



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA

SCUOLA DI SCIENZE SOCIALI

DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN SERVIZIO SOCIALE E  
POLITICHE SOCIALI

I SERVIZI DI ACCOGLIENZA BAMBINO-GENITORE DEL  
COMUNE DI GENOVA: IL CONTRIBUTO DELLA RICERCA  
VALUTATIVA NELLA COSTRUZIONE DI UN NUOVO  
MODELLO RESIDENZIALE

*Relatore: Prof. Marini Mario*

*Candidato: D'Amico Francesca*

Anno Accademico 2022/2023

## INDICE

<b>INTRODUZIONE</b> .....	5
<b>CAPITOLO 1. LA VALUTAZIONE E GLI APPROCCI VALUTATIVI IN LETTERATURA</b> .....	8
1.1 <i>Definizione e finalità della valutazione</i> .....	8
1.2 <i>Gli approcci e le modalità valutative</i> .....	10
1.3 <i>La valutazione della qualità nei servizi alla persona</i> .....	12
1.3.1 <i>Gli approcci alla valutazione della qualità</i> .....	13
1.3.2 <i>L'uso degli indicatori nella valutazione della qualità</i> .....	15
1.3.3 <i>La garanzia della qualità nei servizi socio-sanitari: gli strumenti dell'autorizzazione al funzionamento, l'accreditamento istituzionale e gli accordi contrattuali</i> .....	16
<b>CAPITOLO 2. L'OGGETTO DEL PERCORSO VALUTATIVO: LE COMUNITÀ BAMBINO-GENITORE</b> .....	19
2.1 <i>Le comunità bambino-genitore: tra normativa e cambiamenti sociali</i> .....	19
2.2 <i>Il sistema bambino-genitore del territorio del Comune di Genova</i> .....	23
2.3 <i>Il contesto di ricerca</i> .....	27
2.4 <i>La somministrazione del questionario agli Enti gestori</i> .....	28
2.4.1 <i>Restituzione e sintesi dei dati raccolti</i> .....	30
2.4.2 <i>I dati delle comunità</i> .....	31
2.4.3 <i>I dati degli alloggi per l'autonomia</i> .....	36
2.5 <i>Lo strumento dell'analisi S.W.O.T. rivolto agli operatori dei servizi sociali e ai coordinatori dei servizi residenziali</i> .....	38
2.5.1 <i>Restituzione e sintesi dei contenuti delle S.W.O.T. analysis</i> .....	40
2.5.2 <i>Punti di forza</i> .....	41
2.5.3 <i>Punti di debolezza</i> .....	42
2.5.4 <i>Opportunità</i> .....	43
2.5.5 <i>Minacce</i> .....	44

2.6 Riflessioni conclusive rispetto l'analisi del bisogno e del contesto: verso la realizzazione del disegno della ricerca.....	45
<b>CAPITOLO 3. LA REALIZZAZIONE DEL DISEGNO DI RICERCA .....</b>	<b>46</b>
3.1 Il disegno della ricerca .....	46
3.2 Il mandato e le domande valutative.....	47
3.3 L'individuazione degli stakeholder .....	49
3.4 La condivisione del campo semantico e la costruzione degli indicatori .....	51
3.5 Le definizioni operative.....	56
3.6 Le tecniche e gli strumenti utilizzati .....	57
<b>CAPITOLO 4. LO SVILUPPO DELL'INDAGINE.....</b>	<b>58</b>
4.1 Verso la definizione dell'intervista semi-strutturata.....	58
4.1.1 L'individuazione degli indicatori .....	58
4.1.2 La costruzione dell'intervista.....	63
4.2 Il campionamento e la raccolta dei dati .....	65
4.2.1 La scelta e le modalità di campionamento.....	65
4.2.2 La somministrazione delle interviste.....	68
<b>CAPITOLO 5. GLI ESITI DEL PERCORSO .....</b>	<b>70</b>
5.1 L'analisi e l'elaborazione dei dati .....	70
5.2 Restituzione e sintesi dei dati elaborati .....	70
5.2.1 L'arrivo in comunità: l'accoglienza e le motivazioni alla base dell'ingresso .....	71
5.2.2 Il rapporto con gli educatori.....	74
5.2.3 La vita quotidiana e le regole di convivenza.....	76
5.2.4 Gli ambienti e la pulizia .....	78
5.2.5 L'alimentazione e la gestione economica in comunità .....	81
5.2.6 Il gruppo e la convivenza tra mamme .....	83
5.2.7 Il rapporto delle mamme con i servizi sociali .....	86
5.2.8 Verso una vita indipendente: la fase di dimissione dalla struttura .....	88
5.3 Valutazioni conclusive dei dati elaborati: le azioni proposte .....	91

5.3.1 <i>L'educatore e la relazione con il nucleo monogenitoriale</i> .....	91
5.3.2 <i>L'accoglienza e le regole di convivenza</i> .....	93
5.3.3 <i>Gli ambienti, la pulizia e la cura dell'alimentazione</i> .....	94
5.3.4 <i>Il gruppo delle mamme e la quotidianità</i> .....	95
5.3.5 <i>Il rapporto delle donne accolte con i servizi sociali territoriali</i> .....	97
5.3.6 <i>La cura del post-comunità: la fase di dimissione</i> .....	98
<b>CONCLUSIONI</b> .....	100
<b>RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI</b> .....	104
<b>NORMATIVA</b> .....	105
<b>DOCUMENTI DI SERVIZIO</b> .....	106
<b>SITOGRAFIA</b> .....	107
<b>ALLEGATI</b> .....	109
<b>RINGRAZIAMENTI</b> .....	124

## INTRODUZIONE

La valutazione delle politiche pubbliche, dei programmi e dei servizi ha assunto negli anni un ruolo sempre più rilevante, soprattutto quando l'attore della pianificazione non è il singolo individuo ma un soggetto istituzionale per il quale valutare diventa una pratica che l'attore deve compiere sulle proprie o altrui azioni, assumendo connotati di rigore e trasparenza. Questo "rendere conto" alla società di quanto deciso e finanziato – ovvero delle *policy* – non ha unicamente la finalità di comprendere cosa abbia effettivamente funzionato, come e perché; infatti, la pratica valutativa porta con sé la costruzione di un progetto di apprendimento organizzativo che accompagna ogni individuo nell'acquisizione di quelle ragioni che possono aver condotto ad un buono o cattivo andamento di una politica o di un servizio, da cui poter concretizzare azioni e interventi sociali di qualità<sup>1</sup>.

È all'interno di questo paradigma che si colloca il percorso valutativo esposto nella presente tesi di laurea, che ha come oggetto di studio i servizi residenziali socioeducativi a tutela e protezione di nuclei monogenitoriali in situazione di fragilità del Comune di Genova: le comunità e gli alloggi per l'autonomia genitore/bambino. Lo sviluppo di tale ricerca-valutazione ha preso avvio dal percorso progettuale della Direzione Politiche Sociali - nello specifico, l'Unità Operativa (U.O.) Minori e Famiglie - di innovazione degli attuali modelli di servizio, che è stata seguita sia come tirocinante dell'Ufficio residenzialità che come studentessa esterna. Il lavoro di indagine ha dunque assunto l'obiettivo di contribuire alla riflessione sulle linee di potenziamento dell'efficacia degli interventi socioeducativi di tipo residenziale.

Per raggiungere tale scopo si è scelto l'approccio del disegno della ricerca strutturato dallo studioso e ricercatore Claudio Bezzi. Avere un "disegno" significa poter argomentare perché – dato un cosiddetto problema valutativo – si scelgano determinate soluzioni operative da applicare ad un contesto sociale. Nello specifico, questa modalità di lavoro facilita l'acquisizione di informazioni che concorrono ad incrementare una conoscenza, caratterizzata da un livello di scientificità che viene generato da processi di ricerca trasparenti e riproducibili metodologicamente<sup>2</sup>.

L'utilizzo di una precisa metodologia permette di restituire alla Direzione risultati utili alla ri-progettazione dei "servizi d'accoglienza per bambino/genitore" in modo da delineare un

---

<sup>1</sup> C. Torrigiani, *Valutare per apprendere, Capitale sociale e teoria del programma*, FrancoAngeli, Milano, 2010, p. 9 e 10.

<sup>2</sup> C. Bezzi, *Cos'è la valutazione*, FrancoAngeli, Milano, 2006, p. 44.

sistema residenziale che sia in grado di rispondere alle esigenze dei nuclei monogenitoriali, così da accompagnarli verso un futuro fatto di opportunità. Per questo motivo, fin da subito, ci si è resi conto che è pregnante ascoltare il punto di vista e la testimonianza di chi usufruisce in prima persona degli spazi di accoglienza; in particolare, delle adulte inserite nel sistema di protezione genitore-bambino.

Prima di addentrarsi nel contesto specifico in cui si è articolato il processo di ricerca, risulta essenziale approfondire la tematica della valutazione. Di conseguenza, nel primo capitolo si esplicitano gli assunti teorici e bibliografici alla base della pratica valutativa; in particolare, partendo dalla definizione di valutazione e dalle sue finalità, si illustrano le varietà di approcci valutativi a cui segue un approfondimento della valutazione della qualità – utilizzata sia nel contesto sociale che sanitario -, evidenziando nell'ultimo paragrafo alcuni strumenti indispensabili per garantire *standard* qualitativi omogenei per ogni cittadino: l'autorizzazione al funzionamento, l'accreditamento istituzionale e gli accordi contrattuali.

Nel secondo capitolo è delineata l'analisi "dell'oggetto" su cui si sviluppa la progettazione dell'U.O. Minori e Famiglie della Direzione Politiche Sociali e della ricerca-valutazione, ovvero il sistema genitore-bambino. Dopo aver presentato l'articolazione dell'attuale rete residenziale – mutata negli anni anche a fronte di innovazioni normative e cambiamenti culturali – si delinea l'approfondimento dell'attuale modello di accoglienza, facendo emergere alcuni dati di contesto e tracciando i principali bisogni che emergono dalle comunità e dai servizi territoriali, utilizzando strumenti di progettazione e di indagine sociale quantitativi (questionario di profilazione) e qualitativi (S.W.O.T. *analysis*).

Il terzo capitolo è dedicato interamente alla costruzione del disegno della ricerca. A seguito di un primo affondo teorico sul significato del disegno e sulle fasi che lo compongono, si applica il medesimo processo sull'oggetto valutativo. Per questo motivo si è specificato il mandato che ha indirizzato ogni fase di ricerca, per concludere con la scelta e la descrizione dello strumento con cui poter articolare il confronto con le mamme che sono state ospitate – oppure lo sono tuttora – dal sistema genitore-bambino; ovvero, l'intervista semi-strutturata.

L'intervista è uno strumento impiegato con elevata frequenza nel campo della ricerca sociale e della valutazione; questo suo diffuso utilizzo è principalmente dovuto ad un'apparente semplicità nella redazione delle domande e alla presunta facilità di conduzione, oltre che di somministrazione. Tra le problematiche di un uso disinvolto e non organizzato di questa modalità di ricerca vi si ritrovano importanti rischi, collegati all'ermeneutica e ad una possibile

interpretazione erronea delle informazioni acquisite<sup>3</sup>; di conseguenza, per marginalizzare questo possibile condizionamento interno al processo di ricerca, nel quarto capitolo si descrivono con precisione le attività che accompagnano lo sviluppo della valutazione, a partire dall'individuazione degli indicatori che favoriscono la costruzione dello strumento di indagine – con la conseguente stesura della traccia dell'intervista semi-strutturata -, per passare alle modalità di campionamento con cui selezionare le mamme da intervistare.

Il capitolo finale, ovvero il quinto, rappresenta un'analisi dettagliata delle informazioni elaborate dalle parole delle testimoni. Attraverso una lettura complessiva dei dati delle interviste si traducono i risultati della ricerca in indicazioni di miglioramento, così da dare un apporto e sostenere l'U.O. Minori e Famiglie nella rielaborazione di un modello di servizio innovativo, di qualità, efficace e orientato alle esigenze delle attuali e future famiglie accolte nel sistema genitore-bambino.

L'ultima parte dell'elaborato si pone come punto di partenza descrivendo i possibili e successivi percorsi valutativi da concretizzarsi, i quali non solo potranno promuovere il miglioramento del sistema genitore-bambino, ma che si auspica contribuiranno anche alla diffusione di una cultura valutativa nei servizi che sia riconosciuta come efficace e capace di porsi quale agente di cambiamento per le politiche sociali.

---

<sup>3</sup> F. Ciucci, *L'intervista della valutazione e nella ricerca sociale. Parole di chi non ha voce*, FrancoAngeli, Milano, 2012, pp. 12 e 13.

# CAPITOLO 1. LA VALUTAZIONE E GLI APPROCCI VALUTATIVI IN LETTERATURA

## *1.1 Definizione e finalità della valutazione*

La valutazione rappresenta un'attività diffusa e quotidiana che non è estranea alla maggior parte di noi. Questa pratica, in particolare, non solo può essere considerata come inseparabile dal comportamento sociale, ma si presta ad una molteplicità di usi e significati, che variano a seconda della relazione instaurata tra soggetto valutatore e l'oggetto valutato<sup>1</sup>. Tale carattere dinamico dell'esercizio valutativo è stato sottolineato anche da molti autori; ad esempio, Claudio Bezzi – importante sociologo e ricercatore sociale - oltre a definirla come “una brutta parola”, la tratteggia come un “processo sviluppato sia in contesti più formali – come quello scolastico, o lavorativo -, sia informali – come nel tempo libero, negli ambienti familiari o amicali”<sup>2</sup>.

Ogni persona può potenzialmente affermare di aver valutato o essere stato oggetto di valutazione; ciò può avvenire in modo più o meno consapevole e con un relativo livello di complessità. Nello specifico, si possono valutare possibili alternative di azioni, in modo da scegliere quella che si suppone sia migliore. Una volta concretizzata la propria iniziativa, si possono analizzare i primi risultati ottenuti – così da apporre eventuali correzioni in corso d'opera. Infine, una volta portato a termine quanto stabilito, si utilizza la valutazione per cercare di comprendere se si è raggiunta la finalità prevista, oppure se si rende necessaria un'integrazione – soprattutto in caso di esito parzialmente negativo<sup>3</sup>.

Dati questi presupposti, si può stabilire anche l'esistenza di un carattere istintivo e naturale dell'attività di valutazione. Ciò che differenzia la valutazione spontanea e informale da quella tecnica e scientifica, è che quest'ultima basa le proprie argomentazioni su informazioni solide. Informazioni che, a loro volta, sono ottenute con procedure chiare, accettabili e coerenti<sup>4</sup>. Un esempio di questa tipologia di valutazione è quella che viene svolta nelle varie organizzazioni: Mauro Palumbo – anch'egli sociologo e ricercatore - la definisce come

il complesso di attività coordinate di carattere comparativo, basate su attività di ricerca delle scienze sociali e ispirate ai suoi metodi, che ha per oggetto interventi intenzionali e, in quanto

---

<sup>1</sup> C. Torrigiani, *Valutare per apprendere, Capitale sociale e teoria del programma*, FrancoAngeli, Milano, 2010, p. 18.

<sup>2</sup> C. Bezzi, *Cos'è la valutazione*, FrancoAngeli, Milano, 2006, p. 13.

<sup>3</sup> C. Torrigiani, *op.cit.*, p. 17.

<sup>4</sup> C. Bezzi, *op.cit.*, pp. 20-21.



tali, dotati di razionalità strumentale o sostantiva, con l'obiettivo di produrre un giudizio su di essi in relazione al loro svolgersi o ai loro effetti<sup>5</sup>.

Da questa ampia definizione si evince il carattere pragmatico e sociale dell'attività di comparazione, che è finalizzata a esaminare caratteristiche o proprietà dell'oggetto di valutazione – anche detto *evaluando* -, in linea a criteri o valori di riferimento. Da tale analisi si formula un giudizio, sviluppato all'interno di un processo caratterizzato da alcuni elementi propri della ricerca scientifica: è con questo componente di scientificità che si conferisce alla natura della valutazione una propria trasparenza, ripetibilità, coerenza, che permette di creare un livello di condivisione tra gli esperti valutatori.

