

Il percorso di analisi

La prospettiva di analisi di questo lavoro si colloca quindi in un approccio che connette l'offerta di opportunità per i bambini con gli interventi di sostegno ai genitori per rendere l'ambiente sicuro e prevedibile, in una logica comunitaria. Si è quindi scelto di osservare esperienze di intervento orientate a

- rafforzare la qualità e le risorse degli ambienti di vita e delle relazioni dei bambini;
- accrescere competenze e strumenti per riconoscere e intervenire sui contesti di rischio;
- favorire forme di supporto per prevenire l'allontanamento;
- sostenere interventi di allontanamento che siano tutelanti e finalizzate.

Come precisato nell'introduzione, la ricognizione qui condotta ha tenuto conto di altre ricerche realizzate dal Centro nazionale di documentazione sulle buone pratiche in ambito 285, la prima nel 2001 e la seconda nel 2007. Accanto alle dimensioni generali di analisi che hanno fatto da cornice di sfondo per l'intera ricognizione, in questo ambito un'attenzione particolare è stata dedicata a questi aspetti, utilizzando anche spunti e proposte di concettualizzazione (Besozzi 2005)¹⁴¹ sviluppati in altre aree del sociale:

- la capacità di descrivere *l'oggetto di lavoro* in modo preciso e quindi la comprensibilità del problema a cui l'intervento intende far fronte, l'esplicitazione chiara degli obiettivi, degli strumenti, delle risorse messe in campo, dei criteri di valutazione;
- la chiarezza di individuazione dei destinatari e delle modalità di intervento, quindi il livello di azione diretta con i bambini o con i genitori;
- l'esistenza di *un'ampia rete* che colloca il progetto nel territorio e attiva una sinergia di risorse, la individuazione delle caratteristiche e modalità di integrazione tra le diverse agenzie;
- le caratteristiche dei *professionisti* coinvolti sia dal punto di vista qualitativo (formazione, ecc) sia dal punto di vista quantitativo (numero operatori, e il monte ore dedicato per ciascun bambino, ecc.), l'attenzione all'incremento di competenze e alla professionalizzazione degli operatori dei diversi soggetti coinvolti;
- lo sviluppo di *innovazione metodologica*, il livello di esplicitazione chiara del chi fa cosa come; il livello di centratura su proposte di gruppo, laboratori, lavoro individuale ecc.;
- la produzione di *documentazione* adeguata e la generazione di condizioni di riproducibilità dell'esperienza.

La progettualità che qui interessa è nominata dalla legge all'interno del complesso articolo 4 che indica quali siano le azioni da realizzare nell'ambito dei Servizi di

¹⁴¹ E. Besozzi, Elementi qualificanti una definizione delle buone pratiche nell'educazione interculturale, in Atti del Convegno nazionale Alunni stranieri in Italia: Linee guida e buone pratiche, Brescia, 23-24 novembre 2005.

sostegno alla relazione genitore-figli, di contrasto della povertà e della violenza, nonché misure alternative al ricovero dei minori in istituti educativo-assistenziali.

Come già detto in precedenza si sono inforcate delle lenti per definire e delimitare il campo, utilizzando come chiave interpretativa i concetti delle esperienze sfavorevoli infantili, della vulnerabilità, della resilienza e della prevenzione come azione trasversale. Nella legge 285 sono state quindi individuate tre macro tipologie di intervento riconducibili alla prevenzione dell'allontanamento:

- interventi orientati a prevenire le situazioni di crisi e di rischio psico-sociale
- interventi di supporto alla relazione madre-bambino in una prospettiva di riduzione del rischio e sostegno alla genitorialità
- interventi di protezione dalla violenza.

Nell'ambito dell'art. 4 si è provveduto ad una lettura e ricollocazione dei suoi contenuti, scegliendo alcuni approfondimenti che sembrano più coerenti con l'area tematica ed anche con le progettualità messa in atto dalle Città riservatarie in questi anni. Alcune azioni specifiche si collocano a cavallo tra questa area e quella dedicata all'esame dei progetti per il contrasto della povertà, in alcuni casi è stato necessario decidere di non sovrapporre gli ambiti in modo da permettere un'analisi più organica delle varie esperienze segnalate. Ciò spiega l'assenza di alcune attività frequenti in questo ambito, ma fortemente orientate anche sul versante del contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, si pensi ad esempio agli interventi di sostegno economico.

Le tipologie di interventi nella legge 285

Per ognuna delle prime due macrotipologie sopra indicate sono state individuate alcune azioni considerate caratterizzanti, ma non per tutte le Città riservatarie hanno segnalato progetti significativi. Inoltre, per quanto riguarda la terza, riguardante gli interventi di prevenzione e di assistenza nei casi di abuso o di sfruttamento sessuale, di abbandono, di maltrattamento e di violenza sui minori, come già anticipato, si è scelto, di non approfondirla perché essa sviluppa la dimensione riparativa più che quella preventiva.

Per la prima macrotipologia, interventi orientati a prevenire il collocamento dei minori fuori dalla famiglia sono state individuate come azioni specifiche: le attività di sostegno al minore ed ai componenti della famiglia al fine di realizzare un'efficace azione di prevenzione delle situazioni di crisi e di rischio psico-sociale anche mediante il potenziamento di servizi di rete attraverso:

- interventi domiciliari;
- interventi diurni (per questa azione non è stata però segnalata alcuna buona pratica);
- interventi educativi territoriali;
- interventi di sostegno alla frequenza scolastica.

