

Anna Talami
Matteo de Mayda

con la collaborazione di
Paola Milani e Adriana Ciampa



La compa- gnia del pane

Viaggio
nel mondo
di P.I.P.P.I.

PADOVA
UP

PADOVA UNIVERSITY PRESS

Anna Talami
Matteo de Mayda

con la collaborazione di
Paola Milani e Adriana Ciampa

La compa- gnia del pane

Viaggio
nel mondo
di P.I.P.P.I.

Prefazione

P.I.P.P.I., il cui acronimo si ispira alla resilienza di Pippi Calzelunghe come metafora della forza dei bambini nell'affrontare le situazioni avverse della vita, è il risultato di un innovativo paradigma di azione pubblica tra il Ministero del lavoro e delle politiche sociali e il Dipartimento FiSPPA dell'Università degli Studi di Padova, che gestisce una governance multilivello con le Regioni e gli Ambiti territoriali sociali italiani.

Come la maggior parte dei programmi sviluppati nel mondo a sostegno dei bambini e delle loro famiglie che affrontano situazioni di difficoltà, P.I.P.P.I., risponde alla multidimensionalità del problema con la multidimensionalità dell'intervento, proponendo un approccio di presa in carico delle persone partendo dalla vita quotidiana. Tale approccio risulta praticabile in un contesto di servizi integrato e intersettoriale che guarda al valore di ogni persona come destinataria e soggetto co-autore dell'intervento.

Dal 2011, anno di avvio del Programma, P.I.P.P.I. ha avviato un bellissimo e sorprendente viaggio, cocostruendo un esperimento sociale unico. Unico perché si è trattato della prima implementazione italiana di un Programma (un insieme coerente di teoria, metodi e strumenti da implementare nelle pratiche con il fine di ridurre la distanza tra ricerca e azione, tra ciò che si sa e ciò che si fa) e perché, tramite una sistematica azione di ricerca e documentazione, abbiamo prodotto un insieme di dati che hanno potuto contribuire alla costruzione di nuove policy: le *Linee di indirizzo per l'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità*, che hanno portato, a loro volta, alla definizione, nel 2021, di uno fra i primi Livelli essenziali di Protezione Sociale (LEPS) italiani: quello relativo alla prevenzione degli allontanamenti dei bambini dalle famiglie di origine, che ha oggi trovato un ampio finanziamento nel Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR).

In effetti, la sfida che questo libro, nel raccontare la storia dei primi dieci anni di viaggio, intende accompagnare, è quella di rendere concretamente esigibile per tutti i cittadini bambini e ragazzi questo LEPS: hanno diritto ad essere accompagnati ad attraversare le avversità presenti nelle loro esistenze, insieme alle loro famiglie, per accedere concretamente a percorsi di riuscita, di riscatto e di superamento delle condizioni di svantaggio sociale da cui partono.

In questi primi dieci anni è stato sperimentato un metodo generativo, che ha visto uno straordinario gruppo di tecnici del Ministero del lavoro e delle politiche sociali avviare una collaborazione importante e duratura con un gruppo di ricerca universitario che si è posto a servizio dei servizi, tramite una proposta di formazione di base e continua, di tipo multidisciplinare, basata sul *transformative learning* e la ricerca partecipativa.

In questo viaggio, che invece di concludersi si appresta adesso ad affrontare nuove tappe tramite il sostegno del PNRR, P.I.P.P.I. ha permesso di apprendere un approccio per la costruzione di innovazioni sociali sostenibili, attribuendo valore:

- al processo di implementazione, che non si limita a indicare cosa fare, per affrontare anche i come e i perché;
- alla ricerca come bene comune e strumento di conoscenza, di trasformazione e emancipazione dei servizi e della stessa accademia, di crescita culturale e coesione sociale della collettività;
- al valore ineguagliabile della prevenzione (e non solo del contrasto) delle disuguaglianze sociali, che passa dal sostegno alla genitorialità positiva inteso come la capacità delle comunità di organizzare una risposta collettiva ai bisogni di sviluppo di ogni bambina/o;
- al prendersi cura e a prevenire il rischio del maltrattamento: la fascia della negligenza parentale è riconosciuta come uno spazio di speciale opportunità per mettere in campo interventi efficacemente orientati alla prevenzione della povertà materiale, sociale e educativa, della disuguaglianza sociale, come richiesto da alcune direttive europee, dalla Child Guarantee e dall'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile;
- all'introdurre e mantenere nel sistema dei servizi di welfare per le famiglie un metodo di valutazione rigoroso e condiviso fra professionisti diversi e con le famiglie: è questa un'operazione complessa, che costituisce però sia una garanzia di equità nell'intervento con le famiglie che un'esigenza di trasparenza nell'utilizzo del denaro pubblico;
- al cambiamento delle famiglie, dei servizi, dei professionisti, dei sistemi di cura: il cambiamento è una costante dell'umano ed è un "fatto", non un dato. Le famiglie non cambiano da sole, cambiano grazie alla qualità e alla quantità dell'intervento, alla qualità del metodo e della formazione dei professionisti, alle competenze organizzativo-gestionali e alla dose di etica di istituzionale;
- alla delicatezza necessaria per accompagnare le famiglie, ma anche a quel po' di irriverenza e di gioia che è un tratto del carattere di P.I.P.P.I. nel costruire la partecipazione con le famiglie e i loro bambini.

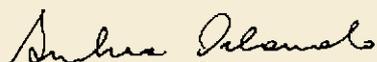
P.I.P.P.I. è, pertanto, una tessera fondamentale, parte di un più ampio mosaico che opera in coerenza con le priorità sulle quali si incardinano il Piano attuativo della Garanzia infanzia e il nuovo Programma Nazionale Inclusione 2021-2027. In particolare, con gli obiettivi finalizzati al miglioramento dell'accesso paritario e tempestivo a servizi di qualità, nonché

alla modernizzazione dei sistemi di welfare per i minorenni e adulti caratterizzati da condizione di vulnerabilità.

Dunque P.I.P.P.I. opera, non solo in coerenza con gli obiettivi di rafforzamento dei presidi di welfare e di comunità, agendo in piena sinergia con gli interventi socioeducativi destinati a contrastare l'esclusione sociale ed il potenziamento dei servizi per le famiglie con bisogni complessi e bambini nei primi mille giorni di vita, ma anche in tandem con quegli interventi finalizzati a prevenire la povertà materiale, sociale e educativa nonché favorire il protagonismo dei preadolescenti e degli adolescenti, come perseguito dal progetto Get Up, dal potenziamento dei centri di aggregazione per gli adolescenti e dal progetto Care leavers.

Esprimo dunque la mia viva gratitudine a questa grande comunità di quasi 10.000 professionisti che operano, spesso nell'invisibilità, nei servizi sociali, educativi, sociosanitari di tutto il Paese. Grazie per il lavoro realizzato, per aver osato nell'innovazione, e per esserci adesso, ad affrontare insieme le nuove sfide richieste dalla messa a terra del PNRR verso la definizione di nuovi diritti per e con le famiglie che fronteggiano vulnerabilità complesse, e per la determinazione nel sostenere le nuove generazioni.

Il Ministro del lavoro e delle politiche sociali
Andrea Orlando



P.I.P.P.I. e i suoi dieci anni di futuro

*Adriana Ciampa, Paola Milani,
Marco Ius, Sara Serbati*

È il 2010 quando il Ministero del lavoro e delle politiche sociali riceve una proposta di progetto di ricerca-azione con le famiglie in situazione di vulnerabilità da parte di LabRIEF, il Laboratorio di ricerca e intervento in Educazione Familiare dell'Università di Padova. Questa proposta nasce da una lunga storia di accompagnamento e amicizia con i servizi, che aveva conosciuto una tappa importante nel percorso di definizione delle Linee Guida sull'Affido familiare della Regione Veneto e in una prima sperimentazione della stessa proposta di ricerca-azione nell'ASL di Bassano del Grappa, in provincia di Vicenza.

Nel Laboratorio siamo da sempre attenti alle parole: sappiamo che non solo noi parliamo le parole, ma che le parole parlano di noi mentre le parliamo. Ammiriamo e amiamo le parole buone e gentili, parlabili con i bambini e le famiglie, coerenti con le parole del mondo dei bambini e delle famiglie. Accompagnamento è dunque una nostra parola chiave: accompagnare, compagnia e compagno sono parole che risuonano dalla storia dei nostri antenati. Vengono dal latino *cum panis*, "mangiare il pane con", "essere partecipe dello stesso pane". Accompagnare è sempre stata la nostra cifra nel modo di interpretare la ricerca, intendendola nella sua pertinenza ai bisogni sociali, come co-ricerca che risponda ai bisogni reali di chi opera nei servizi per trasformare e innovare sia le pratiche che i saperi. *Mission* del nostro Laboratorio è pertanto la promozione di un approccio alla ricerca, definito di tipo trasformativo e partecipativo, inteso come luogo in cui professionisti, ricercatori e famiglie possono sviluppare reciprocamente nuovi apprendimenti attraverso la riflessione sui fatti, sulle informazioni raccolte e

sugli interventi messi in atto, secondo un approccio valutativo di tipo trasformativo, in quanto pone in rapporto di stretta circolarità la ricerca, l'intervento, la formazione e lo sviluppo delle politiche. Da fine 2010 ha inizio un percorso i cui passi potrebbero essere raccontati come "storie al telefono", prendendo in prestito le parole di Gianni Rodari e le sue celeberrime "Favole al telefono".

A dicembre, infatti, squilla il telefono. Siamo in studio: Paola Milani, Marco Ius e Sara Serbati. È il Direttore Generale della divisione Politiche sociali del Ministero, Raffaele Tangorra con Adriana Ciampa. "La proposta è interessante. Sperimentiamola non solo in Veneto, ma con le Città riservatarie della legge 285". Formiamo subito un piccolo gruppo misto di ricercatori e professionisti, a vario titolo, dei servizi (il gruppo scientifico, poi comunemente detto GS) e ci mettiamo al lavoro per trasformare tale proposta in un Programma da sperimentare su scala nazionale. Il nome P.I.P.P.I., Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione, fa da cornice. Un programma volto alla prevenzione, certo, che prende ispirazione dal personaggio di Pippi Calzelunghe, un esempio di infanzia resiliente, forte, non convenzionale, talvolta irriverente e soprattutto un esempio di vita vissuta nella propria casa scapestrata, ma con un grande sostegno reciproco nel contesto e nella comunità.

Prevenzione di che cosa?
Dell'istituzionalizzazione?!? Ma che parola brutta! Proprio voi che avete questa fissazione per le parole?!?
Certo, in Italia non si istituzionalizza più, la legge 149 del 2001 ha stabilito di chiudere

1. Per alleggerire la lettura, si usa nel testo prevalentemente il maschile, ma si intende sempre bambina/o, bambine/i, operatrici/operatori, professioniste/i.

tutti gli istituti per minori entro il 31 dicembre del 2006 e di utilizzare altre forme per accompagnare bambini e famiglie che si trovano a fronteggiare situazioni di particolare avversità nel rispondere ai bisogni di sviluppo dei bambini. Con “prevenzione dell’istituzionalizzazione” si pensa soprattutto a dare continuità alla bella storia di deistituzionalizzazione che l’Italia ha saputo scrivere sin dai primi anni Settanta nell’area della salute mentale, dei minori, degli anziani, della disabilità. Si pensa a Franco Basaglia e alla sua lotta non solo per chiudere gli ospedali psichiatrici, ma anche per aprire nuovi servizi nel territorio e fare di questi servizi dei luoghi di civiltà. Siamo in un momento storico in cui è il tempo di avviare un processo di deistituzionalizzazione 2.0: non ci sono più muri da abbattere, ma tante pratiche da umanizzare, da rendere più appropriate, più rigorose e efficaci, tramite processi di valutazione e ricerca effettivamente accessibili per il mondo dei servizi. Pensiamo a un metodo di accompagnamento delle famiglie che possa contribuire sì a ridurre il numero di collocamenti dei bambini al di fuori della famiglia, ma soprattutto per quei bambini¹ per cui il collocamento esterno e la separazione dalla famiglia di origine non rappresentano la soluzione più appropriata. Si tratta di situazioni in cui le figure genitoriali fanno fatica a trovare, in modo autonomo, modalità positive per rispondere ai bisogni di crescita dei loro bambini e che proprio per questo possono essere accompagnati dai servizi, per rafforzare le loro capacità di risposta a tali bisogni.

Si parte nel 2011 con 10 città (Bari, Bologna, Firenze, Genova, Milano, Napoli,

Palermo, Reggio Calabria, Torino, Venezia) che raccolgono la sfida di sperimentare P.I.P.P.I. con 10 famiglie ciascuna e, oltre all’attività di accompagnamento da parte del Gruppo scientifico, ricevono un contributo economico, gestionale e amministrativo dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali a sostegno dell’attività di implementazione.

Come?

La prima scelta è quella di seguire la strada della cosiddetta *Scienza dell’implementazione*, una scienza relativamente recente che ha il fine di colmare la distanza tra teoria e pratica, tra ricerca e azione, e che ha permesso, nel caso di P.I.P.P.I., di creare gradatamente, come si vedrà dalle tappe della sua storia riassunte di seguito, l’infrastruttura, anche normativa, che può permettere oggi la fioritura di altri progetti, in particolare quelli volti al contrasto della povertà educativa e delle disuguaglianze sociali. Un *programma*, infatti, è un insieme codificato e integrato di procedure di azione, basato su solide fondamenta concettuali derivanti sia dalla ricerca empirica che teorica, che permette di sperimentare e/o implementare nuove pratiche. Anche i progetti innovano le pratiche, ma sono caratterizzati dall’essere meno strutturati, meno riproducibili e meno sostenibili nel tempo.

La seconda scelta è quella della inter e multidisciplinarietà: con le famiglie si fa insieme! In equipe multidisciplinare, cioè in un gruppo di lavoro che tiene tutti dentro: in primis la famiglia con i bambini e i loro genitori o chi si prende cura dei bambini, e poi i diversi professionisti coinvolti (assistenti sociali, educatori, psicologi, insegnanti e educatori dei servizi zero tre,

neuropsichiatri infantili, ecc.), nella costruzione di una valutazione e di un progetto per e con ogni bambino e ogni famiglia. Un lavoro trans e interdisciplinare che poggia sul metodo della Valutazione Partecipativa e Trasformativa, tre parole che richiamano alla necessità:

- di analizzare insieme ciascuna situazione e di valutare gli esiti degli interventi per dare conto alle famiglie interessate di quanto realizzato con loro e alla comunità dell'efficacia del lavoro dei servizi;
- di promuovere le condizioni perché ciascuna persona coinvolta (componenti della famiglia e operatori) possa prendere parte e contribuire al percorso al massimo delle sue possibilità e risorse;
- di progettare e implementare azioni che consentano di trasformare il presente, tenendo conto del passato, andando verso un miglioramento della situazione delle famiglie e una sempre maggiore autonomia futura delle stesse nel dare risposta ai bisogni dei bambini.

Vengono proposti quattro dispositivi di intervento, come azioni e contesti messi a disposizione per accompagnare le famiglie nel concreto quotidiano, a cui, a partire dal 2017, tempo si integra, per le famiglie che ne hanno bisogno, il Reddito di Inclusione poi di Cittadinanza o altra misura di sostegno economico:

- il servizio di educativa domiciliare e territoriale, “è il dispositivo attraverso il quale gli educatori professionali [...] sono presenti con regolarità nel contesto di vita della famiglia, nella sua casa e nel suo ambiente di vita, per valorizzare le risorse che là si manifestano e per accompagnare il processo di costruzione

di risposte positive (competenze e strategie) ai bisogni evolutivi del bambino da parte delle figure genitoriali in maniera progressivamente più autonoma” (MLPS, 2017, p. 69);

- i gruppi con i genitori e con i bambini, con “l'organizzazione di momenti per il confronto e l'aiuto reciproco tra genitori e tra bambini che si incontrano periodicamente in gruppo” (MLPS, 2017, p. 73);
- la vicinanza solidale “rappresenta una forma di solidarietà tra famiglie che ha come finalità quella di sostenere un nucleo familiare attraverso la solidarietà di un altro nucleo o di singole persone in una logica di affiancamento e di condivisione delle risorse e delle opportunità (MLPS, 2017, P. 71);
- il partenariato con i servizi educativi e la scuola, che “prevede il coinvolgimento della scuola e dei servizi educativi 0-6 anni dalle fasi che precedono l'avvio del percorso di accompagnamento, adottando una prospettiva inclusiva e si articola in azioni che vedono il coinvolgimento del bambino, della classe e dell'intera comunità scolastica” (MLPS, 2017, p. 78).

Il programma riconosce infatti la vulnerabilità, nelle sue diverse forme, prima fra tutti la negligenza parentale, come uno spazio di speciale opportunità e responsabilità collettiva per mettere in campo interventi orientati alla prevenzione. Diverse Raccomandazioni Europee (REC 2006/19/EU e REC 2013/112/EU) e la recente adozione della *European Child Guarantee* (2021) sottolineano, infatti, l'importanza dell'impegno comune per contrastare la povertà delle bambine e dei bambini e costruire contesti inclusivi e capacitanti. Un movimento di garanzia dei diritti che

L'Italia di P.I.P.P.I.

Nel corso delle dieci implementazioni il programma P.I.P.P.I. si è diffuso, anno dopo anno, in tutto il territorio nazionale coinvolgendo numerosi Ambiti Territoriali Sociali di tutte le Regioni e Province Autonome.

P.I.P.P.I. 1 2011-2012

10 Ambiti territoriali coinvolti
89 Famiglie



P.I.P.P.I. 2 2013-2014

9 Ambiti territoriali coinvolti
144 Famiglie



P.I.P.P.I. 6 2017-2018

54 Ambiti territoriali coinvolti
17 Regioni e Province Autonome
600 Famiglie



P.I.P.P.I. 7 2018-2020

67 Ambiti territoriali coinvolti
17 Regioni e Province Autonome
700 Famiglie



P.I.P.P.I. 3
2014-2015

47 Ambiti territoriali coinvolti
18 Regioni e Province Autonome
453 Famiglie



P.I.P.P.I. 4
2015-2016

46 Ambiti territoriali coinvolti
18 Regioni e Province Autonome
434 Famiglie



P.I.P.P.I. 5
2016-2017

50 Ambiti territoriali coinvolti
18 Regioni e Province Autonome
508 Famiglie



P.I.P.P.I. 8
2019-2021

60 Ambiti territoriali coinvolti
18 Regioni e Province Autonome
664 Famiglie



P.I.P.P.I. 9^(a)
2020-2022

79 Ambiti territoriali coinvolti
19 Regioni e Province Autonome
801 Famiglie



P.I.P.P.I. 10^(b)
2021-2023

90 Ambiti territoriali coinvolti
19 Regioni e Province Autonome
1000 Famiglie



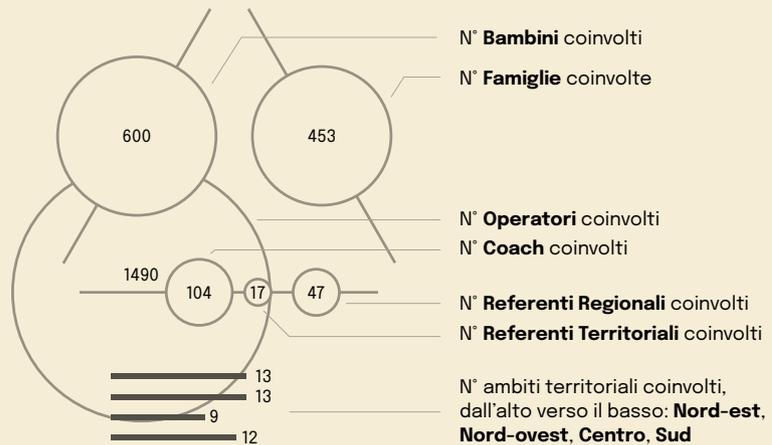
(a) Dati in via di definizione
in base all'analisi conclusiva.

(b) Dati stimati in quanto
per alcuni ATS le informazioni
non sono ancora disponibili
su bambini, famiglie e operatori.

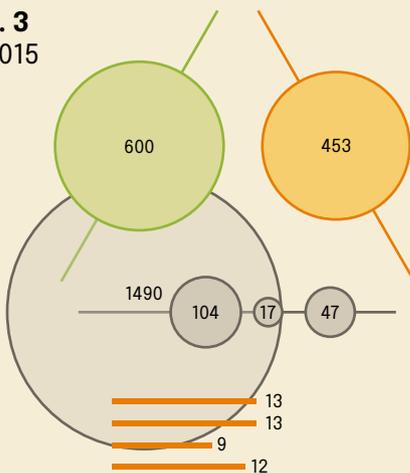
I numeri di P.I.P.P.I.

Nelle dieci implementazioni di P.I.P.P.I. si fotografa un sempre maggiore coinvolgimento di famiglie e operatori all'interno di Ambiti Territoriali Sociali di tutte le Regioni e Province Autonome.

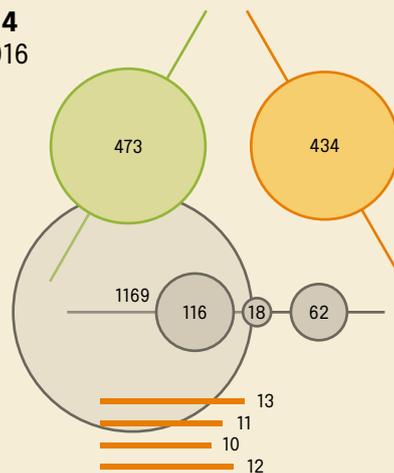
Come si legge?



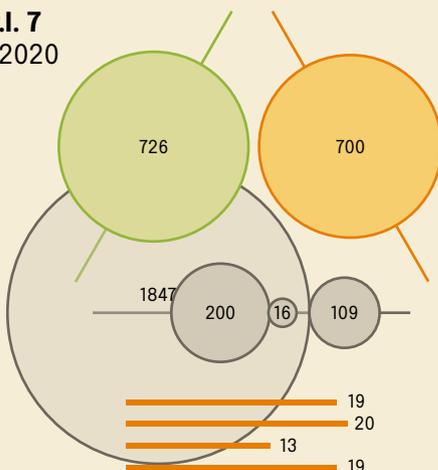
P.I.P.P.I. 3
2014-2015



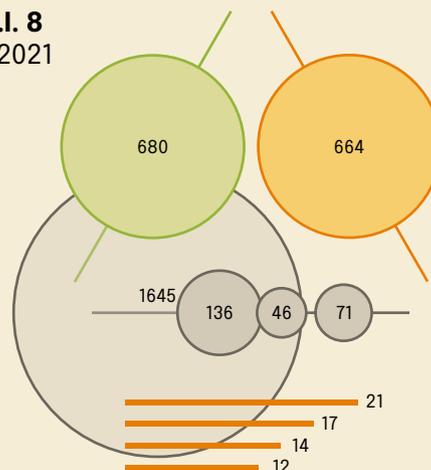
P.I.P.P.I. 4
2015-2016



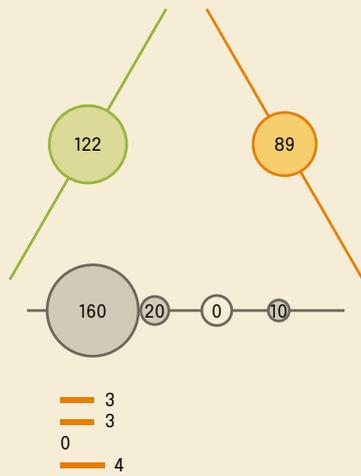
P.I.P.P.I. 7
2018-2020



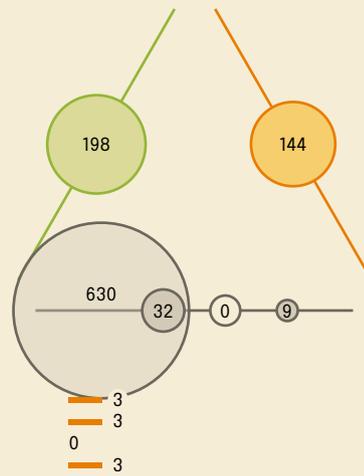
P.I.P.P.I. 8
2019-2021



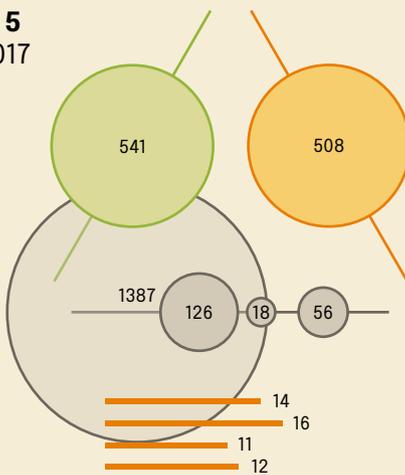
P.I.P.P.I. 1
2011-2012



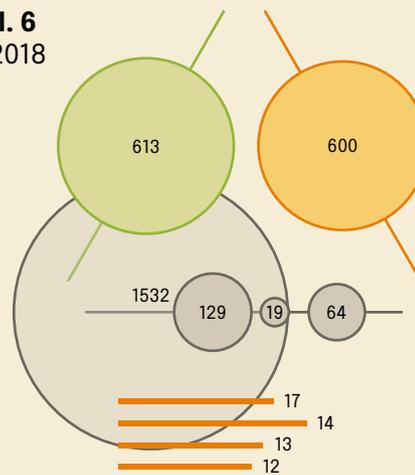
P.I.P.P.I. 2
2013-2014



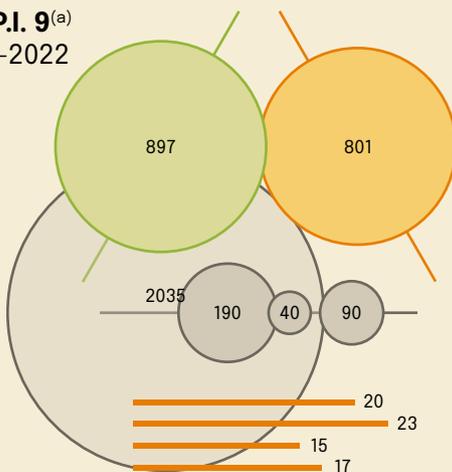
P.I.P.P.I. 5
2016-2017



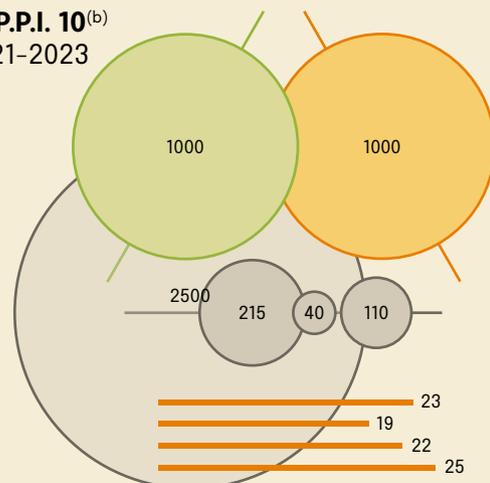
P.I.P.P.I. 6
2017-2018



P.I.P.P.I. 9^(a)
2020-2022



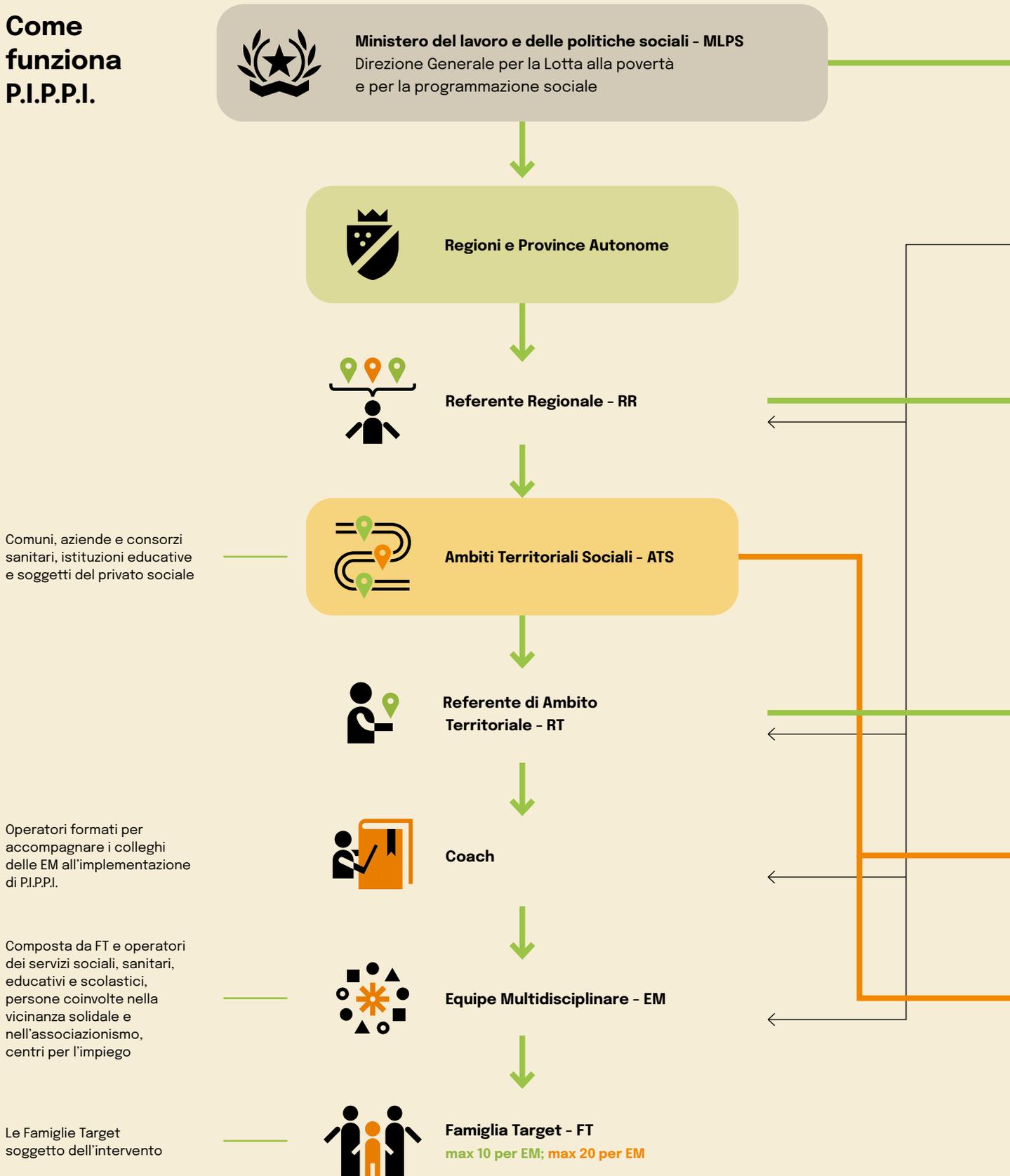
P.I.P.P.I. 10^(b)
2021-2023



(a) Dati in via di definizione in base all'analisi conclusiva.

(b) Dati stimati in quanto per alcuni ATS le informazioni non sono ancora disponibili su bambini, famiglie e operatori.

Come funziona P.I.P.P.I.





Università degli Studi Di Padova
Dipartimento FISPPA



Gruppo Scientifico - GS
LabRIEF - Laboratorio di Ricerca e
Intervento in Educazione Familiare



**Gruppo di Riferimento
Regionale - GR**



**Gruppo di Riferimento
Territoriale - GT**

Rappresentanti degli enti
e delle istituzioni dell'ATS
che sono impegnati nella
promozione del lavoro
con le famiglie



Formatori

Operatori formati
per promuovere percorsi
formativi su P.I.P.P.I. all'interno
del proprio ATS



Laboratorio Territoriale - LABT

Composto da: RT, coach,
formatori in collaborazione
con GT + tutor del GS

 MODULO BASE

 MODULO AVANZATO

si iscrive all'interno delle linee, che a partire dal 2015, saranno sviluppate dall'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, per quanto riguarda le azioni in grado di sviluppare una genitorialità positiva (REC 2006/19/UE), così da "rompere il ciclo dello svantaggio sociale" (REC 2013/112/UE). L'obiettivo primario è dunque quello di dare attuazione ai diritti dei bambini (ONU, 1989), aumentare la loro sicurezza, migliorare la qualità del loro sviluppo, rafforzando le risposte dei genitori e delle comunità ai bisogni di sviluppo dei bambini e le reti sociali intorno alle famiglie (L.149/2001), investendo in modo particolare sulla grande finestra di opportunità rappresentata dai primi mille giorni di vita.

Gli obiettivi specifici sono:

- armonizzare pratiche e modelli di intervento rivolti a famiglie in situazione di vulnerabilità, tramite azioni di formazione, documentazione e valutazione sistematiche e condivise in tutto il territorio nazionale al fine di superare le attuali disuguaglianze dovute, fra l'altro, alla regionalizzazione dei sistemi di welfare;
- innovare sia la ricerca che la pratica a favore di questo target di famiglie al fine di promuovere l'"investimento" sociale, culturale ed educativo sull'infanzia e prevenire le diverse forme di povertà educativa, negligenza e maltrattamento all'infanzia, dispersione scolastica, problemi di salute mentale, anche al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare;
- superare l'attuale frammentazione delle professioni, degli interventi e dei servizi per articolare in modo coerente fra loro

i diversi attori coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in tali famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni, in una prospettiva partecipativa e trasformativa sia della pratica che della ricerca.

Nel 2011 si parte con una prima fase di sperimentazione pilota: vengono coinvolte in totale 89 famiglie con i loro 122 bambini grazie all'accompagnamento di 160 operatori che vengono formati nella fase iniziale e in modo continuo, tramite un'azione di tutoraggio riflessivo sulle pratiche e sull'implementazione del metodo. Tanti chilometri perché il programma possa muovere i suoi primi passi nelle 10 Città aderenti. E parallelamente le Città, Ministero e GS si incontrano periodicamente nel Comitato Tecnico di Coordinamento nazionale.

Dopo la prima sperimentazione biennale, le Città manifestano il desiderio e la volontà di continuare. Si intraprende una seconda fase di implementazione con la finalità di consolidare il percorso svolto, coinvolgendo 144 famiglie, 198 bambini e più di 600 operatori.

Siamo, nel 2013, nel mezzo del secondo biennio. Squilla il telefono. È il Ministero. Oggetto della telefonata: estendere P.I.P.P.I. alle Regioni, passando dalle 10 Città riservatarie a 50 Ambiti Territoriali Sociali. Certo, le cose stanno andando bene, i dati sull'andamento del lavoro, raccolti sistematicamente attraverso specifiche azioni di ricerca e monitoraggio, sono positivi e soprattutto c'è un importante processo di apprendimento in corso grazie al confronto su quanto accade in ogni ATS all'interno

della comunità di professionisti e ricercatori che si sta via via formando. Ma come si fa a estendere tale lavoro in così tanti ambiti?

Sono necessari una nuova struttura, una nuova gestione, un nuovo modo di utilizzare il finanziamento del Ministero come prezioso bene pubblico a servizio dei cittadini e dei territori. Ci si confronta, dunque, con esperienze simili di altri Paesi e gruppi di lavoro. E, soprattutto, emerge in misura ancora maggiore che, grazie all'implementazione di P.I.P.P.I., si vuole non solo accompagnare un certo numero di famiglie nei territori, ma garantire ai territori stessi di rafforzare e incrementare le proprie risorse interne perché portino frutto in modo stabile anche a conclusione del biennio di sperimentazione previsto dal programma. La proposta viene attuata attribuendo un ruolo chiave alle Regioni e alle Province autonome nel coordinare le azioni di individuazione e supporto all'implementazione dei propri ATS. All'interno di essi, oltre alle figure del referente territoriale e degli operatori, come nelle edizioni precedenti, viene poi introdotta la figura del *coach*. Ogni ambito individua, infatti, tra i propri operatori, due figure che possano coinvolgersi nell'accompagnare alla pari i colleghi nell'implementazione del programma grazie a un percorso di formazione iniziale e continua con il Gruppo scientifico.

Nel 2014 ha così avvio la terza edizione del programma in 47 ATS appartenenti a 17 Regioni. Ciascun ambito riceve un contributo a sostegno dell'implementazione per lavorare con 10 famiglie. Vengono pertanto accompagnate con P.I.P.P.I. 453 famiglie con i loro 600 bambini grazie al lavoro di circa 1500 operatori e di 104 nuovi coach.

In seguito, ogni anno il Ministero garantisce l'inizio di una nuova edizione, coinvolgendo in media 60 ambiti territoriali per anno, che entrano nel programma per la prima volta o che chiedono di rieditare l'implementazione con l'obiettivo di estendere il metodo di lavoro all'interno del proprio territorio a un numero maggiore di famiglie e di professionisti.

Nel 2017, alla sesta edizione, viene introdotta la possibilità di implementare un "livello avanzato" per gli ATS che hanno già completato almeno un'implementazione, che sono pronti a lavorare con 20 famiglie e a immergersi in un percorso di innovazione e ricerca sulle pratiche nel proprio territorio. Una sfida culturale e organizzativa nella quale assumere un approccio di ricerca e curiosità epistemologica al fine di sviluppare un sistema di servizi sempre più efficace nel prevenire la vulnerabilità familiare e sociale. Nel frattempo, Ministero, Università, Regioni e Città Riservatarie si incontrano stabilmente per scrivere insieme le Linee di Indirizzo nazionali "L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità. Promozione della genitorialità positiva" che vengono pubblicate a fine del 2017.

Nell'anno seguente, Ministero e Regioni decidono di rendere il programma P.I.P.P.I. organico al sistema dei servizi, passando da un approccio volto alla sperimentazione ad uno di piena implementazione grazie all'inserimento di P.I.P.P.I. nel Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS) che lo ha stabilizzato e finanziato nelle politiche per l'infanzia e l'adolescenza. Ancora dal 2018, il Ministero ha richiesto un ulteriore impegno di LabRIEF rispetto all'attivazione della nuova politica del Reddito di Inclusione (ReI) di cui al D.lgs.147/2017,

successivamente del Reddito di cittadinanza. Gli artt. 5 e 6 di tale decreto prevedono infatti che ogni nucleo familiare possa accedere ad una valutazione multidimensionale del bisogno secondo un approccio ispirato dalla metodologia P.I.P.P.I.

Dal suo inizio P.I.P.P.I. è stata una “sorvegliata speciale” a livello nazionale ed europeo, ricevendo l’invito a presentarsi in sedi prestigiose e diversi riconoscimenti.

Ma il 2019 è stato un anno singolare: a maggio P.I.P.P.I. viene premiato come il più significativo progetto nel suo ambito (*Reduce inequality, goal 10*) al “Premio PA sostenibile – II Edizione. 100 progetti per raggiungere gli obiettivi dell’Agenda 2030” al forum Pubblica Amministrazione, a Roma. P.I.P.P.I., nello specifico, è uno dei migliori 9 progetti promossi dalla Pubblica Amministrazione in Italia per l’anno 2019, fra i 100 premiati. Il 6 Dicembre 2019, inoltre P.I.P.P.I. viene premiato con l’*European Social Network Award*, come *leader europeo* per la sezione *Methods and Tools Award*.

Nel 2020 scoppia l’emergenza pandemica. Si creano contesti di lavoro inaspettati che da una parte vedono aggravarsi le condizioni di vulnerabilità di molte comunità e famiglie, e dall’altra fanno emergere nelle stesse famiglie e nei servizi risorse inattese. Ci voleva il Covid ad insegnarci, costringendoci, a lavorare online: tra operatori e ricercatori e soprattutto tra famiglie e operatori. Ciò che inizialmente sembrava impossibile, diventa possibile grazie all’impegno costante e allo scambio e al confronto all’interno di una comunità professionale ormai consolidata e che continua a crescere grazie all’approfondimento di coloro che hanno esperienza del programma da più tempo e all’accoglienza di nuovi ATS.

In 10 anni, tutte le Regioni e le Province Autonome sono state coinvolte, 264 Ambiti territoriali, alcuni dei quali per più edizioni, circa 1.000 coach, 250 formatori e 6.000 operatori formati dal nostro laboratorio dell’Università di Padova, e almeno altrettanti formati in loco con azioni autonome da parte degli ambiti territoriali, e soprattutto circa 6.000 bambini e più 5.000 famiglie che hanno accolto la proposta di essere accompagnati dai loro operatori attraverso l’approccio promosso da P.I.P.P.I.

La pratica, considerata centrale, della piena partecipazione dell’intera famiglia al suo progetto, rivela che sono le famiglie ad accompagnare operatori e ricercatori a pensare e ripensare le loro pratiche di lavoro, i loro metodi, gli strumenti. È il 2021. Le “favole al telefono” sono diventate “storie online” grazie ai tanti *webinar* e scambi in cui i volti si fanno prossimi grazie alle tecnologie, che abbiamo imparato ad utilizzare in modo dialogico e aperto, coerente con i principi ispiratori del programma. Stare vicini nello schermo è un modo di continuare a cogliere la sfida di stare vicini a bambini e famiglie e di contrastare le forme di svantaggio sociale e di povertà educativa, in un periodo che ha ancor più amplificato le disuguaglianze sociali, economiche, educative, ecc.

A fine luglio 2021, il *Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali per il triennio 2021-2023* stabilisce che l’evoluzione naturale di P.I.P.P.I., in base a quanto previsto all’interno delle *Linee di Indirizzo*, sia la definizione di un Livello essenziale di Prestazioni sociali (LEPS) finalizzato “a rispondere al bisogno di ogni bambino di crescere in un ambiente stabile, sicuro, protettivo e “nutriente”, contrastando attivamente l’insorgere di situazioni che favoriscono le disuguaglianze sociali,

la dispersione scolastica, le separazioni inappropriate dei bambini dalla famiglia di origine, tramite l'individuazione delle idonee azioni, di carattere preventivo che hanno come finalità l'accompagnamento non del solo bambino, ma dell'intero nucleo familiare in situazione di vulnerabilità, in quanto consentono l'esercizio di una genitorialità positiva e responsabile e la costruzione di una risposta sociale ai bisogni evolutivi dei bambini nel loro insieme". Per dare attuazione a questo LEPS l'orientamento diventa quello di implementare il programma in tutti gli ATS italiani fino al 2026 grazie alle risorse del Piano nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e, successivamente, grazie alle risorse del Programma operativo nazionale Inclusion.

Il PNRR, infatti, nella Missione 5, Inclusion e Coesione, M5.C2, prevede l'investimento 1.1. *Sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione degli anziani autosufficienti* che si declina in 4 categorie di interventi. La prima riguarda P.I.P.P.I.: (i) *interventi finalizzati a sostenere le capacità genitoriali e a supportare le famiglie e i bambini in condizioni di vulnerabilità* con un finanziamento ad uso degli ATS di 80 mln€ per il periodo 2022-2026 (PNRR, p. 211, <https://italiadomani.gov.it/it/home.html>). Nei primi 10 anni (2011-2021) il Programma è stato finanziato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali per un totale di più di 35 mln€ (comprensivi del finanziamento alle Città riservatarie, alle Regioni e all'Università), a cui si deve aggiungere il cofinanziamento delle Regioni e dell'Università di Padova. L'investimento pubblico complessivo è il più alto mai registrato nella storia delle politiche sociali italiane. La continuità temporale di questo programma ha generato inoltre ricadute economiche e culturali importanti,

quali: 80 sessioni formative nazionali per circa 6000 operatori dei servizi, che dimostrano come l'Università abbia utilizzato le risorse economiche per alimentare soprattutto risorse umane nei servizi, tramite la formazione di coach e formatori dei servizi locali.

Il Programma infatti considera la ricerca e la formazione non come un prodotto di natura commerciale, ma piuttosto un servizio ai servizi che si realizza tramite un'intesa inter-istituzionale fra soggetti pubblici (Ministero, Università, Regioni e Enti locali) che condividono la stessa finalità: nel caso di P.I.P.P.I. la prevenzione della vulnerabilità familiare e sociale e la qualificazione dei servizi sociosanitari titolari di questo compito e quindi la declinazione operativa di una finalità insita nell'articolo 3 della Costituzione.

Il Programma ha così innescato un meccanismo generativo di finanziamenti pubblici, in quanto il finanziamento ministeriale accordato all'Università è stato collegato al finanziamento accordato dallo stesso Ministero alle Regioni e agli Ambiti Territoriali sociali, che sono stati messi in condizione di sostenere finanziariamente le famiglie, i servizi e di responsabilizzarsi e autonomizzarsi rispetto alla gestione del Programma. Il fatto inoltre di aver potuto mettere in dialogo i dati relativi agli esiti del programma alla definizione di nuove politiche – da ultimo il nuovo LEPS – ha permesso lo *scaling up* temporale e geografico (nei territori) di questa azione di sistema nazionale, così come è stato riconosciuto, fra l'altro, nel recente Report del *Joint Research Center* della Commissione Europea sulle politiche di contrasto alla povertà, che riconosce P.I.P.P.I. come una delle più promettenti pratiche di prevenzione della povertà a livello europeo².

2. Cassio L.G., Blasko Z., Szczepanikova A., *Poverty and mindsets*, EUR 30673 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2021.

Le pagine di questo libro raccontano volti e storie rappresentative di un percorso che ancora sta crescendo, anche grazie al sostegno della comunità di pratiche con cui si confronta quotidianamente. Anna Talami, giornalista professionista di lunga esperienza nell'area del lavoro sociale, ha costruito in queste pagine un *altro* racconto di P.I.P.P.I. che per la prima volta esce dal registro scientifico, dei vari report in cui negli anni sono stati documentati i risultati del Programma e dei diversi materiali formativi. Un racconto rivolto alle stesse famiglie che ne sono protagoniste, ai servizi, ai decisori politici, a chiunque voglia saperne di più di questa condizione umana, la vulnerabilità, di cui tutti, indistintamente, siamo parte e, allo stesso tempo, soluzione. Un racconto che prova a mettere in luce il lavoro silenzioso e spesso invisibile dei tantissimi, straordinari, professionisti che si mettono a fianco di famiglie che affrontano sfide e avversità importanti e che, nell'ombra, permettono a queste famiglie di riscrivere la loro storia dentro la loro stessa vita, garantendo un futuro meno disuguale ai bambini.

Sono volti e storie di tre ambiti territoriali sociali, individuati come destinatari di un viaggio di incontro e accoglienza avvenuto tra giugno e luglio 2021 in cui si è ripreso a viaggiare dopo gli impedimenti dovuti alla pandemia. Sono ambiti territoriali scelti a partire da alcune peculiarità, al fine di garantire un racconto di P.I.P.P.I. che rendesse conto di una almeno minima varietà relativa alla posizione geografica nel *nostro stivale*, all'organizzazione territoriale dei servizi, in quanto grande città o unione di grandi e/o piccoli comuni, al numero di abitanti e al tessuto sociale, alla loro storia e esperienza con P.I.P.P.I.

Sono ambiti che non vanno considerati solo per quello che sono, ma anche come rappresentativi di tanti altri. E sono ambiti che offrono l'occasione di far conoscere P.I.P.P.I. dal di dentro, dalle pieghe del quotidiano, attraverso lo sguardo degli operatori, dei bambini e delle famiglie stesse per raccontare come il programma in questi dieci anni ha accompagnato tante famiglie e soprattutto ha accompagnato Ministero, Università e servizi ad accompagnarsi con le famiglie, cioè a ripensare le pratiche per renderle via via più rispondenti ai bisogni delle famiglie e capaci di intercettarne le risorse per renderle disponibili nelle comunità locali. Si è formato un grande movimento, una grande *compagnia*, in cui bambini, genitori, famiglie, operatori dei servizi educativi, sociali e sanitari, ricercatori e amministratori hanno partecipato ad un lavoro di costruzione di un bene comune facendosi *compagnia*, ossia sostenendosi nel percorso e condividendo, oltre a un pezzo di strada, il *pane* della formazione, della co-ricerca, del lavoro e della convivialità che sono stati in questi anni un grande nutrimento collettivo, *pane* simbolico. Presentiamo *La compagnia del pane* con lo spirito di condivisione di chi si ferma a celebrare una tappa del percorso con i propri compagni e compagne di viaggio per aprire lo spazio consentito dal PNRR in cui invitare e includere nuove famiglie, nuovi servizi e nuove comunità locali, per riportare al centro i cittadini che vivono ai margini e continuare il percorso con più *compagnia*, più gioia, più impegno, più vitalità.

Ringraziamenti

P.I.P.P.I. è frutto di un grande impegno corale, una nave in cui non ci sono ciurma e passeggeri, ma in cui siamo tutti equipaggio, come ci è piaciuto dire sin dall'inizio.

Tutto questo equipaggio va ringraziato sentitamente. Non possiamo nominare ciascuno, ma ci sta a cuore ricordare almeno tutti coloro che hanno condiviso le loro storie con P.I.P.P.I. nel viaggio che il testo racconta, in particolare i bambini e le loro famiglie, di cui per ovvie ragioni non possiamo citare i nomi, e gli operatori incontrati nei diversi ambiti territoriali:

- a Bologna: Maddalena Boschi, Fabio Cristalli, Ilaria Daolio, Alice Donia, Lucia Grassia, Mariacarmela Malivindi, Rossana Mina, Tiziana Mori, Mariateresa Paladino, Alice Parmiani, Francesca Pincanelli, Sabrina Proietto;
- a Galatina: Debora Aloisi, Beatrice Chiriatti, Antonio Dell'Anna, Barbara De Simone, Cinzia Riccardi;
- nell'Ovest Veronese: Silvia Bonedomane, Francesca Dolci, Paolo Giavoni, Anna Sometti, Anna Zanotti, Bruna Zocca.

Ringraziamo ancora le famiglie che hanno partecipato al Programma in questi primi dieci anni: ognuna ci ha permesso un nuovo apprendimento; tutti i coach e i professionisti che si sono ingaggiati in questo percorso e hanno lasciato la loro traccia; il già direttore generale della Divisione politiche sociali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali Raffaele Tangorra, per la fiducia

accordataci e l'intuizione di avviare un primo Programma nazionale nel campo delle politiche sociali tramite un inedito partenariato con l'Università, i successivi direttori Angelo Marano e Paolo Onelli per aver voluto estendere il Programma e trasformarlo in un LEPS, la dirigente Adriana Ciampa per la guida autorevole, salda e competente e il suo incredibile staff: Stefania Boscato, Cristina Calvanelli, Livia Maria D'Orazio, Caterina Manglaviti, Giovanna Marciano, Fernando Magliocchetti, Valentina Rossi.

Grazie a Renato Sampogna, l'attuale dirigente, per la rinnovata fiducia e l'entusiasmo di questo inizio.

Grazie al gruppo scientifico dell'Università di Padova di cui è responsabile scientifica Paola Milani e di cui fanno parte: Luca Agostinetto, Armando Bello, Natascia Bobbo, Katia Bolelli, Lisa Bugno, Gaia Burlon, Luisa Capparotto, Sara Colombini, Ioris Franceschinis, Paolo Giavoni, Marco Ius, Francesca Maci, Daniela Moreno Boudon, Cristina Munari, Andrea Petrella, Faustino Rizzo, Anna Salvò, Francesca Santello, Sara Serbati, Marco Tuggia, Ombretta Zanon, con Diego Di Masi dell'Università di Torino e Chiara Sità dell'Università di Verona.

Alcuni dei compagni di viaggio incontrati nel tempo: Chiara Baiamonte, Paola Bastianoni, Carlo Fantozzi, Salvatore Me, Monica Pedroni, Silvio Premoli, Raffaella Tore, Matteo Tracchi.

Il già direttore del Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata -FiSPPA, Vincenzo Milanese, e l'attuale direttore per il grande e costante supporto, Egidio Robusto. Il personale dell'ufficio ricerca, dell'ufficio acquisti, della segreteria amministrativa, *in primis* Verdiana Morandi e Marco Santagati con Ilenia Maniero, Giovanna Ferrari, Georgia Giacomelli, Michela Marini, Francesca Minotto, Emma Mocerino, Elisabetta Polato, Riccardo Stefani, Chiara Voutcinich.

Il personale dei Servizi Informatici e Telematici – SIT – Andrea Baraldo, Stefano Checchi, Anna Fornea, Luca Iannelli, Elisabetta Piva, Baraldo, Dario Da Re e i colleghi del servizio Digital Learning e Multimedia dell'Università di Padova. Il già Prorettore alla terza Missione dell'Università degli Studi di Padova, Fabrizio Dughiero e l'attuale prorettrice, Monica Fedeli con il prorettore alle ICT, Andrea Zanella.

I referenti delle 10 Città riservatarie della Legge 285/1997 che hanno preso parte alla sperimentazione pilota: Anna Campioto del Comune di Bari, Tiziana Mori del Comune di Bologna, Giuseppina Bitossi del Comune di Firenze, Federica Scimone del Comune di Genova, Silvia Zandrini, Manuela Agnello del Comune di Milano, Rossana Moscatelli del Comune di Napoli, Cinzia Mantegna del Comune di Palermo, Elena Iovane del Comune di Reggio Calabria, Sandra Pasquino, Mariella Giachino del Comune di Torino, Paola Sartori, Raffaella Goattin e Vania Comelato del Comune di Venezia.

I referenti delle Regioni e delle Province Autonome: Neva Allibardi, Raimondo Pascale della Regione Abruzzo; Antonio Di Gennaro della Regione Basilicata; Rosaria Quinterno, Maria Somma, Cecilia Sannino della Regione Campania;

Mariateresa Paladino, Monica Pedroni della Regione Emilia-Romagna; Giuliana Fabro, Luca Chicco della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia; Federica Borelli, Valeria Valeri, Antonio Mazzarotto, Patrizia Cassia della Regione Lazio; Maria Luisa Gallinotti, Federica Scimone della Regione Liguria; Clara Sabatini, Daniela La Genga, Francesca Gentile della Regione Lombardia; Alessandro Cappuccio, Rosanna Cornacchione della Regione Molise; Antonella Caprioglio, Barbara Bisset della Regione Piemonte; Giulia Sannolla, Francesca Zampano della Regione Puglia; Stefania Manca, Maria Antonina Sias della Regione Autonoma della Sardegna; Ugo Ariotti, Francesca Patti, Maria Letizia Di Liberti, Patrizia Riotta della Regione Siciliana; Silvia Brunori, Alessandro Salvi, Lorella Baggiani, Irene Candeago della Regione Toscana; Susanna Schippa della Regione Umbria; Maria Grazia Fois, Laura Mencarelli, Patrizia Scaglia della Regione Autonoma Valle d'Aosta; Caterina Brazzale, Kusuma Cappellazzo, Daniela Rocca, Pasquale Borsellino della Regione Veneto; Rita Gelmini, Flavia Chilovi della Provincia Autonoma di Trento.

