

gift

genitorialità e infanzia, famiglie e territorio



Quaderno Gift n. 19 - Dicembre 2013

Informare, comunicare e ascoltare
genitori e famiglie

Progetti innovativi e formazione

Esperienze e riflessioni in campo
educativo e sociale

Editoriale

Gretel Carli, Antonella Grazia e Tullio Monini

FAMIGLIE 2.0: NUOVE FORME DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Il ruolo dell'informazione nelle relazioni tra famiglie, servizi ed enti pubblici 4
Benito Gaballo

Mondo web e new media 9
schede a cura di Elisa Chioldarelli

PROGETTI E SERVIZI INFORMATIVI DEI CENTRI PER LE FAMIGLIE DELL'EMILIA-ROMAGNA

Gli Sportelli InformaFamiglie e il progetto "Informazione e Vita Quotidiana" 14
Barbara De Biasio

Lo sviluppo delle newsletter locali all'interno del progetto regionale Informafamiglie 17
Gretel Carli

La sperimentazione di una "Rete Amica dei Genitori" 20
Gretel Carli e Elisa Schiavi

L'uso dei social media da parte dei Centri per le Famiglie come nuova forma di comunicazione e informazione 24
Antonella Grazia

Un esempio di campagna informativa per i neo-genitori nel forlivese 27
Nadia Bertozzi

Passaparola: vent'anni di comunicazione e informazione per le famiglie ferraresi 30
a cura di Tullio Monini

COMUNICAZIONE E DOCUMENTAZIONE PER I GENITORI NEI SERVIZI EDUCATIVI 0-6

La relazione tra servizi educativi per l'infanzia e famiglie 32
Monica Guerra e Elena Luciano

Informazione e comunicazione al servizio di una comunità educante nei servizi per la prima infanzia e le famiglie dell'Emilia-Romagna 38
Sandra Benedetti

- Il Nido "Piccole invenzioni" (BO) 40

- Il Centro Bambini e Genitori "Isola del Tesoro" (FE) 43

- Il Nido "Casa del Girasole" (PC) 47

- Il Nido aziendale "L'aquilone Azzurro" (FE) 48

COMUNICARE NEL SOCIALE: PARTECIPARE, INFORMARE, SENSIBILIZZARE...

Una riflessione a più voci sulla comunicazione nel sociale 52
a cura di Monica Pedroni con Tiziana Gardini, Giancarlo Corsi, Nicoletta Levi, Giulia Sgarbi e Catia Grisendi

Appendice

L'ARTE DI COMUNICARE NEL COLLOQUIO BREVE DI SPORTELLO

L'ascolto: un bisogno del cittadino e una capacità dell'operatore 68
Cecilia Edelstein

L'arte di comunicare nel colloquio breve di sportello 71
documentazione a cura di Alessandra Goberti e Cristina Karadole

Gli Sportelli Sociali in Emilia-Romagna 92
scheda a cura di Francesca Ragazzini

UNA BELLA STORIA ITALIANA

Liliana Guidetti e Tullio Monini 95

Con tutta evidenza è in atto attorno a noi, *adulti tardivi digitali*, una vera e propria rivoluzione che riguarda il rapporto tra le nuove generazioni di bambini e ragazzi, i cosiddetti *nativi digitali*, e le nuove tecnologie informatiche di comunicazione al punto che un recente convegno (“**La generazione delle nuvole**”, Ferrara - 12 ottobre 2013) si è proposto di fare il punto della situazione e si è chiesto quali scelte e quali atteggiamenti siano oggi più appropriati da parte di chi, genitore o anche operatore di servizi educativi e sociali, per ragioni se non altro anagrafiche “*nativo*” certamente non è ma nelle migliori delle ipotesi solo “*immigrato digitale*”.

Il tema è certamente complesso e come sempre quando si affaccia il nuovo, tanto più in modo così prepotente e veloce, chiede innanzitutto curiosità, capacità di stare comunque al passo con i tempi e insieme coscienza dei percorsi, delle responsabilità, degli ambiti e del punto di sguardo nei quali e dai quali ognuno si trova ad operare. Così questo Quaderno di GIFT non propriamente dei *nativi digitali* si occupa ma piuttosto riflette più ampiamente sui **percorsi di informazione e comunicazione tra servizi e famiglie** che in questi anni vedono impegnati gli operatori emiliano-romagnoli che saranno pure in larga parte *tardivi digitali* ma che non si può certo dire che a questi temi non si siano sempre applicati con costanza e determinazione.

Tutto questo è poi particolarmente vero se si guarda all'esperienza ormai più che ventennale dei **Centri per le Famiglie** che hanno sempre posto grande attenzione alle **buone pratiche informative e alla comunicazione rivolta ai genitori**, a questo impegno richiamati fin dal primitivo articolato della Legge 27/89 istitutiva dei Centri. Così “*Informazione e vita quotidiana*” è divenuto fin dagli anni '90 il leit-motiv di una delle tre aree portanti di intervento dei Centri per le Famiglie entro la quale si sono posizionati nel tempo rilevanti progetti regionali come l'**InformaFamiglie&Bambini**, sito e sportelli, e la più recente **Rete Amica dei Genitori**. Di questo lavoro e di questi progetti si tratta diffusamente nelle pagine seguenti anche attraverso l'esperienza e il contributo di due soggetti come il Consorzio cooperativo modenese **IN&CO** e il Centro **SHINUI** di Bergamo che fin dai primi anni 2000 sono risultati di fatto determinanti ad assicurare qualità ed efficacia a questo lavoro. Altre pagine di questo Quaderno sono poi dedicate ad approfondire due ambiti diversi di lavoro: la **comunicazione servizi-famiglie all'interno dei servizi educativi 0-6** e la riflessione e le esperienze che si propongono di **sensibilizzare e promuovere partecipazione e sostegno da parte delle famiglie a pratiche sociali di grande valore** che, come il volontariato, accrescono il senso di comunità.

Infine, come ormai consuetudine degli ultimi numeri di GIFT, anche questo Quaderno si conclude con un'appendice dedicata al racconto di “**Una bella storia italiana**”, l'azione teatrale comunitaria ferrarese che nel settembre 2013 ha riattualizzato vicende e lotte che ormai quarant'anni fa hanno portato alla chiusura di manicomi ed istituti per minori.



La generazione delle nuvole

Nativi digitali e generazione cloud: bambini, nuove tecnologie informatiche e responsabilità educative degli adulti

Convegno conclusivo di EstateBambini 2013

Sabato 12 ottobre 2013
ore 9.00-13.00

Fresco, Sala Biblioteca "G. Bassani" del Barco

Tutte le relazioni e documentazione dei lavori del convegno sul sito InformaFamiglie alla pagina www.informafamiglie.it/emiliaromagna/emiliaromagna/archivio-materiali/

Gretel Carli, Antonella Grazia e Tullio Monini

Le immagini di questo numero sono tratte da:

pieghevole del Punto d'Ascolto - Unione Terre e Castelli (in copertina); pieghevole CpF Ferrara (pag 3 e pag 85); pieghevole CpF Distretto di Forlì (pag. 13 e 29); pieghevole CpF di Carpi (pag.31); volantino Carchidio Strocchi, Faenza (pag.37); pieghevole dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna (pag 51); pieghevole Cpf Terre d'Argine (pag.67).

Famiglie 2.0: nuove forme di informazione e comunicazione



Il ruolo dell'informazione nelle relazioni tra famiglie, servizi ed enti pubblici*

Benito Gaballo

Gregory Bateson, antropologo e sociologo vissuto nel secolo scorso, in uno dei suoi più famosi saggi “Verso un’ecologia della mente”, affermava: *“l’informazione è una differenza che genera una differenza”*. L’informazione è, cioè, un’esperienza che conduce all’azione e che porta a modificare e migliorare il proprio stato attuale. A tal fine **il concetto di informazione deve essere inserito in un modello organizzativo finalizzato alla comunicazione**, in quanto solo in essa acquista senso la funzione di un servizio informativo. La comunicazione allora non è un semplice trasferimento di dati, ma conferimento di senso all’informazione che crea nuova informazione. La comunicazione, quindi, presuppone il conferimento di senso e produce un processo di socializzazione tra gli attori della comunicazione stessa. In questa funzione diventano particolarmente rilevanti i **linguaggi** usati e le **modalità di comunicazione**, in particolare, se rapportati alla varietà del pubblico che una struttura a finalità informativa normalmente si rapporta.

Il Consorzio Informazione e Comunicazione (IN&CO) ha fondato il proprio lavoro su queste premesse, per cui riportare sinteticamente la storia del Consorzio, permette di ripercorrere i

principali eventi che hanno contribuito a cambiare la relazione tra pubblica amministrazione e cittadini nel corso degli ultimi 25 anni.

“IN&CO” è uno strumento consortile che, negli anni, ha avuto la capacità di mettere in rete esperienze e competenze tra pubblico e privato per co-progettare nuovi servizi di informazione e comunicazione rivolti alla comunità e proporre un modello di riferimento per tutto il territorio nazionale.

Il Consorzio nasce alla fine degli anni ‘80, contemporaneamente all’esperienza dell’Informagiovani, per rispondere all’esigenza sociale di creare occasioni di “intermediazione” tra le masse di notizie, dati e tendenze e le domande esplicitate o inesprese di trasparenza amministrativa, di informazione ed orientamento. In questa dimensione la funzione di intermediazione e di orientamento tra domanda ed offerta informativa ha avuto primariamente un compito attivo e propositivo: fare emergere ed esplicitare i bisogni, i progetti individuali e collettivi, aiutando a definire i percorsi e le strategie di realizzazione; supportare quindi i processi decisionali attraverso la chiarificazione delle richieste della realtà esistente.

L’emergere di questi bisogni hanno portato molte Amministrazioni Pubbliche ad avviare

* testo rivisto dall’autore del proprio intervento al Convegno Regionale “Centri per le famiglie dell’Emilia-Romagna: 20 anni di lavoro per e con le famiglie”, Bologna, 11 dicembre 2012

progetti ed ad attivare servizi di informazione e relazione con i cittadini di diverso tipo: orizzontali (cioè rivolti alla generalità dei cittadini come gli URP) o verticali (cioè rivolti a target o segmenti di popolazione specifica come gli informagiovani o gli informa famiglie).

Nascono così negli anni '80 i primi Informagiovani e negli anni '90 gli URP ed altri servizi specialistici, quali strumenti di riferimento per l'attuazione delle strategie di comunicazione degli Enti Pubblici per l'ascolto dei cittadini, per la promozione dei servizi e dell'azione amministrativa, anche sulla spinta della Legge 241/90 e dei decreti attuativi successivi, tra cui il D.Lgs nr 29/93, la Direttiva della Presidenza del Consiglio 11/10/94 e, infine, la Legge 150/2000 e s.m. È bene però sottolineare due peculiarità, tipiche di questi servizi:

- la realizzazione e la gestione nel tempo di servizi di informazione è complessa e richiede assoluta **professionalità** sia a livello di relazione con l'utenza sia nella costruzione del sistema informativo;
- un autentico servizio al cittadino implica che la struttura sia in grado di **porsi in maniera positiva, completa e trasversale** rispetto alle esigenze informative delle persone.

I bisogni e le domande della collettività spesso si esplicano tramite richieste di informazioni sulle condizioni per fruire dei servizi offerti, oppure esprimono il disagio sulle modalità di erogazione degli stessi; la realizzazione dei servizi informativi va pensata e finalizzata anche all'analisi, all'ascolto e alle risposte nei confronti delle esigenze del cittadino ed in particolare della famiglia.

La situazione di inflazione comunicativa in cui ci si trova ad agire richiede, infatti, di operare **un'attenta gestione dei flussi informativi sia in entrata che in uscita**: si rende necessario cioè ottimizzare la risorsa informazione, riducendo il numero dei dati all'essenziale e au-

mentando la capacità di selezionare senza però impoverire la ragione che determina il bisogno comunicativo.

I messaggi, le informazioni, seguono **un percorso perturbato** da una grande varietà di altri messaggi, segnali, informazioni che vengono definiti come "rumore". Il rumore è quindi l'insieme dei segnali dei messaggi emessi dall'ambiente che accompagna il messaggio primario e che rischia di disturbare la corretta ricezione dello stesso.

Il servizio informazioni è un **sistema che conferisce significato alle informazioni**, ai messaggi, alle comunicazioni. La corretta rispondenza tra esigenze del pubblico, messaggi ed informazioni, la loro interpretazione e significato determina l'efficacia del servizio.

Compito del servizio informativo è quello di **contrastare il rumore**, organizzando e strutturando il proprio ambiente informativo in modo funzionale all'assolvimento di questo compito. In questo modo il sistema informa, cioè si struttura rendendo le persone che lo contattano in grado di misurare, analizzare le possibilità insite nei dati e nelle informazioni acquisite.

Quanto più il servizio informativo riesce ad adattarsi e ad interpretare l'ambiente esterno, tanto più assolve alla sua funzione organizzativa e funzionale.

Ogni attività di comunicazione e di apertura verso l'esterno comporta modifiche organizzative, un mutamento delle abitudini e la disponibilità a mettere in discussione il proprio lavoro.

La gestione tecnica dei servizi

Fin dagli inizi i servizi d'informazione sono stati pensati come **"una fabbrica dell'informazione"**. Il ciclo produttivo è immaginabile come una vera e propria catena di produzione: - dall'analisi dei bisogni, alla ricerca delle informazioni, dall'elaborazione dei dati e creazione

dei contenuti, alla redazione dei prodotti informativi, alla comunicazione ed alla diffusione e distribuzione delle informazioni.

Nella fase di processo relativa al trattamento e diffusione dell'informazione, **l'innovazione tecnologica** ha contribuito profondamente a trasformare nel tempo le modalità di fruizione e di partecipazione al ciclo informativo.

È possibile identificare 4 periodi.

Negli anni '80 i centri per organizzare e distribuire l'informazione utilizzano data base relazionali o basati **sull'information retrieval**; tutto è *off line* cioè residente su singoli PC o reti locali di PC, il software è proprietario: la catena di produzione dopo l'analisi dei bisogni e la ricerca delle informazioni da fonti selezionate e verificate, prevede l'attività di documentazione che implica un ampio lavoro di trattamento delle informazioni attraverso la costruzione di schede informative organizzate secondo un piano di classificazione, cioè un insieme di codici (numerici e/o alfabetici) che sezionano una materia in argomenti sempre più specifici (dal generale al particolare). Le schede informative sono fruibili sia mediante l'organizzazione di dossier cartacei in libero accesso sia per mezzo dell'operatore di front-office direttamente a contatto con l'utente.

Negli anni '90 con l'avvento di internet inizia **"l'era multicanale"**; l'informazione viene diffusa anche per mezzo della creazione di siti web o portali istituzionali (nascono le prime reti civiche). Il solo utilizzo delle nuove tecnologie, però, può garantire ben poco in termini di innovazione e miglioramento delle prestazioni perché il passaggio dall'informazione mediata dall'operatore ad internet, che può essere un ottimo strumento informativo o di servizio, se non è sostenuto da un adeguato sforzo organizzativo che lo renda realmente efficace e ricco di informazioni, servizi e opportunità di relazione, diventa una semplice vetrina virtuale, assolutamente inutile per gli utilizzatori. È partendo da questa constatazione,

cioè che tutti gli strumenti e le tecnologie di comunicazione possono essere ugualmente utili, purché siano utilizzati in maniera integrata e coordinata e sempre a partire dalle esigenze di chi ne potrà fruire, che alla fine di questo periodo viene ideato il **progetto regionale "informazione e vita quotidiana"** che in pochi anni ha portato all'apertura in numerosi **Centri per le Famiglie** della regione di **sportelli "informafamiglie&bambini"** ed alla creazione del sito internet **www. Informafamiglie.it**.

Si tratta, dunque, di una vera e propria "rete di cooperazione territoriale" di servizi, dotata di un sistema informativo basato sulle stesse regole di trattamento ed organizzazione delle informazioni grazie all'uso di un piano di classificazione unico, sia per la gestione delle informazioni locale che per quella regionale e nazionale che tocca tutti i principali ambiti della vita familiare: dalla maternità alla crescita dei bambini, dalla salute alla scuola e al tempo libero.

L'informafamiglie non nasce, quindi, come un sito vetrina bensì come **un sito di servizio alle famiglie che completa le opportunità di sostegno ed orientamento dei genitori**.

Negli anni duemila viene facilitato l'accesso alle informazioni presenti sulla rete web per mezzo dei motori di ricerca. Il cambiamento più importante consiste nella nascita dei primi intermediari on line dell'informazione; si entra in un contesto in cui molte informazioni sono fruibili e aumenta sempre più la difficoltà di muoversi in maniera esperta nell'universo delle informazioni disponibili; ciò può anche portare all'utilizzo di informazioni non verificate. Per questo i servizi informativi hanno lavorato nella definizione di **standard di qualità nella costruzione del patrimonio informativo e nella comunicazione fra utenti e servizi**, e questo vale anche per i servizi on line, con l'obiettivo di sviluppare l'approccio qualitativo mantenendo e sviluppando la molteplicità dei canali di distribuzione dell'informazione. Gra-

zie alle potenzialità di internet, in questo periodo si diffondono i **sistemi software open source, cioè software non più proprietari ma di libera fruizione** perché gli autori ne permettono l'uso e lo sviluppo; si diffondono le **applicazioni web based** che permettono a programmatori ed utilizzatori geograficamente distanti di coordinarsi e lavorare allo stesso progetto. Ciò è favorito anche dalla creazione e diffusione di **CMS**: strumenti che consentono a redattori centralizzati e decentralizzati di creare, modificare, gestire e infine pubblicare sul web contenuti di vario formato. Il processo di gestione dei contenuti è governato da un insieme di regole centralizzate, processi e controlli di flusso (workflow) che assicurano coerenza estetica e validazione formale.

Nel novembre 2009 il sistema Informafamiglie migra su un CMS open source denominato "Plone": una potente soluzione orientata all'utente che consente di aggiungere e modificare qualsiasi tipo di contenuto via web, che rende disponibile la navigazione e la ricerca in quei contenuti. Plone facilita la cooperazione nella gestione dei contenuti; più persone possono lavorare contemporaneamente sullo stesso sito internet, scambiandosi e condividendo risorse; la pubblicazione delle informazioni è diretta ed in tempo reale e non è più differita come nella fase iniziale.

Oggi, nell'era del web 2.0 l'accesso e la selezione dei contenuti, che crescono in modo esponenziale, sempre più spesso passano dai **social network**. Le ricerche dimostrano che oltre i due terzi delle informazioni che raggiungono l'utenza sono veicolati non dai siti web, non dai motori di ricerca, ma dai propri canali virtuali.

Dal 1994, anno di nascita di Geocietes – primo social network – che consentiva a persone residenti nella stessa città di condividere risorse multimediali – **la creazione dei sociali networks ha rivoluzionato l'uso di internet ed il modo di mettersi in relazione**. La rete è diventata nel

tempo un luogo da abitare, non più da consumare. Noi parliamo oggi in particolare di tecnologie multimediale e multicanale che consentono un maggior coinvolgimento dei cittadini per migliorare la gestione e la qualità dei servizi offerti dalla PA e dell'introduzione nei siti web pubblici degli strumenti tipici del web 2.0: forum, wiki, blog, chat, social network o social media, rss, podcast, ecc..

Alla Pubblica Amministrazione si richiede di funzionare sempre più in termini di efficacia e qualità del servizio e l'utente esprime una dimensione di coproduttore di informazione e non solo di semplice fruitore.

Il termine **social media** si riferisce a servizi come YouTube, Blogger, etc ossia contenitori con propensione alla socialità. Quando, invece, si parla di social network ci si riferisce a siti come LinkedIn, Facebook e Twitter, ossia servizi che mettono in relazione, singoli e gruppi con la spiccata propensione a favorire conversazioni via web.

Le nuove opportunità di comunicazione e di condivisione sociale oggi offerte dal web e dalle nuove tecnologie oltre a consentire la connessione e la relazione interpersonale tra più soggetti garantiscono **l'accessibilità ai servizi on line promossi dalla pubblica amministrazione in ogni momento del giorno**. Le stime disponibili (fonte: Regione Emilia-Romagna) sugli utilizzatori di internet sono davvero interessanti e i dati sulla fascia di popolazione in cui rientrano per esempio le giovani famiglie dicono che **in Emilia-Romagna sono circa i due terzi della popolazione tra i 18 e i 44 anni ad accedere e utilizzare internet**; siamo in presenza di un *digital divide* molto basso e quindi lo strumento, in termini di accessibilità, ha potenzialità più elevate di qualsiasi altro canale comunicativo. Internet ed oggi, nell'era del web 2.0, i social network sono la nuova piazza di incontro per la libera espressione e la condivisione (saperi, conoscenze, passioni, proble-

mi, amicizie, ...), per portare domande, dubbi e cercare risposte, per dare e ricevere servizi, per scambiare esperienze e documentazione, cercare un confronto o per raccontarsi: **la condivisione è, quindi, un fattore motivante per navigare sul web.**

L'informazione cresce all'interno del confronto fra utilizzatori cioè persone che conducono la stessa esperienza o hanno lo stesso interesse.

I social network oggi sono la porta di ingresso e stazione di smistamento da quale partire per andare alla scoperta del mondo virtuale e che consente, come dice Zygmunt Bauman, "al cittadino globale, di esorcizzare il destino della solitudine". Sulla base di recenti rilevazioni (fonte "Vademecum Pubblica Amministrazione e social media – edito da Formez nel dicembre del 2011) **800 milioni sono gli utenti attivi nel mondo su Facebook**, 80 è la media di pagine, gruppi ed eventi ai quali ogni utente è mediamente connesso, **21 milioni sono gli utenti Facebook in Italia**, di questi il 21% ha un'età tra i 18 e i 24 anni, il 20% tra i 25 e i 34, il 19 % tra i 35 ed i 44, il 17% tra i 45 ed i 54, il 7% oltre i 55; quest'ultimo è il segmento che attualmente sta crescendo di più.

Dal rapporto di Giovanni Arata, redatto in collaborazione con il Politecnico di Torino per esaminare l'uso di Twitter da parte degli enti locali, risulta che **Twitter ha 500 milioni** di utenti registrati, 170 milioni attivi ad agosto del 2012 ed una media di 1 milione di nuovi account aperti al secondo nel mondo. Anche in Italia i numeri sono ormai significativi: a settembre 2012 si contavano oltre 3,6 milioni di profili registrati e quasi 160.000 nuove iscrizioni al mese ed un impiego sempre più estensivo anche da mobile. I profili riconducibili ad Enti locali e Ministeri sono in tutto 291, rappresentando ancora una porzione piccolissima del totale italiano.

Sono dati significativi da tenere in grande considerazione nella elaborazione della futura offerta di servizi sia del pubblico che del privato per ri-

spondere ai bisogni espliciti o latenti della propria comunità di riferimento, intesa come luogo in cui vivono e si sviluppano le "tante comunità" che gli uomini hanno saputo costruire nel corso della loro vicenda sociale prima fra tutte la famiglia.

In questi ultimi anni, in Emilia-Romagna, sono nati molti servizi che hanno utilizzato internet come nuova modalità comunicativa, creando reti di collaborazione e sviluppo di competenze tra amministrazioni, operatori e cittadini. Il network che si è generato ha moltiplicato le opportunità per i cittadini per soddisfare i propri bisogni ed usufruire, spesso per la prima volta, dei propri diritti.

La logica che guida i network non è solo quella di replicare on-line quegli stessi servizi che gli enti pubblici già erogano sul territorio attraverso la rete di sportelli ma anche quella di **creare nuove modalità di relazione che consentano di entrare in contatto anche con quelle persone che finora sono state "invisibili" ai servizi.**

Una modalità di erogazione di attività di nuovo tipo, quindi, che sfrutta le tecnologie legate ad internet e che si affianca e potenzia quella tradizionalmente già utilizzate dagli enti pubblici. Una modalità di servizio, inoltre, che risponde alle nuove forme di comunicazione utilizzate soprattutto dalle nuove generazioni e che, per tale motivo, riesce a garantire risultati molto più soddisfacenti in termini di feedback con il pubblico. Spesso, infatti, gli sportelli pubblici sul territorio non riescono ad intercettare l'utenza per diversi motivi, tra i quali la sfiducia verso le istituzioni, la paura di doversi mostrare fisicamente, l'incapacità di affrontare temi "caldi", ecc. Ma questa stessa utenza, al contrario, trova in Internet un approdo ritenuto più sicuro e 'confidenziale' per poter dare conto, nel più completo anonimato, dei propri dubbi, problemi...

Siamo in presenza della ricerca di nuovi spazi di ascolto/sostegno accessibili nell'immediatezza e il nuovo progetto **"Rete amica dei genitori"** cerca di rispondere a queste nuove esigenze.

Mondo web e new media

Elisa Chiodarelli

Un'affermazione del sociologo Manuel Castells, divenuta ormai celebre, mette a confronto la velocità di cambiamento dei metodi di comunicazione odierni con il ritmo di cambiamento degli anni a cavallo del secolo scorso: «Negli Stati Uniti la radio ha impiegato trent'anni per raggiungere sessanta milioni di persone, la televisione ha raggiunto questo livello di diffusione in quindici anni; internet lo ha fatto in soli tre anni dalla nascita del world wide web» (M. Castells, *La nascita della società in rete*, Milano, 2002).

L'innovazione tecnologica ha permesso una rivoluzione nei sistemi di comunicazione, che si stanno trasformando e moltiplicando ad una velocità esponenziale, offrendo agli utenti una serie sempre più ampia di funzioni possibili.

Oggi infatti per comunicare possiamo scegliere tra molti strumenti diversi: possiamo inviare sms o utilizzare internet per inviare mail e newsletter o partecipare a chat; ma il web ci offre anche i suoi siti e i portali; mentre il web 2.0 mette a disposizione blog, forum e social network.

Una delle caratteristiche di questi sistemi di comunicazione e di aggregazione è la possibilità degli utenti di **interagire** con il mondo esterno direttamente e senza intermediazioni e, pur trovandosi in luoghi anche molto distanti, hanno la possibilità di stabilire potenzialmente numerosissime relazioni. Alcuni di questi strumenti sono sincroni, cioè permettono una comunicazione in tempo reale (ad es. la chat); altri invece sono asincroni, ovvero le interazioni sono differite nel tempo (ad es. gli sms o i forum).

In particolare, gli sms (Short Message Service) sono messaggi testuali inviati via telefono o web, il primo dei quali fu inviato nel 1993. Oggi il traffico si attesta su numeri a dodici zeri (nel 2008, 4.100 miliardi di sms nel mondo).

Il mondo internet, sviluppatosi a partire dal 1991, anno in cui venne messo on-line il primo sito web, si espanse inizialmente creando una serie di applicazioni in cui l'utente era semplice 'spettatore' (**web 1.0**) fino a divenire, in tempi più recenti, un sistema interattivo in cui l'utente partecipa attivamente alla costruzione dei sistemi stessi e dei contenuti (**web 2.0**).

Il Web (in sigla www - World Wide Web) è uno spazio elettronico e digitale di internet destinato alla pubblicazione di contenuti multimediali (testi, immagini, audio, video, ipertesti, ipermedia, ecc.) nonché uno strumento per implementare particolari servizi come ad esempio il download di software (programmi, dati, applicazioni, videogiochi, ecc.). Tutti i siti web, sono identificati dall'indirizzo web, una sequenza di caratteri univoca chiamata in termini tecnici URL che ne permette la rintracciabilità nel web. Per rintracciare un sito, gli utenti possono servirsi di diversi **browser**, programmi sviluppati da alcune aziende (per es. Microsoft con Internet Explorer, Apple con Safari, Google con Chrome, Firefox di Mozilla, ecc) che consentono di decodificare il linguaggio informatico specifico (HTML).

Attraverso questa rete, è possibile per esempio inviare **email** (individuali) e **newsletter** (collettive, per utenti registrati), utilizzando un servizio di iscrizione ad una casella di posta elettronica ospitata da un server.

Diversamente, se si desidera una conversazione sincrona, esistono diversi sistemi di **chat** (come MSN Messenger, Skype, ecc) che permettono di scambiare informazioni digitando il testo del proprio messaggio e inviandolo in tempo reale ad uno più contatti, spesso utilizzando un gergo specifico, come abbreviazioni ed emoticon.

La rete è divenuta un sistema molto comune e consolidato di ricercare informazioni. Per farlo, gli utenti possono visitare siti e portali, che sono dedicati ad argomenti specifici e costituiscono una sorta di vetrina virtuale per le diverse aziende, organismi e associazioni che dispongono di un loro spazio web. In questo caso le informazioni vengono caricate, organizzate e aggiornate periodicamente e non permettono all'utente alcuna interazione, tranne quella della normale navigazione tra le pagine.

Dallo sviluppo del web 2.0 invece, con l'utilizzo di particolari tecnologie di programmazione, il funzionamento del sistema si è evoluto nella direzione dell'interattività e della possibilità, per chi naviga di contribuire con un proprio feedback, che può popolare di contenuti originali o modificare i contenuti altrui senza avere specifiche competenze informatiche. In questo modo sono concepiti strumenti come blog, forum e in particolare tutti i Social Network.

I programmi e le piattaforme

Grazie alle tecnologie web 2.0 sviluppate ed evolute in questi ultimi anni, è possibile per gli utenti di internet accedere alla comunità virtuale mondiale e condividere, attraverso una serie di strumenti, informazioni, dati e idee.

Gli strumenti in questione consistono in programmi messi a punto da alcune società infor-

matiche prevalentemente statunitensi (come Microsoft o Apple), che mettono a disposizione gratuitamente le loro piattaforme al singolo utente finale, il quale in cambio effettua una registrazione sulle stesse (fornendo nominativo e dati anagrafici) per poter accedere al servizio.

Questo tipo di interazione genera da un lato un accumulo di dati statistici circa gli utenti, le loro caratteristiche, le abitudini, ecc. dall'altro una produzione mirata di pubblicità diretta specificamente in base all'analisi dei dati in possesso della comunità virtuale.

Gli strumenti di cui gli utenti possono servirsi per comunicare e interagire sono numerosi; in questi ultimi anni alcuni di questi sono stati soppiantati da altri e in generale, la situazione è sempre molto fluida e in continuo cambiamento.

Vediamo ora i principali social network in uso oggi in Italia e nel mondo.

Facebook è il secondo sito più frequentato (dopo Google) al mondo; fondato dal giovanissimo Mark Zuckerberg nel 2004 fu creato inizialmente per collegare studenti e università statunitensi. Divenne in breve tempo una rete che coinvolge utenti di tutte le età e categorie, in tutto il mondo e che conta oggi 800 milioni di utenti.

Il boom italiano si è registrato nel 2008. Funziona ad iscrizione: gli utenti creano profili con fotografie e liste di interessi personali, sono in comunicazione attraverso la formula di "amicizia", che crea gruppi di utenti in contatto tra loro che così scambiano messaggi, informazioni, contatti, appuntamenti e citazioni multimediali auto prodotte o segnalandone la presenza sul web.

Dal 2011 è attivo anche **Google+**, un social network di proprietà Google simile a Facebook ma con alcune novità introdotte per invogliare i potenziali utenti e allargare le possibilità di interazione.

Il sistema dei contatti è organizzato in “cerchie”. In modo predefinito sono già presenti cerchie di “amici”, “conoscenti”, “lavoro”, “famiglia”, “persone che seguo”. Gli utenti sono identificati da un'icona in cui poter inserire una propria immagine. Secondo i dati più recenti, Google+ registra circa 500 milioni di utenti iscritti.

Wordpress e **Blogger** sono due piattaforme per la creazione di blog, una sorta di diario on line ovvero un sito personale dinamico e interattivo. Blogger, che diede il via al fenomeno blogsfera in tutto il mondo, fu creato nel 1999 a San Francisco. Acquistato da Google nel 2003, si stima che oggi ospiti gratuitamente circa 20 milioni di blog iscritti. Attraverso il suo blog, il blogger crea la propria pagina personalizzata utilizzando dei modelli, pubblica post, immagini, video e link. I post sono commentabili dagli altri utenti internet, che possono anche iscriversi al blog in qualità di follower e possono ricevere sulla propria mail personale i nuovi post pubblicati, grazie al servizio FeedRSS (una sorta di servizio postale personale di aggiornamento automatico). Il fenomeno blog è attualmente in forte ascesa anche nel mondo delle aziende, dove viene utilizzato come strumento di marketing.

Twitter “to tweet” significa cinguettare è un servizio gratuito di ‘microblogging’, che fornisce agli utenti una pagina personale aggiornabile tramite messaggi di testo con una lunghezza massima di 140 caratteri. Fondato nel 2006 da una società californiana il suo utilizzo si è diffuso globalmente, divenendo in alcuni casi l'unico sistema di comunicazione con l'esterno in contesti politici o sociali di proteste e repressione. **LinkedIn** è una rete di socialnetworking professionale che conta ormai più di 110 milioni di utenze. Viene utilizzato per connettere le professionalità lavorative di tutto il mondo.

Pinterest è una piattaforma creata nel 2010 per la condivisione di immagini e video. Gli

utenti che creano un proprio account possono segnalare le proprie fonti di ispirazione ‘appuntandole’ (*to pin* significa appendere, appuntare un interesse - *interest*) in una bacheca in base ad un tema scelto. Ad oggi Pinterest conta 85 milioni di utenti registrati, per lo più donne. È in grado di interagire con gli altri social network, di modo che è possibile “pinna-re” le immagini trovate in rete rimandandole al proprio account personale.

Anche **Flickr** - un sito di proprietà Yahoo - permette la condivisione di immagini tra migliaia di utenti in tutto il mondo, che hanno la possibilità di creare con questo strumento un loro personale spazio virtuale fatto di proprie immagini fotografiche.

Dal maggio 2013 Yahoo ha acquisito **Tumblr**, una piattaforma di microblogging in cui gli utenti registrati hanno la possibilità di condividere immagini, video, brevi citazioni e file sonori già pubblicati in rete, postandoli nel proprio spazio personale. Ne risulta la creazione di un blog individuale di suggestioni vive (e musicali).

A proposito di video e immagini, **YouTube** è una piattaforma di circolazione video creata nel 2005. È il terzo sito più visitato (dopo Google e Facebook) di proprietà della Google Inc. Gli utenti vi possono caricare i propri video autoprodotti o raccogliere materiali video e cinematografici che reperiscono in formato digitale. È il sito che registra la crescita maggiore, con 65.000 nuovi filmati aggiunti ogni 24 ore. Oltre a YouTube ci sono altre piattaforme simili largamente utilizzate come **Vimeo**.

Skype, fondato nel 2002, è un software proprietario che permette di telefonare via internet (V.O.I.P. Voice Over Internet Protocol), la comunicazione è possibile sia in voce che in video, utilizzando la webcam. Il programma consente anche di chattare, trasferire file e condividere la “scrivania” del computer dei conversandi. Passato di proprietà ad Ebay, ora fa parte del gruppo Microsoft.

Tutti questi strumenti hanno permesso, negli ultimi 10 anni, lo sviluppo di una comunità virtuale mondiale formata da singoli individui (utenti, a volte identificati con un soprannome nickname), connessi telematicamente tra loro. Le ricadute sul sistema di comunicazione e di interazione tra le comunità sono oggetto di studi, dato che gli strumenti in uso e gli obiettivi che si prefiggono possono essere molto diversi tra loro.

Il principio della condivisione

Il mondo Internet offre alla comunità globale una serie di strumenti eterogenei da utilizzare per lavorare e comunicare. Alcuni di questi strumenti, che abbiamo già citato in precedenza, sono programmi creati e gestiti da alcune grandi aziende, perlopiù americane, come Apple o Microsoft. Queste aziende hanno prodotto software proprietari di diverso tipo. Alcuni di questi possono essere acquistati dall'utente (singolo o azienda) per essere utilizzati come strumento di lavoro; altri, come Google, Facebook, Ebay o YouTube hanno la caratteristica di avere un accesso gratuito da parte dell'utente, ma in realtà funzionano con un meccanismo di sponsorizzazione pubblicitaria da parte delle aziende che hanno interesse a promuovere i propri prodotti o servizi nel web.

Parallelamente, esistono una serie di strumenti software che permettono la diffusione e la trasmissione di dati e informazioni in modo libero, attraverso sistemi evolutisi in una serie di programmi.

Il **software libero**, pubblicato con una specifica licenza, dà modo di utilizzare le sue funzioni gratuitamente, di accedere liberamente al codice sorgente, studiarlo ed eventualmente modificarlo. L'obiettivo in questo

caso è di redistribuirlo in maniera gratuita. La Free Software Foundation (FSF), fondata nel 1985 da Richard Stallman, stabilisce le norme fondamentali per l'uso dei free software. Buona parte del software libero viene distribuito con la licenza GNU GPL (GNU General Public License) che regola l'uso e la distribuzione secondo il principio del copyleft, che ha come obiettivo la condivisione del sapere e la libertà di:

- eseguire il programma per qualsiasi scopo,
- studiare il programma e modificarlo,
- redistribuire copie del programma in modo da aiutare il prossimo,
- migliorare il programma e di distribuirne pubblicamente i miglioramenti, in modo tale che tutta la comunità ne tragga beneficio.

Similmente, i cosiddetti **software open source** costituiscono un sistema libero, la cui regolamentazione si avvicina al sistema free software appena descritto.

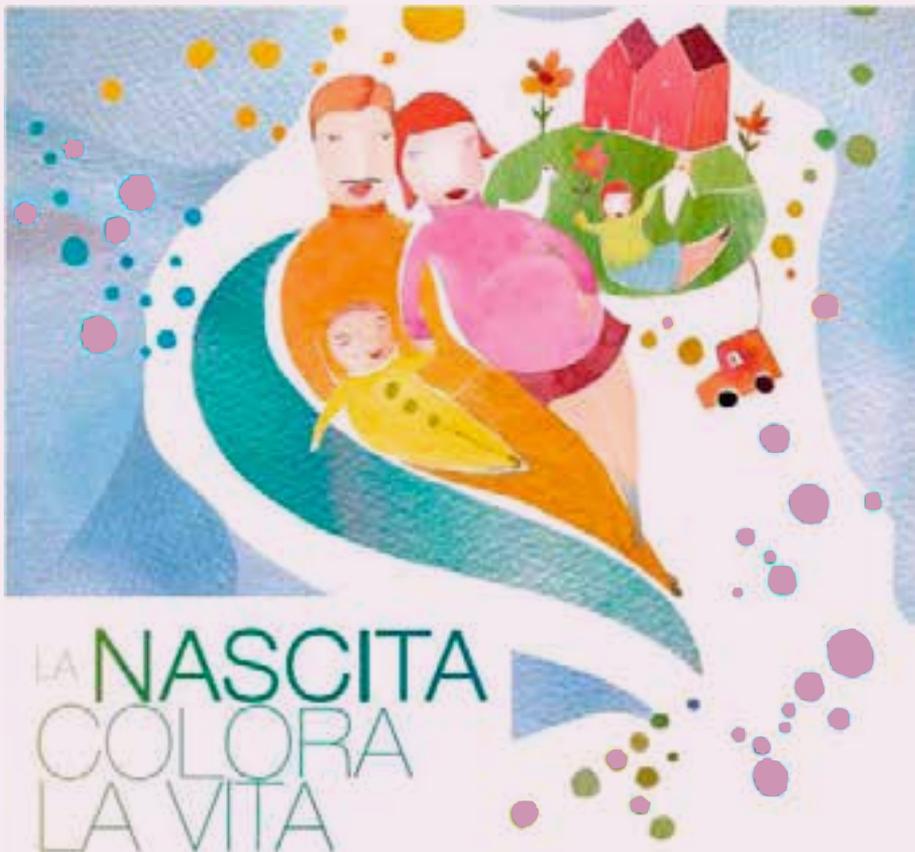
Esempi di free software e di programmi open source sono Mozilla Firefox, uno dei browser web più utilizzati (il secondo, dopo Internet Explorer), oppure Ubuntu, Linux o Open Office, una suite da ufficio completa.

Uno dei programmi più utilizzati e diffusi totalmente free è **Wikipedia**, un'enciclopedia online, collaborativa e gratuita, disponibile in oltre 280 lingue, liberamente modificabile: chiunque può contribuire alle voci esistenti o crearne di nuove. Ogni contenuto è pubblicato sotto licenza Creative Commons e può pertanto essere copiato e riutilizzato adottando la medesima licenza.

Chiunque può contribuire a compilare questa enciclopedia, registrandosi ed entrando in questa comunità collaborativa che gestisce e controlla le voci pubblicate.

Tutti questi strumenti sono creati e gestiti secondo la filosofia della condivisione di saperi e professionalità da parte della comunità web.

Progetti e servizi informativi dei Centri per le Famiglie dell'Emilia-Romagna



Gli Sportelli InformaFamiglie e il progetto “Informazione e Vita Quotidiana”

Barbara De Biasio

La Legge Regionale n° 27/89, istitutiva dei Centri per le Famiglie, definisce i Centri come servizi *“aventi lo scopo di fornire informazioni, mobilitare e raccordare risorse [...] favorire iniziative sociali di mutuoaiuto”* e nella circolare n° 8 del 1991, a firma di Ebe Quintavalla, delineando le linee guida per questa nuova sperimentazione a livello comunale, si afferma che *“i Centri per le Famiglie per il territorio di riferimento devono provvedere a una attività di informazione sulla legislazione, i servizi e le opportunità territoriali inerenti famiglia, infanzia e condizione femminile, nonché consulenza e aiuti pratici in relazione alle diverse esigenze familiari connesse agli impegni di cura e di educazione”*. L'intento era quello di rendere disponibile e facilmente accessibile a tutti i cittadini, ma soprattutto ai genitori, una **base informativa chiara, completa, amichevole e utile** per stimolare scelte consapevoli. Questa scelta era coerente con le finalità e le modalità operative dei Centri per le Famiglie che non consideravano i cittadini e le famiglie come soggetti passivi di interventi di aiuto, ma come soggetti competenti nell'organizzare la loro vita quotidiana familiare e capaci di attingere alla

risorse della loro città se solo ne avessero avuto l'opportunità.

I primi Centri per le Famiglie per adempiere in modo adeguato a questa indicazione iniziarono un intenso lavoro di mappatura del territorio, con l'intento di scoprire e conoscere le risorse pubbliche e private disponibili che potevano fornire aiuto e sostegno alle famiglie.

Inizìò, quindi, un significativo periodo in cui si sviluppò un rapporto fruttuoso e fecondo tra il Centro per le Famiglie e il suo territorio che veniva studiato e conosciuto al fine di fornire una informazione più completa, mirata e utile per le famiglie che accedevano ai Centri.

