anche se è alta, guarda la pecora negli occhi, sono uguali così, si possono guardare negli occhi" (bambina);

7. FARSI CAPIRE

"aiuta parlare un linguaggio comune, chiaro, da comprendersi reciprocamente" (operatore); "secondo me nel lavoro con le persone è fondamentale capirsi, usare un linguaggio dove ci si capisce, la persona capisce cosa ci si dice, con sincerità ... spesso non ci si capisce, essere chiari nel bene e nel male viene apprezzato dalla persona e dal servizio" (operatore); "bisogna parlare con calma, tanto pian piano le cose si risolvono, dire le cose con gentilezza, essere chiari" (famiglia);

8. ACCOGLIERE

"tutte le persone portano un po' di sofferenza e indipendentemente dal trovare soluzioni insieme, che non sempre è possibile, ma parlare con gentilezza ci aiuta a sentirci legati e a pensare in modo più lucido a come raggiungere obiettivi concreti" (operatore); "essere gentili e chiari da tutte e due le parti... perché se una persona viene arrabbiata casomai questa cosa può non aiutare la persona a capire cosa io voglia dire... dall'altra parte se l'operatore non tratta bene la persona, già una persona non è felice che venga dai servizi se non viene nemmeno trattata bene..."

(operatore); *"Ho scelto questa carta con la porta, la porta si apre, come dare il benvenuto, la porta si apre bene, per farmi star bene"* (famiglia); è importante *"sorridere, accogliere con il sorriso"* (operatore);

9. ESSERE UMILI

facilita la partecipazione *"il dialogo e l'umiltà delle persone"* (famiglia); *"per me è importante, perché già che i servizi parlano di queste cose, che si mettono in discussione, si chiedono come le persone stanno con loro è tanto"* (famiglia); *"aiuta l'umiltà delle persone, se ci si mettesse in una posizione più umile, di condivisione delle decisioni etc. questo crea più equilibrio"* (operatore);

10. COLLABORARE

"l'assistente sociale mi ha aiutato abbastanza... anche la mia educatrice... basta che io prenda il telefono e mi rispondono subito, anche la psicologa. La nostra è una squadra, compresi quelli del centro diurno, tutti quanti siamo 12, come me 13, c'è anche il giudice in questa squadra" (famiglia); *"fare gioco di squadra con i servizi sociali e smettere di avere le mie convinzioni, non aprire lo sguardo per vedere opinioni diverse, punti di vista diversi, mi faceva rinchiudere in qualche modo nel mio passato, quindi vivevo un passato continuo, non era più un futuro (...) ho scelto questa frase 'siamo la voce del cambiamento' perché noi tutti siamo la voce del cambiamento e tutti, se vogliamo, possiamo cambiare qualcosa dentro di noi, dentro ciascuno di noi"* (famiglia); *"tipo se si deve prendere una decisione, la famiglia si riunisce tutta per dire la notizia e vedere cosa ne pensano gli altri"* (bambino);

11. AVERE CORAGGIO

"mi è piaciuta anche questa frase che dice 'Il coraggio non ha nemici' perché mi dà l'idea che se si continua a lottare per quello che si pensa, sia la scelta più giusta nonostante faccia così tanta paura e sembri così pericolosa però poi si riesce ad andare avanti nel miglior modo possibile e a ritrovare un po' di pace." (operatore); *"ho avuto il coraggio di affrontare tutta questa situazione avendo la mia famiglia dietro... non vado dall'assistente sociale per prendere per i fondelli, ma con il coraggio vado a spiegare quello che io voglio, quello che è sbagliato secondo me"* (famiglia); *"scelgo questa carta perché mai avrei pensato di prendere una bambina in affidamento, è stato un salto nel buio, non sapevo cosa aspettarmi..."* (famiglia); *"tante volte venire dall'assistente sociale per le famiglie è una prova difficile, che richiede fiducia da parte delle famiglie, che vengono un po' alla cieca, non sanno a cosa vanno incontro, è una prova difficile anche per noi come operatori..."* (operatore);

12. AVERE LO STESSO OBIETTIVO

"questa immagine (l'ho scelta) perché quando siamo con le persone è come se fossimo tante teste diverse, modi di vedere le cose, obiettivi... tanti alberi che vanno tutti nella stessa direzione... se riuscissimo ad andare tutti nella stessa direzione la famiglia, i servizi, si riesce ad avere un miglioramento ed essere tutti più positivi" (operatore); "avere lo stesso obiettivo e la motivazione a lavorare insieme che non è scontato tra famiglie e operatori" (operatore); "È necessario ascoltare il bisogno vero del bambino, parlare con lui e metterlo al primo posto" (famiglia);