Le azioni che rendono possibili tutte queste operazioni sono condotte secondo procedure che afferiscono alla metodologia della ricerca delle scienze sociali, le quali prevedono modalità di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati. Tra gli oggetti che possono essere ricompresi nelle diverse ricerche valutative, vi sono: singoli interventi o complessi di interventi, politiche, programmi, progetti, servizi, fino ad arrivare ad un'organizzazione nel complesso.

A questo punto, stabilito il significato del concetto di processo valutativo, è necessario esplicitare perché rivesta una pratica così fondamentale. Innanzitutto, va sottolineato che la volontà alla base della valutazione non è mai quella di colpevolizzare o stigmatizzare eventuali carenze e incapacità individuali. Infatti, il giudizio costruito alla base di una raccolta sistemica di informazioni ha esclusivamente lo scopo di esprimere uno studio sull'efficacia e l'efficienza delle realizzazioni, dei risultati e dei prodotti della pianificazione. Il *focus* valutativo sarà, quindi, quello di comprendere se e come i programmi e i progetti abbiano funzionato, in ottica di un mandato migliorativo<sup>6</sup>.

Tra le ragioni che portano alla costruzione di consapevolezza rispetto alle conseguenze e agli impatti delle proprie azioni, vi è un aumento generale della complessità del mondo e della società, che si riverbera anche nelle attività della pubblica amministrazione. È proprio in questo contesto che per ridurre il tasso di incertezza e aumentare, invece, l'efficacia nell'assunzione delle decisioni, si utilizzano solitamente due approcci alla valutazione. Nella prima accezione – che vede la valutazione come “disegno delle politiche” - l'analisi ha primariamente una finalità conoscitiva – *learning* – basata sui risultati raccolti, per comprendere se e come gli interventi funzionano; mentre, nel secondo caso, serve a rendere conto all'esterno dei risultati ottenuti – *accountability* -, poiché è strumento di *management* e controllo dell'organizzazione pubblica. Nonostante la differenza fra *accountability* e *learning* sia netta, una non esclude l'altra

---

<sup>5</sup> M. Palumbo, *Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare*, FrancoAngeli, Milano, 2001, p. 61.

<sup>6</sup> *Ivi*, pp. 59-61.

ed entrambe possono rivelarsi adeguate rispetto a diversi fabbisogni informativi della pubblica amministrazione<sup>7</sup>.

A conclusione della breve introduzione sulla pratica valutativa, si sottolinea la rilevanza dei suoi usi, ricompresi in:

- Uso diretto – o strumentale – della valutazione, che orienta il decisore attraverso informazioni riutilizzabili in successive programmazioni e pianificazioni;
- Uso concettuale, scopo di questo approccio è quello di influenzare in modo indiretto i soggetti decisori, modificando i quadri di riferimento concettuali, le teorie e le ipotesi che portano alla formazione delle attività e delle azioni sociali<sup>8</sup>.

Entrambi gli usi sono alla base del miglioramento delle politiche sociali e degli interventi pubblici. Ciò che non va dato per scontato è, però, l'adempimento della *mission* valutativa generale e dei relativi obiettivi: ovvero essere utile e fornire apprendimento.

## 1.2 Gli approcci e le modalità valutative

La sociologa ed esperta di valutazione Nicoletta Stame, in un suo noto saggio<sup>9</sup>, raggruppa i tanti modelli di valutazione - presentati da numerosi autori – in un numero limitato di approcci. L'autrice attua questo esercizio di riduzione, così da moderare il livello di complessità che caratterizza il mondo valutativo.

Innanzitutto, risulta necessario specificare il significato del termine approccio: corrisponde ad un insieme di modelli diversi e, proprio per la sua definizione, si contrappone al concetto di paradigma. Tale dicotomia esiste a fronte di un maggior carattere di flessibilità dato dagli approcci che, proprio a differenza dei paradigmi, garantiscono la possibilità di una loro coesistenza.

Di conseguenza, la logica che indica Stame sembra coincidere con la possibilità di favorire il più possibile una pluralità di punti di vista valutativi, specificando che per ogni problema sociale non esiste né una vera e propria valutazione ottimale, né una conseguente soluzione ottimale. Il sostegno a questa molteplicità di approcci si manifesta in una tripartizione delle modalità con cui si formula un giudizio.

---

<sup>7</sup> C. Torrigiani, *op.cit.*, p. 30.

<sup>8</sup> *Ivi*, p. 34.

<sup>9</sup> N. Stame, *Tre approcci principali alla valutazione: distinguere e combinare*, in M. Palumbo, a cura di, *Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare*, FrancoAngeli, Milano, 2001, pp. 21 e seg.

Gli approcci individuati risultano, rispettivamente:

- L'approccio positivista-sperimentale. Concepito negli anni '60 negli Stati Uniti, ha come scopo primario quello di valutare programmi, volti ad affrontare gravi e ricorrenti problemi sociali – tra cui la criminalità, la disoccupazione, il degrado urbano ecc. -, tramite la specifica di obiettivi da raggiungere, mezzi e risultati attesi. La valutazione, in questo caso, segue la razionalità assoluta con cui si pianifica; in particolare, ha unicamente ruolo di stabilire se gli obiettivi sono stati raggiunti - confrontandoli con i risultati -, precisando se sono pervenuti grazie all'intervento attuato. È su questi presupposti che si colloca il limite principale dell'approccio, poiché si pone come solo scopo quello di verificare l'efficacia del programma e, quindi, la generalizzazione dell'intervento in situazioni problematiche simili. Di conseguenza, la posizione positivista non si interroga né sul perché, né sul come si siano raggiunti i risultati. Nonostante ciò, tale modalità di giudizio risulta essere maggiormente utilizzata nei contesti di sviluppo delle politiche pubbliche di tipo sociale – come, ad esempio, quelle per la riduzione della povertà. Questo si motiva principalmente in una praticità e linearità per i decisori politici, nel tradurre gli obiettivi in termini di *input* – ad esempio con voci di spesa per azioni e misure concretizzate - e *output* – risultati;

- L'approccio pragmatista-della qualità. Il movimento nasce a seguito di una disputa sui valori che, per il pragmatismo – contrariamente al positivismo -, sono centrali per le azioni di ricerca, comprendendo anche quella valutativa – dove vi è la formulazione di un giudizio. Scriven, fondatore dell'approccio, propone una valutazione libera dagli obiettivi, definendola *goal free evaluation*; in questo modo, infatti, non si lascerebbe spazio a una cosiddetta neutralità valoriale del valutatore, portandolo a costruire un'opinione personale sul programma – anche in linea alle proprie competenze. Per l'autore il giudizio di valore si deve articolare secondo due aspetti, che sono rispettivamente il *merit* e il *worth*. Se il primo coincide con il valore intrinseco di un'attività, la quale deve rispettare un determinato *standard* di qualità, il secondo esprime il valore estrinseco, che si collega al bisogno espresso sul territorio da parte dei destinatari dell'intervento. Il *focus* con cui si giudica un programma, di conseguenza, non è posto sull'obiettivo, ma su ciò a cui tutte le attività – di un certo tipo - dovrebbero tendere per essere considerate di buona qualità. È con il pensiero della scuola pragmatica che si fa ingresso nella tematica della qualità – affiancata all'efficienza e l'efficacia -, da applicare e valutare all'interno della gestione dei servizi socio-sanitari, dell'istruzione e così via. La qualità è rilevata e scomposta in indicatori e dimensioni, da cui derivano – a sua volta -

specifici *standard* verso cui tendere. Nonostante il suo carattere innovativo, tra gli elementi di criticità dell'approccio, vi è la difficoltà nel definire cosa sia la qualità; nello specifico, le esigenze di chi usufruisce un servizio possono cambiare in continuazione e, di conseguenza, si renderebbe necessario un meccanismo di aggiustamento costante degli *standard* qualitativi da perseguire;

- L'approccio costruttivista-del processo sociale. L'approccio ritrova le proprie radici in modelli e pensieri di diversi autori. A questa pluralità di punti di vista, si può ricondurre l'esistenza di fattori comuni, riassumibili in due elementi caratterizzanti la valutazione: ovvero, la cosiddetta *policy analysis* e l'*empowerment evaluation*. Se la prima tende a valorizzare l'analisi dei processi e di ciò che succede in un programma – piuttosto che focalizzarsi sul disegno -, la seconda componente esalta la finalità della valutazione nello sviluppo di nuove capacità a favore degli *stakeholders* – ovvero i beneficiari dell'intervento.

Da questa rassegna sul pensiero dell'autrice, si può affermare che l'approccio orientato al costruttivismo si avvicini maggiormente alla definizione di politiche sociali capaci di rispondere ai bisogni della collettività, favorendo anche l'espressione del mandato professionale degli assistenti sociali. Questo perché, tramite l'integrazione e il dialogo tra professionisti e *stakeholders*, si incentiva una modalità di valutazione partecipata e finalizzata a conoscere le situazioni degli attori coinvolti. È poi con l'interpretazione delle varie casistiche – solitamente svolta con strumenti di indagine qualitativi, come le interviste in profondità – che si possono cogliere le problematiche dei programmi e creare apprendimento da riutilizzare nella formulazione di future attività.

### *1.3 La valutazione della qualità nei servizi alla persona*

Da molti anni all'interno dei servizi alla persona – sociali e sociosanitari - si è diffusa la necessità di avvalersi di pratiche valutative. Questa esigenza nasce per offrire - attraverso l'uso di una metodologia scientifica e certa - la garanzia di un buon livello di efficacia ed efficienza nei servizi erogati. È, però, con la conseguente evoluzione della cultura valutativa, che si affianca a queste due dimensioni quella della qualità.

Il termine qualità, nonostante sia ampiamente diffuso nelle prestazioni offerte dai sistemi di welfare, crea spesso incomprensioni; in particolare, affermare che un servizio sia di qualità significa stabilire che lo si considera positivamente, ma non specifica quali siano le componenti che portano alla costruzione di questo giudizio. L'incapacità di trovare una definizione, a sua

volta, può creare situazioni di incomunicabilità, anche a causa di un'assenza di condivisione dei codici semantici e interpretativi, pertanto, risulta fondamentale esplicitare il contenuto del concetto, così da poterlo utilizzare nei processi di valutazione dei servizi alla collettività<sup>10</sup>.

Il termine qualità è una costruzione sociale, legato al processo di comunicazione e confronto tra diversi attori. Per questo motivo, il concetto di qualità è:

- *Multistakeholder*. Sia la comunità scientifica, che altri professionisti e soggetti significativi della comunità – come decisori politici o beneficiari di una prestazione -, hanno criteri di giudizio diversi e osservano aspetti specifici del servizio. Da qui si rende necessaria la condivisione di un *set* di dimensioni e criteri di giudizio, che trovano significato nel processo di creazione di un senso comune e interno al sistema sociale;
- *Multidimensionale*. La creazione di un confronto, composto da una pluralità di individui, comporta l'impossibilità di poter considerare un unico punto di vista nella specificazione del contenuto della qualità. Di conseguenza, la possibilità di assumere una logica multidimensionale permette la scomposizione della nozione in più dimensioni indipendenti tra loro, ma integrate grazie alla presenza di un unico modello di analisi;
- *Evolutivo*. Il termine qualità non può prescindere dal suo carattere evolutivo; in particolare, è grazie alla ricerca sociale che si costituiscono occasioni di ridefinizione di questo concetto, accogliendo e ascoltando le aspettative da parte di chi usufruisce di una prestazione. Queste stesse aspettative non risultano essere mai statiche nel tempo, ma variano sia per l'esperienza che la persona sviluppa con un servizio, che per i fattori culturali che ne possono influenzare il rapporto;
- *Esplicito*. La valorizzazione della percezione e della soggettività del singolo - insita nel giudizio di qualità - crea un apprendimento, che favorisce l'esplicitazione delle dimensioni operative che lo connotano. Tale processo di operazionalizzazione facilita dapprima la diminuzione del livello di astrazione della qualità, rendendola rappresentativa e concretamente osservabile nel contesto esterno<sup>11</sup>.

### 1.3.1 Gli approcci alla valutazione della qualità

Perché si parla di una pluralità di approcci? La complessità del sistema di welfare, data dalla presenza di più attori che svolgono ruoli diversi nel processo di cura e che sono portatori di esigenze differenziate, ha fatto sì che ognuno di essi trattasse la questione della qualità dal

---

<sup>10</sup> G. Bertin, *Governance e valutazione della qualità nei servizi sociosanitari*, FrancoAngeli, Milano, 2007, p. 46.

<sup>11</sup> *Ivi*, pp. 65 e 66.

proprio punto di vista. È da qui che si genera una pluralità di modalità con cui relazionarsi alla qualità e alla relativa valutazione - anche in linea agli obiettivi stabiliti dal singolo e dall'organizzazione di appartenenza.

Le diverse prospettive possono essere ricondotte a quella professionale, manageriale e partecipativa.

La prima prospettiva – ovvero quella manageriale – è utilizzata da chi assume su di sé responsabilità gestionali, tanto da essere una prospettiva maggiormente preordinata ed esterna al mondo dei servizi alla persona. La preoccupazione da cui nasce questa tipologia di approccio è quella di dover strutturare l'organizzazione secondo procedure ritenute di qualità; tra gli esempi di misure applicate, si ritrovano: l'adozione di una politica chiara sulla qualità e il rispetto di norme che ne garantiscano la permanenza e la formalizzazione di pratiche o processi lavorativi, che devono essere assunti come quotidiani. In questo caso, la valutazione della qualità andrà a coincidere con la verifica dei processi gestionali realmente implementati, i quali dovranno coincidere con quelli ipotizzati. Quindi, il giudizio valutativo ha funzione di incentivare la costruzione e la formalizzazione di una identità aziendale.

La seconda prospettiva, chiamata professionale, rintraccia nei gruppi professionali – compresi quelli dei servizi sociali e sanitari – un utilizzo della qualità con il compito di consolidare il proprio *corpus* di conoscenze. In questo modo, in parallelo alla formalizzazione del sapere scientifico che, necessariamente, deve essere contenuto nel bagaglio professionale, vi sarà la definizione di una propria identità professionale. Di conseguenza, la valutazione avrà scopo di verificare la condivisione del sapere e la presenza di determinati *standard* professionali, capaci di consentire ai professionisti di valutarci, oltre che confrontarsi rispetto al dibattito tecnico scientifico interno alla professione.

L'ultima prospettiva, denominata partecipata, nasce come espressione del punto di vista di chi usufruisce dei servizi, che diviene così detentore di un ruolo attivo nei processi di valutazione della qualità. Oggetto fondamentale per la gestione e il miglioramento delle prestazioni è la percezione e l'esperienza dei cittadini; in particolare, instaurando un sistema di monitoraggio attivo, si accolgono le criticità riscontrate e gli aspetti favorevoli percepiti dalle diverse soggettività<sup>12</sup>.

Dati questi presupposti, l'approccio partecipato risulta maggiormente innovativo rispetto ai paradigmi tradizionali, poiché considera la centralità del parere delle persone esterne sia alle

---

<sup>12</sup> *Ivi*, pp. 70 e 71.

varie organizzazioni, che ai processi decisionali. In questo modo, il giudizio e il livello di soddisfazione del beneficiario diventano uno degli elementi centrali della valutazione - grazie a strumenti quali, ad esempio, il questionario, il *focus group* o l'intervista in profondità -, che generalmente è implementata senza un modello di qualità stabilito a priori. Quest'ultima è infatti costruita dalle aspettative dei singoli attori e dai propri sistemi di giudizio, per ottenere così un modello non standardizzato.

Tra le criticità che si possono incontrare nell'affrontare una misurazione della qualità con il criterio sia multidisciplinare che *multistakeholder*, si evidenzia la difficoltà di relazionarsi con una molteplicità di soggetti portatori di sistemi valoriali e di preferenze personali; sistemi che, a loro volta, dipendono dal contesto territoriale a cui fanno riferimento. Per quanto riguarda i problemi metodologici, va ricordato che ogni individuo interpreta la qualità secondo i propri criteri di riferimento; di conseguenza, compito della comunità valutativa sarà quello di costruire indicatori che siano in grado di mettere in relazione i diversi criteri di analisi, di modo da raggiungere un giudizio conclusivo di sintesi<sup>13</sup>.