Dal 2001 il progetto regionale **“Informazione e vita quotidiana”** ha dato coerenza e concretezza alla vasta sperimentazione dei Centri e ha sottolineato nel titolo questo forte connubio tra informazione e vita quotidiana, perché come recita la circolare 8 del 1991 è questo il *“terreno cruciale in cui prendono corpo concretamente le diverse qualità del vivere dei bambini e delle loro famiglie”*. È infatti su questo terreno di “normalità”, sui nodi problematici legati ai cicli vitali delle famiglie e alla crescita dei figli, sulle situazioni impreviste, sulla ricerca delle strategie migliori per risolvere

un problema, che si innesta tutto il lavoro informativo e di orientamento ai servizi che gli operatori di sportello dovevano essere pronti ad affrontare.

Grazie ai finanziamenti regionali a favore dei primi Comuni partecipanti al progetto (Ferrara, Modena, Carpi e in seguito altri) è cresciuta ed è stata messa a disposizione delle famiglie dell'Emilia-Romagna una vera propria **rete regionale di 19 Sportelli InformaFamiglie**, supportata da banche dati informatizzate (www.informafamiglie.it e ora anche www.informafamiglie/reteamica) immediatamente disponibili alla consultazione per i genitori.

I Centri per le Famiglie aderenti al progetto hanno infatti predisposto e arredato locali dedicati, facilmente accessibili e garanti della privacy, individuato operatori addetti al ricevimento del pubblico in orari stabiliti, predisposto schede locali e regionali per il sito www.informafamiglie.it.

Si è dato, quindi, corpo e sostanza, attraverso un'organizzazione interna a livello locale e regionale, alle prime sperimentazioni con l'obiettivo di rafforzare e omogeneizzare il sistema informativo rivolto ai genitori.

La prima fase di sperimentazione del progetto, che si può collocare tra il 2003 e il 2007, ha consentito di raggiungere due risultati importanti:

- definire un efficace modello operativo di sportello e l'estensione di questo tipo di intervento alla maggioranza dei Centri per le Famiglie;
- costruire un sito Informafamiglie, completo di schede locali e regionali, utilizzato a più livelli sia da cittadini che operatori.

Importante nelle fasi di avvio e di implementazione è stato il lavoro svolto in particolare in tre Centri per le Famiglie, quelli di Ferrara, Carpi e Modena nonché il supporto tecnico e operativo assicurato nel tempo dal

consorzio IN&CO. Un'altra scelta positiva è stata, nelle fasi iniziali del progetto, tenere legati fra loro la dimensione dello sportello e quella del sito e la dimensione regionale e quella locale, per poi responsabilizzare maggiormente i singoli Centri nella gestione dei loro sportelli locali e rafforzare, qualificandola maggiormente, la dimensione del sito.

A 5 anni di distanza dall'avvio, il 2008 è stato l'anno della verifica e di alcune modifiche utili per una maggiore riqualificazione di servizi informativi che stavano diventando sempre più numerosi e dell'emanazione della nuova Legge Regionale n°14 "Norme in materia di politiche per le giovani generazioni". Questa legge sottolinea nuovamente l'attenzione regionale per le famiglie con figli e all'art 15 dà atto dell'evoluzione delle competenze dei Centri con il mutare della vita delle famiglie e della concezione dei servizi sociali. L'informazione passa da fine a "*mezzo per la promozione del benessere delle famiglie e dei bambini*" e diventa anche "*strumento di prevenzione del disagio familiare e infantile*"

Dall'altro lato la Regione ha attuato una rivisitazione dell'organizzazione e delle strutture di lavoro che avevano sostenuto il progetto regionale "Informazione e vita quotidiana" per renderle più snelle ed efficaci, con suddivisioni chiare di compiti e responsabilità fra la Regione stessa, la **redazione allargata** e composta da tutti i redattori locali, la **redazione regionale ristretta del sito** (composta da Carpi, Ferrara e Piacenza), il comune capofila del progetto Ferrara, la segreteria del progetto Informafamiglie e i collaboratori informatici di IN&CO.

Per comprendere il grande investimento di risorse economiche e umano-professionali che in questi 20 anni sono state profuse per migliorare e potenziare questa area non si può ignorare il lavoro di gestione ordinaria e di manutenzione redazionale e informatica

del sito e il suo restyling, il lavoro di revisione dell'albero, il trasferimento della banca dati sul server regionale, il passaggio da Spring 2000 a Plone, la recente realizzazione delle **newletters** da inviare alle famiglie, tutta l'attività locale di redazione, l'ideazione e la realizzazione di brochure informative, depliants multilingue inerenti a diverse iniziative di informazione e sensibilizzazione, la raccolta dati di accesso attraverso le schede più volte riviste e tutto il lavoro quotidiano dei redattori regionali, degli operatori locali e dei coordinatori dei Centri.

La customer satisfaction e la formazione e supervisione degli operatori di sportello

Nel 2007 i Comuni di Piacenza, Carpi, Bologna, Lugo e Ferrara hanno coraggiosamente aderito al progetto della **Customer Satisfaction**, proposto dalla Regione con il supporto del consorzio IN&CO, per monitorare la soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, attraverso la somministrazione di questionari semi-strutturati.

Il questionario è stato somministrato ai genitori che accedevano agli sportelli, agli operatori e anche ai dirigenti responsabili dei servizi per avere un quadro più completo di valutazione.

Nel questionario venivano raccolti i bisogni latenti degli utenti, le modalità di accesso e di fruizione del servizio, il profilo degli utenti oltre che il loro giudizio sull'accessibilità, gli ambienti, le attrezzature, la professionalità e la credibilità.

I risultati sono stati soddisfacenti soprattutto relativamente alla capacità di ascolto, alla credibilità del servizio, alla professionalità del personale addetto all'erogazione delle informazioni, che ha raggiunto la media del 9,2 su 10. Questo dato positivo, se pur parziale, riguardo la customer satisfaction mette in luce **l'importanza della formazione degli operatori di sportello e l'attività di supervisione**, che in questo progetto è gestita dal Centro Shinui di Bergamo ed è iniziata nel 2005.

La formazione degli operatori e l'attività di supervisione sono state promosse e sostenute con grande convinzione dal Servizio Regionale Politiche familiari, Infanzia ed Adolescenza e hanno rappresentato un punto di forza molto significativo di tutto il progetto.

Un primo corso di formazione di base intitolato **"L'arte di comunicare nel colloquio breve di sportello"** riservato agli operatori degli sportelli InformaFamiglie e condotto dalla dr.ssa Cecilia Edelstein del Centro Shinui di Bergamo è stato di grande importanza per fornire strumenti, avviare confronti fra i vari Centri, favorire lo scambio di dubbi e esperienze. Grazie alla formazione, gli operatori hanno capito innanzitutto che l'informazione deve essere chiara, comprensibile e amichevole. È stato inoltre sottolineato che l'informazione passa attraverso una relazione umana che può essere limitata nel tempo o può ripetersi e che una domanda apparentemente molto semplice può contenere la necessità di approfondimenti, può nascondere disagi, sofferenze e che tutto ciò avviene in un breve lasso di tempo e che non si deve creare né confusione, né false aspettative.

Per essere preparati ad affrontare un pubblico sempre più vario e in evoluzione, gli operatori hanno quindi affrontato temi quali la gestione delle proprie emozioni, dei pregiudizi, il conflitto, il burn out, il valore del linguaggio verbale e non verbale. In seguito al corso base, sono stati organizzati ogni anno tre **incontri di supervisione** tenuti dal Centro Shinui di Bergamo. Visto l'alto numero di partecipanti negli ultimi due anni gli operatori sono stati divisi in **due gruppi** paralleli, uno di operatori più esperti e l'altro di operatori di più recente esperienza. Questi gruppi sono gestiti da due tutor del Centro per le famiglie di Piacenza: Eleonora Gabba e Nives Bettini.

Lo sviluppo delle newsletter locali all'interno del progetto regionale Informafamiglie

Gretel Carli

Alla fine del 2011, su sollecitazione di alcune redazioni locali ed alla luce dei dati ufficiali raccolti dalla Regione sulle visite al sito Informafamigliebambini (IFB), effettuate in particolare sulle pagine locali, è nata l'esigenza di sviluppare ulteriormente l'ambito locale del sito, attraverso la produzione di **newsletter** legate al sito regionale, cioè residenti su Plone, ma contenenti informazioni relative, prioritariamente ma non solo, ai territori locali. A seguito di un sondaggio per verificare l'interesse a tale proposta di sviluppo da parte dei coordinatori dei Centri per le Famiglie è emerso un quadro eterogeneo di utilizzo di strumenti comunicativi, in relazione alle diverse esigenze e un deciso consenso all'avvio di un prodotto informativo nuovo, possibile premessa alla costruzione di home page locali.

La produzione di newsletter locali, uniforme come modello e con invio centralizzato, ha l'**obiettivo di ampliare l'informazione locale mirata al target di riferimento del sito, famiglie con bambini 0/14 anni**; il coordinamento regionale garantisce sostegno al prodotto e alla rete redazionale, sia attraverso l'arricchimento di news specifiche, a valenza nazionale e regionale, implementate dalla segreteria di redazione regionale, sia attraverso

il confronto e la condivisione delle scelte redazionali.

Fase sperimentale

La fase sperimentale ha visto la costituzione di un gruppo di progetto costituito da 10 redattori appartenenti ai Centri che hanno aderito al progetto di sviluppo, e naturalmente la coordinatrice della redazione regionale del sito. Il gruppo ha definito alcuni aspetti del nuovo prodotto, lasciandone altri in via di definizione sia perché dipendenti dalle caratteristiche tecniche del supporto che verrà utilizzato (Singing and Dancing) sia perché riguardanti alcuni temi più delicati che si è convenuto rivalutare insieme ai coordinatori dei Centri.

Gli aspetti di maggiore delicatezza emersi, in questa fase, sono: da parte di chi si accinge a partire ex-novo, un timore relativo al carico di lavoro in più che il progetto comporta e la difficoltà a quantificare i tempi; da parte dei Centri che già producono una newsletter il timore di modificare un prodotto cui si è già "affezionati", per esigenze di uniformità; inoltre l'esigenza condivisa da tutti di far emergere sempre di più il lavoro dei Centri per le Fami-

glie, e forse la fatica ad avere fiducia sul fatto che attraverso una newsletter che dia informazioni ampie piuttosto che solo sulle attività dei centri, si possa arrivare a quell'obiettivo. Nella fase progettuale il gruppo ha cercato di tener conto di tutti questi aspetti, limitando il più possibile l'esigenza di uniformità per garantire al massimo la personalizzazione sia del prodotto che della sua presentazione. Parallelamente In&Co e Regione hanno seguito lo sviluppo del progetto per gli aspetti tecnici che li riguardavano e che avrebbero potuto condizionare alcune delle premesse. È stato quindi necessario procedere in stretta collaborazione, in modo da restare il più possibile allineati.

Progettazione della newsletter

La scelta quindi di definire un **modello uniforme** si è limitata agli aspetti grafici, colori, formato, titolo e sottotitolo comune, con numero progressivo e anno di pubblicazione, l'indicazione della data di emissione e della redazione che la emette e un unico logo che ne definisce la paternità locale, ed eventualmente una comunicazione di accompagnamento. Il nome della newsletter richiama il sito e quindi definisce la fascia di età da 0 a 14 anni, cui la newsletter è rivolta per chiarezza e per restringere il campo.

Riguardo ai **contenuti** e presentazione, la newsletter contiene informazioni sui servizi sia pubblici che privati del territorio, sulle attività del Centro per le Famiglie ma anche a pari merito di altri servizi, associazioni ecc.. per famiglie con bambini da 0 a 14 anni; inoltre può contenere eventi locali comunali rivolti allo stesso target, ma anche news regionali e nazionali fornite dalla segreteria.

I contenuti sono raggruppati a seconda del

numero delle news, in base alla tipologia di utente (es. famiglie, bambini, genitori) o comunque in categorie ampie e generali in modo che sia possibile riempirle sempre; particolare attenzione è rivolta alle news/eventi organizzati dai privati, in modo da assicurarsi che non siano a scopo esclusivamente commerciale; ed ancora alla distinzione tra le informazioni di servizio rivolte alle famiglie iscritte ai gruppi o ai centri, tipologia di informazione "istituzionale", da quelle rivolte a tutti.

Altrettanto importante è la **presentazione dell'informazione**, che deve essere concisa ma efficace e chiara: questo dipende dal carattere usato, dall'ordine dei contenuti (sempre lo stesso), dall'uso degli spazi e dei colori, eventualmente dall'utilizzo di un indice in testa alla newsletter, e fondamentalmente dalla presenza dei contenuti informativi essenziali completi.

Per poter garantire alle famiglie un costante aggiornamento sugli eventi del territorio, e contemporaneamente consentire agli operatori un certo margine per la preparazione della stessa, si è convenuto che la **tempistica** ottimale **di invio** sia quella quindicinale, pur lasciando libera la scelta (max. mensile).

Per la **raccolta delle informazioni** è stato utile riattivare ed utilizzare la rete tra servizi/associazioni già in piedi per le schede informative del sito chiedendo di essere inseriti con indirizzo Informafamiglie nelle mailing list dei servizi/associazioni; iscriversi a newsletter/siti di regione/comune/provincia/altro e organizzare un calendario degli eventi/scadenze bandi; utilizzare una lettera di presentazione del nuovo prodotto da inviare a servizi ed associazioni, per incentivare la raccolta delle informazioni valorizzando l'efficacia di una distribuzione capillare, a casa e puntuale, che crea aspettativa e facilita la vita quotidiana alle famiglie iscritte. Con il supporto della regione la newsletter è stata **promossa** attraverso la creazione di uno

strumento cartaceo (volantino di un'anta o righello), contenente una breve presentazione del prodotto e le indicazioni relative all'iscrizione, utilizzabile a livello locale nel rapporto diretto con le famiglie.

Primi risultati del lavoro e qualche considerazione

Alla fase di progettazione è seguita l'attivazione della ricerca e la creazione di una prima simulazione di newsletter (**numero 0**) da utilizzare per presentare il prodotto sia a coloro cui si chiedono le informazioni, sia alle famiglie per sollecitare l'iscrizione.

Il programma di invio della newsletter prevede la possibilità di inviare un'anteprima a un gruppo ristretto di controllo, ciò si è reso utile soprattutto per le prime newsletter in quanto ne ha consentito, attraverso il confronto, la messa a punto con la maggiore sicurezza di creare un buon prodotto.

Le prime newsletter sono state inviate all'utenza iscritta nell'aprile del 2012. A tutt'oggi **sono 10 le redazioni** che producono newsletter locali, ad esse se ne aggiungeranno presto altre 5, attualmente in fase di formazione.

Da alcune redazioni sono state prodotte e riproposte ogni anno, a inizio e a fine anno scolastico, numeri "speciali" monotematici, dedicati a: Bambini e Sport, Bambini e Musica, Centri Estivi, in rete con i servizi cittadini pubblici e privati.

In generale le newsletter IFB hanno riscontrato un ottimo indice di gradimento, confermando l'ipotesi sottesa, in quanto collettori di news ed eventi mirati al target "genitori con bambini fascia di età 0/14 anni": le stesse notizie, sicuramente presenti nei siti pubblici e privati territoriali e regionali, URP, pagine comunali ecc.. vengono qui raccolte e restituite in modo

organizzato, limitando la dispersione del tempo di ricerca, costituendo un pro-memoria attivo e facilitatore della vita quotidiana dei genitori stessi, direttamente sul PC di casa.

Da tutti i Centri aderenti al progetto è stata confermata inoltre l'efficacia dello strumento in termini di diffusione capillare e pubblicizzazione delle attività dei Centri per le Famiglie, ma soprattutto in quanto ulteriore aspetto che sottolinea la cura e qualità di tali servizi.

Numero di iscritti ad ottobre 2013 alle newsletter del progetto regionale InformaFamiglie

Centro per le Famiglie	iscritti	data
Terre D'Argine	1944	15/10/2013
Forlì	1693	17/10/2013
Ferrara *	802	15/10/2013
Modena	277	07/10/2013
Ravenna	129	01/10/2013
Cesena	150	30/09/2013
Valle del Marecchia	243	26/09/2013
Forlimpopoli	238	09/10/2013
Rimini	618	07/10/2013
Faenza	471	14/10/2013

* Ferrara dove l'esperienza della newsletter è partita quasi 5 anni prima del progetto regionale, totalizzando tra febbraio 2008 e dicembre 2012 complessivamente 165 numeri della newsletter, mantiene anche una propria mailinglist distinta da quella regionale che attualmente arriva a oltre 900 famiglie ferraresi, portando quindi il totale dei destinatari a superare quota 1.700

La sperimentazione di una “Rete Amica dei Genitori”

Gretel Carli e Elisa Schiavi

“Una rete amica dei genitori”, progetto sperimentale (approvato con Delibera G.R. n. 2163/2011) per l’attivazione di **una rete regionale web di protezione, accompagnamento e sostegno all’esperienza genitoriale**, nasce da una sollecitazione dell’assessore regionale Marzocchi rivolta ai Centri per le Famiglie, in quanto riconosciuti, nell’ambito delle politiche regionali a sostegno della genitorialità e delle relazioni intrafamiliari, una delle principali porte di accesso alla rete dei servizi.

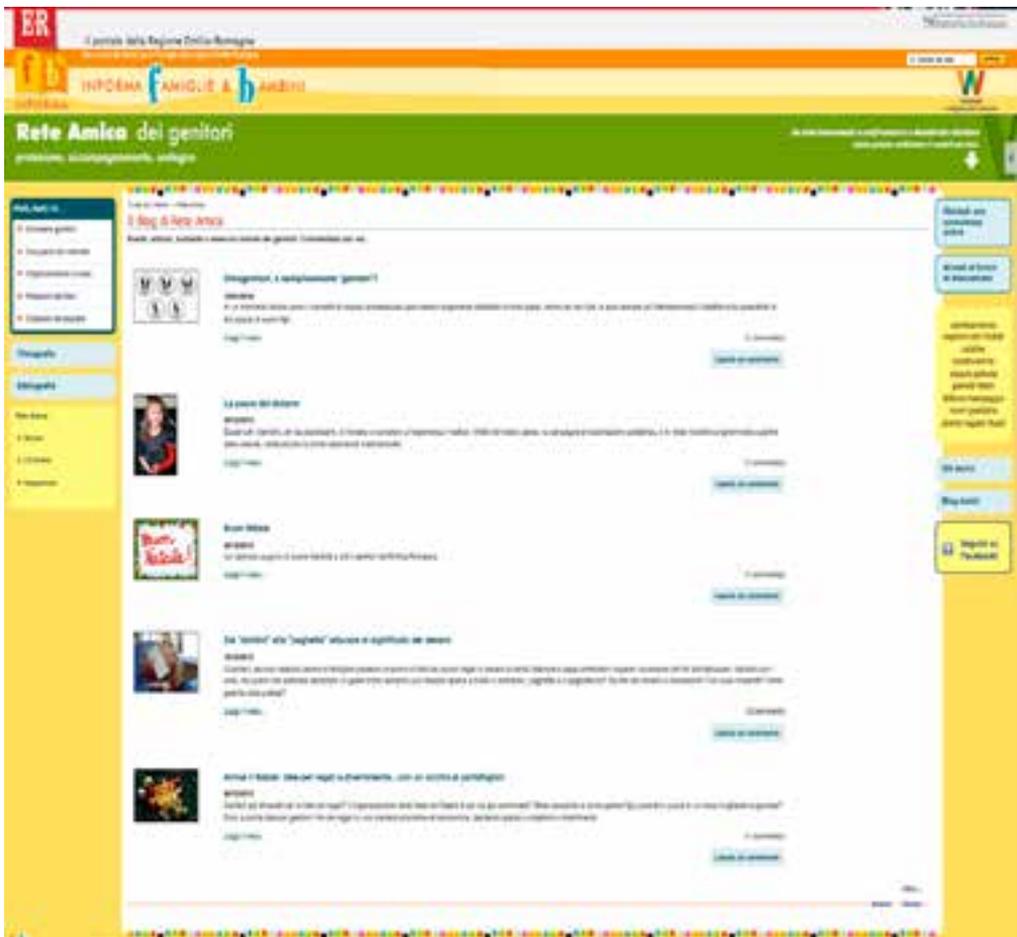
I Centri per le Famiglie, in vent’anni di lavoro, hanno maturato una solida esperienza nell’ambito della promozione del benessere e del sostegno alla genitorialità e sono sicuramente formati per svolgere **un’attività di accoglienza, ascolto e orientamento ai servizi di carattere preventivo**. In questo momento storico di crisi e di instabilità, ma anche di novità ed ampliamento continuo degli strumenti di comunicazione cui le persone possono accedere, l’ipotesi di fondo del progetto è che **la costruzione di un ambiente web aperto e ricettivo possa integrare i servizi già esistenti, garantendo all’utenza la possibilità di accesso temporalmente illimitato, l’accoglienza della domanda di aiuto e l’eventuale indirizzo ai servizi competenti in tempi brevi**, uniformando tale possibilità all’intero territorio regionale.

L’utilizzo di spazi di comunicazione via web inoltre consente la connessione tra più soggetti e risposte garantendo **il confronto tra pari, attraverso strumenti come i forum di discussione tematici**, e contemporaneamente la possibilità di accedere a **servizi più specialistici, quali la consulenza on line** con personale esperto.

Obiettivo prioritario del progetto è fornire un **“sostegno attivo”** accessibile con continuità per i genitori, con particolare riguardo, nella fase iniziale, alle neo-mamme e ai neopapà in situazione di difficoltà nella fase perinatale e nei delicati mesi immediatamente successivi alla nascita del bambino. L’obiettivo si sta estendendo ad altre tipologie di bisogni legati ai diversi momenti di criticità connessi alle fasi evolutive della famiglia.

Si valuti, inoltre, che le stime disponibili (fonte: Regione Emilia-Romagna) sugli utilizzatori di internet sono davvero interessanti e i dati sulla fascia di popolazione in cui rientrano le neo-mamme dicono che in Emilia-Romagna sono circa i due terzi della popolazione tra i 18 e i 44 anni ad accedere e utilizzare internet; siamo in presenza di un *digital divide* molto basso e quindi lo strumento, in termini di accessibilità, ha potenzialità più elevate di qualsiasi altro canale.

La stesura del progetto è stata affidata al **Centro per le famiglie di Ferrara** in collaborazione con il **Consorzio In&Co di Mo-**



dena. A seguito della sua approvazione si è costituito un **Gruppo di Progetto**, costituito dal responsabile dell'U.O. Politiche Familiari e Genitorialità del Comune di Ferrara, dai funzionari incaricati della Regione E-R, dal presidente del Consorzio delle aziende che supportano le attività progettuali dal punto di vista informatico e dalla coordinatrice tecnica del progetto stesso. Contemporaneamente è stato dato l'incarico al **Gruppo operativo di lavoro** (composto dalla coordinatrice tecnica del progetto, dalle operatrici del CpF di Ferrara ad esso dedicate e dai collaboratori tecnici del Consorzio) di procedere alla realizzazione

operativa delle diverse fasi del progetto stesso. In coerenza con quanto previsto dalla Delibera Regionale, le principali attività cui si è applicato il gruppo operativo nella prima fase della realizzazione, hanno riguardato l'analisi dei presupposti teorici e pratici che sottendono al progetto stesso. In primo luogo è stata fatta un'approfondita **web analysis** qualitativa rispetto a quanto attualmente a disposizione in rete per neogenitori e famiglie in termini di supporto informativo e sostegno, sia di carattere istituzionale che non, tenendo in considerazione non solo siti ma anche blog, che rispetto al

target di utenza sono risultati essere particolarmente diffusi; attraverso questa analisi è stato possibile mettere a punto un'identità propria del progetto caratterizzata da una dimensione semi istituzionale, che da un lato deve essere in grado di comunicare con immediatezza la "serietà dell'interlocutore" e dall'altro garantire apertura ed accoglienza, permettendo all'utente di identificare l'interlocutore come persona fisica, garante del rapporto di fiducia implicito nella relazione d'aiuto, pur via etere.

Si è proceduto quindi con una **indagine conoscitiva** che aveva un doppio importante obiettivo: la mappatura iniziale dei bisogni e delle problematiche connesse al dopoparto e al primo anno di vita, e contemporaneamente un sondaggio quali/quantitativo sull'utilizzo abituale degli strumenti di comunicazione informatica da parte dei neogenitori, attraverso la costruzione di un questionario e dei relativi strumenti di elaborazione delle risposte ricevute, somministrato ad un campione di 236 neomamme e neopapà, target di riferimento del progetto stesso.

Anche la realizzazione di un **Focus Group** è stata inserita nel percorso di analisi e pianificazione del progetto, in modo da utilizzare risorse competenti e autorevoli al fine di raccogliere specularmente aspettative e richieste abituali di supporto da parte dei neo-genitori e interesse all'uso di forme di comunicazione interattiva di natura informatica.

Per sua natura il progetto si colloca a **ponte tra i servizi dell'area di sostegno alla genitorialità e quelli dell'area informativa**, in quanto in connessione con la banca dati Informafamiglie (URL, dominio, configurazione grafica, ambiente Plone), che ne costituisce un riferimento importante per il back office, necessariamente integrata dalla

rete dei servizi regionali alla cui mappatura si è proceduto, con l'obiettivo di costruire accessi preferenziali, in particolare con la rete degli sportelli sociali a sostegno dell'attività informativa che deve necessariamente supportare il servizio.

Una volta predisposto il lay-out della home page con definizione dei servizi offerti e titolazione del nuovo prodotto informatico, assieme alla costruzione di una mappa architettonica del sito e alla stesura dei contenuti delle diverse sezioni previste, sono stati messi a punto aspetti e strumenti tecnici in relazione alle nuove linee guida della cabina di regia web regionale, la proposta grafica del sito e l'ambiente web definitivo con successiva presentazione del prodotto finale, nel gennaio del 2013.

Rete Amica "abita" dunque all'interno della banca dati regionale Informafamiglie, quasi in forma di "sotto-sito", rappresentandone la parte interattiva, attraverso l'offerta di servizi nuovi, che ne ampliano la fruizione, che da statica (ricerca autonoma delle informazioni) diventa dinamica, in quanto consente lo scambio, tra fruitori stessi e tra essi ed i servizi.

L'impostazione data a Rete Amica dei Genitori ha cercato di andare incontro alle esigenze di libero accesso e dialogo informale che l'utilizzo stesso di questa tipologia di strumenti digitali implicitamente deve garantire, e contemporaneamente la necessità di inviare ai clienti fruitori l'immagine di un servizio competente, sicuro e garante della protezione. **La ricerca del delicato equilibrio tra risposta istituzionale (che rischia di allontanare) e risposta non istituzionale (che rischia di banalizzare), per creare una risposta accogliente ma professionale, capace di aprire all'interazione ma allo stesso tempo di contenere adeguatamente**, si è sviluppata anche

attraverso il linguaggio, oltre alle scelte contenutistiche e dei servizi offerti.

Tra essi: un **blog redazionale** con la possibilità di inserire commenti, **forum di discussione** su diversi argomenti, con libero accesso, **consulenze on line** (psicopedagogiche e counselling genitoriale) che arricchiscono le offerte di consulenza legale e mediazione familiare già presenti nel sito IFB.

In relazione a quest'ultima offerta, è stato messo a punto un "**manuale d'uso**" che vuole essere un riferimento per gli operatori della redazione rispetto ad approccio, stile e modalità di comunicazione con l'utente.

Altre opportunità di consultazione che la Rete Amica offre ai genitori sono costituite da rubriche: **Parliamo di...** (testi fissi su tematiche relative alla genitorialità), **Siti Amici** e **Blog Amici**, **Bibliografia** per adulti e bambini, **Filmografia** tematica, ed infine la pubblicazione della pagina ufficiale del progetto sui principali social network: **Facebook**, **Twitter** e **Google+**, che ne garantiscono la promozione e fungono da ulteriore porta d'accesso al servizio.

Il sito è attualmente in fase di promozione sperimentale in 3 territori (Ferrara, Forlì, Piacenza) e in attesa della più ampia campagna promozionale regionale.

Alcuni dati: nel settembre 2013 le visualizzazioni del sito RA hanno raggiunto quota 2000 (mensili) e i Mi piace di FB 257 così distribuiti: donne 71,8%, uomini 27,87%, fascia d'età tra i 25-44, prevalenza dei contatti in Emilia-Romagna.

Le richieste di consulenza sono state 53, di cui 42 provenienti dal territorio della regione Emilia-Romagna e così suddivise: 37 da madri, 8 da padri, 8 da altri (nonni, cugini, non genitori).

I contenitori tematici sui quali vertevano le richieste di consulenza, sono ripartiti coerentemente con il menu a tendina per la scelta tematica che l'utente seleziona durante la compilazione della Form di richiesta online. In base all'analisi di dettaglio dei dati di compilazione possiamo riportare i seguenti numeri: 9 sul tema aspettare un figlio, 4 su allattamento, svezzamento e sonno, 8 su coppia e genitorialità, 18 su crescere ed educare, 14 su famiglia e relazioni.

Pur essendo un dato parziale rispetto all'anno 2013, possiamo ipotizzare un bisogno più marcato rispetto a temi e problematiche non strettamente connesse alla fase neogenitoriale o legate all'accudimento ed alle prime cure del neonato, bensì spostate su fasi successive del ciclo di vita familiare e delle complessità caratterizzanti la società e le famiglie attuali (multietniche, patchwork, monogenitoriali, omosessuali etc.) e questo è in linea con l'obiettivo di estensione ad altre tipologie di bisogni legati ai diversi momenti di criticità e complessità connessi alle fasi evolutive della famiglia.

Ad esse hanno fatto seguito **38 invii ai servizi** territoriali (Centri per le Famiglie, Associazioni, Consulenti, Servizi Sociali); **8 le richieste catalogate come emergenze** (richiesta di aiuto con espressione di forte disagio dell'adulto o del bambino e/o rischio di salute psicofisica dell'adulto o del bambino).

La tempistica di risposta prevista dalla redazione (72 ore max) è stata rispettata nella misura di oltre il 90% dei casi; il 20% degli utenti ha inviato una mail di ringraziamento e valutazione positiva del servizio di counselling online, il 5% delle consulenze si sono sviluppate in più contatti e risposte.

L'uso dei social media da parte dei Centri per le Famiglie come nuova forma di comunicazione e informazione

Antonella Grazia

L'area dell'informazione è un'area di attività che da tempo registra una continua crescita e un'ampia trasformazione. Nel desiderio di accompagnare le famiglie nel conoscere, avvicinare ed usare le risorse del territorio e per agevolare l'accesso alla rete dei servizi, sono cresciuti, sia per numero che per qualità, gli interventi e gli strumenti dedicati dai Centri per le Famiglie all'area informativa. Questo sviluppo segue due dimensioni principali: quella creata e coordinata in una **dimensione regionale**, quindi vissuta come esperienza comune e collettiva, con particolare riguardo ai Centri facenti parte del progetto "Informazione e vita quotidiana" e quella della crescita di **progetti locali**, in una narrazione in parte collettiva e condivisa e in parte territoriale e propria del singolo Centro. Per quanto riguarda questa seconda dimensione le esperienze sono diverse ed eterogenee; uno degli sviluppi maggiori dell'area informativa lo si è avuto con l'uso delle nuove tecnologie che hanno permesso ai Centri per le Famiglie una presenza nella dimensione comunicativa più ricca, articolata ed interattiva.

L'esperienza recente del terremoto ci ha purtroppo confermato quanto sia strategico poter

contare nei momenti di difficoltà e di emergenza su di un sistema di comunicazione ampio, attivo ed efficace. Ad esempio il Centro per le Famiglie della Bassa Reggiana¹ ha organizzato in tempi rapidissimi una rete di contatti telefonici per un ascolto-consulenza in emergenza e l'ha prontamente diffusa usando la mailing-list del Centro, pubblicandola nel sito e sul profilo facebook. In tale occasione anche gli strumenti web della rete provinciale dei Centri per le Famiglie si sono rivelati strategici per dare, ricevere e condividere informazioni.

Un recente monitoraggio, realizzato dall'Unità di Documentazione GIFT "Simonetta Andreoli" del Comune di Ferrara, ha evidenziato come i Centri per le Famiglie stiano sempre più avvicinando all'uso dei nuovi strumenti informatici per entrare in relazione con le famiglie: sito internet, social network, blog, piattaforme video etc.

¹ Vedi "Tutti fermi si riparte" a cura dell'equipe del Centro per le famiglie Bassa Reggiana, Quaderno GIFT di dicembre 2012.

I siti internet dei Centri per le Famiglie

Dal monitoraggio si rileva come circa una decina di Centri abbiano attivo da tempo un proprio sito internet, in alcuni casi costruito in collaborazione con altri servizi per famiglie e bambini del territorio, quali ad esempio il Coordinamento Pedagogico e/o il Servizio Sociale. Alcune home page sono particolarmente ricche e permettono l'accesso ad uno spazio vivido e variegato di informazioni, contatti e fonti.

I principali contenuti tematici riguardano la genitorialità e le esperienze di valorizzazione e sostegno della comunità e delle relazioni intrafamiliari. Diversi Centri, inoltre, pubblicano la loro guida o Carta dei Servizi, dando così, con un documento di natura istituzionale, una precisa presentazione delle tipologie di servizi offerti e delle modalità per accedervi. Quasi tutti i siti presentano l'équipe, i profili degli operatori e le metodologie di lavoro. Spesso è possibile accedere alla photo gallery, solitamente dedicata a momenti importanti della vita del Centro o alla documentazione visiva dei progetti svolti. Diversi Centri usano il sito anche come mezzo per dialogare con i genitori attraverso spazi di contatto, blog e con l'accesso al profilo e/o alla pagina facebook: un flusso continuo di proposte, progetti, ricordi, spazi pieni e vuoti, storie raccontate e storie ancora da scrivere o meglio...che si stanno scrivendo insieme!

Dalla rilevazione effettuata sull'utilizzo dei nuovi strumenti informatici, emerge, inoltre, l'uso sempre più frequente da parte dei Centri per le Famiglie di **YouTube**, piattaforma di circolazione video che i Centri stessi usano per pubblicare video che documentano la propria attività, come ha fatto il Centro per le Famiglie di Piacenza in occasione dei suoi primi

vent'anni di lavoro² o come fa il Centro per le Famiglie Rubicone che, in collaborazione con un'associazione culturale, una ONLUS e una radio e TV locale, realizza un programma video con interviste tematiche su diversi aspetti della vita familiare³ quali l'affido, la scuola ecc.. Il programma, trasmesso sia in radio che in tv è poi scaricabile su YouTube in una sezione dedicata.

I Centri per le Famiglie e Facebook

Per quanto riguarda l'attività che i singoli Centri per le Famiglie realizzano nella dimensione dei social network, si registra un nascente interesse per l'uso di Facebook; sono quasi una decina i Centri regionali che comunicano con le famiglie muovendosi nella piazza virtuale di Facebook, sia attraverso un proprio profilo che con una pagina dedicata al Centro.

Barbara De Biasio, coordinatrice del **Centro per le Famiglie di Piacenza** racconta come, già più di un anno fa, il loro assessore di riferimento li abbia invitati a sperimentare l'uso di nuovi strumenti comunicativi per ottimizzare lo spazio informativo. Così, supportati dall'ufficio comunicazione del Comune di Piacenza, hanno aperto la loro prima finestra Facebook che ha portato subito ad un alto numero di contatti. Barbara afferma che: *“l'uso del social network non ha sostituito i vecchi canali comunicativi, che continuiamo ad usare, ma ha ampliato la platea delle persone raggiunte dalle proposte e dalle notizie elaborate dal Centro e velocizzato i nostri tempi di contatto e di risposta.”* La redazione del Centro per le Famiglie comunica ai genitori, attraverso Facebook, non solo le proposte e le attività pro-

2 <http://www.youtube.com/watch?v=arAvpmDKns>

3 <http://www.youtube.com/user/voglioesserefamiglia>

grammate dal Centro, ma anche le attività realizzate da altri Servizi piacentini ritenuti di interesse e rilievo per la genitorialità e per la vita familiare. Punto a favore di Facebook è l'immediatezza e la velocità con cui si può avere un riscontro sia in termini quantitativi che qualitativi della proposta fatta; Barbara sottolinea come *“nessun altro strumento comunicativo fornisce feedback così espliciti ed immediati, anche se serve un impegno quotidiano nell'attività di aggiornamento della pagina e del profilo. In alcuni casi mentre i genitori sono al Centro per altre attività commentano cose pubblicate nei giorni precedenti sul profilo del Centro o ricordano di avere condiviso le notizie interessanti con altri genitori, andando così ad ampliare l'onda d'impatto comunicativo; insomma, una dimensione nuova e impegnativa ma che permette di avvicinare persone, proporre e condividere esperienze, spazi e tempi per vivere in relazione con gli altri la propria genitorialità e per accedere ai servizi a ciò dedicati.”*

Milena Mami coordinatrice del **Centro per le Famiglie dell'Unione Comuni del Rubicone** evidenzia come il loro interesse verso Facebook sia nato, invece, dal bisogno di *“alleggerire nelle forme e potenziare nei risultati la comunicazione con le famiglie”*. Il primo input, spiega Milena, è stato di carattere burocratico amministrativo; a causa di una norma di revisione della spesa pubblica il Centro si è trovato con minori risorse economiche per comunicare via posta con le famiglie, ... *“e così i francobolli sono stati sostituiti con i post su Facebook!”*. Punto di forza di questa nuova esperienza è stato “aprire” la pagina del Centro anche alle associazioni del territorio che svolgono delle attività per le famiglie; questa nuova dimensione comunicativa ha arricchito e differenziato le proposte e le notizie pubblicate ampliando così la schiera degli “amici”. Milena riferisce che la cura dello spazio su Fa-

cebook richiede un'attenta attività quotidiana ed in particolare la verifica di coerenza fra i contenuti postati e il carattere di soggetto pubblico e di servizio del Centro per le Famiglie; aspetto molto delicato che richiede da un lato il rispetto per il pensiero e le idee postate e dall'altro la continua consapevolezza della natura istituzionale e della *mission* che il Centro sta perseguendo. Anche Milena, come già sottolineato da Barbara, rileva il carattere *“diffusivo”* di questo strumento: *“molti genitori si sono linkati al profilo del Centro per le Famiglie e ne rilanciano i contenuti a nuovi genitori, creando così un'ampia condivisione. In sintesi, questa nuova finestra virtuale è per il Centro Rubicone un'esperienza che porta ad un bilancio positivo e che invita a proseguire la sperimentazione di nuovi spazi, anche virtuali per comunicare con genitori e famiglie.”*

Valentina Barozzi, operatrice del **Centro per le Famiglie della Val D'Enza** sottolinea la positività dell'uso dello *“strumento Facebook”* sia per aumentare gli accessi al Centro che per attivare e tenere vivo il lavoro di comunità, area preziosa dell'attività dei Centri per le Famiglie. *“...una buona attività di studio, organizzazione e cura della bacheca genera grandi risultati sia per la fase di avvio di proposte nuove dedicate a target specifici di popolazione, ad esempio la possibilità di attivare una “campagna” specifica in base ad alcune caratteristiche quali il territorio di residenza, l'età dei figli, i servizi utilizzati ecc... sia per mantenere vivi progetti e relazioni”*. Anche Valentina, così come Barbara e Milena, annota il forte valore di impatto di questa nuova dimensione comunicativa che permette sia di capire subito quali sono le proposte che piacciono e vengono accolte con favore dai genitori, sia di ampliare fortemente l'eco delle proposte e notizie pubblicate, grazie ad un rilancio continuo fatto dai genitori stessi in base al loro apprezzamento.

Un esempio di campagna informativa per i neo-genitori nel forlivese

Nadia Bertozzi

L'ultima campagna informativa del Percorso Nascita forlivese è stata ripensata da una Commissione interistituzionale e multiprofessionale che aveva il compito di esprimere gli aspetti fondativi e rilevanti del progetto complessivo e di individuare i materiali da far realizzare. Il coinvolgimento di operatori di varie unità - Centro per le Famiglie e Servizio Politiche sociali del Comune di Forlì (per i 15 Comuni del comprensorio), Consultorio familiare e Pediatria di comunità, Ostetricia-Ginecologia e Pediatria ospedaliera dell'Ausl di Forlì - era teso a favorire il massimo della condivisione nella scelta del prodotto finale e a garantire una maggiore diffusione e utilizzo dei materiali in ogni sede.

Contenuti e messaggi da porre in evidenza

Decidere collegialmente quali elementi-chiave dovessero emergere nella nuova campagna informativa si è rivelata un'occasione importante per ri-condividere l'idea di Percorso Nascita e per accordarsi sui criteri utili alla valutazione delle proposte che sarebbero pervenute. Gli elementi ritenuti fondamentali possono essere sintetizzati come segue:

- il Percorso Nascita è un percorso formativo rivolto a donne/coppie nella fase dell'attesa, della nascita e dopo la nascita (visivamente doveva dunque evidenziarsi la distribuzione di servizi e opportunità sui tre periodi, come un "continuum" che accompagna la donna/la coppia per un lungo periodo e nell'ambito del quale è possibile scegliere di che cosa avvalersi);
- si realizza per tutti i 15 Comuni del comprensorio forlivese;
- la doppia caratterizzazione Comune/Ausl (l'intero percorso si realizza attraverso una forte integrazione fra servizi socio-educativi e sanitari ed è importante che si percepisca la continuità degli interventi anche se posti in essere da professionisti diversi in contesti diversi);
- la conferma dello slogan - *La nascita colora la vita* - utile a rimarcare la connotazione positiva dell'evento anche rispetto alla comunità;
- la collaborazione del Terzo settore;
- l'inclusione sociale; la progettazione avrebbe pertanto dovuto utilizzare uno stile rivolto a tutte le famiglie contemporanee (straniere, monoparentali, tradizionali, ricomposte...), evitando messaggi stereotipati, facendo emergere che l'assunzione della nuova responsabilità può essere condivisa/affrontata con altri (partner, famiglie d'origine, amici, comunità);
- il materiale doveva essere semplice e di immediata leggibilità per tradurlo nelle 6 lingue principali e a maggiore diffusione.

I materiali e le risorse per la campagna informativa

Nella scelta dei materiali da realizzare si è tenuto conto dei servizi normalmente frequentati dalle donne in gravidanza o con figli piccoli, per agevolare l'accesso anche attraverso un'omogeneità comunicativa (ad esempio è stato richiesto un medesimo roll-up/totem per migliorare la visibilità di tale percorso presso Consultorio, Punto Nascita-Ostetricia, Centro Famiglie). Si è poi posta attenzione all'esperienza degli operatori per realizzare materiali realmente utili (manifesto, locandina, pieghevole informativo, cartolina di benvenuto per i "nuovi nati", quaderno-appunti per genitori, penne, adesivi, cartelline).