Il gruppo delle formatrici che dal 2019 sta affiancando il Gruppo scientifico nelle diverse attività formative: Manuela Agnello, Chiara Bozza, Ana Maria Blanaru, Cinzia Bettinaglio, Silvia Bonedomane, Gabriella Bortolussi, Romina Cassano, Rossella Ciardi, Vania Comelato, Lucia Della Ceca, Giovanna Denuzzo, Barbara De Simone, Margherita Giovarruscio, Marta Girardi, Mariella Giachino, Alessia Mantovani, Teresa Mistretta, Luana Moro, Giovanna Murru, Barbara Negri, Katuscia Patalano, Maria Angela Pedrinelli, Laura Panzanaro, Cinzia Riccardi, Angela Vignozzi, Anna Zanotti, Anna Zenarolla, Bruna Zocca, Alessandra Zorzetto.

I colleghi di università e servizi di altri Paesi che hanno contribuito allo sviluppo di P.I.P.P.I.:

- in Canada: Claire Chamberland dell'Università di Montréal, Carl Lacharité dell'Università di Trois Rivières, Linda Liebenberg dell'Università St. Mary's di Halifax;
- in Francia: Michel Boutanquoi, del Laboratoire de Psychologie, Université de Franche-Comté di Besançon, Gilles Séraphin, Responsable de l'équipe de recherche Éducation familiale et interventions socio-éducatives dell'Université de Paris-Nanterre;
- in Spagna: i componenti del gruppo GRISIJ Maria Ángeles Balsells, Eduard Vaquero e Aida Urrea Moncluz dell'Università di Lleida, Nuria Fuentes dell'Università di Barcellona;
- in Gran Bretagna: Angie Hart dell'Università di Brighton; Helen Jones, Children's social Care Consultant
- in Nuova Zelanda – Aotearoa: Jackie Sanders dell'Università Massey, Joanne Rosandich del Te Wānanga o Aotearoa
- in Svizzera: Cristina Tattarletti e l'Association Education Familiale di Fribourg; il Dipartimento Deass Formazione continua della SUPSI di Lugano;
- in Cile: Carolina Muñoz Guzman della Pontificia Universidad Católica de Chile.

Alcuni fra gli amici di P.I.P.P.I. in Italia:

AGIA Autorità Garante infanzia e adolescenza
Dipartimento Politiche per la Famiglia
presso la Presidenza del Consiglio
CNOAS
CROAS Regione Veneto
ANEP
CNOPS
Fondazione nazionale assistenti sociali
Fondazione Radio Magica
I villaggi S.O.S.
CSB Trieste
Alleanza per l'Infanzia
Rivista Animazione Sociale
Rivista Bambini, edizioni Junior
Edizioni Erickson
Carocci editore
Centro Diritti Umani Antonio Papisca
dell'Università degli Studi di Padova
Edizioni La Meridiana
Kite Edizioni
UNICEF Regional Office for Europe
and Central Africa

... e i tanti, stimatissimi colleghi di molteplici università italiane, e molti altri che non possiamo citare per esclusive ragioni di spazio e non certo di importanza, ma ognuno/a di loro occupa un posto importante nel nostro cuore.

SIGLE UTILIZZATE NEL TESTO

ATS

Ambito Territoriale
Sociale

EM

Equipe
Multidisciplinare

FNPS

Fondo Nazionale
Politiche Sociali

LEPS

Livello Essenziale
di Prestazione Sociale

PNRR

Piano Nazionale
di Ripresa e Resilienza

PON Inclusionione

Programma operativo
nazionale Inclusionione

PUC

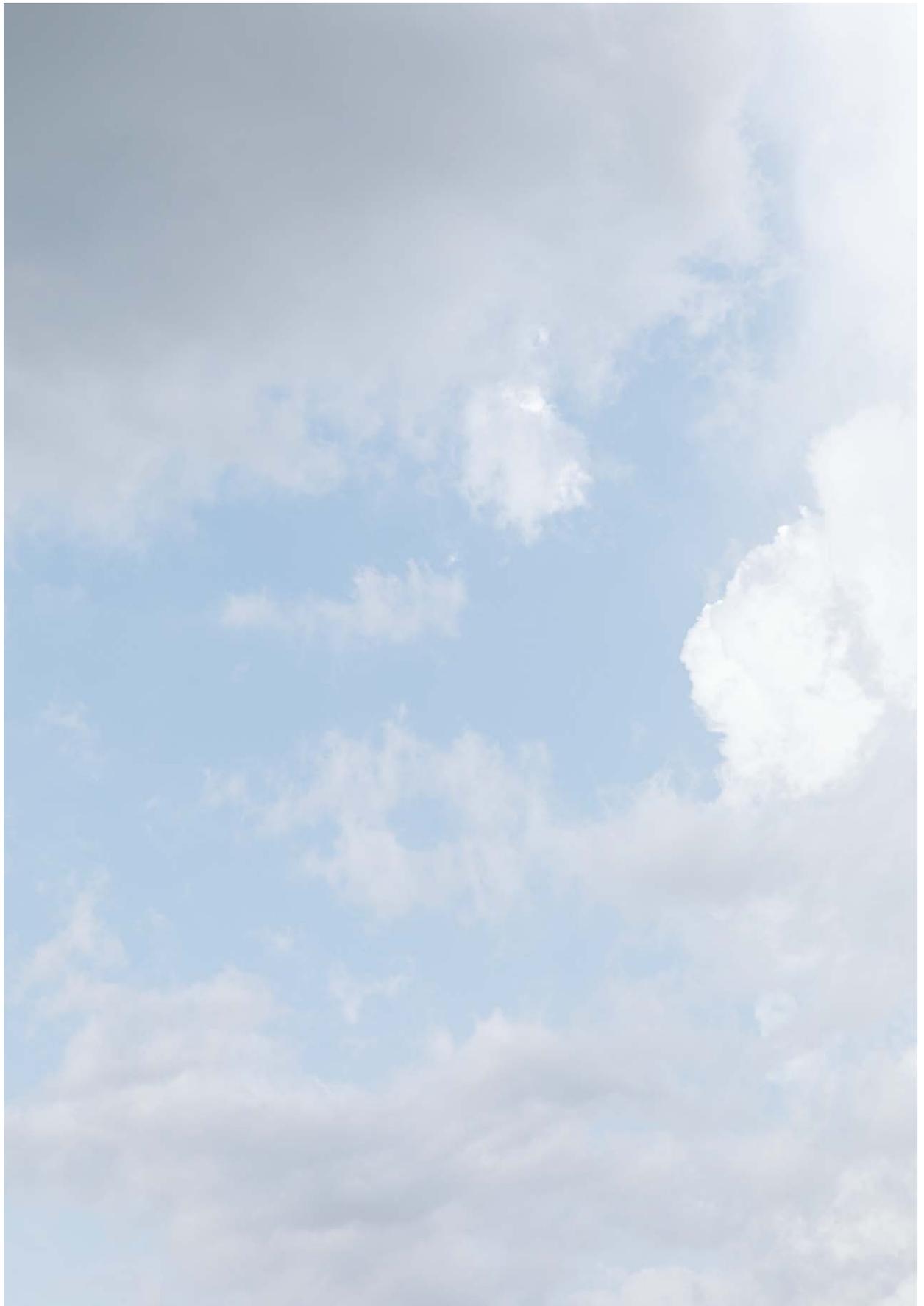
Progetti di Utilità
Collettiva

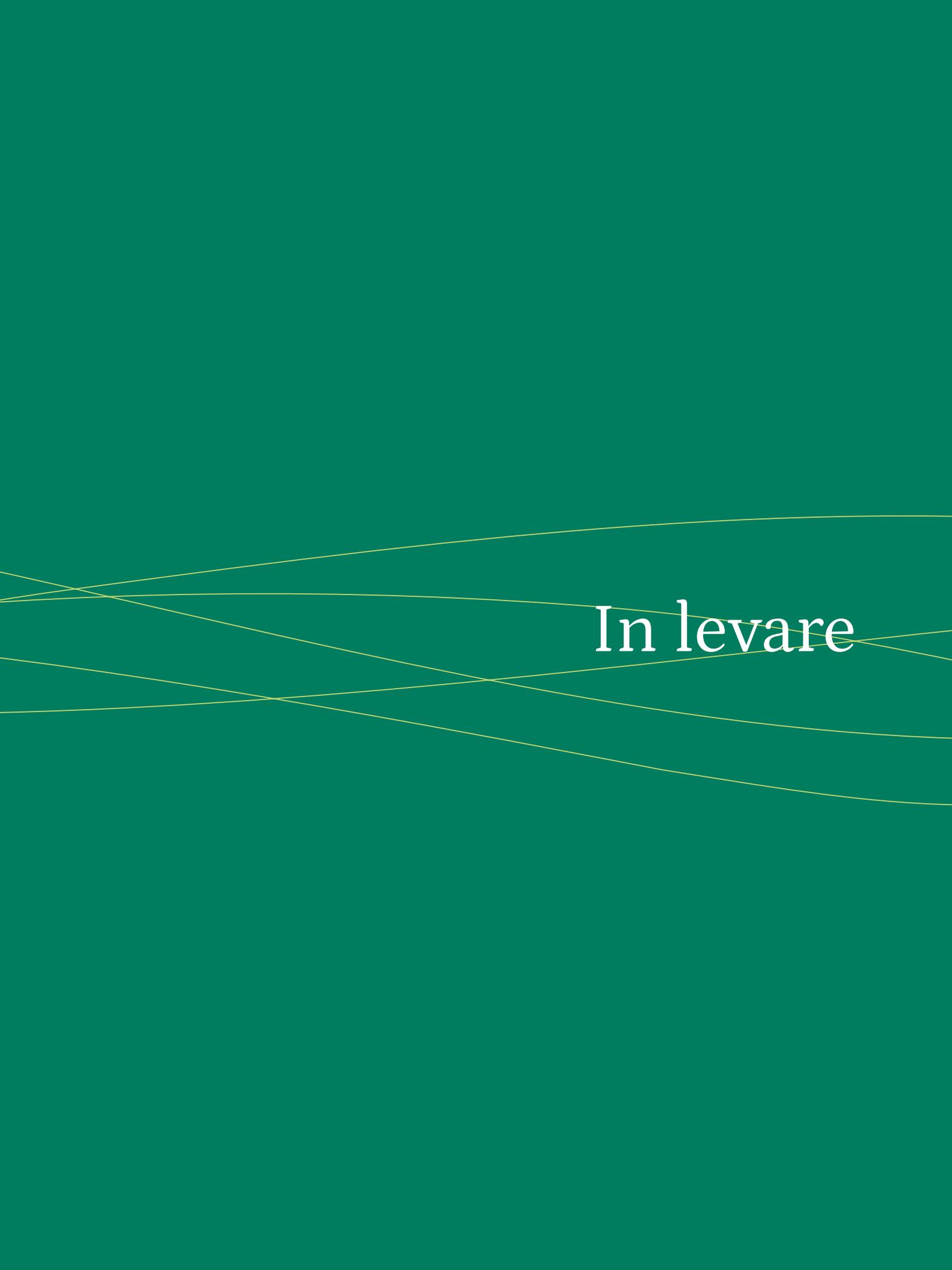
RPMonline

strumento online
per la rilevazione,
progettazione e
monitoraggio

RT

Referente
Territoriale





In levare



Metà giugno. Lo squillo di una notifica sul *display*: “Sì, confermo, Uscita Lendinara-Rovigo centro”. Sono le tre, notte fonda. Strada statale 250, fino all’ingresso dell’autostrada A13. Scorrono camion, rare auto. Nel cielo scuro, le stelle sono coperte dalla luminescenza di insegne, viali, capannoni industriali. Periferia di Rovigo, post *lockdown*. All’improvviso sono segnalati lavori sulla carreggiata e l’uscita obbligatoria dall’autostrada. Nessuna indicazione di direzione visibile.

Si naviga a vista, con inserimento sulla strada provinciale 16, verso Fratta Polesine e Occhiobello, nel paesaggio deserto. Si riprende a viaggiare, a prevedere incontri in presenza. Il distanziamento sociale, gli incontri su Zoom, le video chiamate o le e-mail sono alle spalle. Si prova a rivedersi, a incrociare occhi di carne, a leggere il linguaggio del corpo, in un incontro tra storie, esperienze, età, mondi. Vicinanza e lontananza sono dimensioni spesso impalpabili: cosa fa una famiglia? Cosa vuol dire essere figli, padri, madri? Cosa fa crescere un bambino? Cosa rende adulti o bambini? E, soprattutto, cosa succede quando si inciampa o si perde la strada, quando non ci sono risposte già predefinite? La vulnerabilità familiare, la fragilità dei legami e dei contesti può diventare uno spazio di speciale opportunità? Può una lacerazione, una fatica, improvvisa o cronica, trovare o innescare risposte in interventi efficaci, orientati alla prevenzione di quella vulnerabilità, qualunque essa sia, e della conseguente disuguaglianza sociale?

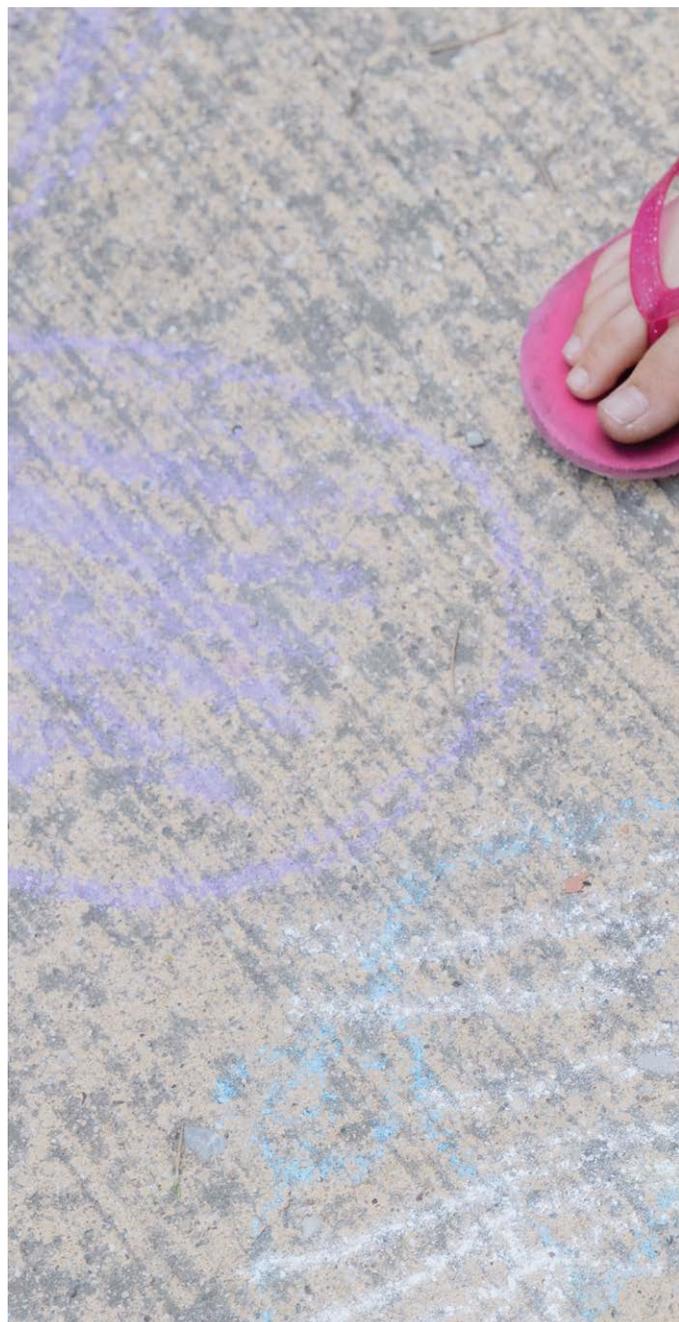
Il viaggio comincia da qui, da una strada da trovare, nuove connessioni da stabilire, il navigatore puntato su un’unica destinazione: lo sviluppo del bambino e delle relazioni che si compongono intorno a lui, per assicurargli qualità educativa e relazionale nei suoi ambienti di vita, in famiglia, come a scuola. E da questi, indirizzare la sua inclusione sociale, presente e futura.

Un’immersione per capire con la testa e sentire con occhi, mani e cuore, come si possono “riparare” e rafforzare le risposte di genitori e di servizi sociali ai bisogni di sviluppo dei più piccoli. Unità, viene da uno, in tante lingue: accenna a un movimento di convergenza verso una comunità, un’intesa fatta di differenze rispettate, a cui si dà il giusto spazio. Come ricorda Blaise Pascal, in uno dei suoi fulminanti *Pensieri*: “Il minimo movimento interessa tutta la natura; tutto il mare muta per una pietra. Tutto dunque è importante”. Così, nella cura, la minima azione interessa per le sue conseguenze il tutto. Incontri con tante storie, in aree geografiche diverse, compongono se non proprio un’unità, una direzione coerente, una prospettiva di intervento possibile, concreta.

La nebbiolina intorno al complesso chimico alle porte di Ferrara mette in guardia su cosa crediamo di sapere della fatica di tessere e ritessere relazioni che si ingarbugliano, si rompono, fanno male, ma potrebbero fare bene. Potrebbero.

Questa è la storia di una possibilità che da sperimentale, limitata, poco nota, si fa strada, cresce, si diffonde e diventa concreta, riconosciuta, diffusa. Il programma P.I.P.P.I. nasce nel 2011 e ha appena compiuto dieci anni. P.I.P.P.I. si è sviluppato in Italia mentre veniva completato il fondamentale lavoro del Consiglio d’Europa e della Commissione Europea teso a definire un quadro di regolamenti coerente con la Convenzione dei

diritti dei bambini del 1989 per l'intervento dei servizi sociali, sanitari, educativi e della giustizia nei confronti delle famiglie vulnerabili, nell'ambito dell'Agenda politica di Europa 2020 e oggi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile. Esprime l'ostinata intenzione di armonizzare pratiche e modelli e ha messo in campo in questi anni una vasta gamma di azioni di formazione, documentazione e valutazione sistematiche e condivise su tutto il territorio nazionale. Non è un Programma vero e proprio, nel senso anglosassone del termine, una specie di gabbia rigida da applicare secondo un approccio predefinito. Non è nemmeno un progetto informe, allo stato "gassoso", che non è in grado di costruire conoscenza condivisibile e documentabile sui processi messi in atto e quindi replicabile. È piuttosto una strada da percorrere: con le sue corsie, la sua segnaletica e i suoi indirizzi. Una strada da "fare", da adattare passo passo ai piedi di bambini, famiglie e operatori, dentro un dato contesto.





Al cuore di tutto stanno le famiglie vulnerabili, con bambini di età compresa da 0 a 11 anni compiuti, con la possibilità di allargare anche a ragazzi e ragazze della fascia 12-14.

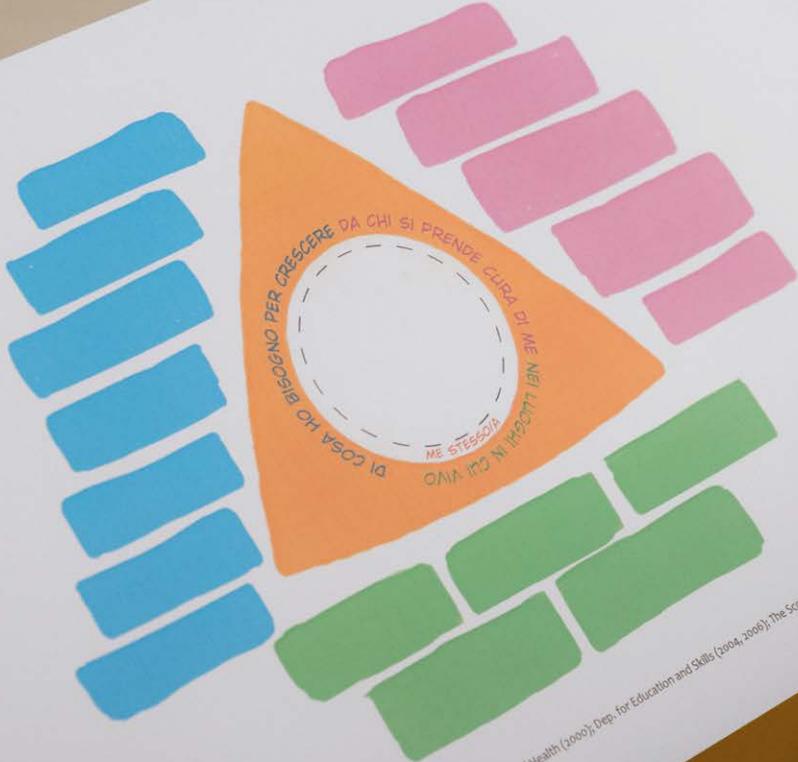
“La natura universale ha costituiti i viventi gli uni per gli altri, in modo che si giovassero reciprocamente e per niente si danneggiassero”. Un pezzetto di codice antico, una frase dei *Pensieri* di Marco Aurelio sbuca dalla memoria. Si associa, per il richiamo tra opposti, a un altro

pezzetto di codice, contemporaneo, la voce scoraggiata di una mamma originaria di un paese lontano: “Da noi, dobbiamo fare da soli, chi ci può aiutare? Ognuno pensa a sé, ai suoi problemi. Ne ha già abbastanza. Se vedono che tu non ce la fai, a scuola o al lavoro, ti mollano. Ti dicono: sei un peso, arrangiati. Se una persona, una famiglia, un ragazzo sta male, cosa vuoi che possano fare i servizi? Questa ferita gli resta per sempre e continuerà a ricadere sugli altri”.

Soli. Zero legami sociali o legami sociali di mero controllo normativo. Chi ripara? Chi cura la ferita e prova a comporre i lembi lacerati? La reputazione del servizio sociale che un po' traballa, nel doppio senso: come mandato di una comunità a fare un lavoro socialmente rilevante e come aspettativa da parte di chi quel servizio dovrebbe attendere, come la differenza tra soccombere e salvarsi. Impossibile l'aiuto, impossibile il cambiamento?

P.I.P.P.I. è dentro questa dinamica di aspettative e di tensioni, di speranza e di fallimento tante volte preannunciato. Ci vuole coraggio e P.I.P.P.I. se lo dà. P.I.P.P.I. sa che le storie di tutti sono collegate e che la mancanza di cura è un impoverimento per tutti, una perdita irreparabile che non intende dare per acquisita. P.I.P.P.I. vuole portare all'evidenza che costa socialmente ed economicamente molto di più, a una comunità, voltarsi dall'altra parte e non guardare in faccia i problemi, i blocchi, le separazioni, piuttosto che entrarci, prendere atto, affrontarli, trovando insieme quelle soluzioni che singolarmente, separatamente, non si possono dare. Moltiplicatore di energia, allenatore di competenze, catalizzatore di risorse sparse nelle realtà più impensate e in quelle già conosciute. P.I.P.P.I. ha la vivacità di un bambino di dieci anni, l'acume spiazzante, l'irruenza contagiosa e sì, anche, un poco di allegria.

MONDO
DEL BAMBINO



Lablitz (2013), rielaborazione da Dep. of Health (2009); Dep. for Education and Skills (2004, 2008); The Scottish Government (2009)



Prima tappa

Galilea
torna

Il ragazzino del pane

L'Aeroporto Marconi di Bologna è in avvicinamento. L'anonimo parcheggio, che potrebbe essere identico in qualsiasi altra città, appare semideserto. Assonnati passeggeri si infilano in corsie predefinite: *Leave space*, fa spazio, mantieni le distanze. La segnaletica rimanda una sensazione di tensione, accenna a un pericolo impercettibile, ma insidioso. Presto l'alba delle 5.23 è alle spalle e il distanziamento, richiamato da tutti gli altoparlanti, fa posto a un più ordinario e commerciale affollamento da tutto esaurito di una linea *low cost*. Destinazione Brindisi. Un'ora e dieci minuti di volo previsti.

Serve un piccolo strappo per provare a vedere le cose da un altro punto di vista. Dall'alto, ma solo per scrutare connessioni, rotture, collegamenti, vicinanze forse impensati, ma reali. Magari per cogliere diverse proporzioni: dimensioni grandi che diventano piccole; dimensioni piccole che si fanno grandi. Le 7.59 segnano l'arrivo all'aeroporto del Salento: 24 gradi, azzurro terso. All'uscita palme e pini marittimi punteggiano il paesaggio, insieme a distese di ulivi, feriti a morte dalla Xylella, e oleandri rosa, fucsia, bianchi, su tutti i toni. Giallo e ocra dei campi, cactus e fichi d'India sono delimitati da muretti a secco. Si alternano disordinati i palazzoni grigi, anni Settanta, e quelli vivaci, di recente costruzione.

Nel sottofondo della musica dalla radio si susseguono le indicazioni della segnaletica: gli svincoli verso Lecce e il porto per l'imbarco verso la Grecia.

Ci avviamo verso Galatina, nome greco, appunto, per dire latte. Lattiginosa come le galassie. Via Atene, via Oslo, via Dublino sollecitano a pensare l'Europa da qua. All'arrivo nella piazza a fianco del ricamo rosato della Basilica di santa Caterina d'Alessandria, è assolto il rito galatinese con l'assaggio del pasticcetto di pasta frolla e crema pasticceria, ancora tiepido. Ci avviamo verso il primo incontro.

Via Montegrappa. Fermo all'angolo dell'edificio, sede dei servizi sociali dell'ambito territoriale di Galatina, Antonio, psicologo responsabile del servizio affido e adozione, ci accoglie con entusiasmo, un po' da padrone di casa, sbracciandosi per indicare l'ingresso. Subito lo raggiunge Barbara, l'altra psicologa, sorriso amichevole e piglio deciso, che ci fa strada: "Questo stabile nasceva come scuola; circa 15-20 anni fa è stato ristrutturato, piano terra e primo piano, come sede dei servizi dell'ambito territoriale sociale di Galatina. Il servizio è regolato da un protocollo a monte tra l'Asl, l'ambito che unisce i Comuni del distretto (oltre a Galatina, Aradeo, Cutrofiano, Neviano, Sogliano Cavour, Soletto) e l'Asp 'Istituto



Immacolata' che è l'Azienda dei servizi alla persona che ha assunto il personale e gestisce i servizi per conto dell'ambito". Piano piano si srotola la mappa del sistema dei servizi a beneficio di una popolazione di circa 60.000 abitanti.

Entrando si attraversa la sala per fare riunioni e per accogliere il gruppo genitori: un laboratorio di accompagnamento alla genitorialità che viene realizzato all'interno dell'implementazione di P.I.P.P.I. È uno spazio che dà la possibilità di far crescere le relazioni tra le famiglie, di farle confrontare. Un contenitore a geometria variabile: se ne possono sempre aggiungere di nuove e sono miste, sia naturali che affidatarie.

Barbara ripercorre gli ultimi quindici anni e tratteggia un'evoluzione: "Si finisce per lavorare sulle urgenze, sui decreti che ti arrivano e ti chiedono per ieri, in tempi non perseguibili, inchieste sociali, interventi, allontanamenti. Non riusciamo a fare una programmazione, ad agire in termini di prevenzione per il territorio. Se così si facesse, ci si renderebbe conto subito che il personale, quell'assistente sociale singola per Comune, non può bastare. Il termine specifico che usiamo è carico di lavoro. Nel corso di un mese oscilla il numero di nuclei familiari che il servizio sociale comunale segue mediamente. La mole di lavoro arriva anche a una media di 15-20 nuclei, non tutti con esigenze di tutela, ovvero con provvedimento del Tribunale. Ci sono prese in carico più leggere, per un aiuto abitativo, lavorativo, di integrazione sociale, fino ad arrivare a bisogni più complessi, appunto alle situazioni di tutela".

Lo snodo è proprio questo: da un lato gestire le problematiche maggiori che si manifestano nel tessuto sociale, ma dall'altro introdurre una logica diversa, un approccio non emergenziale, ma preventivo. Una quadratura del cerchio. Barbara non ha dubbi: "A volte non vediamo che c'è un sommerso. Siamo sicuri che vada tutto bene? Purtroppo, l'occhio del servizio sociale era allenato a cogliere i bisogni di tipo materiale: la mamma o il papà che non riusciva a pagare la bolletta, a cui avevano tagliato la luce, la difficoltà di comprare i pannolini, il papà che aveva perso il lavoro, passando da lavoro precario a lavoro precario. Un andare e venire dal servizio sociale nella speranza che si creino degli aiuti, degli accompagnamenti, con il rischio di cadere nel famoso assistenzialismo che conosciamo bene. Ma lo sguardo del servizio sociale restava lontano dall'idea che queste situazioni si potessero emancipare.

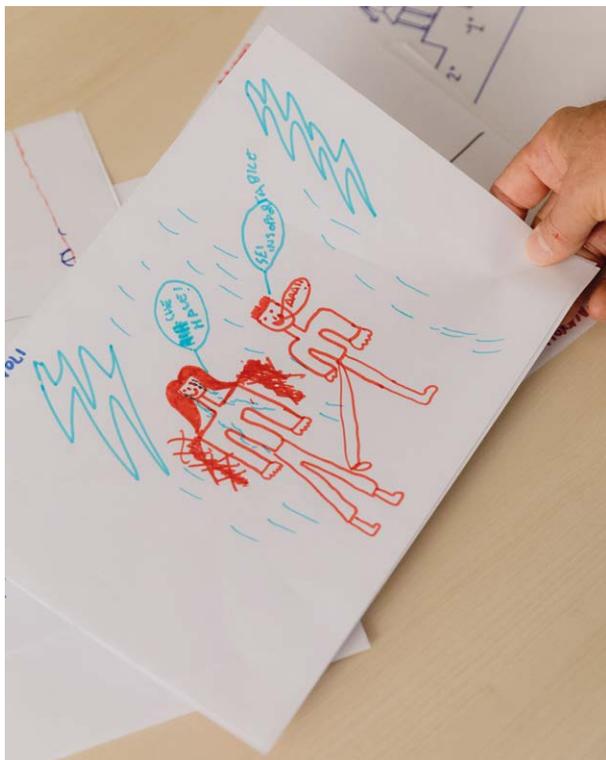




Barbara De Simone
Psicologa, Galatina

Poco a poco, ci siamo accorti che cominciavano ad arrivare anche richieste spontanee di segno diverso. Entrando nelle scuole, ad esempio, con uno stile un po' differente, si crea un dialogo tra il servizio sociale e le altre istituzioni: la scuola, il privato sociale, i servizi sanitari. Da qui è nata l'esigenza di rivolgersi ai servizi sociali non solo per problematiche puramente materiali. Spesso, del resto, richieste materiali nascondono altri tipi di bisogni". Il visibile, il reale con la sua consistenza e, spesso, la sua urgenza, può sembrare più forte dell'invisibile. Occorre scavare, cercare più a fondo. La situazione concreta ha bisogno di interventi più profondi. Va allenata un'altra competenza per percepire prima bisogni, rischi e opportunità: "Quando ci viene presentato un bisogno, di fatto stiamo già parlando di un intervento di

prevenzione secondaria o terziaria, quando il problema è più avanzato. La situazione di prevenzione zero si realizza invece quando si lavora perché il problema non si verifichi. Per lo più interveniamo perché è già successo qualcosa, ma vorremmo spostare l'accento. Per esempio, come servizio affidato abbiamo realizzato un intervento di promozione della cultura dell'accoglienza nelle scuole, rivolto alle famiglie e ai bambini. Abbiamo utilizzato la tecnica del fantoccio. Li abbiamo coinvolti, attraverso il gioco, per farli mettere nei panni di un bambino che aveva bisogno di accoglienza. In classe con la maestra si sono inventati un amico che non poteva vivere nella sua famiglia e poi le mamme lo hanno realizzato. Noi accompagnavamo il fantoccio ad altezza reale, proprio come l'avevano inventato i bambini e a turno se lo portavano a casa.



Abbiamo raccolto le esperienze più disparate, abbiamo riscontrato la difficoltà dell'adulto ad accedere all'immaginazione dei bambini, ad accompagnarli in un percorso di apertura all'accoglienza, anche solo di fantasia.

Ma nella stragrande maggioranza l'esperienza si è rivelata entusiasmante. Così il lavoro parte precocemente e dal basso. Questa è prevenzione zero, ossia la promozione delle risorse delle famiglie e delle comunità".

È difficile accettarlo: nell'area della prevenzione secondaria e terziaria c'è il rischio di allontanamento, il rischio di restare in una condizione di disagio, di malessere, di patologia cronica. Ammette Barbara: "Con P.I.P.P.I. all'inizio quando abbiamo cominciato a lavorare, purtroppo abbiamo fatto l'errore di concentrarci sul gruppetto di famiglie che conoscevamo. Ben presto tuttavia ci siamo resi conto che lavoravamo sul 'quasi cronico' che ci esponeva all'abbandono da parte della famiglia. Per noi era la dura esperienza del fallimento. Le implementazioni successive ci hanno consentito di sentirci più sicuri e di allargare quanto più precocemente possibile un altro tipo di approccio.

Ma occorre essere schietti: nel nostro contesto sociale, se l'operatore propone alla famiglia l'accompagnamento di un educatore senza che il giudice lo chieda, sembra che voglia vedere il problema dove non c'è. Certo, noi operatori capiamo la fatica di accogliere qualcuno che viene a casa tua".

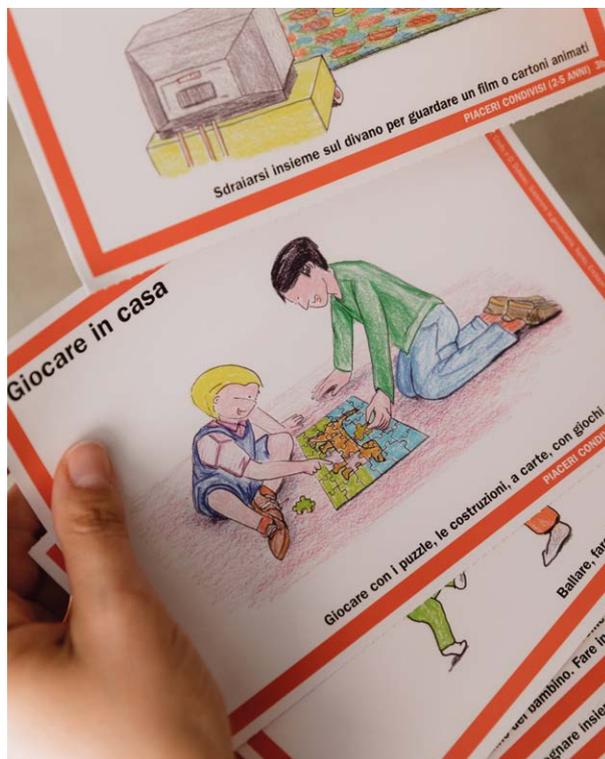
Antonio si affaccia. È accompagnato da un suo giovane allievo che sta frequentando la scuola di specializzazione in psicoterapia dove lui è docente. Sulla sessantina, da tanti anni in prima linea, lo psicologo del consultorio è animato da una fortissima spinta a interrogarsi: "Quando una famiglia sta bene o sta male? Credo che i termini



'sana o malata' siano concetti ottocenteschi, vecchi. Noi dobbiamo mettercelo in testa: ogni famiglia, ogni storia, è diversa nel tempo. Nel 1940 un tipo di famiglia 'sana' aveva alcune caratteristiche che oggi considereremmo da Tribunale dei minori. Era la cosiddetta famiglia allargata. Negli anni '50-'60, con la rivoluzione industriale, siamo stati costretti ad andare a lavorare al Nord e si è creata la famiglia mononucleare. Oggi, arrivati nel 2021, stiamo tornando indietro, alla valorizzazione del contesto. Per me è come la teoria del pane, un'esperienza che viene dalla nostra tradizione contadina. Da noi una famiglia non faceva il pane tutti i giorni. C'era l'usanza di cucinare il pane ad un forno comune. Era un lavoraccio: c'era bisogno del grano, macinato sul posto e del lievito che si passava da persona a persona. Quando si preparava l'impasto, la vicina di casa lavorava insieme con te per aiutarti. Ma non ne venivano fatti due, tre pezzetti, solo per il bisogno di chi stava lavorando. Veniva impastato e cotto il pane per tutte le famiglie del vicinato. Così, il pane arrivava di famiglia in famiglia, con la fiducia che chi era di turno lo avrebbe portato agli altri. Anch'io sono stato un ragazzino che portava il pane dentro il fazzolettone nelle case vicine. Questa rotazione funzionava in modo tale che ognuno aveva sempre un po' di pane da mangiare. Si capisce qual è il senso?". Ecco l'accompagnamento, il condividere il pane, crescendo insieme, ciascuna famiglia e come comunità di famiglie.

È l'intima convinzione che la famiglia non possa essere trattata come affare privato, ma mantiene sempre una forte dimensione sociale, relazionale. Antonio si accalora: "La famiglia ha una rilevanza pubblica. Per definizione non nasciamo mai soli. Nemmeno quando siamo concepiti, siamo soli. Dalla nascita siamo in mezzo alla gente, siamo esseri relazionali. Moriamo se non abbiamo contatti.

Famiglia è quella realtà che a certe condizioni, legate ai contesti e all'epoca storica, riesce ad offrire la possibilità ai suoi membri di vivere una vita quotidiana con il minimo indispensabile per mangiare, l'accudimento, la scuola, un po' di divertimento. Ma deve anche essere capace di integrarsi all'interno di un sistema sociale. I fattori di protezione, spesso, non stanno nella singola famiglia, ma nel contesto. La chiamiamo comunità educante: ci vuole tutta una comunità per far crescere un bambino.



Siamo fermamente convinti che occorre tornare all'idea che se io, adulto, cammino per strada e vedo un bimbo che sta facendo qualcosa di rischioso dovrei essere autorizzato a intervenire. Ma nella concezione di famiglia o di coppia chiusa, che cerca in tutti i modi di difendersi, se lo faccio, divento un nemico, non sono uno che cerca di proteggere il bambino da una situazione critica”.

Nella infinita varietà dei tipi, tutti diversi, di famiglia, Antonio e gli altri operatori sono dediti alla continua ricerca del “sufficientemente buono”, per vederlo come una risorsa, un obiettivo esistenziale. “Non c'è una ricetta che vale per tutti”.

P.I.P.P.I. sta qua: serve ad alzare il livello di attenzione sul fatto che potremmo essere funzionali o disfunzionali senza saperlo. “A Neviano, un paesino qua vicino, c'era una forte spinta da parte delle persone del posto, a realizzare una rete di famiglie solide e solidali. Tutti a un certo punto della nostra esistenza possiamo andare in difficoltà. Quindi se riusciamo a creare questo sistema e a svilupparlo, diventa un fattore di protezione per tutti noi. La storia di una famiglia è una condizione di continua oscillazione. La famiglia in difficoltà oggi sono io, domani è lui. È esattamente il discorso del pane”.

Nel giardino dell'Eden

Noha, frazione del comune di Galatina. Aperta campagna. Le case si diradano. Piccoli nuclei, sempre più distanti tra loro. Si infila una stradina stretta tra muri di recinzione piuttosto alti. Si procede con cautela. Ultima curva. Sul fondo della strada che va a morire, mani si sbracciano a indicare la direzione. “Potete entrare, venite di qua”. Si accede ad un ampio cortile intorno a una casa squadrata, grande, disposta su un piano. Intorno, enormi palme svettano a tagliare il perimetro di un cielo azzurro monocromo e si flettono, pettinate da un vento gentile. “Avranno una ventina di anni”. A parlare è Luigi, il padrone di casa, settant’anni ben portati, occhi azzurri in gara con il cielo, mani enormi, da esperto posatore. “Venite!” invita caloroso. È l’entrata nel suo regno, un paradiso felice di animali, di terra e di acqua, di verdure e di piante grasse e da frutto, grandi e piccole: “Prendete queste fragole, sono buonissime”. Nespole e pomodori, albicocche e carciofi, un ben di dio a cielo aperto, disposto con ordine tra l’uccelliera per i canarini, le piscine per le tartarughe d’acqua e il grande recinto per le tartarughe di terra. Meno visibile, si intravede un ingresso nel seminterrato, grazie a una discesa, piastrellata con cura. Nonni e nipoti ci attendono intorno a una tavola grande con la presenza silenziosa e partecipe delle due operatrici, Barbara e Deborah.

Undici anni, sguardo dolce, aperto, da bambino in crescita. Federico è silenzioso, sta pensando. Poco a poco estrae dalla memoria i ricordi di quattro anni prima: “Era una sera, il giorno della cresima di Sara”. “Avevo 13 anni” interviene precisa lei, attenta al racconto del fratello. Entrambi, Federico e Sara, sono inseriti nel programma P.I.P.P.I.

“Era il 12 aprile. Stavamo in macchina con mamma e papà. Poi hanno iniziato a litigare e, dopo un po’, ci siamo fermati. Litigavano sempre più forte, sono usciti dall’auto e hanno iniziato a picchiarsi e a gridare. Eravamo vicino alla casa di un’amica di Sara e mi girava la testa: siamo entrati lì, così potevo bere dell’acqua. Dopo un po’ di tempo, papà è venuto a cercarci perché non ci trovava. Ma Sara aveva chiamato la nonna Elsa perché ci venisse a prendere. Così, la mamma dell’amica di Sara ha detto che non c’eravamo. Poi è arrivata la nonna e ci ha preso con lei e così siamo arrivati qua”. Lo sguardo di Federico non smette di scrutare quello intenso e dolce di Sara. “Era la mia migliore amica ed era venuta alla cresima insieme a me. Avevamo appena svoltato poco più avanti da casa sua e i nostri genitori si sono messi a litigare e sono scesi dalla macchina. Quindi ho preso Federico, perché la mia amica mi aveva detto: se c’è bisogno, mi raccomando.

Ho lasciato tutto in macchina, non avevo neanche il telefono, ho preso mio fratello e sono entrata. Poi mi sono ricordata il numero della nonna e l'ho chiamata con il telefono dell'amica mia". La nonna annuisce con la testa e conferma: "Sì, sono andata subito, stavamo a letto io e mio marito, mi sono vestita, era quasi mezzanotte, e siamo andati lì a prenderli".

Traversata di un attimo, di una vita. Arriva la burrasca e stappa il tappo, scoperchia i sentimenti, le emozioni, le percezioni che non collimano con la realtà. Il vulcano erutta. È un momento duro, di verità. Occorre stare dentro questo schianto, accettarlo come potenziale.

Sara ne è consapevole: "La mia decisione è stata momentanea, all'istante, istintiva, non è stata calcolata. Ho visto Federico che stava male. Mio fratello è sempre stato con me, dormiva con me, se aveva un problema veniva da me: ero una mamma, se possiamo dire così. Avevo capito che non potevo più sostenere questa situazione, perché era già da tanti anni che andava avanti. Ho pensato che volevo un momento di svolta, un momento di liberazione, perché avevo avvertito i miei genitori: già mi avete rovinato tanti compleanni, pure comunione e confessione, se mi rovinare anche la cresima, io prendo e me ne vado. Avevo parlato già con la nonna, lei mi ha sempre dato la sua disponibilità. Però io sono una persona riflessiva, ci ho messo un po' a decidere, perché non volevo darle disturbo".

Elsa reagisce con vigore: "Le dicevo: Sara, questa situazione non può andare avanti, se voi fratelli siete d'accordo, venite da noi. Federico era piccolino, ma l'altro fratello era di due anni più grande. Ma lei mi rispondeva: nonna, ti devi rendere conto che se poi noi veniamo a casa vostra, ci devi portare a scuola, ci devi comprare i libri. Provavo a rassicurarla che, se davamo la disponibilità, avremmo provveduto a tutto. Solo devi essere sicura se volete venire qua".

Sara scuote la testa, come per far passare un brutto pensiero: "La nonna non sapeva neanche un terzo di quello che accadeva in casa". Elsa conferma dolorosamente: "Sì, però poi le ho sapute tutte le cose". Una realtà spacciata per 'normale' che 'normale' non era. Sara intuiva, con l'intelligenza che la contraddistingue: "Non ne parlavamo perché i nostri genitori dicevano che era 'normale' che queste cose succedessero in casa. Dopo tanti anni, anche noi lo credevamo 'normale'.

Finché non ho conosciuto delle amiche e non ho visto la 'normalità' di casa loro. Ho cominciato ad avere dei dubbi. Mi sono fatta tanti complessi e tante domande. Ne ho parlato anche con mia zia che mi rassicurava sulla disponibilità dei nonni".











Un salto nel nuovo, fatto di lucidità e coraggio. Sara sorride contenta, come pacificata: “È stata una boccata di aria fresca venire dai nonni; all’inizio mi sembrava strana, la vita. Cambiava tutto: la serenità, il fatto che potevamo riferirci ad un adulto. In ‘quella’ casa dovevi pensare a te stesso, da solo, non potevi riferirti a un grande, l’adulto dovevi esserlo tu. Avevo – ho – dei genitori abbastanza immaturi. Me ne rendo conto dopo un po’ di anni. Lì era proprio un caos: ogni giorno una polemica. Ogni giorno un litigio, non potevi mai stare tranquillo. Non volevo mai tornare a casa da scuola – anche se non andavamo tante volte a scuola, perché non ci portavano – perché tornando, sapevo che c’era quel casino”. Nonna Elsa ricorda un episodio e la voce si spezza, per la commozione: “Un giorno, era la vigilia di Natale, stavo preparando la cena, lei era seduta, e aspettavamo i miei figli. Qui da noi festeggiamo la vigilia, tutti insieme, la sera e all’indomani, il pranzo. E Sara mi guarda e mi dice: nonna che bello, queste cose non le ho mai viste!



Aspettare i cugini, le zie, per stare tutti insieme! Questi bambini mangiavano sempre da soli, non c'erano cene di Natale, né di Pasqua. Ma era finalmente contenta, aspettavamo tutti preparando pittule. Mi sembrava una cosa strana, ma bella". Onde nuove si fanno largo dentro lo stesso nucleo familiare. Una possibilità di famiglia fondata su legami diversi. Dilatata. Comprensiva di nuovi modi di essere figli, fratelli, madre, padre, genitori.

Ma allora, cosa fa una famiglia? Sara resta un poco in silenzio, ma non perché non sa rispondere, piuttosto vuole scegliere bene le parole: "Famiglia, adesso, è un concetto diverso per me. Prima era una cosa, adesso è proprio un'altra cosa. Ho capito che è unione, che ti sostieni in tutto. Ho vissuto delle novità: non pensavo fosse 'normale' andare a mangiare a casa di qualcuno, riunirsi tutti insieme. Non lo abbiamo mai fatto. A casa nostra non veniva mai nessuno. Eravamo sempre soli, non avevo conosciuto bene né i nonni, né gli zii. I nostri genitori non ce lo permettevano. Ci lasciavano a casa. Ma arrivata a un certo punto... è stato difficile staccarsi, perché mi sentivo in colpa. Però una volta che mi sono staccata, è stata veramente una boccata d'aria fresca. Una liberazione". Cosa resta del rapporto con questi due adulti che dovrebbero essere i tuoi genitori? "No, non li vedo quasi mai. Certe volte li incontriamo, quando passiamo con la nonna in auto... e basta. Boh, non lo so, non so come stanno" tenta di trovare un senso Federico. Nonna Elsa non può dimenticare: "Quando sono successi i fatti più gravi, litigavano tra genitori e poi la madre se ne andava, mio figlio rimaneva da solo e dovevo andare io, perché con tre ragazzi che si può fare? Gli dicevo: prendi una decisione, questa non è una vita che potete sostenere. Poi mi sono detta: devo pensare ai bambini. Per me non è stata una scelta facile". La voce si incrina e continua: "Sempre mio figlio è, voglio dire. Però loro sono i miei nipoti. Volevo prendere l'affido di tutti e tre, non solo di loro due. Il nipote più grande era proprio quello con cui avevo più rapporto. Ma adesso non ci vuole vedere". Sara interviene netta: "Abbiamo patito le cose insieme, fin prima che nascesse Federico. La sua scelta mi ha spezzato il cuore. Il fatto che lui ha preferito rimanere lì, piuttosto che stare con i suoi fratelli".

Piano piano, si è riavviata un'altra quotidianità. Federico, lo ricorda spontaneo: "Mi ha aiutato Sara... beh sì, anche tutti i nonni, anche gli altri". Un cammino di ricostruzione, un lavoro minuto di ricucitura, delle energie familiari disponibili: "Con gli altri nonni ci troviamo proprio bene. C'è collaborazione, ci aiutano tanto. Il venerdì pomeriggio porto i due fratelli là, poi ritornano la domenica sera. Anche se c'è un bisogno particolare, si trasferiscono da loro". Sara studia l'indirizzo socio-sanitario che si basa sulle scienze umane. Ha medie molto alte e le piace molto la psicologia, la segue dal primo anno. Confessa con realismo misto ad orgoglio: "La mia situazione mi ha permesso di aprire le porte a questo interesse. Però il mio sogno è fare la poliziotta. Ogni volta che succedeva qualche cosa, c'era sempre un poliziotto che mi stava vicino. Voglio essere quel poliziotto che

sta vicino a qualcuno quando ha bisogno. Voglio essere quella persona a cui fa affidamento chi ha bisogno”.

Sono rimaste attente e in silenzioso ascolto. In tutto questo percorso di ripresa, di recupero, di ripartenza Deborah e Barbara hanno avuto un ruolo centrale. L'occhio di Sara scorre dall'una all'altra e poi si ferma sul viso di sua nonna, con dolcezza: “Ci hanno aiutato molto, in questi anni, ci sono sempre state vicine. Hanno sempre cercato di farci comprendere la situazione, ma con le maniere giuste. Grazie a loro sono stata meglio. Ogni volta che veniva Deborah, ci aiutava a parlare. Parlavamo tanto. Parlavano più con noi che con Federico perché lui era più piccolino. Non volevano metterlo in mezzo alle questioni più complicate. A Federico chiedevano solamente aspetti che riguardavano lui. L'ho apprezzato, era già una situazione abbastanza difficile”.

Federico ha ricordi molto chiari, di simpatia, di festa: “Quando Deborah arrivava a casa, ci salutavamo e mi chiedeva: buongiorno come stai? E poi parlavamo. Mi faceva domande tipo: come state? Che cosa avete fatto in questi giorni che non ci siamo visti? Io rispondevo, ma soprattutto aspettavo che finissimo di parlare. Eravamo d'accordo che quando finivamo, ci facevamo la partita a carte. Ecco, si gioca, si sta insieme. Certe volte ha portato dei giochi, abbiamo giocato allo scarabeo”. Deborah ricorda allegra: “Non l'ho mai capito il gioco, giocavo così. Gli educatori giocano anche se non capiscono”. “Era proprio una di casa, come se fosse una sorella, avevamo confidenza” ricorda con emozione la nonna. Il lavoro del cuore, il rammento più difficile. Sara aggiunge il punto decisivo: “Mi incoraggiava, mi diceva: nonostante questa situazione tu puoi pensare a te stessa, a crescere tu, a sviluppare le tue conoscenze, la tua intelligenza, il tuo intelletto. Anzi, devi prendere questa situazione e farne come una ricchezza, un'esperienza di vita su cui riflettere”. L'anno in cui sono arrivati dai nonni, Sara frequentava la terza media. Aveva delle gravi lacune. Si era ad aprile, a giugno finiva la scuola e doveva superare gli esami di terza media. Ma in quel periodo ha preso lo slancio e ha fatto un salto enorme. La pagella è cambiata, in modo estremamente rilevante, effetto dell'altro enorme cambiamento che era arrivato nella sua vita. “Mi piace studiare – riconosce Sara – ma non avevo le condizioni per farlo. Non c'era mai un momento di tranquillità. Invece qui l'ho trovato e prendevo sempre buoni voti. In due mesi, già si è visto il miglioramento”.

Tocca a Barbara collegare i pezzi di questo viaggio: “Me lo ricordo ancora. Il servizio sociale ha fatto il pronto intervento e ha informato il giudice della situazione. E il giudice a quel punto ha incaricato il servizio affido di conoscere la nonna – a cui i bambini sono stati affidati – e di esprimersi rispetto all'opportunità che continuassero a stare qui, con lei. Abbiamo conosciuto la signora Elsa, il marito, vi ricordate? Li facevamo venire, gli facevamo dei test,



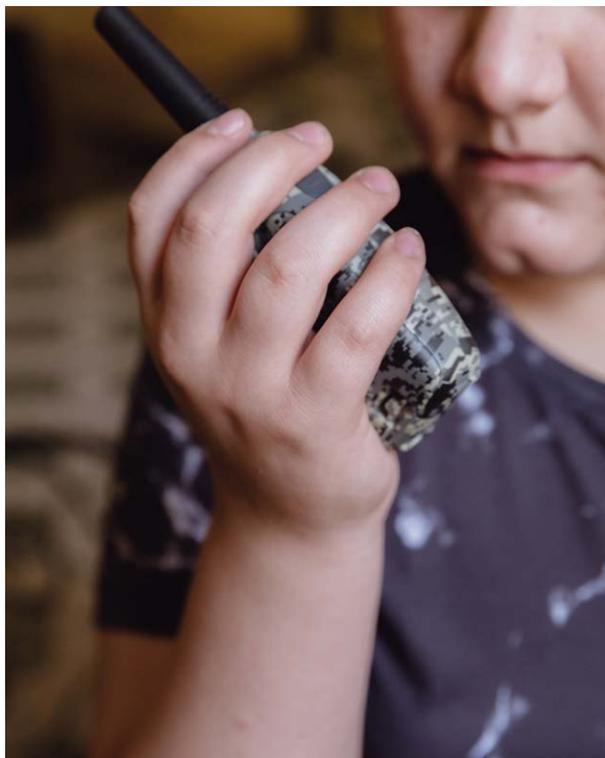
li abbiamo, per così dire, ‘rivoltati come dei calzini’. Per noi era la cosa più importante: garantire che questi bambini stessero effettivamente nel posto più giusto, con persone che fossero in condizione di prendersi cura dei loro bisogni di bambini. Spesso gli affidamenti ai nonni, ai parenti, sono molto più spinosi degli altri, perché sono legati ai luoghi in cui restano sempre molto attive le dinamiche di conflitto, i rapporti difficili, le discussioni. Noi invece abbiamo capito che c’era un fronte coeso da parte della coppia dei nonni paterni e poi abbiamo scoperto che c’era la stessa disponibilità dalla parte dei nonni materni. Questo rappresentava il nido più rassicurante, più tutelante nei confronti dei bambini. La nonna ha avuto la capacità di affidarsi, nonostante avesse cresciuto tanti figli, di accettare che ci dovessero essere anche altre figure che entravano nel merito della vita familiare. Immagino che non sia stato semplicissimo. Però, perché i bambini si affidassero, si è affidata anche lei. Ci diceva che se questo serviva perché la situazione andasse a buon fine, era disposta a tutto. E così è stato dal primo momento. Anche gli altri nonni si sono attivati, sempre per il suo tramite. Sono diventati alleati, superando il rischio di contrapposizioni”. Il ricordo di Elsa è doloroso, vivo: “Ho fatto io questo passo di andare a fare la denuncia. E quando ho visto che pure loro, gli altri nonni, sono andati e hanno fatto la stessa cosa, allora mi sono affidata. Piano piano, abbiamo imparato a fidarci gli uni degli altri e dei servizi”.