### 1.3.2 L'uso degli indicatori nella valutazione della qualità

In precedenza, si è già accennato agli indicatori e al ruolo che hanno all'interno della valutazione della qualità; risulta, però, fondamentale specificare il loro percorso di strutturazione.

Nella ricerca sociale, l'individuazione degli indicatori prende inizio con una prima specificazione del concetto oggetto di indagine. Quest'ultimo è analizzato nella sua natura semantica – ovvero nelle sue caratteristiche interne -, per passare poi alle sue manifestazioni empiriche, rappresentate dagli elementi osservabili. Tutto ciò viene rimarcato dallo stesso Lazarsfeld, che afferma

il concetto è soltanto un'entità concepita in termini vaghi, che dà senso alle relazioni osservate tra i fenomeni e dal quale partire per costruire delle misure<sup>14</sup>.

Il percorso di costruzione delle suddette misure avviene tramite quattro fasi, che non risultano obbligatoriamente sequenziali, ma sono fortemente legate l'una con l'altra. Queste si riassumono con: definizione della dimensione semantica del concetto; specificazione del concetto, individuazione degli indicatori, delle variabili e predisposizione degli strumenti di

---

<sup>13</sup> Ivi, pp. 88 e 89.

<sup>14</sup> Lazarsfeld, *The Analysis of Communication Content*, University of Chicago e Columbia University, 1952, citato da G. Bertin, *Governance e valutazione della qualità nei servizi sociosanitari*, FrancoAngeli, Milano, 2007, p. 116.

rilevazione; definizione delle modalità di aggregazione degli indicatori e di costruzione degli indici di valutazione; definizione delle regole di valutazione.

In generale, la comunità chiamata a mettere in atto queste fasi è rappresentata da quella dei ricercatori; a questi si aggiungono altri attori che – a diverso titolo –, agiscono nella società. Ritorna, quindi, un processo di costruzione di senso partecipato, che scompone la qualità non in concetti, ma in criteri. Questi ultimi, successivamente, si svilupperanno in dimensioni, poi in indicatori osservabili e rilevabili concretamente, tramite specifiche variabili.

Se le dimensioni coincidono con il campo di osservazione del concetto e consentono al ricercatore di avvicinarsi agli aspetti osservabili, gli indicatori esplicitano una parte del concetto – ovvero una dimensione – e risultano posizionarsi a livelli di vicinanza maggiore rispetto all’oggetto concretamente osservabile. Entrambe le componenti sono rilevate grazie ad alcune variabili, che identificano quanta parte della proprietà considerata sia presente nelle singole realtà analizzate dall’indicatore.

Per cercare di ottenere un giudizio conclusivo, risulta necessario porre delle regole di valutazione che, inevitabilmente, andranno a influenzare sia gli strumenti che le modalità di gestione della fase di raccolta delle informazioni. In parallelo a tutto ciò, vi è poi la scelta della strategia che risulta maggiormente idonea per aggregare le dimensioni e gli indicatori, con le variabili; è da tale processo che si genera un indice sintetico di valutazione della qualità, il quale andrà a facilitare la creazione di una base informativa e di dati, da cui sviluppare il processo di valutazione<sup>15</sup>.

### *1.3.3 La garanzia della qualità nei servizi sociosanitari: gli strumenti dell’autorizzazione al funzionamento, l’accreditamento istituzionale e gli accordi contrattuali*

Come si è anticipato, il concetto di qualità non è statico ma tende ad una propria evoluzione in linea con il passare del tempo, il mutare delle esigenze del mercato e dei soggetti che ne fanno parte.

La qualità – intesa nel senso tradizionale del termine – fa la sua prima apparizione negli anni ’30 del Novecento. Ciò che ha contribuito alla sua evoluzione è la nascita delle prime grandi aziende con modelli organizzativi complessi e con la conseguente necessità di dover sottoporre i processi lavorativi a rigidi controlli. È da qui che si attivano i primi interventi di esame della qualità, orientati a separare il materiale non conforme da quello conforme,

---

<sup>15</sup> Ivi, pp. 117-121.



ricercando le cause dei difetti. Il passaggio dall'attenzione alle caratteristiche dell'oggetto a quella verso i processi e chi ne è responsabile avviene con l'inserimento del percorso di certificazione: quest'ultimo, infatti, rappresenta un atto prodotto da un'organizzazione terza indipendente, che attribuisce al sistema di qualità di una certa struttura la condizione di conformità ai requisiti stabiliti dalle normative tecniche.

Dati questi presupposti, si è trattato di qualità come conformità alla norma; tra queste, ne è un esempio la norma ISO 9001, che incoraggia le imprese a costruire una chiarezza degli obiettivi verso cui tendere, attraverso l'uso efficiente delle risorse disponibili.

L'applicazione delle norme nel campo sociale e sanitario incontra, però, maggiori complicità. Questo si motiva nel fatto che, alla base dei servizi alla persona, vi è una responsabilità differente da parte dell'ente pubblico: infatti, quest'ultimo è chiamato a garantire al cittadino la soddisfazione dei bisogni – ritenuti prioritari – e un buon livello di qualità, per mezzo di tutti gli attori presenti nel sistema dei servizi. Una volta stabiliti questi aspetti, il D.lgs. n. 502 del 30 dicembre 1992 denominato “Riordino della disciplina in materia sanitaria”<sup>16</sup>, ha introdotto due meccanismi di regolazione dei servizi, vale a dire l'istituto dell'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento istituzionale<sup>17</sup>.

I suddetti processi costituiscono uno stimolo e una delle modalità di sviluppo qualitativo degli interventi, tanto da essere stati assunti da parte della pubblica amministrazione come strumenti di *governance* dei servizi. La logica di governo, infatti, è caratterizzata da controlli definiti di congruenza, svolti *ex ante*. Tali controlli sono orientati ad una verifica sui fornitori – ovvero quei soggetti incaricati da parte dell'ente pubblico alla concretizzazione di un'attività – e sul mantenimento dei requisiti di qualità e di ruolo, stabiliti da cosiddette soglie minime normative. È da questi riferimenti normativi che si costruiscono strumenti di raccolta delle informazioni da cui definire un giudizio valutativo, che accompagna la riflessività sui processi e sulle risorse – strutturali, umane e tecnologiche – utilizzate. Parallelamente alla valorizzazione della cultura valutativa, vi è quindi l'attivazione di processi di miglioramento dei prodotti e delle possibili strade di innovazione dei servizi<sup>18</sup>.

Quindi, una volta acquisita l'autorizzazione al funzionamento da parte degli organi amministrativi, è con l'accreditamento istituzionale che il servizio in questione ottiene la qualifica di soggetto idoneo a erogare prestazioni in nome e per conto della pubblica amministrazione stessa. Per rendere effettiva l'erogazione di attività in sostituzione ad un altro

---

<sup>16</sup> D.lgs. del 30 dicembre 1992, n. 502 *Riordino della disciplina in materia sanitaria*.

<sup>17</sup> G. Bertin, *Governance e valutazione della qualità nei servizi sociosanitari*, FrancoAngeli, Milano, 2007, p. 40.

<sup>18</sup> *Ivi*, p. 126.

ente pubblico, è necessaria la stipula di un accordo contrattuale che, generalmente, è sottoscritto con il legale rappresentante del servizio. L'accordo contrattuale costituisce un mezzo per attestare l'esistenza e la garanzia dei requisiti di qualità, specificando nel concreto la tipologia di prestazione da erogare, la quantità e la qualità – monitorata tramite strumenti e indicatori di rilevazione - delle prestazioni da realizzare e la tariffa alla base dell'utilizzo delle risorse umane, strutturali e tecnologiche<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> A. Banchemo, E. Malagamba, *I sistemi complessi di gestione della qualità nei servizi sociosanitari*, Corso di laurea magistrale in Servizio sociale e politiche sociali, Università degli studi di Genova, inedito.

## **CAPITOLO 2. L'OGGETTO DEL PERCORSO VALUTATIVO: LE COMUNITÀ BAMBINO-GENITORE**

### *2.1 Le comunità bambino-genitore: tra normativa e cambiamenti sociali*

Dopo una prima introduzione teorica al significato della valutazione in cui, grazie alla bibliografia presa in esame, si è sottolineata la sua rilevanza - soprattutto se applicata al contesto dei servizi -, si introduce ora l'oggetto di studio di questo elaborato: le comunità genitore-bambino, considerate a partire dal percorso di miglioramento continuo della qualità portato avanti dalla Direzione Politiche Sociali del Comune di Genova, attraverso la ri-progettazione dei "servizi d'accoglienza per bambino/genitore". Più nello specifico, la ricerca pone come oggetto di studio le comunità genitore-bambino che partecipano all'accREDITAMENTO promosso dall'Ente, collocate sul territorio genovese e che accolgono i nuclei monogenitoriali in carico ai servizi sociali cittadini.

Al fine di comprendere l'organizzazione attuale di tali servizi residenziali, risulta di primaria importanza soffermarsi sull'origine di questa particolare tipologia di servizio a carattere residenziale. In Italia il cammino per giungere all'attuale rete dei servizi per la presa in carico del genitore con il proprio figlio è stato lungo e complesso e si motiva anche a partire dalla necessità di dover conciliare la normativa nazionale con quella internazionale, nel rispetto della tutela del preminente interesse del minorenne.

L'origine di tali strutture risale agli inizi del secolo scorso e, più precisamente, attorno agli anni caratterizzati dalla Prima guerra mondiale: infatti, il periodo bellico fu testimone della femminilizzazione del mercato del lavoro, con il conseguente primo ingresso della donna nel mondo capitalistico ed industriale. Tra gli effetti ascrivibili a questo fenomeno, vi è la costruzione di una nuova immagine di donna, non più vista a piena disposizione della maternità – sviluppata all'interno di un contesto domestico ristretto -, ma che si affianca all'uomo come garante del sostentamento familiare. In parallelo a questi forti mutamenti sociali, vi era l'esigenza di strutturare appositi spazi di accudimento, da adibire alle cure dei figli delle lavoratrici. I suddetti luoghi avevano funzione di sostenere la figura femminile sia a livello fisico, che psicologico, sulla base della solidarietà dei cittadini e in modo da portare avanti il cosiddetto compito di "buona madre di famiglia".

Tra gli enti che negli anni Venti del Novecento si sono fatti carico di attuare questo compito, vi era l'Opera Nazionale per la Protezione della Maternità e dell'Infanzia (ONMI) -

istituita con legge del 10 dicembre 1925, n. 2777<sup>1</sup>. La tutela era organizzata sulla base di ambulatori specializzati – quali asili materni o brefotrofi - e il loro compito era quello di sorvegliare e curare le madri – definite bisognose -, oltre che i loro figli durante il periodo di allattamento, anche con l'aiuto di infermiere retribuite e visitatrici volontarie. L'accompagnamento che veniva fornito assumeva quasi un carattere di controllo, piuttosto che di sostegno all'intero nucleo familiare.

Intorno al 1960 il suddetto impianto morale e di giudizio continua a concretizzarsi; i brefotrofi vengono, dapprima, ridefiniti casa di accoglienza di madri con bambino e gli interventi tendevano ad un sostegno temporaneo alla relazione, per fare poi ritorno nei propri ambienti di vita. Di conseguenza, nonostante si manifestasse un rapporto caratterizzato da fragilità presunte - tra cui economiche o psicologiche -, il *focus* rimaneva quello di non privare le parti del legame reciproco. A rimarcare la tutela di tale bisogno, è stata la Convenzione internazionale di New York del 1989<sup>2</sup>: quest'ultima, oltre a definire l'interesse del fanciullo come preminente, affermava che il compito dello Stato era quello di vigilare affinché non fosse separato dai suoi genitori, contro la loro volontà.

Una sempre maggior attenzione per la tutela dell'infanzia, a sua volta, ha prodotto degli impatti rilevanti anche nella legislazione italiana; in particolare, è con la legge n. 176 del 1991<sup>3</sup>, che si è autorizzata la ratifica della Convenzione di New York. L'intervento normativo ha ripreso il ruolo fondamentale della famiglia, definita come

unità fondamentale della società ed ambiente naturale per la crescita ed il benessere di tutti i suoi membri ed in particolare dei fanciulli, che deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività<sup>4</sup>.

La medesima legge introduceva anche il concetto di responsabilità comune dei genitori, nel provvedere all'educazione del figlio; stessa responsabilità che cessava di esistere qualora si verificassero casi particolari – quali maltrattamento o trascuratezza: date tali situazioni, infatti, l'autorità competente avrebbe dovuto agire con la separazione del nucleo. La possibilità di incidere sull'istituto della responsabilità genitoriale, però, non andava a contrastare il diritto del minore, che era quello di continuare a intrattenere regolarmente rapporti personali e contatti diretti con entrambi i suoi genitori – in base a quanto stabilito dai servizi sociali e dal Tribunale dei Minorenni.

---

<sup>1</sup> L. del 10 dicembre 1925, n. 2277 *Protezione e assistenza della maternità e dell'infanzia*.

<sup>2</sup> ONU, Convenzione di New York del 1989 sui *diritti del fanciullo*.

<sup>3</sup> L. del 27 maggio 1991, n. 176 *Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989*.

<sup>4</sup> Preambolo legge 176/1991.

In parte, tale principio è valido anche per le attuali comunità educative genitore-bambino: è all'interno di quest'ultime che, attraverso un progetto di inserimento che va da pochi mesi fino ad un massimo di due anni, la mamma viene "osservata" dal personale competente nelle sue abilità genitoriali primarie, accompagnata alle proprie funzioni genitoriali e sostenuta negli apprendimenti.

La promozione di una nuova cultura dell'infanzia venne incentivata anche negli anni seguenti; è con l'intervento legislativo n. 285 del 1997<sup>5</sup> che, in ottica preventiva, si realizzavano servizi in preparazione e a sostegno della relazione genitore-bambino, in modo da contrastare la povertà e future fragilità. In questo contesto, gli interventi residenziali si definivano come misure alternative; di conseguenza, alle cosiddette case di accoglienza per donne in difficoltà con figli minori, o in stato di gravidanza – come esplicitato dall'art. 4, punto g), della medesima legge -, si preferivano interventi non istituzionalizzanti, come l'affido familiare.

Inoltre, a garanzia di una tutela che non può vedersi limitata unicamente all'area di tipo sociale, sono stati centrali nel sistema dei servizi sociosanitari i Consultori familiari, la cui origine si colloca nel 1975<sup>6</sup>, con una proposta di legge che nasce anche a fronte di forti pressioni sociali. ciò che si chiedeva era una progressiva democratizzazione della medicina, che doveva costituire un supporto alla famiglia in sé. Da qui sono nati i Consultori, aventi come obiettivo quello di assicurare l'assistenza psicologica e sociale per la preparazione alla maternità e paternità responsabile, oltre che per i problemi della coppia e della famiglia – anche in ordine alle possibili fragilità del minore.

Di conseguenza, la multidisciplinarietà di questi servizi sociosanitari aveva – e ha tutt'oggi – lo scopo di guardare alla persona in modo olistico, al fine di promuovere la salute sessuale, riproduttiva e relazionale del singolo, della coppia e della famiglia, tutto ciò per mezzo di interventi realizzati anche in collaborazione con gli enti e le istituzioni locali, le associazioni di volontariato.

Questa logica di lavoro sviluppata a favore della diade – composta dal bambino e dai suoi genitori - è ripresa dalla legge n. 149 del 2001<sup>7</sup>. Nello specifico, il testo normativo ha ribadito come la famiglia sia il luogo più adatto dove un minore possa crescere; inoltre, è necessario stabilire interventi di sostegno mirati, così da rimuovere le situazioni di disagio che non

---

<sup>5</sup> L. del 28 agosto 1997, n. 285 *Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza*.

<sup>6</sup> L. del 29 luglio 1975, n. 405 *Istituzione dei consultori familiari*.