Garantire l'omogeneità nella grafica, nello stile e nel logo serve a rendere più riconoscibile il messaggio aumentandone l'efficacia, pertanto successivi materiali (quali i depliant per lo Spazio Primi Giorni o per i Disturbi emotivi in gravidanza e nel puerperio) sono stati predisposti con la stessa grafica. La realizzazione del materiale era prevista nel Piano di Zona per la salute e il benessere sociale 2009/2011 e negli "Accordi distrettuali fra Consultori familiari e Centri Famiglie" del 2009 (DG Regione ER n° 748/2008) atti che si sono rivelati decisamente importanti ai fini della collaborazione interistituzionale. Sono stati impegnati complessivamente circa 19.000 €, comprensivi dei materiali tradotti nelle 6 lingue più diffuse sul territorio (arabo, cinese, inglese, francese, rumeno, albanese).

La campagna informativa è piaciuta e piace tuttora molto e i partecipanti dimostrano di conoscere-riconoscere il percorso nei diversi contesti o eventi. Inoltre, poiché è la mancanza d'informazione la prima causa di non partecipazione/esclusione alle opportunità offerte dal territorio per i migranti e per le famiglie fragili o vulnera-

bili, si è scelto di investire precisamente in questa direzione: i materiali sono stati tradotti nelle 6 lingue più diffuse fra gli stranieri residenti a Forlì, sufficienti a garantire l'informazione per oltre l'80% di loro. L'obiettivo di garantire pari opportunità d'informazione per le donne/le coppie migranti pare oggi raggiunto: a seguito di tale investimento, infatti, la percentuale dei partecipanti immigrati ai Gruppi Cicogna (corso di 8 incontri per donne e coppie sui temi gravidanza, nascita e genitorialità) è passata dal 4% del 2009 al 10,4% del 2012. L'incremento di partecipazione degli immigrati al percorso previsto nella gravidanza si proietta, conseguentemente, anche nei servizi progettati per il supporto alla neogenitorialità e che vedono i "nuovi cittadini con figli piccolissimi" fruire oggi di diverse opportunità. Nel 2012 presso lo spazio-incontro *il Gomitolino*, rivolto a neo-genitori con i loro piccoli (0/12 mesi), il 4% dei frequentanti è rappresentato da migranti e la percentuale cresce all'11% nello spazio-incontro per bambini 0/3 anni e genitori, fino a oltre il 14%, per le visite domiciliari ed è oltre il 10% per consulenze individuali e Gruppi Primo Anno. È evidente come tali contesti siano importanti in termini di promozione, prevenzione e inclusione sociale dei nuclei migranti ma anche quanto siano funzionali per l'empowerment delle donne straniere rispetto alla lingua, alla conoscenza dei servizi, alla cura della salute propria e dei propri bambini, garantendo anche a questi un investimento precoce, e dunque più efficace, in termini di crescita e sviluppo.

Una riflessione a margine, comunque pertinente

Un'indagine del 2012-2013 volta a conoscere i "bisogni" dei genitori con figli in età 0/12 anni del territorio forlivese, ha consentito di conoscere anche le loro preferenze in tema di "stru-



La gravidanza, la nascita e il primo anno di vita del bambino portano importanti cambiamenti nella vita della donna, dell'uomo e nella relazione di coppia.

Nel Percorso Nascita personale specializzato (ostetriche, ginecologiche, psicologhe, pediatri, educatori, assistenti sociali e sanitari, pedagogisti) assiste contemporaneamente i futuri genitori nel rispetto delle loro esigenze e preferenze. Tutte e diverse opportunità aiutano ad affrontare gioia, salute e responsabilità per garantire il benessere familiare.

PER INFORMAZIONI:

- CONSULTORIO FAMILIARE** - VIA COLOMBO, 11 - FORLÌ - N. VERDE: 800.638.116
DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE 9.00 ALLE 13.00
- CENTRO FAMIGLIE** - VIALE BOLONZINI, 23 - FORLÌ - TEL. 0543.20709 - 0543.21013
LUNEDÌ - VENERDÌ, 9.00-12.00 E VENERDÌ DALLE 15.00 ALLE 18.00
MARTEDÌ E GIOVEDÌ DALLE 14.30 ALLE 18.00
CENTRO@informafamiglie&bambini.it - www.centrofam.it
- OSPEDALE G. B. MORGAGNI - L. PIERANTONI** - GINECOLOGIA E OSTETRICIA - PEDIATRIA - VIA CROCE FORLANINI, 24 FORLÌ - TEL. 0543.733712
CONSULENZA TELEFONICA DALLE 16.00 ALLE 17.00
PROTEZIONE CIVILE - COLLEZIONE VENERDÌ DALLE 13.00 ALLE 15.00

Potete anche visitare i seguenti siti: www.informafamiglie.it - www.aud.fg.it

Comuni di: Forlì • Fontanafredda • Bertinoro • Modigliana • Civitella di Romagna • Gualtallo • S. Sofia • Poggiaspina • Pombalunco • Casimiro Terno e Terra dei Sassi • Dovadola • Rocca S. Cassiano • Portico di San Benedetto • Montegiano • Tredozio • Associazioni che operano nel sociale.

CONTRATTO SERVIZIO REGIONALE PER IL PRIMO ANNO DI VITA DELLA FAMIGLIA

LA NASCITA COLORA LA VITA
Il Percorso Nascita nel distretto di Forlì.

Italiano Arabo

menti informativi” (con facoltà di indicare più preferenze). Analizzando le risposte di 1.006 genitori frequentanti contesti educativi e scolastici diversi, pubblici e privati, emerge che il “volantino distribuito a scuola” continua ad essere la scelta più indicata (61%) seguita dalla posta elettronica (*newsletter*) per il 47,5% e dai *siti tematici* (es. *informafamiglie&bambini*) per il 42,5%. Osservando meglio si nota, però, che ben il 69% di genitori con figli in età 6/11 preferisce il volantino, contro il 59% dei genitori con figli in età 0/6 e, di contro, i genitori con figli più piccoli si avvalgono maggiormente delle nuove tecnologie in particolare della posta elettronica per oltre il 58% contro il 47% dei genitori con figli in età scolare. Pare appropriato chiedersi, dunque, se tale esito sia anche merito del sito *www.informafamiglie&bambini* e della relativa *newsletter*, più conosciuta da genitori di figli piccoli perché più recente (il CpF di Forlì ha oltre 1.700 iscritti e lo strumento sta risultando decisamente efficace). Stampa locale e social network sono

indicati con frequenze decisamente inferiori (fra il 19% e l'8%) ma l'aspetto su cui riflettere con attenzione pare essere quello riguardante gli “*stranieri*” rispetto ai quali emerge che solo il 24% utilizza la posta elettronica (per mancanza di strumenti evidentemente) e che prediligono nettamente il volantino distribuito a scuola per oltre il 66%, con un ulteriore netto calo per la stampa, al 5%, e per i social network (2%). Tutto questo per dire che cosa? Le recenti norme che limitano, fino sostanzialmente a impedire, agli Enti di utilizzare la stampa per informare i cittadini (art.6 D.L. 78/2010) anche rispetto ai servizi disponibili e alle opportunità offerte dal territorio, incidono in primo luogo sui cittadini stranieri (e sulle famiglie a rischio di esclusione sociale) che molto meno di altri si avvalgono di altri mezzi informativi, e segnatamente di quelli veicolati via web, e calare la disponibilità di strumenti informativi facilmente fruibili da tutti i genitori, appesantisce di fatto, ulteriormente, la gestione della loro vita quotidiana.

Passaparola: vent'anni di comunicazione e informazione per le famiglie ferraresi



In vent'anni i numeri di Passaparola pubblicati sono stati fino ad oggi in tutto **55** e, stagione dopo stagione, hanno portato nelle case delle famiglie della città informazioni aggiornate su

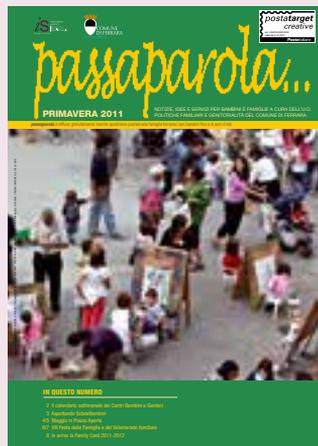
Centro per le Famiglie, più moderni, veloci e veicolati sul web (sito e newsletter dell'Informafamiglie e Rete Amica); posta elettronica e mailing list hanno ormai del tutto soppiantato le spedizioni postali rivolte in passato ai genitori che frequentano i servizi, ma non è mai venuta meno la scelta di mantenere in vita **una pubblicazione a stampa che periodicamente giungesse in tutte le case della città dove vivono bambini piccoli.**

Informazione, articoli brevi, nessuno spazio a interventi di politici o di amministratori e molte immagini fotografiche invece che documentano le attività dei servizi sono così ancor oggi le caratteristiche salienti di una *houseorgan* diffuso ogni volta in oltre 5.000 copie. Molto letto e apprezzato dalle famiglie della città, seppur con un numero di pagine limitato (da un minimo di 8 ad un massimo di 16 come di solito accade per il numero estivo), Passaparola non solo ha contribuito in modo decisivo a far conoscere i servizi comunali ma ha creato nel tempo **senso di appartenenza e partecipazione attiva** da parte dei genitori attorno e, spesso, anche molto oltre i servizi stessi.

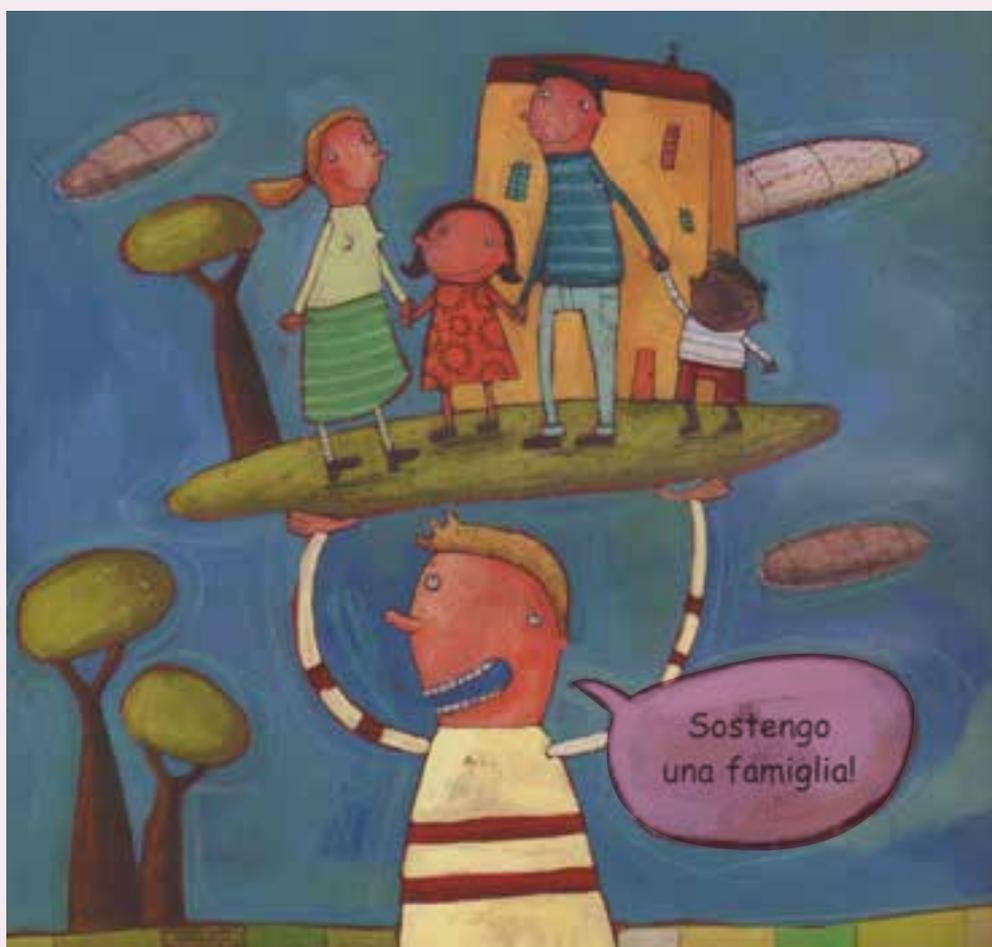
iniziative e servizi del Centro per le Famiglie e dei Centri Bambini e Genitori comunali, **promuovendo partecipazione dei genitori, cultura dell'infanzia e coesione sociale** attorno ai servizi e alle problematiche di volta in volta emergenti rispetto alla vita di bambini e famiglie.

Nel corso degli anni accanto a Passaparola sono cresciuti altri strumenti di informazione curati dal

a cura di Tullio Monini



Comunicazione e documentazione per i genitori nei Servizi educativi 0-6



La relazione tra servizi educativi per l'infanzia e famiglie

di **Monica Guerra e Elena Luciano***

Chi si occupa di educazione oggi sa bene che **non ci può essere alcun tipo di acquisizione, di conoscenza e di sviluppo se non all'interno di una relazione**: come hanno evidenziato gli studi pedagogici, psicologici, psicoanalitici, ma anche le neuroscienze, le relazioni costituiscono una fondamentale premessa per poter crescere e imparare.

Perché ciò possa avvenire, tuttavia, non sono sufficienti delle relazioni, ma è necessario che esse siano in qualche misura significative per i soggetti che vi sono coinvolti: **non solo relazioni, dunque, ma "buone" relazioni**. Ciò vale per quel che riguarda i rapporti tra adulto – familiare o educatore – e bambino, ma riguarda anche quelli tra pari, quindi sia tra i bambini sia tra gli stessi adulti.

È da questa premessa che muoviamo per discutere **il ruolo che i servizi educativi per l'infanzia possono svolgere rispetto alle famiglie, ponendo la dimensione relazionale come presupposto per la costruzione di un incontro e di un dialogo proficui**, all'interno dei quali tutti gli adulti coinvolti possano da un lato essere riferimento e sostegno per i bambini di cui a vario titolo si occupano, dall'altro vivere e condividere essi stessi un percorso di crescita relativamente all'educazione dei più piccoli e al loro ruolo in merito.

Il bisogno di relazione

La relazione tra servizi educativi per l'infanzia e famiglie chiama a riflettere su diversi aspetti, tra cui il senso e il ruolo delle varie **soluzioni di cura e accudimento** oggi disponibili in Italia per i bambini e le bambine, le possibili **sinergie educative** tra educatori/insegnanti e genitori, i recenti **cambiamenti sociali**, le **domande delle famiglie** di questi bambini, così come i loro **diritti e bisogni**. Nello specifico del rapporto tra genitori, da un lato, ed educatori e insegnanti, dall'altro, i primi chiedono oggi ai servizi educativi attenzione nell'accoglienza, cura ed educazione dei propri figli, ma anche ascolto e riconoscimento del proprio ruolo genitoriale, con i dubbi, le incertezze e le complessità che lo connotano, cercando uno spazio anche per sé e per le proprie domande, per un confronto – difficile altrove – intorno al significato dell'educare, alle azioni che lo sostanziano, alle regole che lo definiscono; i secondi, d'altro canto, sanno ormai bene che costruire buone relazioni con le famiglie è fondamentale anche per sé e per il servizio, in quanto condizione indispensabile per poter qualificare il proprio lavoro. Tale presupposto trova valore nell'idea che **un buon lavoro educativo prende origine dalla conoscenza di ciascuna realtà familiare**,

* Il testo, in forma diversa, è già apparso in M. Guerra, Progettare esperienze e relazioni, Edizioni Junior-Spaggiari Edizioni, Parma, 2013

nella misura in cui la costruzione e il consolidamento di rapporti di fiducia con i genitori, disposti all'accoglienza e fondati sul riconoscimento dell'unicità di ciascuno, favoriscono dialogo, benessere e comprensione reciproca, elementi utili per sciogliere dubbi e paure e per affrontare insieme, condividendole, anche le situazioni più critiche e potenzialmente faticose. Una relazione positiva, peraltro, induce anche un maggior benessere nello stesso lavoro educativo, nella quotidianità e nel tempo, in quanto favorisce un clima migliore.

La costruzione di buone relazioni tra servizi educativi e famiglie risponde quindi a **un bisogno reciproco**, che riguarda e interessa ugualmente, per quanto in modi differenti, entrambi i contesti che, prioritariamente, si prendono cura dell'educazione dei più piccoli: se i gruppi educativi non investono tempo, riflessione, azioni, progettualità e formazione nella relazione con le famiglie, non è possibile lavorare bene e pienamente neppure con i bambini, perché **l'accoglienza di un nuovo bambino al nido, alla scuola dell'infanzia o in un centro di presenza riguarda sempre, senza alcuna eccezione, anche la sua famiglia**, con la sua storia, il suo stile educativo, le sue fatiche e le sue risorse.

Inoltre, se si condivide che educare un bambino nei primi anni di vita significhi accoglierlo dal punto di vista affettivo ed emotivo, ma anche elaborare un progetto che sostenga il suo interesse e la sua curiosità ad apprendere, allora **la relazione con le famiglie diviene centrale per il servizio** stesso, poiché attraverso essa è possibile partecipare ad un processo comune che consenta ai bambini di mantenere viva e di accrescere la loro predisposizione nei confronti del nuovo, dell'ignoto, del diverso.

Da tutto ciò la necessità di trovare modi buoni e strategie efficaci per far dialogare i principali contesti – casa, nido e scuola dell'infanzia – in cui vive e cresce il bambino, mettendo al centro il tema della relazione, il cui bisogno

oggi caratterizza e accomuna bambini e adulti, genitori e educatori, servizi e famiglie.

Oggi la **gestione delle relazioni** sembra costituire sempre più un **impegno complesso per chi lavora nei servizi educativi** e sta accanto ai bambini ma anche alle famiglie, perché con sempre maggior frequenza gli adulti familiari portano domande proprie, alle quali gli educatori non sempre si sentono preparati e che talora vivono come poco pertinenti o addirittura non legittime. Se ciò accade, tuttavia, è anche perché le famiglie riconoscono ormai i servizi per l'infanzia come luoghi autenticamente educativi, individuandoli come significativi punti di riferimento nel loro impegno di crescita ed educazione dei bambini. Se negli anni Settanta in Italia le famiglie che si rivolgevano ai servizi educativi portavano per lo più un bisogno di custodia dei bambini e di buoni standard qualitativi in ambito igienico e a livello di cura da parte degli educatori, oggi gli adulti familiari sentono sempre più la necessità di trovare luoghi buoni che sappiano favorire crescita e benessere per i propri figli e che siano una risposta ai bisogni di socialità e di gioco condiviso dei bambini, ma anche di ascolto e confronto per sé, e quindi di supporto e sostegno al proprio ruolo genitoriale.

Una sinergia necessaria

Diviene quindi fondamentale per il gruppo educativo riconoscere che **il lavoro nei servizi per l'infanzia non può certamente limitarsi al rapporto con il bambino**, ma si colloca inevitabilmente – e proficuamente – in una più ampia rete relazionale che sappia coinvolgere le diverse figure familiari che di quel bambino si prendono cura, se pur in contesti, tempi e modi differenti.

Oggi risulta quindi inevitabile riconoscere che

l'accoglienza di un nuovo bambino al nido e alla scuola dell'infanzia riguarda sempre, senza eccezioni, anche la sua famiglia, con la sua storia, le sue peculiarità, le sue emozioni, le sue fatiche e le sue risorse.

Innanzitutto, infatti, il bambino non è un essere che vive distintamente in distinte realtà ma è piuttosto una persona che vive in vari contesti, li influenza e da essi ne è influenzato: **analizzare le condizioni dell'infanzia significa mettere in relazione più contesti**, da quello familiare, in cui il bambino vive e con cui si rapporta fin dai suoi primi giorni, a quelli più allargati, di cui sono parte i servizi educativi (Bronfenbrenner). L'identità collettiva dell'infanzia e la sua condizione sociale si definiscono quindi a partire dalle diverse e significative relazioni che via via si strutturano lungo i percorsi della socializzazione all'interno delle diverse agenzie formative con le quali essa entra in rapporto. Accanto a ciò, poi, è necessario considerare la diffusa **solitudine di chi oggi vive l'esperienza del prendersi cura di un bambino piccolo**, che porta a limitate opportunità di condividere, al di fuori di un contesto familiare peraltro spesso ridotto, fatiche e ricchezze del mestiere dell'educatore: si tratta di un'urgenza sociale ineludibile, che entra comunque nei servizi insieme ai bambini e che quindi non è possibile ignorare. Infine, costruire buone relazioni con le famiglie è utile e necessario per gli educatori, perché consente di fare meglio il proprio lavoro educativo, che prende avvio proprio dalla conoscenza delle peculiarità della realtà di ciascuna famiglia. Porre le basi e coltivare la fiducia nel servizio facilita infatti il benessere, il dialogo, la possibilità di affrontare direttamente i problemi, sciogliendo insieme le fatiche, le incertezze e le paure. Risulta così fondamentale, all'interno dei servizi per l'infanzia, **costruire con le famiglie rapporti autentici, basati sull'accettazione, sulla valorizzazione e sulla fiducia**

– e non sul giudizio né sulla valutazione – possibili innanzitutto attraverso una forte e consapevole assunzione di responsabilità, da parte degli educatori, della relazione stessa con i genitori: la predisposizione delle condizioni per impostare, condurre, **far crescere la relazione con la famiglia è infatti parte della professionalità di chi educa**. La fiducia del genitore che inizia l'ambientamento nel servizio insieme al suo bambino non dipende solo da lui, dalle sue paure, dalla sua storia, dalle sue esperienze pregresse, ma è fortemente influenzata da chi, nel servizio, gli mostra o meno accettazione e rispetto. Ciò significa voler intenzionalmente riconoscere l'importanza di confrontare e intrecciare **competenza professionale e competenza genitoriale**, dando ad esse **pari rilevanza** pur riconoscendone le specificità.

La relazione con le famiglie in una prospettiva di corresponsabilità educativa

Nel suo complesso articolarsi, tra piano teorico e pratico, riflessivo e operativo, pedagogico e organizzativo, il lavoro che gli educatori sono impegnati a costruire e a consolidare con le famiglie nei nidi e nelle scuole è molto complicato e non certo privo di fatiche e di ostacoli; tuttavia, se lo si comprende tra gli elementi prioritari del progetto pedagogico di un servizio educativo, è essenziale, e oggi sempre più urgente, investire su di esso anche in termini di **formazione della professionalità degli educatori**. Infatti, per poter mettere a punto strategie accoglienti ed efficaci, se pur mai infallibili, è indispensabile **condividere un'idea e un progetto di relazione con le famiglie nel gruppo di lavoro**, progettando di volta in volta in modo sinergico e condiviso le pratiche che si intende promuovere, ma è altrettanto

Documentare e comunicare il lavoro educativo

di **Monica Guerra**

Per più di una **ragione la documentazione costituisce un'operazione professionale di fondamentale importanza in ogni contesto educativo**. In primo luogo infatti essa consente, al singolo come al gruppo educativo, di contribuire a scrivere la propria storia, in un'ottica che non è solo ricostruttiva e narrativa, ma che può risignificare azioni e percorsi offrendo in questo modo una possibilità di riflessione e riprogettazione delle proprie scelte educative. Parallelamente, la documentazione è anche e fortemente **una interessante forma di comunicazione**, che può essere declinata a vari livelli: quello più interno al servizio, con colleghi, responsabili, amministratori, quello intermedio con i bambini e con le famiglie, ma anche quello con chi – più da esterno – è comunque interessato a conoscere i servizi educativi.

Alcune domande guidano la progettazione di ogni lavoro documentativo, interrogando innanzitutto gli obiettivi che ci muovono, cioè le motivazioni per cui decidiamo di mettere in atto un dato processo di documentazione, nonché i destinatari della nostra comunicazione; da ciò discenderanno i contenuti e le modalità, oltre che gli aspetti formali quali il tipo di linguaggio e di supporto.

La prima questione, dunque, riguarda **la scelta di che cosa documentare**, scelta che appunto poggerà sulle finalità comunicative e riflessive che tale documentazione intende sostenere: tali finalità, è utile richiamarlo, dovrebbero sempre tenere in considerazione non solo gli interessi e le domande di chi ha il compito di realizzare il materiale documentativo, ma anche e soprattutto quelli del potenziale destinatario. La documentazione, infatti, è certamente una forma particolarmente interessante di comunicazione, che può sostenere riflessioni in coloro che la riceveranno.

Successivamente alla scelta dell'oggetto, il lavoro documentativo riguarderà **la raccolta del materiale grezzo**, che può consistere in numerosi supporti, quali ad esempio osservazioni, fotografie o trascrizioni di conversazioni. In questa fase, la raccolta procederà ad imbuto, progressivamente più focalizzata con l'aumentare della precisione delle questioni che emergeranno e, di conseguenza, delle dimensioni che si vorranno evidenziare.

A questa fase seguirà **l'individuazione dei codici comunicativi più pertinenti rispetto agli interlocutori**, prevedendo, ad esempio, linguaggi più o meno tecnici a seconda che ci si rivolga ad operatori del settore piuttosto che all'utenza, e la rielaborazione del materiale così

raccolto nella forma e nel supporto che sembra più utile e pertinente, ad esempio cartaceo, video o a pannello. La documentazione, oltre ad essere coerente con gli obiettivi iniziali, dovrebbe anche avere una coerenza interna nelle sue varie parti e nei suoi vari aspetti, in un processo di rinforzo ed esplicitazione reciproco, così da riuscire a rendere il più possibile espliciti significati che rischiano altrimenti di essere spesso impliciti o dati per scontati. Una comunicazione efficace deve prevedere una coerenza tra gli aspetti di contenuto e quelli di forma.

Dagli elementi fino ad ora presentati, emerge come la documentazione sia un'operazione di selezione rispetto ai numerosi obiettivi, significati e contenuti che come servizi si promuovono, oltre che relativamente ai molti materiali raccolti o raccogliibili in merito ad esperienze o percorsi. In questo senso, si tratta di **un impegno che dovrebbe appartenere il più possibile all'intero gruppo educativo**, prevedendo almeno alcuni momenti di condivisione e confronto in merito: tale selezione, infatti, di per sé non è neutra né facile in quanto chiama in causa rappresentazioni, aspettative e interpretazioni di ognuno. La sintesi che ne segue – pur non ambendo ad essere completamente esauriente – deve tuttavia avere il carattere dell'eshaustività, permettendo la comprensione non solo delle azioni realizzate, ma anche dei significati e delle motivazioni sottesi.

La documentazione educativa trova infatti le sue più interessanti ragioni d'essere nel processo di esplicitazione a cui induce chi la cura e nel processo di partecipazione che promuove in chi la riceve: nell'uno come nell'altro caso si tratta di **andare alle radici delle scelte educative che si condividono, per rileggerle, metterle a disposizione in modo trasparente e condividerle** con maggior reciproca consapevolezza. Qui, in questa possibilità di dialogo a distanza, leggero, in cui ciascuno può posizionarsi nel tempo e nei modi che gli sono possibili, aperto a molte suggestioni da parte di chi lo avvia e a diverse interpretazioni da parte di chi lo fruisce, risiede il valore più interessante della documentazione pedagogica.

(Per un approfondimento sul tema della documentazione: C. Giudici, M. Krechevsky e C. Rinaldi (a cura di), *Rendere visibile l'apprendimento*, Reggio Children Editore, Reggio Emilia, 2009; L. Malavasi e B. Zoccatelli, *Documentare le progettualità nei servizi e nelle scuole per l'infanzia*, Edizioni Junior- Spaggiari Edizioni, Parma, 2012).

determinante per gli educatori poter contare sulla propria professionalità che, esplicandosi in diverse direzioni – nella relazione con i bambini, con le famiglie, con il gruppo di lavoro (composto da personale educativo e non), con i soggetti gestori e titolari del servizio, con quelli presenti sul territorio, con la cittadinanza... – richiede una molteplicità di competenze e saperi di tipo osservativo, documentativo, comunicativo, organizzativo, gestionale, progettuale...

Alla luce di quanto finora evidenziato, è quindi utile evidenziare che **la relazione con le famiglie non dovrebbe muovere da una richiesta di mera collaborazione, ma da una proposta di partecipazione ad un percorso da costruire e condividere**, capendo quali possono essere le risorse e le disponibilità reciproche da giocare nelle specifiche situazioni, nella parallela libertà di scegliere come e quanto giocare. In questo senso, una buona relazione non dovrebbe essere interpretata come aderenza da parte dei genitori alle richieste del servizio, poiché ciò impedirebbe sia agli educatori che alle figure familiari di disporsi nell'auspicata dimensione di reciprocità. Parlare di partecipazione anziché di coinvolgimento delle famiglie permette dunque di riconoscere maggiormente che ciascuno dei soggetti coinvolti – genitori ed educatori, ma anche altri membri della comunità – condivide la responsabilità nei confronti dell'educazione e dello sviluppo dei bambini (Epstein), fino a prospettare **una responsabilità reciproca tra tutti gli individui che appartengono ad una data comunità**, educativa, scolastica, civica e sociale.

D'altro canto, l'apertura alle famiglie, l'accoglienza lunga, le giornate aperte, la possibilità di stare all'interno dei nidi e delle scuole dell'infanzia non si devono tradurre in un'anarchica presenza dei genitori nei servizi, ma devono comunque essere sempre connotate da un approccio inclusivo e da modalità ideate e predisposte per aprire il servizio e per invitare ad en-

trarvi: le modalità concordate, le regole, i limiti anche costituiscono infatti per tutti l'indicazione di come muoversi in un modo reciprocamente rispettoso e soprattutto attento ai bambini che abitano quotidianamente i luoghi educativi.

In questo senso, la disposizione più proficua da parte del servizio è quella all'**ascolto, forma primaria di accoglienza dell'altro e della sua particolare storia**: infatti la fiducia che i genitori maturano negli educatori è in primo luogo frutto della capacità di ascolto e comprensione di questi ultimi (Coles). Non si tratta dunque di avere sempre risposte per ogni richiesta, ma talora e soprattutto di saper generare **spazi in cui potersi raccontare**, in cui offrire la propria attenzione calorosa o anche il proprio silenzio.

Inoltre, è utile e auspicabile che nei servizi educativi per l'infanzia **non vi sia solo l'attenzione a costruire un buon rapporto tra educatori e genitori, ma anche tra le famiglie stesse**. In questi luoghi, primariamente rivolti all'educazione dei bambini, gli adulti familiari possono incontrarsi, conoscersi, confrontarsi, sperimentando la rilevanza dell'essere parte di un gruppo di pari che condivide esperienze comuni, domande, dubbi (Guerra); a partire da qui, possono avviarsi rapporti di amicizia e sostegno che talora proseguono anche al di fuori ed oltre il servizio stesso, risorse piacevoli di per sé, ma che, in assenza di reti familiari, divengono supporti utili e preziosi per originare progetti di auto mutuo aiuto.

L'impegno educativo, come si va delineando, ha una forte valenza etica e politica, nel senso che pensa e progetta l'educazione e la crescita dei bambini come qualcosa che riguarda gli educatori insieme ai loro adulti familiari, in uno stare accanto che diviene fare insieme, ognuno dal proprio punto di vista e all'interno del proprio ruolo, ma impegnati in una prospettiva comunitaria.

Più che un approccio critico, che legga le fami-



glie come disinteressate, inadeguate, incompetenti – come accade ad esempio quando si discute in merito alla capacità di dare regole ai propri figli – sembra preferibile, e peraltro di maggior interesse per i servizi stessi e la loro possibile funzione pedagogica rispetto ai singoli come rispetto alla più ampia comunità, un approccio volto a **dedicare del tempo per stare con i genitori a discutere, per agire con loro piccole azioni e piccoli gesti, per confrontarsi sugli esiti di diverse strategie**. Occorre lavorare per far sì che i servizi educativi mantengano la loro qualità di “**spazio educativo pubblico**, nel senso di extrafamiliare e di espressione della comunità che fa della relazione con le famiglie nelle sue diverse declinazioni – partecipazione civica, contatto individuale, incontri di gruppo, reciproco scambio – un oggetto essenziale e costitutivo, ancorché finalizzato verso una comune finalità educativa orientata al bambino del proprio compito e della definizione di sé in quanto servizio, in una prospettiva di promozione, di sostegno, di collaborazione, di partenariato e di partecipazione attiva” (Mantovani).

A partire da qui, come diverse esperienze già in atto mostrano, **i servizi si possono aprire ulteriormente alle famiglie**, sperimentando

forme di partecipazione nella stessa quotidianità che appaiono di estremo interesse.

Più di tutto, appare necessario un pensiero di ampio respiro, che sappia coinvolgere nei servizi educativi i diversi soggetti che li abitano e che da questi sia poi in grado di uscire all'esterno, appunto nella comunità e nel territorio, per portare anche oltre i luoghi strettamente deputati alla cura e all'educazione dei bambini quella cultura dell'infanzia e delle famiglie che nidi, scuole dell'infanzia e centri di compresenza hanno saputo costruire negli anni.

L'alleanza educativa tra educatori e genitori, l'interesse a dialogare per costruire insieme nuove riflessioni su cosa significhi educare e crescere i bambini oggi, un reciproco sguardo capace di cogliere e accogliere i pensieri ma anche i dubbi e le incertezze dell'altro possono contribuire a un ripensamento radicale, sociale, etico e politico, sul senso di appartenenza ad una data comunità, nelle sue forme sempre più articolate, eterogenee e complesse, sulla responsabilità che ciascuno può avervi, sul ruolo che rivestono le buone relazioni tra le persone che vi risiedono.

A cominciare da quelle tra bambini, educatori e adulti familiari.

Informazione e comunicazione al servizio di una comunità educante nei servizi per la prima infanzia e le famiglie dell'Emilia-Romagna

Sandra Benedetti

Di recente mi sono imbattuta in un articolo di Luca Lambertini (*“Ricerca sociale e lavoro di comunità nell’Italia del dopoguerra”* in *“Gli Asini”* n. 16-17, giugno-settembre 2013) che mi ha particolarmente colpita perché, nel ricomporre l’itinerario della ricerca sociale e del lavoro di comunità dal dopoguerra ad oggi, l’autore ripercorre il percorso di Dolci come esempio di militanza sociale capace di comunicare con le grandi istituzioni pubbliche.

Lambertini inizia ricordando come **Danilo Dolci** dopo aver lasciato la comunità di Nomadelfia, fondata da Don Zenò Saltini per accogliere gli orfani di guerra, si trasferì in Sicilia perché aveva conosciuto *“i più orfani tra gli orfani dello Stato”*, ossia i siciliani. Negli anni '50 Partinico è un piccolo paese a venti chilometri da Palermo ed è in quel luogo e in quegli anni che Dolci promuove un esperimento che si rivelerà particolarmente significativo in quanto generativo di un importante riscatto sociale, dal momento che i braccianti che vivevano nella totale emarginazione, divennero grazie a questa esperienza soggetti protagonisti della loro emancipazione sociale.

Per raggiungere questo obiettivo Dolci utilizza proprio **l’informazione e la comunicazione come veicoli privilegiati**: appena arriva in Sicilia elabora un libro-inchiesta e studia le condizioni di vita degli abitanti di quelle zone. Esce un testo *“Banditi a Partinico”* frutto di una inchiesta sul campo, in cui Dolci è coadiuvato dagli operatori che lavorano con lui per conoscere il contesto in cui si trovano ad operare. E guarda caso i temi che lo interessano di più, perché decisivi nella determinazione del benessere individuale e sociale, sono quelli legati appunto al contesto sociale, alla scuola e all’educazione-istruzione e ciò che riesce a dimostrare, sostiene Lambertini nell’articolo, è *“l’equivalenza tra gli anni di scuola e di galera che il governo italiano distribuisce a quella latitudine, scoprendo che sono molti di più i secondi dei primi.”*

La pratica pedagogica applicata da Dolci consiste nell’adottare lo strumento della ricerca e dell’inchiesta come occasione per fare educazione da un lato, e per creare coscienza sociale dall’altro. La cosa interessante è che il suo approccio parte da una prospettiva pedagogica, ma il suo obiettivo è arrivare ad incidere sul pia-

no economico-sociale. In breve **il suo lavoro attraverso l'informazione e la comunicazione approda ad un lavoro di e con la comunità**, in cui la leva sociale ed educativa finiscono per scardinare l'emarginazione dei più deboli.

Questo di Danilo Dolci, come di altri tentativi di emancipazione sociale citati nell'articolo, risuonano oggi come occasioni per intraprendere percorsi "altri", fuori cioè dai canali istituzionali, caduti in prescrizione e sconfitti da un eccesso di burocratizzazione del lavoro sociale. È vero infatti, come afferma Lambertini, che "*il fermento culturale e la tensione*" che hanno caratterizzato gli anni di Dolci oggi sono "*soffocati dallo smarrimento, dalla confusione e dal senso di impotenza*" e da una politica piegata solo su sé stessa e sulla sua autoconservazione, ma è anche certo, io credo, che nelle nostre esperienze territoriali attraverso i servizi socio-educativi, è possibile ancora **rintracciare un'intelligenza che deriva dal saper pensare e saper fare, dalla conoscenza e dalla aderenza alle questioni sociali vere**, e si mantiene viva una cultura realmente capace di un "*agire comunitario*" e di esprimere "*forme di militanza professionale*" in grado di costruire una rete di servizi amichevoli.

È quindi verosimile che i nostri servizi educativi per la prima infanzia e le famiglie, centri per bambini e genitori e nidi, siano luoghi che favoriscano "**l'apprendistato educativo alla cittadinanza**" attraverso percorsi che consentano "ai soggetti sociali di formarsi in quanto cittadini", cioè in quanto soggetti che hanno "*una disposizione della mente socialmente generosa*" (Dewey) che sappia tradursi in cittadinanza socialmente attiva.

A testimonianza, almeno in parte, di quanto vado affermando, abbiamo raccolto di seguito una serie di esperienze che appaiono paradigmatiche di **buone prassi di comunicazione e di realizzazione progettuale** attraverso le quali, famiglie ed educatori, hanno saputo dare

senso al loro reciproco ruolo, cooperando e promuovendo alleanze dirette ed indirette.

Esse testimoniano l'importanza di avere luoghi, sedi, professionisti in grado di fare dell'educazione e dell'accompagnamento agli impegni di cura un terreno sul quale alimentare consapevolezze generative di significati sul senso dell'**abitare la comunità**, riconoscendo in essa il luogo fisico e mentale, dove promuovere il valore della socialità tra le persone, l'idea che ogni singolo soggetto è portatore di risorse da mettere in comune dando il meglio di sé se il contesto in cui vive gli consente di partecipare e di decidere.

Così il progetto del Centro per Bambini e Genitori **Piccole Invenzioni** di Bologna ci parla dell'adozione di un diario di bordo che, volutamente fin dalla sua genesi, si rivolge ai genitori in forma plurale; non si tratta di una sottovalutazione della dimensione intimistica e privata che pure il servizio preserva nella relazione con le famiglie, quanto piuttosto del tentativo di avviare anche attraverso la cura della comunicazione, nella sua struttura formale, un'idea di appartenenza ad un servizio in forma corale, facilitando anche attraverso piccoli accorgimenti di cui l'articolo è generosamente denso, una co-costruzione della comunità educante rappresentata da tutti gli attori e le attrici che si incontrano in un'alleanza educativa. Il diario è per così dire lo "*sfondo integratore*" attraverso il quale facilitare un protagonismo etero diretto ossia in chiave sociale.

Il progetto del Centro per Bambini e Genitori **Isola del Tesoro** di Ferrara evidenzia una proposta di adozione della tecnica dei focus group, molto praticata nella formazione del personale in ambito socio-educativo e sanitario, che viene in questo caso utilizzata per conoscere le rappresentazioni che i genitori, i nonni e in generale i familiari che accompagnano i bambini al centro, hanno delle offerte proposte, nel tentativo di rintracciare aspetti che possono orientare

la stessa équipe del centro a perfezionare l'offerta educativa, rafforzando in tal modo l'alleanza tra ambito di cura familiare ed extrafamiliare. Dai focus group organizzati per gruppi diversi di adulti accompagnatori distinti in base all'età dei bambini, emergono interessanti restituzioni che inducono l'équipe a rinforzare l'uso di questo strumento, in quanto si è rivelato facilitante l'espressione dei bisogni anche di figure come i padri, solitamente meno abituati a svelare aspetti correlati alla propria sfera intima. Inoltre, la differente età dei bambini ha consentito agli adulti di collegare il prima e il dopo dell'esperienza genitoriale, aiutando per esempio i neo genitori ad affrontare imprevisti che se anticipati nell'esperienza di genitori "più attempati", forse si palesano come meno minacciosi.

Il progetto del nido d'infanzia **Casa Girasole** di Besenzone (PC) propone un terzo approccio alla comunicazione con i genitori e lo sostiene sottolineando, non a torto, che anche il nido a gestione privata costituisce una risorsa nel territorio se punta allo sviluppo di una cultura che dal nido si irradia nel contesto di appartenenza, facendo di quello stesso contesto un'occasione per facilitare la diffusione della cultura dei servizi educativi. Come? Semplicemente adottando una pratica diffusa al nido cioè quella di utilizzare la narrazione come un'opportunità per scrivere una storia a più mani. L'avventura di Carletto che frequenta il nido diviene un pretesto per trasporre la realtà del quotidiano in favolazione, consentendo attraverso la stesura di un racconto, che si trasforma in libro, la costruzione di un ponte narrativo che lega i bambini agli adulti, il dentro e il fuori dal nido, il nido e la comunità e perfino lo spazio pubblico della biblioteca piuttosto che l'ufficio dell'Assessore, sono divenuti luoghi narranti in cui prendere consapevolezza di quanto ciascun attore può essere protagonista nel racconto individuale e collettivo che segna l'esperienza del bambino al nido.

Infine il progetto del Nido aziendale **L'Aquilone Azzurro** di Ferrara, ci parla delle potenzialità che le nuove tecnologie informatiche e l'utilizzo di internet sempre più offrono oggi agli operatori per costruire canali nuovi ed efficaci di comunicazione tra famiglie e servizi e per evitare, come giustamente ricorda Gallerani nel suo articolo, che ancora a lungo "*i genitori restino sulla soglia del nido*" e facendoli invece pienamente partecipi della vita quotidiana della comunità dei bambini.

Il Nido "Piccole invenzioni" (BO)

Paola Rametta e Cinzia Spisni

Piccole Invenzioni è in funzione dall'inverno 1993 in un quartiere di Bologna, come nido part-time per 5 mattine alla settimana in cui accoglie 26 bambini del terzo anno di vita, e come Centro per Bambini e Genitori.

Nel proporsi come risorsa alle famiglie per una condivisione dell'educazione e della crescita, ha sempre pensato le famiglie come a loro volta risorse per meglio svolgere il proprio lavoro, e ha cercato di operare in coerenza con questa idea. Una funzione importante è stata attribuita alla comunicazione, nella sua insostituibile parte quotidiana giocata nello scambio interpersonale, e nella parte che richiede invece supporti e strumenti. Tra questi, quello che viene chiamato **diario** che qui di seguito proviamo a descrivere, anche se non è per nulla facile dar conto – senza banalizzare – di un oggetto che molto affida all'aspetto visivo, alle dimensioni, alle immagini, alla grafica, allo stile comunicativo. Ci proviamo.