C'è grande differenza tra fare la nonna e fare la mamma. Elsa ne è completamente consapevole: "La nonna dà tutti i vizi ai nipoti. Tanto poi arrivano i genitori. All'inizio anche con loro, se volevano qualcosa, non me la sentivo di dire di no. Con i figli è più facile, ma con i nipoti sei più di mani larghe, diciamo. Pure se ho cresciuto quattro figli, la responsabilità è grande".

Un accompagnamento paziente, inventivo, coraggioso: "Con Barbara e Deborah è sempre andata come oggi. È come se ci conoscessimo da sempre. Ci è stata data la possibilità di essere noi stessi, di dire le cose semplicemente come sono. Non dovevamo stare attenti alle parole che dicevamo per paura di sbagliare. Potevamo parlare, essere noi stessi. Anche quando c'era l'incontro, una volta al mese, nel gruppo genitori. Un momento naturale che aiutava tanto, ti insegnava come muoverti. Avevo finito di fare la mamma, facevo la nonna. Dovevo tornare a fare la mamma".

Il nonno è sempre rimasto in disparte, spiritoso con i nipoti. Elsa lo guarda intensamente e confessa: "Mi ha aiutato tanto! Nel primo, periodo, sono sincera, non è stato facile. Mi è proprio cambiata la vita. Era pesante per tutti e due. Magari mio marito li sgridava, e gli dicevo 'non si fa così'. Allora litigavamo tra noi. Non volevo piangere, ma le lacrime scendevano da sole. Allora mio marito mi dava sostegno, mi incoraggiava. Ci siamo abituati... con il mio amico vicino".

Deborah Aloisi
Educatrice, Galatina





Scoppia una risata
generale. La complicità
tra marito e moglie,
l'intesa di una vita,
capace di reinventarsi.

Barbara, con l'esperienza di tanti contesti e storie, riconosce il potenziale: "Sono una rete di famiglie. C'è stato un adattamento complessivo, guidato, confortato dai servizi. Il cambiamento c'è stato nei bambini, ma anche nella coppia dei

nonni. È stato un lavorare sui due livelli. La nostra preoccupazione era che loro non trovassero dei riferimenti genitoriali, perché erano i loro nipoti. Abbiamo cercato di far venire fuori, oltre l'essere nonni, anche l'averne la responsabilità degli aspetti normativi. Gli altri nonni sono un po' più di manica larga, ma i ragazzi hanno bisogno di avere anche dei nonni. E va bene. Quattro genitori sarebbero troppo", sdrammatizza sorridente.

Si parla di diete, di dessert al pomeriggio, di frutta, e dell'immancabile scarpetta col pane. I sughi della nonna sono troppo buoni. La conversazione si stempera, si scioglie in piccoli rivoli.

Ritorniamo all'aperto, nella campagna di nonno Luigi, con la straordinaria abbondanza di alberi e frutti che ci ha accolto all'arrivo. La cura del suo orto è un impegno continuativo, dedicato, meticoloso. Allo stesso modo P.I.P.P.I. si innesta su quanto già fanno, e spesso bene, i servizi. Un affidamento intrafamiliare è prassi diffusa in buona parte del Paese.

P.I.P.P.I. aiuta a riconoscere che fare e rifare famiglia è proprio un sistema, un infinito gioco di relazioni, connessioni e scambi, un accudimento gentile, faticoso, resistente e infine, fruttuoso. E rivela i giardinieri 'specialisti', dai nomi e dalle competenze più varie, per lo più sconosciuti, eppure infinitamente necessari: sono questi operatori che fanno lo straordinario mestiere del coltivare e talvolta riparare l'esistenza quotidiana delle famiglie che si trovano ad affrontare delle avversità.

In gioco ci sono i fiori e i frutti di tutto il nostro giardino. P.I.P.P.I. orienta in quel cercare le risorse per aiutare a crescere i bambini dove sono, in quel dato momento. Una ricerca che è pane quotidiano di tanti professionisti e favorisce un pensiero aperto, plurale, lungo, contestuale sui bambini e sulle loro famiglie.

Fa riconoscere, anche, che non ci siamo ancora presi cura dei genitori di Sara e Federico e del fratello maggiore. Forse, è grande anche il loro dolore e non siamo ancora riusciti ad ascoltarlo. È la parte più complessa di questo mestiere, quella ancora da realizzare. Il prossimo passo da fare insieme.





Come volo di rondini

Azzurro chiaro, garrire di rondini, giostra di voli: tantissime si rincorrono tra il biancore dei tetti e degli edifici in pietra del centro storico. Andamento dinamico, del volo singolo, della rincorsa che sfida il movimento ascensionale delle correnti, poi la pausa, la sospensione in aria. E ancora l'infinita rincorsa a composizioni multiple, l'acrobatica distesa in movimenti eleganti, coordinati, le une con le altre. Dai Magazzini della telefonia alla Basilica di Santa Caterina saranno dieci passi. Da una parte si dirama la città nuova, dall'altra quella antica.

Un frate francescano esce dal chiosco adiacente e si avvia verso la recita dell'Ufficio, nella navata di sinistra, insieme a una sparuta comunità di fedeli, tutte donne. Sopra le loro teste, un raffinato ricamo di blu, per il prezioso lapislazzulo nel pigmento, incornicia di fine bellezza parole antiche, un salmodiare tramandato da millenni: "Pietà di me o Dio, liberami dal sangue". Salvezza e liberazione, sentirsi smarriti, come rondini perse nel volo, e poi, interiormente, visceralmente, salvate, recuperate al volo comune. La crisi, la catastrofe, il mondo che va in pezzi, può aprire ora, qui, adesso, una possibilità nuova? Esiste un modo, ingegnoso, sapiente, sostenibile, di immaginare una vita dopo: dopo la violenza, il fallimento, le relazioni strappate, i cuori, le vite, le storie drammaticamente ferite?

Sinéad O'Connor esile autrice nel 1990 del successo di *Nothing Compares 2U*, nel suo recente Rimembranze (*Rememberings*) si arrende lapidaria: "Niente si aggiusterà mai". "Una notte, quando mia madre mi menava sul pavimento della cucina, ero nuda, ero ricoperta di cereali e caffè in polvere. Mia madre diceva cose spaventose, io mi rannicchiavo in modo che potesse colpirmi soltanto la schiena. Quando mia madre ha finito con me, mi sono sdraiata sul pavimento; lei si era chiusa in camera. Poi ho messo in ordine. Poi ho apparecchiato per la colazione... Nessuno ci ha mai aiutati. Né ha aiutato lei. I miei vicini non sapevo chi fossero. Quelli che conoscevo mi hanno fatto arrabbiare ancora di più. Lo sapevano. Non nei dettagli. Ma sapevano. E non hanno fatto nulla... Non smetterò mai di correre. Non so come farò a sedare la mia rabbia. Niente si aggiusterà mai".

Siamo all'Ufficio dei servizi sociali del Comune di Cutrofiano. Scrivania dell'assistente sociale, due sedie, tavolino a lato per i giochi e le attività dei bambini. Cinzia è seduta al suo posto e accoglie tutti con un sorriso amichevole: "Come va, come stai, Fiorella?" "Eh... ma come sei cresciuto, Farid! È da un bel po' di tempo che non ci vediamo". Riannoda il filo di una relazione, di un intervento concluso qualche anno prima, con P.I.P.P.I. 6. Fiorella è qui, ai servizi,



per raccontare la sua storia agli ospiti in visita. C'è l'allegria del rivedersi dopo tanto tempo, tra tante persone che hanno accompagnato questa storia: Barbara, Deborah, Patrizia, Antonio. Ma a catturare l'attenzione è proprio lui: Farid, un metro e venti di energia caricata sui suoi cinque anni e mezzo, sprizzante in una testa di capelli riccissimi.

Barbara la psicologa armeggia con un foglio di carta, per ricordare uno strumento familiare, tante volte utilizzato: "Questo è il nostro Triangolo, su cui ci appuntiamo le cose che ci diciamo con le mamme, con i papà, con i bimbi, con le bimbe.

È il nostro *block notes*, diciamo così. E ci aiuta a ricordare bene. Questi sono dei rettangoli, con colori verde, blu, giallo, arancione, rosa. Farid scrivi tu le letterine del tuo nome e anche del cognome? Fa una cosa, vieni a scriverlo qua".

Ma Farid ha deciso che deve colorare il personaggio del suo album: "È tutto verde il vestito. La faccia è arancione, è arrabbiato, rosso di rabbia, sta combattendo con il suo nemico, si sta proteggendo. Che vuoi? Non mi ricordo quando ho compiuto gli anni, ma la mamma lo sa. Che c'è? Non lo so scrivere il nome della mamma".

Barbara non demorde, continua a scrivere sul foglio, parlando ad alta voce, tra il serio e il divertito: "Sappiamo che Farid sa scrivere il nome e il cognome, che ha cinque anni, sappiamo che la mamma sa quando fa il compleanno, a novembre; sappiamo che sa disegnare molto bene; sa colorare con i colori a spirito e che sta preparando la recita di fine anno a scuola. Ma non si può dire, c'è la mamma, è una sorpresa!".



Come un gioco a cercarsi e a nascondersi, Barbara si addentra nel quotidiano di questa famiglia, microcosmo inserito in altri universi.

Emergono i dettagli di una festa di fine anno, preparata con cura dalle maestre, per coinvolgere i bambini, le mamme e i papà: il congedo dalla scuola materna, per prendere lo slancio verso la scuola primaria. E Cinzia, con la naturalezza di una consuetudine di relazione, interviene e collega: “La maestra Sonia è bravissima, te la ricordi? L’abbiamo conosciuta a scuola, è una nostra collega. Quando stavamo a casa con il *lockdown*, la vedevate sul video, con il telefono, vi

parlavate, vi leggeva le storie”. Cinzia ricorda che la maestra di Farid ha da sempre fatto un lavoro importante in classe, essendo anche assistente sociale, ha questa sensibilità. A Farid interessa solo un punto: “Dopo la recita andiamo tutti in pizzeria, con le maestre, con i bambini, le mamme e i papà, però io ho uno zio e basta. Secondo me, anche lo zio doveva venire qua, oggi. Ma sta lavorando. Anche la mamma lavora al magazzino dove lavora lo zio, dove c’è il mercato. Anch’io una volta ho preparato le scarpe con la mamma, l’ho aiutata. Le accoppiamo perché sono spaiate e le mettiamo sopra un tavolo, l’una con l’altra”. Una normalità di legami, attività, relazioni, reinventata. Barbara lo sottolinea: “Fiorella, lo zio, il tuo nuovo compagno, ha questa attività commerciale del mercato e tu lo aiuti. Sono cambiate un po’ di cose dall’ultima volta. Rispetto al periodo in cui vi seguivamo, rispetto al Programma, molto è cambiato,



Farid è cresciuto, è diventato alto”. Fiorella si sofferma, riflette: “Col fatto che abbiamo trovato una casa in campagna, nei mesi del *lockdown*, c’era la piscinetta, il rifugio per i cani; stando all’aria aperta, il bambino giocava tranquillo. Non dico che me la passavo bene, comunque abbiamo avuto l’aiuto del Reddito di cittadinanza, una base ce la dava. Lui è stato molto forte, è sempre andato a scuola, ma non è sempre così socievole, dipende da come si alza alla mattina, è un bambino. È dura, se dice una cosa è quella, è molto determinato”. Barbara fugge le preoccupazioni: “L’importante che il bambino utilizzi la sua forza nelle cose che deve fare. In questi tre anni anche tu hai imparato a fare molte cose, alla fine. Come durante la pandemia”. Cinzia dipana gli strumenti, la dotazione di Progetti di Utilità Collettiva, i PUC, che permettono ai beneficiari del Reddito di cittadinanza di mettere in circolo le loro capacità e alle comunità di farne tesoro, di prendere atto delle competenze, della dignità, del valore di ognuno dei beneficiari: “Si chiede a chi percepisce il Reddito di cittadinanza di dichiarare la propria disponibilità a dei lavori di pubblica utilità.







In questi anni abbiamo inserito anche Fiorella, anche se per poco. Per dire che con lei il lavoro non si è mai fermato, abbiamo sempre continuato a proporre misure di sostegno. E quando abbiamo chiesto se lei era disponibile a darci una mano, non si è mai tirata indietro. Abbiamo cercato di venirle incontro, usando tutte le risorse a disposizione: progetti tipo il Reddito di cittadinanza, abbiamo attivato dei PUC adesso, prima ancora c'era il Red, il Reddito di dignità della Regione Puglia. Le persone che percepivano questo reddito, una misura regionale di sostegno al reddito, sono state coinvolte in un progetto di *welfare* leggero. Una di queste ragazze, andava a casa sua negli orari in cui Fiorella aveva bisogno, la mattina presto: in questo modo lei riusciva a lavorare e a rendersi autonoma economicamente. La maestra di Farid faceva già un adeguato intervento in classe. Abbiamo cercato di calibrare l'intervento senza mai essere invadenti, sulla base del bisogno che lei ci rappresentava".

Fiorella con i suoi occhi neri, che puntano l'interlocutore con un'espressione tra il timido, l'imbarazzato e il fiero si schermisce con un sorriso: "Ho ricevuto tanto, per me era una cosa normale. Dare e ricevere. Nel rapporto con persone che, comunque, nel momento brutto mi hanno seguito. Si chiude così".

Fa caldo, nella stanza, un caldo meteorologico, ma anche emotivo.

Barbara stempera la tensione: "Sì, ce lo ricordiamo tutti quel periodo Fiorella.

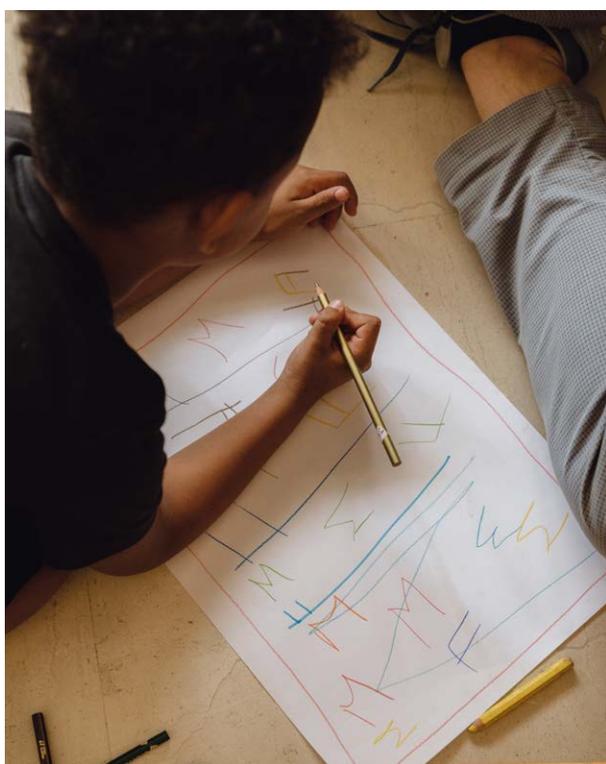
Li ricordiamo come periodi in cui ti sei misurata con cose che pensavi molto più grandi di te e poi sono state molto più piccole". Fiera di una dignità ritrovata, Fiorella conferma: "E ce l'ho fatta".

La psicologa sottolinea: "Questo è l'importante. E con la famiglia del tuo primo compagno, tutto a posto?". È il punto critico: "Mi chiedono sempre di lui, si è tranquillizzato il rapporto. Il papà si sente con Farid, con le videochiamate.

Però non manda nessun aiuto". L'accettazione di una realtà, diversa da quella sperata. Se lo sono dette tante volte. E Barbara rinforza: "Fiorella, che non aiuti è un problema, ma che distrugga sarebbe ancora peggio". La consapevolezza acquisita è diventata un modo per ritornare al mondo: "Sì, infatti, ho detto a suo papà che può continuare a sentirlo per lui, per Farid, e non gli chiedo più niente. All'inizio si fa un po' più di difficoltà, si sente come un'ingiustizia, poi si prende atto e si accetta in qualche modo. Ormai sono passati cinque anni".

È ancora Cinzia che accompagna, con garbo, in un ricordo doloroso: "Mi arrivò una foto del suo volto, tumefatto, irriconoscibile. Non sapevamo in che modo poterla contattare. Perché lei aveva una forte diffidenza nei confronti dei servizi.

Aveva paura che noi potessimo, in qualche modo, allontanarle il bambino... È vero? Poi piano piano, in punta di piedi, siamo entrate nella sua vita. E abbiamo iniziato a costruire una relazione, fondamentalmente. Devo dire che lei ha collaborato tanto, ha compreso. Abbiamo costruito l'equipe: Barbara la psicologa, Deborah è stata l'educatrice. Però, in realtà, credo che lei avesse acquisito la fiducia, perché



qualsiasi intervento le proponevamo – poteva essere l'equipe, l'educativa a casa – lei l'accettava. Non si è mai opposta perché eravamo attente a darle la possibilità di capire e esprimere i suoi dubbi”.

Fiorella, a distanza di anni, vorrebbe trattenere le emozioni nel ricordare i giorni più acuti delle violenze, della crisi, della necessità di separarsi da chi faceva male a lei e al suo bambino. Ma le lacrime sgorgano quasi a tradimento e lei si tampona gli occhi ripetutamente.

“Mi ha conquistato il loro modo di fare, la tranquillità che mi davano, la forza, la fiducia”. Nella stanza, Farid diventa più chiassoso, accompagnando i ricordi della madre con il sottofondo dei suoi commenti sul disegno. “Comunque, non ti danno consigli. Ti portano a capire come tu vuoi reagire. Non mi hanno mai detto ‘devi fare questa cosa’. Non c’era imposizione. Quindi tu arrivi a fidarti, perché dici: ti stanno aiutando a usare il tuo cervello. Questa è stata la cosa fondamentale”. Ma da sola, vittima di violenza, con un bambino di pochi mesi, cosa comportava usare il cervello? “Forse è stato continuare la denuncia che avevo fatto, senza tornare indietro, per il bene del bambino e mio. È stato fondamentale. L’ho fatto per noi. Io con lui, siamo una famiglia, siamo io e lui. Non mi fate più emozionare, basta”.

La forza di relazioni nuove che ti tirano fuori dall’abisso, in cui, non ti ricordi nemmeno come, sei entrata. “Stare con Cinzia, con Barbara, con Deborah era come stare in famiglia. Parlavano con Farid come se stessero parlando con il loro nipote.

Lui le guardava e parlava. Già quando vedi un bambino che dà fiducia a una persona, è tanto. Poi forse lui vedeva che quando finivo di stare con loro, ero più tranquilla. Quando andavano agli incontri Farid era come se stesse a scuola. Giocava, faceva le sue



cose tranquillamente. Non si è mai posto la domanda: perché stiamo andando là? Stiamo andando a trovare Cinzia, e finiva là. Anche Barbara ha supportato tanto, me e il bambino. Mi ha aiutato in molte cose lei. All'inizio l'ho vista come una dottoressa. Mi faceva paura, un pochino. Poi ho cominciato a conoscerla e mi è sembrata una persona semplice. Veniva da me, a casa mia, a osservare il bambino, al pomeriggio, come giocava. Stava con me e allora le dicevo che cosa aveva fatto Farid e lei mi spiegava: non ti preoccupare è normale. Lei mi tranquillizzava. Mi diceva: per la crescita del bambino, non fare conto sul papà, perché non ce l'hai. Con Farid non ne abbiamo mai parlato, aveva pochi mesi quando è successo tutto. I primi tempi non volevo farlo sentire con il padre, per staccarlo da lui. Adesso si sentono, quando vogliono. Ho continuato a tenere i rapporti. A volte lo cercava, allora gli dicevo, chiamalo. Forse sono tre anni che non lo incontra. Però all'inizio, non lo sai. Ma abbiamo continuato". Con uno sguardo fiero, il senso di una dignità ritrovata, Fiorella rinforza: "Sentirsi a casa. Il riassunto è: famiglia. Mi hanno aiutato tanto con le borse lavoro, mi hanno integrato in un lavoro per aiutarmi con il bambino, mi hanno mandato dei pomeriggi una ragazza per aiutarmi, un'altra signora che mi teneva il bambino quando andavo a lavorare. C'è stata una collaborazione. Mi ha dato tanto per riuscire a svilupparmi. Alla base di tutto ci sono state loro! Non mi davano consigli, ma era il loro modo di porsi, per reggermi da sola, anche adesso. Non puoi dire a una persona che sta male 'dovresti fare così', perché non ci riesce. Ti dice di sì al momento, ma poi non chiama più e non si fa vedere". Con Fiorella, adesso, non c'è presa in carico dei servizi, perché è abbastanza autonoma, ma lei sa che in qualsiasi momento si può rivolgere a loro. Non ha una rete familiare, ma ha il senso che può essere seguita non perché deve, ma se le serve, come un punto di riferimento. Mediare e calibrare. Per essere incisivi: fare quello che serve. Non fare a prescindere.

Riconoscere chi hai davanti, il suo potenziale: per quanto sofferente in quel momento. Fiorella era una donna forte. La vita l'aveva già "fortificata" prima. Poi l'esperienza difficile l'aveva indebolita, resa un po' più fragile. Doveva recuperare quella forza e non gliela potevano dare i servizi. Doveva tirarla fuori da lei. Il pensiero più preoccupato è per Farid. Con il bambino, da piccolo, si è faticato tanto e qualche traccia di quel tempo è rimasta. La mamma lo vedeva una persona con una personalità strutturata, si appoggiava a lui, per sentirsi meno sola. Farle vedere il bambino, per l'età che aveva veramente, la rendeva più debole. Resta ancora questo bisogno e un po' il paragone al temperamento del padre. "Per una mamma il figlio è il punto debole – la rassicura Barbara – non te ne devi fare un cruccio, è il segno di quanto amore c'è in questa relazione con lui. Mi fa piacere che non sei sola e hai ritrovato una buona dimensione di coppia. Anche per il bambino. E brava la nostra Fiorella!". "Lui l'ha accettata questa differenza, dice: io ho lo zio. È vero che lo sta viziando – ammette Fiorella – però è una figura che gli vuole bene. Sto più tranquilla sia io, sia lui. Si è normalizzata la situazione. Sono riuscita a comprare la casa, anche se piccolina. Ce l'ho fatta. È nostra adesso".

Marco, il ricercatore pedagogista che viene dall'Università e che in diverse occasioni ha visitato l'ambito partecipando ad alcune attività, continua a giocare con Farid sul pavimento: "Abbiamo riempito il foglio di lettere, l'iniziale del mio e del suo nome, a caso. Io la sua e lui la mia. Poi abbiamo cominciato a vedere delle cose in mezzo a questo reticolato. Ci stiamo divertendo a vedere cosa emerge: un cuore, guarda? Un bel cuore verde! Fantastico! Fai tu una cornice adesso. E dentro, cosa facciamo? È come un quadro!". Farid continua: "Qui c'è il mare, qui la sabbia. Poi c'è una sirena, su un bel sasso. Prima era grigia, perché era povera, adesso è diventata ricca perché ha aiutato tutti e gli hanno dato i soldi. Ha fatto tanti lavori". Pausa. "Che vuoi da me?" domanda

Farid con un ritornello quasi ossessivo all'operatore, a chi sta in quella stanza e fa soffrire sua mamma con ricordi ancora tanto pesanti da portare. E sulla carta sbucano sassi, prima grigi, poi azzurri, poi improvvisamente sul corpo della sirena compare un segno rosso vivo.

L'ultimo periodo è stato particolarmente critico, sono arrivate ai servizi tante situazioni difficili. "Proprio tante e non è facile riuscire a sostenere il carico di lavoro – osserva Cinzia allargando lo sguardo alla situazione generale –. La Procura ci invia la domanda di inchiesta sociale sulla base della quale decide se fare ricorso al Tribunale per i minorenni per l'apertura del procedimento. Solitamente è il servizio sociale a segnalare alla Procura una situazione di pregiudizio per il minore, ma a volte le informazioni all'Autorità giudiziaria provengono da altre fonti. Il Tribunale per i minorenni una volta acquisito il ricorso da parte della Procura, nomina il giudice relatore e si riunisce in Camera di consiglio per emanare il provvedimento che può disporre: o l'archiviazione, quando all'esito dell'indagine non è emerso il pregiudizio

per il minore, o l'affidamento del minore ai servizi territoriali e/o alla famiglia affidataria o alla comunità, richiamando gli articoli 330 e 333 del Codice civile per la limitazione della responsabilità genitoriale. Quando il servizio sociale riceve il provvedimento del Tribunale per i minorenni, è suo compito contattare la famiglia per informarla della decisione del giudice e questo non sempre è facile. Molte volte le famiglie non ci conoscono ed è necessario comunque costruire una relazione con loro. Ma non lavoro da sola. Collaboro moltissimo con la collega Patrizia dell'ufficio accanto, del segretariato sociale: al suo sportello, ad esempio, si rivolgono le famiglie per presentare la domanda di contributo per i libri di testo o per l'esenzione del ticket. Tramite lei riesco ad entrare in contatto con le famiglie, nel modo dovuto, in punta di piedi. Capita che arrivi una mamma rappresentando solo una condizione di bisogno economico. Al di là di quel bisogno, possiamo intuire che ci sia qualcos'altro. Piano piano, riusciamo a guadagnarci la fiducia e si comincia a lavorare. Del resto, è quello che è successo con Fiorella: ho ricevuto informalmente la foto di lei tumefatta,

Cinzia Riccardi
Assistente Sociale
Galatina



mandata da una sua amica. Quindi si poneva il problema di come raggiungerla. Lei non voleva parlare con nessuno.

Con la collega Patrizia del segretariato sociale siamo riuscite ad avvicinarla". Pregiudizio, una parola difficile per dire che per il bambino si ravvisa un pericolo. Il pericolo più grande? Una famiglia troppo violenta, troppo aggressiva, che pretende molto dal bambino, ad esempio mortificandolo, non tenendo in considerazione quelle che sono le sue capacità. L'obiettivo di tutta la squadra di operatori è lavorare con i genitori perché il bambino stia meglio con mamma e papà. Cinzia, tanti anni di esperienza come assistente sociale e come formatrice, posa uno sguardo rispettoso sulla famiglia e mette su una linea prospettica, evolutiva, di trasformazione, le loro fatiche: "In realtà il termine pregiudizio è utilizzato nel linguaggio giuridico, ma il nesso è sempre quello: la negligenza, la vulnerabilità, le famiglie in difficoltà, anche quelle che apparentemente potrebbero sembrare maltrattanti, sono comunque delle famiglie che non hanno compreso qualcosa, che non riescono a vedere qualcosa, che hanno sofferto. Vanno in ogni caso aiutate, accompagnate affinché vedano meglio quello che c'è da vedere, vedano le risorse di quel bambino, di quella famiglia. Risorse proprie. Vanno accompagnate a guardare le cose da un altro punto di vista. Non ci sono famiglie in assoluto senza problemi, chiunque li può affrontare, in un periodo particolare della propria vita. Ma ci sono famiglie che sicuramente hanno più bisogno di essere aiutate perché, per una serie di vissuti e di situazioni di contesto, hanno uno sguardo annebbiato".

C'è una riunione degli psicologi dell'ambito territoriale nell'altra stanza: ci sono lo psicologo del consultorio di Galatina che è anche quello di Cutrofiano e altri psicologi che stanno facendo il tirocinio. C'è Beatrice che ha fatto un lavoro nelle scuole, i laboratori sulle emozioni nella classe, all'interno del dispositivo "partenariato scuola e servizi". Un lavoro molto prezioso per farsi conoscere dalle famiglie. Tante figure, tante professionalità. La domanda torna su P.I.P.P.I., su cosa fa. "P.I.P.P.I. indica un metodo scientifico – sottolinea Cinzia – la cornice per l'operatore, per l'equipe, perché ognuno potrebbe andare per i fatti suoi, non sapere quello che fa l'altro, se non si condivide l'idea che tutti stiamo seguendo quella data situazione, tutti l'abbiamo in carico. In più, dà lo strumento per fermarsi e riflettere. In teoria tutti gli operatori sociali dovrebbero avere capacità psico-attitudinali, ma in pratica non è sempre così. L'attitudine a creare relazioni, se è avvalorata da un metodo scientifico, dà un'impostazione a ragionare e a strutturare i tempi, ti affina e migliora. Ci può essere una predisposizione. Ma ti devi interrogare: sono due anni che seguo questa situazione, stiamo lavorando bene? P.I.P.P.I. ti dice: se sono passati due anni e la situazione non cambia, forse non è così vero che stiamo lavorando bene. Se non c'è emancipazione della famiglia rispetto ai servizi, l'ingaggio rimane troppo stretto. P.I.P.P.I. ti propone dei paletti. È come la



famiglia: lavora bene quando lascia andare i figli. Così i servizi, con le famiglie. Se ne ho cinquanta in carico, non è detto che sto lavorando bene. Prima se ne vanno, meglio vuol dire che hai lavorato”.

È un fondamentale cambio di prospettiva: nei servizi sociali, e in quelli della tutela minori in particolare, si interviene spesso a gamba tesa, perché c’era un diktat, un’imposizione dell’Autorità giudiziaria in genere, o per interventi *in extremis*, calati dall’alto. Così per lo psicologo: si andava quando la situazione era esplosa. Finiva che il servizio sociale era quello che interveniva per fare strappi radicali. Barbara approfondisce: “Questa cultura ci appartiene da almeno quattro, cinque generazioni: ho bisogno e vado a chiedere, senza mettermi in gioco. Cerchiamo di contrastare questo approccio, è un discorso culturale che avrà bisogno di tanti, tanti anni ancora. Nel frattempo, dobbiamo lavorare, perché è l’esempio che si può dare alle nuove generazioni. Quando, magari, un bambino come Farid sarà grande, e arriverà a chiedere aiuto senza che qualcuno vada a bussare, o senza che un suo amico mandi la fotografia, informalmente, ai servizi”. “Lavoriamo tantissimo con i bambini – prosegue Cinzia – perché pensiamo che alla lunga, con il passare degli anni, questi bambini avranno un’idea differente del servizio sociale. Se i bambini vengono ai servizi sociali senza timore, sentendosi a casa, noi abbiamo una buona possibilità per il futuro, forse, di riuscire a ripensare il servizio sociale non come quel servizio che deve lavorare d’imperio perché così dice la legge. Nel momento in cui hai a che fare con le persone devi cercare un modo per condividere, per progettare, non imporre”.

L’approccio di P.I.P.P.I. contagia positivamente altri ambiti. “Per forza di cose – riconosce con convinzione Barbara – altrimenti sarebbe l’ennesimo progetto che si fa, quando comincia il finanziamento e quando finisce il finanziamento, non lo facciamo più, torniamo come prima. Così si fa un passo avanti e dieci indietro. Invece l’idea di un’implementazione come quella di P.I.P.P.I. è che il territorio lo faccia proprio, lo capisca, lo accetti, lo integri nel suo modo di fare a tutti i livelli, quello educativo, sociale, sanitario, del Tribunale, della giustizia. Questo è l’obiettivo: che ci si impregni dell’idea di lavorare con metodo sempre, a prescindere dai finanziamenti. Perché io sono pagata per svolgere un lavoro che deve avere una credibilità, non posso essere artigianale, andare a sentimento”.

Antonio riemerge dalla sua riunione con gli psicologi dell’ambito territoriale, giusto in tempo per tornare al cuore di tutto un impegno, di un grande sforzo di cambiamento: “È sull’operatore che dobbiamo portare attenzione. È l’operatore che deve cambiare sguardo, che deve formarsi a una nuova logica, a una nuova visione. Se non matura l’implicazione personale, resta l’esecutività. Ieri, come oggi, rischia di prevalere l’esecutività. La drammaticità della situazione è detta dalla frase: devo fare la relazione, devo rispondere al Tribunale. Se io dico: devo fare la relazione al Tribunale, ho già inquadrato in precedenza la mia modalità di lavoro. Se io dico: sto lavorando con la famiglia e dunque, poi, notizierò al Tribunale, la

logica è completamente diversa. Occorre l'implicazione personale, devi entrare, essere in grado di sentire cosa accade. Altrimenti non puoi fare questo mestiere. L'Università è indietro su questo: forma professionisti sui vari saperi, ma non dà gli altri strumenti...". Le parole sono interrotte dal saluto cordiale di un signore alto, sulla porta. "Ecco il Sindaco: di solito si parla male dei Sindaci, in realtà se non capiscono che noi serviamo, non faremo mai niente". Il Sindaco minimizza: "Tutti servono, nessuno è indispensabile". Ma il gioco di squadra, la stima personale e professionale che collega i diversi operatori, ognuno nel suo ruolo, è palpabile.

Nel cielo dell'ambito territoriale di Galatina P.I.P.I. si racconta come un ricamo, un libero e insieme ordinato volo di rondini: si realizza in un preciso pezzo di cielo, un contesto fatto di venti, luce, aria, spinte ascendenti e discendenti, e ne sfrutta il potenziale positivo, in una dialettica di energie singole e comunitarie. Come una specie di sistema, una cornice che armonizza pratiche e modelli e pone sempre al centro il benessere di ogni rondine, specie la più piccola, la più vulnerabile, in un gioco comune, che sostiene il volo del più fragile con l'energia di tutto lo stormo. Rientriamo da una giornata di incontri. Il Magazzino della telefonia sonnecchia. Dall'altra parte la città è in fermento. Camminiamo assorti: l'intensità di parole e storie ci ha come silenziati. Dobbiamo raccogliere questi racconti, ci sono stati consegnati, nonostante la fatica di ripercorrere drammi, rotture, momenti dolorosi "perché siano utili ad altri". "Ho ricevuto tanto e lo voglio restituire" ci risuonano le parole di Fiorella. Dobbiamo provarci: restituire, affidare, consegnare, diffondere parole impastate di queste vite.

La maestra delle emozioni

Primo pomeriggio, Cutrofiano. Si sta raccogliendo un gruppetto di mamme e bambini intorno a Cinzia, Barbara, Antonio. Si conoscono, ma si ritrovano con l'allegria di chi riguadagna il piacere inestimabile dell'incontro di persona, faccia a faccia. Carla, insegnante da tanti anni della scuola primaria e Beatrice psicologa dedicata all'intervento nelle scuole si stanno raccontando le ultime novità sulla conclusione dell'anno scolastico. P.I.P.P.I. facilita queste connessioni e del resto i bambini coinvolti nel Programma sono prevalentemente maschi in età della scuola primaria. Per questo gli accordi di programma promossi dagli ambiti territoriali riguardano, in particolare, il rafforzamento del partenariato con la scuola oltre ovviamente, con le ASL.

La maestra Carla, accurata, vuole rappresentare i commenti delle docenti e dei ragazzini che hanno partecipato all'implementazione. Parole molto esplicite sin da subito. "Beatrice, la dottoressa ha coinvolto il gruppo classe, non l'alunno specifico. È stato bello lavorare nel contesto che vive il bambino, in cui cresce, per creare un clima positivo. Ha lavorato nelle classi terza, quarta e prima media, 18 bambini per classe in media. Ma prima di tutto, abbiamo impostato il nostro piano di lavoro". Beatrice, alta, sui trent'anni, grande gonna colorata che svolazza, racconta: "Gli incontri con i genitori e docenti sono avvenuti tramite le piattaforme digitali, non in presenza. Si fa dapprima un incontro genitori-docenti e si presenta il Programma P.I.P.P.I. Poi mi presento come la professionista che entra nella classe e informo i genitori sul perché entro nella classe: una psicologa che interviene per il benessere della classe, per misurare il clima, per creare beneficio a tutti. Proprio in quel contesto ci conosciamo e domando se ci sono particolari esigenze o problemi. P.I.P.P.I. si pone obiettivi e utilizza strumenti specifici per ciascuna classe, in questo modo l'intervento è cucito su misura in base alle diverse esigenze. Quest'anno ho visto 11 classi, alcune in dad, alcune in presenza. Ad ogni incontro viene stabilita, proprio per quella classe, qual è la necessità". L'obiettivo è costruire una rete informale di sostegno, mobilitare tutte le risorse educative disponibili: "Vogliamo creare un clima di benessere negli incontri. Sono molto curiosi".

La maestra Carla ride: "Le colleghe per prime mi chiedevano perché dovoesse entrare lo psicologo in classe, come si poteva motivare. Ho risposto che non dovevamo motivare nulla. Beatrice ci osservava, toccava con mano le sensazioni, le emozioni dei bambini, e ci aiutava a capire meglio. Ma la parola psicologa pesava.

Poi ha molto colpito quando Beatrice in video conferenza con i genitori ha esordito dicendo che non si chiamava psicologa ma dottoressa delle emozioni”.

Il passo è breve: da dottoressa delle emozioni a maestra delle emozioni nella scuola. “La tematica scelta è stata quella dell’alfabetizzazione emotiva, in considerazione dell’anno con il Covid, le restrizioni e le chiusure. Era importante capire quale era il mondo interno degli alunni, nelle diverse fasce di età.

Ho cercato di mantenere un filo conduttore, però adattandolo a ogni età”.

E i bambini capiscono: “A loro arriva molto bene – spiega Carla – perché spesso abbiamo affrontato il tema delle emozioni. La psicologa ha svolto l’attività in maniera mista, integrata, sia in presenza, sia in dad, senza nessuna differenza tra chi era in presenza e chi era in dad. Anzi, chi è a casa, tende sempre a prendere la parola, vuole partecipare, non è bloccato”.

In effetti P.I.P.P.I. si è dovuto adattare alla situazione scolastica in tempo di Covid-19. Nonostante tutto, è riuscito nell’intento. Certo, gli altri anni dai laboratori in classe si riportano malloppi di disegni, di esperienze. Invece quest’anno si poteva fare semplicemente una foto. Beatrice è positiva: “La cosa bella era questa: da casa cercavano di intervenire, la docente raccomandava di scrivere in chat, ma chi era a casa, sentiva ancora di più la mancanza di non stare in classe. P.I.P.P.I. diventava un’occasione per creare la vicinanza che nell’ultimo anno è mancata, come le attività di gruppo, le attività ricreative. In quella occasione mi sono resa conto che i bambini a casa chiedevano maggiore presenza, rispetto ai bambini in classe”.

Carla riporta le reazioni dei bambini: “Erano veramente toccati nel profondo, posso proprio confermarlo. A fine laboratorio esclamavano: è bellissimo, è fantastico!

Ma quando ritorna la maestra delle emozioni?”. Un segnale importante del beneficio che davano loro quelle ore insieme di P.I.P.P.I. Beatrice ricorre alcuni momenti: “Prendevo spunto dalle emozioni e quindi attraverso ogni emozione, ponevo delle domande. Ad esempio, chiedevo in quale parte del corpo sentivano la tristezza, e di che colore avrebbero colorato la gioia, la tristezza o la rabbia.

Poco a poco arrivavo poi a chiedere quale era stato l’ultimo momento in cui avevano sperimentato la paura, la tristezza, la rabbia. E da lì devo dire che i bambini e i ragazzi hanno tirato fuori anche le loro emozioni. Ci sono state delle circostanze in cui mi hanno detto: non so perché te lo sto dicendo, però voglio



Carla Mele
Insegnante, Galatina

dire questa cosa. E le insegnanti che erano lì, meravigliate, esclamavano: ma non l'ha mai detto! Come mai? È molto importante l'interazione che si stabilisce tra psicologa e insegnante: l'insegnante mi sosteneva, ma poi capitava che utilizzava l'intervento di P.I.P.P.I. per apprendere e scoprire aspetti inediti dell'alunno. Purtroppo, anche se c'è un grande sforzo da parte delle istituzioni scolastiche, i tempi sono veramente ristretti per arrivare a influire sul comportamento. Per questo le insegnanti si avvalgono dell'intervento di P.I.P.P.I. per cercare di relazionarsi maggiormente al bambino”.

Un valore diffuso, per entrare nel profondo del bambino: “Li abbiamo riscoperti – riconosce Carla –alcuni atteggiamenti che avevano si sono smontati e altri sono usciti fuori. La dottoressa è stata molto empatica! Noi di solito questo risultato lo costruiamo in mesi di inserimento scolastico molto faticoso. Lei è stata immediata e li ha rapiti”.

Bambini che trovano il coraggio di parlare. Un'epifania. Beatrice ricorda proprio una bambina inserita nel programma P.I.P.P.I. che è stata capace di dire, a un certo punto: io ho difficoltà a entrare in relazione con la classe. Un'esperienza emozionante: “L'ho stimata tantissimo, in quel momento, ha trovato il coraggio. Avevo chiesto in quali situazioni di recente si fossero sentiti arrabbiati.

Lei ne ha approfittato dicendo: vi sono delle situazioni in cui i miei compagni non mi considerano, io mi sento sola. Ed è una bambina che è in comunità, in casa famiglia. È stata bravissima, in tutti gli incontri non ho fatto altro che gratificarla e motivarla in questo. Si è creata una forte reazione. Allora ho cercato di alleggerire la tensione, permettendo alla classe di osservare che la compagna aveva solo ammesso di essere triste e arrabbiata per non essere considerata. Non stava accusando nessuno, stava esprimendo una sua emozione. L'insegnante mi guardava sorpresa e la classe era in tumulto. Mi ricordo che ho fatto le foto della chat, di loro che cercavano di interagire, di chi la comprendeva e diceva: ‘io ti voglio bene’ e di chi invece diceva: ‘ma perché lo stai dicendo adesso, perché lo stai scoprendo?’. Si è aperto un vaso di Pandora. Lei, una bambina P.I.P.P.I., ha approfittato del progetto del dispositivo partenariato scuola, famiglia e servizi per entrare in relazione con la classe, per dire che stava male, e perché. Mi ha facilitato. Certo, sapevo perché entravo in quella classe, ma lei non lo sapeva. È stata lei a trovare la forza di attivarsi”.

Carla porta un altro elemento alla riflessione: “Anche in altre circostanze, noi maestre cerchiamo subito di cogliere l'occasione. Una volta che la dottoressa ci ha aiutato ad aprire questa bellissima porta noi cerchiamo di entrare in profondo, di aiutare la bambina ad integrarsi. In questi anni le emozioni dei bambini sono tanto cambiate! Sono immediate, dirimpenti, mentre prima erano un po' ovattate. È anche un bene, perché se un bambino riesce ad aprirsi, l'adulto può sostenerlo”. La dad, questa modalità così contraddittoria. Beatrice constata: “Nell'ultimo anno, i bambini hanno manifestato un senso di vuoto e di solitudine, aggravato

purtroppo dalla pandemia. Dalle interviste e dai laboratori fatti nelle classi è emerso il bisogno di una maggiore presenza della famiglia. Per esempio, alla domanda: quando sei arrabbiato o triste, come cerchi di farti passare la rabbia?, non c'è un bambino, uno solo che dica: parlo con papà, con la mamma, con un amico". Tutti si chiudono in camera e ascoltano musica, prendono a pugni un cuscino, si divertono con il cucciolo in casa, un gatto o un cane. Ma manca veramente ancora la possibilità di tirare fuori queste emozioni, la loro intensità, nel nucleo familiare".

Per contro, evidenza Carla: "La didattica dad ci ha aperto una finestra sulle case, sulle loro abitudini. Da un lato è stata irruenta, dall'altro ci ha fatto conoscere il mondo dei bambini e dei genitori; mamme e papà si sono aperti e hanno capito anche le difficoltà scolastiche che fino ad allora venivano sottovalutate. Gli alunni più fragili all'inizio non erano supportati con una strumentazione sufficiente. Poi sono diventati i protagonisti della loro presenza".

Un giro di orizzonte che si fa ancora più largo: oltre ai bambini inseriti nel programma P.I.P.P.I., può succedere che l'intervento nelle scuole rilevi un bisogno che non era ancora emerso. È uno sguardo combinato quello che riconosce il nuovo: "Più di coglierlo io, era lo sguardo dell'insegnante di riferimento che in quel momento mi faceva capire 'io non lo sapevo'. L'aspetto bello di P.I.P.P.I. è che noi diciamo ai genitori e ai bambini stessi 'io sono qui per voi, tutti'. Il bambino o la bambina P.I.P.P.I. non sa che io sono qui per lui o per lei. Vale proprio questo approccio per 'tutti'. Quindi se in quel momento un ragazzo trova il coraggio di tirare fuori una situazione problematica, è una opportunità aperta, libera. È capitato che uno abbia trovato il coraggio per dire 'voglio dire questa cosa, se posso'. L'intervento P.I.P.P.I. è entrato nelle famiglie. Dietro quelle telecamere spesso c'erano i genitori, magari nella stanza accanto".

Torna il tema dei tempi. Carla lo segnala con energia: "L'unico dato negativo è il tempo. Non basta, non è assolutamente sufficiente, questo viene riferito da tutte le colleghe. Alla fine, lavoriamo con i bambini per i bambini. Perché non offrirgli qualcosa di più? Vorremmo dare più ascolto a tutti". Una segnalazione da portare a tutti i livelli, e nella loro integrazione. È sempre stata una criticità, ma mai come quest'anno. Non erano solo i genitori a lamentare il poco tempo, già nel primo incontro, ma anche i bambini, i ragazzi. E così da parte delle istituzioni scolastiche a tutti i livelli: si vorrebbe avere una maggiore presenza di P.I.P.P.I. all'interno della scuola. In pratica si tratta di due-tre laboratori per classe di un'ora, un'ora e mezza, a seconda dall'età dei bambini e dall'attenzione che possono sostenere.

Esce una cartolina da questo anno difficile. La estrae Beatrice: "Un ragazzino di prima media, in una classe di P.I.P.P.I. si è espresso così: non so perché sto parlando, ma ti voglio dire questa cosa. Un'apertura. Era vittima di bullismo, da parte dei ragazzini più grandi di seconda e terza. In quel momento ha trovato il coraggio di riconoscerlo: vengo preso in giro costantemente. Allora la classe



Beatrice Chiariatti
Psicologa, Galatina

si è attivata e tutti l'anno rassicurato che non si deve preoccupare, c'erano loro a sostenerlo. Lì ho visto la rete. Faremo anche un incontro di restituzione con i genitori, a luglio, online, se riusciamo, o a inizio settembre, perché lo richiedono genitori e insegnanti, per capire di più cosa è emerso. Lo dico da psicologa dello sviluppo, appena il bambino esce da scuola noi non gli chiediamo: come stai?, ma: come è andata? Gli trasmettiamo che ci interessa solo del voto e della performance. Invece è importante calibrare, dirigere l'attenzione proprio sull'area emotiva, sul 'come stai?'. Se sto bene, molto probabilmente andrò bene a scuola. Se non sto bene emotivamente, molto probabilmente non andrò bene”.

Uno stile, una capacità di allenare competenze educative che P.I.P.P.I. vuole diffondere. Ma c'è ancora tanta diffidenza, anche se le figure professionali che si presentano a scuola sono sostenute dai dirigenti. È molto importante, perché si fanno da tramite, facilitano il processo e sono la chiave per raggiungere i bambini. Come figura singola, come psicologa, Beatrice farebbe fatica ad entrare da sola. Invece, la mediazione di Barbara e Cinzia facilita e velocizza l'intervento. In alcuni incontri, anche online, erano presenti gli stessi dirigenti e hanno portato la loro adesione. Dimostrano che funziona collaborare, tutti insieme: famiglie, docenti e psicologa. Crea complicità, connessioni, collegamenti, aperture. Sempre per mettere al centro il benessere del bambino, lo sguardo che tutti condividono, con accenti e professionalità diverse.

Barbara introduce una sottolineatura decisiva: “Manca ai servizi sociali l'attitudine di dedicarsi a un intervento in maniera mirata. Il servizio sociale non è presente nella scuola, se non su chiamata. La scuola continua a lamentare che servirebbe un altro tipo di rapporto. Allora è una rivoluzione il fatto che arriva a scuola una professionista e si accorda direttamente con l'insegnante per decidere quando vedersi. Ma c'è bisogno di questa flessibilità per mettere in atto gli interventi. Beatrice è dedicata a questa attività. Altrimenti nei ritagli di tempo rimangono solo ritagli di attività. P.I.P.P.I. ha insegnato chiaramente a noi *coach* che ci dobbiamo ritagliare il tempo per fare *coaching* e non lo possiamo rubare ad altro. Così vale per tutti gli operatori dedicati a fare una parte dell'intervento: chi doveva fare il gruppo ha fatto il gruppo. Così lo psicologo a scuola: Beatrice aveva la libertà di prendere direttamente gli accordi con le insegnanti. Era giusto che tra professionisti si concertasse il lavoro che serviva a raggiungere l'obiettivo. Ci vuole concretezza”.

Vorremmo riannodare il filo delle storie. Come si collega l'intervento verso tutti i bambini e quello verso il singolo bambino? Un intervento a più livelli di tanti adulti intorno ai bambini per aiutarli a crescere: un percorso di accompagnamento del singolo e delle famiglie, dei bambini e dell'equipe che lavora con loro.

Barbara dà ordine: “Ci sono due momenti. Nel primo, io e Cinzia abbiamo

incontrato Beatrice e abbiamo visto tutte le situazioni di P.I.P.P.I. 8, per sommi capi, ovviamente. Lei si è fatta una fotografia, ha preso nota, quindi ha interagito con le insegnanti, spiegando di voler costruire un intervento utile al bambino dentro a quel gruppo classe. Dopo questo passo c'era la restituzione di Beatrice a noi, man mano che l'intervento andava avanti, i suoi *feedback* sono arrivati all'equipe". Una circolarità comunicativa, in andata e in ritorno, con chiari livelli di autonomia di lavoro e professionalità. Un punto fondamentale, afferma Barbara: "Se l'intervento diventa eccessivamente verticistico, è ingestibile: qui siamo tutti sullo stesso piano. Con lo stesso linguaggio".

Il cesello dell'intervento sulla classe, l'appropriatezza degli strumenti, la forza dell'integrazione dei diversi servizi e di tutte le risorse disponibili: un impegno enorme per non fare mai sentire il bambino P.I.P.P.I. etichettato, ma parte del gruppo classe. Di fatto un modo per proteggere anche la famiglia. Nell'incontro con i genitori la famiglia P.I.P.P.I. è presente come una delle tante.

Resta un ultimo rilievo, doveroso, quando si tratta di denaro pubblico.

L'ambito territoriale di Galatina ha scelto di utilizzare questo fondo nazionale a disposizione per le famiglie in situazione di vulnerabilità, ma l'azione poi diventa universale, arriva a tutti. Di fatto, l'effetto è potenziato anche rispetto al finanziamento: diventa un investimento sull'intera comunità. Venti bambini per undici classi sono 220 bambini: tutti hanno beneficio dall'intervento, nessuno escluso. E le maestre ritrovano il vantaggio di un confronto e richiedono l'intervento anche per l'anno dopo.

La maestra delle emozioni scoperchia davvero il suo mondo: "In classe lo chiamo 'il pentolone delle emozioni'. Faccio capire ai bambini che dentro di noi c'è come una pentola che, se la chiudiamo, come quando si fa la pasta, prima o poi il vapore porterà fuori l'acqua in modo disordinato, provocando il caos che non sappiamo gestire. Un patatrac. Se invece noi, poco a poco, scoperchiamo quel pentolone e facciamo uscire il vapore in modo ordinato, allora sapremo gestire quello che ci sta succedendo e gli sapremo dare un nome, che è già una piccola parte della gestione. Con questa immagine si fanno l'idea di quello che hanno dentro di loro. Purtroppo accade che si arriva alle scuole medie che i ragazzi non sanno ancora come gestire emozioni come la rabbia, la tristezza, l'ansia, la paura. Non riconoscere è peggio di non saper gestire. C'è purtroppo ancora tanto analfabetismo emotivo. Un bambino mi ha detto, un giorno: quando sono triste non piango perché papà mi dice che se piango sono una femminuccia o una bambina mi ha confessato: non riesco a parlare con le mie amiche, per questo mi dispiaccio e allora mi rintano con il mio gattino. Tengono ancora troppo dentro".

Ma guidare in questo apprendimento è davvero possibile.

Un silenzio che fa rumore

“Ecco la nostra Lucrezia, lasciala qui con me. Che bei sorrisi che fai, ti faccio ridere?”. La mamma affida all'assistente sociale la piccola sul passeggino e si allontana un attimo, per recuperare Dalila, la figlia più grande. “Finalmente Dalila! Fatti vedere quanto sei bella! Non sono abituata a vederti così arrabbiata, così triste, sei sempre così solare e anche molto creativa. Sei bravissima a fare dei disegni”.