Rispetto alla seconda macrotipologia, gli interventi di supporto ai minori collocati fuori dalla famiglia, si sono indicati:

- servizi di pronto intervento;
- gli affidamenti familiari sia diurni che residenziali;
- l'accoglienza temporanea di minori, anche sieropositivi, e portatori di handicap fisico, psichico e sensoriale, in piccole comunità educativo – riabilitative (nessuna esperienza segnalata);
- l'attivazione di residenze per donne agli arresti domiciliari: (nessuna esperienza segnalata);
- : non è stato però segnalata nessuna buona pratica;
- la realizzazione di case di accoglienza per donne in difficoltà con figli minori, o in stato di gravidanza;
- la promozione da parte di famiglie di accoglienze per genitori unici esercenti la potestà con figli minori al seguito: (nessuna esperienza segnalata).

Il modo di procedere è in parte comune alle altre aree: sono state analizzate le esperienze che le Città riservatarie hanno segnalato come buone pratiche, attraverso lo studio dei materiali relativi alla progettazione. Per ogni progetto segnalato, si è quindi proceduto ad esaminare il format redatto dalla Città riservataria ed una scheda di approfondimento redatta dall'ente gestore, nonché alcuni materiali a volte resi disponibili, per alcuni progetti (in particolare, quando le attività erano particolarmente complesse o risultavano carenti le informazioni in risposta al questionario di approfondimento) si è proceduto ad un' intervista con l'operatore responsabile dell'attività finanziata.

Merita segnalare che la quasi totalità delle iniziative opera da molti anni con continuità nel quadro della progettualità 285, e, secondo quanto si ricava dall'analisi delle risposte ai format, la maggioranza di esse è rimasta sostanzialmente immutata in termini di target e di obiettivi, pur con alcune variazioni nella metodologia di intervento derivanti da processi di valutazione in itinere.

I progetti segnalati: caratteristiche generali

Complessivamente, i progetti segnalati dalle Città riservatarie per questa area sono 18.

La loro distribuzione rispetto alle *macro tipologia costruite per l'analisi* è la seguente:

1. interventi orientati a prevenire le situazioni di crisi e di rischio psico-sociale: 14 progetti:

- azioni generali di sostegno al minore ed ai componenti della famiglia: 4 di cui 1 centro ascolto, 1 spazio famiglie, 1 centro anti violenza, 1 centro per l'integrazione degli adolescenti migranti;
- interventi domiciliari: 3;
- interventi educativi territoriali: 5;

- interventi di sostegno alla frequenza scolastica: 2;
- 2. interventi di supporto alla relazione madre-bambino in una prospettiva di riduzione del rischio e sostegno alla genitorialità: 4 progetti
 - affidamenti familiari sia diurni che residenziali: 2;
 - la realizzazione di case di accoglienza per donne in difficoltà con figli minori, o in stato di gravidanza: 1
 - servizi di pronto intervento 1.

Città riservataria	Azioni generali di sostegno al minore ed alla famiglia	Interventi domiciliari	Interventi educativi territoriali	Interventi di sostegno alla frequenza scolastica	Affidamenti familiari	Case di accoglienza	Pronta accoglienza
Bari	x						
Bologna							
Brindisi		x			x		
Cagliari							x
Catania			x x				
Firenze							
Genova						x	
Milano	x						
Napoli	x		x	x x			
Palermo			x x				
Reggio Calabria		x					
Roma	x	x					
Taranto							
Torino					x		
Venezia							

Rispetto alla *distribuzione territoriale*, gli interventi sono stati segnalati in modo ampio da 11 Città riservatarie, salvo i progetti di educativa territoriale indicati solo da città del Sud.

Dal punto di vista del *territorio di intervento*, il 60% dei progetti si realizza a livello infracomunale, in particolare gli interventi di prevenzione dell'allontanamento in senso stretto come l'educativa domiciliare e territoriale; mentre gli interventi di sostegno ai minori già fuori dalla famiglia, come l'affidamento, hanno un riferimento territoriale almeno comunale perché l'attivazione di risorse di accoglienza, siano queste famiglie o comunità residenziali, necessita di avvalersi di opportunità reperibili in un territorio più ampio.

Per quanto riguarda il lavoro messo in campo, l'obiettivo operativo trasversale a tutte le esperienze è ovviamente *il sostegno alla genitorialità*, che però non appare mai

come unica area di lavoro, bensì è sempre connessa ad altre riferite più direttamente a obiettivi di modificazione delle condizioni dei minori, per esempio il sostegno scolastico, le modalità di accudimento, la creazione di legami amicali.

Titolarità, modalità di gestione e programmazione

Le città riservatarie sono sempre *titolari* del Progetto. La *gestione* è invece affidata prevalentemente al Terzo settore, salvo in un caso in cui l'Azienda Sanitaria Locale è ente gestore e in un'altra in cui la gestione del servizio è curata direttamente dall'amministrazione comunale riservataria.

In genere i soggetti gestori non operano mai da soli, vi sono infatti *partenariati* che però nella maggioranza dei casi riguardano solo l'operatività e non anche la titolarità del progetto.

La *modalità prevalente di affidamento dei servizi* è la gara d'appalto, anche se vi è una quota di interventi a convenzionamento diretto. In alcuni casi viene segnalato che, dopo una fase iniziale di gara, si è passati al convenzionamento diretto, a volte in connessione con la stabilizzazione del servizio e presumibilmente all'integrazione del progetto nel Piano sociale di zona.

La maggioranza dei progetti è ancora collocata esclusivamente nel *Piano territoriale* di intervento ex lege 285, solo una piccola quota è rientrata nel più complessivo Piano di zona (sociale, sociosanitario, educativo, di salute, unitario locale dei servizi, ecc). Le differenze dipendono sia dalle scelte a monte di quanto mantenere una forma di autonomia del Piano 285 rispetto al complessivo Piano di zona sia ai diversi stadi d'avanzamento della programmazione ex lege 328/00. A ciò peraltro corrisponde anche la presenza o meno di integrazioni dal Fondo delle politiche sociali. Alcune Città riservatarie stanno scegliendo – in un'ottica di stabilità – di collocare alcuni progetti nel Piano di zona, facendoli così uscire dalla sperimentality e utilizzando le risorse della 328/00 o altre delle Regioni o proprie dei Comuni, con percorsi piuttosto diversificati, in relazione ai diversi assetti del sistema dei servizi.