1998: " ... È importante individuare una modalità di comunicazione con i genitori o altri adulti che entrano nel nido individuando delle pagine (ovvero spazi) e delle strategie con cui lavorare in considerazione del tipo di interlocutore creando così di seguito, un criterio comunicativo personalizzato per ogni nido". Le parole sono di Paola Vassuri, pedagogista, in occasione dell'apertura di un corso di formazione denominato "Progetto Bachecca" realizzatosi al quartiere Navile di Bologna. Il corso aveva l'obiettivo di migliorare la

comunicazione con le famiglie ragionando sugli spazi, sugli strumenti, sul linguaggio, sul rapporto tra immagini e parole.

2013: Diario di Piccole Invenzioni

Che valore ha ancora oggi il diario di Piccole Invenzioni, strumento comunicativo, nato dai suggerimenti e dalle suggestioni del corso del 1998?

È uno strumento che negli anni è stato conservato, arricchito e perfezionato, continuando a ricevere molte cure.

Il diario ha dimensioni importanti poiché è costituito da fogli 50x70, ma è di semplice realizzazione: due mollettoni sostengono i fogli che vengono sovrapposti.

“Ogni nuovo foglio non si sostituisce ma si aggiunge al precedente, divenendo la pagina di un libro che si può scorrere, sfogliare a ritroso nel tempo, per rindicare ai primi passi mossi nel nuovo ambiente, ai timori, ai dubbi, alle emozioni che gradualmente lasciano un po' di spazio al formarsi di un senso di appartenenza. Il genitore o il familiare che non viene al nido quotidianamente può soffermarsi a sfogliare le pagine del diario stabilmente collocato nell'ingresso e sempre accessibile”.[1]

Il diario è infatti visivamente protagonista nell'ingresso del servizio educativo, collocato di fronte all'entrata proprio ad altezza di occhi adulti e distante quanto basta dalle mani dei bambini. La sua dimensione è stata pensata per permetterci di realizzare composizioni grafiche diverse: dalla documentazione fotografica di un momento di quotidianità di nido, all'informazione/avviso/invito ad un'assemblea o ad un laboratorio con i genitori. In particolare, per avvisi e inviti, si tiene conto dei suggerimenti offerti dal grafico intervenuto come esperto nel Progetto Bachecca che suggeriva di introdurre nel supporto cartaceo piccole immagini – o anche oggetti – dissonanti rispetto al testo e che, proprio per questa caratteristica sono più efficaci nel catturare l'attenzione dei destinatari della comunicazione. Il registro comunicativo è pensato al plurale “Vi invitiamo a ...”, non è mai un più personale “sei invitato” perché è il gruppo che abbiamo in mente o comunque l'idea che si debba favorire il costituirsi di un gruppo che attivamente partecipi alla vita del nido.

Collocazione, formato, tipologia di immagini con-

corrono a suggerire e a facilitare il guardare insieme dell'adulto e del bambino; le situazioni documentate divengono occasione di condivisione e il diario quindi assume anche questa valenza di supportare la comunicazione tra di loro e non solo quella tra nido e famiglie.

La parola documentazione non compare casualmente perché anche il diario, come altre documentazioni, serve a sostenere la progettualità e comporta una verifica in itinere. Questi pensieri ci guidano nel fotografare e nel selezionare le immagini da mostrare; non è significativo un bel primo piano, viceversa un momento di gioco in gruppo, nel quale sia riconoscibile la dinamica relazionale e la proposta di gioco, è un ottimo soggetto per una foto del diario. I commenti sono sintetici ed aggiungono qualche informazione alle foto che già si raccontano da sole. È importante che le immagini raccontino efficacemente e le parole siano chiare per includere nella comunicazione anche chi non padroneggia la lingua.

Dopo i primi colloqui con i genitori e dopo aver condiviso insieme alle famiglie alcuni pomeriggi di gioco al nido è molto importante mantenere e consolidare il canale comunicativo che si va costruendo. Infatti la periodicità della compilazione del diario è dettata dalle tappe salienti e dagli eventi programmati o imprevisti della vita del nido: il primo contatto di bambini e famiglie con l'ambiente nella merenda di gioco (il diario supporta la conoscenza dei componenti del gruppo e degli adulti del nido attraverso i nomi), il percorso graduale dell'ambientamento (il diario ne scandisce le fasi e ne sostiene la messa a fuoco ricordando tempi di permanenza e “consegne” concordati nell'assemblea); i primi giochi, restituendo un'immagine di bambini che, a dispetto delle fatiche del separarsi, si concedono al gioco e alla nuova esperienza. Poi c'è la prima uscita in giardino o all'uscita del nido, la prima volta dell'uso delle tempere, la festa di Natale, ma anche l'arrivo, per qualcuno, di un fratellino, per condividere con le famiglie e tra famiglie. Si documenta il progetto nido, ma si costruisce anche insieme, lasciando spazio a ciò che di significativo viene dall'esterno; si mostra, si racconta, ma anche si propone.

Come esempio di co-costruzione di un progetto andiamo all'anno educativo 2010-2011, anno in cui è emerso sin dal primo incontro con i genitori, il desi-

derio di voler costruire relazioni con il servizio attraverso le competenze di ognuno. Volevamo, inoltre, coinvolgere anche le famiglie straniere che rappresentavano ben 11 nazionalità differenti.

A partire dalla richiesta di collaborazione ai genitori su aspetti specifici, si è scoperto che un papà era particolarmente abile nel fare foto e riprese video, due mamme potevano proporre momenti di danza, un papà pizzaiolo poteva preparare la pizza con i bimbi, una mamma ha proposto di fare una macedonia considerando che i bimbi spesso vedono la frutta già pulita e tagliata al pasto, un papà ha manifestato il desiderio di raccontare una storia con la mediazione dell'argilla, le nonne si sono rese disponibili a fare i biscotti portando le ricette da casa... Si è quindi aperto uno spazio per chi desiderava rivolgere una proposta a tutti i bambini sulla base di proprie abilità. In questo caso il diario ha avuto la funzione di raccogliere le adesioni (accanto ad una lettera indirizzata ad ogni famiglia) sui vari progetti del nido ma con l'accorgimento di **rilanciare e lasciare aperta la possibilità ai genitori di portare le loro proposte**: *"(...)a tal fine abbiamo riservato tre mattinate alle quali potete dare voi un titolo (...)"*

Inoltre abbiamo proposto ad alcune famiglie provenienti da altri paesi di costruire insieme delle storie a rullo con i testi, portati da loro, in lingua originale; loro raccontavano e scrivevano e un'operatrice disegnava le immagini che accompagnavano il testo. Queste storie a rullo, che trovano posto accanto a quelle già in possesso del Nido, vengono lette ai bambini; vicino alla traduzione in italiano ci sono i segni della lingua della famiglia.

Una volta calendarizzati gli appuntamenti il diario documenta le varie attività restituendo anche ai non presenti, immagini di nonne, mamme e papà al nido e innescando un meccanismo che genera altre proposte. È degli ultimi giorni di nido, a festa di fine anno già effettuata, l'idea di un papà di organizzare un brindisi tra genitori, educatrici e collaboratrici per salutarsi dopo un anno così intenso. Rispondiamo approntando un invito (foto) esteso a tutte le famiglie. Le preparazioni portate dai genitori sono così abbondanti da consentire l'allestimento di un buffet. Una mamma gli ultimi giorni di nido lascia sul diario un foglio con il nome della sua bambina e il recapito telefonico, chiedendo agli altri genitori di fare altrettanto per poter organizzare una



merenda a settembre. L'anno educativo è finito, ma le relazioni continuano ...

Tornando allo stile utilizzato nel diario, abbiamo riflettuto che, ad esempio, inserire foto che ritraggono un papà mentre colloca nel giardino del nido la mangiatoia per gli uccellini, consente da un lato di evidenziare la partecipazione dei genitori, dall'altra a sentirsi invitati ad entrare nella "quotidianità del nido", mostrando loro la "parte" che possono svolgere e come questa viene accolta.

E così è stato per la slitta portata in occasione della prima nevicata, o per la costruzione di semenzai per un piccolo orticello... Attraverso la restituzione a tutto il gruppo del fare di un singolo genitore si valorizza il suo contributo ai suoi occhi ed a quelli di tutta la micro comunità.

Cerchiamo di portare al nido il mondo che ruota attorno al bambino e di fare incontrare i vari mondi pensando che il contesto culturale nel quale tutti siamo immersi si "risignifica" quotidianamente nei continui scambi intergenerazionali e interculturali.

Per restituire le situazioni nel modo più efficace cerchiamo di curare anche l'insieme grafico delle pagine del nostro diario.

Non si tratta di realizzare raffinate pannellature a parete che si avvalgono degli ultimi ritrovati della tecnologia, ma di restituire il clima delle situazioni vissute attraverso i colori, l'inserimento di materiale naturale (cortecce, foglie, muschio, involucri della muta di cicale) che sprigiona ancora i profumi e le sensazioni tattili di una gita nel bosco o di un'avventurosa ricerca

di lombrichi sotto le foglie...

E non solo le famiglie del nido apprezzano, ma anche gli utenti del Centro Bambini e Genitori (il progetto pomeridiano di Piccole Invenzioni) che hanno l'opportunità di guardare attraverso questa finestra aperta sulla vita quotidiana del nido. La ricaduta per noi si quantifica in una percentuale (dal 30 al 50%) significativa di utenti del Centro Bambini e Genitori che si iscrivono al nostro nido part-time.

[1] Laura Miani pedagoga, tratto da *"Il diario. Appunti di un anno di nido. Raccolta di immagini e parole di una storia lunga 16 anni"*, anno educativo 2008-2009.

Il Centro Bambini e Genitori "Isola del Tesoro" (FE)

Cristina Fabbri e Bianca Orsoni

Il coinvolgimento di genitori e nonni frequentanti i Centri Bambini e Genitori comunali, attraverso la **metodologia del focus group**, è stato più volte sperimentato negli ultimi anni, con l'intenzione di raccogliere testimonianze dirette sull'esperienza propria e dei propri bambini nei servizi, come pure per ricavarne pareri e sollecitazioni su proposte e attività svolte nei Centri.

Si è da tempo ritenuto utile avviare, con il focus group, un percorso conoscitivo con le famiglie sul servizio frequentato, che permetta un processo di discussione di gruppo, aiutando le persone non solo ad esplicitare il proprio pensiero ma anche ad attivare le proprie opinioni in un confronto creativo, al contrario di ciò che avviene ad esempio nell'intervista individuale.

Il focus group permette di ottenere, grazie al risultato della discussione emersa, conferme o nuova generazione di ipotesi, rilevazione di problematiche specifiche, valutazione per nuovi interventi e decisioni.

Inoltre, il focus consente di raccogliere aspettative ed opinioni di genitori e nonni che, pur frequentando quotidianamente le attività dei servizi di compresenza, non sempre riescono ad esplicitare e condividere i propri vissuti, trovandosi spesso in una situazione

comunicativa molto dinamica per il frequente bisogno di riferirsi ai bambini ed ai loro bisogni, in una continua relazione "frammentata".

Nell'anno educativo 2012-13 si è voluto coinvolgere un gruppo di genitori e nonni frequentanti con i loro piccoli i diversi gruppi (Gruppo Piccolissimi, Gruppi Da Uno a Tre, Aperture Pomeridiane e del Sabato in biblioteca) del Centro Bambini e Genitori Isola del Tesoro, con l'intenzione di:

- ricevere un contributo in termini di osservazioni e idee sulle attività organizzate,
- capire se le proposte incrociassero aspettative e bisogni di piccoli e grandi.

I focus sono stati condotti da Bianca Orsoni e Cristina Fabbri, la prima coordinatrice pedagogica dei Centri bambini e genitori, la seconda delle Scuole dell'Infanzia del comune di Ferrara.

La richiesta è stata di incontrare a febbraio 2013 il gruppo, dopo aver maturato una frequenza al Centro e quindi una sua conoscenza, di almeno 4-5 mesi, per poi incontrarli di nuovo al termine dell'anno (giugno 2013) in modo da poter aggiungere altre osservazioni alla prima valutazione del servizio, in quella data frequentato per l'intero percorso dell'anno educativo.

Le persone coinvolte nei focus sono state 10, in rappresentanza delle famiglie frequentanti le diverse proposte del Centro, in particolare: 5 mamme, 1 nonna, 1 nonno e 3 papà.

I Gruppi o Attività del Centro interessati, sono stati:

- il Gruppo Piccolissimi, proposta settimanale dedicata ai genitori con bambini da 0 a 12 mesi;
- i Gruppi Da Uno a Tre, incontri bisettimanali per bambini da 1 a 3 anni che non frequentano il Nido, accompagnati da un familiare;
- le Aperture Pomeridiane ed il Sabato in Biblioteca, spazi di gioco e incontro dedicati alle famiglie con bambini da 1 a 6 anni di età.

L'obiettivo fondante del focus, presentato in quel primo incontro, era relativo alla conoscenza e alla raccolta di pareri e giudizi dal punto di vista dei bambini e degli adulti, come pure dei loro bisogni e aspettative rispetto alla frequenza del Centro Isola del tesoro.

In particolare, le **domande poste** sottolineavano l'esigenza di soffermarsi su:

- l'organizzazione degli spazi e dei tempi, della mattina o del pomeriggio frequentati;

- le proposte rivolte ai bambini ed agli adulti (pensando al bambino il giudizio dato sulle attività e sulle proposte di gioco organizzate; per gli adulti un giudizio sulle diverse attività che li hanno coinvolti, sia pratiche che di conversazione);
- sul clima emotivo e relazionale percepito: "come si sta", come si sta tra bambini ed adulti, tra adulti, tra bambini;
- che ruolo "giocano" le educatrici in questi intrecci, in questi rapporti.

Di seguito i principali **temi emersi** dagli interventi dei genitori e dei nonni, accompagnati dalle loro parole:

1) Il Centro Bambini e Genitori offre la possibilità' di osservare il bambino nelle sue prime esperienze sociali

- *"l'intervento delle educatrici è stato molto utile per capire e adeguare il nostro modo di intervenire, limitando il nostro atteggiamento troppo diretto..."*

- *"abbiamo imparato, osservando le educatrici, ad intervenire solo quando è strettamente necessario, ...ci ritroviamo ad avere più fiducia nei nostri bambini e a lasciarli più andare, ad essere meno ansiosi..."*

2) Quando i bambini entrano in conflitto tra loro: modalità' di intervento e non intervento

- *"ho avuto perplessità notando che le educatrici non intervenivano quasi mai...con il tempo però ho capito che il loro era un non intervento consapevole..."*

- *"in realtà i bambini si disponevano naturalmente, in modo tale da non disturbarsi e da non mettersi a rischio..."*

3) Esiste il bisogno di un confronto tra adulti nei primi tempi, dopo la nascita del bambino

- *"le mamme sono confortate nel Centro nei difficili momenti del post parto, trovano nel dialogo condivisione e consolazione alle proprie ansie e solitudini..."*

- *"è importante raccontarsi esperienze..."*

- *"si crea una rete femminile importantissima, di auto aiuto..."*

4) Esiste il bisogno e il piacere di un confronto tra adulti

- *"trovo molto utili le chiacchiere teoriche davanti a un caffè..."*

- *"sarebbe utile una versione al maschile dei momenti di conversazione..."*

- *"sarebbe utile scambiarsi opinioni tra uomini..."*



- *"forse manca un po' un momento per il confronto tra adulti, solo per dialogare..."*

Nel secondo incontro, svoltosi il 5 giugno 2013, ai presenti è stato richiesto di portare ulteriori opinioni sul funzionamento del Centro in merito alle attività proposte e ai bisogni e aspettative proprie e dei loro bambini. Sono stati ripresi i 4 punti emersi nel primo incontro a febbraio e a questi si sono aggiunte altre considerazioni.

In particolare e attraverso le parole degli adulti sul primo (l'osservazione del bambini) e secondo tema (il conflitto tra bambini):

- *"le educatrici si fanno verso di noi interpreti di quel che fanno i bambini...spiegano i comportamenti dei bambini, rispetto ai quali i genitori a volte non sono informati..."*

- *"spiegano ad esempio che il bambino sta cercando di mettersi in evidenza per affermare se stesso, sta dando le spinte non per litigare ma perché cerca un approccio di tipo fisico..."*

- *"per i genitori c'è una maggiore conoscenza del mondo dell'infanzia..." "...per i miei gemelli il servizio è ideale, insegna loro a socializzare e il non intervento delle educatrici insegna ai bambini a sbrigliarsela tra loro..."*

Tra le parole e i commenti a riguardo dell'utilità di incontrarsi dopo la nascita e in generale tra genitori:

- *"quando arriva un bambino ci si sente un po' smarriti...potrebbe servire per prepararsi, confrontarsi magari in incontri di coppia..."*

- *"per i genitori di bambini piccoli c'è l'esigenza di*

confrontarsi con altri genitori, mentre viene meno per chi ha bambini di 3/4 anni....”

- “confrontarsi con un facilitatore, confrontarsi sulle strategie...”

- “non tutte le persone riescono a parlare in gruppo, ci può essere la coppia che si trova meglio in un gruppo informale o partecipa per delle esigenze concrete, dipende dal bisogno effettivo che una coppia di genitori può avere....”

- “l’educatrice al sabato mattina ha cercato di farci fare un po’ di conversazione, con le persone che frequentano di più... e ci sono stati tentativi riusciti...”

- “nel confronto tra adulti e nel loro stare al Centro emerge, nel bene e nel male, quello che si esprime in una comunità... si innescano a volte dei meccanismi di fatica nelle relazioni e chi è il padrone di casa come è l’educatrice, può aiutare...”

Infine, alcune **proposte** sono emerse dagli adulti presenti:

- utilizzo del Centro anche nei giorni festivi, per 2-3 ore i genitori potrebbero auto gestirsi in mancanza delle educatrici;

- da parte delle educatrici indurre maggiormente comportamenti di collaborazione e di rispetto verso l’altro (il riferimento è verso situazioni nelle quali manca il controllo e la vigilanza di alcuni genitori verso i propri figli);

- decidere insieme alle famiglie, mettendole in evidenza per iscritto, quelle che sono le regole minime di comportamento per i bambini e per gli adulti;

- valorizzare la responsabilità dei genitori in quanto promotori di regole, in questo modo le educatrici dovrebbero solo ricordare le regole;

- proporre ai bambini dei giochi nei quali siano evidenti l’attesa, il guardare l’altro, il collaborare insieme;

- chiedere ai genitori di gestire dei giochi di gruppo, chiedendo più collaborazione.

Un commento sulle opinioni emerse negli incontri e qualche indicazione operativa

Nel complesso, anche considerato il numero ridotto di partecipanti, la discussione e i contributi sono stati molto ricchi. Emerge un quadro di generale soddisfazione relativamente ai servizi offerti dal Centro, che spinge le persone a chiedere più prestazioni, per esempio il sabato mattina. È però evidente anche la disponibilità a prevedere il coinvolgimento di genitori e nonni nella gestione di tempi più dilatati.

Guardando i due incontri del focus un po’ dall’esterno, ci sono due aspetti significativi che si possono rilevare, e che potrebbero essere fonte di ulteriori indicazioni operative.

Il primo aspetto è relativo al carattere di “piccola comunità” del Centro. La conversazione fra persone che stanno frequentando attività diverse nello stesso Centro, mette in evidenza elementi di continuità tra le proposte.

Si evidenziano: esperienze compiute in un gruppo e, ora che il bimbo è cresciuto, il passaggio ad un altro. La conoscenza comune delle offerte del Centro.

Sono emerse necessità relativamente alla gestione delle regole comuni, riguardanti sia il gruppo dei bambini che quello degli adulti. Attorno a questo bisogno, espresso inizialmente come una richiesta di intervento da parte delle educatrici, si è poi aperta una riflessione sulla possibilità di avviare processi di contrattazione, per la co-costruzione delle regole.

Queste sollecitazioni rimandano alla possibilità di lavorare attorno agli aspetti comunitari del Centro: dalle esperienze di auto-gestione alla contrattazione delle regole comuni, passando ad esempio attraverso la proposta di attivarsi per incentivare la raccolta differenziata e costruire un percorso educativo per i bambini su questo tema.

Il secondo aspetto riguarda l’emergere di bisogni propri degli adulti, in particolare dei padri.

È emerso infatti il bisogno di confrontarsi ed essere sostenuti nel delicato momento del post parto e nei primi mesi di vita del bambino. Assodato che questi momenti sono molto delicati e che è importante un sostegno per la mamma, si è riflettuto su quanto questi eventi siano “sconvolgenti” per tutti i componenti del nucleo familiare e su come richiedano anche al padre un forte adattamento ad una situazione nuova, per la quale spesso ci si sente impreparati.

Questi bisogni sono stati espressi in modi diversi. Per qualcuno sarebbe utile un momento di confronto fra padri, sulla falsariga delle iniziative già dedicate alle mamme. Per qualcun altro sarebbe più utile un momento comune per neomamme e neopapà, programmando incontri mirati.

E c’è anche chi sostiene che per certe persone è bella e interessante una dimensione di gruppo, mentre per altre è più gradita una dimensione più intima, di coppia.

Infine si è espresso il bisogno di organizzare incontri con la coppia per i futuri genitori.

Si tratta di un ambito di lavoro molto interessante, che apre diverse possibilità di intervento e sperimentazione, che potrebbero eventualmente coinvolgere l'area del Centro per le Famiglie, ad esempio la possibilità di coinvolgere i futuri papà e i neopapà in momenti di ascolto e confronto rappresenta sicuramente un punto di forza nella progettualità di sostegno alla genitorialità.

Una riflessione sulla metodologia del focus group e sul suo possibile utilizzo in futuro all'interno dei servizi di compresenza adulti-bambini

Lo strumento del focus ci è sembrato molto adatto a raccogliere punti di vista e sollecitazioni fra gli utenti di questi servizi. Pur trattandosi di un gruppo molto ridotto di persone, l'esperienza è stata attiva e partecipata e ha offerto molti spunti di riflessione.

L'atmosfera che si crea è quella di una conversazione durante la quale l'attenzione viene mantenuta sul tema che si desidera indagare. Il fatto che le persone che intervengono siano motivate a partecipare e ad esprimere la loro opinione (che è uno dei requisiti del focus), garantisce un buon livello di coinvolgimento.

Il focus si dimostra essere strumento particolarmente adatto nei servizi di compresenza, perché consente di tenere al centro del confronto un'esperienza vissuta in prima persona e realmente comune tra i partecipanti.

L'esperienza ci ha insegnato che è meglio partire da un gruppo più numeroso, soprattutto se, come nel nostro caso, si intende ripetere l'esperienza dopo un certo periodo per rilevare eventuali cambiamenti: nel corso di alcuni mesi infatti possono intervenire imprevisti che impediscono ad alcuni di tornare a partecipare.

Questa modalità di incontro potrebbe essere molto interessante per esplorare anche altri servizi, come i nidi e le scuole dell'infanzia, il loro gradimento presso gli utenti e le possibili aree di intervento e progettazione.

Ciò che sembra molto efficace è che all'interno del gruppo siano rappresentate molte differenze (per esempio l'educatrice, il genitore, l'ausiliaria, il nonno, il coordinatore, ma anche l'amministratore,

l'assistente sociale, la pediatra, e così via, a seconda degli aspetti che si vogliono indagare), in modo da raccogliere il maggior numero di informazioni che scaturiscano dal confronto. È appunto **la differenza che crea informazione e possibilità di cambiamento**.

Lo strumento del focus può essere utile su un piano formativo, all'interno dei servizi, coinvolgendo figure impegnate in quei servizi a diverso titolo, per indagare ad esempio diverse possibilità organizzative e/o progettuali.

Lo stesso strumento può dare preziose informazioni se rivolto a gruppi più differenziati, che comprendano utenti e operatori, o che comprendano utenti di servizi diversi (per territorio, fascia di età, ecc.).

È proprio l'espressione di punti di vista diversi che crea spunti di riflessione e aiuta ad individuare spazi di possibile cambiamento e progettuali.

L'espressione di punti di vista diversi aiuta anche il decentramento del pensiero e la possibilità di pensare ad un servizio in maniera complessa, collocato all'interno di servizi, bisogni, situazioni diverse, quindi leggibile non in maniera autoreferenziale, ma attraverso molteplici connessioni.

Il Nido "Casa del Girasole" (PC)

a cura del gruppo educativo del Nido "Casa Girasole" (PC)

Come ogni anno all'inizio dell'Anno Educativo 2012/13 il gruppo educativo del Nido d'infanzia "Casa Girasole" si è riunito attorno al tema della progettazione, sui suoi obiettivi educativi e sulle sue possibili ricadute per bambini e famiglie.

L'aspetto che concordemente gli operatori hanno evidenziato come più urgente e strategico per il Servizio e la sua utenza è stato il **potenziamento delle forme di comunicazione e documentazione** con cui esplicitare il lavoro stesso delle educatrici ed il pensiero pedagogico sotteso alle prassi e alle *routines* quotidiane e contemporaneamente condividere e rendere pubblica l'identità educativa, culturale, sociale del Servizio sul proprio territorio di appartenenza. Gli obiettivi delineati dal gruppo di lavoro, dunque,



hanno individuato più interlocutori con cui intrecciare relazioni e attivare nuovi canali di comunicazione. Da un lato si è inteso rivolgersi *in primis* alle famiglie che quotidianamente affidano i propri figli alle cure del Nido all'interno di un patto educativo che necessita di essere alimentato e rinnovato ogni giorno.

È infatti evidente che il benessere di chi vive il Nido (bambini, famigliari, operatori) passa attraverso rapporti di fiducia e stima professionale che tuttavia incrociano richieste e bisogni specifici che necessitano quindi di mediazioni continue, conciliazione tra particolare e comunitario, e che impongono l'esplosione di pericolosi impliciti che possono minare la comunicazione tra le parti.

Allo stesso tempo le educatrici, che hanno anche la titolarità del Servizio, hanno avvertito il bisogno di attivare un nuovo canale di comunicazione e di scambio con le altre agenzie educative del territorio ed i soggetti istituzionali con cui poter intrecciare un prezioso e proficuo lavoro di rete e di arricchimento reciproco.

L'equipe di lavoro parte dalla profonda convinzione che il Nido, pur essendo a gestione privata, sia una risorsa che appartiene al territorio in quanto **"comunità educante"**, poiché, per suo stesso mandato, intende offrire opportunità sul piano socio educativo a tutta la comunità ed elaborare e diffondere un sapere specifico che ha ricadute sul territorio di appartenenza.

La doppia pista comunicativa che aggancia le fami-

glie all'interno di una partecipazione più attiva alla vita di nido, e la comunità rispetto ad una azione di raccordo con il territorio, si è posta come un'importante sfida professionale nel momento in cui si è reso necessario individuare un unico progetto in grado di raggiungere parallelamente il duplice obiettivo.

Da qui prende forma il progetto educativo **"Mamma, papà, mi scrivete una storia?!"** che prevede il coinvolgimento diretto e alla pari di tutte le famiglie, assieme alle educatrici, nella narrazione dell' "esperienza nido" che a sua volta ha dato vita a due tipologie di libro.

Il libro viene quindi ritenuto lo strumento comunicativo più potente e agevole per raggiungere le famiglie nell'esplicitare prassi e interventi educativi sui loro figli, nel renderle protagoniste dell'educazione dei bambini pur nella compartecipazione di altre figure professionali, e infine nella promozione della comunicazione tra famiglie.

Il gruppo di lavoro parte dalla convinzione che **un libro può essere "ponte"** tra ciò che esiste e vale all'interno di un servizio per l'infanzia e ciò che rimane ogni giorno oltre al cancello dei nostri Servizi e che troppo spesso rimane reciprocamente scollegato e misconosciuto. Un libro può essere portato all'esterno, condiviso, pubblicato – ovvero reso pubblico – e allo stesso tempo può raccontare con efficacia e capacità di sintesi il vasto bagaglio di saperi professionali sedimentati nel tempo e ancorati ad una cultura alta, perché trasversale e mutuata da riflessioni interdisciplinari, che difficilmente può essere comunicata con la stessa agilità.

È stata scelta la **narrazione di una tipica giornata di nido vissuta dai bambini** per comunicare attraverso di essa i valori di riferimento del Servizio, la sua identità pedagogica e culturale, l'organizzazione del contesto educativo declinato in tempi, spazi e attività educative e la modalità con cui sostenere solide relazioni con bambini e genitori.

La priorità del progetto è la comunicazione del pensiero pedagogico sotteso a tutte le dimensioni del Servizio citate e sicuramente ogni giornata di nido costituisce un significativo e denso manifesto delle competenze e della professionalità messe in campo, nonché delle intenzioni pedagogiche agite e tradotte quotidianamente in buone prassi nel Servizio stesso. Sono stati quindi realizzati libri illustrati con la narra-

zione della giornata di ciascun bambino, all'interno delle quali le famiglie ed il Nido hanno collaborato, ciascuno per la propria parte, raccontando la storia di ognuno dal risveglio al ricongiungimento, sottolineando i riti familiari e domestici, le situazioni ed i dettagli più personalizzanti, rilanciando l'identità di ogni famiglia.

Contemporaneamente, è stato estratto da ciascun racconto il materiale narrativo per la stesura di un libro sintesi di tutte le storie, un racconto generato da tutti i carteggi intercorsi tra Nido e famiglie.

“Buongiorno mi chiamo Carletto. La felice giornata di un bimbo che va al Nido” è divenuto un “libro strumento” che rafforza nei bambini il senso di appartenenza ad un gruppo e ad una comunità attraverso la possibilità offerta ai piccoli di identificarsi e riconoscersi nel protagonista durante la lettura.

Il libro è stato curato interamente dalle educatrici anche nella parte grafica ed il testo rispetta la narrazione e le finalità già espresse privilegiando comunque una forma ritmica e musicale facilmente fruibile ed accattivante per questa fascia di età.

La lettura si presta ad essere promossa anche nei bambini della scuola dell'infanzia, evocando valori ed obiettivi comuni tra Servizi; si ritiene inoltre che educatrici, insegnanti e genitori possano utilizzare in modo strategico il libro in particolari momenti di passaggio – come gli ambientamenti o gli ingressi quotidiani - anche per facilitare l'inserimento di un bambino in una nuova comunità di pari, attraverso il rafforzamento ed il rilancio di principi comunemente espressi con altre forme di comunicazione.

Questo ci impegna a condividere e promuovere il prodotto di un anno di lavoro per far sì che, attraverso l'esperienza fatta all'interno di un singolo Servizio, si possa ribadire con convinzione che l'educazione non è un fatto squisitamente privato e che i luoghi di cura e socializzazione sono importanti crocevia di scambio culturale per la *polis*, e che dunque, Servizi e Territorio devono impegnarsi ad alimentare un circolo virtuoso di dialogo costante e condivisione delle risorse.

Il progetto quindi ha avuto come sua naturale prosecuzione il coinvolgimento delle amministrazioni dei Comuni con cui il Nido è in convenzione e delle biblioteche comunali territoriali all'interno delle quali è in programma la presentazione del libro con invito

esteso a tutta la cittadinanza.

I bambini e le loro famiglie assieme alle educatrici sono stati ricevuti dall'assessore alla cultura e alla pubblica istruzione del Comune di Cortemaggiore e dalla responsabile della biblioteca comunale, occupando lo spazio pubblico come significativo anello di congiunzione tra questi due luoghi emblematici. Bambini e genitori sono stati così testimoni e promotori di una vitale cultura della cittadinanza attiva da trasmettere ai più piccoli e da rinnovare negli adulti in termini di una maggiore consapevolezza circa la responsabilità di ciascuno all'interno di una comunità educante.

Il Nido aziendale “L'aquilone Azzurro” (FE)

Tomas Gallerani*

Il progetto che di seguito andiamo a presentare viene realizzato, ormai da due anni, nel Nido Aziendale “*Aquilone Azzurro*” di Ferrara, primo riuscito esempio di *nido aziendale* nella città di Ferrara, fortemente voluto dall'Aeronautica Militare e realizzato a favore dei propri dipendenti e della cittadinanza, grazie anche ad una convenzione con il Comune.

La particolare collocazione del servizio, all'interno della base logistica, lo rende anche uno straordinario esempio di “*nido di quartiere*”, capace di consentire il recupero di quella dimensione sociale e di comunità che la frenesia della vita moderna ha fatto, del tutto o quasi, scomparire.

In questo contesto già di per sé così particolare la Coop sociale le pagine si è impegnata fin dai primi mesi di apertura del nuovo servizio a dare risposte innovative alle tante domande e/o curiosità dei genitori sulla vita dei loro bambini al nido, in una prima fase attraverso il progetto “*documentazione al Nido Aquilone Azzurro*” e in seguito, dall'ottobre 2012, con la costruzione del sito www.aquiloneazzurro.it

Chi infatti non ha mai desiderato di farsi piccolo piccolo per entrare al nido indisturbato e poter vedere cosa fanno i bambini quando non sono con i genitori? Oppure, perché ritrovarsi mole di foto restituite

solamente alla fine dell'anno scolastico senza avere un riscontro giornaliero di ciò che viene effettivamente fatto dai propri bambini? È per dare risposta a queste riflessioni, e non certamente con fini ispettivi o di controllo, che sono nati i nostri progetti.

Così già a partire dal novembre 2010 le educatrici, grazie ai supporti informatici messi a disposizione dall'Aeronautica Militare e dai soggetti gestori del servizio, hanno inviato *quotidianamente*, esclusivamente all'indirizzo di posta elettronica indicato dalle famiglie, una e-mail con una o più fotografie che rappresentavano al meglio un momento significativo vissuto dai bambini al nido. Questa modalità di documentazione consentiva infatti a tutte le famiglie di seguire, giorno dopo giorno il percorso che le educatrici avevano pensato e programmato ad inizio anno in accordo con il Coordinamento Pedagogico e i commenti entusiastici dei genitori ci hanno subito confortato e incitato a proseguire su questa strada.

“Ciao!! Il progetto documentazione è superlativo! Attraverso le foto noi genitori abbiamo potuto constatare la moltitudine di attività che vengono proposte, apprezzando maggiormente il lavoro di voi educatrici [...]. In più fa piacere ricevere una foto dei bambini mentre si è al lavoro, è come essere un po' in contatto con loro. E la sera, almeno per quelli che parlano ancora poco, si sa su cosa “interrogarli”. (Gaia, mamma di Pietro e Giovanni)

“Per quel che riguarda il progetto documentazione mi trovo d'accordissimo in quanto l'utilizzo di un mezzo rapido come le e-mail permette di seguire le attività svolte non solo tramite uno “sterile” programma scolastico ma anche attraverso l'uso delle immagini che, come si dice, valgono più di mille parole. L'unico piccolo consiglio è quello di scattare foto ad una risoluzione minore (oppure ridimensionare le immagini scattate) in quanto la casella email istituzionale dell'aeronautica purtroppo si riempie con estrema facilità. Grazie ancora per il vostro splendido lavoro.” (Davide, Fede e Rachele)

Il progetto documentazione permetteva infatti ai genitori di vivere non solo le tappe di crescita e di sviluppo del proprio bambino ma di condividere la realtà del Servizio: le foto spedite, infatti, non erano differenziate per ciascun bambino ma erano le medesime per tutti, in quanto ritenute particolarmente significative al fine di mostrare quanto avveniva

all'interno del nido.

I bambino raffigurato nella “foto del giorno” non era “più bravo degli altri”, ma era colui che, nel momento in cui veniva ripreso, rappresentava al meglio ciò che si voleva mostrare; nessuna foto violava peraltro la privacy, in quanto non venivano scattate fotografie durante i momenti di cura e solo le famiglie che avevano autorizzato la spedizione delle e-mail prendevano parte al progetto e solamente i bambini per i quali i genitori avevano firmato le autorizzazioni venivano ripresi nelle foto spedite.

Trattandosi di un progetto assolutamente innovativo certamente non era esente da limiti e, in particolare la difficoltà principale consisteva nel riuscire a cogliere un momento significativo della vita quotidiana al nido associando ad essa una didascalia (sul modello di documentazione in dieci immagini e dieci didascalie sperimentato da anni all'interno dei servizi del Comune di Ferrara) che non rappresentasse una semplice descrizione di ciò che la foto esprimeva ma che potesse narrare ciò che la foto non era in grado di descrivere., senza mai scadere nella banalità... di parole e immagini!

Così, nella costante e continua ricerca di metodologie sempre più consone agli obiettivi prefissati, consapevoli che questa prima modalità di comunicazione informatica nido-famiglie rappresentasse solo un interessante punto di partenza ma confortati dai commenti dei genitori, all'inizio dell'anno scolastico 2012-2013 abbiamo cercato di andare oltre con il progetto “www.aquiloneazzurro.it”.

Con questo secondo progetto le educatrici, grazie alla consulenza di esperti del settore, hanno realizzato a partire da ottobre 2012 un vero e proprio **sito internet dell'Asilo Nido Aziendale “Aquilone Azzurro”**, con l'obiettivo di incrementare esponenzialmente l'interattività casa/nido e di sperimentare una nuova forma di documentazione delle attività del Nido stesso.

Nella prassi consolidata dei tradizionali servizi educativi per i bambini nella fascia d'età 0/3 anni i genitori vengono infatti sempre lasciati in qualche modo “sulla soglia” del nido e mai fatti entrare quotidianamente nelle pieghe di quanto accade e il sito internet nasce proprio per consentire a tutte le famiglie di conoscere più approfonditamente quanto avviene quotidianamente al Nido.



Accedendo all'indirizzo web www.aquiloneazzurro.it si può entrare nell'area pubblica del sito internet e visitare le aree di libero accesso contenenti informazioni sul servizio e la possibilità di visionare le programmazioni educative; vi è, inoltre, un'area virtuale dedicata allo scambio e alla vendita di oggetti relativi all'infanzia ed eventuali informazioni utili fra genitori, uno spazio dedicato alle domande delle famiglie al coordinatore e, infine, un'area riservata.

A quest'ultima si accede solamente dopo aver inserito le credenziali di accesso (username e password) ed è, pertanto, riservata alle sole famiglie utenti del Nido, previa compilazione del modulo di accettazione del servizio. Le credenziali di accesso vengono comunicate dalle educatrici in forma anonima e modificate ogni due mesi in modo da garantire la sicurezza di tutti e vengono automaticamente cancellate nel momento in cui il bambino lascia il nido.

L'accesso con le credenziali riservate consente alle sole famiglie iscritte al servizio di attivare anche l'area con le foto dei bambini e delle attività del nido. Le foto, visibili quindi solo agli utenti registrati, riprendono soltanto i bambini per i quali le educatrici hanno ottenuto formale autorizzazione e, così come

avveniva nel progetto pilota, i bambini non sono fotografati durante i momenti di cura o anche solo parzialmente svestiti.

La possibilità di scaricare le foto consente alle famiglie registrate di costruire un album fotografico giornaliero. Le educatrici, infatti, inseriscono quotidianamente sul sito le foto più significative tra quelle scattate durante la giornata indipendentemente dai bambini che vengono rappresentati. Non vi è, quindi, una foto nuova per ogni bambino al giorno, in quanto parte integrante del progetto è la capacità delle famiglie di andare oltre il proprio bambino e immaginarlo, anche quando non è il soggetto diretto della fotografia, mentre svolge le stesse attività. Inoltre la visione delle foto per categorie facilita la ricerca delle foto di proprio interesse (il proprio bambino, l'attività particolare, il mese di interesse, ecc.).

Nel giro di soli due anni scolastici il progetto "www.aquiloneazzurro.it" è ormai divenuto una pratica di lavoro e di documentazione consolidata particolarmente gradita dalle famiglie al punto che nel corso dell'ultimo anno educativo si contano oltre 26.000 visualizzazioni di pagine, 1.600 visite e 230.000 click.

* con la collaborazione del educatrici Alessandra Lo Coco, Sabrina Scanavini, Carmela de Vincentis, Marta Garruti e le due collaboratrici ausiliarie Anna Occhi e Stefania Pesci.

Comunicare nel sociale: Partecipare, Informare, Sensibilizzare...



Una riflessione a più voci sulla comunicazione nel sociale

a cura di **Monica Pedroni**

con **Tiziana Gardini, Giancarlo Corsi, Nicoletta Levi, Giulia Sgarbi e Catia Grisendi**

Certo! Il “sociale” è comunicazione. Affermazione della quale non abbiamo alcun dubbio, almeno noi professionisti abituati a definirci “esperti” della comunicazione, della relazione, dell’ascolto. Forse però oggi, le nostre consapevolezze sono attraversate da un fremito legato a cambiamenti, trasformazioni rispetto sia alle modalità di “incontro” delle persone che alle nuove forme di partecipare alle informazioni. Il desiderio di esplorare interrogativi e scelte di chi si occupa a diverso titolo di comunicazione nel sociale, ha orientato questa riflessione a più voci (in prevalenza di area reggiana ma in realtà, crediamo, rappresentativa del più ampio panorama regionale) cui hanno preso parte:

- **Tiziana Gardini**, giornalista dell’Agenzia informazione e ufficio stampa della Giunta della Regione Emilia-Romagna, da alcuni anni impegnata a riprogettare e migliorare la modalità di comunicazione dell’Assessorato alle Politiche Sociali;

- **Giancarlo Corsi**, sociologo e docente di “Sociologia dell’organizzazione” e “Sociologia dell’opinione pubblica” presso l’Università di Modena e Reggio Emilia;

- **Nicoletta Levi** e **Giulia Sgarbi** del Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne e Marke-

ting del Comune di Reggio Emilia e curatrici della importante campagna di promozione del capitale sociale intitolata “I reggiani, per esempio”;

- **Catia Grisendi**, responsabile del Centro per le Famiglie e del Servizio Sociale Famiglie e Infanzia dei Comuni di Albinea, Quattro Castella e Vezzano.

Il punto di vista di Tiziana Gardini

Gardini: il tema della comunicazione sociale è certamente un tema vasto e complesso, il cui perimetro si è presentato a volte con diversi gradi di incertezza e la cui riflessione è ricca come lo sono sempre i fenomeni in evoluzione. Se partiamo dall’assunto che **con l’aggettivo sociale specificiamo una comunicazione i cui messaggi sono rivolti a sensibilizzare un vasto pubblico su tematiche di interesse generale**, possiamo trovare un punto di partenza comune che ci consente di abbozzare qualche riflessione.

Anche per la **comunicazione sociale** sono validi alcuni elementi che dobbiamo applicare alla comunicazione in senso generale, affinché sia percepito dal pubblico un valore intrinseco in ciò che viene offerto o proposto.