Viene da lontano, Dalila. Quando è arrivata in Italia, dalla Spagna, frequentava la terza elementare e non parlava italiano. La mamma, abituata a cavarsela da sola, credeva che anche la figlia potesse fare lo stesso: non preparava la colazione, non la vestiva in modo adatto per quella stagione. Figurarsi quando la bambina entrava a scuola, magari senza canottiera in pieno inverno o con la magliettina a mezza manica anche se faceva freddo, o senza la colazione o con lo zaino in disordine. Uno scompiglio, il disagio di maestre e compagni. C'era chi si accaniva contro la mamma e la bambina, etichettandole: “La mamma è incapace, lo zaino è sporco...”. “Cosa abbiamo fatto? – rammenta Cinzia –. Abbiamo cercato di capire. Ci siamo domandati per quale motivo la signora non metteva lo zaino in ordine e non riusciva a preparare la colazione. Aveva uno stile di vita completamente diverso dal nostro. Non lo faceva non perché non lo voleva fare, ma perché non era abituata a farlo. Nessuno lo aveva fatto nemmeno per lei. Non faceva parte della sua cultura, dei suoi riferimenti familiari. È importante entrare nei vissuti per comprendere in profondità i comportamenti”. Occorreva entrare nella negoziazione di un significato comune sul senso di cura, di accudimento. Farlo percepire. Se non ci si incontra su questo punto, qualsiasi cosa si farà dopo, andrà in direzioni diverse. “Se ci fossimo fermati alla lettura in superficie dello zaino sporco, della mancanza della merenda, di vestiti inadeguati o dei compiti non svolti, non si sarebbe prodotto un cambiamento”. Cinzia conferma: “La mamma adesso vive con un nuovo compagno ed è nata Lucrezia, la sorellina, che da una parte ha reso Dalila felice, ma dall'altra ha creato delle gelosie. Non sono storie tranquille, queste di P.I.P.P.I., adesso si vedono i progressi, ma c'è stato un lavoro non indifferente dietro, anche grazie al gruppo con i genitori”.

Cinzia tenta un'apertura, un incoraggiamento: “Mi sa che mi devi venire a trovare un pochino, che dici, non ti va?”. La mamma abbozza una giustificazione: “Eh, oggi, è nera. Vieni qua, dai... Un po' è l'età, è in una fase in cui si vergogna e qualsiasi cosa fa, le sembra noiosa. In poco tempo, cambiano da così a così. Prima era sempre attaccata a me, adesso se sta con me, è una tragedia”.





Un solo, asciutto, segnale di presentazione: “Ho 11 anni, ne faccio 12, a ottobre”. Si arena il tentativo di instaurare un rapporto, i giorni dei primi incontri con Cinzia, il sapore di quei momenti. Dalila è tutta chiusa nel silenzio. Al primo movimento di sedia, la mamma si irrita: “Dalila, puoi parlare con le persone? Mettiti composta e guarda le persone in faccia...”. Dalila accenna, controvoglia, un “Eh... ho capito!”, pronta solo a precisare, correggendo la madre: “Sono tre anni”. Sono già passati tre anni da quando Dalila è arrivata ed è stata inserita in una classe di quarta elementare, anche se non sapeva una parola di italiano. La mamma, 28 anni di lucidità conquistata con la durezza delle esperienze affrontate, osserva: “Tutto cambia, è normale, con qualsiasi persona incontri, la tua vita cambia. Poi se ti aiutano, sicuramente di più. Prima cercavo di fare in modo che Dalila non mi vedesse come una mamma troppo severa. Però, purtroppo, a volte serve. Lei adesso è in una fase che non si può accontentarla troppo, bisogna avere mano ferma. Il carattere sta cambiando. Lo so che è l'età. Non ho ottant'anni, capisco che è entrata in quella fase in cui non sopporti nessuno, vuoi i tuoi spazi”. C'è un non detto sospeso nell'aria, una notizia arrivata proprio oggi, inattesa. “È delusa con se stessa – spiega la mamma –. Però purtroppo queste cose si dovrebbero affrontare prima; dopo, ormai, quando il danno è fatto, puoi solo migliorare per il futuro”. Con un sorriso incoraggiante Cinzia riprova un avvicinamento: “Dobbiamo un po' riflettere per vedere in che modo possiamo recuperare per l'anno prossimo. Per arrivare belli, pronti e preparati. Tu sei contenta se la mamma trova un altro doposcuola? Pensi che ti possa essere utile?”.

Dalila è tutta avvolta nei suoi lunghi capelli, nascosta nel vuoto protettivo del non vedere per non essere vista. Un silenzio persistente, duro. A monosillabi, incalzata dalla mamma che si sforza di farla reagire, accenna risposte non conclusive: “Non so... non lo so”. Dalila è delusa, perché è andata male a scuola, non se lo aspettava, gli amici l'avevano convinta: tanto, in prima media non bocciano. Solo alla fine, come uno sparo, estrae il proiettile che l'ha ferita: “La prof. diceva che sarebbero stati bocciati almeno tre o quattro... C'erano persone peggio di me che sono state promosse”. Undici anni, ventotto, sei mesi: la navicella di una famiglia che continua ad attraversare i flutti, le fatiche della crescita. Un percorso non lineare, semmai a cerchi ascendenti. Si ritorna con pazienza sull'esperienza fatta e si ridisegna il margine di un miglioramento possibile. Cinzia è là, pronta a far ripartire il viaggio: “Dalila, dai propri errori si impara tanto, prendila così, l'anno prossimo sicuramente non farai gli stessi sbagli e non darai per scontato che pur non studiando sarai promossa. Almeno adesso non ascolterai gli amici, che ti dicono: ah non studiare, tanto non ti boccia nessuno. Sicuramente, ne farai tesoro. Vero, Dalila? Ci fermiamo un attimo e ci pensiamo, vediamo cosa costruire per settembre per superare le difficoltà di concentrazione e di studio. E anche per cercare un altro doposcuola, lo capiamo con la mamma. Adesso non prendiamo nessuna decisione, poi, se ti va, tra qualche giorno ci vediamo”. L'ascolto di un grido silenzioso, impastato di vecchie ferite, che si fa prossimità che cura. La voce gentile di Cinzia increspa il silenzio, racconta di un riscatto possibile, nonostante le difficoltà e i limiti, cercando un bene e un buono che sembra nascosto e va ritrovato. Sempre, da capo.

L'occhio della mosca

Carla e Beatrice conversano sulla porta della bella Sala antica di Piazza del Municipio, a Cutrofiano. Stanno arrivando mamme e bambini, si salutano con allegria, in un clima di festa. È un ritrovarsi dopo tanto tempo in presenza, percepito come speciale. Si decide di uscire all'aperto, sulla piazza: si predispongono le sedie con cura, per l'incontro del gruppo genitori. Intanto Barbara, Cinzia, Antonio, Marco riprendono una discussione che li accalora. Da una parte l'opinione pubblica, dall'altra la complessità, la frammentazione del mondo dei servizi. E tra tutti, uno dei problemi più gravi è l'idea che l'operatore si fa del suo ruolo: formale, forse anche arrogante. Ricoprendo una funzione, invece di dare delle risposte, si ferma, si accontenta di rispettare formalmente le regole, scaricando l'onere di farle proprie a chi sta dall'altra parte, spesso in difficoltà. Invece, si potrebbe considerare il proprio ruolo, in dialogo, come parte di un sistema? Antonio non ha dubbi: "Il modo di pensarsi dell'operatore a sé stante diventa distruttivo del sistema. Si può fare l'assistente sociale, bacchettando, oppure accompagnando. L'esercizio del potere e la rigidità della funzione sono deleteri". Si collega a un equivoco di fondo: "Ci hanno detto: non devi essere, ma devi avere questo, devi avere quest'altro. Non ci hanno mai detto: guarda che è importante che se qualcuno cade, tu ti fermi. Tant'è che quando succede, è visto come un atto eroico".

Alla base c'è un problema formativo: "Certi operatori non hanno la capacità di entrare in relazione con una modalità di comprensione della persona che si ha davanti. Non sono formati a farlo. Quando arriviamo noi tre operatori dell'equipe con competenze diversificate, abbiamo la possibilità di dare uno sguardo particolare al lavoro. Siamo in grado di usare altre tecniche, diverse strategie, che sono frutto della nostra formazione e degli apprendimenti maturati insieme". L'importanza dell'accompagnamento riflessivo degli operatori, con una struttura di formazione calibrata sulle loro esigenze, con interazioni e confronti costanti. Un cambiamento impegnativo per gli operatori che ricoprono più ruoli. Barbara riconosce: "La sovrapposizione tra ruolo di operatore, *coach* nell'equipe, formatore P.I.P.P.I. e magari referente di P.I.P.P.I. è insieme una criticità e un punto di forza. Avere nella testa la regia di tutti questi ruoli, esige di chiedersi: adesso cosa sono? In questo modo ogni dimensione può portare ricchezza all'altra, pur nella necessaria distinzione. Ci restituisce molta responsabilità sulle cose da fare.



Permette di avere una visione molto ampia, a 360 gradi". Si sofferma, scherzosa: "Come le mosche!" che coprono un campo visivo globale a 360 gradi. Barbara è concreta: "Almeno cerchiamo di non perdere grossi pezzi! Ma faccio una fatica enorme, perché non sono stata assunta con quel ruolo plurimo, ma per una funzione precisa, anche se ho una formazione che mi aiuta molto. Sono formata per lavorare con i sistemi, nei sistemi. Altrimenti P.I.P.P.I. avrebbe avuto molto meno presa su di me. Perciò ci siamo allenati a vedere anche nella fatica, la risorsa, il vantaggio secondario di una situazione scomoda". Un'altra logica si sta affermando, come evidenzia Cinzia: "Se dovessimo sempre e solo guardare il problema che ci impedisce di fare le cose, non faremmo mai nulla. Siamo consapevoli delle difficoltà. Ce le raccontiamo, le guardiamo negli occhi. Però poi cerchiamo risorse e soluzioni. Andiamo oltre. Questo significa ovviamente caricarsi di ruoli, di responsabilità, di fatiche. La speranza che ci fa andare avanti è che serva per raggiungere l'obiettivo, con l'auspicio di estendere la sensibilità ad altri colleghi! Così non rimarremo sempre noi tre a ragionare, ma saremo sempre di più. Per farlo dobbiamo cercarci e intercettarci, perché non è scontato che succeda così".

Come uno sbilanciamento, alla ricerca di un diverso equilibrio, Barbara conferma: "Se accetto di fare la psicologa in un ambito, devo anche trovare un linguaggio comune con il servizio sociale, con l'educatore, con il politico, con l'amministrativo. Questo mi viene richiesto, altrimenti rimarrei sola, isolata e non farei niente. Allo stesso tempo non mi devo snaturare, perché poi lo psicologo non lo possono fare gli altri".

È una nuova prospettiva che Antonio rilegge nella sua esperienza: "Fino al 2007-2008 ero uno psicologo felice. Entravo nel mio consultorio, facevo dalle 20 alle 25 sedute di psicoterapia a settimana. Ero soddisfatto, convinto di guadagnarmi lo stipendio e di dare un contributo alla società. Poi succede che mi dicono che l'adozione e l'affido non sono in capo solo al consultorio, ma che bisogna accordarsi, mettersi in sincronia con l'ambito, con il Comune. Mi chiedono di provarci. Allora abbiamo cominciato a strutturare una micro-equipe: serviva uno psicologo ed è arrivata Barbara. Quando ci siamo incontrati, ci siamo riconosciuti sulla sintonia degli approcci, sull'idea che il lavoro è in continuo movimento, che ci devi credere, che ci devi mettere passione. Abbiamo cominciato a creare l'equipe, invitando tutti gli operatori e tutte le oltre 70 associazioni sportive, culturali e di promozione sociale presenti nei sei comuni del territorio perché abbiamo pensato che ognuno potesse essere portatore di interesse e bisogni collettivi. Nessuno si era mai preso la briga di fare un censimento e di capire di cosa si interessavano. Ci siamo detti: noi non possiamo fare niente da soli, non siamo nessuno se non riuniamo gli *stakeholder* del territorio. Chi conosce il territorio sono le persone che lo vivono. Dobbiamo partire da loro.

Abbiamo coinvolto il Tribunale, la politica. Dico sempre: se non ci fossero loro, noi non ci saremmo. Se la politica non ha la chiarezza che si tratta di un investimento, non di un costo, noi non andiamo avanti”.

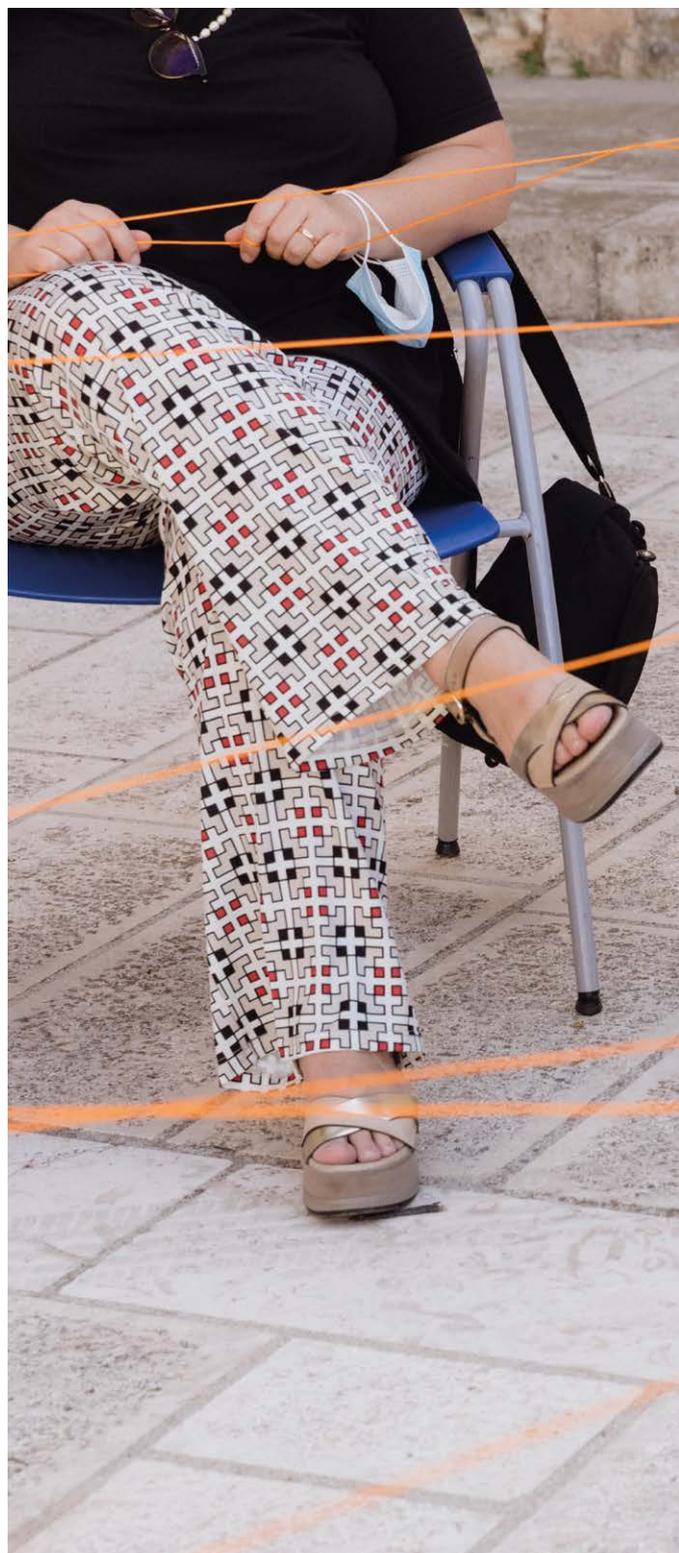
Un altro modo di costruire interventi, creando collegamenti tra ASL e consultorio. “Ho cominciato a dire: il lavoro in solitudine non va; nei consultori ognuno fa quello che vuole. Non c’era la spinta ad andare sul territorio, c’era l’abitudine di dire: venite voi, che faccio io. Come se fossimo un dispensatore di competenze e prestazioni. Abbiamo cominciato a far capire che dovevamo fare in un modo diverso, andando a cercare le persone. Un grande ripensamento. Quando è arrivato P.I.P.P.I. abbiamo detto: ecco la luce in fondo al tunnel, un modo sistematico di fare le cose e di darne conto. Perché dal punto di vista di uno psicologo la seduta, la riflessione, è un momento fondamentale, mentre nel sociale, si rischia di non avere riflessione, si è spinti dal fare, spesso nell’emergenza. Una modalità adempitiva. Non ti siedi spesso a pensare. Invece P.I.P.P.I., anche attraverso la piattaforma RPMonline, lo strumento online per l’analisi, la progettazione e il monitoraggio, ti chiede i commenti sull’incontro: è geniale. Ti fa sedere e ti obbliga a riflettere, cosa che l’operatore sociale in genere non ha molto tempo per fare”.

Cinzia cerca di ammorbidire il giudizio netto di Antonio: “Continua a non fare, finché non avrà la possibilità di lavorare serenamente. Anch’io, per quanto sia entrata nel pensiero di P.I.P.P.I., faccio fatica a caricare i dati, perché non mi viene dato il tempo, con gli appuntamenti uno vicino all’altro. Non ho la possibilità di fermarmi e di scrivere. È una difficoltà oggettiva, perché ho tantissimi adempimenti da fare nelle mie ore”. Si ritorna al dilemma di sempre: tra emergenza e programmazione, tra adempimenti urgenti e prevenzione, a vincere alla fine è la scrittura della relazione per il Tribunale. Antonio lo riconosce senza giri di parole: “Come atto ufficiale, amministrativo, non sono tenuto ad avere la ‘cartella’. L’unico atto ufficiale è la relazione”.

Il nodo resta quello: trovare la misura prospettica che aiuta ad aiutarsi nel fare. Antonio, Barbara, Cinzia esprimono competenze diverse che consentono loro di distanziarsi e comporre più elementi. Di superare l’approccio del mio, per approdare al noi. “Di recente sono arrivate delle colleghe e mi hanno mandato un canovaccio per definire il loro progetto di lavoro. Tutte le volte che le vedo ribadisco che il progetto lo dobbiamo fare in equipe multidimensionale. È la conseguenza, non la premessa”. Barbara tenta di dare una spiegazione: “L’operatore che in una giornata deve fare cose che non c’entrano niente una con l’altra, va in accelerata, e dice: devo fare, devo fare, ma i tempi non ce li ho. È una disfunzione che sta nei sistemi, radicata nel *modus operandi*”.

Poco a poco, appare sempre più chiaro che la sperimentazione di P.I.P.P.I., mentre porta un significativo cambiamento nella vita di bambini e ragazzi, promuove un altro cambiamento, non meno significativo: il clima di collaborazione tra tutti i professionisti intorno ai bambini, una più concreta integrazione degli interventi.

La compresenza di diverse competenze nel disegnare gli interventi con le famiglie favorisce un'ottica più condivisa. Non solo: delle comprensioni acquisite nelle implementazioni si può fare tesoro, in modo da promuovere una progressiva autonomia. Marco si avvicina, riflessivo: "Di fatto, possiamo utilizzare P.I.P.P.I. anche per muovere qualcosa nel territorio?". Barbara annuisce con entusiasmo: "Così è nato il progetto 'dal mio' al 'nostro'! Emergeva come criticità dal lavoro fatto. In genere, c'era il referente, il *case manager* unico, e poca implicazione dell'equipe, con l'insegnante, ad esempio, o il caricamento faticoso dei dati, non solo per mancanza di tempo, ma per problemi di motivazione. Si è provato a lavorare, a livello di formazione degli operatori su questo concetto, per provare a farli confrontare sull'immagine che hanno della loro famiglia o del loro ideale di famiglia, e del fatto che tutti dobbiamo fare i conti con questa idea, ma dobbiamo andare oltre".









In effetti un'opportunità importante sono state le giornate di approfondimento residenziale, momenti speciali di analisi e discussione da parte del Laboratorio territoriale (LabT, la struttura che coinvolge tutti i soggetti che partecipano al coordinamento operativo e alle attività di P.I.P.P.I. nel modulo avanzato del Programma). In questi incontri si esplorano nuovi possibili approfondimenti e si alimenta il confronto interno tra servizi, componenti dei LabT e i tutor del Gruppo scientifico.

Marco ricorda l'emozione della prima volta in cui come espressione del Gruppo scientifico dell'Università di Padova ha partecipato a una di queste giornate: "Nel 2019 siamo venuti per la prima volta ospiti da loro. Avevamo visto operatori, *coach*, formatori P.I.P.P.I. e referenti regionali e territoriali, responsabili delle famiglie nelle giornate di formazione a Montegrotto Terme e a Roma, ma non ancora nel loro territorio. Ci sembrava importante raccogliere insieme esperienze, indicazioni e riflessioni dal vivo, perché si possa guardare al territorio con un approccio di ricerca, nel senso di farsi domande, osservare quello che succede per comprenderlo più in profondità e nella complessità, e a partire da questo riprogettare gli interventi".

Barbara ne è convintissima: "È il di più che dà un modo di lavorare come quello di P.I.P.P.I. Noi siamo anche formatori del Programma. All'interno del Laboratorio territoriale insieme a noi tre formatori abbiamo coinvolto, in maniera strategica, la componente politica, il presidente del coordinamento e la responsabile dell'ufficio di piano. Questo comporta far sentire l'assessore parte integrante di tanti momenti decisionali attraverso la modalità della partecipazione al Gruppo territoriale, che è il gruppo interistituzionale degli *stakeholder* del Programma, presente in ogni ambito territoriale. L'idea è di creare per ogni territorio, facendo i Laboratori territoriali, dei piccoli Gruppi scientifici in ogni ambito.



L'obiettivo è mettere un pensiero di ricerca nel lavoro che uno fa, a priori, quando si progetta, e a posteriori quando si analizzano i risultati, senza pretesa di essere ricercatori, per carità. Sulla base di questo, ascoltando operatori e famiglie e i loro bisogni, possiamo progettare qualcosa che è utile a migliorarsi ancora. Questa è la 'macchina' del laboratorio territoriale".

Marco lo riconosce: gli incontri sul territorio hanno mutato anche il suo sguardo. Ricerca e sperimentazione, valutazione e innovazione: un processo costante, un movimento circolare. Barbara chiede a Marco: "Ti ricordi Teresa?"

Lui annuisce con un sorriso. "Prima, nell'atrio, mi ha chiesto chi eri, si ricordava ancora di te, quando sei venuto a incontrare le famiglie". Marco ne ha un sapore vivido: "Ci ha fatto assumere proprio una postura diversa. Le nostre mani si sono intrecciate. Siamo arrivati in punta di piedi a casa degli altri, senza volere invadere, per imparare".

Un'innovazione che ha il senso di una prospettiva. Per Antonio è un ingrediente dirompente, fortissimo: "I servizi in Italia sono a macchia di leopardo, ogni territorio è diverso ed è diversa la sua organizzazione. Quindi è come se P.I.P.P.I. ci avesse detto: noi non possiamo darvi la scienza esatta, voi stessi siete attrezzati a vedere. Guardatevi intorno, analizzate i bisogni che emergono, e poi su quello



costruite la formazione. Perché la teoria che si applica agli operatori è la stessa teoria che si applica a tutta P.I.P.P.I., è sempre lo stesso metodo. Se tu non attivi il gruppo territoriale o il laboratorio territoriale vengono a mancare gli elementi costitutivi, non delle semplici sigle. Vedere che nel gruppo territoriale partecipa il presidente del Tribunale con gli altri e che si sposta dalla sua sedia del Tribunale per i minorenni e viene da noi... è una circostanza unica, davvero difficile da trovare in altre esperienze!”

Sforzarsi di far funzionare questo “ingranaggio” delicato: è questo il valore aggiunto. Forse, nella pratica, se ne sentiva il bisogno. Ma il metodo chiedeva legittimazione. Come la famiglia che si sente legittimata quando un operatore gli chiede: ma tu cosa vuoi per te stesso? Cosa pensi che serva a te? Quando a qualcuno viene posta questa domanda, pensa: ma allora posso desiderare, sono tenuto in considerazione, ho un valore. Così, lo stesso vale per gli operatori. Barbara ricorda: “Nel Laboratorio territoriale abbiamo preso il Triangolo e abbiamo chiesto: di che cosa hai bisogno per lavorare? Dimmelo. Abbiamo creato la situazione per potersi esprimere. Si chiama isomorfismo, è una sorta di processo parallelo, un rispecchiamento. Questo comporta avere un metodo, un atteggiamento mentale-relazionale che è lo stesso, con tutti i livelli”.

La partecipazione, l'ascolto dell'altro, la raccolta dei punti di vista, la negoziazione di un significato comune per poi progettare un intervento insieme. Sì, perché si è definito insieme dove andare, qual è l'esito da raggiungere. Si usa l'energia di tutti, perché tutti vanno in quella direzione. Perché non si sente più il giudizio, tu non sei di fronte a me, ma a fianco a me, con me, non per me. Non lavoriamo più 'per' ma 'con'. Questo stile guida P.I.P.P.I. e questo si intende proporre. Là, nel giardino comunale, brillano foglie verdi e flessuose, alte inflorescenze a spighe con i fiori di un bianco che tende al rosa e al malva. È l'acanto, una pianta comune, che supera il metro, longeva e perenne, tipica delle regioni mediterranee, con radici forti che assorbono acqua e nutrienti dal terreno. Tanto bella, secondo Vitruvio, da ispirare Callimaco e collocarla all'origine del capitello corinzio. Ma non è il cespo di acanto fiorito a colpire. In estate, all'improvviso, scoppietta: lo sparo, che risuona nel silenzio, è il botto che esplosione i semi. Con un'altissima capacità di germinazione e di spinta, li lancia più in là. Potenza che vola, cade lontano e si autosemina, dando vita a nuove piante. Come bellezza d'acanto, P.I.P.P.I. scoppietta in tanti territori d'Italia.





Festa di compleanno

Di solito la festa si faceva in ludoteca. Ma negli anni del Covid tocca festeggiare senza invitare i compagni. A margine del gruppo genitori di P.I.P.P.I., a nonna Paola resta il cruccio: “Peccato che quest’anno non ci si possa incontrare, però tutti i suoi venticinque compagni questa mattina le hanno mandato gli auguri”.

Guarda Laura, la nipotina, leggera ed elegante nel suo vestito da festa.

Com’è che hanno conosciuto Cinzia? La nonna per farsi forza, chiede alla piccola di raccontarlo, ma la voce trema, si incrina: “Sinceramente, ti ricordi quando è successo? Ti ricordi quando andavamo alle riunioni? Dai, puoi dire quello che vuoi tu, quello che ti va, se ti senti di dirlo, non ti devi vergognare”.

La fortuna di essere bambini, liberi, e di smarcarsi con un semplice: “Sinceramente non mi sto ricordando nulla”. Poi ci ripensa, con la stessa agilità del suo continuo saltellare sulla sedia e nella stanza, roteando gonna, mani, gambe: “Quando vedo Cinzia penso, beh... penso che Cinzia è una brava persona e che mi ha aiutato molto, con la mamma. Filippo era il problema. Stavo con Filippo che mi trattava male. Adesso sono più contenta”. Cinzia interviene, con delicatezza: “È una parte dolorosa, questa, da raccontare per lei”.

Meglio ritornare ai preparativi della festa di compleanno. Laura non vede l’ora e si rivolge a sua nonna, il suo punto di riferimento in ogni più piccola dimensione del quotidiano: “Nonna è brava a cucinare e cucire e poi fa dei regalini con la gomma da modellare e le rose con il raso. Mi ha aiutato pure a imparare. Però questa mattina, non so, forse non lo devo dire, quando avevamo aperto la piattaforma del registro elettronico lei credeva che i voti fossero bassi; poi è venuta la zia e le ha detto che distinto in comportamento era un buon voto, e l’ha sgridata. E gli altri voti erano nove e dieci. Cinzia, tu conosci le mie maestre? Maestra Milva e Franca? Adesso sto in terza e sono stata promossa in quarta. Le mie materie preferite sono arte, storia ed educazione fisica. Non so se posso dirlo, ma a me piace il calcio, anche se è uno sport da maschi, perché noi, io e mio cugino, giochiamo sempre a casa sua a calcio. Poi mangio tanto e gioco con il tablet, ma resto sempre fina”. Piccoli gesti, dinamiche familiari e di crescita, piano piano riavviate, dopo la crisi, dentro uno strappo che rimane.

Per nonna Paola è una continua scalata dell’Everest, vicino a questa ragazzina intelligente, acuta e ferita: “Abbiamo imparato insieme, abbiamo studiato insieme.





Nonna quante cose non sapeva e adesso ho imparato! Ci mettiamo, là, a studiare e oggi è stata promossa con il 10! Ero un po' arrabbiata stamattina, non avevo capito il voto, adesso mettono tutto su Internet. All'inizio come attività faceva danza, ma non le piaceva tanto, vedremo l'anno prossimo". Cinzia si complimenta con entusiasmo e si capisce che vuole gratificare tanto la bambina, tanto, forse di più, la nonna, che se ne fa un orgoglio: "Laura, sei andata benissimo, ti sei impegnata tanto e quei voti te li sei proprio meritata. Le tue maestre? Ma certo che le conosco! Anzi, quando torni a scuola, a settembre, me le saluti". E infatti la nonna, tutta contenta fa presente: "La maestra ha mandato a Laura pure gli auguri, insieme a tutti i compagni: auguri, auguri, Laura!"

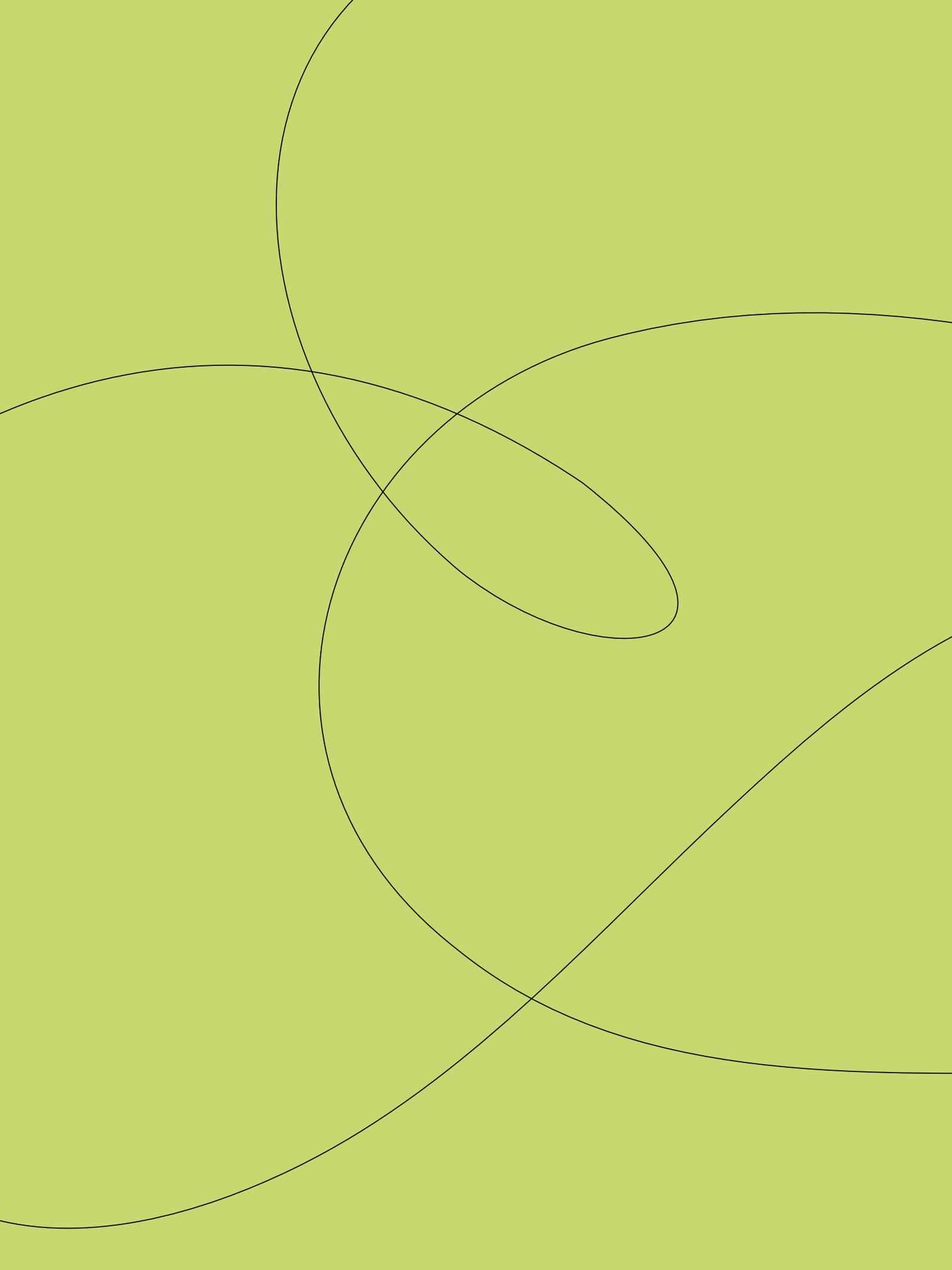
Adesso sta vivendo un momento di serenità. Cinzia ricostruisce il percorso: “Qualche tempo fa ha vissuto un periodo difficile, in cui con la famiglia abbiamo dovuto avviare anche una battaglia legale per il suo bene; però per fortuna è passata. Laura lo ricorda bene, con sofferenza, nonostante in quel periodo avesse solo quattro anni. Le è rimasto nella testa. Sono passati cinque anni.

Lei è la nostra principessa, ha un temperamento così elegante, misurato, lo ha sempre avuto. È certamente merito della nonna e della zia, che affianca la nonna, e supportano anche il papà di Laura, che lavorando non ha tanto tempo da dedicare alla bambina. Questi sono i pilastri della vita di Laura: la nonna e la zia che ha un figlio di sei anni. Sono come due fratelli. Si supportano in maniera lodevole, nonostante le difficoltà logistiche, la nonna non si lamenta mai ed è riuscita a non far percepire il bisogno e la difficoltà alla bambina. Al punto che la bimba conserva questo temperamento elegante, da principessa”. Ma la bimba, incrociando il volto della nonna, la indica con tenerezza: è lei la sua principessa. Paola si scioglie: “Così mi fai commuovere...”.

E si ritorna alla normalità, di uno scambio di richieste, appunti, piccole conflittualità. Nonna Paola riconosce, come una mamma qualunque: “In casa non fa niente, non le va mai di fare niente”, mentre Laura contrattacca, dall’altro dei suoi nove anni: “Sì, la aiuto a imparare le cose dei compiti, che lei non sa; le spiego pure l’inglese e le dico, nonna, ripeti la parola, non so, tipo *pink* che significa rosa. Lei ripete e poi dice che vuol dire verde”. Ma il punto è un altro e la nonna lo sa: “Non fa i compiti senza di me, anche se sa cosa deve fare, ci dobbiamo sedere di fianco, mi vuole vicino. Storia, geografia, scienze, le sto imparando, ma l’inglese non riesco proprio. Ci tengo tanto alla scuola, perché è il suo futuro”. La nipotina corregge il tiro, lo riporta ai suoi bisogni di adesso: “Ho più amiche fuori dalla scuola. Me le sono fatte alla scuola materna o quando esco con papà, anche se sono più grandi, e con i compleanni, oppure a calcio quando vado a vedere mio cugino alle partite”.

Laura continua ad avere rapporti prevalentemente telefonici con la mamma, che mantiene un atteggiamento molto distaccato: non si preoccupa se la bambina ha bisogno dell’apparecchio per i denti, dei vestiti, dei libri. A lei interessa solo giocare con la bambina. Soprattutto continua a vivere con quel Filippo che la maltrattava, in una casa in cui la bambina non pensa neanche di andare a fare una passeggiata. “Se tu vuoi, vieni da sola – dice la bambina – e ti incontro. Finché vieni con lui non ti voglio vedere”.

Ecco riguadagnato il diritto di essere bambina, senza mai perdere la dignità della principessa. E l’anno prossimo, chissà, la festa di compleanno si farà al parco pubblico, vicino ai giochi del castello reale.



Seconda
tappa

Bollo
gna

Un'idraulica speciale

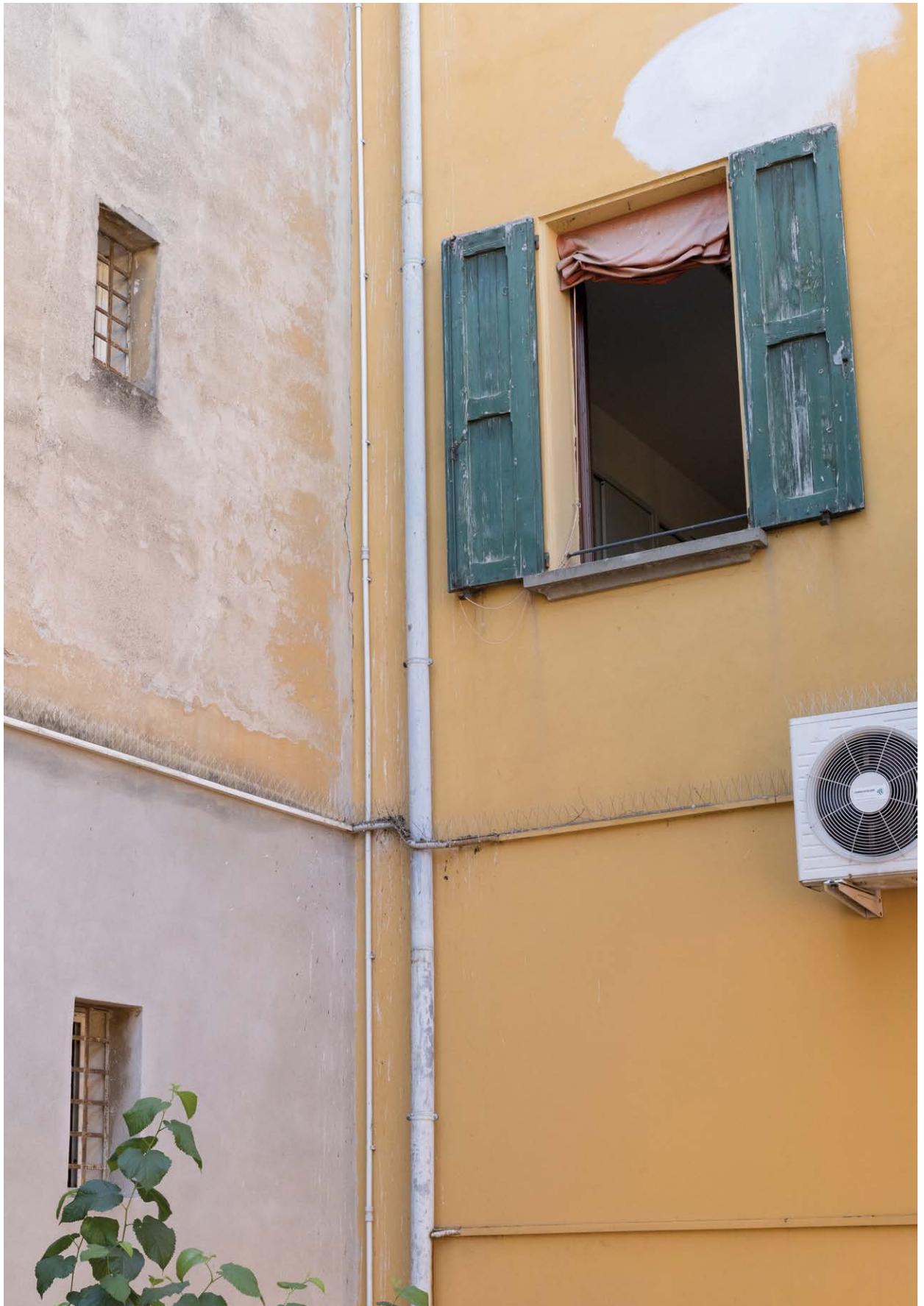
Inizio luglio, sei del mattino. Il caldo opprimente dei giorni precedenti è appena mitigato dalle prime ore del giorno. Tante domande si rincorrono nella testa. Quale tassello della storia si aggiunge oggi? Facce di donne, bambini, operatori che Italia raccontano e quali segreti svelano? Come si costruisce una vita decente insieme, senza sopraffazione, violenza, compressione dello spazio altrui? Il taxista è in sosta fuori dalla stazione di Bologna, la cui ferita ricorda di altre drammatiche violenze, squarci aperti nella storia d'Italia in quell'indimenticabile 2 agosto 1980.

“Tutto quello che è dentro le mura è centro per noi. Via Pietralata? Ah... ma è vicino a Piazza Malpighi, una laterale di via Isaia”. Il giovane taxista, scrupoloso riguardo alle misure anti-Covid, mugugna: “Siamo in 850 taxisti a Bologna, per una popolazione di 600 mila abitanti. Al tempo del *lockdown* potevamo fare anche solo due corse in un intero giorno di lavoro”. Altra idraulica, quella del traffico, altro delicato sistema di servizi che richiede continua manutenzione.

Ci scarica in via Pietralata, 2, quartiere Saragozza, una delle sedi distaccate degli uffici del Comune. Appuntamento in Sala Lettura. Si percorre una stratificazione di edificazioni successive: cortili, chiostri, corridoi, scalinate in pietra, di un grigio scuro. Gli spazi mostrano in modo evidente la trasformazione da uso privato a pubblico. Scansie con piccole, selezionate, dotazioni di dvd e libri per ragazzi, cartelloni colorati, tracce di attività e di incontri che questi ambienti ospitano e un poco, facilitano.

Tiziana del Comune di Bologna, ci accoglie e presenta le professioniste che sviluppano il lavoro con P.I.P.P.I.: Alice, Mariacarmela, Lucia, Sabrina, Francesca, Maddalena. Racconta un'altra idraulica, un altro sistema di connessioni:

“I quartieri di Bologna sono sei: Navile, Borgo-Reno, San Donato-San Vitale, Santo Stefano, Saragozza-Porto, Savena. Il servizio sociale territoriale è unico e ha un'unica direzione centrale; poi opera nelle sedi territoriali, per essere il più vicino possibile ai cittadini. Siamo organizzati in due servizi: il servizio sociale di comunità, prossimo allo sportello sociale che accoglie i cittadini che fanno una richiesta di aiuto per bisogni di tipo economico e abitativo. Ce n'è uno per quartiere. L'altro è il servizio tutela, un'area specialistica del servizio sociale territoriale che interviene per difficoltà legate allo svolgimento del ruolo genitoriale. Oggi sono presenti gli assistenti sociali che lavorano sia nel servizio sociale di comunità, sia nel servizio sociale tutela”.





Tiziana Mori
Referente Territoriale
Bologna

Sabrina prova a dipanare una matassa complessa: “La differenza è che il servizio sociale di comunità, articolato in area accoglienza famiglie e minori e in area accoglienza adulti, si occupa prevalentemente di prevenzione. Si cerca di lavorare su tutti quegli aspetti di difficoltà economica, lavorativa, abitativa, che possono incidere anche sulla genitorialità e creare nel medio-lungo periodo delle problematiche. Cerchiamo di prevenire il fatto che le problematiche degenerino da una situazione ancora gestibile a una acuta, per cui debba intervenire l’Autorità giudiziaria e quindi l’area tutela. In alcuni casi si lavora anche insieme, in un’area che definiamo grigia, con situazioni un po’ al limite. Credo che il programma P.I.P.P.I. sia molto utile anche nell’area di prevenzione, perché intervenendo in anticipo, si evita di arrivare a situazioni più preoccupanti che chiedono l’intervento della tutela”. A Bologna si contano circa 1.500 prese in carico di minori all’anno da parte del servizio sociale di tutela. Ma sono tantissimi i bambini seguiti dal servizio sociale di comunità, figli delle famiglie per cui c’è un accompagnamento su questioni più ampie, non relative a una carenza della funzione genitoriale, di tipo più grave.





Tiziana è testimone attenta e direttamente implicata di tante trasformazioni dei servizi, anche rispetto a un'utenza che risponde all'evoluzione sociale più ampia. Spiega: "La presenza degli stranieri è alta e non uniforme nella città. Ci sono zone dove l'incidenza è maggiore e addirittura supera il 50 per cento della popolazione seguita dai servizi. In altre zone è più ridotta, ma significativa. Ci sono quartieri più poveri, con forte presenza di edilizia residenziale pubblica e di etnie nomadi. Altri quartieri hanno un'alta incidenza di separazioni conflittuali. Recentemente, in ambito cittadino, abbiamo fatto un'analisi dei dati: nell'ambito della tutela l'85 per cento delle famiglie che seguiamo sono interessate da un provvedimento dell'Autorità giudiziaria, mentre il 15 per cento ha un progetto di accompagnamento del servizio di tipo spontaneo. Rispetto all'85 per cento, una tematica molto frequente è quella della separazione conflittuale: oltre il 30 per cento delle famiglie, a livello cittadino, sono seguite a causa di una conflittualità genitoriale alta, a seguito di una separazione".

Un micidiale innesco tra la povertà materiale e altre forme di povertà.

Tiziana legge in profondità: "C'è una povertà relazionale, a volte anche materiale. L'altro giorno abbiamo ricevuto una richiesta relativa ad una famiglia nigeriana, con tanto di decreto del Tribunale ordinario, per una grave conflittualità post-separativa. Alla povertà economica si uniscono le difficoltà nelle relazioni tra le persone che hanno disagi e ferite profonde che richiederebbero un supporto psicologico. Sono spesso famiglie straniere, ricomposte, miste, con percorsi migratori molto complessi e spesso traumatici: abbiamo una gamma molto variegata di queste situazioni. Interessa trasversalmente tutte le fasce di popolazione. Sono tanti gli aspetti da considerare: quali sono i progetti di vita? Come si uniscono le persone? Cosa li porta a stare insieme?

Come arrivano i figli, come ci si integra o meno. Le motivazioni sono tante".

P.I.P.I. interviene in questo contesto.

Salire sul treno che parte

“Mi ricordo il *flash* di una partenza sul treno verso Padova, per questa avventura, per imparare modalità di lavoro nuove. Il primo contatto con P.I.P.P.I. è stata questa formazione a Padova”. Mariacarmela recupera nella sua memoria un ricordo di dieci anni fa, quando aveva trent’anni, nel 2011 e P.I.P.P.I. si stava avviando: “Facevo l’assistente sociale già da sette anni, occupandomi sia di famiglie e minori, sia di adulti. Si è creata un’occasione unica: l’invito a partecipare a una formazione che ci era stata presentata come un evento. Sono state individuate due persone per quartiere”. C’era anche Tiziana, all’epoca già coordinatrice del servizio sociale tutela minori, che aveva seguito la fase precedente: “Fu fatta questa proposta dal Ministero ai referenti cittadini del Comune di Bologna, in quanto città riservataria. L’allora referente unica dell’area minori era perplessa se accettare. La partecipazione era libera, ma il Programma richiedeva, come condizione fondamentale di ingresso, di lavorare in forte integrazione tra sociale, educativo e sanitario. In quegli anni il Comune di Bologna era in crisi rispetto all’integrazione socio-sanitaria. Alla fine, nel confronto tra responsabili, fu presa la decisione di aderire, seppure con la preoccupazione di non riuscire a farcela. Fu una grande scommessa. Mi ricordo che al tempo seguivo ancora delle famiglie e quindi sono entrata nel Programma come operatore coinvolgendo una famiglia. Siamo tutti saliti sul quel treno e siamo andati a Padova”. Era l’esperienza di una formazione residenziale di due giorni, con tante persone, da tutta Italia.

Tiziana esce dal racconto oggettivo e confessa: “A me Paola Milani ha cambiato la vita. Lavoro nell’area minori dal 2001. E dopo un iniziale entusiasmo, perché era una mèta a cui volevo arrivare, a partire dal 2006 attraversavo momenti di crisi. Vedevo che facevamo dei grandi progetti e i bambini che vivevano in condizioni di grave negligenza venivano collocati fuori dalle famiglie; poi, però, alla fine di questi percorsi difficili, i bambini tornavano a casa nelle loro famiglie che non erano cambiate. Mi domandavo come fosse possibile. Sembravano delle parentesi e poi si ritornava dove ci eravamo interrotti. I progetti mostravano esiti incerti. Nel 2008-2009 ho partecipato a una formazione proposta dalla Regione e ho incontrato Paola. Ascoltandola, ho avuto delle emozioni fortissime, mi si è aperto un mondo. Lei faceva un racconto sugli esiti degli interventi di protezione, su ricerche svolte in altre parti d’Europa. Adesso con P.I.P.P.I. stiamo migliorando, ma al tempo non c’era ricerca specifica in merito. Le ricerche dimostravano che l’evento dell’allontanamento di un bambino, se non è realizzato in modo

appropriato, nel tempo, mostra esiti fallimentari. I bambini allontanati senza uno specifico progetto di accompagnamento rischiano di diventare adulti sofferenti che non trovano lavoro, ingoiati in percorsi di marginalità, talora di devianza. Il forte investimento, anche di tipo economico, da parte dei servizi sociali, può non produrre esiti positivi. Si apriva la riflessione su come arrivare al punto dell'allontanamento, in un modo strutturato, con un piano chiaro, con un progetto sui tempi e sul lavoro da fare con la famiglia di origine, oppure con altri percorsi alternativi. Questo non vuol dire che non si devono allontanare i bambini: se si deve fare, si fa. P.I.P.P.I. è molto chiara sul punto. Ma dice di arrivarci in un certo modo, di lavorare di più nella prevenzione. Ecco, che quando abbiamo aderito al Programma P.I.P.P.I. e quando ho saputo che Paola Milani era alla guida di questo gruppo di ricerca, la mia aspettativa era molto alta. Speravo di recuperare la fiducia sull'efficacia del mio lavoro”.

Salita sul treno, proprio in fase di partenza, Tiziana, vede i vagoni di questi dieci anni, tutti in fila, un percorso che sta prendendo consistenza. “Adesso, dieci anni dopo, P.I.P.P.I. è finalmente un bambino che sta crescendo. All'inizio eravamo inconsapevoli, un gruppetto di persone molto motivate, in gamba, con una guida, dei tutor eccellenti che ci hanno accompagnato per un lungo periodo, ma in un contesto istituzionale e organizzativo della città che mancava ancora degli appoggi necessari. Un po' sbandavamo, cercando di fare del nostro meglio, anche con una grande frustrazione. Arrivando all'oggi non posso non registrare i cambiamenti organizzativi in città: dopo una fase di decentramento, siamo passati a un assetto centralizzato. Ogni quartiere governava il proprio servizio. Sei servizi sociali autonomi, con sei direttori diversi. C'era frammentazione, vivevamo la fatica di creare tra istituzioni canali di dialogo unitari, coerenti. Se il referente cittadino interagisce con i referenti dell'azienda ASL e i referenti del Tribunale per i minorenni, ma poi i quartieri che hanno autonomia decisionale e di budget fanno tutti in modo diverso, anche lo sviluppo di certi percorsi diventa faticoso, disomogeneo. Nel 2017 è intervenuto un grande cambiamento: il servizio sociale è tornato a essere unitario. Il servizio educativo è rimasto nel quartiere, mentre il servizio sociale territoriale ha avuto un accorpamento centrale delle figure di riferimento, con un unico direttore e la nomina di responsabili con funzione di staff in appoggio alla direzione sulle principali tematiche quali minori, casa, lavoro di comunità, misure di inclusione, unitamente ai responsabili delle unità operative







Mariacarmela Malivindi
Assistente Sociale
Bologna

territoriali. Questo consente di creare tutte quelle relazioni, linee di indirizzo, protocolli, atti, convenzioni che permettono a chi è sul territorio di lavorare in modo più omogeneo. È nei territori che si realizza il contatto con le persone. Nel 2017 si è quindi creato per la prima volta un servizio tutela specialistico, non era mai successo prima: qui vediamo solo le famiglie che hanno dei problemi legati alla difficoltà, più o meno temporanea, di svolgere le loro funzioni genitoriali. I bambini vivono un disagio perché i loro genitori sono in difficoltà nel crescerli, nel rispondere ai loro bisogni, non necessariamente di natura economica, ma educativa, di cura, di protezione, di affetto. Per lo più sono situazioni interessate da provvedimenti dell'Autorità giudiziaria”.

Il treno di P.I.P.P.I. corre sul territorio italiano, Paese di paesi, ripartito in 107 aree territoriali, 100 enti amministrativi di secondo livello di cui 80 province, 14 città metropolitane e 6 liberi consorzi comunali in Sicilia, 2 province autonome in Trentino-Alto Adige e ben 7.904 comuni. La situazione di Bologna è specifica, originale. “Siamo un popolo bizzarro, variopinto” – ammette Tiziana –. “Già i nostri vicini di casa sono organizzati diversamente. Il Gruppo scientifico ha sempre avuto questo principio: il modello è strutturato, ma ci deve essere una declinazione flessibile, in base alle esigenze dei territori. Voi vi conoscete – ci dicono – sapete quello che avete, adesso spetta a voi l'azione di declinare, di integrare il metodo, nella vostra realtà. Nel momento della ri-centralizzazione, P.I.P.P.I. è stata fondamentale per questo: c'è, infatti, un documento scritto, che è completamente ispirato alle *Linee di indirizzo per il lavoro con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità*. Quando ci siamo riorganizzati, tutto il

lavoro che avevamo fatto con P.I.P.P.I. ha cominciato a mettere germogli. Un grande cambiamento!”.