<sup>7</sup> L. del 28 marzo 2001, n. 149 *Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, Recante «Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori», nonché al titolo VIII del libro primo del Codice civile*.

permettono al figlio di crescere in un ambiente sano. Nel caso in cui tali azioni non vadano a controbilanciare i *deficit* familiari, si concretizzano due possibilità:

- il minore è affidato ad altra famiglia in grado di assicurargli il mantenimento, l'istruzione, l'educazione e le relazioni affettive di cui ha bisogno;
- solo in terza battuta, non essendo percorribili la strada del supporto alle relazioni interne alla famiglia d'origine o l'affido ad altra famiglia, si procede all'inserimento in comunità di tipo familiare.

Il legislatore, oltre a valorizzare il diritto del bambino nel rimanere a contatto con i suoi genitori naturali, preferendo – se possibile – sedi comunitarie vicino a quello in cui stabilmente risiede il nucleo familiare di provenienza, manifesta il proprio occhio di riguardo per la stretta relazione madre-bambino; infatti, si afferma che

per i minori di età inferiore a sei anni l'inserimento può avvenire solo presso una comunità di tipo familiare, (...) Il ricovero in istituto deve essere superato entro il 31 dicembre 2006 mediante affidamento ad una famiglia e, ove ciò non sia possibile, mediante inserimento in comunità di tipo familiare caratterizzate da organizzazione e da rapporti interpersonali analoghi a quelli di una famiglia<sup>8</sup>.

Tutti questi elementi hanno assunto una sempre maggior rilevanza anche a fronte degli studi dello psicologo Bowlby, sviluppati negli anni Sessanta e Settanta del secolo scorso. L'autore sosteneva che l'attaccamento nei confronti della persona che si prende cura dell'infante nei primi anni di vita sia così importante da influenzare tutto l'arco esistenziale. In particolare, nel caso in cui il neonato fosse stato privato delle cure familiari, tale componente avrebbe portato con sé conseguenze ed essere indicatore di gravi danni alla psiche, con ripercussioni sostanziali nella vita adulta<sup>9</sup>.

A conferma di queste premesse teoriche, la legge n. 149 ha avviato un complessivo processo di deistituzionalizzazione del territorio italiano, che si è concretizzato nella chiusura – entro il 31 dicembre 2006 – degli “istituti per minori”. Tali strutture, oltre a definirsi in modo residuale rispetto le altre tipologie di comunità socioeducative, si articolavano in edifici di grandi dimensioni, così da accogliere un maggior numero di minorenni. È proprio a causa di questa componente che queste strutture si manifestarono inadeguate a tutelare le peculiari esigenze dei bambini, compresa la tutela dei rapporti familiari<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Art. 2, commi 2 e 4, legge 149/2001.

<sup>9</sup> J. Santrock, *Psicologia dello sviluppo*, trad. it. di D. Rollo, Mc. Graw Hill education, Milano, 2020, p. 28.

<sup>10</sup> V. Belotti, *Accogliere bambini, biografie, storie e famiglie – le politiche di cura, protezione e tutela in Italia. Lavori preparatori alla relazione sullo stato di attuazione della legge 149/2001*, Quaderno 48 del Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza, Istituto degli Innocenti, Firenze, 2009, p. 24.

## *2.2 Il sistema bambino-genitore del territorio del Comune di Genova*

Il continuo mutamento del sistema dei servizi e delle politiche alla persona - appena descritto - è stato accolto in modo diverso e secondo le proprie peculiarità territoriali da parte delle principali grandi città italiane e, nello specifico, Genova si è resa negli anni protagonista di una pluralità di interventi sia a carattere innovativo, che di supporto alla collettività. Ne è un esempio proprio la costituzione di un “sistema” intorno ai servizi residenziali genitore-bambino, avviato con una rete di circa 10 strutture di accoglienza per la diade diffuse sul territorio cittadino e nate alla fine degli anni Ottanta. Questo complesso di strutture, connotate da specifiche peculiarità, è stato testimone di cruciali cambiamenti sociali che hanno comportato anche mutamenti culturali e lessicali, a fronte di una diversa interpretazione normativa e sostanziale del concetto di famiglia.

La principale motivazione che ha portato alla realizzazione da parte del terzo settore genovese dei servizi residenziali per bambino-genitore coincideva con la necessità di individuare uno spazio di accoglienza comunitaria finalizzata al sostegno di mamme in difficoltà. La prima tipologia di genitori posti sotto tutela coincideva prettamente con madri portatrici di fragilità psichiche, tanto che si rendeva necessario un accompagnamento alla relazione con il proprio bambino. Da tale manifestazione del bisogno, sono nate le prime case di accoglienza rinominate comunità “madre-bambino”, soprattutto in seno agli Enti ecclesiastici e che lentamente furono affiancate in tempi più recenti - ovvero poco prima degli anni 2000 - da un’ulteriore tipologia di collocazione, definita alloggio per l’autonomia.

L’impulso alla definizione di tali strutture di accoglienza avvenne con la normativa n. 285 del 1997, detta legge Turco dall’allora Ministro per la solidarietà sociale e firmatario del provvedimento. Il suo scopo è stato quello di promuovere i diritti, la qualità della vita, lo sviluppo e la realizzazione individuale, la socializzazione dell’infanzia e dell’adolescenza tramite un apposito fondo nazionale. A fronte dello stanziamento di importanti risorse – di cui anche la città di Genova ha potuto beneficiare -, sono stati realizzati più interventi sia a livello regionale, che locale tra cui il sostegno all’inserimento di nuclei monogenitoriali fragili in comunità e alloggi, i quali si sono composti in un sistema d’accoglienza strutturato, non più definito “madre-bambino” ma in senso ampio “genitore-bambino”. Tale cambiamento di espressione avveniva anche a fronte di un complessivo mutamento dei modelli di famiglia, che estendevano in modo inclusivo la responsabilità genitoriale – con i relativi compiti di cura - non solo alla figura materna, ma anche paterna. La fluidità delle strategie familiari e delle modalità di accudimento ha portato con sé un necessario riassetto degli spazi educativi, prodotto in linea ad una diversificazione dei bisogni sul territorio: ne è un esempio il decreto

legislativo n. 286 del 1998<sup>11</sup>. Il Testo Unico, infatti, ha dato rilevanza alla tematica dell'immigrazione e alle famiglie che migrano dai propri Paesi di origine a causa di una condizione di persecuzione o di pericolo per la propria incolumità, oppure per quella del minorenne. Inevitabilmente, ciò ebbe un forte impatto anche sull'accoglienza nelle comunità genitore-bambino, tanto che agli inizi degli anni 2000 si integrò con la cosiddetta rete *Sunrise*, una rete di supporto e accoglienza residenziale rivolta alle donne vittime di tratta.

Dati questi presupposti, l'articolazione residenziale si componeva come segue:

- comunità di primo livello per la prima accoglienza, con osservazione delle capacità genitoriali e intervento educativo attraverso diversi servizi – come la mediazione culturale, corsi di lingua italiana e l'accompagnamento alle pratiche per il permesso di soggiorno;
- comunità di secondo livello orientate alla costruzione dell'indipendenza del nucleo, anche tramite dei progetti di autonomia finalizzati a garantire un primo inserimento sicuro – ad esempio, per donne vittime di tratta – nel mondo lavorativo;
- alloggi e appartamenti adibiti all'autonomia e allo sgancio dalla rete dei servizi sociali.

Tra le ricadute normative che nel tempo sono andate a confermare il valore assunto dalle risorse delle comunità e dagli alloggi, oltre che a circoscrivere il loro ambito di intervento in una specifica funzione di accompagnamento al processo educativo e alla socialità, vi è il Regolamento Regionale n. 2 del 2005<sup>12</sup>. Quest'ultimo, in maniera puntuale, ha definito e previsto per i servizi residenziali una serie di determinati parametri specifici – strutturali, di arredo e per le prestazioni - che necessariamente dovevano esser presenti, così da consentire l'autorizzazione ad operare nel contesto di riferimento. L'ente pubblico ha poi aperto alla possibilità per questi soggetti fornitori di aderire a bandi per l'accreditamento di strutture, dal momento che erano diventate per la città una risorsa importante a cui i servizi sociali facevano riferimento nella presa in carico di mamme fragili.

Con la sistematizzazione di queste nuove risorse residenziali entro i parametri formali dell'accreditamento, si è dato ulteriore impulso alla definizione di tali strutture, cristallizzando i particolari requisiti di qualità formali e sostanziali che un ente accreditato con il Comune di

---

<sup>11</sup> D.lgs. del 25 luglio 1998, n. 286 *Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*.

<sup>12</sup> Regione Liguria, Regolamento del 2 dicembre 2005, n. 2 *Tipologie e requisiti delle strutture residenziali, semi residenziali e reti familiari per minori e specificazione per i presidi di ospitalità collettiva*, [http://lrv.regione.liguria.it/liguriass\\_prod/articolo?urmdoc=urn:nir:regione.liguria:regolamento.consiglio:2005-12-02;2&pr=idx,0;artic,1;articparziale,0#](http://lrv.regione.liguria.it/liguriass_prod/articolo?urmdoc=urn:nir:regione.liguria:regolamento.consiglio:2005-12-02;2&pr=idx,0;artic,1;articparziale,0#).



Genova è tenuto ad avere - oltre a quelli stabiliti dalla normativa autorizzativa. Inoltre, si chiarisce quali sono i destinatari dell'erogazione dei servizi:

donne, gestanti, mamme - anche minorenni - con i propri figli minorenni, con problemi inerenti la genitorialità, anche in protezione sociale ex art. 18 d. lgs. 286/98 (vittime di tratta) e/o vittime di violenza<sup>13</sup>.

La successiva D.G.R. n. 535 del 6 maggio 2015<sup>14</sup> – modificata poi nel 2018, dalla D.G.R. n. 944<sup>15</sup> -, rappresenta oggi la norma di riferimento regionale che descrive puntualmente questi servizi.

A Genova si contano oggi 9 comunità genitore bambino e 12 alloggi genitore bambino. A loro volta, le comunità genitore-bambino si articolano in:

- comunità ad alta intensità, che accoglie fino a un massimo di 8 nuclei e assicura un'azione educativa rilevante sulle 24h giornaliere. Questo comporta la quotidianità dell'intervento educativo garantito sull'orario diurno – ovvero dalle ore 8, alle ore 22 – e il sostegno del personale di sorveglianza - dalle ore 22, alle ore 8;
- comunità a media intensità, la quale – anche in questo caso - ospita fino ad un massimo di 8 famiglie, con un intervento educativo maggiormente flessibile. Infatti, quest'ultimo si articola durante la giornata - anche in relazione alle esigenze delle persone ospitate -, per un totale di 90 ore educative settimanali.

Ancora, gli alloggi per l'autonomia si differenziano tra quelli “protetti” e “sociali”. Se i primi garantiscono una presa in carico di massimo 4 nuclei, sviluppata con un intervento educativo per 6 ore settimanali a persona<sup>16</sup>, gli alloggi sociali offrono interventi di accompagnamento alla realizzazione di percorsi di autonomia personale, lavorativa e abitativa: le donne accolte devono aver raggiunto un discreto equilibrio personale e aver avviato, di norma, un percorso di inserimento lavorativo. Al fine di sostenere la concreta attuazione dei percorsi di autonomia personale, l'intervento educativo accompagna le mamme nel dotarsi dei supporti necessari alla gestione dei figli, attivando opportunità e risorse come quella dell'affido diurno o di famiglie di appoggio<sup>17</sup>.

---

<sup>13</sup> *Ibidem*.

<sup>14</sup> D.G.R. del 6 maggio 2015, n. 535 *Sistema socioeducativo di promozione, prevenzione e tutela per bambini e adolescenti*.

<sup>15</sup> D.G.R. del 16 novembre 2018, n. 944 *Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali: requisiti e procedure per l'autorizzazione*.

<sup>16</sup> Art. 3, Tipologie, Disciplinare per l'accreditamento.

<sup>17</sup> Art. 5, Carta dei Servizi e Progetto di Gestione, e). Finalità e modalità dell'intervento educativo, Disciplinare per l'accreditamento.

Tutte queste strutture - appartenenti a soggetti del terzo settore – collaborano con la pubblica amministrazione – in questo caso il Comune di Genova –, attraverso l’accreditamento sociale. È importante chiarire che le comunità sono luoghi di accoglienza riservati a nuclei monogenitoriali, composti esclusivamente da bambini e ragazzi di minore età e solitamente dalle loro madri, finalizzati tanto a garantire la protezione e la tutela dei minori, quanto a sostenere le risorse e le competenze genitoriali delle loro mamme. Spesso le madri che con i loro figli sono accolte portano con sé storie familiari e di vita fortemente compromesse, segnate dal disagio, dalla violenza, dalla sofferenza psicologica, tanto da richiedere - almeno come prima misura precauzionale - l’allontanamento dal contesto familiare e domiciliare.

Si tratta generalmente di donne che hanno sofferto violenze da parte dei loro *partner* o in fuga da Paesi in guerra, con esperienze traumatiche, oppure donne che faticano a costruire un’identità adulta, libera da dipendenze – sia da sostanze, che da legami pericolosi - e pienamente autonoma - fondata sulla capacità di svolgere e mantenere nel tempo un lavoro, oppure di assolvere alle responsabilità genitoriali - o, ancora, donne segnate dalla sofferenza psichiatrica. Spesso l’ingresso negli spazi residenziali è l’esito di un intervento giudiziale, in ottemperanza a un decreto emesso dal Tribunale per i Minorenni, a seguito di una segnalazione da parte dei servizi sociali di comportamenti che determinano un pregiudizio per il minore. In questi casi vengono rilevate carenze delle competenze genitoriali di entrambi i genitori - oppure solo di uno dei due -, per condotte di maltrattamento in famiglia, o trascuratezza nei confronti dei figli; da qui, si genera un’esigenza di tutela e protezione, tanto da disporre il collocamento in un contesto istituzionale – come, appunto, la comunità.

Il lavoro educativo - progettato nell’ambito della cornice definita dal decreto del Tribunale per i Minorenni - assume ogni volta specifiche articolazioni, in relazione alle storie di vita delle famiglie, dei bambini e delle loro madri; inoltre, può essere più o meno restrittivo dell’autonomia delle madri nell’esercizio della loro funzione genitoriale, in linea ai livelli di emergenza e gravità dei diversi casi. Infatti, non si può escludere un eventuale limitazione – parziale o totale - dei rapporti familiari, oppure con altre figure significative per il bambino – come, ad esempio, il padre. In aggiunta a ciò, negli ultimi anni si assiste ad un incremento del ricorso all’inserimento nella rete genitore-bambino su base di dispositivi dell’Autorità Giudiziaria sempre più garantisti del ruolo genitoriale. L’obiettivo perseguito da questi ultimi è quello di non separare il nucleo familiare, collocandolo in uno spazio idoneo - ovvero quello delle comunità - che garantisca un’osservazione delle relative capacità genitoriali. È da qui che poi si potranno concretizzare ulteriori eventuali misure – a protezione del minore -, in linea all’esito positivo o negativo della valutazione maturata.

A partire da tali presupposti, è evidente che la riprogettazione di questo specifico servizio promossa nell'ultimo anno dalla Direzione Politiche Sociali, debba necessariamente tener conto della storia pregressa e possibilmente muovere verso il passaggio da un sistema definito "genitore-bambino" a "bambino-genitore", che non vuole essere solo una più accurata scelta lessicale e terminologica<sup>18</sup>, ma che si pone l'obiettivo di rispondere ad un nuovo mandato e ai cambiamenti sociali e giuridici in atto.

Compito dei professionisti e delle équipes - residenziali -, è quello di ripensare e attuare modelli e pratiche educative innovative, per garantire interventi capaci di dialogare in quadri familiari con problematicità multidimensionali. Queste stesse pratiche andranno, quindi, ad incentivare contemporaneamente sia una tutela dei minorenni, che il sostegno delle risorse genitoriali.