Vale per ogni tipo di comunicazione la necessità di restringere sempre più il campo di una comunicazione troppo spesso “strumentale” a vantaggio di un approccio realmente trasparente e di effettiva materialità. L’implicita “eticità” di una comunicazione sociale non deve far pensare che questo pericolo sia di per sé automaticamente risolto. Per generare una condivisione responsabile, bisogna aiutare il pubblico a conoscere e a comprendere non facendo leva, come spesso accade, solo su una dimensione empatica o emotiva. Occorre partire da progetti comunicativi che si sostanzino “scientificamente” secondo i criteri della comunicazione.

Pedroni: *come si muove la Regione in questo contesto e, in particolare, l’Assessorato Politiche sociali viste le tematiche di competenza?*

Gardini: come istituzione abbiamo costruito un sistema di interventi e **servizi che mirano all’universalità**, e cioè rivolti a tutti i cittadini secondo un **principio di equità**, innescando un processo di interazione sociale che ha come sfondo **l’esigibilità dei diritti riconosciuti**, andando a ricomprendere tutele quali: la salute, i diritti dei minori e degli anziani, il diritto dei disabili a far parte della vita sociale, il diritto all’identità sessuale e personale.

Tutti temi che rientrano nella sfera sociale e che necessitano di una comunicazione adeguata.

Nel progettare la comunicazione dell’assessorato Politiche sociali, abbiamo tenuto conto di tutte queste considerazioni ponendoci una serie di interrogativi quali: come rendere efficace un messaggio che ha, o dovrebbe avere, una indubbia potenzialità negli stessi concetti di “collettivo”, “comunità”, “appartenenza” impliciti nella natura propria della comunicazione sociale? Quali codici, linguaggi e strumenti utilizzare e rendere decisivi per dare una forte “cittadinanza” alla comunicazione sociale?

Abbiamo, quindi, lavorato nella consapevolezza che comunicare ha una rilevanza cen-

trale per il rispetto del diritto all’informazione, inteso in una triplice accezione di diritto di informare, di informarsi e di essere informato, ma anche come espressione del diritto di cittadinanza, ossia come partecipazione consapevole al processo decisionale pubblico.

Pedroni: *quali strumenti avete attivato?*

Gardini: l’Assessorato ha una lunga storia di comunicazione alle spalle. Ha avuto, infatti, sempre un ruolo significativo dentro al processo di sviluppo della comunicazione istituzionale che la Regione Emilia-Romagna porta avanti dagli anni novanta. Ricordo, in proposito, che prima di allora gli enti pubblici facevano perlopiù comunicazione politica. In questi ultimi anni abbiamo cercato, tuttavia, di razionalizzare la comunicazione dell’Assessorato sviluppando piani di comunicazione organici e integrati, abbiamo cioè creato un sistema fatto di azioni e strumenti fortemente integrati tra loro, ciascuno pensato per obiettivi e target precisi.

Il **sito web** è certamente lo strumento maggiormente conosciuto ed è quello che negli ultimi anni ha subito maggiori modifiche, soprattutto concettuali. Infatti, se per molto tempo si è caratterizzato come luogo nel quale depositare documenti di varia natura, si sta evolvendo in uno strumento più dinamico e fruibile dall’esterno grazie ad un lavoro attento sull’immediatezza del linguaggio e sulla semplificazione delle modalità di accesso.

Senza voler peccare di presunzione, è abbastanza oggettivo che il portale **sociale.regione.emilia-romagna.it** sta diventando sempre più un punto di riferimento per il mondo del welfare regionale, divenendo fonte di informazione soprattutto per i portali dei Centri Servizi del Volontariato o delle associazioni che producono informazione on line. A loro volta questi sono fonte di informazione per il portale Sociale e questo scambio è molto interessante.

Altro strumento al quale teniamo è la

Newsletter che ha cadenza quindicinale, oltre a un certo numero di “speciali” che pubblichiamo in occasione di scadenze particolari, come la giornata internazionale contro la violenza sulle donne, piuttosto che quella sull’infanzia o sul rifugiato.

Vorremmo tuttavia che la newsletter in futuro potesse diventare anche un luogo di scambio di riflessioni sui temi che riguardano il welfare nella nostra regione, ospitando anche contributi esterni.

In ultimo, vorrei brevemente richiamare quegli strumenti che rientrano nella categoria delle nuove tecnologie, anche se ormai sono così diffuse che nuove non lo sono più di tanto. Mi riferisco in particolare ai **social media**; l’attività fatta sui **social network** è stata tesa a creare un piccolo network multimediale integrato per la diffusione di informazioni sul maggior numero di canali.

Il profilo **Twitter di Sociale ER**, nato circa un anno e mezzo fa, ha oltre 1600 followers, l’aggiornamento quotidiano del profilo ha aumentato la riconoscibilità e l’autorevolezza nei confronti del pubblico di riferimento, le centinaia di retweet di notizie ne sono una dimostrazione.

Da tre mesi circa è stato attivato anche un **profilo Facebook** che verrà trasformato in pagina (la pagina di Sociale E-R): attualmente il profilo conta oltre 1100 amici, prevalentemente associazioni, operatori del settore, giornalisti e organi di informazione, profili istituzionali o di persone con incarichi nelle assemblee elettive. È attivo anche il profilo di **Sociale ER su google plus**.

In questo ultimo anno abbiamo anche aumentato la **produzione video**, perlopiù pensati come supporto alla diffusione di documenti complessi che richiedono un certo impegno nella comprensione come le recenti Linee di indirizzo sull’adolescenza o sulla violenza di genere. I video permettono di sintetizzare i

contenuti conuigandoli con immagini o interviste capaci di generare determinate suggestioni utili a focalizzarne i contenuti. I video sono sul canale **YouTube emiliaromagnasociale** e disponibili anche sul canale **Vimeo**. L’attivazione del canale YouTube è stata fatta nel 2008. A novembre 2013 risultano 29 mila visualizzazioni, risultato dovuto all’integrazione del canale YouTube con i social network che hanno consentito l’aumento della diffusione.

Il quadro che ho cercato di delineare non è certo definitivo, occorre continuare a monitorare l’effettiva incisività di quello che è stato fatto e che stiamo facendo. Occorre, di conseguenza, continuare a ricercare strategie e strumenti in grado di accompagnare le politiche della nostra Regione.

Il punto di vista di Giancarlo Corsi

Corsi: il Dipartimento di Comunicazione ed Economia, dove lavoro, è stato uno dei primi in Italia dedicato ai temi della comunicazione, prima come corso di laurea presso la Facoltà di Lettere e filosofia, poi come Facoltà di Scienze della comunicazione e ora, in seguito all’ultima riforma, come Dipartimento. La sua denominazione ne sottolinea la caratteristica principale: il tema della comunicazione viene affrontato sia dal punto di vista più generale, sia dal punto di vista delle sue specificità in ambito economico-finanziario e imprenditoriale. Per questo, accanto a discipline come la linguistica, la sociologia, la psicologia o la semiotica, in alcuni corsi di laurea che offriamo si incontrano anche il marketing, la comunicazione d’impresa, l’economia dei mercati, la sociologia dei consumi e così via.

Questa impostazione si riflette sul piano della ricerca che noi ricercatori e docenti produciamo. Progetti di ricerca e pubblicazioni sono dedicati a temi come l’impatto dei mass media

e dei nuovi media sui processi comunicativi, le esigenze di visibilità mediatica delle organizzazioni, la psicologia della comunicazione e della persuasione, le tecniche di marketing e di competizione sui mercati, gli strumenti matematici e statistici in ambito finanziario, gli aspetti giuridici delle attività economiche e amministrative e molto altro.

Pedroni: *perché l'Università ha ritenuto importante costruire ricerca in questo settore, ed in particolare quali approfondimenti svolgete sul tema della famiglia?*

Corsi: naturalmente, lo stimolo che ha portato all'istituzione del Dipartimento e che motiva la nostra didattica e la ricerca è **la rilevanza crescente e inarrestabile che le diverse forme di comunicazione hanno nella società attuale**. Chiunque oggi voglia offrire beni o servizi, pubblici o privati, di qualunque genere, deve sapere come utilizzare i diversi media disponibili e come costruire contenuti e stili adeguati non solo al contesto, ma anche al medium specifico che si intende usare; deve avere conoscenza dei destinatari e di coloro che possono essere in qualche misura interessati, tenendo conto delle diverse capacità di accesso e uso delle nuove tecnologie; deve sapere come stare al passo con i mutamenti nel settore delle comunicazioni, molto rapidi, e allo stesso tempo deve sapere come distinguersi in un flusso di informazioni che è diventato impressionante per mole e varietà.

Pedroni: *la famiglia, in quanto ambito sociale, in quale modo ne è coinvolta?*

Corsi: difficile riassumere in poche battute le peculiarità della famiglia in un contesto sociale come quello che si è creato negli ultimi decenni. In generale sappiamo che le famiglie non sono più il "luogo" centrale della società, che dà identità sociale alle persone e le include nella società. Per quanto esse siano importanti per la socializzazione dei figli, identità e inclusione sociale si costruiscono su altri piani e la

famiglia è solo un aspetto di questi processi. Proprio per questo, le famiglie hanno guadagnato molto in autonomia rispetto alle epoche passate e con l'autonomia sono emersi opportunità e problemi specifici che prima erano sottomessi alle tante funzioni che le famiglie svolgevano. Per esempio la definizione dei ruoli, che non si caratterizzano più per differenze di autorità o di visibilità e "rappresentanza" sociale; anche differenze tradizionali, come quelle di genere o di età, non ricalcano più (o sempre meno) distinzioni di rilevanza sociale. Anche la famiglia in quanto tale ha dovuto riposizionarsi e riflettere sulle proprie peculiarità. Tra queste si direbbe **che proprio la comunicazione è diventata il fattore più importante e più complicato da gestire** e non nel senso che si dà oggi al termine comunicazione, come se si trattasse di persuadere, di apparire in una buona luce o di diffondere informazioni. Qui si tratta piuttosto di come conciliare individualità, di come rendere compatibili pretese diverse e di come soddisfarle; di come discriminare senza troppi guai tra ciò che si può dire e ciò che andrebbe taciuto, o meglio, tra ciò che si suppone si potrebbe dire o si dovrebbe evitare. E certamente anche di come affrontare dissidi che possono portare alla separazione.

Pedroni: *in effetti si tratta di dimensioni complesse da conciliare?*

Corsi: sullo sfondo c'è il fatto che la famiglia moderna si basa su un assurdo: dovrebbe essere stabile, almeno per garantire un'intimità relazionale e per consentire la crescita delle nuove generazioni, e allo stesso tempo si legittima solo sulla base di un sentimento passionale e per questo instabile e non duraturo come l'amore. Storicamente questa è una novità che risale a pochi secoli addietro, che ha comportato conseguenze ben note: l'amore è qualcosa che si autogiustifica e che non è più socialmente pericoloso e tutti siamo lieti

che sia così; ma essendo incompatibile con la durata temporale porta a quella fragilità dei legami familiari che si cerca in ogni modo di compensare. Chi ha figli lo sa bene: grosso modo, fino ai primi anni di scuola primaria i genitori sono ancora assieme; negli anni successivi, gran parte di essi sono separati.

Come gestire questa instabilità è un problema difficile da affrontare, non tanto per i partner coinvolti, quanto piuttosto per la facilità con la quale si arriva a conflitti e a dispute, che possono coinvolgere i figli e avere conseguenze pesanti. In ogni caso, oggi è del tutto normale che i figli, spesso ancora piccoli o adolescenti, si ritrovino con i genitori che vivono ormai vite proprie, in altre famiglie, senza rapporti significativi tra loro o in conflitto anche aspro. Come i figli reagiscano a cambiamenti di questo genere non può essere stabilito in modo generalizzato e questo diventa un problema per chi, oltre la famiglia, ha a che fare con situazioni del genere (scuole, amministrazioni locali, anche medici e assistenti sociali). Bisogna valutare caso per caso.

La realtà, in ogni caso, mostra ogni possibile combinazione tra genitori e figli, propri o “acquisiti” dopo separazioni e costituzione di nuovi legami, di un sesso o dell’altro, di un’età maggiore o minore. Cosa voglia dire oggi essere padri o madri sfugge a una definizione univoca e credo che gli osservatori di queste realtà facciano fatica a seguire ciò che accade di nuovo nel mondo delle famiglie.

Pedroni: *in quale modo possiamo, come professionisti dei servizi di aiuto, migliorare le modalità di comunicazione?*

Corsi: qui entra in gioco il “potenziale di socialità”. Da più parti si dice che sarebbe alto, ma che viene sfruttato poco e male, nonostante gli sforzi dell’associazionismo, delle amministrazioni locali e di molte forme organizzative attive. La mia impressione è che le possibilità di attivare rapporti sociali sia enormemente au-

mentata negli ultimi decenni, anche in seguito all’allentarsi del controllo sociale, soprattutto di tipo morale. Ma allo stesso tempo se, dove, come, quando e con chi avere a che fare non è più gestito dalla società o da suoi “delegati” locali (circoli politici o religiosi, forme associative molto diffuse, reti famigliari e così via). Oggi, il senso di ciò che si fa e si potrebbe fare deve essere costruito dall’individuo – e non è detto che l’individuo sappia come fare o che ne sia contento.

I mezzi di comunicazione più recenti hanno ulteriormente spinto in questa direzione. Sono situazioni note e più o meno paradossali: tanto di più si può fare in termini di contatti sociali, tanto più si rischia la solitudine o ci si ritrova incapaci di gestire le reti che si sono costruite. Perché sia così non posso spiegarlo qui, mi servirebbe troppo spazio. In ogni caso, si tratta di un paradosso che non può essere eliminato e per questo **serve “creatività” da parte di chi gestisce servizi** che si affidano a questi media. Bisogna anche tenere conto del fatto che non tutti sono in grado di utilizzare le nuove tecnologie; inoltre, suppongo che in molti casi esse vadano combinate con interazioni vere e proprie, dato che la motivazione a partecipare attivamente a reti sociali o ad accettare sostegno e aiuto va costruita, non essendo qualcosa di già dato.

Per quanto riguarda ciò che ci si propone, non sono sicuro che sia questione di creare identità o senso di appartenenza a qualche forma di comunità: le identità moderne non sono basate sull’essere “qualcuno” e l’appartenenza non è più il fattore che costruisce identità. **Oggi le identità si costruiscono nel tempo**, sono percorsi lungo i quali accadono eventi e si generano situazioni che richiedono una continua valutazione della propria “carriera”. Anche preferenze e interessi cambiano con grande facilità. Credo che per chi organizza servizi sia più questione di riuscire ad agganciare i destina-

ri, anche se solo in modo provvisorio, e aprire prospettive che altrimenti non esisterebbero. La partecipazione deriva da questo, dubito che possa esserne un presupposto. Immagino che ci siano molte situazioni che richiedono un aiuto o un contatto – per esempio un genitore che lavora e si ritrova solo con un figlio – e questo può diventare l'occasione per vedere cosa si può fare in una rete di contatti.

Come ho letto in alcune interviste su Gift, si tratta di **organizzare l'informale**, di aprire situazioni che possono prendere strade impreviste e probabilmente qui, da parte di chi amministra, è importante **più la capacità reattiva che non la capacità di pianificare**.

Pedroni: *si tratta quindi di un mondo in continuo movimento? Che riserva sorprese continue?*

Corsi: una certa enfasi viene posta sui mezzi di comunicazione, soprattutto su quelli basati sulle tecnologie digitali. Alcune riflessioni sul loro significato sono opportune.

I mezzi di comunicazione in generale sono strumenti che dischiudono possibilità e che operano con biforcazioni: si può fare di tutto e il suo contrario. Non sono strumenti con finalità positive; direi che non hanno alcuna finalità che non sia quella di consentire modalità comunicative prima inesistenti, ma proprio per questo possono essere utilizzati in modo buono quanto cattivo, possono essere fattori di inclusione come di esclusione, possono attivare contatti sociali accettabili come anche inaccettabili. Basti pensare a quello che accade oggi con i social network.

Da questo punto di vista e proprio pensando a mezzi recenti, come la telefonia mobile o i social network, nell'opinione pubblica si riscontrano entusiasmo per le loro potenzialità e preoccupazione per gli effetti giudicati negativi che si evidenziano sempre più, soprattutto in riferimento alle generazioni più giovani, i cosiddetti nativi digitali. Non ho idea di cosa

comporti la disponibilità di questi media in termini di socializzazione, soprattutto all'interno delle famiglie. Problemi classici, come la distanza tra le generazioni, tornano in veste nuova, ma non sono un problema: per chi ha la mia età, tale distanza è stata un punto di partenza (nel bene e nel male, naturalmente), non un problema da rimuovere. Ambizioni altrettanto classiche, come credere di poter offrire visioni del mondo o prospettive comuni, in una società che si basa proprio sul contrario, cioè sulla possibilità e la necessità di devianza positiva, di originalità, di capacità di creare alternative (si pensi all'importanza del dissenso in politica), non portano da nessuna parte. Tanto meno può trattarsi di morale o di etica, per quanto si continui a insistere su questo: non si capisce proprio cosa dovrebbe prescrivere una morale comune, in base a quale legittimazione potrebbe farlo e nemmeno si capisce cosa si dovrebbe fare con chi non vuole accettarla. Volendo essere radicali in proposito, dovremmo capire che oggi la morale può avere solo effetti inutilmente conflittuali e polemogeni e l'etica dovrebbe avere la consapevolezza di mettere in guardia contro gli effetti della morale. Su questa c'è una certa letteratura che purtroppo non viene presa in considerazione adeguata, dando per scontato che se tutti condividessero la stessa morale le cose andrebbero meglio. Nelle dittature funziona così, effettivamente.

Pedroni: *può aiutarci a delineare alcune linee operative di prospettiva?*

Corsi: oggi bisogna partire dal presupposto che **la società si basa su una "microdiversità" individuale** (cito, ma non sto a segnalare le fonti), il che significa che i media propongono contenuti e stili di vita generalizzati, ma poi ognuno se ne fa quello che crede. Chi comunica qualche proposta sa ciò che sta facendo, ma non sa cosa faranno i destinatari. Per un politico può essere un problema, per chi

amministra servizi può essere un'opportunità. D'altra parte questo è ciò che possono fare i genitori oggi: mostrare proprie angolazioni di visuale (se ne hanno) e vedere se questo fa differenza per i figli. Poi, a seconda di quale differenza fa, cercare di inibire o cercare di amplificare. Questo non è molto pedagogico, perché si perde la gravidanza dell'intenzione educativa (che consiste in: bisogna sapere la matematica o l'inglese); ma le famiglie non sono così vincolate come lo sono gli insegnanti. E nemmeno lo sono coloro che forniscono servizi alle famiglie.

Una delle cose che mi è sempre piaciuta delle amministrazioni nella nostra regione è che si sapeva riconoscere una "linea evolutiva" e subito si cercava di costruirla attorno le strutture che potevano aiutarla a svilupparsi. Così fu decenni fa con il lavoro femminile, con le scuole materne, con il coinvolgimento degli anziani nelle attività sociali. Così mi sembra stiate facendo voi. **Saper riconoscere il caso, l'imprevisto forse positivo, ma forse no, saper correre rischi, quindi decidere anche se non si è sicuri** – personalmente vorrei questo da un amministratore. Non trasparenza a tutti i costi e nemmeno sicurezza e garanzie, che oggi nessuno può offrire. Responsabilità, potrebbe essere la parola giusta?

Il punto di vista di Nicoletta Levi e Giulia Sgarbi

Pedroni: *come valorizzare il capitale sociale di un territorio? Quali strategie di comunicazione sociale avete scelto? Qual è il contributo specifico di un Ufficio Comunicazioni come il vostro nella realizzazione di un progetto di promozione sociale come "I reggiani per esempio"?*

Levi - Sgarbi: l'esperienza nasce nel 2008 ed inizialmente non avevamo ben chiara la visione, la strategia e neanche le tappe che poi

il progetto ha sviluppato fino ad oggi. L'ambizione era di creare un'iniziativa, con una durata temporale limitata, immaginando **di concentrare l'attenzione della città intorno alle pratiche, alle esperienze di volontariato, singolo prevalentemente, accompagnato anche da esperienze di solidarietà o responsabilità sociale.**

Sostanzialmente l'obiettivo era di fare emergere, valorizzare, provare ad accendere le luci della ribalta su una caratteristica della comunità, intrinseca alla comunità stessa, che questa amministrazione naturalmente non si è inventata: quella di avere un **capitale sociale** particolarmente importante e significativo.

Il progetto nasce come operazione quasi interamente di comunicazione perché abbiamo nei fatti cercato di chiamare la città a **raccontare l'esperienza di volontariato** singolo, persone che aiutano persone, persone che fanno volontariato a favore di altri, che costruiscono azioni di solidarietà, di responsabilità sociale nei confronti del bene comune della città, dell'interesse generale.

Abbiamo lanciato la campagna in modo aperto e del tutto volontario, chi voleva poteva raccontare la sua storia, pubblicata in una sezione del sito del comune. Nessuno aveva l'ambizione di costruire una classifica, tutte le storie avevano pari dignità nella misura in cui erano coerenti con la tematica lanciata.

Pedroni: *in questa prima fase, quali scelte di metodo avete adottato perché il messaggio fos-*





se incisivo ed arrivasse ai cittadini?

Levi - Sgarbi: come le spiegavo, l'amministrazione comunale aveva come primo obiettivo l'ambizione di mettere a valore ciò che già esisteva nella comunità. La **prima dimensione** era che sin d'allora questo progetto era un progetto che che potremmo definire a **"proprietà distribuita"**. Non era un progetto del Comune di Reggio Emilia, era un progetto



della città. Infatti, sin dall'inizio abbiamo raccolto intorno a questa operazione le adesioni delle associazioni del forum terzo settore, delle associazioni di categoria, della fondazione Manodori, dei sindacati, delle organizzazioni datoriali, ecc.

Il progetto ha preso il via con il consenso del mondo organizzato della città, quindi, non è mai stato un progetto a titolarità esclusiva.

Per rispondere alla sua domanda, in quella prima fase abbiamo fatto delle scelte di comunicazione che poi abbiamo cercato di mantenere



Alessandra (arredatrice) insegna agli anziani ad usare il PC.



Stefano (agente di commercio) guida il Bicibus



Livia (pittrice) insegna in un laboratorio di pittura per diversamente abili



Tiziano (imprenditore) aiuta le donne con problemi familiari ad inserirsi nel mondo del lavoro.

anche negli anni successivi anche se, inevitabilmente in qualche modo, il progetto ha cambiato forma nel corso del tempo.

Le cifre della comunicazione, ovvero le caratteristiche salienti, distintive, che dovevano improntare la comunicazione, erano: il protagonismo diretto dei soggetti. Pertanto le scelte di comunicazione dal punto di vista della strategia, della creatività, degli strumenti ecc. è stata quella di **rendere i protagonisti del volontariato, protagonisti della comunicazione sul volontariato**. Una **seconda dimensione** importante, che inizialmente era



motivo di preoccupazione, era l'utilizzo di un tono molto tranquillo, pacato, non enfatico che garantisse **una dimensione rispettosa delle storie e delle persone**. Volevamo sì accendere i riflettori ma al tempo stesso "proteggere" i protagonisti delle storie. Ed è un po' complicato trovare un equilibrio tra il voler accendere i riflettori e tenere il tono basso perché è un po' una contraddizione di termini. La **terza attenzione** è stata quella di mantenere, anche nella comunicazione, **una dimensione corale**. Volevamo che di questa operazione parlassero tutti, tant'è che chiedemmo alle associazioni, agli organismi, ai corpi intermedi che aderirono al lancio del progetto, di diventare moltiplicatori del messaggio dell'avvio di questa raccolta di storie. Chiedevamo loro un'adesione non di tipo ideale ma di tipo pratico, collaborativo, concreto che voleva dire diventare degli agenti attivi, degli imprenditori, in qualche modo, di questo progetto. Ed i risultati ci sono stati: più di **250 soggetti tra singoli individui e soggetti organizzati ci hanno contattato e più di 300 storie sono state raccolte in 2 mesi**. Non avevamo un indicatore di risultato, sapevamo che le storie da un certo punto di vista sono infinite e non avevamo certo la pretesa di fare un censimento del volontariato, ma 300 storie in due mesi ci sono sembrate un buon risultato, una dimensione di successo.

Pedroni: *vi hanno stupito i numeri, ma quali altre dimensioni inaspettate avete raccolto?*

Levi- Sgarbi: lo stupore è stato sicuramente ri-

spetto al clima che oggettivamente si è creato intorno a questa operazione. Le persone ci chiamavano, volevano raccontare la loro storia ma non sapevano come farlo. Erano soggetti molto diversi: dai gruppi organizzati alle singole persone. Alcuni dicevano: "*ma io in realtà non faccio niente!*" ed invece raccontavano storie molto belle di solidarietà e vicinanza.

Le persone si sono sentite importanti, riconosciute e, al di là dei numeri, il grande valore è stato la qualità che si è creata intorno a questa possibilità di espressione. **Le storie di solidarietà una volta pubblicate sono diventate un patrimonio di tutti**. Chiunque poteva leggerle e la pubblicazione, il passaparola virtuale, il passaparola delle persone, aveva creato una tale attenzione che forti di un successo numerico ma anche del clima venutosi a creare, ci siamo sentiti in dovere di restituire, di chiudere questa prima fase in bellezza. Organizzammo quindi, il 18 di dicembre del 2008 una serata al teatro Ariosto, aperta alla città, con un invito esplicito a tutti coloro che avevano raccontato una storia, di venire a teatro. Una serata organizzata per ascoltare e ringraziare tutti coloro che avevano partecipato, ma anche riflettere su cosa significava questa immensa disponibilità di bene comune. Un evento intitolato "*La città ringrazia chi la rende migliore*".

Pedroni: *relativamente all'integrazione tra i diversi servizi del Comune ed in particolare i servizi sociali ed i servizi educativi, come avete lavorato?*



Levi - Sgarbi: Così come le organizzazioni esterne all'amministrazione, anche tutti i servizi interni hanno collaborato alla ricerca dei destinatari dell'operazione, **i detentori delle storie.** Hanno fatto da passaparola, da moltiplicatori del messaggio ma anche da interlocutori in grado di consentirci di arrivare al risultato finale del coinvolgimento di buona parte della comunità reggiana.

Pedroni: avete da subito attivato la collaborazione dei media territoriali (televisioni locali, quotidiani, ecc.)?

Levi - Sgarbi: sì, avevamo fatto una campagna informativa che prevedeva un investimento in termini di collaborazione con tutti gli organi di informazione, Tv ma anche stampa. È stata un'operazione corale, dunque, anche dal punto di vista delle relazioni con gli organi di informazione. Con i giornali locali ad esempio la modalità è stata di pubblicare ogni volta un estratto di una storia che fungesse da esempio del messaggio che cercavamo di veicolare ed anche un invito a raccontarne altre.

Pedroni: la regia complessiva della progettazione di fatto era vostra?

Levi - Sgarbi: nel 2008 sì, la titolarità del progetto era del servizio comunicazione in quanto servizio in staff alla direzione generale e quindi in grado di collaborare trasversalmente con tutta l'organizzazione.

Pedroni: relativamente alla fattibilità operativa, quale budget e risorse sono state necessarie?

Levi - Sgarbi: quando dobbiamo organizzare una campagna informativa impostiamo sia le strategie che, in coerenza, le scelte relative al piano mezzi. Il Comune ha una serie di strumenti di comunicazione esistenti che ormai fanno parte della nostra pratica quotidiana e che vanno dall'ufficio stampa, al sito internet, alla rete intranet, alla tipografia che può produrre alcune tipologie di stampati. Quando pensiamo al piano mezzi, pensiamo prima di tutto alle azioni di comunicazione che possono andare

I REGGIANI, PER ESEMPIO
 Un ciclo di appuntamenti
 per parlare, ascoltare, discutere di solidarietà
 e cittadinanza attiva

giovedì 5 maggio
 ore 18.30
 Sala del Teatro
 Sala del Teatro, 1

Presentazione del libro
 "Il valore aggiunto.
 Come le associazioni
 può salvare l'Italia"

Interventi: Federico
 Prof. Gregorio Arena
 Direttore di Centro Amministrativo
 Università di Trento
 Presidente del Laboratorio
 per la Solidarietà
 www.italia.org

venerdì 13 maggio
 ore 20.30
 Sala del Teatro
 Sala del Teatro, 1

In occasione della Festa d'Europa

Presentazione del libro
 "Bello stare.
 Esperienze di solidarietà,
 responsabilità sociale
 e cittadinanza attiva
 a Reggio Emilia"

Presentazione del video sulla storia
 di "I reggiani, per esempio.
 Lo storia di un progetto
 per la comunità
 di Reggio Emilia"

Intervento
 Prof. Roberto Corticci
 Direttore di Scienze Politiche
 Università di Bologna

sabato 23 maggio
 ore 18.30
 Biblioteca Pubblica, Centro storico
 Via Dante, 2

Presentazione del libro
 "Solidarietà
 e cooperazione: una nuova
 prospettiva per la gestione
 dei beni comuni"

Interventi: Federico
 Prof. Daniele Genati
 Ricercatore di Centro Amministrativo
 Università di Bologna

Intervento
 Prof. Roberto Corticci
 Direttore di Scienze Politiche
 Università di Bologna

Francesca Parravicini
 Curatrice del libro

A cura incontri e grafica a cura del Sindacato Europeo Diritto
 e dell'Associazione alla Carta delle Comunità Nazionali Italiane

in toto o in quote parte ad investire questi canali. Se non esistono internamente, e ne abbiamo bisogno, li dobbiamo acquistare a mercato. Oggi, grazie alle nuove tecnologie e ai canali social network di cui disponiamo, possiamo fare un ricorso più massiccio alle modalità digitali, non solo risparmiando ma anche andando incontro maggiormente ai comportamenti di fruizione e consumo dell'informazione che oggi tendono ad affermarsi con maggior forza, come appunto l'uso dei social network. Tuttavia, **in un ambito come quello del sociale la dimensione relazionale, face to face, mantiene una valenza importante.** Per questo, sin dalla prima fase, abbiamo integrato strumenti on e off line: abbiamo lavorato alla redazione internet per costruire la sezione del sito che doveva ospitare la raccolta di storie ma abbiamo coinvolto anche l'ufficio relazioni con il pubblico per accogliere le persone e supportarle nella partecipazione al progetto.

Abbiamo messo a disposizione tutti i gruppi di lavoro e i canali di cui disponevamo come servizio comunicazione e quindi a costo zero ma anche previsto risorse a budget per pagare specifiche produzioni di materiali, inserzioni sugli organi d'informazione, ecc.

Pedroni: *un successo di questo tipo, immagino, porti a riflettere su come proseguire? Come capitalizzare l'esperienza?*

Levi - Sgarbi: in effetti, alla fine del 2008, ci siamo fermati per fare il punto sulla situazione. Le fasi storiche di un'amministrazione comunale non sono mai ininfluenti. Il 2009 non era un anno uguale agli altri. Si chiudeva un mandato politico, e apriva una nuova fase elettorale e poi si sarebbe aperto un nuovo mandato. Dovevamo quindi aspettare di sapere quali nuovi obiettivi e progetti avrebbero caratterizzato gli anni successivi.

Pedroni: *Come avete mantenuto in vita il progetto?*

Levi - Sgarbi: nel tentativo di mantenere una linea di continuità dal punto di vista della promozione delle storie raccolte realizzata nel 2008, abbiamo prodotto venti **clip video**. Oltre a caricarle sul sito del progetto, abbiamo allestito un "**corner**" in un ufficio aperto al pubblico, nel centro della città, nel quale era possibile sedersi e guardare le venti storie di volontariato raccontate nelle venti clip video. Avendo predisposto un tavolino e qualche seggiola, le persone, che passavano dal centro cittadino nei giorni di mercato potevano sedere e guardare le clip come in un piccolo cinema. Avevamo anche stampato delle schede descrittive del progetto e delle storie più rappresentative raccolte nel 2008.

Nei tre anni successivi (2010-2013) "I reggiani per esempio", hanno mantenuto la loro capacità di raccogliere storie ma si sono sostanzialmente indirizzati verso due strade di lavoro nuove. Una è stata la leva civica, ovvero una chiamata al volontariato a tutti i cittadini, indipendente-

mente dall'età e dalla condizione professionale. Abbiamo cercato di stimolare il capitale sociale della comunità provando a renderlo imitabile per essere moltiplicato e riprodotto.

Nel lanciare la **leva civica** ci siamo riferiti all'esperienza di leva giovani, una chiamata al volontariato specificatamente rivolto ai giovani della città e già attiva da qualche anno a Reggio Emilia. L'altra strada intrapresa dall'Amministrazione comunale è stata la **pubblicazione di un bando per la raccolta di idee e progetti** in grado di aiutare a raggiungere gli obiettivi del programma di governo nei diversi settori di intervento del Comune, quali il sociale, l'integrazione, l'educazione, lo sport, la socialità nei quartieri, la manutenzione dei beni comuni, insomma le cose di cui un Comune si occupa. Il bando ha inteso costruire con le associazioni del volontariato, formali e informali, una nuova capacità di progettare interventi, in grado di mettere a sistema tutte le risorse disponibili nella comunità per **produrre innovazione sociale**.

Nel bando erano definiti gli obiettivi ed era assegnato il budget disponibile. Alle candidature presentate dalle associazioni e dai gruppi di cittadini, seguivano la valutazione e poi l'assegnazione delle risorse per la realizzazione dell'idea progettuale. Era comunque prevista una forma di co-finanziamento da parte dell'Amministrazione e il progetto doveva comunque prevedere il coinvolgimento di cittadini volontari.

Occorre tuttavia sottolineare che in questa seconda fase del ciclo di vita de "I reggiani, per esempio" l'Amministrazione ha avuto al suo fianco il Forum del III Settore e Dar Voce con i quali è stato sottoscritto un protocollo di intesa e con i quali sono state progettate e gestite queste nuove iniziative di cittadinanza attiva.

Pedroni: *tenendo l'attenzione sui dispositivi organizzativi della comunicazione, in questa seconda fase di sensibilizzazione e promozione del bando e della leva civica, come vi siete organizzati?*

Levi - Sgarbi: abbiamo dovuto supportare queste nuove iniziative con specifiche progettazioni dal punto di vista della comunicazione, sia in riferimento alle strategie di intervento che, dal punto di vista del piano mezzi.

Prima di tutto abbiamo cercato di **mantenere le cifre stilistiche e di messaggio** che avevamo impostato con il 2008, per capitalizzare lo sforzo di posizionamento e di riconoscibilità che avevamo fatto con la fase del 2008, quella della raccolta di storie. Per questo abbiamo deciso di mantenere il nome del progetto “i reggiani, per esempio” facendoli diventare i ‘titolari’ del progetto e **brand** a tutti gli effetti. Certo, quando siamo partiti con la comunicazione del progetto, nella primavera del 2008, non sapevamo che saremmo arrivati a creare un vero e proprio marchio; allora eravamo convinti di dare un semplice titolo a un’iniziativa destinata ad aprirsi e chiudersi nel giro di pochi mesi. Non certo di arrivare al 2014, come poi è successo e di firmare con il brand “I reggiani, per esempio”, tutto quanto è stato fatto fino a questi stessi giorni di inizio 2014.

E’ stato così che i volti riprodotti dagli scatti fotografici realizzati nel 2008 sono diventati il marchio che tutta la città oggi riconosce. Quegli scatti rappresentano volontari veri, persone che abbiamo coinvolto e chiamato a partecipare per realizzare da protagonisti anche la comunicazione del progetto al quale aderivano prima di tutto come volontari. E’ così che i primi piani sono diventati i protagonisti della nostra comunicazione. Volutamente sfumati, perché da una parte sono individui, dall’altra sono esempi e rappresentano in qualche modo l’intera comunità.

Pedroni: e dal punto di vista degli strumenti?

Levi - Sgarbi: abbiamo sempre messo a disposizione del progetto tutti i mezzi del Comune ma anche i manifesti di affissione pubblica in tutte le dimensioni (il 70x100, il 100x140, il 200x280). Sappiamo infatti che sono strumenti che hanno

un ottimo rapporto costo/contatto e buona capacità di penetrazione nel target di riferimento.

La carta stampata è ancora indispensabile per catturare attenzione ma anche per informare nel dettaglio. Per la leva civica, ad esempio, abbiamo stampato anche un libretto formato A5 che raccoglie le indicazioni dei progetti per i quali un cittadino può decidere di diventare volontario.

Perché questa è una leva che si rivolge agli 0 - 99 anni e nessuno può rimanere potenzialmente escluso dal messaggio.

Accanto agli strumenti cartacei, abbiamo sempre coinvolto anche lo sportello “Comune Informa”, gli Urp decentrati, il sito internet www.reggianiperesempio.comune.re.it nel quale è scaricabile tutto il materiale, e cerchiamo di allineare anche i canali social del Comune, la pagina Facebook e il canale Twitter. Abbiamo cercato anche di mantenere la massima viralità: nel caso del bando per i progetti delle associazioni, abbiamo fornito un layout per l’impaginazione degli strumenti destinati a fare informazione e promozione dei progetti finanziati nell’ambito del bando stesso. In questo modo abbiamo cercato di mantenere la massima coerenza e quindi ridondanza e riconoscibilità del messaggio.

Pedroni: in questa seconda fase, che partecipazione c’è stata da parte della cittadinanza?

Levi - Sgarbi: Entrambe le iniziative di questa fase hanno realizzato risultati importanti e significativi, forse non solo a livello locale. La leva civica ha visto passare dal progetto “I reggiani, per esempio”, **più di 800 nuovi potenziali volontari** mentre sono state **quasi 300 i progetti delle associazioni** del territorio finanziate grazie alle diverse edizioni del bando. Quindi crediamo che una parte del successo del progetto e dei suoi risultati sia anche merito delle azioni di comunicazione che abbiamo potuto mettere in campo.

Pedroni: quali a vostro avviso sono gli stru-

menti più efficaci? Quelli che raggiungono maggiormente le persone?

Levi - Sgarbi: sicuramente abbiamo visto che **gli strumenti tradizionali, come ad esempio l'affissione pubblica, funzionano molto**, nel senso che sono visibili ad un vasto pubblico e richiamano molto l'attenzione. Abbiamo una buona copertura sulla città. Lo sappiamo anche perché intervistiamo direttamente i volontari e la maggior parte ci racconta di avere saputo dell'iniziativa vedendo il manifesto.

Inoltre con i volontari **funziona molto la dimensione di relazione** che ha avuto il progetto, nel senso che nella prima parte, come abbiamo già detto più volte, è stato fondamentale **parlare con le persone e costruire relazioni**.

Si sono consolidate dimensioni di fiducia e di riconoscimento reciproco fra l'Amministrazione e i cittadini, tra i servizi del Comune, le associazioni, i singoli volontari. Una specie di circolo virtuoso del capitale sociale della comunità, in grado di aiutare a mantenerlo e, se possibile, riprodurlo. È importante anche la dimensione del "passaparola" nel senso che tanti dei nostri "levisti" ci aiutano a propagandare il progetto.

Pedroni: *nuove tecnologie e target giovani, utilizzate canali di comunicazione specifici?*

Levi - Sgarbi: se parliamo di nuove tecnologie messe in campo, gioco forza dal 2008 a oggi sono cambiati gli strumenti di cui dispone l'amministrazione. **Oggi i social network ci consentono di arrivare personalmente agli individui senza spendere denaro ed in tempo reale.**

Se spostiamo la nostra attenzione al target dei destinatari, ad es. i giovani, la nostra Amministrazione oltre agli strumenti generalisti ha strumenti dedicati di relazione e condivisione con il mondo dei giovani.

Abbiamo rapporti strutturati con le scuole di ogni ordine e grado e ci rivolgiamo a medie superiori, università, utilizzando il portale giovani

e le collaborazioni in essere con il mondo delle scuole cittadine. Ad es. intere classi di alcune scuole superiori aderiscono al progetto di leva giovani, nell'ambito del piano dell'offerta formativa, e quindi durante l'orario scolastico.

Pedroni: *che voi sappiate a livello nazionale ci sono altre esperienze come il vostro progetto "I reggiani per esempio"?*

Levi - Sgarbi: esperienze strutturate come la nostra non sappiamo, però esperienze di chiamata della cittadinanza a collaborare con il Comune a vario titolo e forma, assolutamente sì. Noi stessi abbiamo fatto scuola e creato le condizioni perché esperienze come questa potessero moltiplicarsi e nascere anche in altri contesti territoriali. Ad esempio abbiamo potuto esportare il progetto in Europa, grazie a un progetto europeo nell'ambito del Programma Lifelong Learning, abbiamo fertilizzato la Provincia di La Spezia, con un'iniziativa analoga sostenuta dall'Upi mentre l'esperienza di leve giovanili ha prima valicato i confini comunali diventando provinciale e adesso quelli provinciali, diventando regionale con il progetto Giovani Protagonisti. Insomma, oltre ai risultati che abbiamo ottenuto in terra reggiana, credo siano i tentativi di imitazione, da noi stessi supportati, promossi e caldeggiati, che ci fanno pensare di avere realizzato un progetto che ha meritato tutti i nostri sforzi e quelli dell'intera comunità cittadina, organizzata e non.

Il punto di vista di Catia Grisendi

Pedroni: *da un paio di anni i Comuni di Albinea, Quattro Castella, Vezzano hanno scelto di tenere assieme all'interno dell'Area Responsabilità familiari il mandato del Centro per le Famiglie e le competenze e le funzioni del servizio sociale tutela minori; nelle vostre prassi di lavoro con le famiglie, quali riflessioni sul tema della comunicazione state facen-*

do come unica équipe che lavora nel Centro per le Famiglie e nel Servizio Sociale?

Catia Grisendi: quando parlo di “comunicazione” nel mondo della pubblica amministrazione, ossia nel contesto in cui ho scelto di lavorare, mi viene sempre in mente un vecchio articolo di Italo Calvino in cui lo scrittore descriveva il fenomeno dell’antilingua (ossia l’utilizzo di termini che complicano la vita a chi legge o ascolta, e che “uccidono la lingua italiana”) e in cui scriveva: “La motivazione psicologica dell’antilingua è la mancanza di un vero rapporto con la vita”.

È un tema che ci sta interrogando da quando abbiamo creato **un’unica équipe tra operatori del Centro per le Famiglie (CpF) e operatori del servizio sociale**: i due servizi hanno mandati molto diversi ma che nel tempo hanno aumentato i loro punti di contatto. Ci sembra ormai evidente che il target di famiglie a cui i due servizi storicamente si rivolgevano non sia più così distante. Sempre più spesso i servizi sociali incontrano famiglie che hanno già usufruito di opportunità del **Centro famiglie**, servizio le cui parole d’ordine sono: approccio familiare ed amichevole, facilità di accesso, adeguamento dei tempi e degli spazi ai tempi di vita delle famiglie, informalità nella costruzione della relazione e, sempre più spesso, il **servizio sociale** invita i genitori a partecipare alle iniziative del CpF. Questo è ancora più evidente in un territorio di medie dimensioni come il nostro nel quale il Centro per le Famiglie ha collaborazioni, a diversa intensità, con tutti i servizi educativi e scolastici presenti. Si è quindi evidenziata come prioritaria la necessità di aprire un confronto sulle diverse modalità di comunicazione che ciascun servizio utilizzava ed utilizza con le famiglie.