Su questi processi in atto, la ricognizione ha permesso di rilevare che vi sono punti di vista differenti tra amministratori ed Enti gestori, non tanto per una prospettiva politica, quanto di gestione: gli uni propensi alla integrazione tout court, gli altri preoccupati, soprattutto al Sud, che l'inserimento nei Fondi della legge 328/00 renda ancora più precaria la situazione economica e finanziaria e la tutela della specificità e continuità degli interventi che il fondo dedicato ha garantito finora.

L'operatività assorbe le energie delle organizzazioni e dei referenti, metodologie e strumenti di autovalutazione sono presenti, ma è praticamente totale *l'assenza di ricerche valutative specifiche*, nonostante tutti gli enti gestori abbiano un sistema di monitoraggio e valutazione e molti gestiscano i progetti da un numero consistente di anni. Ciò rappresenta un limite per cogliere – al di là di quadri generali - come variano nel tempo le caratteristiche del problema cui essi intendono rispondere, le esigenze e le risposte da parte dell'utenza e l'impatto delle iniziative proposte.

Le risorse umane

Dall'analisi dei questionari e delle risposte alle interviste di approfondimento si ricavano elementi che confermano quanto la progettualità 285 debba *alla motivazione e*

alla passione di tanti operatori e operatrici che in questi anni hanno lavorato in questo ambito. Un tratto comune a tutti i progetti è però anche la presenza di personale molto preoccupato per la precarietà e la non continuità amministrativa e finanziaria: ciò pesa sugli utenti per le inevitabili fratture nell'offerta e a volte sulla qualità degli interventi, per le difficoltà che gli stessi operatori vivono a causa di instabilità nei contratti e di pagamenti differiti a volte in modo estremamente significativo quantitativamente e temporalmente.

Dal punto di vista della *tipologia delle figure professionali*, vi è una prevalenza di personale educativo, integrato poi, in base alle caratteristiche degli interventi, da assistenti sociali, psicologi ed altre figure di area clinico-sanitaria. È interessante osservare che probabilmente soprattutto nel Meridione è possibile parlare di personale educativo in senso ampio perché solo recentemente si sono avviati percorsi curriculari istituzionali che formano educatori professionali, mentre per molti anni gli operatori si sono formati con percorsi un po' disarticolati, acquisendo strumenti e conoscenze fondamentalmente dall'esperienza e dalla formazione sul campo.

L'analisi permette in effetti di fare alcune considerazioni interessanti in merito alle *competenze* che si sono sviluppate grazie alle progettualità della legge 285, che spesso ha richiesto ai professionisti coinvolti di mettere in gioco non solo conoscenze e abilità, ma anche aspetti più profondi e personali connessi a capacità trasversali e modi di essere.

La scelta espressa dalla legge 285, di "andare verso" i cittadini ed i bambini in particolare, ha rovesciato le rappresentazioni dei servizi diffuse tra gli Amministratori ma anche tra gli operatori di attendere gli utenti presso le sedi, ed ha sorpreso anche i cittadini stessi. La maggioranza dei progetti ex l. 285 si caratterizza per avere una bassa soglia di accesso, per ridurre le distanze, per una scelta di prossimità, sottolineata da alcune forme di intervento quali la domiciliarità, e le modalità di offerta dei servizi educativi territoriali.

Sul piano dei saperi è emersa nel tempo la necessità di aggiornare ed integrare gli approcci teorici di base, come esito del confronto diretto con i problemi da trattare, costruendo così nuovi paradigmi interpretativi, nuove criteri di analisi, nuovi strumenti di intervento. *Il modo stesso di intendere le funzioni professionali* è stato profondamente messo in discussione perché gli operatori, come spesso hanno sottolineato nei questionari o nelle interviste, sono stati sollecitati all'elaborazione di nuovi modi di rappresentare sé stessi, il proprio ruolo e le modalità di intervento adottate.

L'istanza di promozione del benessere che caratterizza lo spirito della legge ha sollecitato gli operatori ad aprirsi a nuovi apprendimenti, non previsti fin ora dai percorsi accademici o dalla formazione professionalizzante, sia rispetto ad alcuni temi sia rispetto alle modalità di intervento. È emersa una necessità diffusa tra gli operatori dei diversi Servizi di condividere alcune rappresentazioni sul "buon trattamento" dei bambini che permettano di costruire progettualità condivise: ciò ha comportato percorsi di *formazione integrata* in cui acquisire o sviluppare saperi comuni sull'infanzia dal punto di vista dei bisogni (psicologici, educativi, affettivi, di accudimento) nelle diverse fasi del ciclo di vita, superando le segmentazioni dei diversi ruoli professionali (sanitario, sociale, educativo, amministrativo), contaminando anche conoscenze, competenze, punti di vista.

L'esigenza di costruire percorsi nuovi ha richiesto la formazione anche di *competenze trasversali*, da un lato sulle capacità di ascolto, accoglienza, relazione che chiunque lavori con i bambini deve mettere in campo, dall'altro sulle capacità di cooperare e co-progettare, necessarie tra operatori per la realizzazione di interventi complessi ed integrati. La legge 328/00 ha ulteriormente sollecitato - per costruire servizi integrati - il potenziamento di competenze relative alla negoziazione, alla programmazione concertata, al monitoraggio ed alla valutazione.