### *2.3 Il contesto di ricerca*

La ricerca proposta in questa tesi tiene conto di quanto fin qui descritto, che contribuisce a delineare il contesto complesso e articolato entro cui si sviluppa l'indagine; stesso carattere di complessità che ha reso necessaria un'impostazione precisa e attenta della metodologia di azione e di analisi. Di conseguenza, tra le strategie propedeutiche a comprendere quelli che sono i contorni dell'oggetto di studio – in questo caso, i servizi genitore-bambino -, si riconducono due specifiche tipologie di attività: l'analisi del bisogno e del contesto; infatti, queste pratiche assumono un ruolo essenziale, andandosi ad integrare reciprocamente.

Va altresì specificato che le informazioni codificate da queste preliminari pratiche di ricerca sul campo, andranno a costituire una base solida per lo sviluppo di un'indagine valutativa – presentata nel successivo capitolo -, oltre che un contributo di pensiero da mettere a disposizione della Direzione Politiche Sociali del Comune di Genova per la progettazione del nuovo modello di accoglienza residenziale, sia delle comunità che degli alloggi genitore-bambino.

L'analisi del bisogno nasce dalla percezione di uno scarto esistente tra la situazione attuale e quella desiderata, conseguibile unicamente con un'azione mirata – in questo caso tramite la progettazione -, che può essere strutturata solo in seguito ad un'attenta analisi del contesto. Occuparsi del contesto significa studiare un problema sociale, che si pone sempre in interazione

---

<sup>18</sup> Le "Linee di indirizzo nazionali in materia di accoglienza negli spazi residenziali per minori", approvate nel 2017, evidenziano i soggetti a cui l'intero impianto si rivolge, che sono sempre sia i bambini che i loro genitori, <https://www.minori.gov.it/it/minori/linee-di-indirizzo-laccoglienza-nei-servizi-residenziali-minorenni>.

con un gruppo di persone, a loro volta appartenenti ad un sistema più ampio e che contribuisce alla loro condizione<sup>19</sup>. Tutto ciò comporta la necessità di limitare l'astrattezza dell'azione progettuale, non ponendo il proprio *focus* solo sulle fragilità sociali, ma sviluppando un'attenta ricerca finalizzata all'acquisizione – o costruzione - di dati utili e attendibili. L'ottenimento di informazioni, che abbiano un proprio carattere di attendibilità, risulta fondamentale proprio per costruire un progetto equilibrato ed efficace.

Di conseguenza, si è scelto di procedere all'analisi del contesto coinvolgendo direttamente gli Enti gestori delle diverse comunità e degli alloggi – tramite la somministrazione di un questionario.

Invece, per ascoltare efficacemente i bisogni portati dai servizi sociali e dai coordinatori delle comunità/alloggi, è stato scelto di partire dall'utilizzo di uno strumento di progettazione che potesse evidenziare i punti di forza, debolezza, opportunità e minacce dell'attuale sistema di servizi residenziali per nuclei genitore e bambino: l'analisi S.W.O.T.

#### *2.4 La somministrazione del questionario agli Enti gestori*

È noto che l'idea di progetto nasca da un bisogno o una richiesta evidente, che si manifesta su un determinato territorio a cui si fa riferimento. Tra le buone prassi per dare avvio ad un'idea progettuale, si tratteggia la necessità di conoscere le principali caratteristiche sociodemografiche legate al campo di azione progettuale<sup>20</sup>. In particolare, queste conoscenze risultano essere utili sia per indirizzare le attività da mettere in pratica a supporto dell'intervento, oltre che orientare la costruzione di obiettivi da raggiungere in un periodo temporale ben definito<sup>21</sup>.

Dunque, per analizzare efficacemente il contesto di partenza – così da maturare le prime riflessioni coerenti in merito al nuovo modello di accoglienza dei servizi genitore-bambino -, è stato somministrato un questionario: si tratta di uno strumento di progettazione e di ricerca sociale che consiste in una sequenza prestabilita di domande - formalizzate e standardizzate dal ricercatore -, da applicare ad un determinato contesto di ricerca. Questo strumento, però, non si definisce solo come un banale insieme di quesiti, ma come contenitore di oggetti – o *item* - idonei a sollecitare tramite un'indagine strutturata, la raccolta di informazioni su un determinato

---

<sup>19</sup> A. Sicora, A. Pignatti, *Progettare sociale – Progettazione e finanziamenti europei per i servizi sociale ed educativi*, Maggioli editore, Sant'Arcangelo di Romagna, 2015, pp. 25 e 26.

<sup>20</sup> *Ivi*, p. 50.

<sup>21</sup> L. Leone, M. Prezza, *op.cit.*, p. 101.

fenomeno sociale<sup>22</sup>. È in questo modo che si è agevolata la costruzione di una prima fotografia delle variabili che caratterizzano il sistema genitore-bambino, grazie alla raccolta di dati di tipo quantitativo, analizzabili statisticamente.

In riferimento alla scelta della modalità di raccolta del dato, si è optato per un questionario auto-amministrato senza assistenza e consegnato a mezzo *e-mail*. La scelta di attribuire all'intervistato il massimo grado di autonomia deriva dall'alto numero di soggetti coinvolti all'interno della ricerca; di conseguenza, si è lasciata l'intera compilazione del questionario – così da fornire i dati - ai gestori delle comunità e degli alloggi, facendo fronte ai problemi di comprensione delle domande attraverso un accompagnamento con chiarimenti interpretativi, esplicitati nei diversi tavoli di lavoro e nella documentazione prodotta<sup>23</sup>. In particolare, questa buona prassi legata a processi che sono concertativi – piuttosto che autoreferenziali -, risulta fondamentale oltre che per costruire degli indicatori validi, anche per dare rilevanza agli intervistati, alla loro esperienza lavorativa e alle loro relazioni con i nuclei accolti. Per la scelta della formulazione dei quesiti, oltre a domande chiuse – con risposte precostituite -, si è optato per domande semi-aperte; questa particolare modalità offre all'intervistato la possibilità di non vedersi costretto nella selezione di una specifica opzione e consente al ricercatore di acquisire informazioni non note<sup>24</sup>.

Il periodo di rilevazione è stato di un anno e mezzo (1° gennaio 2021 - 30 giugno del 2022). Tale lavoro di ricerca è stato utile sia per ottenere informazioni concrete sul sistema residenziale, che per tracciare una descrizione sufficientemente completa e attendibile della tipologia di nuclei presi in carico dalle comunità e dagli alloggi.

I soggetti che sono stati coinvolti da questo processo di analisi sono:

Comunità genitore-bambino	7 coordinatori delle comunità ad alta e media intensità
Alloggi autonomia	10 coordinatori degli alloggi protetti e sociali
<b>Totale generale</b>	<b>17</b>

*Tabella 1 - Panoramica del numero di strutture coinvolte.*

Nella costruzione condivisa della matrice del questionario si è deciso di focalizzare l'attenzione su diverse macroaree tematiche:

<sup>22</sup> M. Palumbo, E. Garbarino, *Ricerca sociale: metodo e tecniche*, FrancoAngeli, Milano, 2012, p. 121.

<sup>23</sup> *Ivi*, pp. 124 e 129.

<sup>24</sup> *Ivi*, p. 148.

- la motivazione prevalente che ha portato all'accoglienza. Approfondire i motivi per cui si è reputato necessario un inserimento costituisce un punto fondamentale dell'analisi; ad esempio, si può definire un intervento educativo residenziale motivato dal bisogno di sviluppare un'osservazione delle capacità personali e genitoriali nella relazione madre-figlio, oppure si agisce un sostegno per tutte quelle fragilità derivanti da casistiche di violenza – come la condizione di maltrattamento intrafamiliare -, o l'essere stata vittima di tratta;
- lo sviluppo di capacità personali dell'adulto – tra cui competenze linguistiche, competenze lavorative, prospettive abitative. Ad esempio, porre il *focus* sulla componente abitativa risulta di fondamentale importanza per approfondire il tema del “post accoglienza”, rispondendo al quesito fondamentale “cosa succede dopo l'accoglienza?” e valorizzando le diverse esperienze come quella di *co-housing*, affitto privato o di convivenza con propri parenti o nuovi *partner*;
- l'attivazione di servizi rivolti ai minorenni dei nuclei accolti, finalizzati al sostegno della conciliazione tempi di vita e lavoro dei genitori - tra cui asilo nido, doposcuola, centri diurni, etc.

#### 2.4.1 Restituzione e sintesi dei dati raccolti

La seguente profilazione delle donne e mamme accolte è proposta sul totale di 105 nuclei, che sono stati presi in carico dal sistema genitore-bambino (Gb) nel periodo sopra indicato, suddivisi come segue:

Nuclei che hanno avuto accesso alle comunità Gb nel periodo di rilevazione	75 nuclei
di cui presenti al 30 giugno 2022	<b>34</b>
Nuclei che hanno avuto accesso agli alloggi Gb nel periodo di rilevazione	42 nuclei
di cui presenti al 30 giugno 2022	<b>30</b>

Tabella 2 – Panoramica del numero di ospiti.

Specificando che i posti a disposizione dell'interno impianto genitore-bambino nel 2021 erano rispettivamente 90 per le comunità e 58 per gli alloggi, si evidenzia un generale rischio di “saturazione” del sistema. Tra le variabili che ne comportano il riempimento vi è l'alta richiesta di inserimento di nuclei numerosi – soprattutto per quanto riguarda le comunità -, data la presenza di due o più figli. L'elevata domanda di questa particolare tipologia di servizi

residenziali è riconosciuta anche da parte dei gestori, tanto che si è articolato un cosiddetto programma di inserimento: quest'ultimo costituisce una buona pratica del servizio, che si sviluppa in una lista di attesa la quale, oltre a basarsi sulla data di accettazione della richiesta di accoglienza, consente di dare priorità a situazioni che richiedano l'attivazione tempestiva di un intervento di protezione<sup>25</sup>; in questo modo, si permette una dinamicità della rete genitore-bambino, con possibilità di pianificare le future permanenze nella struttura.

Va altresì sottolineato che non tutti gli inserimenti presentano la possibilità di attendere le dinamiche di interscambio tra una dimissione e un nuovo accesso alla struttura, data un'alta esigenza di tutela e cura della mamma o del minore; infatti, non è così inusuale che gli assistenti sociali – titolari del caso -, debbano optare per un'accoglienza al di fuori del territorio genovese, utilizzando comunità con medesimi *standard* di accreditamento e, di conseguenza, in grado di poter collaborare con il Comune di Genova.

#### 2.4.2 I dati delle comunità

Per quanto riguarda le comunità genitore-bambino, il primo elemento rilevato è stato quello della nazionalità delle mamme in struttura; nello specifico, si tratteggia un'ampia differenziazione delle nazionalità, con una rilevante prevalenza di donne italiane che arrivano a costituire il 36% dei nuclei (Fig. 1).

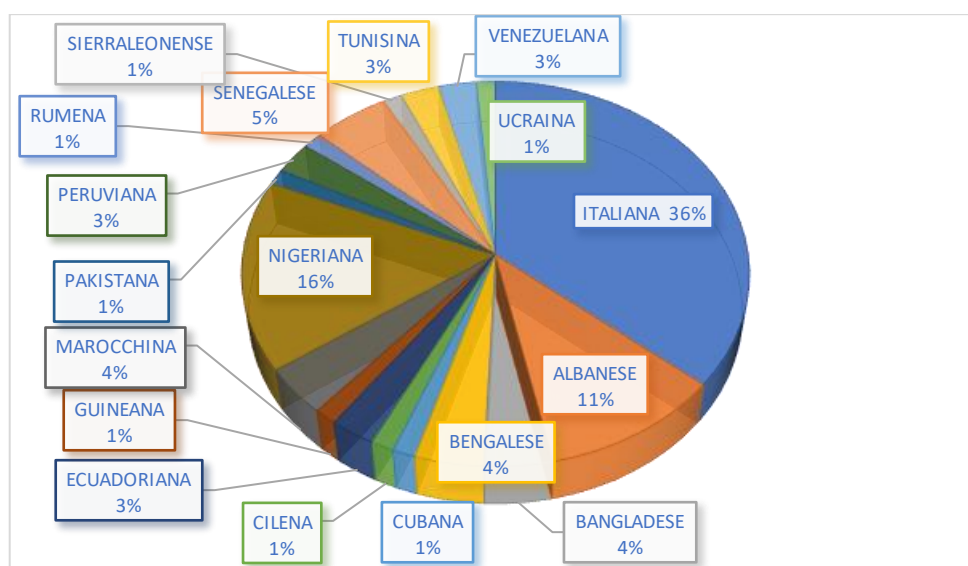


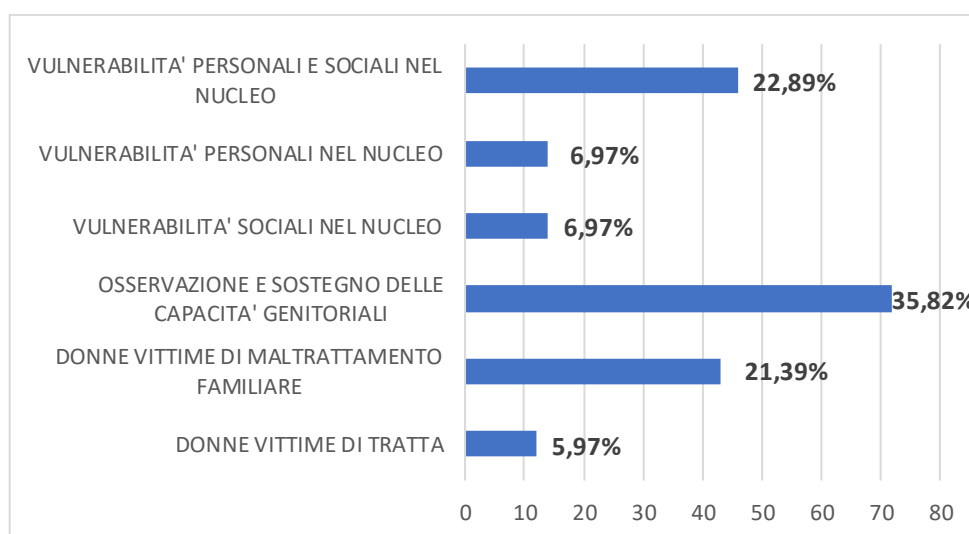
Fig. 1 - Classificazione per nazionalità<sup>26</sup>.

<sup>25</sup> Art. 5, Carta dei Servizi e Progetto di Gestione, f). Modalità d'accesso, inserimento e dimissione, Disciplinary per l'accreditamento.

<sup>26</sup> Tratto e rielaborato da tesista tramite documento della Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Questionario di rilevazione dati delle comunità e alloggi genitore-bambino, periodo di rilevazione dal 1° gennaio 2021 al 30 giugno 2022*, p. 1.

La presenza di una pluralità di culture è una variabile sociale che non può passare inosservata; perché la molteplicità di nazionalità inevitabilmente influenza la quotidianità, la coesistenza e l'interazione tra gruppi, favorendo l'emergere di modelli del multiculturalismo. Questo particolare approccio pone le sue radici non solo nei flussi migratori, ma anche nelle conquiste coloniali – agite, ad esempio, da Francia e Gran Bretagna – a seguito delle quali si sono formate comunità rappresentative di stranieri come pakistani, indiani, africani. La prospettiva multiculturale incoraggia un'interazione e comprensione reciproca che non è basata necessariamente sulle somiglianze, ma piuttosto sul rispetto delle differenze. Di conseguenza, il multiculturalismo sottolinea l'interazione dei gruppi etnici e il loro contributo al paese ospitante, partendo dal presupposto che ognuno di essi abbia qualcosa da offrire e da imparare dagli altri<sup>27</sup>.

Passando a trattare la tematica della motivazione che ha portato l'inserimento del nucleo all'interno della comunità, tra le cause più frequenti emerge quella collegata ad una necessità di sviluppare l'osservazione e il sostegno delle capacità genitoriali - con il 35,82% dei casi. Dato significativo è rappresentato anche da quelle accoglienze collegate ad una vulnerabilità di carattere sia sociale – ad esempio di tipo economico, lavorativo o abitativo -, che personale – come un disagio psicologico o dipendenza da sostanze (che non è comunque il “problema prevalente” o ci si riferirebbe al sistema sanitario) -, oltre che a maltrattamenti intrafamiliari, con rispettivamente il 22,89% e 21,39%; a seguire, si ritrovano in un numero limitato casistiche di donne e madri vittime di tratta – poco meno del 6% (Fig. 2).