Pedroni: *cosa intendi dire in particolare?*

Catia Grisendi: il modo in cui comunichiamo concorre alla costruzione della nostra identità. Pertanto se necessario di rinforzare la mia identi-

tà con tutta probabilità spingerò maggiormente sugli aspetti formali con il rischio di irrigidire la comunicazione e viceversa. Questa mia affermazione nasce dall’aver osservato come il modello di “formalità” dei servizi sociali (lettere di invito, predisposizione degli spazi, delle scrivanie, delle sedie ...) trasmetta ad un qualche livello la necessità di definire dei confini, ma poi nella teoria del lavoro sociale la relazione assistente sociale/utente si basa sul dialogo, sulla relazione di aiuto. Le domande che abbiamo iniziato a porci riguardano: *è possibile nuovo equilibrio tra i due “approcci”? Quale dei due aspetti rischia di “annullare” l’altro?*

Pedroni: *l’incontro tra i due approcci invita a modificare le prassi, credi sia possibile?*

Catia Grisendi: i Centri per le Famiglie hanno costruito nel tempo proprie modalità di comunicazione con l’esterno (materiali informativi, predisposizione degli spazi, gestione della relazione individuale e di gruppo ...) che tendono a dare **un’immagine più amichevole della relazione tra pubblica amministrazione e cittadino**. Spazi e modalità comunicative che creano nell’immediato all’utente un senso di “piacevole spaesamento”; disorientamento che permette di abbassare le difese, che aiuta a rallentare i tempi e ad alleggerire i contenuti almeno nel momento iniziale di costruzione di una relazione, momento per sua natura più faticoso e ricco di insidie perché non è ancora reciprocamente chiaro cosa aspettarsi l’uno dall’altro. Il Centro per le Famiglie cerca quindi di passare messaggi formali con uno stile informale, mentre i servizi sociali cercano di aprire spazi di collaborazione/vicinanza utilizzando un linguaggio formale che porta ancora con sé evidenti tracce di “burocratese”, di “antilingua” per dirla alla Calvino. Il piano del contenuto e il piano “della relazione” possono non essere sempre in sintonia, anche se è evidente che a contesti differenti devono corrispondere registri comunicativi differenti.

È chiaro che riflettere su questi temi, legati agli aspetti apparentemente più superficiali o immediati della comunicazione, vuole dire andare a **rimettere in gioco il tema dell'identità dell'operatore sociale nella relazione con l'altro**, sul senso di sicurezza nel proprio ruolo, sul senso di efficacia degli strumenti che ciascun operatore sente di avere a propria disposizione.

Pedroni: *il tema dell'identità degli operatori è sicuramente centrale ma lo è anche l'ente, l'organizzazione, il servizio nei quali lavori?*

Catia Grisendi: più ci si sente isolati, in balia di influenze esterne (avvocati, magistrati, amministratori), insicuri circa il proprio ruolo, più si tenderà ad esasperare gli aspetti formali esteriori del proprio agire professionale, rischiando di irrigidire il lato burocratico che per sua natura è più portato a costruire barriere piuttosto che ponti. Le nostre due équipe stanno quindi immaginando **nuove modalità per comunicare con le famiglie**, contaminando i diversi approcci. Abbiamo cercato di farlo partendo da più aspetti:

- **modificando l'allestimento degli spazi** (arredi uffici, allestimento front-office/accolgenza, gestione sala di attesa, predisponendo spazi che prevedano la presenza dei bambini, allestimenti sulle pareti, materiali a disposizione ...) e in contemporanea aprendo una riflessione sul significato dell'utilizzo dello spazio e degli arredi nella relazione (scrivania, sedie in circolo ...) e sulle modalità di accoglienza;
- provando a fare **uno sforzo creativo nella gestione della comunicazione scritta**; comunicazione che garantisca la necessaria formalità ma con uno stile più legato all'attualità, alla vita reale delle famiglie: comunicazioni scritte che da subito trasmettano le prime basi per la futura relazione tra servizio e cittadino/utente.

Nel servizio sociale, troppo spesso si scrive come se ogni comunicazione fosse indirizza-

ta all'autorità giudiziaria. Ci stiamo chiedendo quali possibili aggiustamenti siano possibili anche quando agiamo in contesti dove la dimensione della "vigilanza", il tema del rischio è molto presente. L'invito ai colloqui per sua natura fa sì che il primo incontro con i genitori sia da subito mirato a chiarire il "problema" prima ancora che ci sia la possibilità di entrare nel merito delle reciproche identità.

Pedroni: *interessante, puoi farci un esempio?*

Catia Grisendi: ti faccio un esempio che a me è stato di molto aiuto e che sono riuscita a cogliere dopo molti incontri con persone di origine africana. Quando due africani (penso in particolare al Senegal) si incontrano e devono chiarire o risolvere un problema anche urgente o grave seguono un piano di avvicinamento al "problema" progressivo, che prevede diverse fasi: ci si prende il tempo per un the, ci si chiede più volte e con diverse sfumature come stiano le famiglie di origine "come sta tuo papà?"; "come sta tua madre?"; "come stanno i fratelli?" e via dicendo fino quasi a raggiungere – per noi occidentali - la noia. Si parla del tempo, delle vicende del paese e così si contribuisce ad un lento avvicinamento; ci si individua meglio, si abbassano le reciproche difese, si calmano le ansie sempre presenti nei nuovi incontri, fino poi ad arrivare a parlare del problema da risolvere.

È chiaro che i contesti in cui lavoriamo non permettono questi tempi ma sono sicura che ci sia molto spazio per **pensare in modo creativo a nuovi riti, ad un diverso linguaggio, a nuove modalità di comunicazione**, che possano migliorare il modo in cui operatori pubblici e cittadini, in modo particolare genitori, possano incontrarsi.

Penso che i Centri per le Famiglie abbiano aperto diverse strade (di pensiero e di prassi concrete) che possono essere un ottimo punto di partenza per gli altri servizi alla persona o almeno così è stato ed è nella nostra realtà.

L'arte di comunicare nel colloquio breve di sportello

Documentazione del percorso formativo regionale
della primavera 2013 per operatori
degli Sportelli Sociali e degli Sportelli InformaFamiglie



L'ascolto: un bisogno del cittadino e una capacità dell'operatore

di **Cecilia Edelstein**

In seguito ad un lungo percorso iniziato nel **2005** con il progetto degli sportelli “InformaFamiglie&Bambini” della Regione Emilia-Romagna e coordinato dal Centro per le Famiglie di Ferrara, il Centro Shinui di Bergamo è stato nuovamente incaricato nel **2013** dal Servizio Coordinamento Politiche Sociali della Regione Emilia-Romagna sempre in collaborazione con il Centro per le Famiglie di Ferrara nel prosieguo dell'azione formativa allargando la platea dei partecipanti agli operatori degli Sportelli Sociali della Regione.

L'attenzione rivolta agli operatori degli “**Sportelli Sociali**” e degli “**InformaFamiglie**” deriva dalla consapevolezza dell'importanza e della delicatezza di questi servizi: l'attività di sportello non è infatti una semplice consegna di informazione, ma si configura come una vera e propria finestra del servizio pubblico verso il privato cittadino. È spesso la porta d'ingresso della persona nel mondo del welfare e quel momento rappresenta il Servizio pubblico assistenziale comunale. La responsabilità dunque che hanno gli operatori è grande e molto sentita: “*mi sento il responsabile del filtro; se non posso esaudire le richieste che portano, come spesso accade, li perdiamo, o generiamo sfiducia. D'altra parte si rischia di generare illusioni...*”

I colloqui realizzati dagli operatori degli sportelli sono complessi: devono essere “**efficienti**” e consegnare l'**informazione “giusta”**, ma contemporaneamente rappresentano il **punto di “reaching out”**: l'operatore deve essere in grado di capire se la domanda necessita ap-

profondimento, di individuare situazioni di disagio, di valutare la necessità di un invio ad un altro servizio, il tutto in un breve lasso di tempo, senza creare confusione né false aspettative. Sotto una semplice domanda chiusa che potrebbe portare alla risposta “sì” o “no”, spesso si nascondono altre narrazioni, a volte accompagnate da sofferenza personale o disagio relazionale; fare emergere questi aspetti sotterranei e trasformarli in bisogni senza svolgere un colloquio terapeutico, valutare la necessità di effettuare un invio ad un servizio sul territorio o indirizzare verso una presa in carico, richiede conoscenza e competenze in ambito relazionale e comunicativo.

Gli operatori che svolgono quest'attività di sportello spesso mancano di strumenti per svolgere un lavoro così delicato: “*sono tra le poche persone che ha potuto scegliere di fare questo lavoro, ma ogni giorno fatico a gestire la rabbia e la maleducazione delle persone e non riesco a gestire il mio coinvolgimento emotivo*”. Alcune difficoltà derivano da fatiche relazionali degli operatori: “*è faticoso dover dire sempre di no, sempre o quasi insomma, e sentirsi sempre come lo sportello parafulmine*”.

E ancora: “*La mia difficoltà è dover fare tutto in pochissimo tempo, mentre alcune persone vorrebbero stare di più e avrei io bisogno che rimanessero di più per capire che cosa posso fare*”; “*il nostro operato viene valutato in base al numero di colloqui erogati; spesso mi sembra di essere su una catena di montaggio come cottimista*”.

Abbiamo quindi ideato un percorso che sensibilizzi a questo tipo di attività e che sviluppi in particolare **le capacità di gestione del colloquio breve** nel contesto sopra descritto, approfondendo gli aspetti relazionali e comunicativi. Il tutto in una **cornice teorica sistemica – pluralista** (Edelstein, 2007)¹.

1 Edelstein C. (2007), “Il counseling sistemico pluralista. Dalla teoria alla pratica”, Trento, Erickson.

Verso una comunicazione professionale

Il panorama degli operatori coinvolti era molto diverso, sia per la natura dei servizi di appartenenza (anche all'interno degli Sportelli Sociali vi sono realtà molto variegata nei diversi paesi e anche all'interno degli stessi comuni, per via del contesto territoriale e organizzativo), sia per la diversa formazione ed esperienza dei singoli partecipanti. Con tutti, gli obiettivi sono stati quello di costruire una maggior conoscenza e **consapevolezza della specificità del colloquio breve nell'attività di sportello**, approfondendo le potenzialità e i limiti di questa tipologia di colloquio e quello di gettare le basi per la **costruzione di una rete regionale**, essenziale per il buon funzionamento dei servizi.

Riuscire a gestire un colloquio di sportello implica saper osservare i processi relazionali, riuscire ad **ascoltare la comunicazione verbale e non verbale** per poter individuare la problematica o il disagio e, al contempo, la risposta o l'eventuale invio a un altro servizio sul territorio; infine, essere in grado di accogliere la persona senza prendersi il carico delle emozioni che emergono.

Si è quindi lavorato per far conoscere alcune **abilità di counseling** e tecniche specifiche di colloquio (tecniche di apertura, di chiusura, di riformulazione...), aiutando gli operatori a sviluppare capacità di osservazione, dialogiche e relazionali, **stando meglio con loro stessi**. Tra queste, si è puntato a fornire tecniche utili a ricavare il massimo di informazione possibile da una relazione d'aiuto non prolungata nel tempo e dunque a formulare ipotesi più adeguate sui possibili interventi da attuare.

La seconda finalità del nostro progetto sulla costruzione di una rete territoriale fra sportelli sociali e fra questi e quelli dei Centri per le Famiglie ha avuto forte eco emotiva fra gli operatori. L'esigenza di una rete emerge molto chiara-

mente anche dai loro vissuti: *“se penso a tutti i miei anni di servizio, il peso maggiore forse deriva dal non aver mai avuto un riscontro con i colleghi”*; *“io mi trovo da sola a dover gestire gli utenti, non posso confidare in un lavoro di équipe con dei colleghi”*. Oppure: *“me ne rendo conto spesso che se io conoscessi la rete, gli altri soggetti che lavorano sul mio territorio, pubblici e non pubblici, se questa cosa fossi fatta a livello del territorio, con anche i soggetti che intervengono, io amplierei la mia visione, e mi verrebbe in mente di consigliare un utente, un contatto con un'associazione di un altro territorio ad esempio. Purtroppo siamo molto frammentati.”*

A far da cornice al nostro intervento, vi è l'idea che l'utente, la sua famiglia, l'ambiente circostante e il territorio siano considerabili delle **risorse**.

La realizzazione del progetto

Gli operatori coinvolti nel percorso di formazione sono stati divisi in **3 gruppi** di non più di 30 persone, per ognuno dei quali è stata individuata la figura del **tutor** incaricata di coordinare le attività sul piano organizzativo, di tenere i rapporti con i docenti e i partecipanti al gruppo e di stilare, per ogni incontro, un verbale che funga da memoria documentata. Questi verbali venivano riviste dai docenti e poi inviati a tutti i partecipanti al gruppo.

Per agevolare gli spostamenti dei partecipanti, uno si è svolto a Piacenza e due corsi a Bologna (e proprio al secondo corso bolognese si riferisce il verbale riprodotto nelle pagine seguenti). A conclusione del percorso formativo, **il convegno del 13 dicembre sul “Buon Ascolto”** si è proposto di condividere in modo ampio con altri operatori responsabili dei servizi il senso e gli obiettivi raggiunti da questa articolata esperienza formativa.

Il percorso ha visto la realizzazione di **5 incon-**

tri di 4 ore ciascuno a cadenza mensile nel periodo compreso tra febbraio e giugno 2013, per un totale di **20 ore di formazione** per ogni gruppo: la scansione del tempo tra un incontro e l'altro è di importanza decisiva, in quanto il lavoro di formazione è mosso dall'intenzione di produrre, durante il processo di apprendimento, **un cambiamento nelle pratiche quotidiane di lavoro** degli operatori e nel loro vissuto. Tra un incontro e l'altro è stato proposto agli operatori di lavorare secondo regole differenti, in modo da facilitare questo processo di cambiamento. Il tempo aiuta a sperimentare le indicazioni emerse durante l'incontro precedente. Ad esempio, al terzo incontro, un'operatrice ha riferito di aver *"iniziato ad accogliere le persone con un sorriso, non compilo più la scheda mentre parlano, ma lo faccio dopo, per non perdere contatto oculare"*; un altro collega ha riferito che: *"a volte, in effetti, basta poco; ho creato uno spazio, un angolino per i bambini per fare in modo che la madre possa parlare, e ho potuto fare un colloquio con una madre mentre il figlio si intratteneva con i colori"*.

Il formatore, anziché trasmettere soltanto nozioni teoriche di tipo astratto, mantenendosi strategicamente in posizione frontale di "esperto di contenuti" rispetto al gruppo, ha fatto emergere dai partecipanti idee nuove attraverso un atteggiamento di curiosità e con l'aiuto di varie esercitazioni che mantengano collegate la teoria con la pratica.

Ogni gruppo ha incontrato tutti i tre docenti del corso, in quanto la pluralità di voci coordinata permette ai partecipanti di arricchire l'esperienza di formazione e di affrontare le tematiche da diversi punti di vista.

Nelle pagine che seguono vengono riportati i verbali di uno dei tre gruppi come testimonianza viva del percorso. Ipotizziamo possano queste pagine offrire al lettore interessato molto più che un articolo scientifico in materia.



Logo Regione Emilia-Romagna Assessorato Politiche Sociali and Provincia di Bologna.

Il buon ascolto: i servizi per l'accesso di fronte ai nuovi bisogni dei cittadini

Seminario

Venerdì 13 dicembre 2013
ore 9.30-13.00
Regione Emilia-Romagna
Bologna, Viale della Fiera, 8
Terza Torre, Sala A



WELFARE
La Regione per le persone

L'arte di comunicare nel colloquio breve di sportello

Il percorso formativo regionale della primavera 2013 per operatori degli sportelli Sociali e degli sportelli InformaFamiglie

1° INCONTRO

Docente: **Dr.ssa Cecilia Edelstein**

Bologna, 14 febbraio 2013

(verbale a cura di **Cristina Karadole**)

Francesca Ragazzini e **Antonella Grazia** presentano brevemente il percorso formativo e l'obiettivo che attraverso di esso la Regione si prefigge di facilitare: la conoscenza sul colloquio breve e lo scambio di esperienze tra operatori degli Sportelli Sociali e degli Sportelli InformaFamiglie dei Centri per le Famiglie.

Cecilia Edelstein inizia presentando il proprio percorso formativo incentrato sulla terapia familiare e la nascita dell'associazione Shinui e di seguito passa ad illustrare la struttura del corso e le sue finalità. Data la complessità dell'attività di accoglienza, non è infatti sufficiente la sensibilità dell'operatore, ma è richiesta una competenza specifica, che si nutra dell'apporto della rete dei servizi di ogni territorio. Scopo del corso è dare più respiro al lavoro degli operatori, aiutarli a sentirsi meglio nel proprio ruolo, superare il senso di solitudine che spesso provano, creando consapevolezza dell'appartenenza a un meta-sistema comune. Anche per questo il percorso formativo non è già predefinito in partenza, ma in parte si costruisce in base a quanto emergerà da ogni incontro. È previsto un accompagnamento successivo alla sua conclusione sotto forma di supervisione formativa.

Il lavoro di gruppo inizia quindi con la richiesta a ciascun partecipante di presentarsi dicendo dove e da quanto tempo si fa attività di sportello e rispondendo a 2 domande-guida:

- **Cosa vi piace di più del vostro lavoro allo sportello?**
- **Cosa vi costa più fatica o vi mette più in difficoltà nell'attività di sportello?**

Ai partecipanti viene inizialmente chiesto di annotare per iscritto la risposta, al fine di evitare il condizionamento, tipico della modalità co-costruttiva, da parte di quanto dicono gli altri. Dopo ogni presentazione Cecilia interverrà, leggendo le risposte in relazione all'attività di accoglienza e rilevando i punti significativi, alcuni dei quali saranno sviluppati nel percorso della formazione, altri saranno invece oggetto della supervisione.

Dopo una breve pausa dedicata alla scrittura, inizia quindi il giro di risposte².

Patrizia non ha precedente esperienza/formazione nel campo e, oltre all'attività di sportello presso un Centro per le Famiglie, svolge anche lavoro amministrativo. Nei colloqui dà informazioni su tematiche che vanno dalla maternità alle rette, ai trasporti e alla mensa in base a quanto previsto dal regolamento comunale.

La cosa che piace di più: *dare informazioni e consigli, mettere in contatto gli utenti con servizi come la mediazione familiare o il counseling educativo, organizzare attività ludiche coi bambini.*

La cosa che costa fatica: *dover dire di no, sentire lo sportello come parafulmine.*

Cecilia: quanto descritto è emblematico dell'attività di colloquio allo sportello. Possiamo pensare al col-

² Per ragioni di riservatezza i nomi sono fittizi e spesso verrà omesso il nome della località dove viene offerto il servizio.

loquio come ad **un imbuto**: quando rispondiamo semplicemente di no ad una domanda precisa su un bisogno è come se rimanessimo nel canale stretto dell'imbuto mentre non è questa in realtà l'unica nostra possibilità di risposta. L'arte in questo caso consiste, infatti, nell'uscire dalla risposta chiusa (si/no; ce l'ho/non ce l'ho) accedendo alla parte ampia dell'imbuto, aprendo la conversazione attraverso l'empatia e l'accoglienza su aspetti che consentano di valutare in modo più ampio e approfondito la situazione e la progettualità. La comunicazione non è mai un'azione lineare e unidirezionale, la domanda si può e si deve "co-costruire" e il corso ha proprio come obiettivo quello di imparare, per così dire, a muoversi "dal canale stretto a quello ampio dell'imbuto".

Pina, dal 2008 allo Sportello Sociale, in precedenza svolgeva attività amministrativa, che ha scelto di cambiare per avere un maggior contatto con il pubblico.

La cosa che piace: *capire le richieste delle persone è stimolante.*

La cosa che costa fatica: *gestire la rabbia e la maleducazione, fa fatica a gestire il coinvolgimento emotivo.*

Cecilia: in ciò che piace si richiama un aspetto materiale, concreto, che riguarda la prestazione. Vi è in ciò una trappola, perché **la difficoltà maggiore è relazionale**. L'aspetto principale dell'attività di sportello è quello dell'**attività di accoglienza**, quindi relazionale (provare empatia, far sentire la persona capita nel dolore, nella difficoltà o nella frustrazione) che è più importante di quello materiale, perché il servizio accoglie persone. La gestione della rabbia rientrerà nella supervisione formativa, ci sono tecniche conversazionali per gestire la rabbia. L'obiettivo è cogliere il bello che c'è nella persona e instaurare con lei una relazione, seppur breve, che dia sollievo.

Veronica, dal 2008 allo Sportello Sociale, svolge anche attività amministrativa nell'area minori.

La cosa che piace: *il contatto con il pubblico.*

La cosa che costa fatica: *la gestione della frustrazione della persona e dover dire no; l'impossibilità di*

dare cose concrete. Riferisce che gli assistenti sociali suggeriscono di gestire l'emotività delle persone e dire no alle richieste, ma quando ci si trova di fronte alle persone non è semplice; sente il peso degli anni di servizio e della mancanza di riscontro con le colleghe.

Cecilia: si deve partire dalla considerazione che le persone vengono a raccontare problemi e non cose piacevoli. Nell'ascolto nel colloquio di accoglienza non si deve solo ascoltare il problema: va chiesto sempre anche **cosa c'è di bello e quali risorse** ci sono, e se questi aspetti emergono dal racconto vanno valorizzati. Tranne quando si opera nell'ambito della marginalità estrema (ma anche lì si possono scoprire aspetti positivi), è rischioso rimanere solo nella problematicità, e non si deve mai dimenticare di guardare alle risorse, che spesso alcune persone da sole non vedono. È sulle risorse che si può costruire e andare avanti.

Parlavo di risorse personali. Ma anche quelle territoriali per voi sono fondamentali. Durante il corso si farà una mappatura dei territori per far emergere le diverse situazioni e realtà esistenti come parte delle risorse che dobbiamo tenere in considerazione.

Paola, Sportello Sociale di una grande città.

La cosa che piace: *dare aiuto, informazioni, indirizzi utili alle persone.*

La cosa che costa fatica: *non avere risposte da dare, vedere la gente incattivita; spesso si tratta di stranieri, spesso le viene da chiedersi cosa ci si sta a fare là.*

Cecilia: rispetto agli stranieri sappiamo che hanno intrapreso il processo migratorio per migliorare le loro condizioni di vita. È opportuno chiedere informazioni sui loro progetti al tempo della migrazione e provare ad affrontare con domande aperte una riflessione su come la situazione attuale può modificare il progetto migratorio; questo implica accompagnarli nelle strategie di trasformazione del processo migratorio, senza che ciò implichi che tale progetto si consideri fallito. Questa tecnica consiste nel fare un **salto emotivo (discontinuo)**, ossia fare domande che spostano dalla tematica oggettiva e materiale con cui la persona si presenta allo sportello, ad una prospettiva più ampia.

Gessica, lavora a un Centro per le Famiglie da tre anni e da un anno allo Sportello Informafamiglie.

La cosa che piace: *dare orientamento e informazioni che possano soddisfare le persone.*

La cosa che costa fatica: *gestione utenti che hanno avuto informazioni sbagliate e arrivano convinti di ricevere risposte positive (questo crea rabbia nei confronti di operatori).*

Cecilia: non sempre l'idea degli utenti è frutto di una comunicazione sbagliata; può darsi che siano loro ad aver rovesciato l'informazione sulla base delle loro aspettative; una piccola tecnica di accoglienza consiste nel rimandare loro ciò che hanno capito, prima di dir loro che non è così. Facilita l'ascolto da parte dell'utente (*"Mi sta dicendo che... di fatto però, mi risulta un po' diverso; oppure: l'informazione che ho io..."*)

Cinzia di un Centro per le Famiglie, svolge attività di coordinamento dei servizi educativi.

La cosa che piace: *la relazione con le persone.*

La cosa che costa fatica: *ritrovare soli con gli utenti nella risposta, spesso senza poter confidare in un lavoro d'équipe coi colleghi.*

Cecilia: la solitudine in questo lavoro crea una grossa difficoltà ed è una delle ragioni per cui è stato organizzato questo corso che io mi auguro possa davvero aiutarvi a non sentirvi più così soli. Da questo punto di vista creare **una rete fra gli sportelli** potrebbe consentirvi al bisogno di chiamare un collega, sottoponendogli la domanda e facendovi aiutare nel trovare risposte. Quando non si ha la risposta (su qualche tipo di servizio, per esempio), è anche possibile dire che vi dovete informare e chiedere alle persone di tornare. Tutto ciò non è "non risposta", ma attenzione alla persona. Non potete sapere tutto. Potete essere esperti della comunicazione.

Ornella, allo Sportello Sociale da cinque anni.

La cosa che piace: *il rapporto con le persone, nella consapevolezza che l'accoglienza è il biglietto da visita del servizio.*

La cosa che costa fatica: *la gestione delle aspettative, perché spesso si riscontra una totale delega al servizio nella risoluzione dei problemi. Aggiunge a voce che ritiene difficile far uscire gli utenti dalla situazione di frustrazione e sconfitta per valorizzarne le risorse.*

Cecilia: è decisivo come ci si pone come operatori, come si presenta il servizio e che strategie si utilizzano per attivare l'utente, per far sì che questo non si limiti a venire a chiedere una prestazione assistenziale. Molte difficoltà nell'attività di sportello riguardano l'ansia di prestazione, che comprensibilmente può nascere a fronte alle richieste dell'utenza, un aspetto su cui lavoreremo senz'altro nel corso.

Mariella, Sportello Sociale, lavora nel servizio sociale in sedi diverse da più di trent'anni.

La cosa che piace: *contatto con la gente e lavoro d'équipe.*

La cosa che costa fatica: *ricevere ascolto dai colleghi, avere a disposizione tempi sufficienti per la costruzione di una relazione con l'utenza.*

Cecilia: una domanda importante è cosa possiamo fare noi per essere ascoltati di più; dobbiamo esercitarci nel fare sintesi per far passare un messaggio chiaro e specifico. È necessaria **la co-costruzione della conversazione**, che significa non solo parlare nel linguaggio dell'altro, ma mettere in campo **un'azione complementare e simmetrica** al contempo. L'aspetto simmetrico non è forzatamente negativo: può essere un'aggiunta, sottolineare qualcosa di importante, rimandare ciò che il cliente riporta.

Un altro elemento importante su cui si lavorerà nel corso è quello del **pregiudizio**. Innanzitutto bisogna imparare a dare **l'informazione come una propria conoscenza parziale** e non come verità. La concezione del **pregiudizio** è stata a fondo esaminata da Gadamer (1989)³, che sosteneva che il pregiudizio non è di per sé negativo, né se ne può fare a meno, dato che sono le nostre lenti basate sulla nostra esperienza di vita, e pertanto vanno vissute come tali. I sistemici hanno adottato questa nuova accezione del concetto (Cecchin, 1997)⁴. Nella relazione d'aiuto e nell'incontro con l'altro bisogna esserne prima di tutto consapevoli dei propri pregiudizi e, diversamente dai giudizi, provare poi a metterli in discussione.

3 Gadamer H.G. (1989), "Verità e Metodo", Milano, Bompiani, 1975.

4 Cecchin GF., Lane G., Ray W. (1997), "Verità e pregiudizi. Un approccio sistemico alla psicoterapia", Milano, Raffaello Cortina.

Olivia, lavora da 18 anni allo Sportello Sociale; all'inizio davano solo informazioni o servizi su richiesta, mentre ora fanno anche molta attività di ascolto, in forma differenziata a seconda delle persone.

La cosa che piace: *è un'attività gratificante, che dà soddisfazione.*

La cosa che costa fatica: *l'approccio iniziale del servizio, una volta che l'utente viene in contatto con altri servizi, cambia in senso peggiorativo e questo crea frustrazione.*

Elisabetta, da 2 anni ai servizi sociali di un Comune, dove lavora allo Sportello Sociale anche se "ancora non sa dire se lo fa bene".

La cosa che piace: *il contatto con la gente.*

La cosa che costa fatica e che non le piace: *il luogo in cui lavora, il dover rispondere al telefono durante lo sportello, il via vai dei colleghi perché nel suo ufficio c'è la stampante.*

Cecilia: emerge qui il tema dell'aspetto logistico, una tematica che sarà certamente affrontata negli incontri successivi. Intanto, dal momento che il lavoro di sportello necessita di uno spazio a sé, chiede quanti tra i presenti rispondono anche al telefono mentre fanno i colloqui e solo due operatori dicono che non lo fanno. Questo è un aspetto organizzativo fondamentale che si vedrà se può essere trasformato.

Adriana di un Centro per le famiglie e sportello Informafamiglie.

La cosa che piace: *aiutare gli altri.*

La cosa che costa fatica: *gestire i problemi burocratici e la mancanza di confronto sull'attività di accoglienza.*

Antonella: da 5 mesi e mezzo allo Sportello Sociale; sottolinea l'entusiasmo nel fare questo lavoro, dopo essere stata per 24 anni nel settore scuola.

La cosa che piace: *la relazione con le persone, è abituata all'accoglienza.*

La cosa che costa fatica: *non riuscire a dare risposte concrete e non riuscire a lasciare al lavoro gli sguardi delle persone che vanno allo sportello.*

Cecilia: il punto della **gestione del dolore** altrui è forse la maggiore difficoltà dell'attività di sportello. Una cosa positiva, che emerge un po' da tutti gli

interventi finora, è l'entusiasmo, il piacere nell'incontro con le persone e nel rapporto umano. Questo non è scontato. È forse il motore di quest'attività lavorativa.

È importante anche il tema di come ci si vede come servizio: come fornitore di beni/servizi o come **accoglienza**, è questo l'asse su cui lavorare per far sentire il supporto alla persona nell'incontro e quindi alleviarne il dolore.

Gloria: lavora al Servizio sociale dal 1998 e dal 2008 è assegnata allo Sportello Sociale.

La cosa che piace: *il contatto con il pubblico.*

La cosa che costa fatica: *dire dei no e dover prendere atto di come la realtà sia cambiata in peggio negli anni.*

Cecilia: è molto importante **come ci si definisce** come servizio perché questo risulta determinante nella costruzione dell'immagine che di questo si fa l'utente e la crisi può, da questo punto di vista, anche rappresentare un'occasione per definire diversamente il servizio. A questo proposito mi ha fatto molto riflettere una recente ricerca (Edelstein, 2011)⁵, sulle modalità di accesso, il tipo di domanda iniziale, la motivazione della presa in carico da parte dei Servizi sociali di Bergamo che ha dimostrato come, mentre la maggior parte delle domande iniziali erano economiche, la risposta sia stata in realtà di tutt'altro genere, prevalentemente spostata sul piano relazionale e umano e nonostante questo (o, per meglio dire, proprio grazie a questo) la soddisfazione degli utenti è alla fine risultata essere molto alta.

Viviana: da 3 anni allo Sportello Informafamiglie di un Centro per le Famiglie.

La cosa che piace: *confezionare una risposta personalizzata, raccogliere la complessità della persona, i dettagli e provare a muovere le cose con la relazione.*

La cosa che costa fatica: *quando si esaurisce la motivazione e subentra anche da parte mia la passività.*

Cecilia: sottolinea l'importanza di vedere l'eterogeneità fra le situazioni e l'unicità di ogni persona; la fatica si ha quando non scatta la curiosità, un con-

5 Edelstein, C. (2011), "Le trasformazioni dei Servizi sociali nell'era dei flussi migratori", Carocci ed.

chetto su cui si tornerà durante il corso, soprattutto con riferimento al pensiero di Cecchin (1988)⁶. La neutralità è un concetto superato perché la realtà è soggettiva, e si entra allora nel mondo della curiosità, che è molto sana e necessaria. Il problema è come attivarla perché non è automatica.

Rossana, è assistente sociale e lavora allo Sportello sociale da 3 mesi

La cosa che piace: *è nel pieno dell'entusiasmo, anche perché è tutto nuovo quindi le piace tutto.*

La cosa che costa fatica: *per la stessa ragione la risposta è sempre tutto.*

Cecilia: augura a Rossana una buona partenza, che inizia già bene perché accompagnata da un corso di formazione e, per giunta, con tanto entusiasmo (e non è scontato). Effettivamente sono domande difficili che richiedono esperienza: saper individuare cosa piace di più e con quale aspetto del lavoro si fa più fatica richiede una conoscenza profonda del lavoro.

Adriana, allo Sportello sociale dal 2008

La cosa che piace: *l'ambivalenza del suo ruolo e la possibilità, grazie anche al suo ruolo di coordinamento, di reperire sul territorio esperienze e pratiche innovative da riportare nel lavoro di sportello.*

La cosa che costa fatica: *la logistica, e la mancanza di tempi, modi e spazi per far questo.*

Olga, allo Sportello Sociale, dopo essersi a lungo occupata di anziani.

La cosa che piace: *il contatto con le persone*

La cosa che costa fatica: *la gestione di situazioni estreme.*

Cecilia: la difficoltà di doversi misurare con situazioni estreme è una cosa che ritorna e che capisco. Bisogna cercare di aprire lo sguardo e tenere presente che si ha in comune nel gruppo questo elemento condiviso di difficoltà; il corso non ha l'obiettivo di neutralizzarlo ma di lavorare sull'imma-

ginario dei partecipanti, sulla ridefinizione dei ruoli, accettando che ci si trova anche, e sempre di più, di fronte a grandi disagi materiali. Per prima cosa occorre imparare a vedere che non si è soli e capire quanto possa essere importante e d'aiuto l'incontro e la condivisione con gli altri operatori.

Sara, allo Sportello sociale ma, oltre allo sportello, segue il centro stranieri di una zona.

La cosa che piace: *il lavoro nel sociale.*

La cosa che costa fatica: *il rapporto molto diretto con l'utenza, pur non abitando nei paesi in cui lavora.*

Cecilia: pesa sempre la definizione del servizio, del ruolo.

Sonia, Sportello sociale.

La cosa che piace: *il contatto con le persone.*

La cosa che costa fatica: *la confidenza tipica della dimensione del paese.*

Cecilia: emerge una sfumatura che ha a che vedere con l'aspetto relazionale, su cui si lavorerà nel corso, ossia la questione della distanza/vicinanza, l'utilizzo del tu o del lei è compreso in questo tema. Insieme a questi emergono elementi di contingenza legati al territorio, per i quali è previsto un incontro dedicato alla rete, alla mappa delle risorse e, appunto, al territorio.

Sabrina, da due anni allo Sportello sociale.

La cosa che piace: *la conoscenza e l'incontro delle persone*

La cosa che costa fatica: *la gestione della logistica, anche per lei è un problema dover rispondere al telefono durante il colloquio.*

Daniela, assistente sociale ad un Centro per le Famiglie dove da 3 anni fa attività di sportello.

La cosa che piace: *poter utilizzare nello sportello le sue risorse professionali di assistente sociale.*

La cosa che costa fatica: *la gestione della parte amministrativa del lavoro.*

Chiara, educatrice al Centro per le Famiglie.

La cosa che piace: *la consapevolezza che il suo ruolo di educatrice la facilita anche nelle risposte concrete, la possibilità di valorizzare le risorse presenti in famiglie e associazioni legate al Centro che le consente anche una*

⁶ Cecchin GF. (1988), Revisione dei concetti di ipotizzazione, circolarità e neutralità. Un invito alla curiosità in "Ecologia della mente", vol. 5, pp. 29-45.

lettura diversa da chi ha solo la visione dello sportello.
Le costa fatica: *l'attività in sé perché è nuova.*

Cecilia: si aggiunge qui un elemento da valorizzare: quello dell'**attivazione delle risorse interne tra utenti**. Spero che il corso possa essere una buona base di partenza.

Anna, da poco allo Sportello di un Centro per le Famiglie ed ha un'esperienza troppo limitata per rispondere.

Cecilia: *auguri per questo nuovo viaggio!*

Gretel, da 2 anni allo Sportello sociale.
La cosa che piace: *l'aspetto relazionale, il fatto che le persone escono dal colloquio col sorriso.*
La cosa che costa fatica: *far capire i regolamenti e il ruolo dello sportello sociale.*

Antonella, Sportello sociale.
La cosa che piace: *il tipo di lavoro che fa le dà entusiasmo.*
La cosa che costa fatica: *la gestione dello sportello nel periodo del terremoto, riuscire a comunicare efficacemente con le persone e creare empatia.*

Cecilia: il tema dell'empatia è un aspetto importante dell'accoglienza su cui si lavorerà nel corso.
La situazione di **emergenza**, invece, è specifica e non è stata prevista in questo corso, malgrado la regione è stata colpita. Non era possibile inserire tutto in un percorso di 5 incontri. Sarà probabilmente oggetto di discussione e lavoro nei percorsi di supervisione.
Uno dei punti importanti è focalizzare l'attenzione sull'idea di sportello chiedendosi **cosa si offre: relazione o beni?**
Cecilia chiude facendo un riassunto e valorizzando l'eterogeneità del gruppo.

2° INCONTRO

Docente: **Emanuele Zanaboni**
Bologna, 8 marzo 2013
(verbale a cura di **Alessandra Goberti**)

Emanuele Zanaboni, psicologo e psicoterapeuta che da anni collabora con Cecilia Edelstein e il Centro di Consulenza sulla Relazione Shinui di Bergamo, apre presentando il tema dell'incontro, l'**accoglienza e l'ascolto "attivo" nel contesto di Sportelli sociali e Informafamiglie** e, di seguito, legge una pagina di un romanzo di Carofiglio che racconta l'importanza dell'uso delle parole. Le parole sono, infatti, uno degli strumenti principali del lavoro con le persone, per raccogliere e fornire informazioni e più in generale per far sentire le persone realmente accolte ed ascoltate.

Emanuele chiede poi agli operatori di descrivere una caratteristica del proprio lavoro di accoglienza e ascolto e quali siano le prime idee ed emozioni che nascono in loro a questo riguardo?

Isabella inizia proponendo la figura del Barbapapà, come espressione della capacità di cambiare e di adattarsi alle varie situazioni che le si presentano.

Sara, pensando alla frenesia che si sperimenta quando un gran numero di persone si presenta allo sportello, vede questo Barbapapà schiacciato sotto il peso di questa situazione e incapace di dare la giusta attenzione al tema dell'accoglienza.

Per **Daniela** l'accoglienza deve avvenire nel modo migliore, con il sorriso. Ovviamente quando c'è più utenza cala il tempo a disposizione per ciascuno ma l'approccio del "sorriso" aiuta sempre e comunque ad instaurare una relazione iniziale di tipo positivo.

Emanuele interviene per sottolineare come in realtà cambi completamente la prospettiva a seconda dei panni che si vestono, a seconda si sia cittadini ("diritto inviolabile" di esser accolti con gentilezza e sorrisi quando siamo utenti), oppure operatori (il diritto inviolabile dell'operatore a non poter esser sempre sorridente e fresco a causa dei problemi contestuali e personali che lo possono schiacciare). Sulla relazione operatore-cittadino pesa inoltre molto spesso l'immagine stereotipata

Bologna, 8 marzo 2013



ASSOCIAZIONE SHINERI
CENTRO DI CONSULENZA SULLA RELAZIONE
www.shineri.it

**SPORTELLI D'ASCOLTO...
CURIOSO**

**Accoglienza, domande e
informazioni**

Emanuele Zanaboni
emanuelezanaboni@shineri.it

"Le nostre parole sono spesso prive di significato. Ciò accade perché le abbiamo consumate, evanescenti, svuotate con un uso ricattivo e soprattutto inconsapevole. Le abbiamo rese buzzoli opachi. Per riscattare dobbiamo ripercorrere le nostre parole. Dobbiamo restituirle loro senso, consistenza, colore, suono, odore. E per fare questo dobbiamo fare a pezzi e poi ricomporre. Nei nostri seminari (chiamiamo "manomissione" questa operazione di rottura e ricomposizione. La parola manomissione ha due significati, in apparenza molto diversi: Nel primo significato essa è sinonimo di alterazione, svuotamento, allungamento. Nel secondo, che discende direttamente dall'antico diritto romano (manomissione era la cerimonia con cui uno schiavo veniva liberato) essa è sinonimo di liberazione, uscita, emancipazione. La manomissione delle parole invoca entrambi questi significati. Noi facciamo a pezzi le parole (e manomettiamo nel senso di alterare, svuotare) e poi le rimettiamo (e manomettiamo nel senso di liberare dai vincoli delle convenzioni verbali e dei non significati) fuori dalle manomissioni, possiamo usare le nostre parole per raccontare storie."

Giampa Carofino,
Rapporti (DUM) 12000

Accoglienza

"l'atto dell'accogliere"
(www.dizionario.it)

"Modo di ricevere un ospite"

Significato etimologico

- "ricevere con varia disposizione d'animo" "approvare, accettare"
- "contenersi, ospitare, raccogliere"

Contrario

- Di accoglienza come sinonimo di ricevere, ospitare, alloggiare, e congedare, allontanare.
- Di accoglienza come sinonimo di includere, inserire, assimilare, e escludere, scartare

del dipendente pubblico "che non lavora..." e anche per questo appena si crea una coda o qualcosa che non va, il malcontento cresce molto rapidamente.

Marcella viene da un comune fortemente colpito dal terremoto e sottolinea la necessità anche per gli operatori di essere ascoltati e accolti nei propri bisogni in particolari momenti della vita; oltre che operatori si è infatti anche cittadini e diventa difficile affrontare i problemi degli altri quando sono gli stessi che vengono vissuti in

prima persona. Da questo punto di vista la supervisione come momento dedicato all'ascolto degli operatori, indubbiamente rappresenta una possibilità di migliorare le proprie capacità di ascolto nei confronti degli utenti.

Rosa condivide l'utilità di momenti di supervisione che aiutino gli operatori a confrontarsi tra di loro e con persone più esperte e chiede di riprendere un aspetto emerso al primo incontro, ovvero la difficoltà manifestata da molti operatori di accogliere i cittadini a "porta chiusa". Organizzazione degli ambienti, modalità e tempi sono aspetti decisivi per realizzare una "buona" accoglienza e si chiede perché non cominciare, ad esempio, col mettere musica nelle sale d'aspetto, dal momento che l'accoglienza comincia già fuori dalla porta dell'ufficio e se le persone si sentono accolte ancor prima di entrare nell'ufficio con ogni probabilità funzionerà meglio anche il successivo colloquio. A questo proposito **Sara** ricorda però come non sempre sia possibile accogliere a porta chiusa perché a volte si presentano allo sportello delle persone davvero particolari.