13. RISPETTARSI

è necessario "non avere in testa cosa fare fin da subito ma chiedere e chiedersi il perché delle cose" (operatore); "bisogna avere rispetto delle persone" (famiglia); è importante "l'accettazione che ognuno è diverso" (famiglia);

14. TROVARE ACCORDI

"si prendono buone decisioni insieme, quando ci conosciamo bene è meglio", "trovare delle cose che possono andare bene a tutti, ascoltando le opinioni altrui per trovare un accordo" (bambini); "ho scelto questa carta in cui ci sono tre persone che suonano tre strumenti diversi e alla fine esce fuori un'unica melodia perché secondo me il servizio sociale è questo, ci sono tante persone, operatori e cittadini che ognuno ha un proprio compito, mette insieme strumenti diversi per affrontare il problema, le difficoltà insieme, e se uno non suona, la melodia non esce fuori..." (operatore);

15. SENTIRSI PROTETTI

"a volte litighiamo però l'assistente sociale mi fa sentire accolta, accettata e comunque protetta sia io che mio figlio, e non siamo soli" (famiglia); "tutte le decisioni che si prendono insieme è una liberazione, ti dico la verità, avere una persona al di fuori della famiglia con la quale poter prendere delle decisioni insieme, perché essendo al di fuori sei anche più obiettivo, e ti può dare una mano a te genitore per essere più obiettivo anche te in certe situazioni, una mano comunque sia, non sono sempre decisioni facili da prendere, anche perché le situazioni sono quelle che sono" (famiglia); "con il progetto Social Board, adesso faccio un corso di Adb, mi ha dato serenità e mi ha dato protezione" (famiglia);

16. AVERE IL NECESSARIO PER VIVERE

è necessario "avere le cose importanti della vita dei miei bambini, io sono senza casa da un anno" (famiglia); bisogna "avere i vestiti per i bambini" (famiglia); "lo ho scelto questa immagine perché nel momento in cui ho deciso di andare dall'assistente sociale sono stato in difficoltà, da solo, senza lavoro, con 5 bambini... in quel momento ho deciso di

andare dall'assistente sociale, comunque è andata bene ... ero incasinato e in difficoltà perché da solo, mia moglie non lavorava, io non lavoravo, avevamo una casa, non ti dico com'è la casa, una stanza con 7 persone, è difficile. In quel momento ho deciso di andare dall'assistente sociale e grazie a lei mi sono alzato su" (famiglia);

FATTORI OSTACOLANTI:

17. AVERE PAURA

"per me è stato tanto difficile, mai avrei pensato di rivolgermi ai servizi sociali, quando ci sono andato... già ti senti denigrata, pensi «come mi sono ridotta?!» già ti senti una fallita... la paura che ho avuto è quella di non essere creduta" (famiglia); "lo non ho capito: Ma i figli te li possono portare via se non hai lavoro?" (famiglia); "io all'inizio quando sono andata dall'assistente sociale ero un po' traumatizzata, avevo paura" (famiglia); bisogna "avere tempo per non avere più paura, perché avere paura non aiuta" (famiglia);

18. AVERE FRETTA

"Ci vuole tempo, tanto, per ascoltarsi" (famiglia); "Ci vuole il tempo per destrutturare i propri bagagli" (famiglia); non aiuta a partecipare "la fretta" (operatore);

19. SENTIRSI GIUDICATI

"il giudizio paralizza un po', le difficoltà possono essere usate per giudicarti e questo pregiudica il rapporto" (operatore); "non aiuta a volte la poca chiarezza e un atteggiamento giudicante che a volte, inevitabilmente, forse non volendo, uno assume e non dovrebbe" (operatore); "lo ho scelto quest'immagine che raffigura due persone che litigano, una punta il dito contro l'altra, e l'altra in qualche modo si difende. Ecco questo posso dire che è stata in qualche modo la situazione iniziale tra me e i servizi sociali, ti senti un po' il dito puntato contro, sbagli" (famiglia), "criticare o paragonare e dubitare delle capacità genitoriali, noi siamo tutti convinti che stiamo facendo il meglio" (famiglia); "ti sembra che il mondo vada al contrario, nessuno che ti crede, te sei lì a doverti proteggere, mi sentivo giudicata da un contesto, non da una persona specifica" (famiglia);