<sup>27</sup> C. P. Kottak, *Antropologia culturale*, edizione italiana a cura di L. Bonato, Mc Graw Hill, Milano, 2019, pp. 131 e 140.



Fig. 2 - Motivazione per l'inserimento<sup>28</sup>.

Ciò che si è rilevato è che il punto di partenza di ogni intervento educativo residenziale non coincide unicamente con una singola problematica sociale; infatti, in più casistiche, si è manifestata una coesistenza di variabili che portano a una condizione definita come “indesiderata”. In generale, un problema nasce dall’interazione tra la persona e il proprio ambiente e corrisponde ad una rottura dell’equilibrio tra le due realtà, che si concretizza quando vi è incoerenza tra più componenti – come le aspirazioni e competenze dell’individuo, oppure le opportunità e le risorse del contesto.

Di conseguenza, i problemi non possono che essere complessi e costituiti da un insieme di elementi interattivi, sia nelle dimensioni spaziali – ad esempio, all’interno di più sistemi sociali – sia in quelle temporali: ciò comporta la necessità di non dover identificare il problema con la persona. Si avranno quindi più tipologie di fragilità, che possono esser legate a determinate fasi o stadi di vita, così come ad eventi improvvisi<sup>29</sup>.

Ciò che risulta fondamentale specificare è che una situazione percepita come problematica non deve esser sinonimo di “incapacità”. In questo si esprime la professione dell’operatore sociale – sia che si parli dell’assistente sociale, che dell’educatore -, il quale ha il compito di accompagnare la persona nella rappresentazione del proprio problema. Solo con la condivisione di tale processo, risulta possibile marginalizzare gli effetti perversi dell’etichettatura terapeutica – anche detta *labelling* –, che può associarsi alla presa in carico professionale<sup>30</sup>.

In linea con l’argomento delle dimissioni e della post-accoglienza, si evidenzia la previsione della condizione alloggiativa, in cui si rileva la prevalenza di donne che tendono all’indipendenza abitativa optando per un affitto privato – tanto da arrivare ad un valore del 32,89% -, piuttosto che per un *cohousing*. Altra alternativa rilevante è quella del conseguente passaggio nell’alloggio per l’autonomia – una gradualità di intervento già presente nel sistema dei servizi, che dà modo di mantenere continuità nel supporto -, oppure un rientro da parenti. Rimane comunque una parte cospicua di soggetti – ovvero il 14,47% - per cui non si ipotizza

---

<sup>28</sup> Tratto e rielaborato da tesista tramite documento della Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Questionario di rilevazione dati delle comunità e alloggi genitore-bambino, periodo di rilevazione dal 1° gennaio 2021 al 30 giugno 2022*, p. 1.

<sup>29</sup> F. Ferrario, *Le dimensioni dell’intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, Carocci Faber, Roma, 2014, pp. 112-114.

<sup>30</sup> F. Folgheraiter, *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, FrancoAngeli, Milano, 2016, p. 279.

ancora il collocamento (Fig. 3) nonostante un periodo di accoglienza già maturato di almeno 1 anno e mezzo.

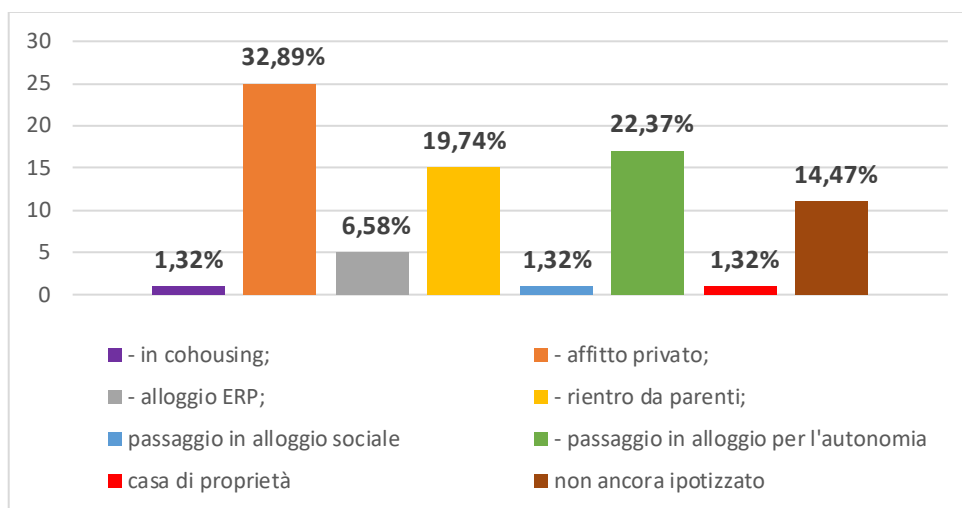


Fig. 3 - Previsione condizione alloggiativa<sup>31</sup>.

Va altresì specificato che - in questo caso - si parla di una domanda predittiva, in cui si è chiesto ai gestori di fare una previsione su una condotta futura potenziale; di conseguenza, le percentuali emerse potrebbero subire variazioni, sia in positivo che negativo. Pur considerando ciò, si può affermare che la percentuale dei nuclei propensi a scegliere un affitto privato risulta essere molto bassa. Questo potrebbe essere motivato in parte dalla presenza di un intervento educativo poco centrato sulla strategia dell'*empowerment* individuale e che sarebbe meritevole di ulteriori approfondimenti. Con *empowerment* si intende:

Un processo attraverso il quale le persone diventano consapevoli delle cause della loro povertà o impoverimento e si organizzano per utilizzare le loro competenze, le energie e le risorse collettive per modificare tali condizioni<sup>32</sup>.

Quindi, si tratta di un processo e di una dinamica proprie di persone e gruppi, che permette il passaggio da una cultura del bisogno e dell'incapacità, ad una cultura della possibilità, del riconoscimento delle competenze e delle risorse degli individui. Incentivare questa tipologia di intervento significherebbe diminuire i livelli di dipendenza delle persone nei confronti delle istituzioni pubbliche, con il conseguente aumento della percentuale di donne e mamme accolte nelle comunità genitore-bambino che tendono verso la ricerca di un proprio spazio di vita - piuttosto che dipendere dalla rete dei servizi<sup>33</sup>.

<sup>31</sup> Tratto e rielaborato da tesista tramite documento della Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Questionario di rilevazione dati delle comunità e alloggi genitore-bambino, periodo di rilevazione dal 1° gennaio 2021 al 30 giugno 2022*, p. 1.

<sup>32</sup> L. Leone, M. Prezza, *op.cit.*, p. 67.

<sup>33</sup> P. Sartori, *Empowerment sociale*, in A. Campanini, a cura di *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci editore, Roma, 2018, p. 241.

Un'altra motivazione che può essere ricondotta ad una bassa percentuale di ricorso a contratti di locazione può essere quella di una scarsità di risorse abitative sul territorio genovese, oppure di canoni affittuari elevati e non proporzionati alle capacità economiche dei nuclei dimessi dalle comunità. Questo comporta la generale difficoltà nel sostenere i costi legati al domicilio – come le utenze o le spese di ordinaria amministrazione.

In riferimento ai figli delle mamme accolte, risulta rilevante approfondire anche la loro esperienza, in ottica di un intervento educativo che viene costruito sulla diade madre-figlio e non unicamente sulla figura genitoriale. In particolare, su un totale di 55 figli ospiti con le loro mamme, le fasce di età sono prevalentemente quelle della prima e seconda infanzia - dai 0 ai 3 anni e dai 4 ai 5 anni -, fino ai 6/10 – ovvero la terza infanzia, con rispettivamente il 38,53%, 18,35 e il 29,36% di minorenni. Sono più marginali invece i figli adolescenti - dagli 11/13 anni e dai 14 in su – così come rappresentato nella figura 4.

Nonostante si sottolinei una maggior esigenza di sostegno educativo per la prima infanzia, questo dato rappresenta un elemento di buon funzionamento del sistema, in quanto emerge la positiva prassi degli operatori sociali – sia che di assistenti sociali, che di educatori – di intervento precoce sulle situazioni a rischio. Ciò implica un buon livello di prevenzione delle fragilità sociali, così da migliorare la condizione di vita della persona e della famiglia. Inoltre, la possibilità di articolare interventi educativi efficaci permetterebbe il rispetto di uno dei bisogni di sviluppo dei bambini: la possibilità di abitare una casa comoda e sicura<sup>34</sup>.

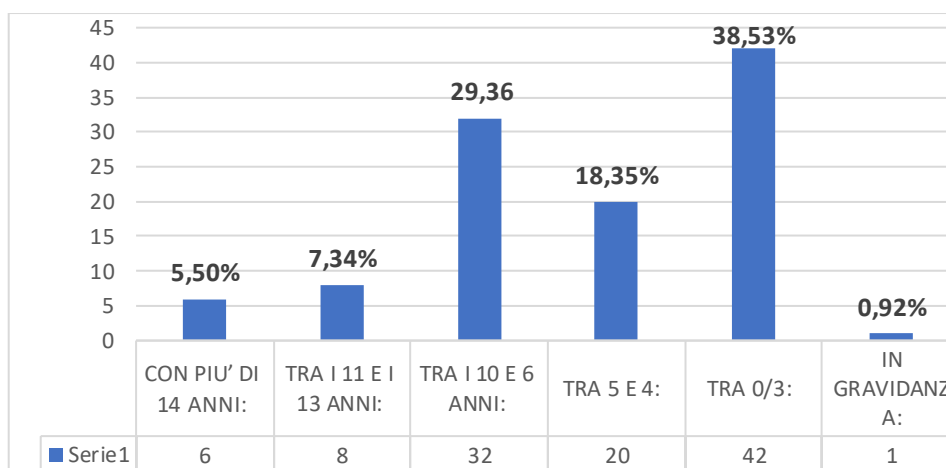


Fig. 4 – Fasce di età dei figli accolti<sup>35</sup>.

<sup>34</sup> Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Università degli studi di Padova, *P.I.P.P.I.: programma di intervento per la prevenzione dell'istituzionalizzazione*, Quaderni della ricerca sociale n.43, Padova, 2016, pp. 5 e 8, <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/infanzia-e-adolescenza/focus-on/sostegno-alla-genitorialita/Documents/QRS-43-Report-PIPI-5.pdf>.

<sup>35</sup> Tratto e rielaborato da tesista tramite documento della Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Questionario di rilevazione dati delle comunità e alloggi genitore-bambino, periodo di rilevazione dal 1° gennaio 2021 al 30 giugno 2022*, p. 1.

Per quanto riguarda l'organizzazione del tempo libero dei bambini, data la prevalenza di un'età inferiore ai 10 anni, si è confermato il maggior utilizzo di servizi quali l'asilo nido – al 25% dei bambini accolti -, frequenza di centri di aggregazione e doposcuola – rispettivamente 14,66% e 18,10%; più limitati invece sono quei nuclei che usufruiscono dell'istituto dell'affido volontario e di una famiglia d'appoggio, tanto che ne sono stati constatati in una percentuale inferiore al 1%.

#### 2.4.3 I dati degli alloggi per l'autonomia

Passando a trattare i dati raccolti per la struttura degli alloggi per l'autonomia – protetti e sociali -, anche in questo caso vi è una pluralità di nazionalità con una prevalenza di donne nigeriane – al 38% -, piuttosto che italiane – così come è emerso nelle comunità (Fig. 5).

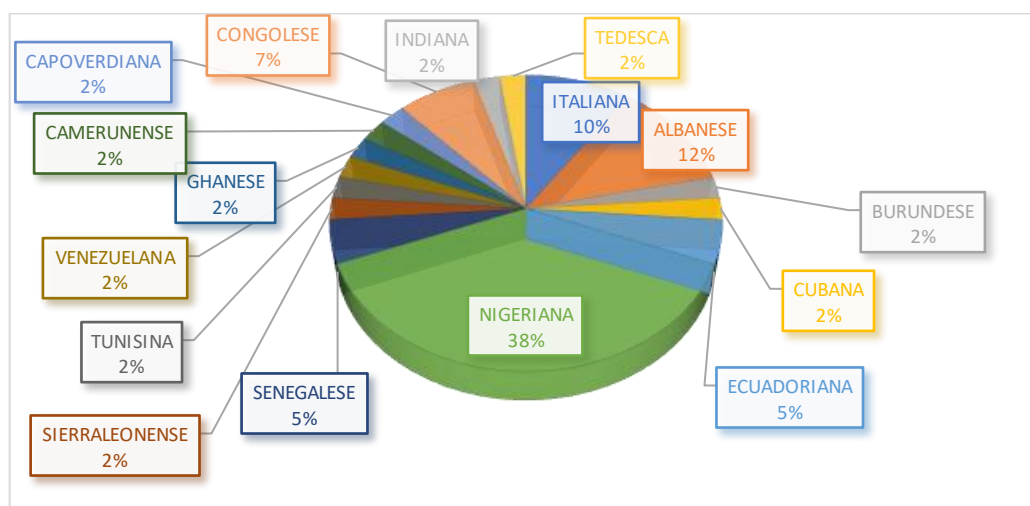


Fig. 5 - Classificazione per nazionalità<sup>36</sup>.

Il carattere predominante di uno specifico gruppo etnico può essere sinonimo sia di una prevalenza di un certo tipo di flusso migratorio, che di un persistere di fragilità che non sono collegate alla genitorialità o all'osservazione della relazione madre-bambino, ma che rivestono un valore sociale e di inclusione. Particolarmente rilevante è stato l'indicatore per lo studio della "motivazione che ha portato l'accoglienza" nell'alloggio, con il 23,30% dei casi inseriti caratterizzato da una complessità sociale intesa precipuamente come emergenza abitativa: ne deriva una conseguente difficoltà da parte dei nuclei nel reperimento di una nuova sistemazione abitativa a causa di una scarsa reperibilità di case in locazione, oppure per le lente tempistiche

<sup>36</sup> Tratto e rielaborato da tesista tramite documento della Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Questionario di rilevazione dati delle comunità e alloggi genitore-bambino, periodo di rilevazione dal 1° gennaio 2021 al 30 giugno 2022*, p. 3.

della pubblica amministrazione e del settore pubblico nella concessione di alloggi di Edilizia residenziale pubblica (ERP).

Tuttavia, rimane rilevante la percentuale di nuclei in cui si è riscontrato come necessario un continuo lavoro di supporto e di osservazione delle capacità genitoriali - al 26,21% (Fig.6).

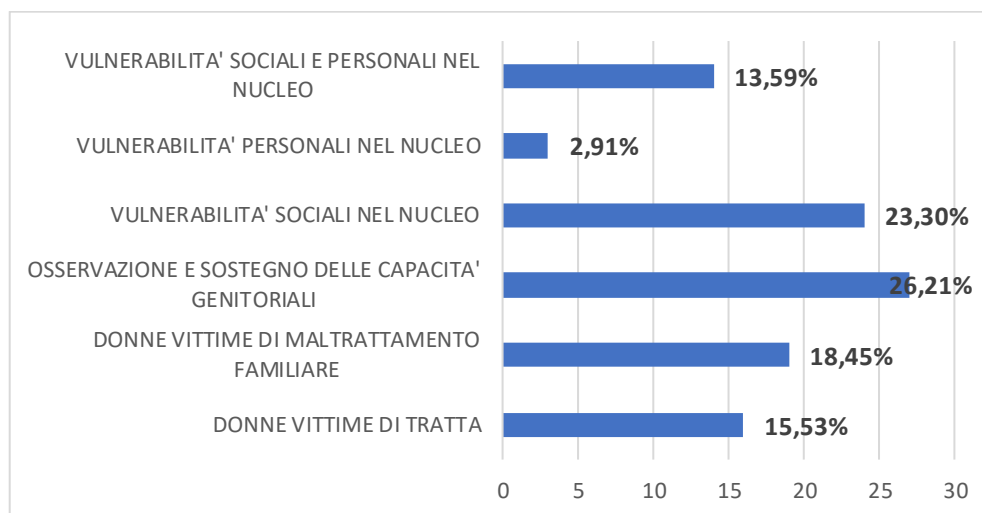


Fig. 6 - Motivazione per l'inserimento<sup>37</sup>.