Il tessuto sociale è fatto di chiari e di scuri, non sempre le situazioni si tagliano in modo netto. La premura è sempre quella di evitare il deterioramento di situazioni complicate. “Una novità fondamentale è l'istituzione di un'area grigia, tra la prevenzione e la tutela. Il servizio sociale di comunità fa propria l'idea che è la comunità che cresce i bambini, che aiuta le famiglie a crescere i bambini. Lavora con l'obiettivo di attivare la comunità civile, l'associazionismo, i volontari, le parrocchie. Accanto a questa costola del servizio, il servizio specialistico di tutela interviene in stretta integrazione con il servizio sociale di comunità. Non va da solo. Così riesce a intercettare le cosiddette famiglie di area grigia talmente tanto provate dalle necessità di sopravvivenza economica, difficile integrazione, forti differenze culturali, che esprimono una grande fatica a crescere i figli. I loro bambini vivono una situazione di vulnerabilità. Lavoriamo insieme: significa che abbiamo fatto una formazione comune, che i colleghi del servizio sociale di comunità usano il modello P.I.P.P.I., sono formati all'uso degli strumenti; abbiamo una scheda per segnalare situazioni critiche che è la scheda, leggermente semplificata dell'analisi preliminare di P.I.P.P.I., e a volte seguiamo le famiglie insieme. Per provare a non far saltare il fosso, per mantenerle nel contesto dell'accoglienza e non farle diventare famiglie della tutela. È un provvedimento, quello della tutela, che marca, è dire: ti comunico, genitore, che non sei adeguato. Si fa un lavoro di prevenzione secondaria, che purtroppo, nella tutela ancora non è possibile. Noi lavoriamo per la protezione dei bambini, quando sono già in una condizione di disagio evidente”.

Andare a braccetto

Alice è un'educatrice, si integra nel sistema dei servizi pur lavorando in una cooperativa, quindi nel privato sociale. Il suo occhio è particolarmente allenato a cogliere connessioni: "Come educatrice, la prima immagine che mi viene in mente è 'andare a braccetto'. Nel doppio senso: prendo e sono presa sottobraccio e non con una sola persona, ma è come se avessi tante braccia e si va a braccetto insieme, con l'assistente sociale, la scuola, i vicini di casa, lo zio, uno studio specialistico. Al centro c'è il bambino e la sua famiglia. Tutti insieme".

La sua mano è tesa nell'incontro, nella dimensione di soglia, la più vicina alle case, alle famiglie: "Noi ci occupiamo di educativa domiciliare e di incontri protetti in quelle situazioni in cui i nuclei familiari sono seguiti dall'Autorità giudiziaria. Questa prevede un intervento educativo di protezione e di tutela. Supportiamo la genitorialità, ad esempio, nei casi di separazione conflittuale, in cui ci sono incontri protetti vigilati, o nei casi di negligenza familiare".

In questo intreccio di relazioni e competenze P.I.P.P.I. porta una sua dotazione. Tiziana ricostruisce le tappe: "P.I.P.P.I. in questi anni ha garantito una quota di finanziamento che unitamente all'investimento di significative risorse economiche proprie dell'amministrazione locale, ha dato un impulso alla messa a sistema di quelli che il Programma definisce i dispositivi di intervento.

Dopo il 2017, la riorganizzazione ha assunto le *Linee di indirizzo* come obiettivo di relazione con le famiglie a cui si voleva arrivare. Per farlo, abbiamo messo in piedi un importante percorso di formazione rivolta a tutti gli assistenti sociali, prima dell'area tutela, poi dell'area accoglienza, che si è sviluppato nel tempo nei tutoraggi territoriali, e cioè dei laboratori permanenti di riflessione e di formazione sulla metodologia delle *Linee di indirizzo*. L'Università di Padova ci ha affiancato per la messa a regime dei dispositivi di intervento. È un percorso molto particolare. Mentre alcune grandi città riservatarie hanno partecipato a P.I.P.P.I. per tutte le edizioni, la Regione Emilia Romagna ha fatto la scelta, a partire dall'edizione di P.I.P.P.I. 3, di dare l'opportunità a più ambiti territoriali possibili di partecipare a questa esperienza. Quindi il Comune di Bologna non ha più aderito al P.I.P.P.I. nazionale, ma ad un percorso parallelo, finanziato dalla Regione, che è durato quattro anni, molto flessibile. Così è continuata la nostra esperienza.

In questa fase, P.I.P.P.I. ci ha aiutato a mettere in piedi una struttura e, anche se in parte minima, ha sostenuto anche l'educativa domiciliare. Il finanziamento P.I.P.P.I. è stato utilizzato anche per costruire percorsi di formazione congiunti





Alice Parmiani
Educatrice, Bologna

tra gli assistenti sociali e gli educatori che svolgono gli interventi di educativa domiciliare. Questo percorso formativo ha portato ad ampliare la collaborazione e a definire un protocollo di intervento dedicato alla fase specifica dell'analisi preliminare con le famiglie. Abbiamo in corso anche un laboratorio sul tema del partenariato tra scuola e servizi e, complessivamente, sui dispositivi di intervento c'è stata una crescita. Con fondi in parte nostri, in parte di P.I.P.P.I.”.

Si compone un quadro: P.I.P.P.I. non è un bancomat, semmai un volano, un innesco di energie. Tiziana riconosce: “È un cambio di cultura. Porto questa immagine: quando sono arrivata a Padova quelli che sarebbero diventati i nostri tutor ci raccontavano i principi guida: la microprogettazione, il progetto condiviso con la famiglia, la valutazione condivisa con la famiglia. Mi dicevo tra me e me, che non era possibile. L'ho espresso anche a voce alta: questa è fantascienza! Era irrealistico pensare al coinvolgimento nelle equipe della famiglia rispetto a come eravamo abituati a lavorare. P.I.P.P.I. ci ha chiesto un grande cambiamento, di approccio, di postura. Ci abbiamo messo dieci anni per cominciare, almeno un pochino. Adesso credo che siamo davvero come bambini nella fascia della scuola elementare. Avevamo una sensibilità comune e una frustrazione a lavorare in un certo modo. Ma ha comportato tante fatiche. Perché comunque le famiglie restano imprevedibili!”.

Lavorare “con”, ritornano le parole di Antonio, a Galatina. E Alice compone la ricetta bolognese, di un menù che rimescola gli ingredienti perché si adattino a quel preciso contesto: “La giornata tipo di educativa domiciliare si inserisce dentro un progetto molto più ampio che è fatto di condivisione anche precedente”. L'ascolto, fare spazio, sintonizzarsi. “Lo facciamo insieme: anzitutto ascoltare il vissuto, i pensieri, i ragionamenti del genitore rispetto ai suoi bisogni, le sue risorse e i bisogni che ha il figlio. Poi unire, provare a collegare l'esperto del bambino e l'esperto dei bambini in generale. Insomma, andare a braccetto: c'è un incontro tra noi operatori, gli esperti dei bambini in generale e l'esperto di quel bambino che è solo il genitore, la mamma e il papà. L'unione di queste esperienze può dare gli obiettivi più macro. Ecco perché l'educativa domiciliare è un ascolto reciproco dei bisogni e dei pensieri, è un affiancamento nelle attività quotidiane, in un'ottica di curiosità, di conoscenza reciproca. Non nell'ottica di io so e ti insegno”.

Mariacarmela sottolinea l'innovatività di questo accordarsi preliminare: “L'analisi preliminare è una modalità di approccio innovativa, un lavoro strutturato nell'equipe multidimensionale nella quali gli attori sono almeno l'assistente sociale e l'educatrice o l'educatore. In certe situazioni ci può essere anche lo psicologo e altre figure. L'innovazione è non sentirsi e non essere più soli, iniziare un percorso condiviso di conoscenza con le famiglie, partendo dall'includere la famiglia già dalla valutazione e nella fase di progettazione degli interventi. L'analisi preliminare è già, in un certo senso, un intervento educativo: l'educatore non è lì per fare delle cose, ma è lì per conoscere insieme all'assistente sociale la famiglia,

le sue abitudini, per calarsi nella sua quotidianità e portare il loro punto di vista, dando la possibilità di conoscersi in modo più approfondito, aiutando a vedere le risorse e ad attivarle. Prima, l'assistente sociale preparava una richiesta di assistenza educativa domiciliare nella quale c'era già un progetto, con un pacchetto di ore e ipotizzava quali potevano essere i bisogni della famiglia. Invece, nell'analisi preliminare, l'individuazione del bisogno viene fatta insieme tra l'assistente sociale, l'educatrice e la famiglia. È una grande differenza! C'è la possibilità di far circolare i bisogni, i vissuti, le aspettative e di lavorare insieme, per costruire un rapporto di fiducia. Non mi sono più sentita da sola nel conquistare la fiducia dei genitori”.

Una navicella, un tempo per entrare tutti a bordo. “È darsi un tempo per definire un progetto – riconosce Mariacarmela – ci conosciamo e lo definiamo assieme. Ma è anche partire insieme. Prima non era così: prima partiva l'assistente sociale in una posizione un po' più *up*, rispetto alla posizione del bambino che era in posizione un po' più *down*. Gli educatori arrivavano a cose fatte. Adesso ai box si parte tutti insieme, siamo allineati e cerchiamo di non perderci, strada facendo. È sviluppare una visione multidimensionale. Lo sguardo del genitore ha valore tanto quanto quello dell'assistente sociale e dell'educatore”. Alice concorda: “Prima, partendo tutti sfalsati, il vissuto dell'educatore era quello di rincorrere e di non sapere sempre nemmeno le cose di fondo. C'erano sempre tante informazioni che come educatore non avevo. Il progetto, la regia, era tutta in capo all'assistente sociale che forniva agli educatori determinate informazioni, quelle che lei riteneva più utili. Invece adesso, partendo insieme, tutti abbiamo le stesse informazioni. È l'ottica multidimensionale: il bambino, la famiglia, hanno bisogno di tutta una cornice che deve essere conosciuta da tutti. Subito e fin da principio”. L'educatore, in quanto figura più vicina alla famiglia e al bambino, offre anche a quest'ultimo uno spazio di ascolto e un contenitore delle sue emozioni, che gli permette di esprimere le sue volontà, desideri, paure e lo aiuta a far emergere le sue risorse. Questo è il ruolo dell'educatore in generale, ma grazie all'utilizzo degli strumenti P.I.P.P.I., coinvolgendo tutti i componenti della famiglia e adattandoli in maniera libera alla fascia di età e al contesto in cui ci si trovano nel momento in cui si svolge l'intervento, è possibile raccogliere informazioni in maniera sistemica e condividerle con l'equipe allargata.

Risorse umane e risorse economiche, un impegno imponente, forse sproporzionato? Tiziana, ripercorrendo la frustrazione nel suo lavoro di dieci anni fa, non ha dubbi: “Non è un lusso eccessivo, è veramente un modo per provare il più possibile a fare un'analisi il più vicina alla situazione reale e spendere la *chance*, l'opportunità di provare a condividere sia la lettura di come sta la famiglia, sia anche un'ipotesi di cosa si può fare per stare meglio. Sto dalla parte dell'organizzazione. Adesso c'è un'istituzione che ha investito denaro in un

percorso di formazione per arrivare a definire la modalità di lavorare insieme, assistenti sociali ed educatori, accompagnati dal Gruppo scientifico, secondo le *Linee di indirizzo* e soprattutto con una ricaduta. Nella prossima convenzione del servizio di educativa domiciliare e territoriale, stiamo definendo che si richiami proprio il processo dell'analisi preliminare. La stiamo già sperimentando sulle richieste di indagine che ci arrivano dalla Procura minori. Ma l'auspicio è che questa diventi la prassi, prevedendo nella prossima gara un profilo specifico dedicato a questo intervento e incrementano le risorse economiche dedicate. Abbiamo tantissime richieste, sarà uno sforzo importante. Adesso c'è una casa che si sta costruendo, che ha messo le fondamenta perché il palazzo venga su solido, lavorando su più dimensioni: organizzativa, economica, delle relazioni inter-istituzionali, degli operatori che lavorano con le famiglie, perché ci sia omogeneità negli approcci e nella formazione. C'è un sistema. Ci consentirà di portare avanti questa che è una vera rivoluzione copernicana. Ma prima dovevamo cambiare noi. Anche le famiglie devono cambiare. E un aiuto lo deve dare il mondo della comunicazione, perché nell'immaginario della famiglie siamo i cattivi che rubano i bambini, oppure siamo i servizi bancomat, che erogano prestazioni, secondo un approccio assistenziale”.

L'analisi preliminare è indicativa di un metodo. Occorre non solo riparare, ma anche prevenire. “È un intervento più consapevole, secondo me – sottolinea Mariacarmela –. Attraverso l'analisi preliminare la famiglia acquista più consapevolezza che è stata chiamata lì per fare determinate cose insieme e quindi ci deve essere anche la sua disponibilità. È sempre difficile. Ce lo diciamo anche con Alice: il gioco della fiducia è sempre faticoso, ma in due ci si sente supportati, ciascuno per la propria professionalità e competenza, anche nell'inquadrare la situazione e dare indicazioni nella stessa direzione. Aiuta la famiglia, crea reciprocità, i genitori si sentono più liberi di dire determinate cose, confessano i loro timori: non è che ci allontanate il bambino? Quindi, dopo di questo, che cosa facciamo? È sempre lì, sottesa, la paura: oddio, adesso mi portano via il bambino, però riescono a dirlo, a fare domande, ad esprimere le loro preoccupazioni e ciò che sentono”.

Alice ritorna sull'immagine di andare a braccetto: “Il fatto è che questo metodo implica il coinvolgimento di un'equipe multidimensionale, con la regia del servizio sociale, ma coinvolge l'insegnante, la scuola, il pediatra, il neuropsichiatra, la parrocchia, il volontario dell'associazione, lo zio, eccetera. Potrebbe, sempre, a ben vedere, essere utile a tutte le famiglie, non solo a quelle seguite dai servizi. Perciò più questo metodo viene conosciuto dalle varie realtà, più diventa approccio diffuso, trasversale, meglio è. In fondo chi cresce i bambini, se non un'intera comunità?”.

Il vicino ciappinaro

Lucia è un po' la padrona di casa, responsabile del servizio educativo territoriale di Porta Saragozza. Insieme a Francesca dell'area tutela e minori ha condotto il gruppo genitori di questo quartiere, cui ha partecipato anche una famiglia, al primo anno di sperimentazione P.I.P.P.I. Con loro c'è Sabrina assistente sociale del servizio sociale di comunità del quartiere San Donato-San Vitale che segue una famiglia inserita nel progetto P.I.P.P.I. Sono leve recenti del programma. Sabrina, briosa, appassionata, ha voglia di raccontare: "P.I.P.P.I. è un Programma corposo per i diversi interventi che vengono messi in atto. Prevede l'adozione di tutta una serie di dispositivi, il più possibile contemporaneamente, affinché, usati insieme, siano più efficaci, come anche la costituzione di un'equipe multidisciplinare. Dovrebbe sempre essere così, ma nella pratica non è facile mettere insieme i servizi del territorio (servizio sociale, servizio educativo territoriale, neuropsichiatria, pediatra, scuola). Perciò è spesso molto complicato costituire proprio un'equipe in cui ci ritroviamo tutti. Ma quando inseriamo una famiglia nella sperimentazione di P.I.P.P.I., siamo tutti più consapevoli di dover lavorare insieme. Opero nel servizio sociale di comunità, nella parte che si occupa ancora di prevenzione, con tutte quelle famiglie in situazioni di vulnerabilità, in cui si riscontrano problematiche economiche, educative, lavorative, abitative". Una storia la intriga, quella di una casa dissestata che diventa casa accogliente. "Seguiamo una famiglia di origine ivoriana, della Costa d'Avorio. Mamma e due bambini di quattro e dodici anni. Nel nucleo c'è anche la nonna che però fa la badante e a casa non c'è mai e non sostiene il nucleo a livello economico. Abitano in un alloggio di edilizia residenziale pubblica, hanno un grande debito e da molto tempo è in ballo la possibilità di uno sfratto. C'è sempre stato il sostegno dei servizi per evitarlo, ci si è resi conto che le fragilità sono molto grandi e così i rischi che i bambini possano avere necessità, se la situazione peggiora, di un ingresso in comunità. L'abbiamo inserita in P.I.P.P.I. per lavorarci tutti insieme, in equipe multidisciplinare, anche per verificare in profondità l'eventuale necessità di un allontanamento. La mamma, sui trent'anni, ha delle risorse, certe sue carenze educative sono date anche dalla relazione tra lei e la madre, molto altalenante e fragile. Come il suo percorso di vita, il percorso migratorio. La mamma si sostiene, ormai quasi da un anno e mezzo, con il contributo di un tirocinio formativo che abbiamo attivato come servizio sociale. Pochi soldi, a fatica ci sta con le spese della casa. Abbiamo capito che c'era già una buona rete, la mamma si rivolge





Lucia Grassia
Educatrice, Bologna

anche alla parrocchia. Uno dei dispositivi previsti dalle *Linee di indirizzo* nazionali, la vicinanza solidale, è un dispositivo di solidarietà tra persone e famiglie che hanno risorse e possono offrire qualcosa ad altre famiglie e persone che sono in condizione di vulnerabilità. All'inizio si basa su un approfondimento delle relazioni che ha già il nucleo, perché insieme possiamo scoprire che ci sono delle risorse già nella cerchia delle persone conosciute: qualcuno che può dare una mano più di quanto non stia già facendo, sia parenti, sia amici. In altri casi, come in questo, pur avendo una rete di connazionali, la mamma si sentiva molto sola, non riteneva di poter fare affidamento sui parenti. Allora ci siamo rivolti al Centro per le famiglie che forma le persone che si offrono come volontari per fare qualcosa di utile verso famiglie che affrontano avversità. Così abbiamo individuato un volontario, già noto, molto disponibile, attento, con una profonda conoscenza del territorio e delle problematiche. Il primo problema da affrontare era la condizione della casa, quasi invivibile, insalubre. Non c'erano frigorifero, tavolo, sedie, mancavano oggetti elementari. C'erano tante cose accatastate, raccolte vicino al cassonetto dei rifiuti, ma niente di utile, niente di orientato ai bambini, non un gioco, abiti regalati, inservibili. La bambina che porta il numero 25 indossava scarpe col numero 30. Sporczia, problemi nelle tubature, porte pericolanti. Solo dopo saremmo potuti passare a interventi sulla genitorialità, con l'educativa domiciliare, per lavorare su alcuni aspetti educativi, specie i ritmi sonno-veglia dei bambini e per dare degli orari ai pasti. Dovevamo fare i conti con alcuni aspetti culturali, come l'abitudine di mangiare a terra in cerchio, con le mani.

Ma la casa disastrosa non aiutava. Ecco messo in campo il volontario: lui stesso si definisce un tuttofare, un *ciappinaro*, come diciamo da noi. Ha scritto un diario di 80 pagine su tutti gli interventi che ha fatto a casa loro, in due mesi, tutti i giorni, per diverse ore. Era molto creativo, coinvolgeva i bambini su come rifare le loro camere, ha realizzato spazi per il bambino più grande e di gioco per la bimba più piccola. L'educativa domiciliare è un momento più strutturato fatto con persone formate, invece il volontario ci mette le risorse che ha.

Ci sono volontari che semplicemente fanno un accompagnamento di un bambino da casa a scuola, nell'orario in cui un genitore non può andare a prenderlo. Qui l'urgenza era rendere l'ambiente confortevole, ma l'educatore questo lavoro non poteva farlo. L'obiettivo del progetto condiviso è che la mamma raggiunga la sua autonomia, avendo una sua casa e un suo lavoro”.



Stare dentro, leggere la situazione e aprire porte e finestre, far girare aria nuova. Anche questo vuol dire «rompere il circolo dello svantaggio sociale e assicurare ai bambini *a good start* nella vita», come recita una importante Raccomandazione europea del 2013. Chi ha detto che non si può cominciare dal dare le tinte, sistemare sedie e tavola? Ricostruire casa, ricostruirsi casa, diventare famiglia. Questo aiuta a fare P.I.P.P.I. “La mamma ha ancora tanti percorsi suoi da esplorare. È rimasta sempre sottovalutata da sua mamma, che rimarca le sue incapacità e voleva che desse in adozione la bambina di quattro anni. Ma riparte con la rete intorno, a cominciare dalla casa. Non è un percorso lineare: anche il volontario a volte si dice deluso perché la casa era diventata carina e si sarebbe aspettato che restasse perfetta. Ma non è proprio così. Abituati al caos non viene subito naturale che quello che appoggiavo per terra adesso lo ripongo nell'armadio. Ritornava in casa e trovava un gran caos. I volontari vanno compresi nella loro delusione, ma anche sostenuti a vedere che piccoli tasselli si compongono, insieme, con calma. Ha dato fiducia a chi era totalmente sfiduciata, la fa sentire in un luogo confortevole: ma serve tempo a lei e ai bambini.

In prossimità delle feste, il bambino più grande mi ha chiesto se riuscivo a regalargli una casa nuova”. La casa si costruisce piano piano, con una cura costante.

Sabrina Proietto
Assistente Sociale
Bologna





Dipanare nodi

Se lavori a livello di tutela minori, è facile che emerga una condizione di pregiudizio e che si debba intervenire, allertando anche l'Autorità giudiziaria. Francesca entra nel merito: "Abbiamo in carico famiglie per le quali è attiva l'Autorità giudiziaria, che si tratti del Tribunale per i minorenni per situazioni di pregiudizio dei minori (per contesti di vita non adeguati, relazioni familiari maltrattanti e comunque pregiudizievoli) o il Tribunale ordinario, per esempio per le separazioni conflittuali. Seguo una famiglia con P.I.P.P.I.: la mamma è giovane, sui trent'anni, sola, con quattro bimbi; viene da un contesto di famiglia di origine sinti, molto presente in un quartiere limitrofo al nostro di Porta Saragozza. Uno dei bambini frequenta il nido, uno la scuola dell'infanzia, gli altri due la primaria. La mamma ha una storia di deprivazione nella sua infanzia, con genitori maltrattanti nei suoi confronti. Ha poi incontrato un compagno, a sua volta maltrattante, con problemi di abuso di alcol. È riuscita ad allontanarsene in seguito a un episodio in cui lui aveva bevuto troppo e aveva alzato le mani. Noi la conoscevamo per i problemi socio-economici ed è venuta a chiederci aiuto. L'ho conosciuta solo l'anno scorso, dopo che aveva già fatto un primo percorso in comunità di circa due anni e mezzo. L'ho accompagnata in questo ultimo anno di comunità con il Programma P.I.P.P.I. che ci ha aiutato a mettere in campo tutta una serie di altre risorse educative verso i bambini, visto che la mamma aveva molte difficoltà a rispondere ai loro bisogni primari: a livello igienico sanitario, nella routine dei pasti, nei compiti scolastici da eseguire. Con P.I.P.P.I. abbiamo attivato un'educativa in più, rispetto al supporto già presente in comunità. Essendo quattro bimbi abbiamo mobilitato due educatori che hanno lavorato con i bambini singolarmente, a due, a quattro e anche sulla relazione con la loro mamma, facendo attività sulle emozioni, sullo stare insieme, sui piaceri condivisi". Il cartello, alle spalle, con immagini e grandi scritte, raccoglie tante attività fatte insieme ed è utilizzato anche per il gruppo genitori.







“Questa mamma, purtroppo, non ha partecipato al nostro gruppo genitori, era in una fase della sua vita in cui non riusciva a condividere con altri genitori la sua esperienza. Erano mesi molto faticosi con i bimbi, spesso a casa da scuola. Non è riuscita a trovare lavoro, dobbiamo accompagnarla all'autonomia per poter uscire dalla comunità. C'è una seria dipendenza dai servizi”. Fragilità provoca fragilità, la mancanza di rispetto e di fiducia incrina le relazioni e la forza di cambiare. È il terribile “circolo dello svantaggio sociale” fatto di bassa istruzione che provoca bassa occupazione; di bassa occupazione che diventa basso reddito; di basso reddito che genera quindi la condizioni di povertà economica, povertà, educativa e sociale. I bambini di questa famiglia P.I.P.P.I. arrivano a scuola in evidenti condizioni di disuguaglianza. Ma vale anche il contrario: incominciare a introdurre parole nuove, guardare con occhi diversi. “Io ci credo, ho fiducia in te, credici anche tu”: questo il soffio leggero che P.I.P.P.I. fa entrare nelle case, nelle famiglie. Un'azione dirompente.

Costruire ponti tra isole alla deriva

Dire “gruppo genitori” è dire una parola grossa: in realtà si tratta di un gruppo di mamme. Tutto al femminile, i papà non si sono fatti coinvolgere in questa occasione. “Il gruppo è uno dei dispositivi previsti da P.I.P.P.I. – ricorda Francesca – ed è uno dei più caratteristici, perché nel servizio sociale non siamo abituati a fare interventi di gruppo. Lo abbiamo utilizzato per le mamme in carico al servizio sociale, sia per l’area tutela sia per l’area accoglienza, insieme al servizio educativo, che è il partner fondamentale che segue i ragazzi facendo da raccordo con il servizio scolastico, le famiglie e il servizio sociale. I dispositivi del Programma P.I.P.P.I. hanno proprio questo intento: coordinare e mettere a sistema il sostegno dei professionisti e dei non professionisti, dei singoli e dei gruppi, rivolto ai bambini, ai genitori e alle relazioni fra loro. Una cosa complicata, macchinosa o estremamente concreta? Lucia sorride divertita: “C’era un bisogno comune ai nuclei in situazioni avverse, al di là di tutti i problemi pratici: la solitudine educativa, declinata in ogni sua forma. C’era necessità di condivisione. Mamma sola, isolata dai connazionali, coppia educativa sola rispetto a una comunità da cui non si sente accolta. Tante solitudini. È una sensazione molto deprivante per i genitori, ma anche per i figli. Manca un modello sociale: l’educazione del genitore è un’isola, con pochi collegamenti con l’esterno, lasciata a sé. Il rischio è la deriva. I ragazzi si domandano: perché mio padre e mia madre si comportano in questo modo? Spesso nelle famiglie emigrate questo è accentuato anche dalla diversità delle culture e tra prima e seconda generazione. In alcuni casi i genitori riescono ad assumere il punto di vista dei figli e a capire la loro difficoltà nell’affrontare contesti culturali diversi”.

Per Sabrina tutto dipende dall’interrogativo di fondo su chi è e cosa fa l’assistente sociale: “Gli stessi ‘utenti’ che si rivolgono a noi, tante volte, pensano che

eroghiamo soluzioni concrete che abbiamo già in mano. La realtà è che i bisogni urgenti, concreti, spesso non incontrano risposte immediate. Possiamo aiutare a pagare una bolletta, ma non è quello il senso del servizio sociale. Il punto è creare una relazione fra l'assistente sociale e la famiglia. Poi l'assistente sociale si occupa di creare una relazione con tutto quello che sta intorno alla famiglia. Nella speranza, esplorando più vie possibili, che queste relazioni prendano delle direzioni che pian piano aiutino a far evolvere le situazioni. Cerchiamo di sviluppare le relazioni, esistenti o nuove, intorno alla famiglia. Nel gruppo, ad esempio, con la condivisione di esperienze simili, i genitori trovano sollievo psicologico, idee nuove su come affrontare i problemi, o anche la conoscenza di un vicino di casa che risolve la difficoltà a una mamma sola che non riesce a portare il figlio a scuola per andare a lavorare. È lì che sta lo snodo". Agire a partire dal principio della "de-istituzionalizzazione" dei percorsi di accompagnamento nelle situazioni di negligenza significa davvero attivare questi ponti, supporti e reti informali che collegano genitori e bambini a una varietà di mondi.

Le persone portano al servizio i bisogni concreti, ma anche le proprie aspettative di trovare risposte in quel modo lì, quello che loro hanno pensato. "Certo – riconosce Francesca – dobbiamo essere concrete, i bisogni vanno affrontati, ma c'è modo e modo. A volte quando proponiamo un lavoro relazionale la persona non è ancora pronta". Il cittadino medio che non ha occasione di accedere ai servizi, forse fa fatica a capire. "L'assistente sociale non è altro che un tessitore di relazioni – sottolinea Sabrina con fermo equilibrio –. Al di là del contributo occasionale che può esserci, tutto il resto si fonda sulla creazione di relazioni, sull'allargamento della rete il più possibile, insieme agli altri servizi. Penso a una famiglia che ha un bambino con disabilità e deve andare dall'assistente sociale e magari dal neuropsichiatra e non sa nemmeno dove trovarli". Uno sguardo lungo e uno più breve: l'operatore deve avere chiaro il contesto in cui si muove, le possibilità che può attivare sul territorio, le reti che può tessere, altrimenti non riesce a fare nemmeno le cose pratiche. Se non hai chiara la teoria e la conoscenza del territorio, non puoi neppure attivare risorse per imbiancare casa, aiutare a portare i bambini a scuola o a fare una visita medica. C'è di più: "Per una persona in condizione di vulnerabilità talvolta è già difficile l'azione banale di andare a fare la spesa. Magari esiste il servizio di doposcuola per i tuoi bambini, ma non hai l'energia per cercarlo e trovarlo, se nessuno te lo dice. Dobbiamo creare le motivazioni e le spinte, inserirci dentro relazioni che aiutano a cercare anche da soli le soluzioni".

L'empowerment, la liberazione di un potenziale positivo, viene perseguito continuamente. Il progetto di accompagnamento si chiude quando le famiglie sono riuscite a trovare in loro stesse e nel loro contesto di vita la forza di esplorare nuove soluzioni.

Una comunicazione buona

La determinazione di creare connessioni, di alleggerire e, quando possibile, rimuovere gli ostacoli che impediscono di attivare le proprie capacità potrebbe non bastare. “Aiutiamo a integrare le capacità che mancano. Accompagniamo dentro a un cambiamento più complessivo. Abbiamo a che fare con le storie delle persone che spesso sono frammentate, difficoltose, causa di pregiudizio per i bambini. Sono storie che vengono da molto lontano ma possono anche arrivare molto lontano” riconosce Francesca. Ma la casa che si è rotta a volte è un'altra: “La casa è anche il nostro mondo interno: dobbiamo fare ordine anche là, riparare altre porte e finestre”. Lucia si inserisce, segue un suo ragionamento: “Nei dispositivi di P.I.P.P.I., tra quelli più innovativi, come educatrice, penso al gruppo. La parte più originale di P.I.P.P.I., coerente con la cura della relazione, per me è la comunicazione: cambia proprio nel rapporto con le persone che accompagniamo. Mi viene da dire, che è buona. P.I.P.P.I. accentua questa impostazione. Parte sempre dal non giudizio, dall'apertura, dall'inclusione, dalla benevolenza, dal fatto di prendere per buone le cose che vengono dette, i modi di vivere, i contesti in cui le persone vivono, come scelgono e anche come sono costrette a vivere. Parte proprio da un'accettazione: fa tabula rasa di giudizi a priori, assume quello che c'è, non quello che pensiamo che avrebbe dovuto esserci. Dovrebbe essere scontato, però con P.I.P.P.I. questo atteggiamento è particolarmente sottolineato e praticato. Per esempio, in un episodio di litigio familiare, insegna a saper prendere per buone le motivazioni per cui è successo e va solo a lavorare sulla forma in cui le esprime”. Francesca concorda: “È l'attenzione alla comunicazione in sé. Nel percorso P.I.P.P.I. è centrale il fatto di informare le famiglie, sempre, su tutto ciò che facciamo. E ci dà gli strumenti per poterlo fare al meglio. L'informazione è intesa come il primo passo per la partecipazione. Dal fumetto che è stato pensato per presentare il progetto alle famiglie per informarle di tutto quello che si farà e su cosa gli chiediamo dentro alla sperimentazione; al Triangolo che ci accompagna lungo tutto il percorso. Dice: guardate come facciamo il patto, i questionari che diamo ai genitori, agli educatori, agli insegnanti, la valutazione. Mi piace molto, tra i dispositivi, l'equipe condivisa a cui partecipa la famiglia, proprio legata all'informazione, alla comunicazione. Ma anche il gruppo genitori”. Il gruppo di mamme di via Pietralata ha visto la partecipazione costante di quattro mamme. Di traverso si è messo anche il Covid. “Abbiamo dovuto restringere il numero degli iscritti. La stanza era questa, avevamo un limite. L'idea iniziale era di assestarsi sui dieci, dodici partecipanti, alla fine abbiamo coinvolto otto, nove mamme. Intorno alla stanza ci sono tutti i prodotti di questo lavoro”.

Francesca ricorda: “Abbiamo iniziato con quattro incontri settimanali, più un giorno di open day di presentazione e di raccolta delle iscrizioni e uno aggiunto dopo, di chiusura, in più, su richiesta delle mamme”.

Tra le regole del gruppo, il momento dell'accoglienza è molto curato. Per Francesca seguire la strutturazione del metodo è agevole: “È proposto un primo momento con un'attività detta 'rompighiaccio', un giochino per conoscersi, e poi segue l'attività centrale legata a un tema sulla genitorialità che scegliamo partendo dalle mamme che partecipano, infine un momento di sintesi e di chiusura con un piccolo dono. Tutte le volte la struttura dell'incontro era questa. La nostra premessa era la percezione di isolamento delle mamme, per cui abbiamo lavorato su 'Ci vuole un fisico bestiale', la canzone di Luca Carboni, per conoscersi e far parlare le mamme delle loro difficoltà e provare a vedere che cosa avevano in comune tra loro. C'erano frasi emblematiche nella canzone: siamo tutti un po' ignoranti ma anche insegnanti, oppure siamo sempre a un incrocio, siamo tutti barche in mezzo al mare. Parole che hanno catturato le mamme. Poi c'era il tema delle risorse, della rete, il fatto di vedere che c'è qualcuno intorno anche quando non lo pensi. Ci sono state delle sorprese, perché alcune persone si sono presentate dicendo: noi non abbiamo nessuno e poi un pochino alla volta, parlando, una mamma ha segnalato che si era scordata di diverse esperienze di sostegno che aveva ricevuto. Come aveva fatto a dimenticarle? Eppure. Poi è uscito il tema delle preoccupazioni rispetto ai figli, i modelli familiari, i piaceri condivisi e le attività per ricaricarsi”.

Ritorna l'accento sul dispositivo della vicinanza solidale. Sabrina insiste: “In alcune situazioni, senza l'educativa domiciliare non fai praticamente nulla, ma sono interventi di tipo diverso anche per la percezione della famiglia. L'educatore domiciliare è posto lì dal servizio per fare un lavoro specifico, il volontario invece è una persona che si interessa di te e senza altri fini entra nella tua vita e ci sta anche negli orari in cui non era previsto. La percezione di questa gratuità ha un valore altissimo per le persone, anche in termini del risultato che porta. Così i gruppi dei genitori: sono una forma di mutuo auto-aiuto, fondamentale per la tessitura di relazioni. Il valore di P.I.P.P.I. in fondo, secondo me, sta nel fatto di poter utilizzare tanti dispositivi tutti insieme, tante energie tutte in una volta con una famiglia. Il bello sarebbe farlo sempre. Quando si inserisce una famiglia in un progetto P.I.P.P.I., sai che puoi dedicare un tempo più consono a quello che è veramente il bisogno: tante riunioni in più con le altre persone dell'equipe, tante volte in più che vedi la famiglia, che ci vai a casa, una comunicazione che diventa anche più amichevole, perché hai più relazione, più confidenza, entri molto più dentro al contesto. P.I.P.P.I. è la via che rende più semplice dedicarsi alla situazione. Il bello di P.I.P.P.I. è questo. Mettere insieme tutti e tutti in quel momento”. Alla fine, è anche un indicatore di quanto una comunità decide di investire sui suoi problemi. Lucia non ha dubbi: “Nei gruppi dei genitori, c'è anche questo cambiamento di ruolo da parte in particolare dell'assistente sociale che è meno dietro la scrivania, più a portata di mano, più umana”.



Francesca Pincanelli
Assistente Sociale
Bologna

Si percepisce la sincerità di questa confessione: “Cambia proprio il lavoro che facciamo”. Che siano educatori o assistenti sociali, questi operatori trasmettono speranza anche per il nostro Paese, per la qualità delle competenze che sa esprimere. C’è un momento in cui capisci di avercela fatta, di aver superato l’ostacolo: “Per quanto riguarda questo gruppo, per rimanere nel tema – dichiara Lucia – ho sentito una grandissima soddisfazione, ma penso anche Francesca, quando la comunicazione, intesa come una pallina, anziché passare sempre da noi a un certo punto ha incominciato a girare tra le mamme e noi potevamo entrare ma anche rimanere fuori, restare più marginali. Quello per me è stato il momento più alto. In parallelo al gruppo che abbiamo condotto c’è il gruppo che ci ha appoggiato: noi siamo nel gruppo genitori in due conduttori, ma non siamo in due, siamo molte di più.

Ci abbiamo messo la faccia, siamo state portavoce di un gruppo di colleghe che ci ha supportato e supervisionato continuamente: abbiamo progettato insieme, abbiamo riferito negli intervalli da un incontro all’altro i problemi che stavamo affrontando, la domanda su come risolverli, i cambiamenti che era necessario portare. C’è stata una sorta di parallelismo tra i due gruppi perché anche noi siamo diventati gruppo, con un obiettivo e abbiamo funzionato, a un certo punto, come quella pallina lì: bastava guardarsi, fare un accenno. Tra me, Francesca e un’osservatrice che stava sempre con noi, una collega assistente sociale, c’è stata una comunicazione fluida, trasparente. Anche davanti alle mamme quando ci cambiavano le carte in tavola, ci dicevamo: adesso cosa facciamo? Ma davanti a loro”. A Francesca torna in mente un episodio: “C’è stato un momento in cui qui dentro al gruppo ci siamo messe in gioco con le mamme nelle attività, con un cambiamento di ruolo, molto importante. Ti accorgi che nel tuo lavoro servi alla persona per vedersi in una maniera diversa. Abbiamo parlato delle nostre famiglie, anche perché arrivavo incinta agli incontri anche se non se ne sono accorte subito. Una volta, dopo le presentazioni, una mamma ha detto: ah ma allora la tua famiglia è un po’ simile alla mia”. Tante persone che cominciano a fare l’assistente sociale come lavoro, arrivano un po’ con la stessa vocazione del volontario tutto fare. E si aspettano di poter fare degli interventi che risolvano i bisogni delle persone nel giro di poco. Poter dire: bene ho messo tutto a posto. Poi si accorgono che per il carico di lavoro, c’è una grande distanza tra quello che pensavi di fare e quello che realmente riesci e si vive il disincanto. “La forza di P.I.P.P.I. è che tu sai che questa famiglia davvero l’aiuterai, questo ti dà la spinta, poi dire: questa volta ce la faccio, con tutte le forze che posso mettere in campo. P.I.P.P.I. e i suoi dispositivi ti riportano nella logica e nella dimensione da cui tu eri partito, con tutto l’incanto. È come un ritorno alle origini. Ti dici: ma allora si può! E se si può, facciamolo! Ma per tutti!”.



Meditativo

Quello che non si vede

Una compostezza gentile, accogliente. Nonostante i suoi poco più di quarant'anni, Maddalena è assistente sociale da quasi vent'anni, *coach* e formatore P.I.P.P.I. In ascolto, con una postura aperta. La struttura formativa di P.I.P.P.I. è ampia, si estrinseca a più livelli, prevede formazioni di base, ma anche formazione continua attraverso i tutoraggi e riguarda tutti i diversi soggetti implicati nell'implementazione (referenti, *coach*, operatori delle equipe multidimensionale, formatori P.I.P.P.I. e componenti dei laboratori territoriali). Un'azione robusta che riflette, si confronta, si interroga sulle pratiche di accompagnamento alle famiglie. Maddalena è impegnata in prima persona: "Sta dando una mano, per i tutoraggi sempre all'interno di un ruolo da formatore P.I.P.P.I.". Si esprime con precisione sull'importanza di questo lavoro di formazione continua. "Parlo di me, della mia esperienza. Per me P.I.P.P.I. è stato un modo per guardare dall'esterno il mio lavoro, ordinarlo, dare un po' di metodo e quindi alimentare la parte che non si vede, che è quella della motivazione. Ma che serve tanto. Forse è tutto. Nei rapporti con le persone tu devi essere disposto, dal punto di vista della relazione, ad esserci. Anche di fronte ai vissuti più difficili. L'Università ci ha fatto una rilettura del lavoro che facevamo già da tanti anni: ci siamo rivisti come in uno specchio. Mi ha molto caricato, è stato un po' una svolta. Sono tanti anni che lavoro, sempre nel settore tutela minori, e ho incontrato P.I.P.P.I. in un momento in cui c'era bisogno di una ri-motivazione".

Andare dentro gli strumenti tecnici, al cuore delle relazioni. Una disposizione interiore che fa la differenza: "Ho messo a fuoco il senso del mio lavoro, qualcosa di profondo, una leva importante per me. Una delle prime dimensioni che ho riscoperto è l'umanità comune che abbiamo con le persone. La metafora è che 'siamo sulla stessa barca'. Noi magari abbiamo qualche strumento tecnico in più, ma siamo perfettamente identici dal punto di vista dell'umanità, delle ricchezze e

delle debolezze, delle fragilità. Questo mi ha avvicinato molto alle persone. Sono stata sempre tecnica, è il mio lavoro, la mia formazione, ma meno pesante nel mio ruolo, più vicina”. Maddalena è stata *coach* di colleghe assistenti sociali e di educatori che avevano famiglie in P.I.P.P.I. nel territorio dove lavorava prima, una realtà più piccola. Adesso, a Bologna, lavora con colleghe che non sempre conoscono P.I.P.P.I. A loro lo spiega, cominciando a raccontare *Il mondo del bambino*. “In genere noi partiamo dagli strumenti: *Il mondo del bambino* e quindi il Triangolo”. Poi arriva il tutoraggio: “È un accompagnamento che viene proposto ai colleghi rispetto al metodo di lavoro con le famiglie che P.I.P.P.I. propone. Si compone di momenti di condivisione rispetto al punto del percorso in cui ci si trova, di lavoro di gruppo o a coppie, o di momenti più teorici in cui si usa, ad esempio, uno strumento. Non si tratta di numeri altissimi, nella mia precedente realtà di lavoro c’era un gruppo di 5-6 colleghi che si occupava di P.I.P.P.I., poi magari c’era un’equipe di venti colleghi che è stata coinvolta su alcune parti”. Le diverse implementazioni di P.I.P.P.I. durano 18-24 mesi ciascuna, per cui alcuni gruppi sono accompagnati per più di un anno ed è possibile nel tempo cogliere dei cambiamenti. “Ho visto degli effetti su diversi livelli del mio lavoro, rispetto a come mi rapporto con le persone, perché il mio primo impegno è comunque fare l’assistente sociale – riconosce Maddalena –. Prima è cambiata la relazione con i colleghi nel modo di affrontare le situazioni e piano piano ho visto dei cambiamenti nei sistemi dei servizi, nel contatto con l’esterno, ad esempio nel contatto con le istituzioni della scuola”.

Un sistema a cerchi concentrici che si irradia e si espande, con la morbidezza delicata delle onde che Gianni Rodari richiama nella sua *Grammatica della fantasia*, alludendo la metafora del sasso gettato nello stagno. Non diversamente una parola, un gesto, un atteggiamento “produce onde di superficie e di profondità, provoca una serie infinita di reazioni a catena”. La minuta assistente sociale del servizio tutela di Bologna annuisce: “A contatto con le persone, ci sono dei momenti, come dire, in cui le riesci ad ascoltare, ad avvicinare in maniera più ampia, come se ci fosse più spazio. Ecco allora capisco a cosa sia servito P.I.P.P.I. Non solo. Un colloquio *vis a vis* è frontale: io ho il ruolo da operatore e domando a te che sei l’utente’ e devi cercare di rispondere. Spesso è difficile per l’utente’. Ma gli aspetti di metodo messi a disposizione dal Programma, ti danno una direzione, perché non sei solo, ma in equipe, riesci a pensare non più all’utente’, ma alla persona e alla sua situazione complessiva. Non siamo più soli, io e te, c’è un terzo, il metodo e lo strumento, che allargano lo spazio. Se ci hai beccato, se è il momento giusto, se il ragazzino e la famiglia sono disponibili, in quel momento, capita che vengano fuori anche delle risorse inedite. La sensazione diventa quella di benessere, proprio. Da operatore, non sono più in una posizione solo frontale, con Tribunali, scadenze, situazioni pesanti, ma riesco a proporli un’esperienza

ASSIMILAZIONE
DELLA SANTA LUCIA
NEL GIORNO DI QUESTO CRISTALE
IN QUESTO ED IL GIORNO
DELLA GLORIOSA ASCENSIONE
DEL DIVINO FIGLIOLO
DI XX MAGGIO
MDCC



VIA
DEL PRATELLO

AREA
VIDEOSORVEGLIATA



Alkana Patata!

58
A



58
A

Alkana
Patata!
L'azienda
la prima
Alkana
Patata!
L'azienda
la prima





Maddalena Boschi
Assistente Sociale
Bologna

all'interno della quale, raccolgo delle informazioni, ma stando in relazione con te e dentro quella relazione io sto bene e passa il mio desiderio che tu stia bene e di aiutarti, nonostante tutta la sovrastruttura che c'è". Un tocco d'ala, una spinta diversa, un metodo che trasforma la relazione. "Alla fine può sembrare complicato raccontare P.I.P.P.I., è fatto di molte sfaccettature tecniche e di vari livelli, c'è una parte descrittiva, ma sono affascinata dalla parte del senso d'insieme". Maddalena si sofferma, quasi a voler mostrare in concreto l'ampiezza delle possibilità proposte dal Programma, ma anche la coerenza della logica d'insieme.

Tiziana si affaccia per comunicazioni di servizio con Maddalena, poi entra Sabrina per dare un saluto e scambiare l'ultima informazione. Un mondo tanto al femminile, quello dei servizi. Maddalena commenta: "Prevalentemente. Fa parte dell'aspetto di cura. Sul femminile, forse, non so, o forse sulla capacità di contenere una complessità pazzesca". Racconta: "Ero appena arrivata a Bologna. Si trattava di una separazione conflittuale. Un ragazzo di 17 anni, quindi grande, viveva col papà e non voleva più vedere la mamma. Una situazione bloccata, in cui il Tribunale ci aveva domandato di parlare con il ragazzo e di dare conto della situazione. Si era all'inizio della separazione. Ho cercato di raccogliere le voci di tutti e tre. Erano naturalmente diversissime. Il ragazzo era fermo sulla sua decisione di non voler vedere la mamma. Mi sono detta che dovevo fare una valutazione ampia. Mi chiedevano di esprimermi rispetto all'affidamento del ragazzo e alla frequentazione dell'altro genitore. Non è cosa di poco conto. Ho cercato di raccogliere le voci di tutti e tre, in più momenti separati, utilizzando il Triangolo e raccogliendo all'interno delle sottodimensioni i contenuti che erano affini, che parlavano di caratteristiche del ragazzo o di risposte dei genitori ai suoi bisogni, insieme agli elementi di contesto sulle famiglie allargate, i luoghi frequentati, le

associazioni. Il ragazzo non era loquace, ma molto preciso, compilava il suo Triangolo mentre parlavamo, con molta attenzione alle parole che sceglieva. Invece per i genitori ho utilizzato dei colloqui normali. Avevo in mente il Triangolo, ma l'ho proposto solo al ragazzo direttamente. Ricordavo a memoria le sottodimensioni e, successivamente ai colloqui con i genitori, le ho trascritte. Sicché al giudice del Tribunale civile ho mandato un vademecum di P.I.P.P.I., perché potesse essere un minimo orientato e capisse che non mi ero inventata quel metodo per redigere la mia relazione. Mi ha dato l'idea della complessità e della fotografia che si poteva farne”.

Anche per questo il percorso di formazione è per sua natura aperto: “Non finisce mai, direi. È un percorso di apprendimento, quindi, vai a fasi: il momento in cui non sai niente di P.I.P.P.I. e incominci, e lo guardi in un certo modo, poi man mano che ti addentri, hai modo di approfondire. È una metodologia che ti invita a trasformare il tuo modo di lavorare e di guardare le situazioni, è un continuo divenire”. E poi include, chiama dentro: “Parto dal tutoraggio, sono tre ore al mese con i colleghi. Con gli incontri a distanza tre ore sono già molte. In previsione del tutoraggio c'è la preparazione con le colleghe che fanno con me questo accompagnamento. Ci si prende del tempo, si spintona nell'agenda, per trovare un momento di pensiero e di preparazione, circa un paio d'ore. Se è un tutoraggio con i colleghi di famiglie che sono dentro la sperimentazione di P.I.P.P.I., si fa il punto rispetto al percorso. Noi arriviamo e facciamo una proposta, sono incontri preparati. Certo i colleghi possono scegliere aspetti di cui vogliono parlare, ma all'interno di un canovaccio prestabilito”.

Sempre riflessiva, Maddalena prova a descrivere la formazione: “È come una nave che solca il mare. Però, direi con leggerezza. È un modo di stare vicino alle persone, con una competenza, ma in punta di piedi”.

Togliere peso, rigidità al ruolo, così ingombrante: “Per esempio, fare il facilitatore di un gruppo con i genitori, ma essere con i genitori in un ruolo completamente diverso, dove fai una gita, fai una merenda, porti i tuoi figli, bevete delle cose insieme, ti fa fare un dentro/fuori dai ruoli notevole. Ti mette in gioco. Lì si alleggerisce perché tu vedi le persone in una chiave inedita, ma anche le persone ti vedono che sei normale, un poveretto come tutti, nel senso più indulgente del termine. Senza giudizio”.

Educatori, assistenti sociali, psicologi, sono spesso chiamati a confrontarsi con la solitudine del genitore, delle famiglie. Ma c'è una solitudine dell'operatore. “Forse la solitudine più grande dell'operatore è la solitudine da gruppo di lavoro. Se tu non hai un buon gruppo di lavoro con cui stare, che ti sostiene in un servizio, come quello della tutela, sei fritto. P.I.P.P.I. mette attorno a un tavolo, ridistribuisce i pesi, tra colleghi, ma anche tra servizi e istituzioni diverse, tra parte sociale e parte sanitaria, che è tantissimo! È già futuro! Ma anche con le famiglie: se tu riesci, in alcuni frangenti, a spogliarti del ruolo che hai, restituisci la competenza alla persona che hai di fronte, a cui stai parlando, gliela riconosci. Tu puoi essere capace, sensibile, pronto, preparato a vederla o meno, ma lei ce l'ha. Allora si sta meglio tutti”. Dalla Sala Lettura di via Pietralata, si intravede il futuro di P.I.P.P.I.: “La sfida per me è rendere sempre di più partecipe la famiglia, la persona, del suo percorso di vita. Darle gli strumenti per farcela da sola. Nella partecipazione della famiglia, nel metterla dentro, non fare le cose a tavolino e poi presentarle, uno dei vecchi scheletri dei servizi, un modo di agire che non può più funzionare”.

Tugende

“A noi fa tanto, tanto piacere”. “Tu sei Alice, giusto? E tu sei Rossana?”.

Scambio di saluti nella sede del Graf di Piazza Spadolini a Bologna, uno spazio accogliente e funzionale in cui prendono vita una pluralità di iniziative con finalità di promozione e solidarietà sociale. All'interno del Graf è nata e opera l'associazione Tugende, ospitata da questo centro culturale e sociale dato in gestione a cittadini singoli, associazioni o comitati, per promuovere attività all'interno dei quartieri. Rossana ha cominciato qua a insegnare danza e non se ne è più andata via. Spiega: “Lo scorso anno, io, Alice e Chiara abbiamo deciso di fondare l'associazione Tugende”. È una parola ruandese che vuol dire andare insieme per fare qualcosa, quindi un andare al plurale che è spinto da una direzione comune. “Ci piaceva l'idea – racconta Alice – di dare il senso di questa collettività, che si muove per raggiungere una mèta, un sogno, un obiettivo”.

Rossana ha 24 anni, Alice e Chiara 25 e sono tutte volontarie. Alice non ha dubbi: “Comunque la cosa che più ripaga, sono i piccoli gesti, le piccole cose.

Così da settembre abbiamo deciso che era arrivato il momento di fare qualcosa di nostro anche perché c'è una stretta collaborazione: a dicembre abbiamo firmato il nostro primo Patto di collaborazione con l'ufficio Reti e la Tutela minori di San Donato-San Vitale”. È ancora Alice a spiegarne la genesi: “Noi siamo un ente privato, un'associazione no profit, mentre l'ufficio Reti e la Tutela minori sono enti pubblici. Abbiamo stipulato questo patto di collaborazione fra pubblico e privato: noi mettiamo a disposizione le nostre risorse, competenze e idee, ma questa disponibilità è comunque regolata dalla scrittura di un accordo”. Rossana ci tiene a precisare: “Il patto di collaborazione non prevede delle risorse per noi, ma solo per il materiale e le attrezzature”. Fabio, che è il vicepresidente del Graf, rinforza: “Il Graf è la versione più informale di un comitato di cittadini e associazioni che hanno sottoscritto un impegno di collaborazione con il quartiere, con la finalità di prendersi cura della piazza e dei giardini adiacenti, attraverso iniziative con una centralità culturale, operando sul territorio qui intorno”. Una cura che tutti condividono. Il punto di contatto, l'inesco, tra Graf, Tugende e P.I.P.P.I. avviene sulla base di questa precisa idea di mobilitazione, di coinvolgimento attivo: “Il patto di collaborazione si basa sulla messa a disposizione delle nostre competenze – riprende Alice –. Gli obiettivi sono definiti in base alle necessità delle persone che incontriamo. Gli amici ci gasano, ovviamente, perché ci sostengono e ci aiutano”. Serviva un connettore tra questa esperienza e P.I.P.P.I.