Si sono sviluppate così nuovi apprendimenti rispetto ad alcune funzioni da assumere. Ad esempio rispetto:

- all'*accoglienza* da ripensare come una modalità di intervento ad ampio spettro, non solo rivolta a chi in modo tradizionale richiede una presa in carico, ma anche a chi spontaneamente non si avvicina ai servizi, e quindi va "cercato", "avvicinato", "agganciato" con modalità relazionali ed in contesti diversi, informali, attraverso ad esempio la strada, la domiciliarità, la presenza nei luoghi naturali di aggregazione. In questa linea si sono sviluppati percorsi per abbassare la soglia di accesso ai servizi in modo da rompere isolamenti culturali e facilitare l'integrazione e l'inclusione sociale. Si pensi per esempio alle misure a favore dei bambini e delle famiglie provenienti da Paesi e culture diverse;
- alla *cura delle famiglie*, non intesa più come cura sanitaria o assistenziale bensì anche come risposta alla solitudine, alle diffidenze, alla fatica di crescere i figli nella complessità. È questa un'area in cui sviluppare una riflessione specifica per dare formazione adeguata a coloro che si occupano degli interventi di sostegno ed educativa domiciliare;
- all'*integrazione* tra interventi sociali, educativi e sanitari, ed anche, in una logica di sussidiarietà orizzontale, tra operatori pubblici e del terzo settore.

Considerati gli obiettivi operativi dei progetti, risulta sostanzialmente trasversale a tutte le diverse professionalità una dimensione educativa del lavoro sociale, ossia un'intenzionalità ed un'attenzione alla crescita personale, allo sviluppo di relazionalità, alla costruzione di cambiamento, al quale ciascuno contribuisce con metodologie e procedure differenti.

È comunque opportuno osservare che molte organizzazioni parlano in modo indifferenziato di animatori, educatori professionali e operatori con funzioni educative. Nonostante una maggiore formazione specifica, permane ancora quella *confusione di profili e contenuti professionali*, che peraltro da anni motiva la richiesta crescente di un riconoscimento della professionalità educativa. Purtroppo gli stessi ordinamenti regionali fanno previsioni diverse che sono confusive e creano problemi di legittimazione. Come già accennato, gli intervistati dichiarano spesso di essere (o avere in équipe) operatori formati prevalentemente sul campo o con percorsi ad hoc, completando solo nel tempo la formazione in percorsi accademici o professionali regionali. Come già notato in altri Relazioni sullo stato di attuazione della legge 285/97 e sullo stato dell'arte delle *professioni sociali* nel Paese (Presutti 2006), la tensione innovativa ha richiesto lo sviluppo di un'identità flessibile e polivalente, in grado di rispondere sia agli interventi individuali e di gruppo sia alla relazione con le famiglie ed

alle altre agenzie del territorio. Questa situazione ha comportato la costruzione di *un capitale sociale* umano molto ricco, che per esser valorizzato richiede un lavoro di elaborazione di saperi, competenze, abilità che possa essere conoscibile, condivisibile e trasferibile per non esaurirsi sul piano esperienziale. L'impegno realizzato in questi anni nelle connessioni e nelle sintesi di approcci diversi va oggi sistematizzato, affinché possa offrire una chiave interpretativa ed un modello di riferimento riproducibile.

La declinazione in genere pluridisciplinare dei progetti ha fatto sì che in modo naturale anche altre figure professionali abbiano vissuto in questi anni una forte spinta alla rimodulazione e modificazione: *gli assistenti sociali* impegnati nei servizi della legge 285 hanno maggiormente sviluppato le competenze del lavoro di rete ed un approccio di comunità, che però molto spesso si pone in modo antitetico alla tradizionale presa in carico dei servizi socio sanitari pubblici. Anche per loro, affinché gli sviluppi attuali non vadano dispersi, si coglie l'esigenza diffusa di traghettare le innovazioni introdotte con il lavoro sul campo dal mondo del fare a quello della formazione curriculare, formalizzando le acquisizioni teoriche recenti in approcci teorici e metodologie di intervento centrate sulla professionalità dell'assistente sociale, senza dover ricorrere necessariamente ai riferimenti concettuali di altre professioni più forti e storicamente consolidate.

Anche la figura degli *psicologi* appare investita da movimenti innovativi messi in atto dalla progettualità scaturita dalla legge 285. Essi partecipano ai progetti sia con una funzione diretta di counselling alle famiglie, introducendo approcci e modelli di intervento brevi che si diversificano dalle prese in carico consultoriali sia con un lavoro di supporto alle équipes rispetto al contenimento dei vissuti emotivi degli operatori e la supervisione sulla gestione dei casi.

Dal confronto con i progetti emergono alcune domande sul tipo di apporto che *le organizzazioni del Terzo settore* ed i professionisti impegnati al loro interno possono dare, non solo sul piano operativo ma sul piano dell'elaborazione di diverse costruzioni di ruoli e funzioni professionali, modelli di intervento e setting operativi che si integrano con quelli tradizionali e tipici dei servizi pubblici. È possibile un lavoro comune in una logica di integrazione rispetto alla complessità degli interventi, e non di contrapposizione o di gerarchia? Quali sono i vincoli e i "gradi di libertà" reciproci che influenzano la possibilità di contaminazioni tra le pratiche di lavoro degli operatori che lavorano nel settore pubblico e quelle di coloro che sono impegnati nel terzo settore? Dalle esperienze appare ancora diffuso un atteggiamento di non riconoscimento dell'apporto professionale delle organizzazioni di Terzo settore: si segnala che talvolta le operatrici e gli operatori che vi lavorano vengono liquidati con la generica espressione di volontari (un termine che nel vissuto degli intervistati sembra usato in senso svalutativo) anche quando si tratta di persone impegnate in modo continuativo, professionale e retribuito, ma collocate semplicemente in una posizione differente nel sistema dei servizi.

In altri casi (che certamente sarebbe interessante approfondire) il servizio pubblico ha sviluppato prospettive differenti proprio nella gestione e/o nell'integrazione positiva con i professionisti del Terzo settore impegnati nei progetti della legge 285, per esempio attraverso la creazione di équipes integrate o attraverso un lavoro di monitoraggio puntuale che ha permesso la condivisione degli interventi, anche quando affidati in gestione.