Per quanto riguarda i figli negli alloggi, su un totale di 36 minorenni si è confermata la maggioranza del 66% di fascia d'età compresa tra 0 e i 10 anni.

L'organizzazione del tempo libero dei minorenni ospiti si articola maggiormente in servizi quali asili nido, scuola materna e centri di aggregazione – coerentemente alla fascia d'età prevalente, citata in precedenza.

Diversamente dalle comunità, negli alloggi si riscontra un uso maggiore dell'istituto dell'affido – ad esempio quello educativo e volontario –, usufruito da un numero di 10 nuclei, ovvero l'8% (Fig. 7); la motivazione a tale propensione può essere ricondotta alla programmazione di interventi educativi, che prevedono la necessità di un sostegno agito dalla famiglia affidataria nei confronti della mamma del minore per difficoltà organizzative – come la conciliazione dei tempi di vita e lavoro -, oppure in situazioni emergenziali – come un ricovero ospedaliero. Inoltre, la possibilità di usufruire di questa tipologia di risorsa, oltre a diventare un nuovo punto di riferimento affettivo e educativo, incentiva la costruzione di una rete di supporto al nucleo madre-bambino, che sia esterna rispetto al contesto residenziale.

<sup>37</sup> Tratto e rielaborato da tesista tramite documento della Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Questionario di rilevazione dati delle comunità e alloggi genitore-bambino, periodo di rilevazione dal 1° gennaio 2021 al 30 giugno 2022*, p. 3.

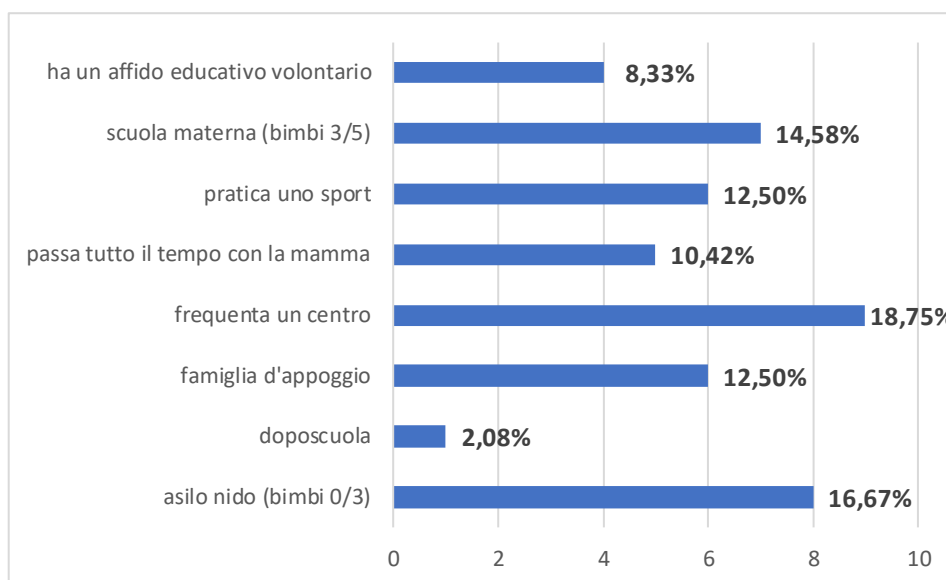


Fig. 7 - Servizi per il tempo libero dei figli<sup>38</sup>.

### 2.5 Lo strumento dell'analisi S.W.O.T. rivolto agli operatori dei servizi sociali e ai coordinatori dei servizi residenziali

L'analisi S.W.O.T.<sup>39</sup> è uno strumento di pianificazione spesso impiegato da parte di soggetti organizzativi – come enti ed aziende –, con la finalità di stimolare una riflessione per identificare punti di forza, debolezza, opportunità e minacce di aspetti o elementi specifici, contenuti in programmi o progetti. La finalità di tale tecnica è quella di definire ipotesi di piani di azioni strategiche, volte al raggiungimento di un obiettivo individuato, oltre che un progresso della condizione generale di partenza. Questo strumento di ricerca qualitativa, dall'utilizzo molto semplice ed intuitivo, si muove dalla costruzione di una matrice suddivisa in quattro quadranti (Fig. 8); questi sono rispettivamente:

- punti di forza (*Strengths*), coincidenti con i fattori che danno buoni risultati e che, di conseguenza, vanno valorizzati;
- punti di debolezza (*Weaknesses*), che rappresentano i limiti del sistema su cui è necessario lavorare;
- opportunità (*Opportunities*), sono possibilità che vengono offerte dal contesto e da cui possono derivare occasioni di miglioramento;

<sup>38</sup> Tratto e rielaborato da tesista tramite documento della Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Questionario di rilevazione dati delle comunità e alloggi genitore-bambino, periodo di rilevazione dal 1° gennaio 2021 al 30 giugno 2022*, p. 1.

<sup>39</sup> G. Palumbo, *L'analisi S.W.O.T.*, 2010, <http://giacomopalumbo.blogspot.com/2010/01/lanalisi-swot.html>, consultato il 15 maggio 2023.

- minacce (*Threats*), ovvero rischi da valutare e da affrontare poiché potrebbero portare ad un peggioramento, rendendo critica una data situazione.

SWOT ANALYSIS		ANALISI INTERNA	
		Forze	Debolezze
ANALISI ESTERNA	Opportunità	<i>Strategie S-O:</i> Sviluppare nuove metodologie in grado di sfruttare i punti di forza dell'azienda.	<i>Strategie W-O:</i> Eliminare le debolezze per attivare nuove opportunità.
	Minacce	<i>Strategie S-T:</i> Sfruttare i punti di forza per difendersi dalle minacce	<i>Strategie W-T:</i> Individuare piani di difesa per evitare che le minacce esterne acuiscano i punti di debolezza.

Fig. 8 – Schematizzazione analisi S.W.O.T.

Se i primi due aspetti evidenziano risorse e competenze interne del sistema analizzato – tanto da essere definiti fattori endogeni – e su cui è possibile intervenire tramite politiche e interventi del decisore, le opportunità e le minacce sono variabili prettamente esterne, che possono essere soggette unicamente ad un controllo attraverso apposite strutture; in quanto fattori esogeni, inoltre, sono ricercabili in contesti tecnologici, politici, economici e sociali.

L'analisi può essere effettuata *on desk*, se il ricercatore o il gruppo di ricercatori determinano tali peculiarità sulla base dei dati di contesto e prevedendo scenari, in linea alle informazioni acquisite soggettivamente. Al contrario, nel processo di analisi partecipato le dimensioni della S.W.O.T. sono indagate attraverso l'interrogazione degli *stakeholder* – ovvero i portatori di interesse - del progetto. Ricercatori ed esperti, in questo caso, analizzano insieme i dati pervenendo ad una descrizione condivisa del contesto<sup>40</sup>.

Si è deciso di applicare tale tecnica di analisi ponendo quale obiettivo l'analisi dei bisogni del “servizio residenziale rivolto al genitore-bambino”. Si è tenuto conto delle tipologie esistenti - comunità e alloggi -, ascoltando il punto di vista degli operatori dei servizi sociali degli Ambiti territoriali sociali cittadini e dell'esperienza fin qui maturata dal terzo settore, precisamente dei coordinatori dei servizi residenziali del sistema genitore-bambino. Tale studio è stato dunque proposto a tre gruppi:

<sup>40</sup> A. Tuselli, *Analisi valutativa e mixed methods. L'efficacia percepita delle politiche gender sensitive*, Università degli Studi di Napoli “Federico II”, Dottorato di ricerca in scienze sociali e statistiche, 2017, p. 14, [http://www.fedoa.unina.it/12253/1/Tuselli\\_Alessia\\_30.pdf](http://www.fedoa.unina.it/12253/1/Tuselli_Alessia_30.pdf).

- gli assistenti sociali, in quanto *stakeholder* significativi che fanno utilizzo dei servizi;
- il gruppo dei coordinatori delle comunità;
- il gruppo dei coordinatori degli alloggi.

I quesiti su cui si è deciso di porre il *focus* dell'approfondimento, sono stati:

- come possiamo utilizzare e sfruttare ogni punto di forza del servizio?
- come possiamo migliorare ogni debolezza del servizio?
- come si può ottenere il massimo rendimento e beneficiare di ogni opportunità, a favore del servizio?
- come si può ridurre ciascuna delle minacce individuate per il buon funzionamento del servizio?

La scelta di sviluppare l'analisi S.W.O.T. quale base di partenza per la costruzione dell'analisi dei bisogni è un aspetto fondamentale sia per razionalizzare le decisioni da assumere all'interno delle varie azioni, sia per fare in modo che il progetto abbia una solida ragion d'essere e sia ancorato alla realtà territoriale.

Gli incontri degli operatori sono stati calendarizzati nei mesi di giugno, fino a novembre 2022; mentre per i gestori delle comunità e degli alloggi, nei mesi di gennaio e febbraio 2023. Si riportano i contenuti tecnici emersi dai differenti confronti all'interno degli Allegati A, B, C, D.

### 2.5.1 Restituzione e sintesi dei contenuti delle S.W.O.T. analysis

I punti di forza (*strenghts*), di debolezza (*weaknesses*), le opportunità (*opportunities*) e le minacce (*threats*) relative ai quesiti appena descritti, si sintetizzano come segue:

<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- continuità e gradualità nei passaggi interni, è un sistema dinamico a “doppio binario”, sia da comunità ad alloggi che viceversa;</li> <li>- dinamicità del servizio nella risposta ai bisogni del singolo e del gruppo;</li> <li>- centratura sui progetti educativi e lavoro in rete;</li> <li>- sostiene l'accompagnamento dei bambini a scuola per lo svolgimento di attività extrascolastiche, ai colloqui con i terapeuti e con i servizi specialistici, agli incontri familiari (è gestione organizzativa minore);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poca centratura sul benessere del bambino: ci si concentra sugli aspetti disfunzionali del genitore e si lavora per ridurli;</li> <li>- non sempre si presta attenzione alla cura del momento dell'accoglienza e ci si attesta su una presentazione delle regole di convivenza (eventuali regolamenti);</li> <li>- affaticamento delle équipe nella continua flessibilità che richiede il servizio, per fronteggiare cambiamenti ed emergenze (notturne/ricoveri);</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- buon lavoro e prassi consolidate di lavoro con gli ATS;</li> <li>- a seguito di situazioni emergenziali (es. ricovero ospedaliero) si garantisce supporto educativo sia al ricoverato, che al minore collocato in comunità senza genitore.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rilevato non rispetto dei livelli di intensità educativa nelle comunità a media/ alta intensità (è inserimento e intervento inappropriato);</li> <li>- necessità di una maggiore chiarezza nella cornice progettuale proposta dal servizio sociale (definizione condivisa di obiettivi).</li> </ul>
<b>Opportunità</b>	<b>Minacce</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- mappatura condivisa con gli ATS delle risorse del territorio (stimolo al lavoro di comunità);</li> <li>- integrazione con figure professionali diverse (percorsi SEA) e ampliamento sperimentazioni progettuali (affido familiare);</li> <li>- prevedere un rapporto educativo più alto (garanzia della compresenza in turno).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- negli attuali modelli di servizio definiti dal disciplinare la differenza tra alta intensità (“protezione e osservazione”) e la media intensità (“interventi di sostegno”) è molto sfumata e i due servizi tendono a coincidere;</li> <li>- difficoltà nel conciliare tempi di vita-lavoro delle mamme;</li> <li>- necessità di rilanciare lavoro di rete per il post- accoglienza su temi abitativi (accesso agli alloggi ERP).</li> </ul>

Tabella 3 – sintesi contenuti analisi S.W.O.T.

### 2.5.2 Punti di forza

Il primo elemento che emerge dal confronto e dall’elaborazione del materiale contenuto nelle diverse analisi S.W.O.T., conferma la visione della rete genitore-bambino come “sistema di servizi” e ciò comporta l’esistenza di continuità e flessibilità dell’intervento di tutela, che si articola a partire da risposte ad un bisogno di maggior tutela e protezione con un affiancamento educativo costante – così come avviene nelle comunità ad alta intensità -, fino ad supporto finalizzato ad incentivare un’autonomia della mamma – soprattutto abitativa –, sviluppato in alloggio. È essenziale la personalizzazione dell’accoglienza di ogni singolo nucleo, basata sul Progetto educativo individuale (PEI) sviluppato secondo a partire dai bisogni e dalle prospettive di ogni mamma e del suo bambino. Il progetto viene costruito negli obiettivi tramite una metodologia di lavoro concertata, di conseguenza, è imprescindibile che il personale educativo dei servizi residenziali e l’assistente sociale - titolare del caso – collaborino, così da garantire percorsi di accoglienza di qualità, non standardizzati e focalizzati sul benessere del nucleo.

Ulteriore punto di forza che caratterizza sia le comunità che gli alloggi è la gestione organizzativa incentrata sulla diade madre-bambino. La possibilità di definire gli obiettivi a favore di entrambi i soggetti nei cosiddetti *planning* settimanali incentiva da una parte la responsabilizzazione della mamma – anche in ottica di sgancio dalla rete dei servizi -, programmando in modo anticipato la quotidianità in parallelo agli impegni personali; in seconda battuta, attribuisce importanza al minore e alla salvaguardia del suo sviluppo armonico, tramite lo svolgimento di attività extrascolastiche, incontri familiari e l’accompagnamento a colloqui con terapeuti o servizi specialistici. La flessibilità della rete

genitore-bambino si esprime anche nella gestione delle emergenze: in particolare, a fronte di ricoveri ospedalieri oppure di allontanamenti volontari della mamma dalla struttura, le comunità e gli alloggi garantiscono la riorganizzazione degli spazi di accoglienza progettando un intervento di supporto anche al figlio solo. Da qui assumono un ruolo rilevante tutte quelle risorse – come l’affido educativo volontario<sup>41</sup> -, che offre il Comune di Genova e che vengono mobilitate, con la finalità di integrare le attività messe in atto dalla rete genitore-bambino.

### *2.5.3 Punti di debolezza*

Nonostante sia presente nelle comunità e gli alloggi un quotidiano affiancamento educativo nei confronti del minore ospite, gli assistenti sociali del territorio tendono a rimarcare una limitata attenzione verso le sue esigenze specifiche, non favorendo a pieno il suo benessere. Il lavoro educativo sviluppato con e per la mamma accolta, spesso si pone il primario obiettivo di colmare le sue fragilità personali, piuttosto che valorizzare le risorse già maturate – e questo è un punto su cui è necessario intervenire.

Altro punto di debolezza individuato sta nella variabile dell’”inappropriatezza” dell’accoglienza proposta. Si presenta nei casi di collocazione di situazioni mamma/bambino che necessiterebbero di una comunità ad alta intensità educativa – come mamme minorenni o in cui esiste un evidente pericolo di fuga - negli alloggi e nelle comunità a media intensità. Questa deriva comporta inevitabilmente la distribuzione sbilanciata delle risorse educative sul nucleo più fragile, con un minor investimento sugli altri ospiti.

Altro momento rilevante nel percorso residenziale è rappresentato dal primo momento di inserimento nella nuova sistemazione di vita. Tale passaggio viene definito un “arco temporale delicato”, che può suscitare ansia e timore nel nucleo monogenitoriale: si richiede la presenza e l’attenzione da parte dell’intera équipe educativa, con un ascolto della donna e del nucleo finalizzato alla conoscenza dei suoi interessi, impegni e alla presentazione delle altre famiglie già ospitate. Questa prima fase accoglienza rischia di essere sottovalutata per una diffusa centratura sulla presentazione di regole della casa, regolamenti, compiti e obblighi: non sempre si presta la dovuta attenzione alla persona, dando maggior importanza alla “funzione normativa”, funzionale unicamente all’organizzazione residenziale.