Emanuele condivide in pieno l'idea che il contesto sia parte importante per l'accoglienza, e la musica, che spesso viene usata anche per garantire la privacy, o una sala d'attesa comoda, sono indubbiamente esempi di come lo spazio possa aiutare a sentirsi meglio accolti e contribuire a diminuire astio e recriminazioni nei confronti dell'operatore e dell'istituzione. L'intervento di Marcella pone invece l'attenzione su due questioni: la "solitudine dell'operatore" e cosa succede quando esso vive problematiche simile a quelle delle persone che si rivolgono a noi per un aiuto. Quest'ultimo aspetto verrà approfondito più avanti nel corso dell'incontro di oggi, mentre rispetto alla "solitudine" dell'operatore non dobbiamo dimenticare come già questi corsi siano un primo passo per entrare in rete, per condividere esperienze e proprio questo è di per sé uno degli obiettivi prioritari della formazione che può generare arricchimento personale e cambiamento.

Rispondendo a Giordano che, provenendo da un servizio eminentemente amministrativo, dichiara di sentirsi fuori contesto, Emanuele ribadisce che l'eterogeneità del gruppo e l'esistenza di punti di vista e di esperienze molto diverse, può essere vissuto come

un elemento di potenziale ricchezza per il lavoro formativo perché sono proprio le differenze che creano informazioni e pensieri nuovi.

Comune a tutte le situazioni lavorative è poi l'esigenza, prima ancora di dare informazioni, di **ridefinire la domanda**, di capire cosa c'è dietro le domande di un cittadino individuando obiettivi comuni sui quali lavorare. Spesso le persone arrivano e non sanno bene di cosa hanno bisogno, oppure sono reticenti (per esempio: "chiedo un aiuto economico e ho paura che alla fine mi portino via i figli") e diventa quindi estremamente importante in fase di accoglienza concentrarsi sulle loro parole, e insieme tranquillizzare le persone spiegando nel modo migliore possibile come vediamo la situazione e quali siano le reali possibilità di intervento.

A questo punto il conduttore dell'incontro chiede ad ognuno dei partecipanti di individuare, concentrandosi 5 minuti, tre parole o immagini che definiscano **"che cos'è l'accoglienza?"**.

Ecco quanto emerso: apertura, condivisione, empatia, preparazione, contatto, non verbale, posizione, espressione propria emotività (stato d'animo), primo approccio, attenzione allo spazio, relax (prendersi uno spazio di decompressione tra l'ultima cosa che si stava facendo e il ricevere la persona), gratificazione, "Matrioska" (mille sfaccettature), "luce in fondo al tunnel", saluto, presentazione, delimitazione (per non farsi invadere da richieste improprie ma anche, aggiunge Emanuela, misura per evitare meccanismi tipo: faccio tutto io!, una delle reazioni più comuni quando l'operatore si trova in difficoltà), flessibilità, spontaneità (intesa come verità, trasparenza), adeguamento (utilizzare codici che vadano bene per l'altro e che aiutino a capirsi, in particolare con gli stranieri), sorriso, gentilezza, restituzione, incontro, serenità, ironia (che in discussione Emanuele propone di ridefinire come "irriverenza").

Isabella evidenzia il fatto che lavora nello stesso quartiere in cui vive e sente l'esigenza di distaccarsi per tutelarsi nella vita privata e nel contempo per poter offrire il miglior servizio all'utenza.

Emanuele concorda. Essere dentro a una stessa realtà rischia di confondere il piano lavorativo col livello per-



- LE MASSIME CONVERSAZIONALI**
 (Grice, 1967)
- **La massima della quantità**: bisogna fornire un contributo tanto informativo quanto richiesto, né troppo prolisso né troppo lacunoso;
 - **La massima della relazione**: bisogna rispettare le dovute pertinenze rispetto agli argomenti, senza divagare su temi non coerenti, non omogenei;
 - **La massima del modo**: bisogna essere chiari nell'esposizione, evitando le ambiguità e le oscurità;
 - **La massima della qualità**: bisogna fornire un contributo che sia vero, quindi né falso, né di cui non si abbiano prove adeguate.

- La pragmatica della comunicazione**
 (Watzlawick, Jackson, Beavis, 1967)
- Il modo in cui interpretiamo il messaggio e gli attribuiamo un significato è un **processo soggettivo** che va oltre l'informazione linguistica
 - La comunicazione provoca sempre degli **effetti** sul comportamento
- 

- GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE**
- 1. NON SI PUO' NON COMUNICARE**
- Ogni volta che entriamo in relazione con un'altra persona comunichiamo qualcosa. Quello che diciamo, o non diciamo, ha sempre degli effetti e suscita delle reazioni.
- Con la parola feedback si si riferisce a tutte le informazioni, strutturali e non, che vengono inviate dal destinatario della comunicazione o che hanno come oggetto la reazione a ciò che ha fatto/detto l'interlocutore.
- 2. In ogni messaggio ci sono due livelli:**
- Il contenuto
 - La relazione
- Tra i due, è la relazione che si dice di che modo dobbiamo interpretare il messaggio e quale significato attribuirgli.

GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

1. La comunicaz. si organizza attorno a 2 canali

Digitale
 comunicazione verbale
 relazione arbitraria tra parola e cosa rappresentata
 comunicazione evoluta
 sintassi logica complessa
 semantica poco adeguata al livello della relazione

Analogica
 comunicazione non verbale
 riferimento diretto alla cosa rappresentata
 Comunicazione arcaica
 semantica adeguata al livello della relazione



GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

4. La natura della comunicazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze

Esempio:
 Madre: "devi sempre parlare se perché tu sei sempre in silenzio"
 Madre: "ti sei arto perché poi ti sempre tu"

5. "Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza"

Uno scambio simmetrico avviene fra interlocutori che si considerano sullo stesso piano, svolgendo funzioni comunicative e ruoli sociali analoghi.

Uno scambio complementare si verifica tra persone che hanno una relazione tra loro come quello stesso piano per genere, ruolo, competenza, status sociale, interessi (ad es. il rapporto madre-figlio, medico-paziente, insegnante-allievo).

Quando la comunicazione non funziona..

- La squalificazione della comunicazione (comunicare in modo da invalidare le proprie comunicazioni o quelle dell'altro)
- La contraddizione tra verbale e analogico, o l'assenza di uno dei due livelli.
- La disconferma (negare l'esistenza dell'altro).
- Il disaccordo sulla punteggiatura della sequenza di eventi.
- L'escalation simmetrica e la complementarietà rigida.
- La comunicazione paradossale (il doppio legame)

sonale (ci si incontra in negozio, in Chiesa, al parchetto e ogni momento è buono per sentirsi chiedere aiuti) mentre è invece importante instaurare **una distanza "funzionale"** per poter vedere meglio la situazione. L'accoglienza non è solo fornire una risposta, quanto **trovare la "giusta" distanza**, a volte come in questo caso muovendosi in una direzione, in altre come accade ad esempio con i migranti, avvicinandosi, trovando argomenti comuni per poter innescare la conversazione e mettere a proprio agio l'utente.

Segue la proiezione delle slides con i contenuti teorici della giornata e, al termine, Emanuele si propone di fare una piccola esercitazione sull'ascolto: mettendosi a coppie, ogni persona avrà 5 minuti a testa per raccontare a turno qualcosa all'altro e viceversa.

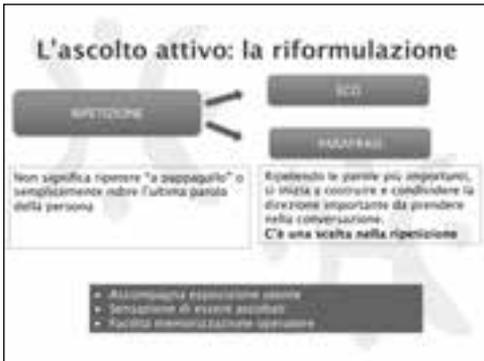
Al termine dell'esercitazione Emanuele chiede ai partecipanti come sono andate le cose e se si sono sentite ascoltate? Quali fattori hanno influito sull'ascolto? In che cosa ognuno ha capito che l'interlocutore lo stava ascoltando? Che cosa ha fatto l'altra persona per cercare di mostrare di star ascoltando?

Dal gruppo emergono vari aspetti: la postura, lo sguardo, l'espressione e il sorriso. Quali sono gli indicatori principali che mi fanno capire che l'altro mi ha ascoltato? Il gruppo individua come elementi: il tipo di domande poste, il fare delle domande, il sorriso e l'aprirsi all'altro.

Emanuele prosegue con la **presentazione delle slides** e partendo dalla domanda **"che cosa è la comunicazione"** introduce le principali teorie susseguite negli anni a questo riguardo, fino ad introdurre le **"massime conversazionali"** e gli **"assiomi della comunicazione"**, esplicitando l'aiuto che da questi concetti può venirci quando ci relazioniamo con l'altro.

Si passa poi ad esplorare l'**ascolto attivo**, il cui primo importante ingrediente è la **curiosità** (già accennata al primo incontro), e diverse tecniche conversazionali come la **"riformaluzione"** a diversi livelli di complessità, e come la **"connotazione positiva"**, riflettendo assieme al gruppo su quanto risulti importante ampliare i propri punti di vista per far sentire accolti gli altri e su quanto focalizzarsi di più sulle risorse delle persone possa aiutarle a trovare soluzioni ai loro problemi.

A questo proposito **Elena** porta come esempio di possibile **"connotazione positiva"** un suo recente colloquio con un ragazzo straniero che si era rivolto allo



sportello portando richieste d'aiuto relative alla moglie e ne è uscito con informazioni utili per il proprio lavoro. Altri interventi riportano invece la difficoltà, soprattutto quando accedono allo sportello persone disperate o in situazioni di grave difficoltà, nel trovare e dare una connotazione positiva.

Emanuele interviene sottolineando come per connotazione positiva s'intende un modo diverso di vedere le cose, a partire dalla convinzione che ogni situazione comprende delle risorse, così come dei limiti. Non significa banalmente "guardare il lato positivo", perché se così fosse, a volte sarebbe inappropriato farlo e da questo punto di vista l'esempio riportato da Elena, nel quale l'operatore ha aiutato l'utente a riflettere sulla sua situazione lavorativa, è stato un intervento più "contenitivo" che a "connotazione positiva". La connotazione positiva avviene dove si evidenzia il fatto che questo utente sia stato responsabile e abbia fatto bene a rivolgersi al servizio.

Ancora **Elena** si sofferma sull'importanza di comunicare all'utente quanto risulti decisivo un suo ruolo attivo nella risoluzione dei problemi e come l'aiuto che dal servizio può venirgli dipenda in larga misura proprio dal suo grado di collaborazione e di attivismo. **Marcella** racconta come in alcune situazioni particolarmente difficili abbia cercato di dare comunque una risposta all'utente indirizzandolo verso altri servizi, associazioni o progetti del territorio.

Chiudendo la mattinata, **Emanuele** rassicura il gruppo sul fatto che gli argomenti non trattati oggi verranno ripresi nell'incontro successivo e come sia stato, dal suo punto di vista, particolarmente positivo e utile dare spazio agli interventi dei partecipanti e calarsi nel concreto della loro esperienza lavorativa.



3° INCONTRO

Docente: **Emanuele Zanaboni**

Bologna, 12 aprile 2013

(verbale a cura di **Cristina Karadole**)

L'incontro si apre riprendendo alcuni aspetti lasciati aperti dall'incontro precedente (in che cosa consiste "aprire la domanda" e "convogliare la domanda" in un colloquio "ad imbuto?") e a partire dalle difficoltà portate dai partecipanti che molti di essi vedono come insite nel proprio ruolo e nello specifico contesto organizzativo che caratterizza gli sportelli in cui operano.

Emanuele nota come dalla discussione emerga che, pur nella diversità che caratterizza i diversi contesti lavorativi, gli operatori sembrano molto spesso ritrovarsi in una situazione paradossale: da un lato viene chiesto loro di recuperare più informazioni possibili sulla storia delle persone che hanno di fronte ma, dall'altro, gli si chiede di non "sconfinare" nelle competenze delle assistenti sociali. Questa "ingiunzione paradossale" varia naturalmente molto da contesto a contesto e in ragione della qualità del legame tra colleghi, ma non vi è dubbio che costituisca un aspetto di criticità e il corso ha proprio come obiettivo quello di lavorare, oltre che sulla rete territoriale, anche sulle dinamiche interne delle équipe, una dimensione cui pone sempre particolare attenzione la sistemica pluralistica di Cecilia e Shinui.

Propone quindi di tornare sul significato di accoglienza, in primo luogo come volontà e capacità di *"far sentire a proprio agio l'altro"* e sottolinea quanto in realtà questa dipenda dalla formazione e dall'approccio scelto dall'operatore.

Ripensando ai contributi emersi nell'incontro precedente, **le difficoltà dell'accoglienza** sembrano discendere prevalentemente da due possibili scenari: l'impossibilità di dare risposta alla domanda dell'utente e l'eccessivo numero di richieste che quasi inevitabilmente finiscono con il *"sommersere"* l'operatore e gli impediscono di fare ordine.

Non vi è dubbio poi che sia importante far sentire accolte le persone, anche prima del colloquio (predisponendo uno spazio adatto), fornire risposta anche se dilazionata in quanto ciò consente di

agganciare la persona e di creare una relazione di fiducia col servizio, non dimenticare mai le paure che possono essere sottintese a determinate richieste (ad esempio: contributo economico/allontanamento dei figli).

Ritornando sul tema dell'**ascolto attivo**, Emanuele chiede se qualcuno abbia portato modifiche di marzo e dall'aula emerge che alcuni operatori hanno effettivamente ripensato e riorganizzato il proprio spazio di lavoro, ad esempio spostando il monitor sulla scrivania, regolando la propria sedia all'altezza degli occhi della persona, prendere appunti come segnale che si sta ascoltando quanto la persona è venuta a raccontarci. L'ascolto attivo per alcuni significa aspettare, tacere, ascoltare senza interrompere, ma altri rilevano che interrompere è a volte necessario perché le persone tendono a raccontare tutta la storia della loro vita, mentre altri, ancora, sottolineano come il colloquio risulti per loro di fatto vincolato dal dover seguire la traccia della scheda di colloquio e dal fatto che la propria mansione è strettamente vincolata dal compito loro assegnato: fare da "filtro" ad un successivo colloquio dell'assistente sociale.

Nei minuti seguenti si parla quindi molto nel gruppo dei **rapporti tra operatori di sportello e assistenti sociali** ed emerge una situazione molto varia e diversificata a seconda dei territori: alcuni operatori fanno la selezione dei casi da sottoporre ad un'assistente sociale incaricata di fare "segretariato sociale", la quale a sua volta, esaminato il caso, lo smista ad altre colleghe per essere valutato in équipe; altri si occupano prevalentemente della parte burocratica delle domande dei cittadini mentre altri ancora entrano molto nel merito delle questioni in modo che l'assistente sociale abbia più informazioni possibili.

L'organizzazione a livello territoriale è molto varia e a volte non è nemmeno chiarissimo per gli operatori coinvolti capire esattamente *"chi fa cosa"* (e a questo proposito Emanuele rileva come a maggior ragione possa risultare difficile capirlo per la persona che si rivolge al servizio). Per alcuni sportelli il passaggio all'assistente sociale è eventuale e successivo, mentre per altri è sempre previsto. In molte realtà gli assistenti sociali sono pochi e danno

pochi appuntamenti, ma parlando del rapporto tra operatori di sportello e assistenti sociali la valutazione della maggioranza dei presenti è comunque positiva e, specie nei comuni più piccoli, emerge di fatto un buon livello di collaborazione e se ci sono urgenze o emergenze chi sta allo sportello sente di poter contare sul loro aiuto.

Certo c'è carenza di figure professionali e rimane una fondamentale inadeguatezza del Servizio Sociale nel dare risposta alle domande e ai problemi oggi accentuati dalla crisi, della diversità organizzativa tra uno sportello e l'altro, della mancanza di conoscenza e scambio tra operatori. Qualcuno però rileva anche come la condivisione e la connessione tra servizi è comunque grandemente migliorata rispetto a 20 anni fa.

Emanuele conclude questa prima parte della mattinata ritornando sul **"doppio legame"** che sembra caratterizzare il mandato assegnato agli operatori di sportello (cui viene chiesto di *"fare una cosa senza farla"* e di fare parte del lavoro di assistente sociale senza in realtà esserlo) e propone di passare ora ad analizzare assieme altre **tecniche di colloquio**:

Le domande

Le domande sono importanti non solo per ricavare informazioni, ma perché sono già esse stesse fonte di cambiamento. Spesso la domanda è più importante della risposta, può generare un pensiero che la persona si porta via e su cui ragiona e risultano così più utili rispetto alla spiegazione, che può essere percepita come una predica o lezione. Con la domanda ci si può mettere alla pari con la persona (creando una relazione di fiducia) e si può innescare un processo di cambiamento.

Una possibile classificazione delle domande vede:

- domande **aperte/chiuso**;
- domande **orientanti/ influenzanti** a seconda dell'intento (orientante: scopo domanda è l'aumento comprensione del problema o della situazione; influenzante: faccio la domanda per sollecitare una comprensione diversa nell'altro);
- domande **lineari/circolari** a seconda della premessa (lineare: ha un processo direttivo, ad es. *"se non lavori non hai soldi"*; circolare: ha

un processo propositivo, ad es. *"se la persona lavora che situazione lascia a casa?"*).

Incrociando gli assi, abbiamo:

- domande **lineari e orientanti** (ad es. *"da quanto tempo è senza lavoro?"*)

Il rischio in questo tipo di domande è quello di rinforzare la visione dell'utente del suo problema/bisogno, affezionandolo di più al problema. Il vantaggio sta nell'acquisizione informazione che ci serve;

- domande **circolari e orientanti** ma con premesse diverse (ad es. *"chi altro è preoccupato per la situazione?"*, *"cosa pensa suo marito della situazione di suo figlio?"*).

Hanno il vantaggio di farci capire meglio i rapporti o le relazioni tra le persone, otteniamo informazioni sul senso della solitudine, consentono di capire se il problema è più della persona o della situazione in generale

Le domande **circolari** possono poi essere:

- **strategiche**: hanno intento influenzale, scopo correttivo, e suggeriscono consigli alle persone. Ad es. *"quando intendi cercare lavoro?"*. Chiediamo a lui che idea si è fatto, non è una posizione giudicante.
- **riflessive**: hanno scopo facilitante, non c'è un consiglio da dare, ma tramite le domande cerco di attivare le risorse delle persone. Esempi di domanda riflessiva orientata al futuro: *"Dove si immagina tra dieci anni? O in un futuro più prossimo?"*
- **ipotetiche**: possono costruire scenari e, al contempo, dare informazione: *"se sua moglie andasse a lavorare come trascorrerebbero i figli il pomeriggio?"*
- È utile fare oltre a domande che aprono scenari futuri, anche domande che riguardano il punto di vista dell'operatore. Per es. ad un uomo che ha insultato la moglie: *"Come si è sentito quando l'ha insultata? Meglio? In colpa? Cosa farebbe di diverso?"*. Fa sentire le persone comprese, ascoltate, e consentono di dare una visione umana al contenitore servizio sociale.

Un altro esempio di domanda riflessiva, in questo caso sullo status quo: ad una persona con proble-

mi economici o altri problemi, come per esempio il gioco d'azzardo chiedere *“quale potrebbe essere il motivo per cui lei continua a perdere soldi?”* oppure *“quali altri problemi con questa situazione sta cercando di risolvere?”* gli lascia in testa l'idea che c'è qualcosa da indagare.

Nell'incontro di marzo si è parlato di **paradosso** in termini **negativi** (parlando ad es. della difficoltà vissuta da molti operatori di sportello cui viene chiesto di fare un'attività da assistente sociale senza esserlo), ma il paradosso può essere anche **positivo e in un colloquio si può usare** il paradosso per fare provocazioni e tentare di suscitare il comportamento opposto o comunque una reazione (ad es.: *“quanto bravo è a rubare?”*, oppure *“come può farsi arrestare in fretta questa volta?”*).

- domande **con suggerimenti inglobati** (ad es. *“se quando suo figlio scappa da scuola anziché menarlo gli chiedesse cosa lo fa star male, lui come reagirebbe?”*).
- domande di **chiarificazione**: servono a capire i diversi modi di pensare, con chi c'è il legame che possiamo usare come risorsa. Per questo ad es. se un figlio ruba e un genitore considera la cosa gravissima e l'altro genitore meno, ci rivolgeremo a questo.

Co-costruzione responsabile

Tutto quello che accade durante un colloquio viene dall'interazione tra chi fa il colloquio e la persona e quindi dobbiamo pensare che il rapporto è **paritario** (noi siamo esperti del servizio e della conversazione, la persona è esperta di se stessa). Se mi pongo nella logica del colloquio tra due esperti, nasce uno scambio. Utilizziamo i contenuti che la persona ci porta; tuttavia, siamo noi ad avere una responsabilità. L'utente viene con un problema e noi possiamo, attraverso la connotazione positiva, le ridefinizioni e le domande orientare in una direzione piuttosto che in un'altra. Ecco la responsabilità.

Il colloquio ha sempre un esito, non conta se positivo o negativo, e grazie ad esso qualcosa si porta sempre a casa, fosse anche solo capire di poter essere ascoltati, il ché non è affatto poca cosa. Le mansioni richieste all'operatore di sportello sono sotto molto aspetti simili a quelle del counselor: consente il colloquio, lo apre, lo conduce e lo conclude.

Compartecipazione emotiva

Consiste nel far sentire vicinanza e calore, nel prestare attenzione alle emozioni, nell'usare l'ironia, l'umorismo; la qualità della vita è fatta di tante cose ed è importante dare segni di attenzione, umanizzare la relazione, e non essere rigidi.

Fondere i due elementi (co-costruzione + compartecipazione emotiva) consente di abbattere il rischio dell'utilizzo improprio del potere dettato dai ruoli (e nella logica sistemica **il potere è patologico**).

Possibili strumenti di costruzione della compartecipazione emotiva:

- **Uso del sé**: introdurre nel colloquio elementi che riguardano l'operatore, può essere utile, anche se a volte può diventare pericoloso, perché quando la persona non vede la situazione così vicina alla propria, può viverla come irriverente.
- **Universalizzazione**: è l'estremo opposto e può servire a contenere la persona anche se bisogna fare attenzione a farne un uso protettivo e non giudicante (ad es.: *“tutti i bambini che hanno vissuto la migrazione si comportano così?”*).
- **Direttività**: importanza di cercare di capire come possiamo venire percepiti dagli altri.

Pregiudizi

I dati di ogni tipo di ricerca o rilevazione ci dicono che non siamo una tabula rasa e che i **pregiudizi** incidono profondamente nella relazione portandoci di continuo a fare **ipotesi**.

Ciò che conta è riuscire, una volta fatta l'ipotesi, a verificare se è corretta. Per capire se l'ipotesi che sto seguendo è utile o no, posso utilizzare le domande ma al di là di tutto occorre non affezionarsi a un'ipotesi, perché è molto meglio “flirtare” con un'ipotesi, senza sposarla e, al contempo, formularne altre.

Sul tema dei pregiudizi Emanuele propone un **esercitazione** attraverso la lettura di un breve testo e chiedendo ai partecipanti di fare ipotesi rispetto alle persone di cui parla. Alcuni rispondono Rom, altri italiani negli anni '50 ma in realtà il testo risale al 1919 e tratta degli emigranti italiani negli Usa.

È impossibile non avere pregiudizi perché sono un tutt'uno con le nostre conoscenze ed esperienze ma averli non significa essere razzisti. Il concetto di pregiudizio va sganciato da quello di giudizio morale, è un processo di economia mentale. Il pregiudizio

non è moralmente sbagliato, sono solo dati derivati dall'esperienza che mi portano a una determinata conclusione. Quello che bisogna evitare è essere ciechi rispetto alle proprie convinzioni e ai propri pregiudizi. Dobbiamo invece renderci conto dei nostri pregiudizi, che spesso scattano in modo automatico e non sempre consapevole.

Empatia

Empatia è mettersi nei panni dell'altro senza però scivolare nell'identificazione, una cosa che può facilmente succedere, spesso del tutto inconsapevolmente, se siamo esposti allo stesso problema che la persona porta. Identificarsi troppo rischia di non aiutare a risolvere il problema, mentre è più facile che questo avvenga se si riesce a mantenere una visione esterna, e questo lo posso fare mediante l'empatia.

Come si costruisce empatia? Non sempre è facile, soprattutto quando non ci piace o non sopportiamo la persona che abbiamo di fronte, non si condividono le sue scelte e i suoi comportamenti come, ad esempio, il colloquio con un marito violento. La difficoltà maggiore è riuscire a non essere giudicanti e a mantenere laicità o neutralità. In questo sta l'abilità del professionista che a questo scopo può utilizzare vari tipi di tecniche (curiosità, prospettiva non normativa, approccio pluralista), ha consapevolezza del proprio stile comunicativo e sa prestare attenzione nell'interazione ai feedback dell'altro.

La curiosità

È un atteggiamento ma è anche uno strumento di lavoro e una tecnica di colloquio che porta ad una posizione positiva e che facilita l'empatia. Ma come si riesce a dare una connotazione positiva se si è di fronte ad una situazione complessa? Se penso di sapere in partenza cosa è giusto, mi pongo da insegnante (e dirò semplicemente cosa fare) e successivamente come giudice (dando giudizi sui comportamenti). Occorre invece partire da una sorta di relativismo, nel senso di considerare "legittima" la posizione che porta l'altro e su di essa confrontarci a partire da una sorta di "pregiudizio positivo": se un sistema esiste è perché in qualche cosa funziona. Se capisco cosa funziona, con curiosità, divento rispettoso di quel sistema, e questa è già una forma di

accoglienza e consente di trasmettere alle persone una visione diversa e più positiva della loro situazione, le fa sentire meglio e le orienta e predispone a un cambiamento.

Joining

È un approccio e un modo di relazionarsi alle persone, un modo di andare loro incontro ideato da Minuchin (1982)⁷; non è precisamente una tecnica di ascolto ma individua la posizione da tenere durante il colloquio con lo scopo di fare sentire alle persone che siamo là per lavorare per loro.

Le posizioni possibili sono tre:

- **ravvicinata**: consente di parlare delle proprie emozioni e di esplicitare le proprie fatiche. In questa posizione solitamente si fa utilizzo del "tu". Il rischio della posizione ravvicinata è di rimanere dentro le regole dell'utente, ossia di dare a lui la "regia" e questo può indubbiamente costituire un problema (non di potere ma di utilità): se lui ha la regia io dopo non riesco ad essere utile.

- **mediana**: posizione non giudicante e curiosa, che presuppone che quello che dice la persona è qualcosa di diverso da quello che dico io.

- **distante**: serve a mantenere una cornice più forte, con persone molto amichevoli che parlano molto, implica il mettersi nella posizione di esperti, utilizzando espressioni come "è normale che..", "su questo e questo non la posso aiutare ma su quest'altro sì" e non si riferisce ad una distanza emotiva.

Comunicazione non verbale e metacomunicazione

Entrambi argomenti trattati ampiamente negli incontri precedenti, qui in particolare Emanuele sottolinea come ad es. prendere appunti durante un colloquio riesca spesso a fare sentire le persone accolte e come le tecniche di metacomunicazione risultino particolarmente a riprendere un colloquio la comunicazione verbale si interrompe.

Prospettiva normativa e prospettiva pluralista

La prospettiva "normativa" presuppone un modello ideale che considera famiglie, individui e sistemi di

7 Minuchin S. e Fishman H. (1982), "Guida alle tecniche di terapia della famiglia", Roma, Astrolabio.

versi come deficitari, devianti rispetto a quello tradizionale: normalità vuol dire essere più comune, frequente, dal punto di vista statistico. La prospettiva pluralista analizza caratteristiche e funzionalità e utilizza le differenze non per stabilire una gerarchia, ma come risorsa, valore e scambio.

L'approccio normativo si riferisce a sistemi semplici: le stesse cose hanno lo stesso significato, a un mondo monoculturale (le differenze ci sono ma sono sbagliate). L'approccio pluralista è orientato a sistemi più complessi: non significa relativismo culturale, ma costruire insieme qualcosa di diverso e arricchente a partire dal confronto con la diversa posizione dell'altro.



4° INCONTRO

Docente: **Guido Veronese**

Bologna, 10 maggio 2013

(verbale a cura di **Alessandra Goberti**)

Guido Veronese è psicologo e terapeuta sistemico, collabora con Shinui da diversi anni, ha svolto con Cecilia l'ultimo corso per operatori di sportello dei centri per le Famiglie e gestisce da anni la supervisione formativa di un gruppo di questi operatori.

Tema dell'incontro di oggi è il **lavorare in rete**, esplorando come nel proprio servizio ci si sente in rapporto ai colleghi e agli altri servizi ed istituzioni che fanno parte del nostro panorama operativo e con i quali collaboriamo abitualmente, a volte più facilmente, altre meno.

Un primo lavoro per gruppi proposto da Guido attorno alla domanda "**cosa intendiamo per rete?**" produce la seguente serie di parole chiave e concetti: *contenimento, condivisione e supporto, innovazione, sicurezza, bisogno di informazione, dovere, crescita, rallentamento (macchinosità), deresponsabilizzazione, confusione, punto di riferimento, gestione, riconoscimento, buchi, gabbia, isolamento, sfida, stimolo, paura, cooperazione, frustrazione, metodo, appiglio, rigidità, cambiamento, nostalgia.*

Istintivamente siamo tutti portati a pensare che lavorare con gli altri in rete accompagni e aiuti a lavorare meglio, ma in realtà questo quasi mai avviene del tutto e proprio la dimensione di rete crea spesso problemi e difficoltà. **Guido** nota come quando "*si passa per la testa*" diamo in genere tutti un significato positivo alla rete, mentre quando "*passiamo per la pancia*" e diamo spazio alle emozioni il giudizio sulla rete tende a capovolgersi. Perché la pancia (e la pancia è il vissuto quotidiano nella pratica di tutti i giorni) ci dice che qualcosa non va, che il cambiamento fa paura e mette in evidenza la difficoltà nell'affrontare l'altro.

Perché la rete possa davvero offrire un buon servizio alla **persona-cliente** bisogna innanzitutto che **la rete si conosca** e per questo il fattore tempo risulta decisivo per far sì che questo possa realmente avvenire. Spesso, infatti, gli attori sono troppi e non abbiamo abbastanza tempo per un confronto reale e bisogna quindi individuare degli strumenti efficaci

che possano aiutare lo scambio nella rete. Prima ancora di parlare di questo però, Guido propone di focalizzarci sulla “pancia” e trovare punti di riferimento condivisi a partire da un concetto chiave: **compartecipazione emotiva** o **collusione emotiva** (etimologicamente: colludere, giocare insieme, sentirsi orientati verso un obiettivo comune). Quando gli attori implicati nel raggiungimento di una stessa “mission” non condividono il raggiungimento degli obiettivi a livello emotivo si crea inevitabilmente disagio e le persone sono preda di emozioni negative di frustrazione e paura e tutto questo, a cascata, ha effetti sicuramente negativi anche nel rapporto con il nostro cliente.

Dopo aver presentato un esempio tratto dal lavoro di una comunità madre-bambini, Guido passa ad illustrare le **strategie emotive** che ci aiutano a stabilire una compartecipazione emotiva. La comunicazione è fatta di contenuti e di relazione che a volte non coincidono (ti dico che va tutto bene ma il mio atteggiamento disconferma quanto dico) e **per impostare un buon lavoro di rete prima di tutto bisogna impostare una buona relazione di rete.**

Il primo passo perché questo possa avvenire è cercare di conoscersi, dare un volto alle persone con cui si collabora, costruirsi **una mappa** che consideri tutti i diversi soggetti e servizi coinvolti nel nostro lavoro individuando quelli che conosciamo di più e quelli che conosciamo meno, quelli di cui sentiamo paura o di cui avvertiamo ostilità e dedicare tempo a sviluppare conoscenza reciproca, sintonia e condivisione emotiva degli obiettivi.

Barnett Pearce, nel suo testo “*Comunicazione e condizione umana*” uscito negli Stati Uniti alla fine degli anni ‘80⁸, propone e definisce come **coordinamento dei significati** questo modo di pensare alla costruzione delle relazioni umane, e lo distingue e contrappone ad altri tre diversi modelli, ognuno dei quali presenta in realtà aspetti disfunzionali e gravi rischi dal punto di vista sociale:

- il **modello monoculturale**: il mio punto di vista è il solo accettabile e quindi, per restare a noi, la rete non serve a nulla perché ciò che conta è solo che il

cliente sia soddisfatto. Gli altri attori e/o servizi non contano nulla o sono comunque disconfermati e potete facilmente immaginare quali conseguenze possa portare questo modo di pensare, essenzialmente verticistico e intimamente totalitario, quando si applica ad un determinato contesto, ad es. lavorativo, o ad un più vasto scenario sociale e politico.

- il **modello etnocentrico**: esiste la “mia” cultura e il mio modo di vedere il mondo ed esiste quello dell’altro, che ha una cultura propria e una diversa visione del mondo che al mio modo di pensare si contrappone e che fondamentalmente non condivido e non credo possa funzionare. Anche questo è un modo di pensare, peraltro molto diffuso, un modo che divide inevitabilmente il mondo in due, i buoni e i cattivi, il giusto e lo sbagliato, e anche in questo caso credo non sia difficile immaginare le conseguenze a livello sia micro che macro-sociale (applicato ad esempio al tema della migrazione porta facilmente a pensare che “lo straniero se vuole stare qui deve adeguarsi alle mie abitudini!”).

- il **modello del meticcio**, una sorta di mescolanza di culture e di punti di vista in cui nessuno domina l’altro ma anche purtroppo nulla è contestualizzato e tutto convive a stretto contatto, a volte con punti di convergenza altre con posizioni di fatto inconciliabili che però non trovano elaborazione e punti di risoluzione realmente condivisi. È un modello fondamentalmente “relativista” e la comunicazione che pure, diversamente dai precedenti, si propone come orizzontale genera di fatto confusione, conflitto a livello sociale e, per tornare a noi e al nostro lavoro, clienti che faticano a capire a chi rivolgersi e che ricevono risposte di volta in volta diverse.

Certamente dunque, tutti e tre questi modelli appaiono fortemente inadatti a lavorare in rete e proprio per questo Barnett propone in alternativa il **coordinamento di significati** o, come anche lo chiama, il **modello cosmopolita** basato fondamentalmente sull’idea che le differenze esistono ma che occorre prima di tutto conoscerle e arrivare a rispettarle. Per conoscersi è necessario raccontarsi e incuriosirsi dell’altro e lavorare a costruire una interazione che continua a riconoscere la differenza dell’altro. Il modello cosmopolita si sposa benissimo con quello **sistemico pluralista**. Trovare un terreno di coordi-

8 Pearce B. (1993), “Comunicazione e condizione umana”, Milano, Franco Angeli.

5° INCONTRO

Docente: **Dr.ssa Cecilia Edelstein**

Bologna, 13 giugno 2013

(verbale a cura di **Cristina Karadole**)

Cecilia Edelstein apre il quinto e ultimo incontro del percorso formativo proponendo ai partecipanti di dedicare la mattinata al tema della **gestione delle emozioni**, quelle che ognuno vive nella vita quotidiana e sul lavoro, in particolare operando in uno sportello informativo. L'intento è quello di elaborare le emozioni che durante il percorso sono emerse: non è funzionale continuare ad aggiungere tecniche di colloquio se gli operatori non stanno bene con se stessi.

Propone così di partire da due emozioni, **rabbia e frustrazione**, più volte emerse negli incontri precedenti cui i partecipanti aggiungono la **solitudine** e chiede ad ognuno di collocarsi in quella che sentono più aderente al proprio lavoro di sportello.

Chi tra i presenti non si sente di scegliere un'emozione che lo rappresenti viene invitato ad attivare un ascolto empatico dei colleghi che si impegneranno nel proseguo dell'incontro a cercare assieme, a partire dal racconto del proprio vissuto, le strategie più opportune per fronteggiare la situazione.

Prima di presentare il proprio vissuto, ogni sottogruppo ci lavora su quella tematica.

La solitudine

I componenti del gruppo sono invitati a parlare del loro vissuto e di come vivono questa situazione di solitudine, come si sentono, come l'hanno affrontata e se sono riusciti a creare un cambiamento in positivo.

Nel primo intervento viene rilevata una **solitudine di organizzazione**, dovuta a cambiamenti interni frequenti che non consentono di garantire la continuità del lavoro. Si riconosce la positività dei cambiamenti ma non quando sono troppo frequenti perché rischiano di immobilizzare il lavoro. Convinti che si tratti di una solitudine "superabile", la strategia utilizzata per affrontare questa solitudine è stato esplicitarla e condividerla con i colleghi.

Da un secondo intervento viene rilevata una **solitudine emotiva**, che ha richiesto anche di far ricorso a un supporto psicologico, certamente dovuta almeno in parte alla mancanza di un reale lavoro in équipe

e alla scarsa comunicazione coi colleghi. Anche in questo caso la strategia utilizzata per affrontare questa solitudine è stato esplicitarla, sia ai colleghi che al responsabile, e ciò ha portato da parte di tutti ad alcuni cambiamenti.

Cecilia evidenzia che sono emerse due solitudini diverse: una interna a un gruppo che interagisce formalmente ma in cui è difficile costruire una comunicazione vera; per uscire dal groviglio è necessario creare circolarità, fare in modo di promuovere movimenti circolari. L'altra solitudine riguarda l'esclusione dal gruppo, un problema che comporta spesso anche un coinvolgimento del corpo; l'essere umano è per natura socievole e più siamo soli, più anche il corpo ne risente. La condivisione del disagio, l'esplicitarlo senza incolpare, l'invito ad un cambiamento e a un'inclusione sono certo strategie per migliorare la situazione.

Da un terzo intervento emerge una solitudine più collegata alla dimensione propriamente lavorativa, come la rabbia nei confronti dell'utente, e ad aspetti del lavoro difficili da gestire nonostante il gruppo di lavoro sia coeso ed esista un bel rapporto con colleghe ed assistenti sociali.

Cecilia: si tratta di un'ulteriore solitudine, che non riguarda il gruppo ma il lavoro di sportello.

Un quarto intervento parla di una solitudine come punto di arrivo, dopo la rabbia e la frustrazione, a causa di rapporti molto tesi con le colleghe.

Cecilia: sembra questa essere una solitudine legata almeno in parte ad una situazione conflittuale, che l'operatrice vive con se stessa e anche questa è situazione indubbiamente frequente e che va tenuta presente e risolta con interventi di mediazione.

Si passa poi alle riflessioni del gruppo che ha effettuato l'ascolto attivo e un'operatrice dichiara di essere abituata a lavorare da sola e di non sentire il bisogno del confronto, per lei è più faticoso il lavoro d'équipe, pensa che la nostra solitudine non riguardi tanto l'atteggiamento altrui ma come ci percepiamo noi rispetto alla solitudine.

Cecilia sottolinea l'importanza della riflessione sullo

stile personale, è importante domandarsi come ci si pone di fronte agli altri, utenti e colleghi e di seguito sintetizza come da quattro interventi siano in realtà emerse quattro diverse situazioni diverse rispetto alla solitudine: **io e il gruppo; io da sola nel mio ruolo rispetto ai colleghi; io da sola nel gruppo per mancanza di interazione e interdisciplinarietà; io da sola nel gruppo per ragioni di conflittualità.**

Un altro intervento si chiede se lavorare con le persone non rappresenti una risorsa per uscire dalla solitudine e come si possa dire di lavorare “da soli”, quando in realtà si ha sempre a che fare con l’utenza, quindi con altre persone?

Cecilia: le situazioni non sono mai “oggettive” perché in ultima analisi è sempre lo “stile personale” che le determina ed è certamente vero che se si lavora bene con se stessi (che non vuol dire “da soli”), ci si può arricchire perché non siamo mai veramente da soli quando lavoriamo con e per le persone. Una strategia per lavorare bene è “**costruire il Noi con l’utenza**”, non separarsi da loro. In molte situazioni della relazione di aiuto ci troviamo soli ma non ci si deve sentire soli perché gli utenti sono una **risorsa**, con cui possiamo costruire un “noi”.

Viene riportata da un’operatrice una situazione specifica di temporanea vulnerabilità.

Cecilia sottolinea che ci si deve chiedere se questa sensazione di vulnerabilità coinvolga tutto il lavoro, o si possa circoscrivere valorizzando le proprie risorse; in tal caso si può parlare di una questione di punteggiatura nell’assioma della comunicazione. Un’altra risorsa è data dalla RETE, che rappresenta una porta informale della qualità della relazione: sentirsi tra operatori di sportello, scambiandosi informazioni e appoggio, è uno strumento per arginare la solitudine, una ricchezza che il gruppo può costruire. Sottolinea altresì l’importanza di avere **un momento dedicato agli aspetti relazionali**, essenziale per un servizio che si occupa delle persone, coinvolgendo, con l’aiuto di un esterno, anche dirigenti e politici.

Concludendo questa prima parte dei lavori della mattinata, un’operatrice sottolinea l’importanza di dare buone

informazioni quando si fa un invio per la presa in carico. A questo riguardo **Cecilia** invece evidenzia come nella costruzione della rete interdisciplinare sul territorio, sia spesso emersa l’importanza di “**un invio senza informazione**”, perché questo consente di evitare il preconstituirsi di pregiudizi nella persona che deve accogliere. Lo scambio può avvenire dopo, per un confronto costruttivo.

Suggerisce l’utilizzo di **gruppi di lavoro “aperti”** che possono creare nuove risorse e contaminazioni, grazie all’energia positiva delle nuove persone che arrivano.

Un’altra strategia è individuare **cicli e percorsi brevi di intervento** che meglio consentono di valutare possibili evoluzioni su un problema specifico su cui si sta lavorando e i risultati raggiunti.

La rabbia

Un’operatrice apre il confronto parlando della rabbia non rispetto al servizio o ai colleghi, ma agli utenti, che si lamentano e accusano l’assistente sociale.

Un’altra afferma che per arginare la rabbia tenta di adottare un punto di vista positivo rispetto all’utente, prova a razionalizzare pensando ai propri limiti, porta la situazione ai colleghi e nel gruppo per trovare supporto.

Da una terza operatrice viene evidenziata la diversa utenza dello Sportello sociale rispetto agli sportelli InformaFamiglie dei Centri, dove prevale un approccio positivo e un più frequenti risorse del territorio. Un’altra operatrice invece afferma che la sua rabbia non arriva dal sentimento di solitudine o di frustrazione, ma dal non riuscire a dare risposte all’utente. Un’altra ancora ritiene la sua rabbia derivare dalla frustrazione e dalla solitudine e per arginarla prova a ragionare sulla situazione, a trovare spiegazioni e perché alle cose.