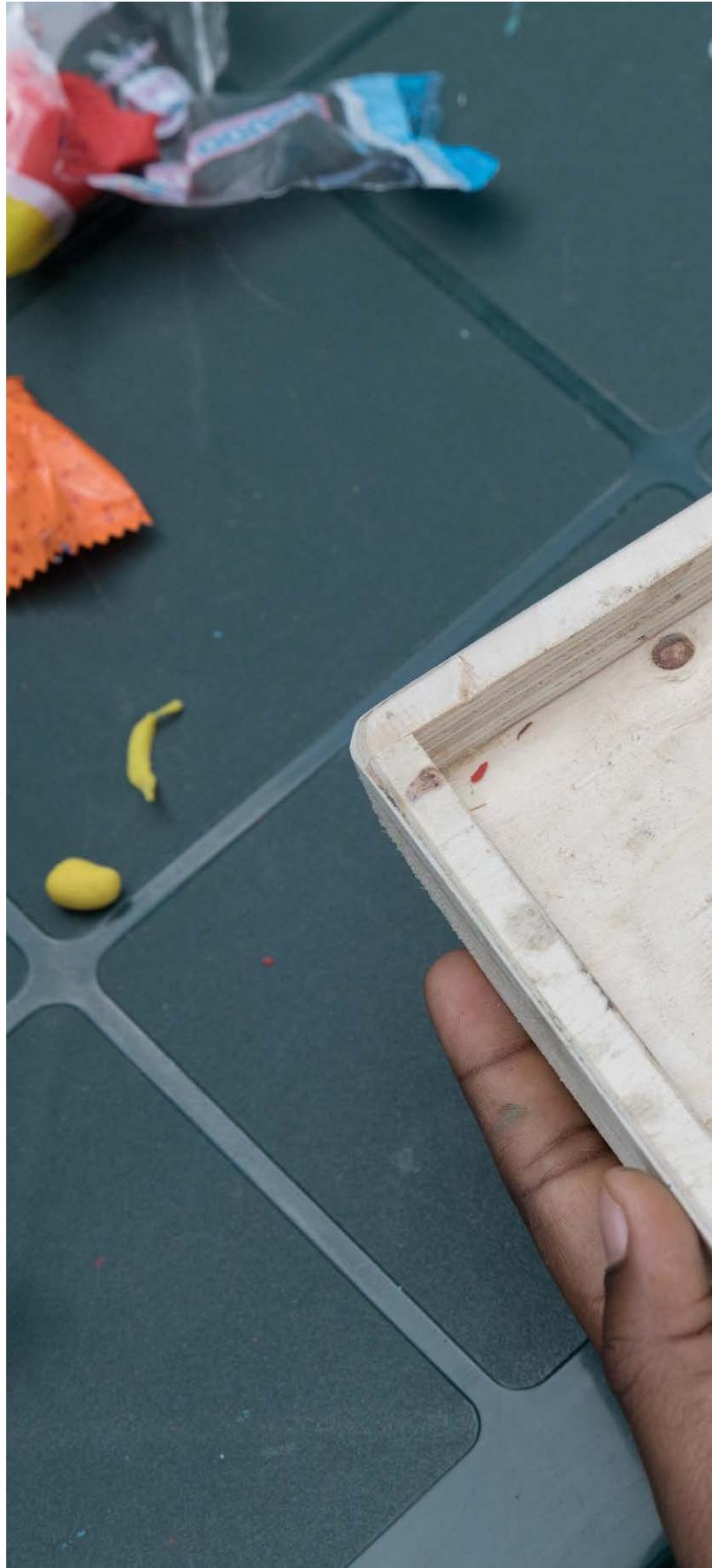


Alice lo ha ben presente: “È stato l’ufficio Reti, lavoro di comunità che ha mediato con il Graf e con la tutela minori”. Un incontro naturale, riconosce Alice: “È come se ci fossimo individuati a vicenda, perché loro stavano pensando a questo tipo di sperimentazione e noi avevamo molta voglia di fare, di provare”.

Alice e Rossana si interrompono per accogliere due ospiti appena arrivate.

Giusy è alta, magra, ha gli occhi nascosti da due grandi occhiali scuri. Accanto a lei, stretta alla sua mamma, una bambina, bionda, delicata, con una coda di cavallo selvaggia, scomposta, che ne evidenzia i lineamenti, la carnagione chiara, le ciglia lunghe che risaltano gli occhi curiosi e un po’ disorientati. Una vita a pezzettini, ancora in gran parte da comporre. Sono accompagnate un po’ dentro e un po’ fuori dal servizio e, più di recente, hanno iniziato questa esperienza con l’associazione Tugende. Giusy conferma: “Bianca si diverte un sacco, qua”. Si avvia una chiacchiera per raccontare l’esperienza nel programma P.I.P.P.I. Giusy sembra sicura: “Secondo me serve, perché mia figlia si diverte. Bianca non vedeva l’ora di venire perché le piace”. A coinvolgere Giusy e Bianca è stata l’assistente sociale di P.I.P.P.I.: “Le ho detto di sì, naturalmente, mi ha spiegato un poco come era; poi mi ha chiamato Sara, se lo volevamo fare, perché io abitavo qui vicino, ma adesso sto in una struttura. È più lontano, ho dovuto chiedere a mio nipote di darmi un passaggio. Cerco di venire. Ma non riesco a venire agli altri incontri che ci sono, quelli con mamma e bambino, per fare altre attività, perché è troppo lontano”.

Fabio Cristalli
Coordinatore e
referente Casa di
Quartiere GRAF,
Rossana Mina
Insegnante danza e
teatro - Associazione
Tugende, Alice Donia
Assistente Sociale -
Associazione Tugende,
Bologna







Bianca ha otto anni, ne fa nove a gennaio, Giusy si sente, vecchia, ma in realtà sta per compiere 42 anni. Ammette: “Sono a metà strada, ormai. Adesso mi segue uno psichiatra, uno psicologo, è un percorso, che sto svolgendo, mi sembra bene, perché le educatrici mi hanno detto che sono quasi a buon punto”.

C'è un punto, nel passaggio dalla notte al giorno, in cui il cielo non è ancora chiaro, ma non si può dire neppure buio. Un tempo, breve per lo più, che consente a qualche stella di continuare a brillare. In quel momento del primo mattino gli elementi naturali possono confondere: le poche stelle che resistono su un cielo che scolora dal blu nero verso il grigio, non indicano una mancanza, ma un avvicinamento: sta tornando la luce della stella maggiore. Forse, potrebbe essere così anche adesso: l'apertura di un dialogo che si sforza di capire un vissuto per intuire i nuovi passi possibili. Ecco, appena si intravede una piccola luce: “Bianca è contenta quando viene qua. Questo è il nostro quartiere, dove abitavamo, la portavo da piccolina, su queste giostre con il suo papà. Quando le ho detto che venivamo al parco di papi, è scoppiata di gioia!”. Uno sprazzo, solo una fessura.



Un sistema di reti

Nel parco di Piazza Spadolini, la musica continua a diffondersi a tutto volume e accompagna i giochi e gli schiamazzi dei bambini che si rincorrono, mentre di lato, vicino al Graf, un altro gruppetto è intento a realizzare un laboratorio creativo con le ragazze dell'associazione Tugende.

Ilaria, la responsabile dell'ufficio Reti e lavoro di comunità del quartiere San Donato-San Vitale, è comodamente seduta, a gambe incrociate su una panchina, perfettamente a suo agio: "Ogni quartiere ha il suo ufficio Reti, queste realtà sono state create con la riforma più recente dei quartieri, nel 2015, con la quale si è attribuita loro una funzione maggiore rispetto al lavoro di comunità, di prossimità, superando l'approccio 'da erogatori di servizi'. Il cuore diventa un po' questo lavoro di comunità". Non si incardina dentro servizi sociali, l'ufficio Reti e lavoro di comunità è un ufficio a sé. Una delicata missione di tessitura: "È l'impegno di creare, a livello di quartiere, reti, collaborazioni, collegamenti, intermediazioni anche fra servizi diversi, quindi, per esempio, con il servizio sociale, con il servizio educativo scolastico territoriale, con le biblioteche e poi con tutte le realtà, le organizzazioni di privato sociale, ma anche di privato profit, e le parrocchie, le organizzazioni sindacali di vario tipo presenti sul territorio".

A Bologna ogni quartiere descrive un'area molto grande, ma resta un'entità amministrativa, i cui confini possono avere un senso relativo dal punto di vista della conformazione e delle realtà presenti nel quartiere. Ilaria lo tocca con mano: "Il quartiere San Donato-San Vitale fa 60 mila abitanti, è grande come una cittadina, è difficile racchiuderlo in un'unica etichetta; mentre, invece, si trovano delle identità specifiche nelle zone. Come responsabile ufficio Reti e lavoro di comunità coordino e ho attivato cinque tavoli di progettazione partecipata, in altrettante zone: questi tavoli si riuniscono mensilmente, durante tutto l'anno, in maniera continuativa. Sono in sostanza dei laboratori di comunità permanenti a cui partecipano i referenti del servizio sociale e del servizio educativo, le associazioni e le parrocchie del territorio e si fa insieme lavoro di comunità".

Ilaria è entrata in contatto con P.I.P.P.I. attraverso l'incontro con Tiziana, interessata a promuovere metodi di lavoro di rete e interprofessionale, curando in modo particolare il rapporto tra famiglie e reti sociali formali e informali. In realtà Ilaria aveva già lavorato in passato in quartiere, quando ancora non c'era questo ufficio e lei era inserita nell'ufficio cultura e libere forme associative; nel 2019,





Ilaria Daolio
Responsabile Ufficio
Reti, Bologna

poco prima del *lockdown* ha ritrovato Tiziana, che le ha parlato di P.I.P.P.I. La sua percezione è puntuale: “È un Programma molto innovativo, so che è attivo ormai da tanti anni, dal 2011. E penso che sia anche efficace, forse andrebbe maggiormente diffuso perché agisce su più dimensioni, in un’ottica multidimensionale, su un concetto, come dire, di promozione del benessere, in cui la comunità diventa una comunità educante e tutte le varie agenzie non solo formative, ma insomma i vari attori del territorio, anche i cittadini, si mettono in gioco, cooperano”. In questa prospettiva, P.I.P.P.I. è coerente con il servizio che Ilaria coordina: “Per me il Programma è utile per far crescere le organizzazioni del territorio e i singoli cittadini, perché noi come ufficio ci occupiamo anche di tutti i patti di collaborazione per la cura dei beni comuni, materiali e immateriali. Spesso questi patti di collaborazione sono sottoscritti tra

l’amministrazione e i singoli cittadini o gruppi informali. Non necessariamente il coinvolgimento in un lavoro di comunità deve riguardare solo delle organizzazioni formali. Quindi secondo me queste esperienze sono un’occasione per far crescere il territorio”. Un esempio è proprio l’associazione Tugende: “È un’esperienza, ancora piccola, nascente, ma se cresce l’associazione Tugende, cresce il Graf. E dalle contaminazioni nascono nuove idee, nuove proposte, si sviluppano altri percorsi”. Guardando in generale rispetto ai bisogni dell’utenza, secondo Ilaria, da addetta, per così dire, alla manutenzione dell’infrastruttura sociale “in questo momento a Bologna ci sono, sempre di più, delle punte di diamante rispetto alla progettazione e anche alle innovatività di tante esperienze che, a volte, fanno fatica a fare massa critica. Rischiano di rimanere delle sperimentazioni, magari

molto interessanti, ma di nicchia. Non è un tema nuovo, però sento la necessità di far girare di più le buone pratiche almeno all'interno di una stessa città. È fondamentale estrapolare dalle sperimentazioni concrete metodi e tecniche che poi possono essere condivisi, socializzati con altri e che possano ulteriormente svilupparsi”.

Di P.I.P.P.I. Ilaria ha letto i materiali e ha sostenuto questa piccola esperienza di collaborazione a San Donato-San Vitale. “Parlo con Tiziana, ho fatto tanti incontri, e vedo un livello di consapevolezza, di entusiasmo. Come ufficio Reti e lavoro di comunità ci mettiamo a disposizione per poter in qualche modo integrare quello che da solo il servizio sociale con le proprie forze non riesce a fare”.

È talmente complessa l'organizzazione sociale, il lavoro di costruzione delle reti, di tessitura della comunità che diventa anche difficile misurarne l'efficacia.

Ilaria sottolinea il fattore tempo: “I tavoli che coordinano lavorano su delle micro aree, li abbiamo costruiti negli anni e adesso sono composti da venti, trenta persone, anche una quarantina di partecipanti per tavolo. Mi dà soddisfazione vedere che hanno man mano raggiunto un affiatamento, una capacità di collaborare, di leggere e di rispondere ai bisogni del territorio, di riconoscersi gli uni con gli altri, di sviluppare delle progettualità condivise, superando l'autoreferenzialità”. La riduzione dei fattori di rischio per i bambini e le bambine, la grave perturbazione nelle relazioni familiari, ma anche esterne alle famiglie, mobilita inevitabilmente un complesso di dimensioni. Ilaria ci crede: “Dobbiamo lavorare su tanti livelli, anche con gli adulti. Per questo molte dinamiche vanno ripensate”. Il laboratorio dei bambini e delle volontarie continua: sul tavolo colori e disegni, si mescolano, in una felice confusione.



Una rivoluzione copernicana

Marco il ricercatore del Gruppo scientifico vuol giocare, non resiste alla tentazione. Nella stanza dei servizi sociali, fa bella mostra una cucinetta per bambini. Si improvvisa barista e si mette a preparare il caffè per tutti. L'ora è quella giusta, sono le tre del pomeriggio. C'è allegria, si scambiano battute e risate. Ci ha raggiunti Mariateresa Paladino, funzionaria del Servizio politiche sociali e socio educative della Regione Emilia-Romagna nell'Area famiglie, tutela, accoglienza e promozione del benessere, per portare l'accento sulla dimensione di governance del progetto dentro i contesti regionali e gli ambiti territoriali. Una cornice non solo metodologica, piuttosto una storia delle relazioni, dei referenti, delle persone.

Mariateresa coglie al volo la necessità di tradurre in concreto l'impegno di raccordo dei diversi attori di P.I.P.P.I. a livello regionale: "Direi che è un gusto simile a quando mangi qualcosa che all'inizio ha un sapore e poi ne ha un altro, non dolce-amaro, ma interessante, che lascia la curiosità di mangiarne ancora. Le Regioni sono entrate in P.I.P.P.I. proprio sulla base di due sperimentazioni che erano state previste per le città riservatarie. Nel nostro caso, è nata la curiosità di conoscere cosa succedeva a Bologna. Quando abbiamo fatto un evento regionale, Bologna ci ha presentato il programma P.I.P.P.I., è stata una rivoluzione copernicana, perché si è messa al centro, appunto, la famiglia".

Se la sfida è quella di lavorare insieme, di trovare risorse e linguaggi condivisi, se davvero si vogliono creare le condizioni per affrontare in modo complessivo quelle situazioni di vulnerabilità che portano a fenomeni di negligenza verso i bambini, occorre la pazienza di collegare tutti i livelli: integrare i servizi, gli operatori e le famiglie. Mariateresa ne è convinta, anche perché parte da un'esperienza diretta: "Da assistente sociale ho vissuto in prima persona quello che il servizio sociale si porta dietro a livello di inadeguatezza, di incapacità, di svalutazione sociale. Ho finalmente intuito che c'erano degli strumenti validi". In effetti il punto di partenza ricorrente è proprio quello della sproporzione tra le richieste di attivare percorsi di accompagnamento (più che sola presa in carico istituzionale) o comunque di attenzione, e la disponibilità operativa delle assistenti sociali e dei servizi. Mariateresa annuisce: "P.I.P.P.I. ha dato degli strumenti articolati che richiedono tempo. Un tempo che i servizi spesso non si riescono a permettere. Il dilemma per i servizi è il tema dell'urgenza perché i tempi dei bambini non sono i tempi degli adulti, e soprattutto non sono i tempi dei servizi.



Mariateresa Paladino
Referente Regionale
Emilia-Romagna





Ma c'è anche il fatto che se si vuole fare un intervento integrato e mirato, questo non riguarda solo me, come singolo operatore, sarebbe un carico non sopportabile e, soprattutto, non gestibile. Riguarda piuttosto un contesto: questa è la garanzia per una buona riuscita anche nel futuro. Perché io posso rispondere subito a una domanda, ma la mia risposta cade nel momento in cui la offro, cioè ha una tenuta limitata. Se invece io faccio un intervento di contesto, allora, ho una possibilità di durata. È tutta la logica, secondo me, della prevenzione: io posso curare il disturbo, ma se non inserisco quella persona col suo disturbo, in un percorso che sia di auto-cura, di autotutela, di prevenzione, è possibile che mi si ripresenti l'anno seguente". Un delicato sistema di raccordi istituzionali: la struttura di gestione P.I.P.P.I. prevede proprio la costituzione di un gruppo interistituzionale in ogni Regione e in ogni ambito territoriale, dove sono presenti tutti i rappresentanti degli enti interessati e che diventa il supporto e il garante del lavoro delle equipe. Una sfida enorme per P.I.P.P.I. vista la grande variabilità delle legislazioni regionali. Per questo diventa fondamentale il Tavolo di coordinamento nazionale dove si incontrano tutti gli attori per fare girare buone prassi e informazioni: il Ministero, il Gruppo scientifico dell'Università, le Regioni, le Città riservatarie.

Mariateresa ha accompagnato tutte queste fasi. Ne ha una percezione forte: "P.I.P.P.I. ci ha aiutato in un contesto molto critico. Mi riferisco al caso di Bibbiano. La Regione era a conoscenza della situazione, non nel dettaglio, ma del fatto che a Bibbiano ci fosse una concentrazione di situazioni di abuso. La Regione non ha titolo per entrare nella autonomia degli Enti locali, quindi nelle modalità di gestione. Noi diamo le linee di indirizzo generali. Poi se riceviamo la segnalazione che una situazione particolare è mal gestita dal servizio sociale, dobbiamo rimandare al singolo servizio. Nel momento in cui la situazione è emersa con più evidenza, la Regione ha dovuto prendere una posizione, nominando due commissioni, una tecnica e una politica. Sono state fatte una serie di audizioni, convocando soggetti istituzionali e professionisti rispetto a quanto erano a conoscenza di questa situazione e anche rispetto all'operato regionale. Da queste due commissioni sono usciti due documenti, in cui uno degli elementi di forza della Regione è stato proprio il programma P.I.P.P.I.". Secondo Mariateresa, lo snodo è fondamentale: "P.I.P.P.I. coinvolge le famiglie in modo attivo e partecipato. Non sono soggetti che subiscono, come poteva apparire dalla vicenda di Bibbiano, ma sono soggetti attivi che intervengono sulla loro situazione. Il terreno dovrebbe essere di alleanza, di partecipazione, di compartecipazione e co-progettazione all'intervento. Questo fa cadere le distanze tra servizi e famiglia, la contrapposizione minacciosa al servizio. In P.I.P.P.I. c'è una vicinanza che Bibbiano invece non ha messo in luce. Quindi insieme al nostro documento politico e a quello tecnico, lo strumento cardine preso a riferimento, è stata proprio l'implementazione del programma P.I.P.P.I.".

Si percepisce tutta l'importanza del cammino di questi dieci anni dall'inizio, con solo Bologna città riservataria e poi, via via, il consolidamento che ha portato il Programma ad essere direttamente assunto dalla Regione. "Esatto – conferma Mariateresa – anche perché far diventare P.I.P.P.I. prassi diffusa richiede tanto tempo, tanto accompagnamento e tanto rinnovamento. Richiede una manutenzione veramente continua, proprio per portare a un cambiamento culturale. Far cambiare le culture e gli approcci è sicuramente il passaggio, mi vien da dire conclusivo, di questo percorso. A completamento dovrà esserci anche quello delle sedi di formazione. Occorre formare sin dall'inizio l'operatore. E questo è un compito del Tavolo di coordinamento nazionale e delle Linee di indirizzo con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali". Sfide raccolte, sfide rilanciate.

Per P.I.P.P.I. si fa strada l'immagine di una carezza: "La carezza ti dà l'idea della vicinanza, del calore, del tenersi anche un po' per mano. Ti dà l'idea che io ci sono per te. A partire dall'accoglienza del Gruppo scientifico quando andiamo a Roma, al coordinamento nazionale, ma anche espressa agli operatori: ti fa sentire importante. E poi questo approccio si rispecchia nell'accoglienza che gli operatori andranno a fare alle famiglie: è proprio uno stile".

Un referente regionale del Servizio politiche sociali e socio educative, rispetto a P.I.P.P.I., si deve rapportare con altri ruoli verso l'alto e verso il basso. "All'interno del mio servizio mi rapporto con il responsabile, con l'assessore e con i colleghi che si occupano di servizi sociali. Poi c'è una forma, per così dire, orizzontale di coordinamento. C'è un coordinamento nazionale delle Regioni che ha la funzione della governance di P.I.P.P.I., un coordinamento regionale e un gruppo territoriale di ambito: si dovrebbero coordinare i diversi soggetti istituzionali che sono chiamati a implementare il Programma. Tra questi soggetti istituzionali ci sono i servizi sanitari (la neuropsichiatria infantile, la pediatria, il consultorio e i servizi di psicologia), ci sono i Centri per le famiglie, i servizi educativi per la prima infanzia, la scuola, il Terzo settore, il Tribunale per i minorenni: tutti i soggetti che ruotano attorno al mondo del bambino. E poi, accanto a questi soggetti, ci sono i referenti degli ambiti che implementano, in qualche modo i propulsori, che possono segnalare quelle che sono le difficoltà di collaborazione, di raccordo, di gestione, di co-gestione. Segnalo che non c'è solo la difficoltà di coinvolgere tanti soggetti, c'è proprio un tema di rappresentanza. Nel coordinamento regionale è presente l'Ufficio scolastico regionale e di solito partecipa un dirigente scolastico che non sempre è direttamente coinvolto nel Programma, soprattutto se dirige una scuola secondaria".

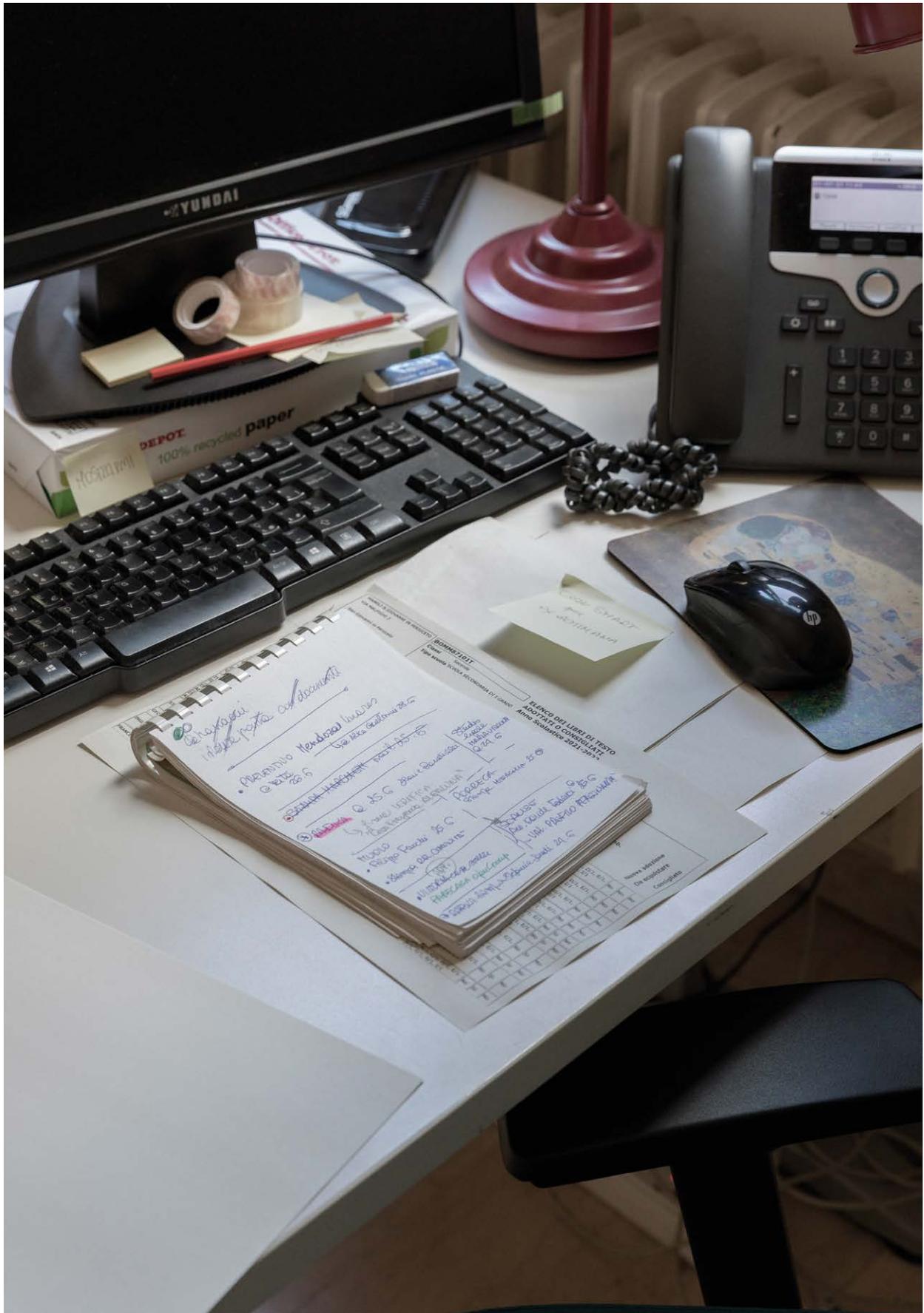
P.I.P.P.I. appare un vascello, una piccola imbarcazione che però fluttua in questo mare dei servizi che è difficile da capire e ancor più da coordinare.

Per Mariateresa il passaggio cruciale resta il livello politico: “Adesso, ad esempio, dobbiamo uscire con l’impegno di spesa sull’implementazione della decima edizione di P.I.P.P.I. e nel comunicato stampa occorre trovare un linguaggio che sia abbastanza accessibile, perché il focus principale non è l’evitamento degli allontanamenti di bambini nei dieci anni di P.I.P.P.I., ma l’appropriatezza degli interventi”.

Deve crescere la cultura della valutazione, Mariateresa non ha dubbi: “P.I.P.P.I. è un mix speciale tra impatto qualitativo e quantitativo e anche i report, pubblicati e disponibili per ogni edizione, vanno in questa direzione. La Regione ha potuto interloquire anche sulla questione Bibbiano a partire da P.I.P.P.I. perché comunque c’era un report di P.I.P.P.I. che indicava che erano stati raggiunti dei risultati e quali erano. La parte quantitativa metteva in rilievo che il raccordo regionale con gli ambiti ha permesso un aumento dei fattori di protezione dei bambini e ha ridotto i fattori di rischio”.

Mariateresa conferma: “Il Ministero ha finanziato questo Programma fin dall’inizio. È il Ministero che si raccorda con tutte le Regioni; è al Ministero che è stato chiesto di diffondere questo Programma alle Regioni. Con il Tavolo di coordinamento nazionale che si riunisce ogni sei mesi, c’è modo anche di confrontarsi non solo su P.I.P.P.I. ma anche sulle modalità organizzative, sulle iniziative che si fanno, sulle riflessioni che emergono. Una bella stanza dei pensieri”.

Mariateresa è una referente che partecipa alla formazione insieme agli operatori e ha promosso in Regione il percorso formativo aggiuntivo, che il Gruppo scientifico di Padova ha messo a disposizione, sul benessere dei professionisti. Come a dire: nel mio ruolo coordino, devo dare delle direttive sulle cose, però mi implico e ci sono con le persone. Un modo “molto P.I.P.P.I.” per conoscere la realtà dei servizi e supportarli davvero. Ha un sogno: “Il fatto che adesso P.I.P.P.I. sia rientrato nel Piano nazionale di Ripresa e Resilienza, significa che possa diventare un metodo di lavoro in tutti gli ambiti territoriali, e di conseguenza in tutti i servizi sociali di tutela minori. La prospettiva è che ogni operatore che si occupa di tutela e protezione dei bambini sappia che cos’è P.I.P.P.I. e, oltre a saperlo, lo applichi almeno per una parte”. Intanto, fuori, il cielo che si era rannuvolato, è tornato sereno.



La forza del gruppo

Nella Sede di Via Zanolini 2, a San Donato-San Vitale, nella sala predisposta per gli incontri, sono già arrivati una mamma un po' accaldata con il figlio. Giovanna ha incontrato P.I.P.P.I. attraverso il gruppo con i genitori a cui ha partecipato circa un anno e mezzo fa. Ha fatto fatica ad arrivare, ha perso un poco l'orientamento. Sorride sul contrattempo e intanto presenta il suo ragazzo di dodici anni, con cui è voluta venire, ma subito precisa: "Ma ne ho altri due, di figli, però, uno di quindici mesi e uno di due anni e mezzo". Francesco è il più grande e ha appena finito la prima media.

Fa caldo, la finestra aperta fa entrare qualche refolo d'aria.

C'è anche una grande ventola nella stanza. Marco entra, la aziona, per far circolare l'aria e subito si intrattiene con mamma e figlio sui programmi per l'estate, tra casa e centri estivi. In realtà Francesco un programma ce l'ha: "Andrà in vacanza col papà al mare, in una zona molto bella!".

Arriva anche Tiziana, fa una piccola introduzione e racconta: "L'esperienza che lei, Giovanna, ha fatto nel gruppo con i genitori, ci accomuna a tutta Italia e fa parte del programma P.I.P.P.I. Quando lei mi ha parlato della sua esperienza di gruppo, ammetto, mi sono commossa. Mi sono detta che qualcosa di buono ogni tanto lo facciamo, se riusciamo anche a essere vicini alle persone, perché non sempre i servizi sociali sono capaci di esserlo".

Giovanna ride, ha un ricordo molto preciso: "Me l'ha detto Stefania, mi ha proposto questo gruppo genitori. All'inizio mi sembrava una cosa nuova, avevo un po' di timore di stare insieme ad altri genitori, non sapere magari come potevo essere vista raccontando la mia storia. Poi, entrando a far parte di questo gruppo, ho visto questi genitori e poi le assistenti sociali e le loro collaboratrici, un ambiente molto tranquillo. Io avevo il piccolino di pochi mesi e lo portavo con me: era diventato la mascotte, lì all'interno del questo gruppo". Ci sono foto molto belle di Stefania, l'assistente sociale, con in braccio il piccolino. "Mi sono trovata molto bene, ho cominciato a raccontare la mia storia e tutto il mio trascorso; ho ascoltato altre storie, perché c'erano lì altre persone, con storie differenti dalle mie, chi più, chi meno. Quindi per me è stato importante anche rapportarmi con queste persone, magari tu racconti la tua, io racconto la mia: il confronto è stato importante.

Aprirmi non è stato facile, perché comunque venivo da una situazione particolare, dove c'erano dietro abusi, botte e quant'altro, sia a me che al piccolo, a lui.

Però stare lì è stato un grande aiuto. Grande, grande, grande".

Un appuntamento cadenzato, dentro un quotidiano che stava correndo via, quasi per inerzia. Un percorso di otto incontri, una volta alla settimana, per provare a introdurre qualcosa di nuovo in quella *routine*: “Ogni volta facevamo qualcosa diverso, c’erano queste sedie intorno, a volte c’era un piccolo tavolino al centro e c’era un momento di merenda; ci hanno regalato una calamita, io ancora ce l’ho sul frigo, un ricordo che ho dall’inizio di questo percorso e un gioco da fare, da tavolo, piccolino con un dado”. Sono i piccoli segni dei riti di apertura e di chiusura degli incontri: alla fine c’era sempre un regalino, preparato dai facilitatori. “Conservo quel gioco in cui sono scritte delle frasi, a seconda di dove cade il dado. C’è scritta una frase, e l’altra persona risponde quello che si sente. Abbiamo fatto molti cartelloni belli; poi, ogni volta che andavamo, apprendevamo i cartelloni, in modo che ti ricordavi tutto”. Un interesse che comincia a far girare le pale delle emozioni, dei vissuti, ma non è sempre facile. Giovanna annuisce: “La cosa più difficile, all’inizio, era questo rapportarmi con le altre persone, raccontare la mia storia, era la prima volta. Ho sempre parlato solo con il servizio, la mia storia non la sapeva nessuno. Poi, piano piano, invece, mi sono aperta. L’insegnamento che io ho avuto in questo percorso, lo utilizzo anche oggi nella mia nuova convivenza, con il mio nuovo compagno e padre dei miei due figli. A Stefania, a Tiziana, gliel’ho detto, sono onesta: lo rifarei”.

Se le pale girano, entra aria fresca nei vissuti, nelle relazioni di quel quotidiano che va accettato e riparato, insieme. “L’ho capito piano piano che funzionava. Ho iniziato a capire che tra me e il papà di Francesco ci doveva essere per forza un dialogo; perché questo muro doveva essere abbattuto. Ma è proprio il gruppo di parola che mi ha aiutato anche a parlare con lui, a rapportarmi anche con lui, a cercare di stare più tranquilla nel parlare; perché all’inizio anch’io magari ero nervosa, scattavo nei suoi confronti, perché lui mi aggrediva sempre. Quindi piano piano, ho cominciato, stando a contatto con altre mamme, altri papà che raccontavano le loro storie, le loro situazioni”.

Un modo di stare nelle relazioni che poi continuava anche fuori dal gruppo. Giovanna guarda Francesco e poi ammette: “A me è rimasta un’amicizia con un’altra mamma del gruppo, ci sentiamo e ci vediamo, molto spesso, siamo rimaste legate. Dentro il gruppo, piano piano, magari cominci con un ‘piacere’, poi una chiacchiera tira l’altra, e magari il piccolino attirava tutte le altre mamme. Così si è cominciato a dialogare tra di noi, durante le attività che ci venivano proposte”.

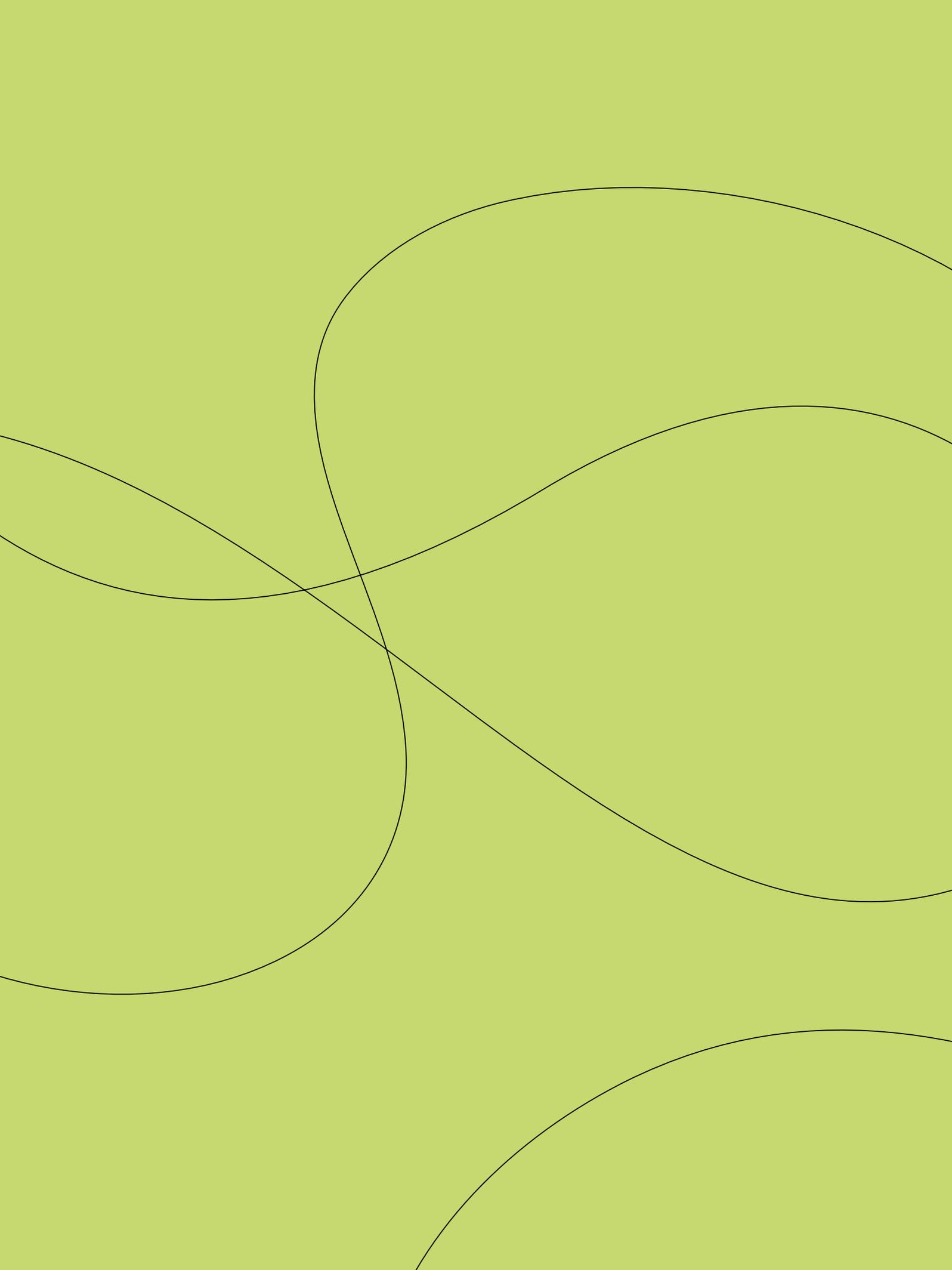
Arriva anche il momento che gli operatori non sono così importanti: “Io credo che loro hanno fatto partire il gruppo, poi noi l’abbiamo portato avanti. Nel senso che la nostra situazione, il nostro impegno, l’ha reso quello che è stato. Non lo so, è scattato qualcosa lì, sono cambiata. Mi ha fatto aprire di più, mi ha fatto vedere le cose con un occhio diverso. Mi ha fatto accettare, oggi, questa cosa di avere il bambino affidato in modo congiunto col padre. Se io non avessi fatto questo percorso, non credo che l’avrei accettato, perché non ero molto contenta”. Tiziana si sente chiamata in causa: “Quando Giovanna mi ha raccontato la sua esperienza mi ha detto che questo percorso le ha fatto vedere la bella persona che è”. La mamma è un po’ imbarazzata: “Non lo so. È successo e basta. Non avevo più stima in me stessa, anche con il mio attuale compagno. Lui comunque cercava di spronarmi, di dirmi che se è andata male una relazione, non vuol dire che vanno tutte male. Però mi sentivo svuotata, ecco”. Racconta l’attività che le piaciuta di più: “Il cartellone! In questi cartelloni dovevi scrivere qualcosa che ti mancava. A me in quel momento mancava andare a mangiare una pizza, da sola, con il mio compagno. Quindi mi accontentavo anche della pizza in casa, ecco. Però poterlo dire, cambia tutto”.

Giovanna si sente investita di una responsabilità, essere utile ad altre mamme che si trovano in situazioni simili alla sua: “Vorrei dire di vivere l’esperienza come l’ho vissuta io, in modo tranquillo, sereno, perché comunque è un ambiente in cui ti diverti tantissimo. Il servizio sociale per me è stato importante e lo è tutt’ora. Mi sono trovata benissimo con tutte le assistenti sociali che ho avuto, da cui sono stata seguita. Direi di farsi accompagnare con tranquillità, con cuore”.

A Tiziana non pare vero: “Beh, dire che ci si diverte, nei rapporti con il servizio sociale, è una cosa grande!”. Ma Giovanna insiste: “Sì, perché comunque in quell’oretta, magari non pensi che devi pulire casa, devi fare questo o quello, e ti diverti. Io non vedevo l’ora che arrivasse quel giorno, quel piccolo spazio per me, era tutto. Spero che magari come vecchia mi inseriscono ancora”. In effetti a Tiziana l’idea solletica: “Vorremmo provare a valorizzare Giovanna per questa esperienza che ha fatto anche in appoggio a noi, che faccia un po’ da ponte tra le nuove mamme e noi che siamo gli organizzatori. Certamente la accoglieremo, ma in una veste che dia un aiuto, che sia di supporto al gruppo”. Giovanna la guarda con intensità: “In quel gruppo c’è una parte di noi. Questa cosa la senti, diventa parte di te, una parte importante”.

Nel riguadagnare apertura, ritorna a fluire lo sguardo. Cinzia da Cutrofiano direbbe che non è più velato, è tornato trasparente.





Terza tappa

a ovest di

Vene
rona





Trovare la forza

Dalla Tangenziale di Padova, ci si immette nella bretella dell'autostrada verso Verona, direzione Affi. Stiamo entrando in un territorio di 300 mila abitanti, con 37 comuni, denominato l'Ovest Veronese, un po' a forma di banana, per confronto con la provincia di Verona che ha all'incirca una forma di pera: questo ambito si colloca sulla parte sinistra, quella che costeggia il lago di Garda.

Una stradina delimitata da muretti a secco porta dritta alla pasticceria del paese. Si scherza, c'è una notizia nell'aria: Anna sta per trasferirsi lontano, per motivi personali. Intanto si prepara l'incontro con una famiglia composta da una ragazzina di undici anni, all'ultimo anno di scuola elementare, la sorella più grande e la mamma. Arrivano dal Senegal e in P.I.P.P.I. le conoscono con il nome affettuoso di "Amine".

Anna educatrice e Bruna assistente sociale guidano verso un piccolo appartamento adiacente alla parrocchia: un ambiente minuscolo, sul tavolo della cucina le sorelle fanno i loro compiti. Sono arrivate qui nel 2016. Adesso Amina deve andare in terza e invece Aminata in prima media. Si prepara un grande cambiamento e Anna lo richiama: "Cambi scuola tu, Aminata, vero? Vai in prima media, hai finito quest'anno la scuola primaria". Andrà nella scuola della sorella maggiore che pare tranquillizzarla, con una buona dose di realismo: "A me piace vedere i compagni, ma anche i prof., poi ci sono i compagni simpatici e quelli antipatici!". Sono due brave alunne, molto disciplinate. La mamma, riservata, racconta una quotidianità fatta di piccoli riti: "Mentre le bambine vanno a scuola, io vado al lavoro. Torno a casa sulle due, le tre. Prima di uscire, cucino e metto tutto in frigo perché loro tornano prima di me e così trovano pronto da mangiare. Se invece torno prima, le aspetto". Ha conosciuto Anna nel 2015 e al pensiero la voce di Satou si addolcisce: "Volevo che lei mi aiutasse per fare i compiti con le mie bambine".

L'educatrice precisa: "Non vengo io, c'è un'altra educatrice che viene. A me tocca la parte di coordinamento all'interno del Comune, ci sono degli operatori dedicati all'educativa domiciliare". Si rivolge alle bambine: "Prima avete conosciuto Giada. Poi hanno conosciuto Marta, infine è subentrata Marianna per alcuni mesi".

Quando è arrivata, Satou parlava solo francese, invece le bimbe sono nate qua, hanno sempre parlato italiano, per cui la mamma aveva bisogno di un aiuto.

Piano piano racconta: "Prima non lavoravo, mi ha portato qua mio marito e poi mi ha lasciata da sola, in una casa qua vicino; allora sono andata a chiedere aiuto da loro e la parrocchia mi ha dato questa casa".

Satou contribuisce per la sua parte e si sente accolta insieme alle sue bambine che frequentano il gruppo Scout e i centri estivi d'estate.

Una donna forte e insieme dolce, uno sguardo dolente, ma anche fiero, sembra giovane, ma ha 51 anni e una passione: realizzare tipiche acconciature, un'arte che richiede anche quattro, cinque ore di tempo. Sorridendo Satou prende un sacchetto pieno di fili di capelli artificiali e con precisione mostra come si compone un'acconciatura. Un vero ricamo. Satou continua il suo racconto: "Sono arrivata in Italia nel 2007, con il ricongiungimento familiare; con i sacrifici abbiamo comprato casa in Senegal per tornare insieme. Mio marito è partito prima di me, ma là si è risposato con un'altra donna e ha messo dentro casa nostra tutta la sua famiglia; io non ho più niente, ho perso tutto; poi è tornato qua, ma io non volevo più vederlo". Avevano un altro progetto di vita, volevano far studiare le bambine, lavorare in Italia per poi costruire una vita in Senegal, ma la storia ha preso un'altra direzione. Satou ricorda: "Amina è stata male quando suo papà è andato via e ha distrutto tutto. Sono andata avanti, con quello che potevo fare". La ragazza conferma: "Piangevo e basta. Mia sorella non capiva, era più piccola". È un periodo che non ha voglia ricordare. Interviene Anna: "Adesso vedono il papà ogni tanto, perché comunque lui è tornato da poco, e da gennaio si vedono la domenica. Si mettono d'accordo tra loro, non con la madre perché non è consentito dalla loro religione". Satou lo ha chiaro: "Nella mia religione ci si sposa giovani; noi siamo musulmani. Lui si è risposato ed è per questo che non posso vederlo, perché siamo separati. Per vedere le bambine si accordano direttamente tra loro". Sospira: "Voglio andare avanti con i miei figli e lavoro tanto. Speravo di tornare nel mio Paese a vedere il mio papà che è vecchio. Ma è morto l'estate scorsa, aveva 104 anni. È dura!". L'educatrice la incoraggia, cerca di rassicurarla che ce la farà, tornerà in Senegal, ma Satou piange, il ricordo di suo papà, di casa sua, sono troppo dolorosi. Le bambine non hanno mai conosciuto il Senegal e la mamma vorrebbe portarle a conoscere il loro Paese di origine. Anna non demorde: "Ce la puoi fare, guarda che cosa hai fatto in questi anni! Guarda le tue bambine che belle che sono, vanno a scuola, sono in salute, ti preoccupi sempre di loro, ti prendi cura di loro, poi lo sai che se hai bisogno, noi ci siamo. D'accordo adesso io vado via, ma c'è sempre Antonella e poi viene un'altra educatrice al posto mio". Satou si ricompose: "In Senegal non c'è più niente, meglio restare qua".

Il clima si distende, la mamma descrive il piatto tipico del suo paese: "Si dice *thiéboundiè*, è fatto con riso, pesce e tante verdure. Mi piace tanto cucinare e insegno qualche ricetta alle bambine".

Ma che cosa le piace di Anna? Amina è sicura: "Tutto, praticamente. Quello che fa e come lo fa. Come è. Come mi sta vicina. Mi ha aiutato a cercare qualcuno per fare i compiti e anche per farmi iscrivere ai centri estivi, e poi ha aiutato la mamma a cercare lavoro". Anna minimizza: "Le siamo state vicine, Satou è brava, ha il suo curriculum, l'abbiamo stampato, l'abbiamo guardato insieme; poi se le bambine







Anna Zanotti
Educatrice
Ovest Veronese

hanno bisogno di fare qualche visita medica, ci accordiamo anche con le volontarie per accompagnarle. A Natale con Marta abbiamo fatto una cosa bellissima!”. Amina si ricorda bene: “Siamo andate a fare shopping! Ci siamo tanto divertite”.

Satou le osserva: “Guardo le mie bambine e mi dà forza, ma tornare indietro a quello che ha fatto il loro padre, mi fa piangere”. Aminata si ricorda anche di altre figure che ha incontrato collegate al programma P.I.P.P.I. e Anna suggerisce i nomi: “Antonella, la mia collega assistente sociale che è la referente delle equipe multidisciplinare con cui avete lavorato anche al Triangolo, vi ricordate? Poi le educatrici domiciliari come Marta. Insieme hanno fatto tante cose belle, non solo i compiti; l'estate scorsa sono andate al lago e poi a Malcesine, sul monte Baldo e hanno preso la funivia”.

Più che una presa in carico del servizio sociale di base: una vicinanza, un accompagnamento articolato: “Come educatrice territoriale – precisa Anna – lavoro in Comune in sinergia con l'assistente sociale per attivare tutta una serie di progettualità a favore di minori e famiglie, politiche giovanili e comunque relative alla comunità. Marta invece aveva un ruolo diretto, era il filo conduttore con Aminata, che è la nostra ‘bambina P.I.P.P.I.’ e si vedevano abitualmente quattro ore alla settimana. Poi quando veniva per la più piccola, di conseguenza c'era anche per Amina e certe attività le facevano tutte e tre insieme. Ma l'intervento specifico che Marta doveva realizzare era con Aminata. La sorella più grande è molto più intraprendente, abituata sempre a fare da sola, la piccolina è un po' sotto le ali della mamma e della sorella, quindi volevamo incoraggiarla e anche stimolarla”. Il punto di contatto è preciso: “Loro si sono presentate in Comune chiedendo aiuto. In quel momento vivevano insieme a un altro connazionale, perché il marito di Satou era ritornato in Senegal, ma il connazionale non la voleva più, perché non riusciva a pagare. Con Antonella, la mia collega assistente sociale, avevamo cercato di trovare una casa; poi il parroco ha messo a disposizione questa casa, e la mamma, nel frattempo, aveva iniziato a trovare lavoro e quindi è riuscita a recuperare una normalità”. In tutto questo, secondo Anna “P.I.P.P.I. mette in rete e a sistema tutta una serie di relazioni che ci sono già intorno anche alla famiglia; cerca di creare un pensiero e delle azioni condivise, coordinate fra loro. Altrimenti ognuno coltiva il suo orticello e a volte si rischia di andare avanti da soli o sovrapporsi. Invece l'obiettivo è proprio cercare di creare una relazione tra le parti: scuola, volontariato, parrocchia, ecc. Abbiamo coinvolto l'assistente sociale, l'educatore domiciliare e anche la scuola. Siamo andate a spiegare che cosa è il Programma P.I.P.P.I. e abbiamo attivato all'interno del dispositivo del partenariato

scuola-famiglia-servizi, un laboratorio nella scuola con la psicologa. La scuola è riuscita a far entrare la psicologa, nonostante il Covid, e nel periodo a cavallo tra novembre, dicembre e gennaio, siamo riusciti a realizzare dei laboratori con la psicologa che ha lavorato sulle dinamiche della classe, perché è un dispositivo che guarda il gruppo, non il singolo, a favore di tutta la classe di Aminata". Si ripercorre l'intervento, i diversi dispositivi d'azione proposti dal Programma P.I.P.P.I. che collegano i vari interventi di professionisti e di volontari, di singoli e di gruppo rivolti al nucleo, sia alle bambine, sia alla mamma. Per Aminata è stato senz'altro decisivo il dispositivo dell'educativa domiciliare, ma anche il partenariato scuola-servizi, la vicinanza solidale e i gruppi. Anna aggiunge un elemento di contesto: "In questo caso, la vicinanza solidale noi non l'abbiamo sostenuta tantissimo, perché naturalmente con il Covid, era difficile. Però abbiamo attivato il gruppo di volontari che già c'era per stare vicini alla famiglia; per esempio, c'è una signora che l'accompagna per le visite, perché utilizza la macchina del Comune; o un'altra che la aiuta a portare la spesa. Poi, i gruppi con le famiglie li abbiamo attivati



online, sempre all'interno di P.I.P.P.I. io, Bruna e Silvia come *coach*. Loro hanno sempre partecipato a tutti gli incontri. Satou è stata molto presente, anche durante gli incontri; ad esempio una volta ha espresso un sentimento di empatia nei confronti di un'altra mamma di Peschiera che stava vivendo una situazione simile alla sua. La mamma ha raccontato la sua storia dicendo che è sola, in difficoltà, perché non ce la fa a pagare l'affitto. Lei le ha detto con parole molto semplici: 'Io ti capisco, però ci sono delle persone che se tu vai in Comune, ti possono aiutare.' Mi ha proprio sorpreso. Poi, sull'educativa domiciliare c'è stata Marta, e poi è arrivata Marianna". "State correndo". Passi veloci si muovono sulle scale. Le bambine si mettono le scarpe, danno i tempi. Loro devono andare al centro estivo e la mamma al lavoro. Il tempo stringe. Si infila la colazione nello zaino, di fretta. Fuori, Satou si ferma in disparte, da sola, e pronuncia quasi un impegno di vita: "Devo essere forte e andare avanti. Guardare le bambine per andare avanti". Ma come si trova la forza?

Satou, ha una parola netta: "Da mia mamma". Poi con coraggio lascia emergere un ricordo ancora doloroso: "Mio papà ha lasciato mia mamma, sola con nove bambini, sei maschi e tre femmine. Buttata fuori di casa, così. Io avevo 14 anni, e le mie sorelle erano più piccole. Lei era da sola, ma forte. Forse non aveva nemmeno quarant'anni. Sono andata a lavorare per aiutarla. Nessuno la aiutava, né i fratelli, né le sorelle. Lei vendeva il pane che prendeva dal panificio e anche noi andavamo a lavorare per portare i soldi a casa. Io qui sono più fortunata, posso continuare a mandare le mie figlie a scuola perché si è creata una rete di servizi e risorse sociali intorno a me".

"Al pensiero di te, così mi trafigge la malinconia" recita un verso del Presidente del Senegal e poeta della negritudine Léopold Sédar Senghor, una vita divisa fra il richiamo degli antenati e quello dell'Europa, fra le radici della cultura africana e quelle trovate nel mondo occidentale.

Con il lumicino

Bruna aveva conosciuto l'esperienza di P.I.P.P.I. tanti anni fa, all'inizio, quando si muovevano i primi esperimenti e si usava per l'intervista una scheda precedente a P.I.P.P.I., ancora sperimentale, per un progetto dell'Università di Padova, tra il 2009 e il 2011. L'aveva usata per un bambino che adesso è diventato maggiorenne e al tempo era in affido.

Ci accoglie al distretto, nel suo ufficio, adiacente alla ferrovia. Verso i sessant'anni, minuta, esprime un tratto accogliente e insieme fermo, con una venatura di ironia: "Ho chiesto il supporto di una collega, sto diventando un po' vecchiotta. Di là c'è l'ufficio della psicologa, ve la presento". Siamo a Domegliara, nell'ufficio dell'assistente sociale del servizio tutela minori: "È grande, così c'è lo spazio per far giocare i bambini. Questo edificio era un distretto sanitario, qui c'erano tutti ambulatori. Lo frequento dal 1983, perché ho fatto anche il tirocinio qua, come assistente sociale". Si sente un tintinnio di chiavi. "Prendo una chiave e vi porto in un ambiente che abbiamo in fondo, un po' più grande, appena superato questo tratto di corridoio".

Bruna percorre gli spazi disinvolta e, insieme, la linea di tempo, un intreccio tra la sua vita e questi luoghi: "La prima laurea che ho fatto è nel 1981-82, poi ho fatto la specialistica, e infine i diversi master. Ho lavorato esclusivamente nella tutela dal 1994, prima in Comune e poi in consultorio, ma sono sempre stata nella tutela minori. Avevamo soprattutto situazioni complesse, di famiglie maltrattanti e negligenti. Le chiamavamo trascuranti. Questa è la stanza che ci litighiamo tra servizi, perché è grande, ed è stata molto importante durante il *lockdown*. Qui abbiamo inciso anche la canzone P.I.P.P.I. Ci ha permesso di vedere le persone, pur distanti, perché era l'unico modo per riuscire a lavorare in presenza, con le famiglie".