A proposito dei volontari, in tutte le progettualità c'è comunque un apporto significativo di *figure non retribuite*, distribuite tra tirocinanti, volontari e servizio civile: è uno spaccato che esprime il coinvolgimento della comunità alle iniziative. Uno sguardo più attento permette di cogliere differenze anche profonde tra le motivazioni e le tipologie delle persone coinvolte. Le iniziative connesse all'affido evidenziano l'impegno di persone che compiono una scelta di stile di vita familiare accogliente che si declina quantitativamente e qualitativamente con una disponibilità all'accoglienza all'interno della vita domestica dei bambini e, in parte, dei loro genitori. Un'altra quota molto consistente di volontari partecipa alle altre tipologie di iniziative all'interno di una scelta formativa esistenziale e professionale, espressa nelle forme dei tirocini universitari o del servizio civile: si tratta prevalentemente di giovani che nella maggior parte dei casi si avvicinano al lavoro sociale ed educativo per maturare un'identità personale e professionale. Il loro contributo è dato dall'apporto motivazionale e dall'impegno nelle relazioni con i bambini e con le famiglie. Rappresentano un investimento in capitale sociale in quanto il loro coinvolgimento è in molti casi una premessa per un buono sviluppo formativo professionale.

La progettualità allo specchio: le caratteristiche principali degli interventi

L'analisi degli interventi viene proposta attraverso alcune chiavi di lettura che portano ad individuare la bontà della pratica attraverso un quadro descrittivo che considera la tipologia dei servizi offerti, l'organizzazione, le metodologie, ed anche i significati attribuiti alle iniziative e gli apprendimenti maturati attraverso le esperienze. Ciascuna azione è quindi presentata attraverso:

- una descrizione sintetica del tipo di servizio offerto con riferimento alle caratteristiche prevalenti del territorio; le città riservatarie titolari; le caratteristiche degli enti gestori e delle modalità di affidamento.
- l'individuazione dei problemi trattabili: sono descritti sinteticamente i problemi che l'azione ha inteso affrontare, quali obiettivi si sono prefissati.
- la collocazione nell'area della prevenzione dell'allontanamento/supporto ai minori allontanati: si esplicitano gli elementi per i quali l'azione rientra in questa area, con riferimento ai presupposti teorici ed all'offerta realizzata.
- il livello di innovazione: si descrive l'innovatività presente sia sul piano formale sia sul piano metodologico.
- approcci e metodologie: si presentano gli approcci teorici e le metodologie proposte per riconoscere il "perché" ed il "come" si fa, riconducendole al quadro teorico presentato nella parte iniziale del capitolo.
- attività: si offre una descrizione sintetica dell'offerta per cogliere il "cosa si fa".
- risorse umane: si specifica il tipo di risorse coinvolte, approfondendo quanto detto nell'inquadramento generale.
- integrazione: si segnalano i livelli di integrazione realizzati.
- monitoraggio e valutazione: si indicano i processi e gli strumenti riscontrati.

- risorse e nodi critici: si sintetizzano alcuni punti di forza e di debolezza delle esperienze.

A. Gli interventi orientati a prevenire le situazioni di crisi e di rischio psico-sociale

Nella macro area degli interventi orientati a prevenire le situazioni di crisi e di rischio psico-sociale è possibile individuare due tipi di progettualità prevalenti, i centri socio educativi, nei progetti diversamente denominati ma con significative caratteristiche comuni, e l'educativa domiciliare.

I centri socio educativi

I Centri socio educativi – che vengono più frequentemente definiti dai progetti *Centri di educativa territoriale* – si caratterizzano per essere orientati ad una presenza educativa quotidiana in aree territoriali a rischio di disagio. Le città che li segnalano sono accomunate da una descrizione dei problemi locali fortemente segnata da diffusi e pesanti rischi di esclusione sociale per la popolazione in generale e per quella minorile in modo particolare. Esse quindi individuano i centri socio - educativi sia come *antenne* per l'intercettazione precoce del rischio sociale e per la attivazione di interventi di tutela nei casi più delicati sia come *presenza educativa* al fianco delle famiglie.

Tra le esperienze segnalate, sono collocabili in questa tipologia:

- Catania, Centro socio educativo Zona A
- Catania, Centro socio educativo Zona B,
- Napoli, Laboratori di Educativa Territoriale
- Napoli, Progetto: I care
- Napoli, Progetto: Agenzia Territoriale Socio-educativa
- Palermo, Progetto Crescere a Danisinni
- Palermo, Progetto Al centro della strada. Centro aggregativo adolescenti.

Una caratteristica prevalente degli *enti gestori* è la natura associativa degli enti che, pur avendo una diversa matrice, laica o cattolica, si caratterizzano per una comune mission educativa espressa da simili metodologie e scelte operative: il gruppo, la cooperazione, lo sport, l'attività di strada, un potenziamento della presenza estiva per contrastare il vuoto istituzionale in coincidenza con la fine della scuola, gli interventi contro la dispersione scolastica, una scelta strategica di alleanza con i genitori.

Diverse Città riservatarie collocano queste iniziative all'interno di *un progetto quadro* che viene articolato nelle diverse aree della città da differenti gestori, individuati in alcuni casi tramite gara, in altri tramite affidamento diretto. Il progetto indicato risulta spesso gestito da un ente che le Città hanno segnalato come espressione di buona pratica, all'interno del quadro generale.

L'individuazione dei problemi trattabili

Il problema che i Centri intendono affrontare è individuato prevalentemente nelle *forme di disgregazione familiare* legate a situazioni di povertà, ma anche a “*modi di stare al mondo*” poco congruenti con i bisogni di crescita dei bambini e dei ragazzi, che necessitano dunque di forme di supporto e di accompagnamento. Tra gli obiettivi più ricorrenti assegnati ai Centri vi sono “la costruzione di una rete di protezione sociale di solidarietà” e la “co – costruzione di nuove opportunità e scenari di vita, valorizzando le potenzialità degli utenti e lavorando per svilupparne di nuove”.