Cecilia inizia sottolineando come seppure gli interventi facciano riferimento a situazioni e a forme diverse di rabbia, in realtà si possano riconoscere molte similitudini tra le diverse dichiarazioni e tutte parlino della propria rabbia, non di quella altrui. Solo un intervento riporta una reazione di rabbia in relazione a quello che fa l’utente.

A questo riguardo suggerisce due strategie che per esperienza funzionano: **pensare al fatto di non essere da soli, cercare in questo senso una risorsa; uscire dall’ansia della prestazione a livello oggettivo, di contenuto.**

Per fare questo è necessario riconoscere e accogliere la persona con le sue emozioni, distinguendo tra l'aspetto personale e il ruolo. La bellezza di essere come persona sta nel rapporto interpersonale, ma per sentire l'altro, capirne la bellezza e riconoscerlo è anche necessario essere consapevoli del proprio ruolo e non prendere su di sé in termini personali ciò che porta. Riconoscere l'altro crea **un legame**, e questa è sempre una strategia vincente.

Metaforicamente il ruolo può essere ben rappresentato come un cappello che ci consente di utilizzare la tecnica della compartecipazione emotiva, sentendo che la questione ci riguarda personalmente, senza che ci travolga, attraverso la consapevolezza del ruolo. A differenza infatti della "maschera", il concetto di "cappello" spiega meglio quello di ruolo, perché continuiamo ad essere noi stessi, senza coprirci, ma anche tenendo quella distanza che ci permette di riconoscere e stare insieme alla persona con le sue emozioni, costruendo con lei **un'alleanza**, così che quando se ne va si porti la sensazione che l'operatore in quel momento si trovava lì per lei.

D'altro canto, utilizzare invece la strategia di neutralizzare la parte emotiva per quella razionale richiede un enorme sforzo, che può generare frustrazione. È più utile provare a rispondere a un linguaggio emotivo con l'emozione piuttosto che con la ratio.

Il primo movimento deve consistere nel raccogliere l'emozione e riconoscerla; il secondo può consistere nel portarla fuori e guardare alla propria emozione, capire dove inizia la tua e dove finisce quella della persona che abbiamo davanti.

È importante **rimanere nel canale emotivo, cogliere l'emozione dell'altro riconoscendone l'aspetto universale**. L'utente non si aspetta che parli di te e parlare di sé e dire in prima persona quello che si sente in maniera non aggressiva ci pone in una posizione di apparente debolezza che in realtà è un'enorme forza.

La frustrazione

Cecilia propone al gruppo di utilizzare gli ultimi minuti dell'incontro per pensare se avvertono una differenza tra come pensano ora alla frustrazione rispetto all'inizio della mattinata, quando hanno scelto questa emozione come uno dei temi della mattinata.

Un'operatrice distingue tra frustrazione personale e professionale; afferma di provare serenità nella relazio-

ne con il cittadino, mentre ha maggiore difficoltà nel rapporto con le colleghe: si sente invisibile nel contesto lavorativo, vorrebbe essere collaborativa e propositiva ma finisce col suscitare la reazione contraria.

Cecilia sottolinea come negli ambienti lavorativi spesso si creino situazioni di malessere e come spesso hanno in questo un peso le questioni di genere. Una strategia è riconoscere l'unicità di ciascuno, mediante la **valorizzazione delle differenze** che ci consente di rimanere in una relazione fra pari. Essere pari significa che non ci è richiesto di mediare o negoziare, ma valorizzare ciascuno.

Un antidoto per la frustrazione è lo stare bene con noi stessi; per questo, nella relazione di aiuto è importante non dimenticarci di noi, prenderci cura, dedicarci piaceri. Inoltre, curare le relazioni al lavoro e svolgerlo anche "divertendosi" è ciò che ci consente di rimanere creativi e sorridenti.

Concludendo l'incontro e il percorso formativo **Cecilia** rileva come siano emerse sia situazioni di difficoltà con se stessi, sia nei confronti dell'utenza che della struttura. A questo riguardo si deve tenere presente che alcune metodologie, come la compartecipazione emotiva e la co-costruzione responsabile, sono trasversali e possono essere utilizzate a più livelli sia nei confronti dell'utenza sia nei rapporti con i colleghi di lavoro mentre, per altri aspetti, come quelli che riguardano l'organizzazione e la struttura, vale la pena provare a mettere in campo le idee creative che al gruppo non mancano, attraverso l'espressione dei propri desideri e la consapevolezza di rappresentare importanti risorse per il servizio.

Prima di chiudere viene chiesto al gruppo di pensare insieme ad un'immagine che rappresenti il proprio lavoro allo sportello e viene condivisa l'idea che possa trattarsi di **una pianta nuova che cresce con forti radici e su un terreno fertile** perché si può davvero pensare di trasformare i nostri servizi in esperimenti innovativi, capaci di crescere e di evolvere nel tempo. Si chiude il percorso con speranza e fiducia nel cambiamento, con un bagaglio nuovo, con prospettive riguardo una supervisione come formazione continua che sostenga gli operatori e li arricchisca a livello professionale e personale e, infine, continui nel lavoro di costruzione di una rete le cui basi sono già state gettate.

GLI SPORTELLI SOCIALI IN EMILIA-ROMAGNA

di **Francesca Ragazzini**

Quando e perché sono nati

Gli sportelli sociali vengono istituiti in Emilia-Romagna a partire dal 2003, per dare attuazione al dettato normativo della L. 328/2000 e del Piano sociale nazionale 2001-2003 che prevedevano l'istituzione in ogni ambito territoriale di una "porta unitaria di accesso" al sistema dei servizi tale da essere accogliente nei confronti della più ampia tipologia di esigenze.

La L.R. 2 del 2003 riprende la norma nazionale e ribadisce: L'accesso al sistema locale è garantito da sportelli sociali attivati dai Comuni (...). I Comuni organizzano l'attività degli sportelli sociali con modalità adeguate a favorire il contatto anche di chi, per difficoltà personali e sociali, non vi si rivolge direttamente.

Con DGR 2749/2003 si avviano quindi in forma sperimentale e facoltativa i primi sportelli sociali. Infine il Piano sociale e sanitario regionale 2008-2010 (PSSR) afferma la necessità che la sperimentazione si consolidi e che vengano aperti gli sportelli sociali in tutti gli ambiti distrettuali.

Quasi in contemporanea viene approvata dalla Giunta regionale la deliberazione 432/08 "Approvazione del programma regionale per la promozione e lo sviluppo degli sportelli sociali" che sviluppa gli obiettivi generali espressi dal PSSR 2008-2010 e ridefinisce il modello regionale di sportello sociale, individuando le azioni a supporto della costruzione della rete degli sportelli e offrendo anche un supporto finanziario al suo sviluppo.

Gli sportelli sociali si connotano quindi come punti unitari di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari, nei quali il cittadino deve trovare risposta ai bisogni di informazione, ascolto, registrazione e primo orientamento della domanda di accesso ai servizi e possa essere avviato verso percorsi di valutazione e presa in carico, secondo il modello dell'integrazione gestionale e professionale.

Offrire al cittadino la garanzia di avere un luogo vicino dove reperire informazioni, dove vi sia la presenza di un operatore che con attenzione e motivazione lo "accompagna" alla conoscenza dei servizi cui può accedere, in relazione al bisogno espresso, costituisce una vera "porta" di accesso alla fruizione di questi servizi ed anche una garanzia di equità. Nell'attività di informazione e orientamento si giocano infatti i diritti dei cittadini di accedere al sistema secondo criteri di trasparenza ed equità nonché la capacità e il dovere delle Amministrazioni di riconoscere ed entrare in contatto con i bisogni reali e la domanda espressa dai cittadini.

Questa garanzia è tanto più reale e solida quanto più lo sportello sociale si rende accessibile e diffuso, attraverso sedi visibili, prive di barriere, dislocate in luoghi prossimi alla comunità e quanto più i suoi operatori diventano riconoscibili e sono preparati per svolgere con continuità un ruolo fondamentale di accoglienza, anche studiando modi nuovi e originali di contatto con il cittadino. Questo significa mettersi in sintonia anche con quelle fasce di popolazione che utilizzano nuovi mezzi di comunicazione e di contatto con le pubbliche amministrazioni, senza trascurare che esiste però una fascia di popolazione, tipicamente quella più anziana, che necessita invece di un contatto vis à vis e di potere trovare negli operatori e nelle sedi fisiche di accoglienza dei punti di riferimento.

Agli sportelli sociali è inoltre richiesto di organizzare attorno a sé e di fare parte di una rete di scambio e integrazione con altre organizzazioni (scuola, servizi sanitari, ecc.) e altri punti informativi (informa-famiglie, sportelli stranieri, sportelli per la casa, patronati, ecc.), afferenti sia ad istituzioni pubbliche che ad organizzazioni del privato sociale. Questo per potere offrire ai cittadini le giuste informazioni e perché ognuno possa svolgere il ruolo di antenna sui bisogni espressi nel proprio territorio e orientare al meglio le richieste che arrivano dai cittadini.

La realtà degli sportelli sociali oggi in Emilia-Romagna

Oggi gli sportelli sociali sono una realtà costituita da circa 290 sedi dislocate in maniera abbastanza omogenea su tutto il territorio regionale e si può affermare che, nonostante le difficoltà economiche di molti enti locali, costituiscono tuttora una realtà in crescita. La maggior parte di essi ha personale dedicato in maniera esclusiva a questa funzione, anche se si riscontra ancora una certa precarietà nell'inquadramento contrattuale e un tasso abbastanza elevato di turn over. Le professionalità che è possibile incontrare presso gli sportelli sociali sono prevalentemente di area amministrativa o di area sociale. Nel tempo la visibilità e la conoscenza del servizio presso i cittadini sono andate progressivamente aumentando e con esse anche gli orari e le giornate di apertura si sono ampliate. Da un monitoraggio svolto nel corso del 2009, arricchito da approfondimenti svolti successivamente si evince che gli sportelli sociali costituiscono oggi a tutti gli effetti un punto di riferimento per i cittadini e che concretamente nel loro mandato vengono riconosciute le funzioni di informazione per tutti i cittadini, di accoglienza e di accompagnamento per quei casi che richiedono una prima analisi e un affiancamento nella fase di accesso ai servizi e di facilitazione per la messa in contatto con i servizi competenti alla valutazione del caso, qualora lo si ritenga necessario. Svolgono infine un'importante funzione di osservatorio sulla domanda espressa dai cittadini in quanto attraverso la registrazione dei contatti e delle richieste pervenute (che la Regione raccoglie attraverso il sistema di rilevazione degli accessi, denominato IASS) forniscono importanti dati sulle caratteristiche dei cittadini che vi si rivolgono e sulla domanda da loro espressa, costituendo così un valido supporto alla programmazione territoriale dei servizi e alla definizione delle politiche regionali.

Bibliografia e riferimenti per approfondire

Pesaresi F., "La porta sociale: le tendenze in Italia", in *Prospettive sociali e sanitarie*, n.18/2008.

Devastato G., "Le funzioni del welfare dell'accesso", in *Prospettive sociali e sanitarie*, n.18/2008

Forni M., Paltrinieri F., Ragazzini F., "L'accesso sociale: il nuovo sportello sociale". La sperimentazione della Regione Emilia-Romagna e l'esperienza della Provincia di Bologna", in *Salute e Società*, n.1/2009.

Regione Emilia-Romagna, a cura di, "Gli sportelli sociali in Emilia-Romagna: Esiti del primo monitoraggio", Marzo 2010 <http://sociale.regione.emilia-romagna.it/entra-in-regione/piano-sociale-e-sanitario/gli-sportelli-sociali-in-emilia-romagna-esiti-del-primo-monitoraggio-marzo-2010>

http://wwwservizi.regione.emilia-romagna.it/sportelliinrete_consultazione/

<http://informa.comune.bologna.it/iperbole/spor-tellosociale/>

Memoria, Teatro e Comunità in EstateBambini



Un canto per Monte Sole (EstateBambini 2010)



Madres in cammino (EstateBambini 2011)



In Lode di Babele (EstateBambini 2012)



Una bella storia italiana (EstateBambini 2013)

EstateBambini, giunta nel settembre 2013 alla sua **20esima edizione**, non è mai stata solo una festa e un semplice momento di incontro per piccoli e adulti e, tanto più dal 2010 in avanti a partire da **“Un Canto per Monte Sole”**, ha sempre cercato di offrire occasioni di riflessione, approfondite e suggestive insieme, su temi importanti della vita delle famiglie e della comunità in cui viviamo.

Così ogni anno dal 2010, EstateBambini propone alle famiglie che la frequentano e a tutta la comunità ferrarese, un tema di volta in volta diverso usando le armi del teatro, parole e musica per fare memoria e trasmettere valori ed emozioni alle generazioni più giovani.

Dopo la prima azione teatrale comunitaria del 2010 dedicata al ricordo dell'eccidio del '44 dei bambini di Monte Sole e alle tante forme di violenza di cui ancora ogni giorno i bambini sono purtroppo vittime, è così venuta nel settembre 2011 **“Madres in cammino”** dedicata alla forza e alla resilienza delle donne e delle madri, **“In lode di Babele”** che ha celebrato nel 2012 la ricchezza delle lingue e delle culture della Terra e, nel 2013, **“Una bella storia italiana”**.

Una bella storia italiana

Ferrara: il racconto dell'azione teatrale comunitaria
di EstateBambini 2013 e le riflessioni
che l'hanno preparata ed accompagnata

Liliana Guidetti e Tullio Monini



Una bella storia italiana

Da quattro anni **EstateBambini**, la manifestazione che tradizionalmente chiude a settembre l'estate di bambini e famiglie ferrarese, è occasione per raccontare e raccontarci tutti assieme, ragazzi e genitori, operatori, volontari e cittadini, **una storia ogni anno diversa**. Quest'anno, con Una bella storia italiana, i quindici formidabili anni tra il 1963 e il '78 che hanno portato anche a Ferrara alla chiusura del manicomio di via Ghiara, delle classi speciali e degli istituti per minori.

Come la storia, può cambiare

Manicomi, orfanotrofi, istituti medico-psicopedagogici: centinaia di persone rinchiusi entro le mura di istituzioni totali, donne e uomini entrate in manicomio anche da bambini e bambini entrati in orfanotrofio o negli istituti per condizioni familiari e personali di grande fragilità. A Ferrara 754 all'inizio degli anni '70 nel manicomio di via Ghiara e a san Bartolo, più di 300 i bambini nel famigerato Istituto di Ficarolo e nel Brefotrofio. Vite umane complesse, persone denudate dei diritti fondamentali, persone trasformate in cose, raccolte in stanzoni sbarrati da serrature ed inferriate. Questa la realtà "scoperchiata" ormai oltre quarant'anni fa per essere restituita alla sua comunità e ai suoi luoghi di vita, **una storia di lotte e di impegno** diffuso che ha poi trovato sanzione nella **Legge 517 del 1977 sull'inserimento dei bambini disabili nelle scuole**, nella **Legge 180/78, la giustamente famosa "legge Basaglia" che ha chiuso i manicomi** e infine nella **Legge n. 184 del 1983 sull'affido familiare** che ha sancito il diritto di ogni bambino ad avere una famiglia e ha posto le basi della chiusura di tutti gli istituti per minori.



Una bella storia italiana, di servizi che hanno saputo aprirsi al proprio territorio e di comunità capaci di accogliere, cui da ogni parte del mondo si guarda ancor oggi con ammirazione e che anche a Ferrara ha visto donne e uomini che con coraggio hanno saputo riconoscere come proprie le fragilità di ogni storia di vita ed agire responsabilmente per restituire dignità alle persone segregate attraverso un lavoro impegnativo, ampiamente partecipato dalla comunità civile.

Una storia dunque di cui Ferrara è stata luogo non secondario e parte importante e in cui la graduale liberazione delle persone dalla carcerazione manicomiale di via Ghiara è stata preceduta dall'accoglienza dei bambini ricove-

rati nel brefotrofo e negli istituti, accompagnata dall'apertura di servizi rivolti al sostegno delle famiglie in difficoltà, di luoghi di accoglienza delle persone senza reti sociali di riferimento, alla diagnosi e alla cura precoci dei bambini con segni di disagio psicofisico e sociale.

Una storia di grande coraggio che ha visto tante persone, ferraresi e non ferraresi, lavorare fianco a fianco per anni con un forte alleanza tra tecnici e politici, tra enti locali ed associazionismo, in continuo dialogo con i cittadini. Una storia complicata, certo non priva di contraddizioni e proprio per questo oggi, in tempi in cui a tratti sembra si voglia tornare indietro, **un vero e proprio patrimonio culturale che appartiene a tutta la nostra comunità** che poteva essere valorizzato, raccontato e fatto diventare memoria viva capace di dire ancora qualcosa al nostro presente, ancora una volta grazie ad EstateBambini, a quel luogo per molti versi straordinario di incontro tra persone di ogni età che a inizio settembre riempie il Centro per le Famiglie – Isola del Tesoro e tutta Piazza XXIV Maggio.

L'azione teatrale del 10 settembre e la sua preparazione

Come ogni anno l'azione teatrale che ha poi avuto luogo nel pomeriggio di martedì 10 settembre 2013, ha richiesto un lungo lavoro di



preparazione e il contributo di molte persone che fin da maggio hanno iniziato ad incontrarsi, hanno recuperato documentazione scritta e video del passato, cercato e parlato con molti protagonisti di quegli eventi e di quegli anni¹. Il momento che ha consentito di condividere in modo largo il lungo lavoro di preparazione dei mesi precedenti è poi venuto **domenica 1 settembre**, quando per un'intera mattina quasi duecento persone e ragazzi hanno compiuto un piccolo viaggio della memoria sui luoghi che furono teatro degli avvenimenti di cui ad Estatebambini si sarebbe parlato, l'ex manicomio provinciale di via Ghiara e la residenza



Come anche a Ferrara si sono chiusi manicomi e istituti per minori

Alla fine degli anni Sessanta, come peraltro in altre parti d'Italia e come esito non casuale della recessione economica e, a Ferrara come nel Mezzogiorno, dei processi migratori che spopolano nel dopoguerra le campagne, la situazione appariva la seguente:

- **Manicomio Provinciale** di Via Ghiara: oltre 700 ricoverati;
- **Istituti Medico-Psico-Pedagogici**: 323 minori ricoverati (in gran parte presso l'Istituto di Ficarolo);
- **Befrotrofio di Ferrara**: 80 bambini ricoverati.

Sulla scia di quanto negli stessi anni avviato da Franco Basaglia e altri a Gorizia, Parma e Trieste, anche a Ferrara, l'Amministrazione Provinciale con **Carmen Capatti** che aveva la responsabilità delle strutture manicomiali, si propose di affrontare il problema e avviò un processo complesso (che durò di fatto un intero decennio) di apertura delle istituzioni totali e di restituzione alla vita delle persone che in esse erano reclusi. Nel 1972 a guidare questo processo fu chiamato da Gorizia il **prof. Antonio Slavich** inizialmente come direttore del nuovo servizio di igiene mentale territoriale e in seguito, tra il 1977 e 1978, anche Direttore del Manicomio Provinciale, struttura di cui proprio in quegli anni realizzò di fatto la chiusura.

In soli sei anni, **tra il 1972 e il 1978**, grazie a una virtuosa, alleanza tra amministratori, politici, operatori sanitari e sociali e con un sostanziale sostegno e collaborazione da parte di gran parte della popolazione cittadina, anche a Ferrara vennero così realizzate grandi cose:

- si cominciarono a **dimettere i bambini ricoverati nel befortrofio e negli istituti**, processo avviato fin dal 1969/1970 che si accompagnò all'apertura del **Centro di educazione psicomotoria** e ai primi inserimenti scolastici che poi trovarono pieno sviluppo dopo l'approvazione della **Legge 517 del 1977**;
- **si fece entrare la città in via Ghiara** e a San Bartolo a conoscere con feste ed incontri la realtà dell'esclusione manicomiale, si promossero nei quartieri e nelle fabbriche momenti di crescita culturale e di coscientizzazione diffusa e ogni forma possibile di aggregazione sociale con valore preventivo e di integrazione;
- con l'arrivo di Slavich, **si bloccò da subito e sull'intero territorio provinciale la possibilità di nuovi ricoveri in manicomio** e in ogni altro tipo di istituzione totale anticipando di fatto lo spirito e la lettera della **Legge "Basaglia" n. 180 del 1978**;
- **si dimisero progressivamente i ricoverati** reinserendoli in famiglia o trovando appositi alloggi in città e assicurando loro opportune forme di sostegno economico ed assistenziale;

- si aprirono **gruppi appartamento per minori adulti** (denominati Gruppi di Cooperazione Educativa) per accogliere le persone in uscita dalle istituzioni totali che non potevano rientrare in famiglia;
- si aprirono, anche grazie ad una opportuna riconversione delle risorse economiche fino ad allora assorbite dalla gestione manicomiale, **nuovi servizi** (come i i Centri Educativi Assistenziali diurni) finalizzati al reinserimento nella vita lavorativa e sociale delle persone svantaggiate;
- si svilupparono esperienze di **affidamento e adozione dei minori**, poi sancite con la **Legge n. 184 del 1983**, e più in generale si incentivarono esperienze di solidarietà individuale e collettiva all'interno della comunità cittadina.

Nella primavera del 1978, a conclusione di una *"stagione davvero particolare"* (come recita il titolo del bel libro dedicato da Giulia Ciarpaglini all'esperienza dei Gruppi appartamento per minori ferraresi), il **convegno "La Scopa Meravigliante"**, alla presenza di Franco Basaglia e con le animazioni e i laboratori del Teatro Nucleo segnò un punto di non ritorno di una straordinaria vicenda umana, tecnica e politica che, a distanza di qualche anno, Antonio Slavich, che di questa vicenda fu indubbiamente la guida carismatica, ha poi raccontato nel suo testo che con lo stesso titolo del convegno del '78 gli Editori Riuniti pubblicarono nel 2003.





psichiatrica di San Bartolo². Ad accompagnarli le parole e il racconto di alcuni dei principali protagonisti: **Carmen Capatti**, assessore provinciale che da metà degli anni sessanta ha fortemente voluto la chiusura delle istituzioni totali per minori e per malati di mente, **Luigi Missiroli**, psichiatra tra i principali collaboratori del prof. Slavich e **Mario Cariani** tra i leader del gruppo di infermieri sindacalizzati che diede un contributo decisivo alla riuscita del processo di deistituzionalizzazione ferrarese. Con loro i partecipanti hanno trascorso le prime ore all'interno di Palazzo Tassoni già cittadella manicomiale ed ora Facoltà di Architettura dell'Ateneo ferrarese per spostarsi poi in pullman al convento di San Bartolo dove hanno ancora sede un reparto di degenza per malati psichiatrici e il Centro diurno Franz Fanon.

La giornata di "visita dei luoghi dell'esclusione" del 1° settembre è stata anche occasione per allestire una piccola **mostra fotografica** che nei giorni seguenti, arricchita da filmati d'epoca e pannelli sull'integrazione dei ragazzi disabili nella scuola³, è stata riallestita all'interno del Centro per le Famiglie - Isola del Tesoro a disposizione di ragazzi e famiglie che mentre cominciavano a frequentare EstateBambini intanto si preparavano all'azione teatrale del 10 settembre⁴.

Come già era stato negli anni scorsi per "Un canto per Monte Sole"; per "Madres in cammino" e

"In lode di Babele", palcoscenico di "Una bella storia italiana" è poi stata l'intera piazza XXIV maggio dove alle 18.30 di **martedì 10 settembre** EstateBambini ha interrotto tutte le attività di gioco e spettacolo e le persone si sono inizialmente raccolte nel grande spiazzo antistante la fontana monumentale, molte di loro vestite di azzurro perché *"azzurro era Marco Cavallo che nel 1973 scese con Basaglia e i ricoverati del manicomio di Trieste per le strade della città abbattendo per sempre i cancelli e i muri dell'esclusione"* (dal libretto di istruzioni distribuito ai partecipanti nei giorni precedenti).

Ad attenderli un "fantoccio" seduto su una sedia e, dietro di lui, rannicchiato, un uomo mentre il suono di una "goccia" si diffonde in tutta la piazza a creare un'attenzione e un silenzio interiore, come a riportare tutti, a livello sensoriale, all'interno del ventre materno dove tutti siamo uguali nelle nostre diversità.

Poi Mauro Pambianchi comincia a suonare il Ventre della Madre e al suono di questo anti-





chissimo strumento etnico l'uomo rannicchiato all'ingresso del cancello si alza e si carica sulle spalle la sedia con il fantoccio, ad esprimere la fatica quotidiana di portare le parti "malate" di sé e ristabilire i confini tra disabilità e disagi, per affermare che le persone non sono solo la loro patologia e possano riprendere tutte le aree della loro esistenza. Poi *l'Uomo con il fantoccio* scende la scalinata dove viene accolto dall'*Uomo dai Nastri Colorati* che si mette alla testa del corteo e si avvia verso il palco degli spettacoli pomeridia-

ni dove l'Orchestra Percussiva accoglie il gruppo ritmando una musica potente e un coro di voci.

A conclusione di questo primo concerto, l'Uomo dai Nastri Colorati guida il corteo-carovana fino all'ingresso dell'Isola del Tesoro dove si apre il cancello del sotterraneo a simboleggiare l'abbattimento dei muri delle Istituzioni totali, manicomi ed istituti per minori, avvenuto negli anni '70. Dal sotterraneo escono fantocci-attori che salgono le scale dell'Isola del Tesoro e raccontano storie di diversità, di accoglienza e di speranza.

Sulle note di "Outside the Wall" dei Pink Floyd i "fantocci" si uniscono poi con danze e abbracci al corteo-carovana che si avvia verso il palco e la tribuna degli spettacoli pomeridiani dove comincia a suonare **la banda Rullifrulli di Mirandola**, un gruppo numeroso formato anche da ragazzi con varie disabilità, un'entità variopinta che, usando come strumenti materiale di recupero, lancia un potente messaggio: qualcosa che la società scarta come inutile viene riscoperto nella sua straordinaria bellezza.

Al termine un richiamo giunge dalla scalinata della fontana monumentale e il corteo-carovana, guidato dall'Uomo dai Nastri Colorati conclude il suo percorso circolare riportando tutti al punto di partenza dove "Una bella storia italiana" si conclude con una suggestiva danza circolare e intonando in coro un antico canto africano. Fino al momento in cui torna ad udirsi, come una goccia, il suono del Ventre della Madre, perché è proprio così, goccia a goccia che il mare delle relazioni umane vive, si forma e trasforma la vita di tutti noi.

Il percorso di preparazione a "Una bella storia italiana" e l'azione teatrale del 10 settembre 2013 sono documentati in un video di 16 minuti che è possibile visionare sul sito

www.estatebambini.it

Alcune riflessioni a margine...

Fin qui dunque il racconto di quanto accaduto negli anni 60-70 a Ferrara e il racconto di quanto fatto per ricordarlo ad Estatebambini nel settembre 2013. Cosa resta da aggiungere? Forse solo provare a rispondere ad alcune domande. Per chi e perchè proponiamo questi percorsi teatrali sulla memoria all'interno di una manifestazione per bambini e famiglie come EstateBambini? Come cerchiamo di farlo? E infine, cosa resta? Cosa ci portiamo a casa da queste esperienze e, in particolare, da quella di quest'anno?

Per chi e perchè lo facciamo è presto detto: lo facciamo prima di tutto per i ragazzi (ma anche, come evidente, per tutti noi) e il riconoscimento del valore collettivo della memoria è frutto di impegno amorevole, affatto scontato ed automatico. **Onorare la memoria di storie collettive mosse da bisogni fondamentali negati o violati, accadute in epoche più o meno lontane e in luoghi diversi è un cammino che aiuta a trovare parole e modi per ri-collocarci nel mondo e sostenere figli e ragazzi nelle loro esperienze.** Perchè la storia insegna sempre molto e perchè è importante conservare la memoria di quanto accaduto ma anche perchè, purtroppo e come tutti sappiamo, la storia si ripete.

Ad ottobre 2013 è caduto il 69^{esimo} anniversario della strage di bambini e donne di Monte Sole ma nondimeno ottobre 2013 è anche Lampedusa. Cambiano le forme ma la storia tragicamente si ripete continuando a fare strame di uomini, donne e bambini e tutti abbiamo visto in questi giorni cosa continua a succedere a ridosso delle nostre coste. E per tornare a "Una bella storia italiana", chi domenica 1 settembre dopo aver visto in via Ghiara "un manicomio che non c'è più", si è poi recato a San Bartolo ha potuto vedere anche un manicomio che in maniera strisciante, ma anche purtroppo del tutto evidente e innegabile, poco a poco rinasce dal-

le proprie ceneri. Perchè **non appena cala la tensione civile tornano a chiudersi i cancelli e ad innalzarsi i muri** e le istituzioni totali, anche quelle che pensavamo di esserci lasciate definitivamente alle spalle, silenziosamente ma inesorabilmente tornano a vivere. Anche solo per questo, per aver potuto vedere in tanti con i nostri occhi le serrature e gli stanzoni anonimi e disumanizzanti della residenza psichiatrica di San Bartolo, è forse valsa la pena di intraprendere questo percorso.

Come lo facciamo? Lo facciamo costruendo **un racconto collettivo**, raccontando ogni anno una storia diversa, a volte terribile come quella di Monte Sole o delle Madres, a volte bella e anche festosa come lo scorso anno, a volte bella e terribile insieme come la storia che abbiamo provato a raccontare questo settembre. Ogni storia scelta viene studiata e condivisa, quindi raccontata attraverso una rappresentazione scenica di piazza perchè la preparazione e la realizzazione di una "azione teatrale comunitaria" offre ad un grande numero di persone di ogni età l'opportunità di partecipare assumendo un ruolo in scena, di cogliere empaticamente il senso profondo della storia, di ricevere suggestioni e veicoli di approfondimento molteplici.

Con un'avvertenza fondamentale: come tutte le storie non è mai "la storia" ma sempre e solo "una storia", un modo parziale (anche se sempre onesto e mai stucchevolmente agiografico) che prova però a mettere in valore ciò che merita di essere raccontato e ricordato ai ragazzi e a noi tutti, che poi in realtà è molto spesso ciò che noi portiamo nel cuore e che crediamo meriti di essere condiviso.

Ora, come tutte le storie, soprattutto le "belle storie", le vicende che tra il 1963 e il 1978 hanno portato prima a chiudere gli istituti per minori poi il manicomio provinciale di via Ghiara disegnano una storia molto ricca, fatta da tante persone che dice molto anche al presente,

da più punti di vista. Proprio su questo merita forse qui riflettere, provando a mettere a fuoco quelli che a tutti gli effetti sono **tre motivi di riflessione** importanti che questa vicenda ci consegna: **il valore della politica** e la sua capacità, nonostante tutto, di trasformare il mondo, **l'incontro con l'altro e la diversità** di cui un'intera città come Ferrara è stata capace, **il modo diverso di guardare all'handicap** che queste vicende ci hanno consegnato.

Per prepararci a "Una bella storia italiana" per molti mesi in primavera ed estate, abbiamo riletto documenti, guardato filmati d'epoca, parlato con i protagonisti di quelle vicende e man mano che procedevamo a ricostruire i pezzi di quella storia è diventato sempre più chiaro che è stata sì una storia di tecnici della salute, di grandi medici come Franco Basaglia o Antonio Slavich, ma **è stata anche e fortemente una storia politica, una storia in cui la politica, la "bella politica", ha giocato un ruolo decisivo.**

Dopo vent'anni in cui ai giovani la politica è stata insegnata solo come mercato e televisione, volgarità ed affari, è stato così importante tornare su un pezzo della nostra storia italiana e locale in cui amministratori, prima tra altri Carmen Capatti assessore provinciale di quegli anni e ancor oggi persona integra e intera, partiti e organizzazioni sindacali si sono misurati a fondo, con coraggio e determinazione, con problemi sociali di grande rilievo e con situazioni che sembravano impossibili da modificare.

Al di là del contributo dei singoli, si è poi davvero trattato di una **storia corale, nella quale un'intera città è entrata in gioco** e ha svolto un ruolo decisivo nel lungo processo di reinserimento sociale delle persone che uscivano da istituti per minori e per malati psichici, come ben testimoniato da Antonio Slavich che pure ne è stato uno dei principali protagonisti:

"Ma è tutta Ferrara che questo racconto vuole ricordare con affetto, quei giovani, quegli adul-

ti responsabili che hanno pazientato per anni e quella vecchina che all'angolo tra Carlo Mayr e Via Cammello, sentendo un energumeno deridere un giovane povero di spirito, inveiva minacciandolo: "Varda ben, c'al digh a Slavich". Dal lessico delle famiglie ferraresi era scomparsa la minaccia ormai insensata "at mand da Slavich" e forse la novità di tutta la riforma stava in questa differenza. Solo una sfumatura, ma alla fine la avevano capita tutti i ferraresi di buona volontà, che erano tanti.¹⁶

In altre parole: **questa storia racconta l'incontro di un'intera città con l'altro e con l'alterità** perchè sappiamo bene che l'istituzionalizzazione segna in modo indelebile le persone e i visi, li stravolge e li porta ai confini dell'umano. Non erano belli infatti gli ex ricoverati di via Ghiara e i bambini e ragazzi usciti da Ficarolo e dagli altri istituti e solo riuscendo a non fuggire e a stare con loro è stato possibile accorgersi che la loro umanità era sopravvissuta alla istituzionalizzazione e che dietro volti spenti e segnati brillava ancora una luce, spesso di grande e assoluta bellezza. Naturalmente l'incontro con l'altro e l'alterità rimane e rimarrà sempre un impegno e un problema ma su questo, come ci ricorda Kapuscinski, l'umanità ha comunque compiuto un lungo e ricco percorso che, per quanto sempre incompiuto, pure lascia spazio alla speranza:

"I miti di molte tribù e popolazioni si basano sulla convinzione che i veri esseri umani siano soltanto loro, ossia i membri del clan o di una società: gli altri, tutti gli altri, sono sub-umani o addirittura non-umani. Quanto diversa appare invece l'immagine dell'altro all'epoca delle fedi antropomorfe, quelle cioè in cui gli dei potevano assumere forma umana e comportarsi come uomini. A quei tempi non si sapeva mai se il viandante fosse un uomo o un dio celato sotto sembianze umane. Questa incertezza,

questa intrigante ambivalenza è una delle fonti della cultura dell'ospitalità che impone di accogliere con benevolenza il nuovo arrivato."⁷

Da ultimo, le lotte che quarantanni fa portarono alla chiusura degli istituti per minori e al superamento di classi speciali e differenziali sono a tutti gli effetti la "preistoria" del nostro impegno di oggi per l'integrazione scolastica e sociale dei bambini con handicap e dei ragazzi disabili, un campo di lavoro che non può dirsi mai esaurito e che al contrario ci riserva oggi sfide nuove e difficili. Ripercorrere le lotte e le passioni civili di quegli anni deve fortificare il nostro impegno odierno e ricordarci sia le difficoltà sia l'orizzonte di significato entro cui ci muoviamo, un orizzonte che ritroviamo tutto intero in un'ultimo pensiero:

"Quando i giapponesi riparano un oggetto rotto, valorizzano la crepa riempiendo la spaccatura con dell'oro. Essi credono che quando qualcosa ha subito una ferita ed ha una storia diventa più bello. Questa tecnica è chiamata kutsugi." (J. Butcher)

Quando qualcosa, ma soprattutto **quando qualcuno ha subito una ferita ed ha una storia, diventa più bello**. Certo anche questa come quella di Kapuscinski è una provocazione e una sfida utopica ma ecco, **"custodire le ferite"**, come ci ha indicato Adriana Lorenzi nel convegno che ha chiuso l'edizione 2012 di EstateBambini, **pensare alle ferite come a delle "feritoie"**, come a degli spiragli stretti che però ci consentono di accedere a una storia crediamo sia ciò che soprattutto serve, ciò che dobbiamo agli altri e a noi stessi, giorno dopo giorno, nel nostro lavoro per integrazione e nella nostra vita.

Note

1 Tra le persone che più intensamente hanno lavorato alla preparazione di "Una bella storia italiana" vanno senza dubbio ricordati Liliana Guidetti, Luca Gavagna e Tullio Monini (che con Bianca Orsoni, Nadia Benazzi, Anna e Luciano Giuriola curano il coordinamento di EstateBambini), Carmen Capatti, Mario Cariani, Francesca Fulgosi Cigala, Horazio Czertok, Francesco Petrucci, Alberto Tinarelli e Marco Turchi che furono tra i protagonisti attivi delle lotte anti-istituzionali degli anni sessanta e settanta a Ferrara.

2 Alla mattinata sui luoghi dell'esclusione hanno preso parte il Sindaco di Ferrara, avv. Tiziano Tagliani, gli assessori comunali Sapigni e Fusari, il dr. Vanni Adello, attuale responsabile del Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Usl di Ferrara.

3 I pannelli sono stati tratti dalla mostra curata dal Centro di Documentazione sull'Integrazione di Crespellano (BO)

4 La realizzazione dell'azione teatrale del 10 settembre si deve a molte persone che, a diverso titolo hanno contribuito alla sua realizzazione. Tra queste certamente Marcello Brondi, Luciano Giuriola e Patrizia Pazi che ne hanno curato la preparazione e la regia. Mauro Pambianchi e Marco Ferrazzi della Ass. musicale "F. Musi", il direttore d'orchestra e i musicisti della Banda Rulli Frulli di Mirandola e ancora Patrizio Fausti, Silvia Dambrosio, Teresa Fregola, Marcello Brondi, Daniela ed Ethel Guidi, Alice Scaglioso, Andor Riccelli, Angelo Taibi, Paolo ed Elettra Tercon che hanno recitato attorno e davanti all'ingresso del Centro Isola del Tesoro

5 Inizia Teresa Fregola leggendo "La sirena di Palermo" da "Il Libro degli errori" di Gianni Rodari, seguita da Patrizio Fausti che recita "La nave spaziale" del poeta dialettale Federico Tavan e chiude Marcello Brondi con il racconto di "Marco Cavallo" tratto da "Il grande cavallo blu" di Irene Cohen-Janca)

6 A. Slavich, La scopa meravigliante, Ed. Riuniti, Roma 2003, pag. 226

7 R. Kapuscinski, L'altro, Feltrinelli edizione, Milano 2012

I QUADERNI DI GIFT:

Redazione

**Antonella Battaglia, Sandra Benedetti,
Antonella Grazia, Tullio Monini,
Bianca Orsoni, Monica Pedroni,
Domenica Sasso, Cecilia Sorpilli**

Coordinamento e supervisione editoriale

Sandra Benedetti e Tullio Monini

Supporto redazionale

Elisa Chiodarelli (*le* Immagini)

Progetto Grafico *le* Immagini, Ferrara

Stampa Tipografia Italia, Ferrara

Direttore Responsabile **Alessandro Zangara**

(Ufficio Stampa del Comune di Ferrara)

Supplemento a Piazza Municipale, periodico di informazione del Comune di Ferrara – Piazza del Municipio, 2 – Reg. Trib. Civ. Ferrara n. 92 del 21/02/01

Chiuso in tipografia dicembre 2013

Hanno curato il Quaderno di Dicembre 2013

Gretel Carli, Antonella Grazia e Tullio Monini

Cureranno il prossimo Quaderno di GIFT

AUTUNNO 2014

I servizi di compresenza per adulti e bambini

a cura di **Sandra Benedetti, Tullio Monini**
e **Bianca Orsoni**, in collaborazione con
l'Istituto di Psicologia del CNR di Roma

Hanno collaborato:

per i testi

Valentina Barozzi, *Centro per le Famiglie della Val D'Enza*
Sandra Benedetti, *Servizio Politiche Familiari,
Infanzia e Adolescenza, RER*

Nadia Bertozzi, *Coordinatrice Centro per le Famiglie, Forlì*
Gretel Carli, *Centro per le Famiglie, Ferrara*

Elisa Chiodarelli, *le Immagini, Ferrara*

Giancarlo Corsi, *Sociologo, Università di Modena e
Reggio Emilia*

Barbara De Biasio, *Coordinatrice Centro per le
Famiglie, Piacenza*

Cecilia Edelstein, *Presidente Centro SHINUI, Bergamo*

Cristina Fabbri, *Coordinatrice pedagogica Scuole
d'Infanzia, Ferrara*

Benito Gaballo, *Presidente Consorzio IN&CO, Modena*

Tomas Gallerani, *Coordinatore pedagogico Coop. “
Le Pagine”, Ferrara*

Tiziana Gardini, *Agenzia di informazione e
comunicazione, RER*

Alessandra Goberti, *Centro per le Famiglie, Ferrara*

Antonella Grazia, *Servizio Coord. Politiche Sociali
e Socio Educative. Programmazione e sviluppo del
sistema dei servizi, RER*

Catia Grisendi, *Coordinatrice CpF e Resp. Servizi Sociali
Territoriali, Comuni di Albinea, Quattro Castella, Vezzano*

Gruppo educativo Nido “Casa del Girasole”, Besenzone

Monica Guerra, *Università Bicocca, Milano*

Liliana Guidetti, *Collaboratrice Centro per le Famiglie, Ferrara*

Cristina Karadole, *Servizio Coord. Polit. Soc. e Socio
Educative. Program. e svil. del sistema dei servizi, RER*

Nicoletta Levi, *Dirigente Resp. Servizio Comunicazione,
Relazioni Esterne e Marketing, Reggio Emilia*

Elena Luciano, *Università di Parma*

Milena Mami, *Coord. Centro per le Famiglie del Rubicone*

Tullio Monini, *Responsabile U.O. Politiche Familiari e
Integrazione Scolastica, Ferrara*

Bianca Orsoni, *Coordinatrice pedagogica Servizi
Educativi Integrativi, Ferrara*

Monica Pedroni, *Servizio Politiche Familiari,
Infanzia e Adolescenza, RER*

Francesca Ragazzini, *Servizio Coordinamento
Politiche Sociali e Socio Educative. Programmazione e
sviluppo del sistema dei servizi, RER*

Paola Rametta, *Educatrice “Piccole Invenzioni”, Bologna*

Elisa Schiavi, *Centro per le Famiglie, Ferrara*

Cinzia Spinsi, *Educatrice “Piccole Invenzioni”, Bologna*



**U.O. Politiche Familiari
e Integrazione Scolastica**
Istituzione dei Servizi Educativi,
Scolastici e per le Famiglie
Comune di Ferrara



Assessorato alla Promozione delle politiche sociali
e di integrazione per l'immigrazione.

Volontariato, associazionismo e terzo settore

Il quaderno è a cura di:
Unità di Documentazione GIFT
“*Simonetta Andreoli*”

Via del Salice - 44123 Ferrara
tel. 0532 753945/753184
gift.unitadoc@comune.fe.it

gift