L'ambiente effettivamente è grande, luminoso, tutto finestrato, e l'aria gira. "Come potete notare non abbiamo l'aria condizionata, abbiamo le pale, e vi assicuro che fa un caldo pazzesco. Nell'ente pubblico c'è sempre un grande problema di spazi. Qui abbiamo anche il Centro di salute mentale. Del resto, non abbiamo computer con la telecamera, e ce la siamo dovuti comprare. Durante il *lockdown* ho utilizzato sempre il mio pc personale". Brunna è diretta. "Dopo tante insistenze ci hanno dato una telecamera che ci dobbiamo scambiare. Quindi è complicato. Ma di un cellulare di servizio non se ne parla". La sua analisi circostanziata esprime una consapevolezza: "Eppure da questi buchi, da questi spazietti, escono fuori dei pensieri che riusciamo a condividere e dei desideri di miglioramento del nostro

lavoro, soprattutto nel rapporto con le famiglie. È l'unico modo che abbiamo per cercare di trovare con il lumicino, le risorse sulle quali appoggiarci per il cambiamento”.

La stanza non si può adattare secondo le esigenze del servizio tutela, perché è condivisa con il consultorio, con la neuropsichiatria infantile e con il consultorio adolescenti per fare i colloqui. Il telefono squilla, Bruna risponde: “Pronto! Siamo qua al distretto, Paolo, tu appena puoi arriva. Allora sì, abbiamo già fatto un colloquio con una famiglia, quella di Affi, e adesso siamo qui al distretto e parleremo noi operatori, poi se arrivi, parli anche tu”. Paolo è il responsabile. Non è il dottor tal dei tali, è Paolo per gli operatori, perché, seppure con il suo ruolo, fa anche lui il mestiere del coltivare il possibile. Va al distretto, sta a fianco, non solo nel suo ufficio. Conosce ogni angolo del territorio e ognuno degli operatori e delle operatrici.

L'idea è quella di ripercorrere insieme il caleidoscopio dei dispositivi P.I.P.P.I. relativo alle situazioni che incontreremo, un modo di andare in profondità, per capire come è cambiato il lavoro nei servizi sociali e come alcune parole possono aiutare a definire problemi e approcci. Anna interviene: “Ad Affi, la referente delle equipe multidisciplinari è la mia collega assistente sociale e lavoriamo sempre insieme. Nel momento in cui c'è da attivare un centro estivo, o altri interventi, mettiamo al primo posto la famiglia. C'è un passaggio decisivo: quando dobbiamo fare qualcosa, vediamo la famiglia, costruiamo un pensiero condiviso. Invece in altre situazioni che incontreremo, sia di Costermano che di Valeggio, siamo solo *coach*. Noi non entriamo nello specifico dei dispositivi”.

Marco suggerisce di dare un'occhiata all'RPMonline, la piattaforma online che è utilizzata da P.I.P.P.I. per la valutazione e il monitoraggio. Sulla base dell'approccio di sistema del Programma, usa il modello a più dimensioni, detto informalmente “Triangolo”, che compone il mondo intorno al bambino: i suoi bisogni di sviluppo, le risposte dei genitori nel soddisfarli, i fattori familiari e di contesto che hanno un influsso su tutte le relazioni. Per questo lo strumento RPMonline aiuta a definire un piano di intervento, a condividere una valutazione e le progettazioni che si mettono in opera. L'approccio scientifico del ricercatore dialoga bonariamente con quello operativo di Bruna: “Sicuramente per le famiglie che incontreremo sono stati attivati tre dispositivi a partire da quello dell'educativa domiciliare, per carità, da non confondere con l'assistenza domiciliare che è tutta un'altra cosa”.

Un treno passa. Sovrastate, le voci si slabbrano, si perdono i fili delle parole. “Qui d'estate, conviviamo con il treno, specialmente nelle attività del pomeriggio, quando i passaggi sono molto più intensi e più lunghi. Io e Silvia ormai siamo abituate ad alzare la voce, invece le persone si sbloccano, i bambini si girano, uno scompiglio bellissimo”. Insieme al dispositivo dell'educativa domiciliare, ci sono spesso quello del gruppo genitori e bambini e quello del partenariato con la scuola. “Tutti questi bimbi vanno a scuola e quindi promuoviamo la collaborazione con le insegnanti con progetti condivisi. Forse il dispositivo un po' più sfumato, è quello

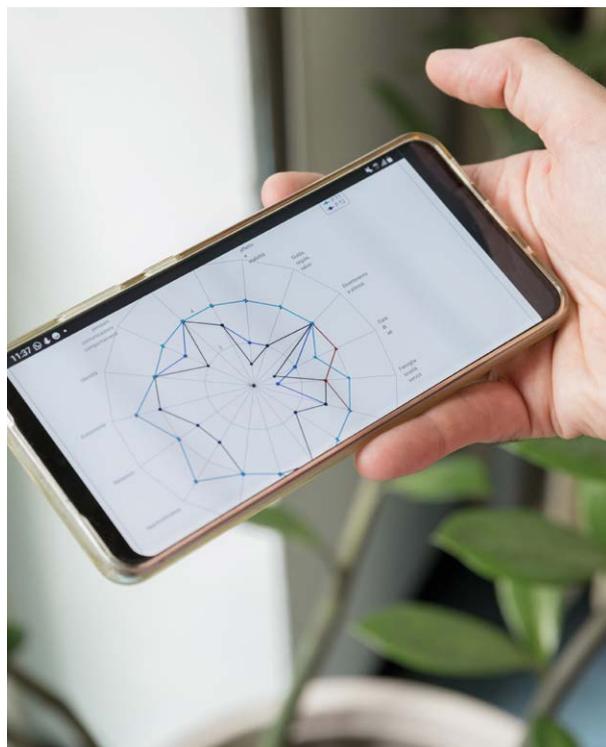
della vicinanza solidale. Nel senso, che c'è una vicinanza naturale, magari non sostenuta proprio dal servizio. Nel caso di Nizar, il papà che incontreremo nel pomeriggio, ha la vicinanza solidale con la famiglia dei nonni materni che si è attivata autonomamente per aiutarlo. Abbiamo più volte anche proposto di trovare una famiglia disponibile per una forma di affido diurno, o almeno con delle competenze, perché questo papà ha bisogno di andare a lavorare e di sentire che la sua bambina è in un luogo sicuro. Ma lui era titubante, perché ha paura che se il servizio lo aiuta troppo, poi la famiglia della mamma gli possa dire che non è in grado di seguire la figlia. Insomma, in questo caso voleva dire mettere a rischio la sua posizione come papà. Poi, nella situazione di Valeggio ci sono dei servizi molto attivi, e c'è anche l'educatrice, la collega di Anna. In sostanza i dispositivi sono stati utilizzati tutti: l'educativa, il partenariato con scuola, i gruppi”.

Musica di suoneria telefonica, delicata.

Bruna sorride, autoironica: “Sono sempre stata un'operatrice convinta che il numero di cellulare non poteva essere dato alle famiglie. In realtà, presa la decisione, non succede niente. Le famiglie sono molto discrete”. Poi interpella il suo computer obsoleto e con Marco cerca di recuperare la scheda della piccola Yasmine. Scorrono numeri a cui corrispondono nomi di luoghi, persone, storie. L'RPMonline diventa di fatto un archivio oltre che uno strumento per la rilevazione, la progettazione e il monitoraggio delle situazioni: Veneto 12: 24 quello di Valeggio, 44 di Affi, 15 quello di Costermano. Tutto quello che viene realizzato con le famiglie, è riportato o dovrebbe essere riportato qui.

Bruna non è convinta dei dati che ritrova e cerca la scheda cartacea dell'analisi preliminare: l'analisi, la valutazione iniziale, approfondita e condivisa tra tutti i soggetti coinvolti secondo il metodo indicato da P.I.P.P.I. Marco e Brunna si confrontano sui dati che emergono da RPMonline: pezzi di vite, accuratamente custoditi, per comporre

un quadro coerente di intervento. Marco osserva: “Sono riportate informazioni dell'inizio. La mamma ha avuto la figlia molto giovane, con un matrimonio in Marocco; ha fatto le scuole superiori fino al quarto anno, dovrebbe finire gli studi; il marito ha da poco sistemato i documenti valevoli per l'Italia, tutti e due vorrebbero lavorare stabilmente, i genitori di lei sono presenti, ma lavorano ancora entrambi. Vivono in una casa molto piccola, da cambiare, la mamma non ha patente né macchina, quindi fa pochi spostamenti e ha poche reti”. Storie che si intrecciano: una ragazza italiana di origine marocchina che ritorna in Marocco per il matrimonio marocchino. Forse spinta della famiglia, chissà; una bimba, Yasmine, in mezzo, tra un padre e una madre, ciascuno con le sue difficoltà e differenze: un ragazzo di Casablanca che arriva nella provincia di Verona, non meno spaesato di una ragazza di Verona che si va a sposare in Marocco. La scheda è ferma al 2019, intanto la vita è andata avanti e la fotografia si è invecchiata. Un approfondimento che prepara l'incontro che faremo nel pomeriggio, con la freschezza della vita che continuamente si fa.



I panni sporchi

Una vista dall'alto, un volo panoramico. Con Bruna, assistente sociale da quarant'anni, risulta facile srotolare l'evoluzione dei servizi e leggerne le pieghe profonde. La sua voce calma e misurata, imprime una sensazione di affidabilità, competenza e confidenza. "Dopo la laurea e la specialistica, ho fatto tutto un percorso di formazione al Centro del Bambino maltrattato di Milano, famoso perché dava un po' indicazioni a tutto il mondo della tutela in Italia su come approcciarsi a questa nuova tematica e poi ho sempre continuato ad approfondire. C'è stato un grandissimo cambiamento nel pensiero della tutela in questi decenni". Il treno che passa emette un suono prima sordo, poi sempre più acuto, e via via più rotondo, attenuato, fino a spegnersi, impercettibile. Fa pensare all'evento traumatico: tanto acutamente si manifesta, tanto drammaticamente viene inghiottito nel silenzio, nella *routine* indifferente. Bruna esprime una storia di resistenza, tanto verso l'emergere della crisi, quanto verso il suo essere dimenticata: "All'inizio era molto complicato entrare nelle famiglie. Il nucleo familiare era qualcosa di sacro, inviolabile. Arrivo da un mondo in cui la punizione, anche corporale, la superiorità del mondo maschile sul femminile, era molto forte. Per cui certe situazioni complicate, molto difficili, di maltrattamento, di trascuratezza, di abuso sessuale, erano nascoste". Fa eco, fuori dalla finestra, delicato, un passero che distende il suo cinguettio, finalmente udibile, dopo il rimbombo del treno. Occorre allenare l'udito. La voce composta di Bruna riemerge, nella piccola stanza del servizio tutela, per mettere un po' di ordine in una matassa di dolore, sofferenza, abusi: "Se si veniva a sapere qualcosa, si preferiva tenerlo nascosto in famiglia. Spesso all'inizio del mio lavoro mi sono sentita dire dai genitori: i panni sporchi si lavano in casa. Ero una ragazzina, quindi i genitori avevano gioco abbastanza facile con me. Tante volte mi hanno lasciato fuori dalla porta. Poi il mondo della tutela si è evoluto, aiutato dalle leggi e dai saperi dei professionisti. All'inizio c'è stato un periodo di grande attenzione sulla tutela del bambino, al di là delle sue relazioni familiari. Si pensava a tutelare il bambino, in qualsiasi modo, si metteva in secondo piano l'aspetto delle sue relazioni con la mamma e il papà, difficili, certo, anche sofferenti, però importanti. Gli stessi Tribunali preferivano agire sulla protezione del solo bambino. Da parte del giudice arrivavano tantissimi decreti pesanti, di allontanamento e le relazioni dei servizi sociali erano subito prese in considerazione. Spesso il giudice ci invitava in Tribunale, per parlare con noi, con colloqui diretti sulla situazione dei bambini. Poi è intervenuta una grande evoluzione, si sono affermate anche altre correnti, più protettive del mondo degli

adulti e della relazione che gli adulti/genitori volevano comunque mantenere con i bambini. In quel periodo le relazioni che noi mandavamo alla Procura e al Tribunale, anche molto esplicite, su bambini che vivevano situazioni di maltrattamento, potevano non essere nemmeno prese in considerazione. La Procura di Venezia, ad esempio, archiviava talvolta le segnalazioni. In realtà, poi si è avuta un'ulteriore evoluzione, una riapertura da parte dell'Autorità giudiziaria e anche una specializzazione di noi operatori nell'inviare relazioni più precise e competenti sulla situazione dei bambini. Le relazioni non erano più solo a firma dell'assistente sociale, ma a firma congiunta di assistente sociale e psicologo. In parallelo, c'è stata anche un'evoluzione nei nostri servizi tutela minori, per cui avevamo più figure professionali: si formavano equipe su una data situazione tra assistente sociale e psicologo del servizio tutela o tra psicologo o psichiatra del servizio adulti del Ser.T o del Centro di salute mentale. Iniziava un dialogo molto importante anche a quel livello: il mondo della cura degli adulti si accorgeva che dei genitori troppo sofferenti non potevano essere tutelanti nei confronti dei loro bimbi. In quegli anni '90-2000 si parlava di quattro forme di maltrattamento: fisico, psicologico, la grave trascuratezza e l'abuso sessuale intra o extra familiare. Poi piano piano si sono aggiunte anche altre categorie, come la violenza assistita, che è considerato un maltrattamento importante per i bambini, che vedono la mamma o, in certi casi, anche il papà, maltrattati".

In questo viaggio a un certo punto arriva P.I.P.P.I. e porta un altro suono: "Si è cominciato a parlare di P.I.P.P.I. intorno al 2009-2010. All'inizio ero molto titubante, perché P.I.P.P.I., da subito, ha portato l'attenzione sul pensiero di prevenire l'allontanamento del bambino da casa. Mi spaventava molto, temevo che non prevedesse l'eventualità dell'allontanamento e che questo potesse essere pericoloso per un bambino, perché si poteva rischiare di lasciare il bambino anche in una situazione non protettiva, inadeguata. Ma P.I.P.P.I. ha detto chiaramente che anche per i bambini inseriti in un progetto P.I.P.P.I., ci poteva essere la necessità di un allontanamento. Anzi, è successo che, proprio grazie a P.I.P.P.I., abbiamo potuto evidenziare ulteriori criticità nella famiglia. Penso a un caso di P.I.P.P.I. 8 di un nostro Comune: dopo un intervento P.I.P.P.I., c'è stata una segnalazione alla Procura e c'è stato un decreto di allontanamento del minore, con i genitori che hanno compreso questa necessità e collaborato alla costruzione del progetto di allontanamento".

Bruna lo vede con chiarezza: "Dal mio punto di vista, la dote che porta P.I.P.P.I. è il maggiore ascolto della famiglia, la partecipazione della famiglia e del bambino nella definizione del problema e della situazione che stanno vivendo, nell'individuazione dei bisogni del bambino, come anche delle risorse che possono mettere in campo per cambiare e per migliorare la loro situazione".

Il treno sferraglia nel suo borbottante passaggio. Appena sopra, nel cielo terso, una rondine plana, abbassandosi sopra il cornicione dello stabile: delicato gioco di nero e bianco, naturale attitudine a trovare un punto di sintesi tra difficoltà e risorse, per librarsi di nuovo in alto.

Un *imprinting* che viene da lontano

“Bonjour!” È arrivato Paolo, tutto scoppiettante. Saluta, si relaziona con tutti, come uno di casa. Sono 109 i referenti territoriali attualmente attivi nel Programma P.I.P.P.I., figure di riferimento all'interno di ogni ambito territoriale sociale, a cui è affidato il compito di coordinare e facilitare la programmazione e la conduzione delle varie attività non solo da un punto di vista organizzativo e gestionale, ma anche politico. A questi vanno aggiunti tanti altri i cui ambiti territoriali, negli anni, hanno implementato P.I.P.P.I. Paolo è un referente territoriali un po' speciale, perché ricopre il ruolo di responsabile dei servizi socio-educativi territoriali delegati dai Comuni dell'intero distretto 4 Ovest Veronese dell'Azienda Ulss 9 Scaligera.

Un caso di delega dei servizi sociali che le municipalità conferiscono all'Ulss non frequente in Italia. Il coordinamento include tra i vari servizi il Servizio socio-professionale di base, il Servizio educativo territoriale e il Servizio protezione e tutela minori. Pragmatico, Paolo, coordinatore sociale del distretto dell'Ovest Veronese, comincia a tratteggiare delle linee che evidentemente ha in testa: “Prendiamo Malcesine, sul monte Baldo, poi disegniamo il percorso fino a Erbè: fanno circa 90 chilometri di distanza, un Comune a nord, al confine con il Trentino, nota località turistica, e un piccolo paese a sud, al confine con la Lombardia”. L'immagine plastica del dialogo tra differenze. In un territorio tanto diversificato, lo stile di dialogo modella i processi istituzionali: “Senza dubbio – argomenta Paolo – l'amministratore di Malcesine che incontra l'amministratore di Erbè, sono proprio due persone diverse. Però, già negli anni Ottanta, i nostri Comuni si sono messi insieme. Devo dire che se un *imprinting* ci caratterizza è il seguente: la diversità non ha creato divisioni, ma unione. Dico questo perché poi un conto è dirlo, un conto è farlo. La delega all'Azienda Ulss 9 di molte funzioni sociali e socio-sanitarie dei Comuni ha favorito nel tempo lo sviluppo di un modello di servizi che parla lo stesso linguaggio e costruisce visioni, metodologie

e prassi condivise. Ieri abbiamo avuto un incontro per il rinnovo delle deleghe di questi servizi e abbiamo portato agli amministratori questa linea del tempo che ho denominato: 'una lunga storia fatta insieme'.

Gli Enti locali hanno voluto una gestione associata di alcune funzioni, in linea con la normativa regionale che "promuove la delega della gestione dei servizi sociali da parte dei Comuni alle Aziende Ulss". Le caratteristiche e le prospettive del *welfare* del distretto Ovest Veronese sono state confermate anche nella più recente riorganizzazione del sistema socio-sanitario veneto, che ha ribadito il ruolo degli Enti locali in materia di programmazione sanitaria e socio-sanitaria.

Paolo sente di interpretare questo percorso legislativo e organizzativo: "C'è un pragmatismo veneto, che potrebbe portare i territori a dire: ce la facciamo da soli. Invece questi nostri predecessori hanno veramente guardato avanti".

Una storia che apre a un futuro: "La prospettiva è molto interessante, nel senso che, rispetto ai servizi delegati che abbiamo adesso nella Regione Veneto, ora si concretizza la legge 328 del 2000 che ha definito la tipologia dei livelli essenziali dei servizi sociali. Finalmente stanno arrivando le risorse da Roma. E poi arriveranno da Bruxelles. Quindi è una grande opportunità avere già una gestione associata dei servizi: quando arriverà il Piano Nazionale Ripresa e Resilienza, noi possiamo volare".

Un'occasione preziosa per curare di più e meglio le sinergie, per lavorare insieme, per valorizzare le risorse di tutti. Le aree del disagio e della vulnerabilità crescono e i servizi devono accompagnare questa evoluzione. Paolo esprime una grande consapevolezza: "Dal mio punto di vista ci sono due livelli. Il primo sono le famiglie che vanno sostenute, anche perché nascono sempre meno bambini. Riporto un dato: siamo a 7,1 per 1.000 nel tasso di natalità e 4 anni fa eravamo all'8,7. Nei nostri paesi in cui ci sono molte frazioni e in ciascuna una scuola. Potremo chiuderle tutte o trasformarle in luoghi di comunità, di inclusione e di scambio. È una riflessione da fare. Accanto alle emergenze delle famiglie c'è l'altra, quella del disagio adulto. Un disagio che non è collocabile come tossicodipendenza, o disabilità, o salute mentale, è misto e in continuo aumento. Quindi dobbiamo lavorare su questo sistema, su politiche familiari di sostegno, ma anche su politiche di inclusione per il disagio adulto. Lo vediamo bene adesso con il Reddito di cittadinanza: ai nostri servizi sociali stanno arrivando persone che non vanno al Centro per l'impiego, perché non sono nemmeno considerate. Un lavoro per loro è un sogno, prima occorre impostare altri passi, il tirocinio e piccoli lavori di primo ingresso".

Modelli organizzativi si traducono in disponibilità di risorse umane. In termini quantitativi, i numeri parlano chiaro: "Gli assistenti sociali sono 70, mentre gli psicologi afferiscono al comparto sanitario. In questo momento le assistenti sociali sono circa una ogni 5.200 abitanti. E in effetti lo Stato ha definito uno a 5.000

abitanti il livello essenziale di assistenza: quindi senza che ce lo dicesse, noi lo facevamo già. Non sono tutti strutturati, ci arriveremo, perché con i blocchi delle assunzioni abbiamo circa il 30 per cento del servizio in convenzione. Ma ci sono. L'altro servizio che abbiamo è quello del Servizio educativo territoriale, di cui Anna è un esempio: in tutto il territorio operano 40 educatori, con un rapporto di circa un operatore a tempo pieno ogni 8.000 abitanti. Dobbiamo immaginare queste 110 persone sul territorio con un unico coordinamento, un pensiero e una formazione coerenti. È tanta forza”.

Il rimando a dispositivi concreti, facilmente applicabili, riporta il discorso su P.I.P.P.I. Una componente importante nell'articolazione dei servizi: “P.I.P.P.I. è servito a far sì che i bambini siano seguiti bene, non diventino solo delle cartelle, dei numeri, ma che ogni storia sia adeguatamente seguita. In un certo senso il Programma lo ha imposto con 250 ore di educativa domiciliare ad ogni famiglia. È un Programma intensivo: questo è un punto che ho appreso e utilizzo in altri settori. Fare poche cose, ma concentrate, in un tempo definito: è un aspetto rilevante. L'altro aspetto cruciale è che per una volta non dobbiamo inventarci gli strumenti, che sono un elemento che raramente si trova. Ecco quindi l'educativa domiciliare, i gruppi genitori bambini, insomma i diversi dispositivi che avevamo sempre un po' usati, e che adesso sono coordinati tra loro in modo sistematico e resi operativi grazie agli strumenti. Effettivamente P.I.P.P.I. offre dispositivi che si possono usare anche al di là della sua area di competenza. D'altra parte, il nostro ambito è quello che, solo in questa implementazione, attraverso P.I.P.P.I. supporta ben trenta bambini, il numero più alto in Italia”.

Il responsabile veronese rimescola le carte, mette in pratica un approccio creativo ai servizi: “In realtà non si tratta solo delle risorse che ci dà P.I.P.P.I. Abbiamo anche utilizzato i fondi che il Ministero ha mobilitato sul Piano di contrasto alla povertà e li abbiamo messi insieme. Il nostro distretto nelle annualità 2018-2019-2020 ha ricevuto e riceverà in un triennio circa 800 mila euro per ciascun anno e con questi deve costruire dei progetti. Sulla povertà educativa abbiamo detto: facciamo P.I.P.P.I.! È inutile che inventiamo altri progetti. Così nell'appalto che abbiamo fatto, P.I.P.P.I. è diventato anche uno strumento del Piano povertà. Abbiamo unito gli interventi per i dieci bambini di P.I.P.P.I. a quelli per i venti previsti del Piano povertà. In questo modo possiamo lavorare con trenta bambini e abbiamo praticamente coperto i bisogni di tutti i Comuni. I nostri operatori sono motivati e quindi l'impianto culturale si è allargato. È un processo lento che contamina tutto il territorio: siamo arrivati a coinvolgere anche la Neuropsichiatria infantile e molti operatori che ci stanno chiedendo: perché non facciamo P.I.P.P.I.?”

P.I.P.P.I. sta diventando una domanda, più che una risposta, provoca contaminazioni e connessioni tra servizi con storie e professioni diverse”.

L'obiettivo strutturale è passare dall'area sociale a quella sanitaria, allargando ancora di più l'integrazione fra i servizi, perché diventino, finalmente e davvero

socio-sanitari. “Del resto, è l’obiettivo che ci danno sul cosiddetto P.I.P.P.I. avanzato. Stiamo raccontando le storie dei bambini P.I.P.P.I. agli operatori del Ser.T, al Servizio psichiatrico, nei consultori, nella Neuropsichiatria Infantile. I finanziamenti del Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR), in cui è previsto anche P.I.P.P.I., ci trovano pronti a coinvolgere e sostenere nei prossimi anni le famiglie che affrontano situazioni di vulnerabilità nei nostri Comuni”.

La Neuropsichiatria infantile è strategica per il territorio. È la sentinella sui disturbi dei bambini. Paolo entra nel merito: “Se non abbiamo una Neuropsichiatria forte, possiamo fare ben poco. Ma noi, vorremmo contaminare il sanitario, lavorare insieme. Vorremmo che i servizi che lavorano sugli adulti (Ser.D e Psichiatria) vedano anche i bambini: per imparare a guardare con gli stessi occhiali e la ricchezza di formazioni disciplinari diverse i bambini e gli adulti. È un mandato che ci viene da questa storia. Le due S della parola Ulss (socio-sanitario) sono un patrimonio che appartiene al nostro territorio e che ci teniamo stretto.

C’è un rischio che sta sempre dietro l’angolo: “Ci impegniamo a costruire l’infrastruttura dei servizi, per renderli stabili, quindi anche definire le deleghe, scrivere documenti. Però poi alla fine i nostri servizi al 50% li fa sempre la gente. Il grande pericolo è che gli interventi diventino un adempimento. Occorre continuare a costruire consenso, dare conto e motivare”. Ritorna l’approccio pragmatico. “Credo a un modo di gestire i servizi, sempre molto *problem solving*, rispettoso delle procedure aziendali, però non impaludato”.

Il fattore umano dentro la forma dei servizi pubblici: riuscire a fare quello che le procedure consentono di fare, mettendoci visione e coraggio. Nella logica di P.I.P.P.I. significa introdurre un lavoro creativo dentro l’amministrazione e la gestione, pur nel rispetto delle procedure. L’area dell’Ovest Veronese esprime l’evidenza di un lavoro non passivo, di mera applicazione della procedura.

Anche dentro le regole, ci può stare una parte estremamente creativa che poi è quella che P.I.P.P.I. propone a tutti i livelli, nel lavoro con le equipe e le famiglie, come nella formazione. Stare dentro l’assetto dei servizi, del resto, dà garanzia di stabilità e di continuità. Paolo conferma convinto: “Sei dentro a una amministrazione pubblica, che fa propria una politica di inclusione sociale.

Credo che la nuova strada sia la co-programmazione e la co-progettazione tra pubblico e privato sociale: non sarà facile, ma è una strada segnata, in cui il nostro territorio da tempo costruisce piani di zona partecipati. È un osservatorio privilegiato, che consente di tessere un po’ i fili, per metterli assieme”.

Portare nel pensiero la voce dei bambini

La voce calma di Bruna riemerge, dopo la lunga carrellata, ascoltata con attenzione. L'assistente sociale di grande esperienza e il referente territoriale impegnato a districarsi tra politica, normative e burocrazia. Punti di vista inconciliabili? Bruna vuole dire la sua: "Come operatore, che conosce Paolo, come responsabile, coordinatore sociale e come RT, referente territoriale di P.I.P.P.I., posso dire che ho sempre notato in lui un tratto in linea con lo spirito del Programma. Anzitutto: cercare di avvicinare i tre lati del Triangolo: parlare col territorio, parlare dei e con i bambini, parlare e pensare con le famiglie. Certo, con i limiti del suo punto di vista e della sua possibilità (perché lui è in sede centrale quindi non sul territorio), però, osservo che ha nel pensiero l'ascolto della voce dei bambini e delle famiglie. Lui costruisce soprattutto dialogo costante con gli amministratori per spiegare cosa si sta facendo, rendere il linguaggio vicino, comprensibile, renderli partecipi. È vero ci sono tante persone, tanti colleghi, educatori, assistenti sociali, amministratori, che hanno fatto propria questa visione. Però è un pensiero P.I.P.P.I. che ha sempre avuto e che percepisco anche nell'unità valutativa multidimensionale distrettuale, dove lui mette al centro il bambino. Ci richiama quando noi operatori portiamo i nostri punti di vista, i nostri progetti e ci chiede: ma questo bambino come sta? Mette al centro il bambino con la sua famiglia. Certo, porta anche i punti critici, quello che non può funzionare, ma lasciando libertà. Se l'operatore espone con professionalità il suo punto di vista, lui non chiude, ma accoglie".

Paolo sorride divertito: "I soldi bisogna spenderli bene. Bisogna che qualcuno si faccia carico di fare anche le cose necessarie come convocare l'UVMD (unità valutativa multidimensionale distrettuale). Non abbiamo una segretaria, per cui mando io le email, faccio il verbale e lo invio a tutti, ritagliandomi un tempo. Ci tengo, gli operatori si incontrano e dedichiamo anche un'ora a ogni bambino.

E poi quando si finisce il momento valutativo, gli operatori devono andare via con risorse certe, con impegni. Il Servizio tutela e protezione minori ha circa 400 famiglie in carico ed è un buon osservatorio di come cambia il disagio delle famiglie”.

P.I.P.P.I. è anche questo: potenziare uno spirito di vicinanza, accoglienza, fraternità (la parte più profonda della solidarietà istituzionale che i servizi di *welfare* per legge mettono in atto) che già molti professionisti mettevano in circolo. Dà cittadinanza a tale approccio, in contesti in cui talvolta prevale il mito della distanza professionale, evita le contrapposizioni fra distanza e prossimità, semplicemente offrendo la possibilità agli operatori di sperimentare le positive contaminazioni fra queste due polarità. Valorizza le tante situazioni in cui questa modalità era già attiva, mettendo a proprio agio, chi, come Bruna, Paolo, Anna e tanti altri si trovavano già su questa lunghezza d'onda.

L'accento ritorna sul modo degli adulti. “È tanto difficile, nel disagio degli adulti si innestano problematiche psichiche o di dipendenza. Finalmente abbiamo attivato un'equipe genitorialità che segue solo i genitori, anche grazie a P.I.P.P.I. Nei servizi per le dipendenze o per la salute mentale, gli adulti sono adulti. Se sono genitori, la dimensione della genitorialità rischia di restare invisibile. Tutti i genitori possono avere dei limiti, ma possono anche migliorare. Dobbiamo uscire degli etichettamenti: accettando che i genitori possano essere in difficoltà, ma anche che possano ripartire. In questo direi che i servizi hanno veramente fatto molta strada. Lo vedo dai numeri: alla fine abbiamo sempre 400 famiglie che sono accompagnate dai servizi. Circa un 20% termina l'affiancamento e un nuovo 20% è preso in carico. Ritengo maturo il servizio che riesce a far uscire le persone dalla tutela. Le statistiche ci indicano che in Italia è il 9,5 per mille dei bambini residenti ad essere in situazione di grave trascuratezza o maltrattamento, mentre noi siamo al 7,5 per mille. Sono bambini della tutela, per i quali si riscontrano grave maltrattamento, abuso, trascuratezza: è un dato del 2016, ma è un dato che aiuta a capire come sta un territorio, misura la febbre”.

Il cerchio si chiude: un maggiore investimento sul sociale permette, in prospettiva, anche di prevenire quelle situazioni che diversamente arriverebbero a pesare completamente sul sanitario.

Paolo vede lungo: “Visto che P.I.P.P.I., grazie al Piano nazionale di Ripresa e Resilienza, arriverà in tutta Italia, mi piacerebbe portare la competenza che abbiamo maturato in questi anni con P.I.P.P.I. nel nostro ambito territoriale e aiutare a costruire il collegamento tra ricerca e azione, preparare gli ambiti, i politici, gli amministratori, per implementare questo approccio. Adesso in Italia, abbiamo ogni anno 65 nuovi ambiti territoriali che entrano, ma se ne arrivano 400, negli ambiti che non hanno mai fatto P.I.P.P.I. bisogna partire dall'ABC. Il territorio va preparato”. È in gioco la *readiness*, l'essere pronti a implementare



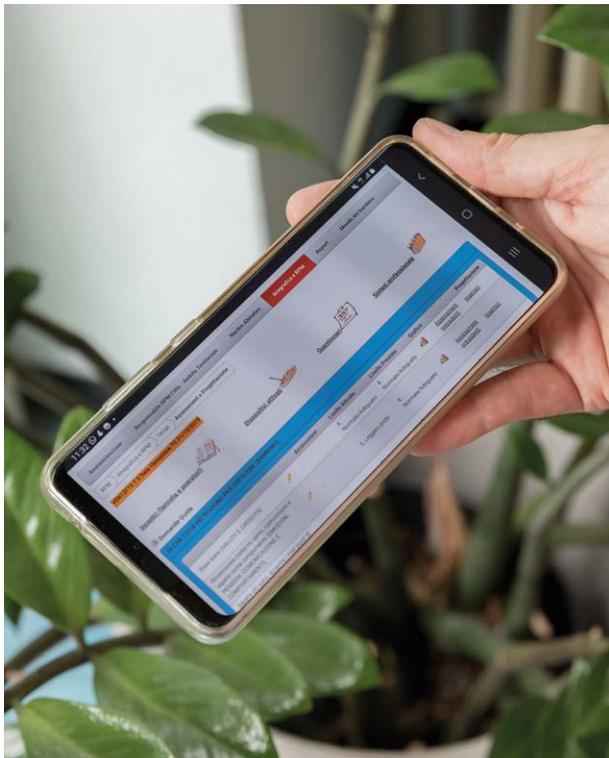
Paolo Giavoni
Referente Territoriale
Ovest Veronese

un Programma, che in Italia è ancora una metodologia completamente nuova. La *readiness* è fondamentale, perché un conto è chiedere a tavolino: se vuoi entrare in P.I.P.P.I. devi avere certe condizioni, un conto è averle davvero. “I soldi dividono, non uniscono. E allora, se li vogliamo spendere bene, come si fa il progetto personalizzato per il bambino, devi fare il progetto personalizzato dell’ambito. Noi referenti territoriali che abbiamo maturato questo tipo di competenza organizzativa possiamo metterci a disposizione degli ambiti territoriali nuovi. Questa è una circolarità che il Gruppo scientifico di P.I.P.P.I. ha da sempre praticato: non sono ricercatori solo loro che lavorano all’Università. Siamo tutti ricercatori quando assumiamo una postura riflessiva e metodica sul nostro agire professionale e lo condividiamo con altri. Molti di noi sono diventati formatori. Bellissimo che degli operatori diventino anche formatori dei loro colleghi: è *peer education* e *peer tutoring*.

È stato straordinario essere entrati in questa grande comunità di pratiche e di ricerca che si è costruita a livello nazionale e poter fare,

ognuno, la nostra parte". È stato questo uno strumento che ha permesso di entrare in una logica di circolarità e condivisione dei saperi e delle pratiche, sostenuto con l'impegno di chi, come Paolo, ha maturato una grande competenza. Soprattutto perché nel servizio pubblico le competenze non si vendono, ma si scambiano. Grazie al sostegno economico stabilmente messo a disposizione dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali da dieci anni, in P.I.P.P.I. non è a pagamento. Non si paga la formazione, né quella di base né quella continua offerta agli operatori, non si pagano gli strumenti messi a disposizione, non si pagano le pubblicazioni e i materiali didattici, i servizi online.

Si favorisce la circolazione libera di tutto e si co-costruisce. I fondi europei sono là a ricordalo: difficoltà a richiederli e difficoltà a spenderli una volta ricevuti. La sfida del Piano nazionale di Ripresa e Resilienza che è davanti a noi, richiede la concretezza di rafforzare quest'attitudine a promuovere circolarità generativa e continui processi di co-apprendimento.



Meditativo

Quello che funziona

Attraversare la vulnerabilità carica di un bagaglio di tecniche e di umanità.

In P.I.P.P.I. si parla di valutazione partecipativa e trasformativa dei bisogni di una famiglia, un percorso fatto di riflessione, di osservazione sui comportamenti e di attribuzione condivisa di un significato. Ma tanti anni di lavoro nell'area dei servizi della tutela trasformano anche l'operatore? L'assistente sociale non si sottrae alla domanda, esprime una postura lucida: "All'inizio ero partita come un Robin Hood, con l'idea che il bambino prima di tutto vada protetto dai genitori, da chi è causa del 'danno'. Poi negli anni sono diventata di più un'assistente sociale che cerca il dialogo, che va a trovare quello che può funzionare, la luce che c'è nelle famiglie. Prima ero molto capace di vedere quello che non funzionava, una realtà semplice e incredibilmente veritiera, non mi inventavo niente. Adesso invece la mia scommessa è provare a cercare anche quello che funziona. Credo che solo trovando questo pezzettino, anche se piccolissimo, una famiglia possa dire: questa persona mi aiuta a farmi vedere, come in un rispecchiamento, una situazione in cui io per certe cose non sono capace, mentre per altre lo sono di più. Ed è lì che io posso costruire con quei genitori un po' di fiducia in quello che possono fare, ricostruire una base sulla quale appoggiarsi e partire".

Stare insieme nella relazione, come direbbe Maddalena, da Bologna. Bruna concorda: "In termini di valore, se riesco a trovare attraverso la partecipazione della famiglia, anche solamente un piccolo appiglio, in cui esprime in autonomia una soluzione, ecco, posso partire da questo per far percepire che c'è in loro un meccanismo positivo che può essere attivato in altre situazioni".

Dopo tanti anni di lavoro nella tutela dove si allontanano i bambini, dove si vedono scene di dolore molto importanti, dove si lavora con dei genitori che sono fortemente arrabbiati, dove capita di dover affrontare delle cause, Bruna crede ancora che cambiare sia possibile: "È assolutamente possibile. Ho trovato nel cambiamento la ri-motivazione. Credo che sia importante arrivare 'prima, prima',



Bruna Zocca
Assistente Sociale
Ovest Veronese

agire l'aiuto preventivo verso le famiglie. Si può cambiare e si può modificare la nozione di 'danno già compiuto sul bambino', in *possibilità di un danno che può accadere* sul bambino. Occorre cercare come sistema di servizi e come operatori, di arrivare prima, di arrivare quando il genitore è ancora disponibile a farsi aiutare". Per P.I.P.P.I. è questo il senso di agire in situazione di vulnerabilità: una parola in potenza, che lascia spazio all'agire dei servizi prima che il *vulnus* diventi tale. È la P di Prevenzione, insieme alla P di precoce nell'acronimo P.I.P.P.I. L'accento a tanti anni rubati, forse la solitudine o il disincanto: una situazione, un contesto possono mandare in pezzi l'operatore, infrangere lui, la sua umanità, oltre che le sue competenze. Una causa, l'esperienza del processo, testimoni che hanno dichiarato il falso, è stata un'esperienza più che dolorosa per Bruna. "Sì, eccome, là mi sono infranta, mi sono chiesta: a cosa serve tutto questo?".

Nella stanza di Bruna si sente solo il basso continuo del frinire di cicale.

C'è bisogno di silenzio per provare a percepire il rumore di un operatore che si rompe e la musica di un operatore che riparte. "E poi trovi, due giorni dopo in ufficio, un bambino che ha un problema, che sta male, che deve essere aiutato, e allora piano, piano, una parte di me come operatore cerca di coprire il dolore e la distruzione che aveva sentito davanti al giudice. Avevo fatto da poco la mia prima assicurazione come assistente sociale, ma quella situazione era precedente, di qualche mese. È stato pesante. Metti a tacere quel dolore, cerchi di attraversarlo, vedi un'altra storia e da lì si riparte con la speranza di poter far qualcosa di buono per altri bambini e per le loro famiglie".

Quello che non cambia è la dedizione per la cura dei bambini, tutto il resto, può, deve evolvere. "Non ho cambiato la motivazione di lavorare con i bambini e con le famiglie, ma l'atteggiamento di dire 'facciamo di tutto, perché un bambino non possa soffrire'. Credo sia dovuto all'età, e un po' all'esperienza che sto facendo ad esempio con il Centro per l'affido. In questo tempo ho avuto contatti con ragazzine e ragazzini, giovani uomini e giovani donne, adulti, che sono stati in affido da piccoli. Loro mi hanno insegnato molto e mi hanno detto: a noi è servito anche tornare a casa in situazioni difficili, di genitori maltrattanti. Delle volte mi hanno raccontato: noi non seguivamo le indicazioni dei servizi, non volevamo stare in comunità, stare in famiglia affidataria, volevamo tornare a casa, nonostante sapessimo cosa succedeva, cose gravi o cose leggere, tipo che non c'era mai un pasto caldo, oppure che a scuola si andava sempre senza il materiale o sporchi. Però a noi serviva stare a casa e fare i conti con quello che accadeva là. Questo mi ha consolato un po' sul mio timore di non proteggerli abbastanza". P.I.P.P.I. permette di lavorare sulla pluralità dei modi: non c'è la famiglia perfetta, ci sono tanti modi di fare e essere famiglie e genitori. Il punto è disporre di un metodo per analizzare i bisogni di quel bambino, essere servizi e comunità capaci di riflettere su come sta andando la crescita di quel bambino, in quel contesto, senza pregiudizi nei confronti di quei genitori.

A Bruna fa veramente male l'opinione comune che le assistenti sociali portino via i bambini. Vorrebbe che i cittadini, le persone comuni, si mettessero anche nei suoi, di panni. "Gli vorrei dire: ti racconto la storia di un bambino che conosco con il mio servizio e poi ti chiedo: ma tu che cosa faresti?"

Le cicale hanno smesso di frinire. Invece, inatteso, solitario, si distingue il cinguettio di un unico uccellino, melodioso. Ma cos'è un bambino? "Dovremmo farcela tutti i giorni questa domanda! È un essere che deve crescere. Certo tutti noi ogni giorno dobbiamo crescere, tutti noi siamo un po' bambini. Ma c'è un'età anagrafica che definisce 'bambino' chi non può fare tutte le cose da solo, chi deve avere vicino (deve, è un suo diritto) qualcun che risponde ai suoi bisogni di crescita, che gli insegni come poi dovrà fare lui da solo, quando sarà più grande".

Si fa strada un interrogativo che percorre tante esperienze, tanti incontri: cosa vuol dire accettazione? E soprattutto quando si raggiunge il limite dell'accettazione?

Bruna si concentra e tenta una risposta: "Per me accettazione è mettersi in una situazione di ascolto e un po' di attesa, prima di agire. Anche questo è un atteggiamento che ho imparato con l'età. Ascoltare e riflettere, e ancora più 'riflettere con', non da sola, con i colleghi. Nel mio lavoro riflettere e agire da soli produce l'errore. Invece occorre riflettere con i colleghi, ma anche con la famiglia, con il bambino, con il ragazzino, con la ragazzina; riflettere anche, mi sento di dire, con i piani superiori, con l'Autorità giudiziaria che decide, di cui io sono un tramite importante perché mando una relazione. L'accettazione si rompe quando non c'è più un livello minimo – uso una parola un po' fredda – ma per quel bambino lì, non in generale. Un altro errore che si fa costantemente è dire: in generale dovrebbe essere così, un livello minimo, che è il mio o quello della collega. Ma non è quello il punto: bisogna guardare qual è il livello minimo per quel bambino lì. Quando si va sotto, fermarsi. Per questo è importante l'ascolto, capire le situazioni dei bambini, ed è importante anche l'apporto del servizio psicologico ed educativo, non solo del servizio sociale. Queste tre dimensioni danno un po' il quadro di come sta davvero proprio quel bambino". P.I.P.P.I. aiuta in questo: l'equipe multidimensionale è richiamata dal Programma come una risorsa maggiore, ineludibile per lavorare con queste famiglie.

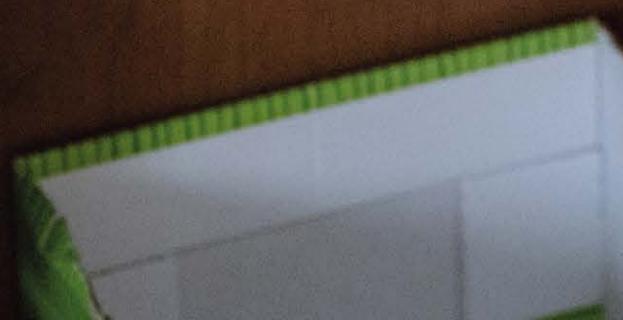
Arredatrice di interni

Anna si muove agile negli spazi del Servizio protezione e tutela minori. Ha un piglio grintoso e una formazione in scienze dell'educazione con una laurea magistrale in scienze pedagogiche: "Durante l'Università ho lavorato un po' con i servizi educativi del territorio, facevo l'operatrice nei centri estivi. Ma all'inizio ero indecisa tra due tipi di lavoro completamente diversi, che hanno un punto in comune: la creatività. Non sapevo se fare l'arredatrice di interni o l'educatrice. Secondo me, c'è anche nell'educatrice un po' di arredatrice di interni e anche di esterni, in realtà. Sono educatrice territoriale da dieci anni e ho cominciato a 25 anni".

Fare l'educatrice è come arredare una casa: un'immagine inusuale. Anna ne è convinta: "Per fare bene un lavoro, devi essere attratto dalle cose belle e devi portare bellezza in quello che fai. Siamo tutti in grado di vedere ciò che non va. Ma a livello pedagogico è importante vedere nei bambini, nelle famiglie, tutto quello che va bene e che funziona bene. Se noi vediamo il bello, possiamo anche mettere da un lato quello che non va bene. Allora cominciamo a vedere quello che siamo veramente. Quando incontro famiglie e bambini dico: non focalizziamoci sempre su tutto quello che non va, guardiamo quello che va, perché magari abbiamo le risorse, le competenze, dove non ci rendiamo conto e continuiamo a guardare quello che manca. La parte bella dell'educatore-arredatore è la capacità di vedere con sguardi nuovi i bisogni che ci sono in un territorio, insieme all'amministrazione comunale, tessere relazioni e comunicare con un tratto di apertura tutti i potenziali e la ricchezza che ci offre".

Anna precisa meglio la sua postura professionale: "Uso quello che c'è per trasformarlo. Nell'incontro con il gruppo genitori di P.I.P.P.I., che quest'anno abbiamo fatto online con i bambini, usavo un albo illustrato che non potevo far toccare. Allora mi sono inventata che lo potevo scansionare o magari che potevo costruire le scatole della felicità. È la storia di una bambina che per Natale vorrebbe in dono due scatole, una delle piccole felicità e una delle grandi. Va in giro a cercare le sue felicità e le mette dentro, scegliendo tra il contenitore piccolo e quello grande. Ecco la creatività, la fantasia".

Ritorna il tema degli spazi, dei luoghi in cui si incontrano operatori, bambini e famiglie: "Ho un ufficio ad Affi e uno a Brentino Belluno, che sono due Comuni, prima ne avevo anche tre, ma ne ho lasciato uno perché sono anche *coach* nel programma P.I.P.P.I. e sarebbe stato faticoso. Con Bruna e Silvia, per P.I.P.P.I. di solito ci troviamo qua. Mi sposto da un ufficio all'altro, all'interno del mio orario





Anna Sometti
Educatrice
Ovest Veronese



lavorativo, poi magari vado a scuola, o al centro estivo, a casa di una famiglia, allo spazio famiglia, o in cooperativa scolastica". Insieme alle distanze geografiche, ci sono quelle umane, che possono anche trasformarsi in avvicinamenti: "Opero in territori piccoli, dove veramente conosco tutti, ormai. Fare l'educatore non è solo fare il progettino, è tanto un lavoro di comunità. Non posso permettermi di chiedere una collaborazione durante un centro estivo al gruppo della pallavolo o del calcio e poi non partecipare alla loro festa dello sport. È impensabile. In termini umani e di relazione, ti chiede molto più tempo del tuo orario di lavoro. È proprio essere dentro la comunità, partecipare, condividere". Un minuzioso lavoro di tessitura, una costante manutenzione della casa comune. Il fattore umano vince su tutto: "La cosa più bella sono le relazioni, quello che ti danno le persone. Anche le famiglie più vulnerabili, si dimostrano disponibili. È il dono più prezioso che posso ricevere dal mio lavoro". Anna spera di continuare a crescere a livello lavorativo e in questo P.I.P.P.I. è stato molto importante: "Il mondo di P.I.P.P.I. mi piace molto. Mi ha fatto scoprire anche un modo di lavorare delineato da una cornice teorica molto più chiara. Propone di lavorare con le famiglie in un tempo scandito e molto preciso, senza continue sfumature o dilatazioni che vanno oltre gli obiettivi condivisi con le famiglie". Educatore territoriale e assistente sociale della tutela, due figure strettamente connesse: "Certo, insieme siamo un puzzle, lavoriamo in maniera complementare, in sinergia. Se tu vai d'accordo con la tua collega, non è sempre semplice, però si fa di tutto per venirsi incontro. L'assistente sociale guarda di più l'aspetto sociale, l'educatore di più quello educativo, pedagogico, della rete, del territorio. Adesso questo lavoro di comunità sta entrando anche nel sistema degli assistenti sociali, per cui abbiamo progetti in cui lavoriamo a stretto fianco, specie con i minori e le famiglie. Così veramente

cogliamo i bisogni di una comunità. Per me è stato entusiasmante lavorare con Bruna e Silvia, la psicologa. Tra di noi c'è stato uno sguardo d'intesa e una sinergia nel lavorare, con tre competenze diverse, tre ruoli diversi, e insieme siamo riuscite ad esprimerci al meglio. Il pensiero è che anche se andrò via, grazie a P.I.P.P.I. potrò vederle ancora".

C'è una persona che Anna vuole mettere nella sua scatola delle grandi felicità: "È una ragazzina di nove anni, del programma P.I.P.P.I. 6, quando ero referente di una delle equipe multidisciplinari. Un vulcano, iperattiva, provocatoria. Conoscevo già la famiglia, una famiglia separata, con difficoltà a gestire le regole familiari, soprattutto con i figli minorenni. Dimostrava di risentire molto di questa situazione, quindi abbiamo deciso con P.I.P.P.I. di investire su di lei. Ricordo ancora la prima volta che sono entrata in casa: nonostante mi conoscesse da anni, mi sono beccata una freccia con la ventosa sulla testa. Però lo snodo è stato che, insieme all'educatore domiciliare, ho cercato tutti gli appigli per andare a casa, per seguirla mentre faceva equitazione, per inserirla in tutte le iniziative che c'erano sul territorio, dalla festa di carnevale, alla notte in biblioteca, ai centri estivi. Al termine ha voluto venire a vedere il mio ufficio, a bere la cioccolata dalla macchinetta e non voleva più andare via. Anche lì, grazie a P.I.P.P.I. siamo riusciti a fare gli incontri insieme, io, assistente sociale, fratello, sorella, con la mamma e anche con il papà. Oggi questa ragazza fa le superiori e insegue il suo sogno di fare la veterinaria". Bisogna anche separarsi, lasciare andare le persone che si accompagnano. Ma resta l'energia che abbiamo attivato insieme.

La dote dello stupore

Nel tragitto tra Domegliara e Castion Veronese, Silvia, psicologa del servizio tutela e *coach* di P.I.P.P.I. entra nella quotidianità del suo lavoro: “Adesso non faccio tanta strada, però ne ho fatta tanta in passato. Conosco Bruna dal 2007, perché ho iniziato come tirocinante alla tutela di Domegliara nel 2007 e poi sono sempre rimasta all’interno del servizio. Per P.I.P.P.I. è dal 2017 che lavoriamo a braccetto, insieme ad Anna”.

Un trio affiatato, non c’è dubbio: “Posso dire che sono la parte concreta del trio, lo abbiamo sempre detto, la parte più razionale. Quando Bruna e Anna hanno mille idee, io concretizzo e dico: no, questa non è assolutamente fattibile, non possiamo fare una cosa di questo tipo. Le aiuto a rendere concreti i pensieri”. Poi completa: “Abbiamo una visione di insieme, specie dei legami, delle famiglie, la conoscenza dei bambini. Lavorando nella tutela, c’è comunque una competenza legata anche alla comprensione delle diverse relazioni. Il mio ruolo è quello di dare un’ulteriore lettura, che va ad integrarsi con le letture delle colleghe. La grande fortuna di questo gruppo di P.I.P.P.I. è che le nostre tre visioni, spesso diverse, poi si completano sempre. Credo che sia il nostro punto di forza”.

P.I.P.P.I. ha in effetti comportato un cambiamento preciso, percepibile del loro lavoro: “Prima sicuramente facevamo un minore lavoro in equipe e invece con P.I.P.P.I. abbiamo promosso un grandissimo lavoro in squadra; è un lavoro di condivisione costante delle idee, dei pensieri e delle azioni. Prima di P.I.P.P.I. si era molto individuali, ognuno faceva il suo, poi ci si trovava, magari nel momento dell’equipe; invece P.I.P.P.I. prima ti trovi, si calendarizzano i vari incontri e questo permette di condividere l’intera evoluzione di ogni storia”.

A Silvia scappa un sorriso, ha in mente una situazione precisa: “Durante il *lockdown* dovevamo capire cosa fare per uno dei dispositivi di P.I.P.P.I. quello del gruppo dei genitori. Abbiamo pensato subito che andava attivato il dispositivo del gruppo dei genitori e dei bambini online. Ci siamo trovate e c’è stata proprio una condivisione di idee. Avevamo stabilito di dedicare alla preparazione una mattinata, ma invece nel giro di un’ora avevamo già strutturato i primi tre-quattro incontri. Poi in una situazione particolare, di una nostra famiglia P.I.P.P.I., è emersa una criticità con un educatore. Lo abbiamo condiviso in equipe e io ho fatto un incontro con la referente della dell’equipe multidisciplinare. Poi ho riportato alle colleghe quello che era emerso negli incontri. E la criticità è stata superata”.

Coerente con il suo stile, Silvia resta razionale, ma non ha esitazioni: “In P.I.P.P.I. non c’è una separazione tra le metodologie e le persone che le implementano. Le persone, però, devono essere convinte delle metodologie che usano. Se come operatore non sono convinto di quello che faccio o del Programma e, quindi non lo sento mio, non riuscirò a convincere nessuno. Non riuscirò nemmeno ad avere un’empatia con le famiglie. Gli operatori devono essere ben formati sugli strumenti che utilizzano”.