Sinteticamente gli obiettivi dei Centri sono:

- offrire l'opportunità di spazi di incontro ed aggregazione, per le bambine ed i bambini, le ragazze ed i ragazzi, favorendo i processi di socializzazione tra le diverse fasce d'età e lo sviluppo del senso di appartenenza;
- proporre, attraverso gruppi educativi, percorsi di crescita dell'autonomia e di consapevolezza della propria identità, corporeità e libertà;
- offrire modelli positivi di utilizzo del tempo libero, stimolando le potenzialità creative ed aprendo a nuove opportunità;
- “accompagnare” ed affiancare in modo individualizzato alcuni ragazzi e le loro famiglie interagendo con tutte le altre risorse in rete presenti sul territorio;
- offrire alle famiglie uno spazio per il confronto e lo scambio sulla crescita dei ragazzi;
- implementare le relazioni tra le famiglie e le agenzie educative formali ed informali esistenti sul territorio.

I *destinatari* appartengono ad una fascia di età piuttosto ampia dai 6 ai 16 anni, ed è interessante il fatto che la maggioranza dei progetti sottolinea la particolare efficacia dell'intervento preventivo con i bambini fino ai 12 anni. I genitori rappresentano in genere gli utenti indiretti, ma in alcune attività essi sono coinvolti in modo attivo ed intenzionale.

La funzione di prevenzione dell'allontanamento

Diversi sono gli elementi che permettono di collocare questi interventi nella prevenzione dell'allontanamento, rispetto *al concetto di vulnerabilità e di prevenzione delle esperienze sfavorevoli infantili* ed anche rispetto all'approccio *della resilienza*.

Innanzitutto l'*intenzionalità* che li ispira: una presenza *al fianco dei genitori* per sostenerli nella funzione educativa, mettendo al centro l'intervento con i bambini ed i ragazzi, ma coinvolgendo in diverse modalità e intensità anche direttamente le famiglie per stimolarle ad affrontare ciò che amplifica la loro vulnerabilità. In questa linea sono esemplificativi gli incontri di gruppo con i genitori su tematiche comuni, l'affiancamento nell'esercizio delle loro funzioni nelle relazioni con la scuola o nell'accesso in generale ai servizi, l'offerta di spazi di crescita personale attraverso l'aiuto a partecipare ad iniziative di educazione degli adulti.

Un altro aspetto è la loro funzione di *promozione di reti di protezione sociale* e di solidarietà tra i bambini stessi, le famiglie, le scuole, gli enti religiosi, i servizi, lì dove i

processi di esclusione sono così diffusi da rendere impensabile forme di allontanamento a causa della generalizzazione dei fenomeni.

Infine, l'offerta di *un contesto relazionale sicuro* in cui sperimentare relazioni sufficientemente buone e contrastare l'imprevedibilità, in città tristemente in testa alla classifica per la criminalità adulta e minorile e i tassi di omicidi, in cui i ragazzi vivono in un clima violento che produce assuefazione e li porta a minimizzare ciò che accade attorno a loro, imparando così a considerare normali modalità violente di relazione. Nei quartieri essi sono testimoni di violenza sia dentro la famiglia nelle relazioni tra i genitori, tra genitori e figli, tra fratelli e tra parenti stretti, sia per strada. La cultura e la pratica della criminalità organizzata - ispirata ai valori della sopraffazione e dell'abuso del potere - orienta non solo i comportamenti sociali degli adulti, ma anche le relazioni familiari.

In questi contesti i Centri rappresentano un presidio di prevenzione e contrasto. Tuttavia non rispondono ai bisogni di tutela dei bambini appartenenti alle famiglie legate alla criminalità organizzata: su questo tema la riflessione e la pratica dei servizi appare ancora poco sviluppata per la complessità di realizzare interventi sociali ed educativi di contrasto alle mafie.

L'innovatività

Per quanto riguarda *la dimensione formale dell'innovatività*, alcune esperienze provengono da iniziative sperimentali promosse con la legge 216 e progressivamente stabilizzate con la legge 285. In questo senso si può dire che i Centri in una fase iniziale hanno rappresentato l'offerta di servizi "di base" per la comunità locale prevedendo attività nuove in assoluto, corrispondenti a bisogni emergenti nel territorio.

Oggi i Centri esprimono l'innovazione *nell'impegno metodologico ed organizzativo* di rispondere in modo flessibile all'evoluzione continua dei problemi: ad esempio in tutte le città viene sottolineata la trasformazione nel tempo dell'utenza con un crescita di popolazione di migranti; le diverse modalità di integrazione costruite con le scuole per contrastare la dispersione scolastica; il maggiore coinvolgimento dei genitori, non solo in modo strategico rispetto all'ingaggio dei figli, ma anche rispetto all'accoglimento delle loro difficoltà ed all'offerta di un sostegno perché possano più efficacemente svolgere le funzioni parentali. In questo senso oggi più consapevolmente i Centri giocano la partita di prevenzione dell'allontanamento.

Approcci e metodologie

Il lavoro nei Centri si ispira a diversi approcci teorici non solo strettamente pedagogici, ma anche psicologici e sociali, peraltro non sempre consapevolmente sviluppati e, soprattutto, tradotti in modo sincretico nelle metodologie e nelle proposte operative.

Vi sono delle convergenze riconoscibili nella *psicologia di comunità* per quel che riguarda la centratura non sulla mancanza, il problema, il deficit, ma sulle risorse, le competenze che possono essere utilizzate per sviluppare e migliorare la qualità della vita

Come anche vi sono dei riferimenti *all'approccio centrato sulla persona* soprattutto per quanto riguarda la relazione di aiuto, caratterizzata dall'ascolto attivo e

la non direttività, coniugata con gli approcci pedagogici di Paulo Freire sulla educazione come pratica di libertà (Bisogni, 1983; Freire 2004).¹⁴²

È interessante notare come vi sia una produzione originale nei Centri e al tempo stesso la ricorrenza di una serie di analogie tra le esperienze delle diverse città, come se al di là dei contesti e delle caratteristiche peculiari le possibili risposte ai problemi avessero generato metodologie simili.