20. RIMANERE FERMI SUL PROPRIO PUNTO DI VISTA

"Tra le cose che non aiutano invece penso siano quelle divergenze di opinioni, di pensieri e di posizioni che ci possono essere perché comunque siamo tutti esseri umani e che non sono di facile mediazione, vuoi per una rigidità di carattere, di personalità, proprio di pensiero o di non comunicabilità, può succedere" (operatore); "la rigidità di posizioni, cioè il non

riuscire a mediare tra le posizioni che possono essere diverse, ma quando c'è un'eccessiva rigidità non si riesce a trovare un punto di incontro" (famiglia); "ciò che non aiuta è non crescere di testa, io almeno la vedo così, puoi parlare quanto vuoi ma se esci di qui e la vedi sempre nello stesso modo non c'è nessuna alternativa" (famiglia); "non aiuta quando ci si impunta, chi non considera gli opinioni altrui, chi si fissa sulle proprie" (bambini);

21. ESSERE ALL'OSCURO

"non aiutano le cose non dette." (famiglia); "mi sento cieca, non so a che cosa andrò incontro, vorrei sapere le cose" (famiglia); non aiutano a partecipare "le bugie" (famiglia); non aiuta "non sapere quanto viene detto" (famiglia);

22. AVERE OBIETTIVI DIVERSI

"delle volte rimaniamo incastrati all'interno di questi diversi modi di vedere le cose, ci si sente tutti smarriti, come se non ci fosse un modo di arrivare all'obiettivo" (operatore);

23. NON CHIEDERE INFORMAZIONI

non aiuta la partecipazione "l'ignoranza, cioè il fatto di non capire quello che i servizi sociali dicevano anche circa la mia situazione e quindi quella dei miei figli. Quindi ignoranza intesa proprio come la mancanza di conoscenza e informazione, del non sapere" (famiglia); non aiuta "credere di sapere ciò che è giusto" (famiglia);

24. SENTIRSI CONTROLLATI

"vorrei sentirmi più libera nel rapporto con i figli" (famiglia); "delle volte mi sento un'impicciona, come spiare qualcuno" (operatore);

25. PERDERSI NELLA BUROCRAZIA

"il sovraccarico di lavoro, perché quando ci sono troppe cose da fare, si rischia di non partecipare in modo funzionale." (operatore); "lo avevo un'assistente sociale poi mi hanno cambiato poi un'altra. Anche il modo di parlare non lo so, non potevo esprimermi bene con lei, poi ho cambiato anche lei ... ha preso la mia pratica così senza nemmeno leggere non ho capito perché ..." (famiglia); "non sempre i nostri aiuti, la nostra fantomatica cassetta degli attrezzi, si combina nel modo giusto con i bisogni delle famiglie, con quello che chiedono" (operatore);

26. SENTIRSI SOLI NELLE SCELTE

"la mia paura è sempre stata quella di fare una frittata ... sentirsi sola davanti a queste situazioni complicate da affrontare diventa rischioso e si rischia di combinare qualcosa che non va" (operatore); "quello che io mi sento di consigliare

è che non bisogna minimizzare i problemi, le paure dell'altro, i sentimenti delle persone, la paura che sta dietro alle scelte e non scelte" (famiglia); non aiuta la partecipazione "fare da soli" (operatore);

27. LITIGARE

"arrivare dall'assistente sociale nervosi non aiuta, bisogna parlare con calma tanto pian piano le cose si risolvono, dire le cose con gentilezza, essere chiari... arrivare lì un po' più tranquilli perché tanto i problemi sono tanti, le paure ancora di più, riuscire a calmarsi è importantissimo" (famiglia); non aiuta la partecipazione "urlare" (genitori e bambini);

28. PRETENDERE, ENTRARE CON FORZA

non aiuta "entrare troppo nelle questioni personali, entrare con forza, invadere spazi" (famiglie); "lo sto bene quando mi fa le domande, però quando sono molto personali non mi piace più" (ragazza); "delle volte sento di essere percepita così dalle famiglie, invadente, come un'impicciona" (operatore);

29. ESSERE INDIFFERENTI

non aiuta l'atteggiamento di "un operatore che fa i sorrisi ma poi non gliene frega niente" (famiglia); "quando chiamavo non c'era mai, poi era molto fredda, non so... a me sembrava che io per lei ero così, indifferente, non ero importante, anche quando le dicevo qualche cosa lei diceva eh va beh! eh va beh!" (famiglia);

30. CARTA BIANCA

"Scelgo la carta bianca, perché spero di portarti altri contenuti, cose nuove, di stare meglio, di non avere più attacchi di panico e spero che tu mi aiuti" (ragazza).

carte della
partecipazione