P.I.P.P.I. ha senz’altro cambiato il suo sguardo: “Noi siamo nel servizio tutela, spesso, per mancanza di tempo, fai fatica a fermarti un attimo e ascoltare e tendi ad agire senza pensare abbastanza. P.I.P.P.I. mi ha aiutato ad avere sempre e comunque in mente la famiglia e il bambino, soprattutto il bambino”. Un quotidiano fatto di emergenze non prevedibili: “A volte ci sono autorità che chiedono interventi in tempi molto brevi. Si fa fatica a far combaciare tutti i tempi. Oppure ci sono le situazioni che sembrano tranquille. Poi la mattina arriva la telefonata e devi impegnare una giornata intera a gestire solo una famiglia. Cancelli il tuo programma e riparti”.

Nella somma dei bilanci, P.I.P.P.I. lascia una dote preziosa: “L’esperienza di P.I.P.P.I. 6 mi ha regalato lo stupore delle famiglie nel partecipare a dei momenti insieme e di confrontarsi. E poi vedere, che con dei piccoli, piccolissimi accorgimenti, queste famiglie recuperano delle risorse enormi, che magari all’inizio non vengono viste. Per cui l’attitudine che mi ha allenato è di stare un attimo ferma ad ascoltare. Lo ripeto: ascoltarli e aspettare. È sempre difficilissimo aspettare e ancor più accettare i silenzi. Si fa fatica, ma bisogna imparare anche ad accettare, ad aspettare questi momenti. Vale lo stesso tra colleghe: abbiamo imparato a rispettarci, anche nelle divisioni, anche nei momenti di visioni diametralmente opposte. Alla base c’è sempre il rispetto. Allo stesso tempo, occorre saper dire quello che si pensa, non tacere magari per comodo, ma mettersi in gioco e venire allo scoperto. Non è una banalità in un servizio pubblico”.
L’ascolto alla fine è sempre reciproco.

Ricominciare da zero

Castion Veronese, circa quattrocento abitanti, frazione del Comune di Costermano, che ne fa meno di quattromila, sommando le diverse frazioni. Se il paese è piccolo, la casa affacciata sulla piazza è minuscola. Nizar mostra con orgoglio le sue abilità di cuoco. Lavora in un ristorante, sul lago di Garda ed è consapevole dei passi che ha fatto da semplice lavapiatti a cuoco. Bruna lo ringrazia di voler condividere la sua esperienza nel programma P.I.P.P.I.: “Tu sei un papà speciale che da solo sta facendo grandi cose per la sua bambina, con tanti sacrifici”. Il giovane padre conferma con un sorriso. Intanto dispone dolci e bibite preparate per l’occasione. “Ho solo due bicchieri, per me e la mia bambina. Ha fatto da poco quattro anni. Posso anche preparare il tè marocchino, al volo”.

Nizar ha davvero piacere di confidare le sue fatiche: “Sto in questa casa, più o meno, da tre anni. Stavo cercando da tanto tempo e non trovavo niente.

Quando trovavo qualcosa, appena sentivano che sono marocchino, nessuno voleva più darmi la casa. Poi ho trovato un’agenzia che mi dava un appartamento, però serviva una garanzia. Non bastava il contratto di lavoro. Allora ho parlato con il mio capo e lui ha garantito per me”. A Casablanca, in realtà, la sua vita era piuttosto diversa: “Facevo l’elettromeccanico. Ho una laurea presa nella mia città, in Marocco, che qua vale come diploma o due anni di Università. Sono arrivato in Italia nel 2017 e da allora ho lavorato praticamente solo in ristorante”.

In Italia, Nizar è arrivato con un passaporto turistico quando è nata Yasmine che ha cittadinanza italiana: “Dopo il primo mese dovevo decidere: lasciare mia figlia crescere qua e tornare di là e aspettarla, oppure stare con lei e fare questo sacrificio di fare qualsiasi lavoro. Ho capito subito che se volevo stare qua, dovevo ricominciare da zero, dal livello basso. Dopo tre mesi, mi ero abituato con la bambina, allora ha detto: basta, non posso tornare indietro”.

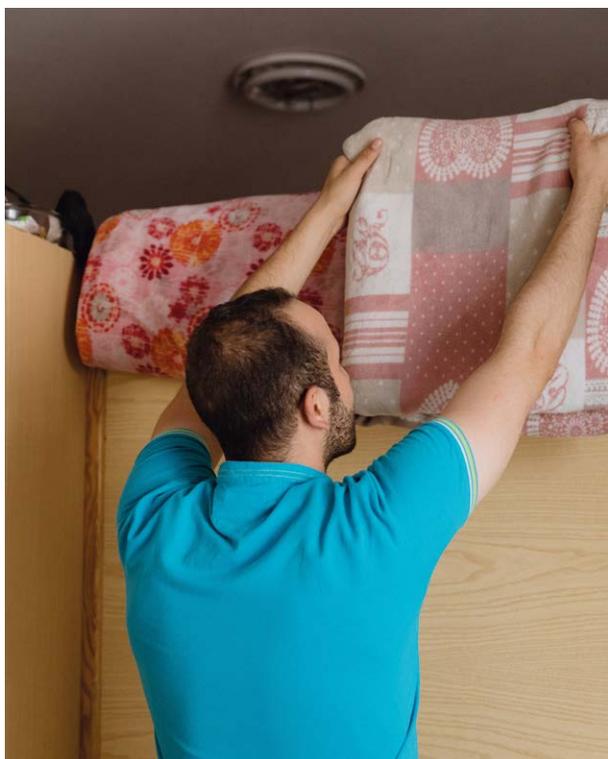
Nizar si era sposato in Marocco con una ragazza italiana di origine marocchina e pensava che mamma e figlia lo avrebbero raggiunto nel suo Paese dove aveva appena cominciato a lavorare, e si stava sistemando. Ma così non è stato e ha deciso per il ricongiungimento familiare.

Il peso dei turni al ristorante, finire tardi alla notte, non poter organizzare una quotidianità insieme a sua figlia, una fatica nella fatica: “Questa settimana è stata come me tutte le notti perché i nonni erano andati via, e io la lasciavo con una ragazza e la sua famiglia. Quindi quando finisco passo a prenderla, ma i ristoranti non hanno un tempo fisso. Sai solo quando entri. Questa cosa per me è un po’



STOP

↑ autostrade
↑ VERONA

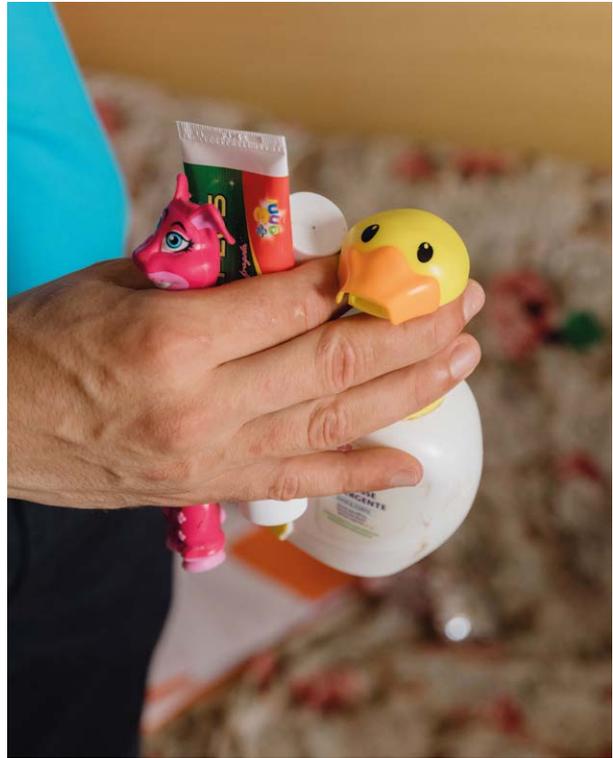


pesante, ma sono abituato a questo lavoro, devo farlo. Sono tornato al ristorante, finito il *lockdown*, perché non c'è altro".

Yasmine gli ha cambiato non solo la tua vita, ma anche il carattere: "Anche quando sono al lavoro, la mia bambina mi ha dato la pazienza. Sì, tantissimo, perché prima ero una persona che si agita, se qualcuno mi diceva una parola, non potevo tacere. Lei mi ha dato pazienza e responsabilità. Allora praticamente ho assaggiato il gusto di fare la madre".

Un giovane padre, che da cuoco assaggia il sapore dell'essere anche madre: "Per me il padre era quello che esce e va a lavorare fuori. Le robe di casa come cambiare il pannolino o sistemare i capelli sono da mamma. La mia bambina ha i capelli ricci molto secchi, disordinati. Un giorno ho visto una ragazza per strada, con gli stessi capelli di mia figlia, e le ho chiesto come faceva lei. Le ho fatto vedere le foto della mia bambina. Così mi ha consigliato tre creme che ho già comprato. Ho provato e funziona".

Nizar mostra la foto di una bimba davvero bellissima: "*Je suis très fier* – ammette – ha cominciato a capire qualcosa sulla mamma, ma non mi chiede niente. Lei l'ha lasciata più o meno a due anni e poi ci sono stati i due anni di Covid. La madre arriva ogni tanto, da quando c'è il Covid, è arrivata tre, quattro volte. È venuta una volta, quando avevamo la separazione, alla sera, ed è partita il giorno dopo. Se c'è la sua mamma, la bambina non viene tanto da me, perché ha sempre paura che,



quando torna dai nonni, non la ritrova. Però l'ultima volta che è arrivata, ho visto che la bambina ha cominciato a capire qualcosa. Quando parliamo di sua mamma dice: la mia mamma lavora. Quanto mi chiede dico solo: amore, tua mamma è al lavoro, quando ha la possibilità di venire, viene qua. Una volta mi hai risposto: anche tu lavori, perché anche lei non lavora qua? E allora ho cambiato discorso, non posso dirle niente”.

Per un papà solo, lontano dalla sua famiglia e separato, P.I.P.P.I. è stato importante: “Adesso sono tranquillo, con mia figlia siamo contenti, grazie a Dio, anche di questo progetto P.I.P.P.I. Prima, fino a quando avevo soldi, non riuscivo a dirle di no. Durante la stagione compravo tutte le cose che mi chiedeva. Poi Alice la sua educatrice mi ha consigliato: guarda che tu lavori a stagione e stai bene, però devi fare i conti anche per l'inverno. Prima pensavo che volevo darle tutto, per non farle sentire la mancanza della mamma. Però l'educatrice mi ha detto che la mancanza della mamma non potevo coprirla così, stavo già facendo tutto quello che dovevo, dandole affetto e cura. Dovevo farle capire che cosa è giusto e cosa no, quanto può avere qualcosa e quanto no. Ho provato a farlo una, due volte, ma lei continuava a piangere. Poi piano piano le ho tolto questo vizio. Alice, l'educatrice domiciliare, mi ha aiutato in queste cose, le posso chiedere qualsiasi cosa, perché non ho tanta esperienza, quindi quando esce qualcosa di nuovo, devo capire come gestirlo”.

Fuori si scarica un temporale estivo, accorto Nizar accosta la porta finestra per non fare entrare la pioggia. Confessa che si può imparare a fare il papà e anche la mamma, insieme: “Prima pensavo che il papà è come il muro di casa, quello che protegge tutto, come adesso che c’è la pioggia: se non c’è il muro entrano la pioggia e il freddo. Il padre protegge e deve lavorare. La mamma fa il resto: sistema la casa. Adesso mi sento che sto facendo tutti e due, il papà e la mamma. Prima quando mi svegliavo, impiegavo pochi minuti per uscire da casa, massimo dieci. Con Yasmine devo svegliarmi un’ora prima per preparare i vestiti e la colazione, e dopo, per riuscire a svegliarla e per pettinarle i capelli. Devo farlo, se non lo faccio io, chi lo fa?”. In linea con lo spirito di P.I.P.P.I., la lucida, affettuosa, consapevole che le funzioni genitoriali non hanno genere. Fra pochi giorni compirà 28 anni: “Mi chiamano il giovane vecchio. Adesso quello che voglio trovare è un lavoro stabile, una casa con una camera in più, una mia e una per mia figlia, e un lavoro che mi dà la possibilità di stare con lei e non avere bisogno dei suoi nonni o di qualcun altro”. Il pensiero corre al suo paese, a Casablanca, ma non è questo che gli sta più a cuore: “Mi manca la mia mamma, non Casablanca. Tantissimo. Ha quasi 58 anni. Lei è sempre preoccupata per me. Io le dico che ha anche altri figli, ma lei mi dice: questi sono tutti vicini, ma io so che fatica stai facendo. Sono tre anni che non vado giù. Ecco, però, sì, mi aiuta quando sto con lei, magari fa un dolce, solo per farle compagnia e parliamo”. Le operatrici di P.I.P.P.I. sono entrate nella sua vita, proprio in un momento di difficoltà: “Ho conosciuto l’educatrice Alice, perché mia figlia andava all’asilo, quanto mi sono

separato, e sono usciti i problemi con la mia ex. Lei non voleva stare a casa con la bambina e così ho deciso di portare mia figlia all’asilo nido. Poco dopo mi ha chiamato l’assistente sociale e mi ha detto: guarda che c’è un progetto P.I.P.P.I. che comincia. È stata Clara che mi ha chiamato e abbiamo parlato, siamo andati insieme, io con la madre. Abbiamo firmato tutti e due e abbiamo accettato, se è una cosa che va bene per la bambina”. Per spiegare cosa fosse P.I.P.P.I. gli hanno mostrato dei fumetti. Sono passati due anni ormai. L’educatrice domiciliare è entrata in casa, proprio per cogliere le dinamiche che si possono instaurare tra genitori e i bambini. “Mi hanno detto che P.I.P.P.I. è un Programma che fanno per aiutare i genitori a gestire un bambino, magari se hanno bisogno di un consiglio, di un aiuto. Questa cosa mi fa piacere. Lo so, crescere un bambino non è una cosa facile, ma molto difficile. Perché se fosse una cosa facile, il mondo andrebbe avanti, così, subito, come se niente fosse”. Il lavoro stagionale è duro, ma ha un vantaggio: che non si lavora in inverno, quindi per cinque, sei mesi può dedicarsi alla sua bambina. “Anche questa cosa mi fa portare la pazienza di sopportare. Questa cosa mi fa pensare”. Nizar armeggia con bricchi e tazze e si mette a preparare il caratteristico tè marocchino: “È un tè buono. Voi avete le bustine, ma non mi piacciono”. Lascia decantare l’infusione. Nonostante il Covid, Nizar ha sempre partecipato ai gruppi genitori, con altre famiglie P.I.P.P.I. “Li abbiamo fatti online, vedevamo le persone nei quadratini nel computer, ci siamo incontrati solo attraverso il computer. È stato un momento proprio buono, perché in quel periodo ero a casa, non parlavo con nessuno. Quando parlo con i miei





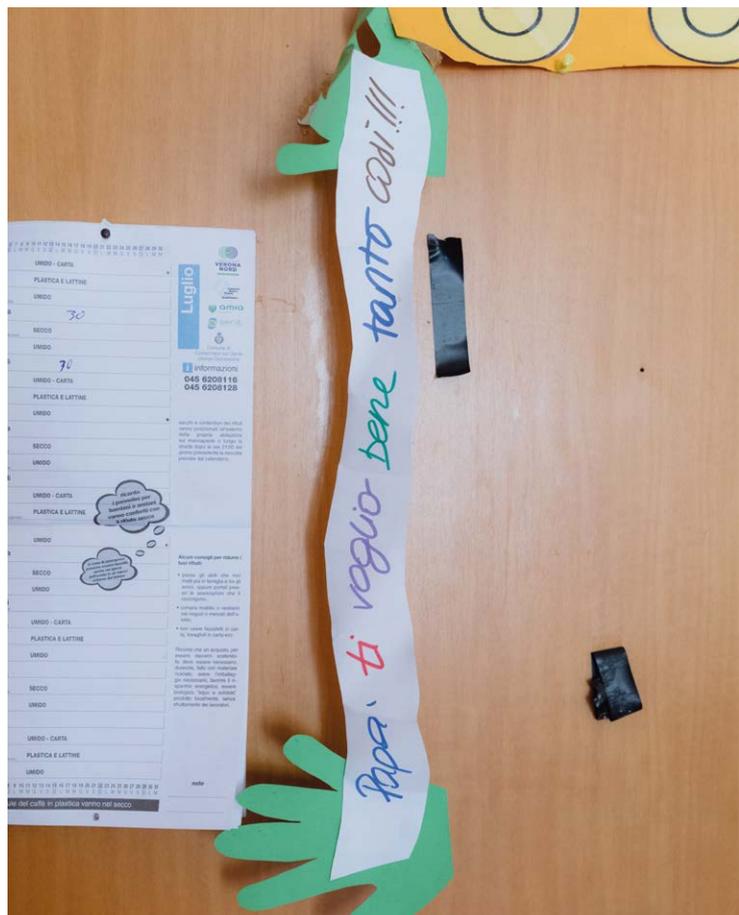
familiari, non devo mostrare che io sono qua, a casa, e che non sto lavorando, mi tengo tutto dentro. Sono stato l'unico padre che c'era nel gruppo. C'erano tutte mamme, io e un altro signore, Paolo, l'educatore. Parlavo con lui e con il gruppo. Però almeno c'era un maschio che mi faceva delle domande, che mi ha fatto sfogare un po'".

Un vassoio esce da un armadietto, di ottone, lucente, insieme a bicchieri, ancora incartati, alti, di un vetro sfaccettato. Un perfetto servizio marocchino. Nizar agita l'infuso, con cura, gesti misurati. "Questo tè viene proprio dai paesi arabi, Algeria, Tunisia. Quando lo facciamo, non si deve lasciare con la fiamma tanto alta, perché prima si è già fatta bollire l'acqua; dopo mi sposto di qua, con una fiamma bassa in modo che non si bruci.

Così le foglie si aprono piano piano. Tutti sanno fare il tè in Marocco. Mi dispiace, non c'è la menta, ci metto lo zucchero, tanto".

Dalla porta dove era appeso, cade il calendario dell'anno passato, si notano altri disegni che raffigurano dei barattoli con pallini rossi, verdi, azzurri. "Li ha fatti la mia bambina con Alice, mostrano la rabbia, la calma, con i diversi colori, come nella storia del mostro delle emozioni, che abbiamo letto al gruppo".

Sbuca da una busta giusto un piccolo regalo: è il mostro dei colori che va a scuola.



Ma quanto ci mettete ad arrivare?

Silvia, la *coach* di P.I.P.P.I., guida disinvolta e non perde il punto del suo dialogo con Anna. Riflette sull'incontro con Nizar e spiega: "Alice è l'educatrice domiciliare che ha seguito la piccola Yasmine, mentre Marta è la sua maestra dell'asilo. Queste nostre famiglie le vedono un po' tutte come maestre". Ha il polso della situazione: "Nizar non prende uno stipendio basso, i cuochi sono ben pagati. Comunque spenderà circa 500 euro al mese per quel monolocale, capisco che ne cerchi uno un po' più dignitoso".

La vulnerabilità delle famiglie è legata a un concorso di cause, non solo alla componente economica. Silvia concorda: "Nella mia esperienza, la parte economica incide un 30%. Le altre dimensioni sono quelle culturali e l'isolamento legato anche alle distanze. Spesso queste famiglie, come nel caso di Nizar, trovano degli appartamenti in posti molto isolati e quindi non ben collegati al centro con i mezzi di trasporto; poi la patente di solito ce l'ha il papà che va a lavorare. La mamma non ha la patente e spesso non prende i mezzi pubblici. Quindi si creano condizioni di completo isolamento".

Silvia ha in mente una famiglia che sta seguendo con il servizio tutela di Domegliara, che è stata inserita anche in P.I.P.P.I. È una situazione difficile: "Abitano in un appartamento, una mansarda, che non ha spazi adeguati per loro e il loro bambino; pagano 400 euro al mese. Sono italiani, percepiscono il Reddito di cittadinanza, hanno due pensioni di invalidità, quindi dal punto di vista economico la loro si potrebbe definire una situazione tranquilla. Tuttavia, sono incapaci di gestire i loro soldi. Ma la loro vulnerabilità più grande è che abitano là, in questo buco. È una criticità grave perché è causa ed insieme effetto dell'isolamento familiare. Non hanno una rete intorno".

Anna sottolinea la dimensione educativa: "Scarsi contatti, provocano anche un problema rispetto all'aspetto culturale, alla comprensione del significato di usi e abitudini e quindi si intrecciano con il tema dell'integrazione".

In questo senso, secondo Silvia "P.I.P.P.I. ci aiuta, spesso, entrando fisicamente in casa, ad approfondire le situazioni, apre anche ad altre visioni".

Silvia Bonedomane
Psicologa
Ovest Veronese



Un sommerso che alcuni strumenti hanno aiutato a rilevare: “Alcune famiglie sono state individuate dalle assistenti sociali del REI (il Reddito di inclusione che poi è diventato Reddito di cittadinanza). Lo stesso P.I.P.P.I. 8 ci ha permesso di fare una serie di interventi, diciamo speciali. Con una nostra famiglia, quando abbiamo inserito con la mia collega tutti i dati in RPMonline ci siamo rese conto che stiamo rimandando da un po’ di mesi di riscrivere in Procura, perché con questa famiglia non abbiamo un decreto di affidamento, ma un lavoro nella beneficenza che sta evolvendo senza bisogno dell’intervento dell’Autorità giudiziaria”.

Squilla il telefono, è Bruna che sta cercando Silvia e Anna: “Ma quanto ci mettete ad arrivare?”. Silvia ammette: “Ho sbagliato strada, ho girato da un’altra parte, comunque ho capito, rifaccio il giro”. P.I.P.P.I. è anche questo: tra distanze e isolamento, qualcuno disposto a riorientarti, qualcuno che non si fa aspettare.

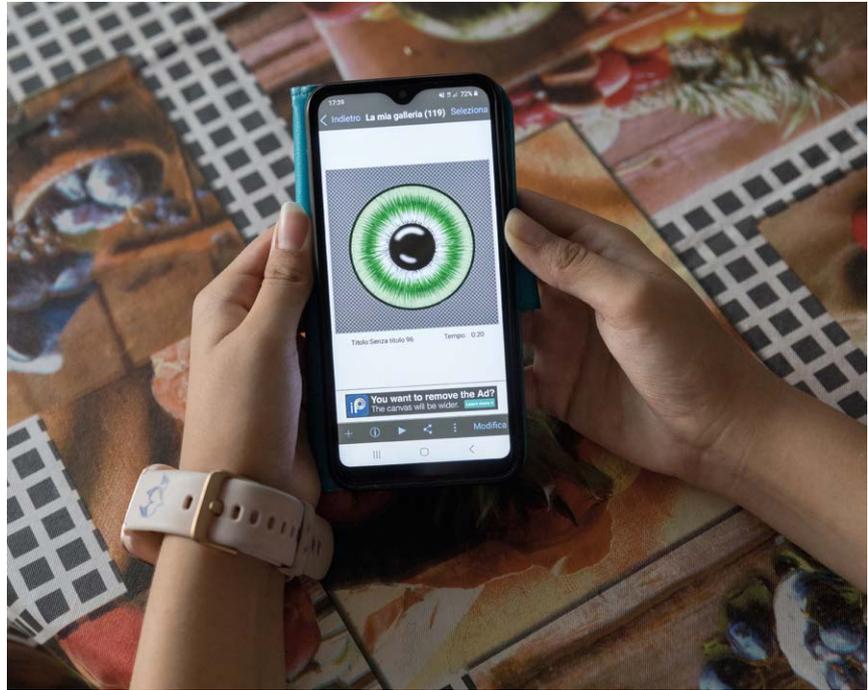
Una lingua da abitare

Valeggio sul Mincio. Dal parcheggio si percorre la bella piazza, dove si affaccia un tipico negozio di tortellini della zona, e dopo una breve passeggiata si raggiungono gli edifici di edilizia popolare. Alcuni condomini sulle terrazze sorvegliano il piazzale e puntano con sguardi indagatori la presenza di persone sconosciute. Un'altra Anna, l'educatrice del Comune, guida nel percorso e accompagna nella famiglia. Si apre una casa accogliente. "Quanta roba avete preparato, guarda qua! Posso sedermi vicino a te Edit?". Edit è una bimba di 7 anni, rannicchiata sul divanetto, vicino a sua sorella Klara di 14: una ha frequentato la seconda elementare, l'altra la terza media e si è iscritta all'istituto alberghiero. La mamma è allegra: "La piccola è nata a dicembre, non ha perso l'anno, diciamo. Per sua sorella sto ancora in mezzo alle carte, mi ha appena aiutato Francesca per controllare se va tutto bene. La scuola è di Bardolino però hanno la succursale a Valeggio e quindi per fortuna resta in zona. Non vede l'ora, le ho fatto vedere le foto che sono online della scuola e mi ha detto: mamma è bellissima, sembra una scuola americana". Anna e Francesca, l'educatrice dell'educativa domiciliare di P.I.P.P.I., sono figure note per Alexandra: "Ho perso il conto, non mi ricordo più da quanto le conosco!". Francesca ripercorre i passaggi: "Circa due anni fa, ho seguito Klara con il doposcuola e poi è subentrato P.I.P.P.I. Ho ampliato la loro conoscenza. Venivo qui a casa anche prima, ma grazie agli strumenti messi a disposizione da P.I.P.P.I., ho conosciuto meglio l'intera famiglia e approfondito la stessa conoscenza di Klara". Si vedevano due o tre volte alla settimana, un po' al doposcuola e un po' a casa, quando si è potuto, nonostante il Covid. Edit era a scuola, fino alle quattro, quindi non c'era sempre, ma quando si trovavano tutte, hanno realizzato tante attività insieme che coinvolgevano anche lei.

Edit è silenziosa guarda sua sorella e annuisce con un sorriso prudente, esplorativo. Tra di loro emergono piccole tensioni. La mamma prova a motivare: "Sono caratteri diversi, una è opposta all'altra. Edit è molto timida e Klara molto vivace". Francesca viene in aiuto: "Però abbiamo vissuto anche momenti belli come quando abbiamo giocato con i giochi in scatola. Vi ricordate? Poi siamo andate in piscina, altre volte al cinema, quando si poteva e poi, l'anno scorso, anche a vedere gli animali allo zoo. Quante bellissime gite, vero, siamo riuscite a organizzare?!". Alexandra riflette ad alta voce sul programma P.I.P.P.I.: "Non saprei da dove partire, ci sono talmente così tante le cose da dire. Io sono sempre da sola, devo gestire tante cose, perché non c'è il papà, loro non hanno un papà che le abbia







riconosciute. Diciamo che è stato interessante, una cosa nuova, ho imparato cose che mi potrebbero essere utili anche in futuro. È brutto perché se avessi un compagno, avrei anche qualcuno con cui chiacchierare”. Anna vuole sottolineare un atteggiamento importante: “Secondo me è proprio bello dire che questa famiglia è sempre stata molto aperta, sia le ragazze, ma anche te Alexandra, nell’accogliere anche queste novità, nel mettersi anche un po’ in gioco e provare a sperimentare questi percorsi, queste conoscenze. Credo che questo sia veramente una grande risorsa che avete. Non è scontato. Ci ha dato modo di conoscerci di più. Queste sono esperienze che uno si porta dentro, crescendo”.

Marco tenta un avvicinamento esplorando il cibo preferito dalle figlie, la risposta in coro è spiazzante: “La carbonara!”, su questo c’è accordo. La mamma interviene: “Adesso che Klara farà l’alberghiero, speriamo mi insegni qualcosa di diverso. Ma non mangiano cibo romeno, ho tentato, ma sono nate e cresciute sempre qui”.

Il cibo romeno non è l’unica dimensione che non esplorano della loro storia: “Non parlano romeno – spiega la mamma – ma solo italiano; quindi quando parlo romeno, non capiscono o capiscono poco. Non hanno mai voluto studiarlo, una cosa che mi ha sempre dato fastidio. Mi chiedono: perché bisogna impararlo? Ho avuto le mie difficoltà, da quando loro sono nate e non sono più riuscita a tornare in Romania. Non l’hanno mai vista, lo so è una cosa negativa, così non hanno mai voluto studiare la lingua”.



Francesca Dolci
Educatrice
Ovest Veronese

Alexandra è originaria di Timișoara, verso Craiova, verso il Danubio: “Sono arrivata in Italia la prima volta vent’anni fa, nel 2000, anzi sono già ventuno. Ventuno anni di Italia e già sedici anni che non torno a casa e non vedo la Romania! Ne ho parlato anche con tanti altri genitori, ma tutti dicono che non importa la nazionalità, se siamo romeni, marocchini, cinesi: i bambini non vogliono imparare la lingua. Sono sempre in mezzo agli italiani e per loro quella è la lingua”. La lingua è una casa, una dimensione da abitare, un progetto di vita. Non ci sono

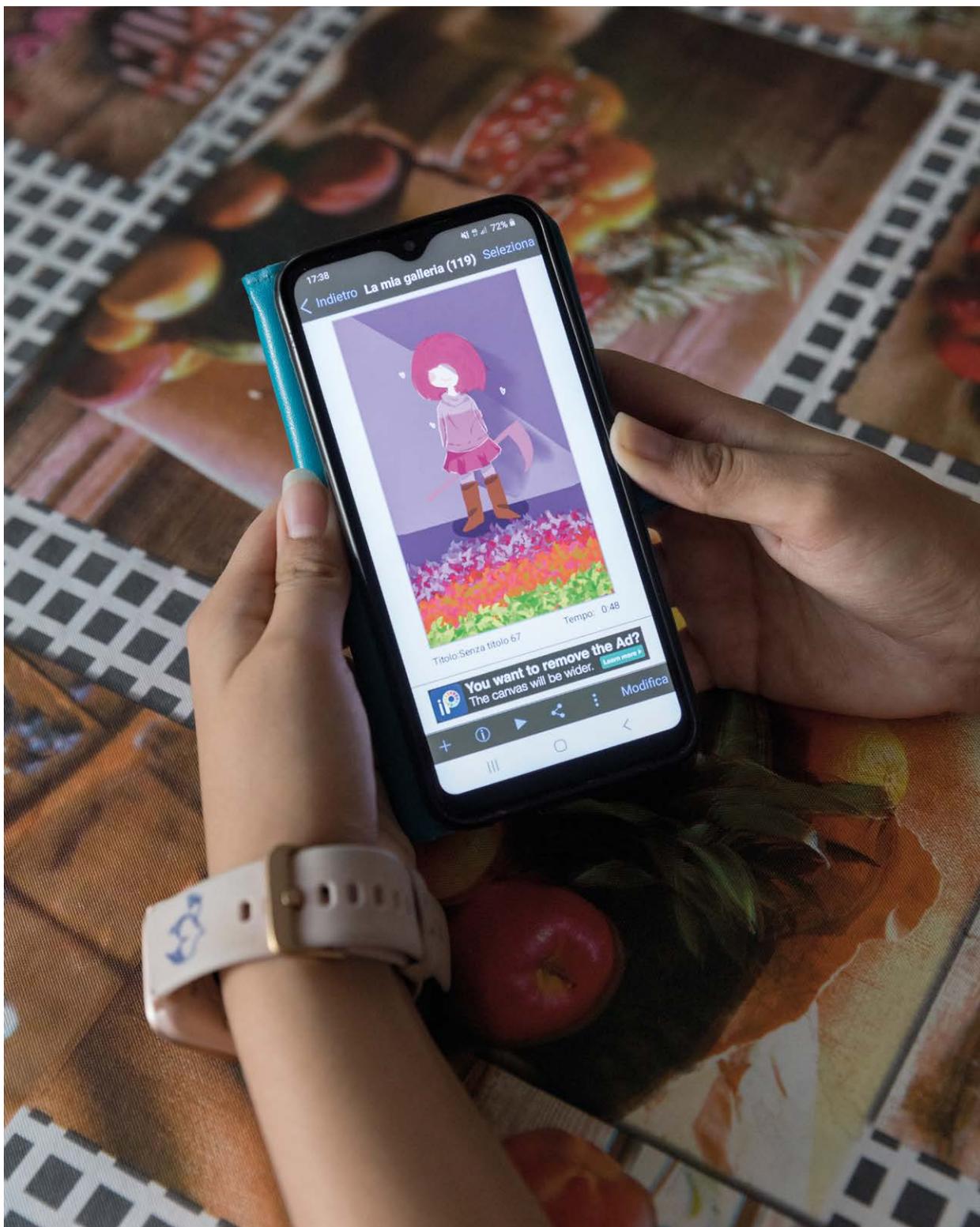
prospettive di rientro: “Ma no! Per questo non mi do nemmeno tanta preoccupazione. Sì, sarebbe una cosa bella imparare una lingua nuova, perché in Romania c’è il nonno, ci sono le sorelline. Ho altre due figlie, avute con il mio ex marito, però loro sono grandi, hanno 23 e 20 anni. Sono ritornate in Romania quando erano piccole: la piccola era in seconda elementare e l’altra era in quinta elementare, per cui la scuola l’hanno fatta tutta là dove vivono e non vogliono più tornare qua. Ho fatto già l’esperienza di tornare a casa: ho fatto otto mesi in Romania. Per me è stato un incubo rimanere là, sono stati proprio otto mesi di inferno”.

Questa donna energica, indipendente, si è chiesta tante volte perché non riesce rientrare, ad abituarsi: “La mia famiglia è un po’ particolare, là in Romania, perché da parte di mio papà siamo romeni, da parte di mia mamma siamo tedeschi. Mentalità tutte opposte, l’una all’altra. C’è sempre stato un conflitto. Ho preferito stare lontana, in mezzo a Paesi stranieri. Mi hanno chiesto in tanti perché magari non tornavo in Germania. Ma non riesco”.

La mamma accende la luce, sta arrivando il temporale. Il cielo è coperto di nuvole scure, poi la pioggia comincia a scrosciare, come in un tipico acquazzone estivo. Gira il telefonino, con le illustrazioni dei personaggi del gioco, e insieme immagini di torte: tutti esperimenti della creatività di Klara.

La sorella continua silenziosa a osservarla, con una riservatezza che non concede tregue. Creare reazioni, facilitare i contatti è un’inclinazione spontanea. Anna conferma: “Alexandra, durante il *lockdown*, è stata un mito. In classe di Edit, c’è una bambina cinese. La mamma non parla italiano e Alexandra, con Google traduttore, traduceva dall’italiano al romeno, al cinese. Così ha dato la possibilità a questa mamma di aiutare la sua bimba nei compiti. Altrimenti la bimba che era in prima, sarebbe stata veramente tagliata fuori. E ancora oggi si appoggia a lei. Non ci credevo quando me l’ha raccontato”. Ma per la mamma il rapporto con la scuola





non è mai stato semplice: “Non ho tanti contatti. Per la piccola, quando parlo con le maestre in due minuti abbiamo finito i colloqui, perché non hanno mai niente da dirmi, a parte che è molto timida. Ma con l'altra, quando andavo a scuola, mi veniva da scappare via, perché non avevano mai niente di buono da raccontarmi. Sempre difficoltà, ero stufa”. È un rapporto un po' difficile quando trovi qualcuno che non riesce a valorizzare niente del buono che c'è. Eppure, ce ne sarebbe. Così la pensa Anna, l'educatrice del Comune che insieme a Francesca dell'educativa domiciliare e all'assistente sociale fa parte dell'equipe che coordina le attività. Marco manovra come un prestigiatore un biglietto e un pacchettino con un gioco da usare insieme per ringraziare dell'accoglienza e dei racconti: “Allora, prendiamo un dado a testa, Edit, consegnaci tu quello che vuoi”. Le regole sono molto semplici: “Funziona che uno tira il dado che ha tante immagini, una per lato, e inizia la storia con l'immagine che trova, magari dice c'era una volta un signore che andava in giro con la mano sempre alzata. Qualsiasi cosa va bene, non ci sono regole, qualsiasi idea è valida, anzi quella più stramba è ancora più divertente. Ognuno racconta un pezzettino, poi si ferma e continua un altro che va avanti. Chi vuole iniziare? Vado io?”.

Lancio, giravoltola del dado sul tavolo e la storia inizia: “C'era una volta una bambina che andava in giro per la città a fare ciao a tutti quanti, finché un giorno... Continui tu? Tira”. Tocca a Klara che lancia e il dado atterra sulla figura di un ponte: “Finché un giorno, attraversando un ponte, vide un pesciolino nel lago”. Anche Edit lancia, ma si inceppa sulla figura di un punto di domanda; allora rilancia, ma si scontra con l'immagine di una stella che di nuovo la confonde. Sua sorella interviene in aiuto: “Il pesce era magico e dice a questa bambina che può esprimere un desiderio”. Poi il dado rimbalza di nuovo e la bambina esprime il desiderio che i cacciatori smettano di cacciare gli animali e il desiderio si avvera, grazie a un bastone che in realtà era una bacchetta magica. Sciolte le briglie della fantasia, la storia riparte, segue un sentiero, vicino a un grande albero. Qui la bambina vede un sasso, molto grande, con sopra stampata, l'immagine di un occhio, molto misterioso. E poi vedendo questo occhio, forse si commuove un po' perché, intravede in fondo al bosco, una porta con una serratura aperta. Invece, poi, ecco, trova un lucchetto, che lei usa per chiudere la porta.

Di lancio in lancio, di immagine in immagine, la storia si ferma e riparte, prende strade prevedibili, improbabili, rassicuranti, misteriose, avventurose. È una storia aperta, il dado è lì e aspetta sempre di essere lanciato e di essere raccolto.

The background is a solid teal color. Overlaid on this background is a series of approximately 15-20 thin, white, overlapping circles of varying diameters. These circles are arranged in a somewhat concentric but irregular pattern, creating a sense of depth and movement. The text 'Campo base' is centered horizontally and vertically within the cluster of circles.

Campo base



Paola Milani
Responsabile scientifica di P.I.P.P.I.
Università di Padova

Polo universitario di via Beato Pellegrino, a Padova. Al centro del chiostro, si distingue un grande cubo di vetro, circondato da alti bambù. Dovrebbe essere un'aula studio, ma oggi è impegnato per accogliere ospiti che arrivano da tutta Italia. In questi spazi ha sede LabRIEF, il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare dell'Università di Padova: una missione tutta tesa a mettere al centro i bisogni di sviluppo dei bambini e di educazione familiare, per promuovere ogni sforzo, in ogni contesto, per generare benessere familiare, qualità della crescita e prevenire ogni forma di disuguaglianza sociale o di violenza sull'infanzia.

Qui è nata P.I.P.P.I. e da qui ha impresso una spinta gentile al mondo dei servizi. “Si chiama isomorfismo e per noi è un principio molto importante, rappresenta una pietra miliare del nostro lavoro – sottolinea Paola Milani responsabile nazionale di P.I.P.P.I. – nel senso che, come catena di lavoro, noi ricercatori, il Gruppo scientifico, facciamo la formazione agli operatori e poi gli operatori lavorano con le famiglie. Allora, quando siamo in formazione con gli operatori, stiamo molto attenti ai contenuti, ma anche alla relazione che creiamo con gli operatori, a come li ascoltiamo, allo spazio di parola che costruiamo, al linguaggio che usiamo, a fare in modo che l'esperienza della formazione sia anche un'esperienza di accoglienza. Perché poi noi, nei contenuti, su cos'è che lavoriamo? Sull'importanza di accogliere le famiglie, sull'ascolto, sul lessico”. Il valore di avviare processi: “Non possiamo dire: è importante ascoltare e poi non ascoltare gli operatori. Noi per primi ci mettiamo nella posizione che proponiamo a loro con le famiglie e con i bambini. Quando i genitori fanno l'esperienza di essere ben-trattati dagli operatori, più facilmente

riescono a tornare a casa e a ben-trattare i loro bambini: perché sperimentano su di loro una pratica di relazione positiva”.

C'è movimento nel chiostro: saluti, risate, prove di abbracci a distanza. Arrivano operatori da tutta Italia, alcuni sono nomi bene noti: Barbara, Antonio; Cinzia e via, via, Tiziana, Mariateresa, Maddalena, Bruna, Anna, Silvia, Marco, e tanti altri di cui è difficile ricordare il nome. Poi un trillo, tipico di un collegamento da lontano, avverte di un'altra presenza a distanza. È Adriana Ciampa, la dirigente della divisione della programmazione sociale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, che ha promosso la nascita e la crescita di P.I.P.P.I. Focalizza subito il nesso fondamentale tra Ministero e una Università: “Il Ministero è l'Ente istituzionale, l'Università è l'Ente scientifico. Insieme ci si occupa dell'aspetto amministrativo-contabile, istituzionale-organizzativo del Programma e dell'aspetto scientifico e di ricerca. Credo che sia una *partnership* oltre che vincente, anche naturale e necessaria” riconosce con precisione.



Il gruppo scientifico
dopo 10 anni



E rinforza: “Seguo P.I.P.P.I. dall’inizio, sono qui al Ministero dal 2000 e P.I.P.P.I. nasce nel 2010. In pratica lo seguo da quando è nato. Noi abbiamo fatto due sperimentazioni con alcuni dei capoluoghi di Regione, quelle che un tempo si chiamavano ‘città riservatarie’ ai sensi della Legge 285, cioè le destinatarie di una riserva del Fondo nazionale infanzia e adolescenza. Ravviso due fondamentali passaggi di crescita di P.I.P.P.I., anzi sono tre. Il primo è l’evoluzione da una dimensione di città a una dimensione di Regione, il fatto che si sia passati da una sperimentazione a livello di 15 città metropolitane agli ambiti territoriali delle Regioni, quindi su tutto il territorio nazionale, anche se su ambiti selezionati. Il secondo *step* è stata la traduzione della sperimentazione in *Linee di indirizzo* valide su tutto il territorio nazionale per la presa in carico precoce delle famiglie vulnerabili, ai fini della prevenzione dell’allontanamento e dell’istituzionalizzazione dei bambini e degli adolescenti. Il terzo passaggio lo stiamo vivendo in questi giorni: è l’individuazione del modello P.I.P.P.I. e quindi delle *Linee di indirizzo* di presa in carico precoce di famiglie vulnerabili come livello essenziale delle prestazioni sociali che quindi deve essere garantito su tutto il territorio nazionale e che deve essere accompagnato da un idoneo finanziamento. È rilevante il fatto che i finanziamenti siano stati rinvenuti sia in una fonte ordinaria che è il Fondo nazionale per le politiche sociali, sia in una fonte straordinaria che, poi dovrà essere riconvertita alla fine in fonte ordinaria, che è il Piano nazionale di Ripresa e Resilienza”.

Un viaggio straordinario. Quando nel 2015 Richard Thaler ha vinto il premio Nobel, in P.I.P.P.I. già da anni si esercitavano a imprimere il soffio leggero, che passa dalla formazione agli operatori, dagli operatori ai genitori e infine si posa sui bambini. È il tratto specifico dell’intero Gruppo di ricerca. Paola, Marco, Sara sono concordi: “Siamo un’Università che ha fatto un lavoro di ricerca, azione e formazione e lo ha messo a disposizione di tutti. Per questo è di fondamentale importanza che con l’aiuto del Ministero da P.I.P.P.I. siano nate le *Linee di indirizzo nazionali sull’intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità*: sono di tutti e tutti possono usarle”. Adriana porta la prospettiva di un intero Ministero e la incardina in una logica complessiva di politica sociale: “Dal lato della cura del bambino le modifiche dalla presa in carico sono state molteplici.



Adriana Ciampa
Dirigente della Direzione Generale per la lotta
alla povertà e per la programmazione sociale,
Divisione IV, Ministero del lavoro e delle politiche
sociali, Referente Programma P.I.P.P.I.

La più nuova, dal mio punto di vista, è anzitutto la domiciliarità del servizio, che non è un fattore secondario, perché non è più solo la famiglia che va al servizio, ma è anche il servizio che va alla famiglia. Il secondo aspetto è la costruzione di una forte interconnessione tra le varie dimensioni, sfaccettature di quello che deve essere poi il modello di presa in carico da parte dei servizi sociali e non solo dei servizi sociali; mi riferisco al servizio di accompagnamento sanitario, psicologico, lavorativo, abitativo, di lotta alla povertà. Il terzo profilo che poi è il più importante è che il progetto viene redatto insieme alla famiglia sui bisogni del bambino, in relazione allo svolgersi dei suoi legami con i genitori, i fratelli, i compagni di classe, gli amici, l'intero mondo circostante. È l'approccio così detto ecologico, che pone la persona la centro, ma con tutti i suoi legami”.

Ritorna l'immagine del cannocchiale di Galilei, spesso usata nei documenti del Programma: gli strumenti vanno usati per fare la cosa giusta, nel modo giusto. La dotazione di strumenti di P.I.P.P.I. è molto ricca. Ma prima serve liberarsi dalle etichette: “Se contribuisco a ‘pulire’ lo sguardo dell'operatore, gli permetto una vicinanza diversa, un rapporto diverso, superando il mito della distanza professionale, ancora così resistente”, osserva Paola Milani.

È una caratteristica delle relazioni tra famiglie e contesti, come emerge in tutti questi racconti attraverso l'Italia. Paola è molto ferma: “Il tema non è la vulnerabilità, che non deve diventare un'etichetta da mettere sulle persone. Sentiamo spesso usare l'espressione di famiglia multiproblematica. Noi non l'abbiamo mai voluta introdurre. Siamo dentro il contenitore della vulnerabilità tutti quanti, perché questa è la realtà: quello che possiamo fare è ridurre questo pezzo di strada, perché la vulnerabilità non si trasformi in *vulnus*. Un giorno affronto io l'avversità, un domani la puoi affrontare tu”.

Appunto, quando nel 2010 il Ministero ha ritenuto maturo il tempo per provare a lanciare una politica nazionale, ha individuato P.I.P.P.I. come Programma sperimentale, partendo dalle dieci città riservatarie della legge 285, da Milano a Palermo. Poi nel 2013 sono entrate le Regioni e via via il Programma è cresciuto, tanto da entrare in questo 2021 nel Piano nazionale di Ripresa e Resilienza.

In questi anni è stato realizzato un lavoro enorme, formando migliaia di operatori. Un approccio di sistema, con un piede nell'Università, e quindi nella formazione e nella ricerca, e uno nei servizi, indispensabile a prevenire l'istituzionalizzazione e promuovere la crescita dei bambini e delle loro famiglie.

Nel 2017 le *Linee di indirizzo*, nate dall'esperienza di P.I.P.P.I., hanno codificato anche i dispositivi, per superare un approccio basato su interventi talvolta sporadici e frammentari dei servizi, realizzati in modo non sistematico. Prima P.I.P.P.I., poi le *Linee di indirizzo*, prevedono un tempo intensivo, mediamente di 18 mesi, negli interventi con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità. Utilizzano strumenti che ritornano spesso in tutte le storie: la valutazione della singola situazione familiare con un'analisi condivisa, la progettazione partecipata che mette la famiglia in una posizione di riflessività su di sé. Al centro c'è appunto la famiglia che non sta fuori dalla porta, mentre altri "esperti" parlano di lei, ma è dentro il processo, con una modalità di sincera partecipazione.

L'insieme delle azioni prende nomi precisi, che sono diventati in queste pagine volti e storie concrete: l'educatore che va a casa, con l'educativa domiciliare; la famiglia o il volontario che esprimono una vicinanza solidale; la maestra di scuola e l'intera classe che vengono implicate nel percorso, in modo che il lavoro a scuola tenga conto del lavoro con la famiglia e si crei un progetto condiviso fra scuola e servizi; i genitori che hanno la possibilità di fare l'esperienza di gruppo con altri genitori per confrontarsi e riflettere su cosa vuol dire educare. E insieme, strumenti come il Reddito di cittadinanza, offrono un supporto economico, che unito ai diversi dispositivi, aiuta a generare qualità nella risposta familiare e sociale ai bisogni dei bambini.

P.I.P.P.I., e le *Linee di indirizzo* che ha ispirato, sono proprio l'infrastruttura da costruire, percorrere e da adattare, in ogni territorio, in ogni ambito, per creare comunità. L'istanza di fondo è rendere giustizia a questi bambini che vivono situazioni di svantaggio, perché non siano lasciati soli, magari isolati a scuola. Ci sono le evidenze scientifiche, gli studi delle neuroscienze, che misurano quanto la povertà impatta sullo sviluppo dei bambini.



Agire sul contesto chiede alla pedagogia, al servizio sociale, alla psicologia di integrarsi per incontrare la scuola, i servizi, i problemi, le diverse realtà, senza sostituirsi agli operatori, piuttosto sostenendoli in innovativi percorsi di formazione di base e continua. Tanto spesso richiamato, è questo a cui rimanda il modello multidimensionale de *Il Mondo del bambino*, un *framework* teorico e uno strumento pratico allo stesso tempo, interdisciplinare, che raduna intorno a bambini e famiglie un'equipe di educatori, assistenti sociali, psicologi, neuropsichiatri, pediatri e insegnanti, per allargare lo sguardo e provare a leggere e valutare l'intera situazione del bambino. Con il supporto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, in una cornice ordinata di collaborazioni istituzionali, a vari livelli, si definisce con le famiglie in condizione di vulnerabilità un progetto che guarda avanti e recupera, allena, ripara tutti i potenziali di un contesto, ricostruendo capacità e futuro.

Un percorso creativo, fatto di tanti nodi e archi, per comporre una dimensione necessariamente olistica del benessere di un nucleo familiare, un ecosistema che propone l'interdisciplinarietà dei professionisti e l'integrazione di istituzioni e servizi, dentro una data comunità.

Come un volo di rondini, come il pane: non è più farina, non è solo acqua, o lievito, o sale. È un impasto che, ben cotto, profuma di buono.

Questo è l'accompagnamento gentile che P.I.P.P.I. propone e fa circolare nei territori d'Italia. *Engagement, engagé*. Come un fidanzamento: dal tuo impegno, viene fuori il mio impegno, in perfetta reciprocità.

I riconoscimenti di P.I.P.P.I.

2015

Presentazione di P.I.P.P.I.
quale buona pratica europea
allo European Committee For
Social Cohesion, Human Dignity
and Equality del Consiglio
d'Europa a Strasburgo.

2018

Premio della European Social
Work Research Association
for an Outstanding Publication
in European Social Work
Research a Sara Serbati.

2018

Premio ITWIIN 2018 a Paola
Milani, nella sezione Capacity
Building per il lavoro su P.I.P.P.I.

2019

Primo Premio
Pubblica Amministrazione
sostenibile al Forum PA
per l'obiettivo 10 dei Sustainable
Developmental Goals.

2019

Primo Premio per la Sezione
Methods and Tool Award
all'European Social Network.

2021

P.I.P.P.I. riconosciuto
quale pratica di eccellenza
europea, nel contrasto
alla povertà in un report
del Joint Research Center
della Commissione europea
e inserito nel PNRR italiano.

Indice

3	<i>Prefazione</i>
6	P.I.P.P.I. e i suoi dieci anni di futuro
27	IN LEVARE

Prima tappa

Galatina

36	Il ragazzino del pane
44	Nel giardino dell'Eden
60	Come volo di rondini
76	La maestra delle emozioni
84	Un silenzio che fa rumore
88	L'occhio della mosca
100	Festa di compleanno

Seconda tappa

Bologna

106	Un'idraulica speciale
112	Salire sul treno che parte
118	Andare a braccetto
124	Il vicino ciappinaro
130	Dipanare nodi
134	Costruire ponti tra isole alla deriva
136	Una comunicazione buona
140	Quello che non si vede
146	Tugende
152	Un sistema di reti
156	Una rivoluzione copernicana
164	La forza del gruppo

Terza tappa

A ovest di Verona

172	Trovare la forza
178	Con il lumicino
182	I panni sporchi
184	Un <i>imprinting</i> che viene da lontano
188	Portare nel pensiero la voce dei bambini
192	Quello che funziona
196	Arredatrice di interni
200	La dote dello stupore
202	Ricominciare da zero
210	Ma quanto ci mettete ad arrivare?
212	Una lingua da abitare

221 **CAMPO BASE**

233 I riconoscimenti di P.I.P.P.I.

Prima edizione 2022, Padova University Press
Titolo originale *La compagnia del pane*.
Viaggio nel mondo di P.I.P.P.I.

© 2022 Padova University Press
Università degli Studi di Padova
via 8 Febbraio 2, Padova
www.padovauniversitypress.it

Testi
Anna Talami

Fotografie
Matteo de Mayda

Supervisione scientifica e tecnica
Adriana Ciampa, Paola Milani e Marco Ius

Progetto grafico
Ida Studio
Data viz
Ida Studio + Nilo

ISBN 978-88-6938-310-6

Tutti i diritti riservati. È vietata la riproduzione, totale o parziale, di questo volume in qualsiasi forma, originale o derivata, senza l'autorizzazione scritta da parte dell'editore.

L'identità di bambini, bambine e familiari incontrati in questo viaggio sono state protette utilizzando nomi di invenzione ed evitando inquadrature fotografiche dei loro volti. Le fotografie ritraggono solo in parte situazioni di gruppo in quanto sono state osservate le precauzioni sulla distanza interpersonale a contrasto della diffusione della pandemia.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution International License (CC BY-NC-ND) (<https://creativecommons.org/licenses/>)



Programma
di Intervento
Per la Prevenzione
dell'Istituzionalizzazione



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Rientriamo da una giornata di incontri.

Il Magazzino della telefonia sonnecchia. Dall'altra parte la città è in fermento. Camminiamo assorti: l'intensità di parole e storie ci ha come silenziati. Dobbiamo raccogliere questi racconti, ci sono stati consegnati, nonostante la fatica di ripercorrere drammi, rotture, momenti dolorosi "perché siano utili ad altri".

"Ho ricevuto tanto e lo voglio restituire".

Dobbiamo provarci: restituire, affidare, consegnare, diffondere parole impastate di queste vite.

Come un volo di rondini, come il pane: non è più farina, non è solo acqua, o lievito, o sale. È un impasto che, ben cotto, profuma di buono.

Questo è l'accompagnamento gentile che P.I.P.P.I. propone e fa circolare nei territori d'Italia.



Programma
di Intervento
Per la Prevenzione
dell'Istituzionalizzazione