Dal punto di vista *dell'impostazione metodologica* i Centri privilegiano l'esperienza di gruppo, la promozione dell'autonomia secondo i principi dell'empowerment e utilizzano la relazione tra pari e con l'educatore come strumento privilegiato per la crescita ed il cambiamento.

Il lavoro di gruppo è integrato in molti casi da *un'attenzione individualizzata* per i ragazzi portatori di specifiche difficoltà di integrazione, con l'elaborazione di Progetti Educativi Individualizzati che coinvolgono anche il supporto sociale ed educativo alle famiglie.

È possibile riconoscere alcuni valori di fondo e parole chiave che ispirano i Centri analizzati e sulle quali è utile soffermarsi per comprendere meglio “come” e “cosa” fanno le esperienze qui illustrate.

In primo luogo, il *gruppo*, come logica dell'agire degli operatori, come luogo (fisico e metaforico) da creare per l'incontro con bambini, ragazzi e famiglie. Nella preadolescenza e nell'adolescenza, l'influenza sociale reciproca è molto forte e il gruppo è il contesto in cui maggiormente si condividono esperienze e si trasmettono saperi, competenze e stili di vita. Il gruppo, quindi, è individuato come spazio di crescita e relazione, di rivelazione e definizione, di incertezza e ricerca, di imprevisti; come spazio di comunicazione, di cambiamento, di confronto con “altro” (i pari, gli altri, realtà diverse, ecc.). Oltre ad essere una metodologia ed uno strumento, il gruppo esprime un valore. È anche un'opportunità di proporre un contesto positivo di opportunità in cui far sperimentare valori, relazioni, significati ai ragazzi, anche differenti dal contesto familiare e sociale.

Lavoro per obiettivi, i gruppi e i percorsi individuali sono caratterizzati dall'individuazione condivisa con i ragazzi e con i genitori degli obiettivi da perseguire, dalla costruzione di un itinerario, dallo stabilire tempi e modi e valutare i passi compiuti. Si diversifica da un atteggiamento culturale, peraltro modo diffuso nel Mezzogiorno, di vivere fatalisticamente, rinunciando ad una progettualità concreta.

Comunità educante, il coinvolgimento affettivo e la condivisione dei genitori permette di assumere come scelta metodologica la loro partecipazione come attori ed artefici, attraverso momenti di confronto e scambio su una più ampia progettualità della vita dei ragazzi ed al tempo stesso come destinatari per il sollievo che comunque ricevono.

Lo sviluppo delle autonomie, sia per l'empowerment che per il sostegno alla resilienza, viene utilizzata una metodologia che coinvolge i partecipanti, sostiene le domande, propone percorsi che a partire “dal fare” consentano di costruire il sapere, sviluppare competenze, acquisire strumenti. *L'intenzionalità educativa* si caratterizza

¹⁴² M.M. Bisogni L'approccio centrato sulla persona. Attualità del metodo rogersiano nell'educazione e nel counselling, F. Angeli, 1983 P. Freire *Pedagogia dell'autonomia. Saperi necessari per la pratica educativa*, EGA, Torino (2004).

per lo sguardo ai processi che si attivano piuttosto che ai prodotti ottenuti: i gruppi quindi non sono centrati sul risultato, ma sulle "perturbazioni" che si attivano, sui movimenti, sui cambiamenti, sui legami. Vi sono diverse applicazioni della "peer education", soprattutto nel modello della "empowered peer education", in cui vi è una condivisione tra adolescenti ed educatori (Pirone, 2007).¹⁴³

Il gioco è individuato, nelle sue diverse forme, come strumento privilegiato perché mette in moto l'aggregazione, sostiene una dimensione valoriale per la gestione di competitività, cooperazione, responsabilità, sollecita sviluppo cognitivo per l'acquisizione di regole, abilità, capacità di usare strategie (D'Alessio, Giacometti, 1989)¹⁴⁴.

Rispetto al tema della prevenzione dell'allontanamento è da sottolineare che i Centri sono orientati a costruire un *contesto relazionale sufficientemente buono* (L'Orsa Maggiore, 2007)¹⁴⁵, promuovendo l'*accoglienza* invece che l'esclusione, la *gestione dei conflitti* in modo non violento invece dell'aggressività e della sopraffazione, la *responsabilità* di ognuno (ragazzi, genitori, operatori) invece dell'individualismo e della deresponsabilizzazione.

Le attività

L'offerta di servizi è ricca e complessa perché intende rispondere alla molteplicità di bisogni dei bambini e dei ragazzi. Si caratterizza prevalentemente per la *quotidianità*, con un'offerta oraria complementare a quella della scuola, intensificata nei periodi di chiusura di questa, al fine di garantire un presidio sul territorio ed un'opportunità educativa e di socializzazione, in aree prive di qualsiasi altro punto di riferimento. Un intervento comune a quasi tutte le iniziative segnalate è *il contrasto alla dispersione scolastica*, che in alcuni casi rappresenta l'aspetto prevalente dell'offerta, in altri la integra. Si realizza in una rete operativa con le scuole a livello territoriale ed in alcuni casi anche con la Direzione scolastica regionale. I bambini vengono aiutati nello svolgimento dei compiti e/o si costruiscono con le scuole dei percorsi integrativi, orientati a colmare le carenze, sviluppare le risorse e facilitare l'apprendimento e l'integrazione. All'interno dei Centri le attività hanno carattere laboratoriale e sostengono il protagonismo dei ragazzi attraverso proposte diversificate: dalla manipolazione, alle attività sportive, dal teatro alla produzione dei video, dai grandi giochi ad attività più riflessive, secondo i principi del cooperative learning e del learning by doing.

Alcune progettualità integrano l'esperienza del Centro con il lavoro di strada, in una duplice accezione:

- l'animazione territoriale, azione diretta a coinvolgere il territorio in modo positivo con dinamiche cooperative ed aggreganti, anche in opposizione alla presenza criminale;

¹⁴³ M. Pirone, Un nuovo metodo per la peer education in Giornata di studio Questa è la mia strada – Asl Lecco, 2007.

¹⁴⁴ R. D'Alessio e M. Giacometti Il gioco in G.A. Ellena (a cura di) Manuale di animazione socio culturale EGA, Torino, 1989.

¹⁴⁵ L'Orsa Maggiore Legami, in Le imprese dei ragazzi, Start up Campania, 2007.

- l'educativa di strada, come presenza leggera che permette di intercettare e coinvolgere bambini e ragazzi più diffidenti verso forme istituzionali di ingaggio, nella linea dell'abbassamento della soglia.

Parallelo è il lavoro con le famiglie e l'integrazione con i servizi sociali e le scuole per la progettazione educativa integrata.

Le risorse umane

Il personale impegnato è composto prevalentemente da *educatori*, nell'accezione ampia descritta in precedenza. È da sottolineare come i Centri investano in operatori disponibili a *mettersi in gioco* in modo personale, così da ridurre le diffidenze dei ragazzi e delle famiglie verso le figure più istituzionali, per svolgere una funzione di ponte, di connessione, di accesso a bassa soglia.

Da questo punto di vista *la continuità* nel tempo dei Centri – e degli operatori – rappresenta un elemento di bontà perchè rinforza la fiducia, creando un senso di appartenenza che è connesso anche ai legami interpersonali che si costruiscono. Diversamente magari dal mondo della scuola dove la permanenza del personale, in quelle che vengono definite posizioni di trincea, è limitata al tempo necessario.

A fronte e a sostegno di un lavoro usurante, gli enti gestori effettuano *una manutenzione* – spesso gratuita – delle motivazioni e delle competenze degli operatori sia rispetto all'evoluzione dei problemi sia alle funzioni trasversali di connessione con il sistema dei servizi sia rispetto allo stress.

L'*équipe* rappresenta un punto di forza metodologico che sostiene la qualità, rappresenta uno spazio di riflessione, autoformazione, di progettazione, non adeguatamente riconosciuto dai Committenti.

L'integrazione

Le diverse esperienze dei Centri evidenziano un certo livello di *connessioni con altri partner del Terzo settore* che, all'interno di accordi formali o informali, esprimono competenze o punti di accesso alla rete.

Rispetto all'*integrazione con i servizi pubblici*, emergono prevalentemente le connessioni con i servizi sociali territoriali e le scuole; in alcuni casi con il Tribunale per i minorenni e gli Uffici di servizio sociale minorenni, e con i servizi della Asl, in particolare i Consultori. Tuttavia si evidenzia in modo diffuso la difficoltà di integrare linguaggi e modalità differenti.

La regia istituzionale viene vissuta in modo diffuso come poco consistente: prevale un senso di solitudine, la mancanza di legittimazione nella rete (si viene spesso considerati privi di professionalità e funzioni specifiche), un vissuto di delega delle difficoltà.

Monitoraggio e valutazione

I Centri sono provvisti di sistemi di monitoraggio e valutazione, in particolare di *strumenti quantitativi* quali i registri per le presenze di bambini e operatori. Alcune

esperienze segnalate descrivono anche strumenti per la *valutazione del gradimento* sia dei ragazzi sia delle famiglie.

Gli esiti del processo di monitoraggio sono prevalentemente riportati nelle *relazioni periodiche* al Committente.

Risorse e nodi critici

I Centri rappresentano una presenza strategica nei territori rispetto alla scarsità di risorse e di presenza istituzionale: vi è una cura della *capillarità e dell'abbassamento della soglia* attraverso soluzioni organizzative e logistiche leggere, ad esempio sedi antenna che facilitino l'incontro con i bambini e gli adolescenti, e con le loro famiglie.

Rispetto alla prevenzione dell'allontanamento, non sempre è sufficientemente diffuso tra gli operatori la consapevolezza sulla funzione di "*tutori della resilienza*" che si svolge per cui, in alcuni casi – anche per la solitudine e per la forte esposizione in contesti sociali violenti in cui i Centri si trovano – non viene valorizzato fino in fondo la funzione preventiva e di supporto delle famiglie, sprecando un'opportunità.

I servizi di educativa domiciliare

Descrizione

La seconda tipologia è relativa ai servizi *di educativa domiciliare* che si collocano in prima fila, dal punto di vista delle strategie della prevenzione dell'allontanamento, e permettono all'Italia di buon grado di collocarsi – sia pure con esperienze per ora limitate – nella scia di una pratica che si sta facendo strada, come già illustrato in premessa.

Tra le esperienze segnalate, sono collocabili in questa tipologia:

- Brindisi, La casa di Pollicino – Servizio di assistenza domiciliare ai minori.
- Reggio Calabria, Progetto Assistenza domiciliare minori (Progetto macro).
- Roma, Progetto Raggiungere gli irraggiungibili – Un sostegno precoce alla genitorialità come azione di prevenzione del disagio infantile, dell'abbandono e del maltrattamento.

Gli *enti gestori* sono tre organizzazioni di Terzo settore di diversa natura (associazione, cooperativa).

L'individuazione dei problemi trattabili

Nella descrizione del problema che si intende affrontare emerge una differenza tra i Progetti che sottolineano come fattore di rischio *il disagio socio economico* – declinato nelle forme della disoccupazione, questione abitativa scarsa scolarizzazione, interruzione delle reti formali, isolamento – e quelli che evidenziano le *carenze nelle cure parentali*.