---

<sup>41</sup> Lo strumento dell’affido volontario si sviluppa tramite un affiancamento, che è realizzato da volontari - selezionati dagli ATS -, o da una cosiddetta famiglia di appoggio. La sua finalità è quella di coinvolgere il minore – accolto anche in comunità - in attività che siano in grado di rispondere ad un proprio bisogno di tipo affettivo-relazionale. È in questo modo che si permette al bambino di sperimentare un modello familiare positivo, attraverso la creazione di un proprio spazio personale, fisico ed emotivo alternativo rispetto a quello comunitario.

Inoltre, la proposta di prassi educative standardizzate può rappresentare un rischio anche per il lavoro di proficua collaborazione con gli operatori dei servizi sociali, con una successiva diminuzione del coinvolgimento degli assistenti sociali nella definizione del progetto educativo. L'affievolirsi di una comunicazione continua tra l'équipe educativa e il servizio sociale – soprattutto per quanto riguarda l'evolversi delle diverse situazioni progettuali – non migliora la chiarezza degli obiettivi dell'accoglienza e la loro condivisione, aumentando il rischio di procrastinare la dimissione di alcuni nuclei. Tra gli impatti di questa “inappropriatezza” si potrebbe inoltre disincentivare l'acquisizione e il potenziamento di autonomia personale, ritardando il processo di dimissione e indipendenza dalla rete dei servizi.

#### 2.5.4 Opportunità

Tra le opportunità rilevate dall'analisi si evidenzia la necessità di aggiornare la “mappatura delle risorse” presenti sul territorio genovese, al fine di diffondere la conoscenza dei servizi in maniera capillare e di aumentare la consapevolezza circa le reti che possono costituire un supporto ulteriore per le comunità e gli alloggi. Questo processo porterebbe con sé due effetti:

- il maggior coinvolgimento di diversi attori della rete, ad esempio la collaborazione con gli operatori del Servizio educativo adulti<sup>42</sup> (SEA). Aprire a questa opportunità significa dedicare un'attenzione particolare ed “esperta” al reinserimento lavorativo della donna-mamma ospitata;
- l'ampliamento e il rinforzo di sperimentazioni territoriali ad oggi attive, quali ad esempio i percorsi con le famiglie affidatarie, anche dette “famiglie amiche” -, tramite progetti di accompagnamento del nucleo genitore/bambino focalizzati a sostenere soprattutto la fase di *post* dimissioni dalla struttura residenziale.

Sia l'integrazione con nuove professionalità, che la realizzazione di nuove progettazioni sociali costituiscono due alternative per far fronte al fenomeno dell'assistenzialismo e alla permanenza ad oltranza dei nuclei all'interno degli spazi residenziali. Una via alternativa a queste due possibili soluzioni sarebbe quella di poter prevedere un rapporto educativo più alto

---

<sup>42</sup> Il Servizio educativo adulti risulta essere un servizio articolato che comprende il supporto alla persona per specifiche tematiche – come quella abitativa – che, generalmente, comportano una maggior propensione alla fragilità individuale. La sua finalità andrebbe a coincidere con la realizzazione di percorsi di recupero scolastico, cura dei rapporti personali, creazione di un'autonomia lavorativa o accompagnamento a corsi di formazione colmando - in questo modo - lacune dei progetti personali, sia nella giovane età e dell'adulità. È in questo modo che, creando percorsi *ad hoc* sulla base di specifici obiettivi, si costruiscono basi solide dei progetti di vita, a cui può essere affiancato un sussidio economico.

rispetto a quello previsto dalla normativa – citata in precedenza -, così da garantire una compresenza del personale della struttura durante la quotidianità. È in questo modo che sarebbe possibile gestire al meglio i *planning* settimanali organizzati, oltre che eventi accidentali.

#### 2.5.5 Minacce

Per quanto riguarda le minacce è necessario considerare la differenza sempre più sfumata tra l'intervento come struttura di media intensità - in cui l'obiettivo è il sostegno educativo alla madre e al minore – e l'intervento come struttura ad alta intensità - intesa come spazio di protezione e osservazione per la diade. Al momento i due servizi rischiano sempre più di coincidere, a causa dell'incremento di richieste di inserimento che risultano sempre meno "appropriate" al tipo di struttura, sempre più urgenti e sempre più connotate da bisogni complessi. Sul lungo termine, ciò potrebbe comportare l'insostenibilità dell'accoglienza in strutture di "media intensità" e un appiattimento dell'offerta dei servizi.

Un altro punto su cui porre attenzione ha a che vedere con gli "spazi" dell'accoglienza. Infatti, a fronte di requisiti strutturali che vengono mantenuti da tutti i soggetti accreditati, resta innegabile che l'inserimento risulta impattante nei confronti delle libertà personali, tanto che è frequente che alcuni bisogni delle mamme e dei bambini, come quello di intimità e di personalizzazione dei propri spazi, rischiano non esser rispettati. Anche in questo caso, la criticità non sta tanto in capo al singolo ente, che rispetta le norme, ma è comunque un aspetto che deve entrare nella riflessione sul modello di comunità che si intende proporre. Inoltre, gli ambienti comunitari non sempre garantiscono lo svolgimento degli incontri familiari - eventualmente previsti dal progetto individuale del minore facendo venire meno il diritto alla continuità dei rapporti con gli adulti significativi.

Infine, resta palese la minaccia esterna al sistema residenziale, ma quanto mai cogente, dell'estrema difficoltà di reperimento di risorse abitative (appartamenti in locazione o alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica): questa è una variabile che rischia di portare ad uno stazionamento ad oltranza di alcuni nuclei pronti per le dimissioni ma che non riescono a ricollocarsi sul mercato abitativo, essendo genitori lavoratori tendenzialmente single, senza un contratto di lavoro a tempo indeterminato e senza possibilità di offrire garanzie per il sostegno al canone. Ciò può portare, a sua volta, a svilire parte dell'intervento educativo svolto, con i relativi risultati e esiti positivi ottenuti durante l'accoglienza.

## *2.6 Riflessioni conclusive rispetto l'analisi del bisogno e del contesto: verso la realizzazione del disegno della ricerca*

Gli strumenti dell'analisi del bisogno e del contesto – quali il questionario e la matrice dell'analisi S.W.O.T. – rappresentano due metodologie di ricerca che facilitano l'acquisizione di informazioni utili all'ampliamento della conoscenza personale. In particolare, permettono di ottenere dati che siano veritieri e rappresentativi del contesto studiato: infatti, se da una parte la somministrazione del questionario ha facilitato la costruzione dei profili delle mamme - presenti nel sistema genitore-bambino -, interpellando i gestori della rete di partenariato che coordinano gli spazi di ospitalità; l'analisi S.W.O.T. ha portato all'individuazione di tutti quei bisogni di cui sono portatori sia l'impianto residenziale, che gli assistenti sociali territoriali – ovvero quegli operatori che utilizzano nella quotidianità lavorativa, sia le comunità che gli alloggi genitore-bambino. È in questo modo che risulta possibile costruire una vera e propria indagine esplorativa che restituisca la formulazione di una prima e ipotetica modalità di funzionamento di questa particolare tipologia di servizio residenziale.

Perché si tratta di un'ipotetica formulazione del funzionamento del nostro oggetto di studio? Poiché per comprendere i suoi reali meccanismi interni è indispensabile ascoltare il punto di vista di chi fruisce in prima persona dei servizi: in questo caso il nucleo monogenitoriale, composto dalla mamma con il proprio bambino. Di conseguenza, sarà anche grazie alle testimonianze delle donne e madri ospitate che risulterà possibile strutturare degli esiti oggettivi e scientificamente verificabili da mettere a disposizione della Direzione Politiche Sociali del Comune di Genova; stessi esiti che faciliteranno la definizione di un nuovo modello di servizio genitore-bambino, che sia coerente e rispettoso delle richieste del territorio.

La condizione necessaria per il raggiungimento di questo obiettivo finale è rappresentata dall'articolazione e dalla realizzazione di un percorso valutativo: è in questo contesto che risulta indispensabile introdurre la tematica del cosiddetto disegno della ricerca – riportata nel capitolo seguente.

## CAPITOLO 3. LA REALIZZAZIONE DEL DISEGNO DI RICERCA

### 3.1 Il disegno della ricerca

Prima di delineare in cosa consiste la realizzazione del disegno della ricerca valutativa, risulta utile approfondire ulteriormente il significato della ricerca. Nello specifico, si tratta di un'attività che consente di poter argomentare un giudizio valutativo tramite procedure affidabili, raccogliendo informazioni condivisibili e verificabili. In questo modo, oltre a costruire un parere non caratterizzato da eventuali pregiudizi personali, permette di sostenere i decisori e tutti gli attori sociali coinvolti nei ragionamenti sulle problematiche e sulle relative soluzioni<sup>1</sup>.

Tra gli elementi che concorrono a rendere maggiormente complesse le procedure di raccolta ed analisi dei dati – a supporto del giudizio -, ci può essere l'accentuazione dell'elemento tecnico. In particolare, la variabile del tecnicismo fa correre al valutatore il rischio grave e più diffuso di dare maggiore importanza alla preferenza di una tecnica più o meno standardizzata – dall'analisi dei costi e benefici, al questionario, fino all'intervista -, piuttosto che alla costruzione di un'articolazione precisa del pensiero dell'esperto valutatore e del cosiddetto progetto valutativo. Dalla mancata valorizzazione di un'idea progettuale, si genera la possibilità di proporre le medesime soluzioni operative ad una vasta gamma di criticità tra loro differenti.

A cosa servono quindi le tecniche? Bezzi parla della loro funzione, come quella di una "protesi": sono artifici aventi lo scopo di sostenere un'argomentazione, oltre che organizzare l'informazione in una maniera reputata adeguata all'impresa e coerente con le ipotesi e gli obiettivi stabiliti. Di conseguenza, si riconosce un ruolo fondamentale e indispensabile dell'uso delle tecniche, ma la scelta di queste è secondaria rispetto all'ideazione del percorso valutativo; stesso percorso che risulta essere, invece, fondamentale così da collegare il contesto in cui si situa ciò che viene valutato, i vari attori sociali che hanno a che fare con questo (ne sono un esempio i decisori, gli operatori, i beneficiari) e gli scopi della valutazione. È a partire da tali presupposti che si delinea il disegno della ricerca valutativa<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> S. Chimenti, *La ricerca valutativa – concetti, metodi e applicazioni*, Corso di valutazione economica delle politiche, Roma, 2018, <https://scienze politiche.unical.it/bacheca/archivio/materiale/85/Valutazione%20economica%20delle%20politiche/Chimenti.ricercavalutativa.pdf>.

<sup>2</sup> C. Bezzi, *Cos'è la valutazione*, FrancoAngeli, Milano, 2006, pp. 51 e 52.

Il disegno della ricerca valutativa si compone di nove tappe, distribuite secondo un certo ordine logico. Ciò che va precisato è il loro carattere dinamico: questo significa che si tratta di nove stanze – dette anche blocchi -, che non vanno risolti in maniera rigida e consequenziale. Infatti, spesso può avvenire che una determinata fase sia sviluppata insieme ad un'altra, oppure che si possa tornare indietro – sempre in linea alle esigenze della progettazione.

Il disegno della ricerca valutativa – rappresentato nella figura 1 - è da considerarsi come un insieme organico in continua evoluzione; mentre il valutatore negozia il mandato col committente (tappa 1) e comprende l'*evaluando* da analizzare (tappa 2), cerca di prefigurare il piano di azione (tappa 3), salvo modificare il progetto nel caso in cui venga conosciuto il *budget* a disposizione (tappa 4). Una volta avviato il lavoro (tappa 5 e seguenti), può esserci poi necessità di confrontarsi nuovamente con il committente per ridefinire il mandato in parallelo alla conoscenza di nuovi elementi in gioco<sup>3</sup>.

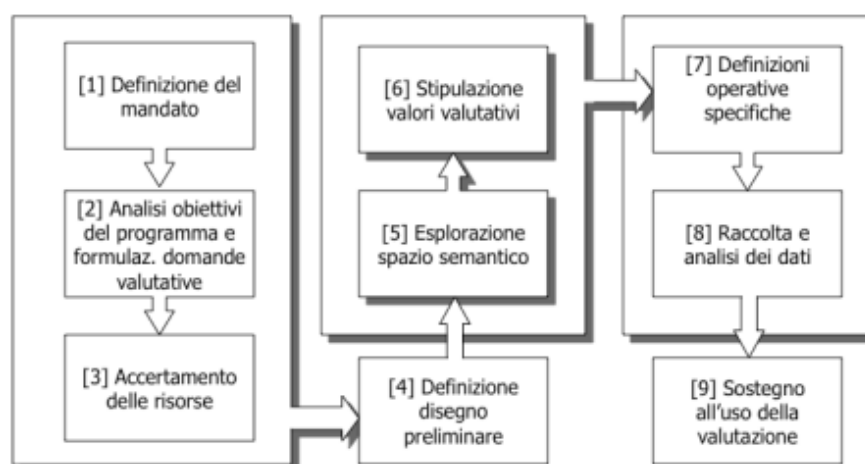


Fig. 1 – il disegno della ricerca valutativa e le sue fasi.

### 3.2 Il mandato e le domande valutative

Il mandato del disegno e del percorso valutativo qui esposto, sviluppato in riferimento al sistema delle comunità e degli alloggi genitore-bambino, sostiene le prassi già consolidate della Direzione Politiche Sociali, le quali da anni promuovono percorsi partecipati, finalizzati al miglioramento continuo della qualità e all'innovazione del sistema di accreditamento sociale del Comune di Genova. Per veder concretizzarsi l'evoluzione e il potenziamento dei servizi rivolti ai nuclei monofamiliari fragili, il mandato attribuito all'U.O. Minori e Famiglie dell'Ente è anzitutto di tipo tecnico-professionale: risulta fondamentale comprendere il livello di funzionamento delle risorse delle comunità e degli alloggi, approfondire la normativa e gli

<sup>3</sup> Ivi, pp. 52 e 53.

obiettivi attribuiti all'attuale organizzazione della rete residenziale ed elaborare una proposta, in ultimo, che contenga utili spunti di rinnovamento dei sistemi di accoglienza.

Di conseguenza, parallelamente all'esplicitazione del mandato, si è definito il *focus* principale su cui si basa il disegno della ricerca valutativa: accertare se i bisogni delle mamme e dei propri figli vengono effettivamente ascoltati e se si intervenga coerentemente su di essi, durante il periodo di accoglienza nelle comunità e negli alloggi. Per indirizzare il percorso di indagine valutativa, si è preso avvio da alcuni elementi emersi dalle analisi S.W.O.T. (la descrizione dello strumento e dei contenuti è stata affrontata nel capitolo precedente).

Grazie all'utilizzo di questa tecnica di ricerca sociale, è stato possibile scomporre l'esperienza di inserimento nella rete genitore-bambino, evidenziando diverse tematiche cruciali - punti di forza, punti di debolezza e minacce – a partire dalle quali orientare il percorso di miglioramento dei servizi. In particolare, debolezze e minacce hanno permesso dapprima l'individuazione dei motivi che caratterizzano il cosiddetto “problema valutativo” e hanno portato alla costruzione delle domande valutative. Tali domande coincidono con la dimensione problematica alla base del lavoro di progettazione<sup>4</sup> e si esplicitano come segue:

- Si garantisce un buon servizio alle famiglie inserite nel sistema genitore-bambino?
- I nuclei accolti stanno bene nel contesto residenziale? Si risponde ai bisogni personali?
- Come deve funzionare una comunità o un alloggio, ammesso che l'accoglienza sia necessaria?
  - È stata la scelta migliore la collocazione in uno spazio protetto e tutelato?
  - Cosa sta facendo la Direzione Politiche Sociali per garantire un elevato *standard* di qualità?

Più nello specifico, i quesiti hanno portato ad analizzare un'altra tematica rilevante, quella dell'appropriatezza dell'inserimento nel contesto residenziale e il conseguente allontanamento dai propri spazi di vita. Per “appropriato” si intende infatti l'intervento che viene messo in atto, quando le persone non sono in grado di proteggersi da sé poiché sono vulnerabili o dipendenti da un'altra figura – come quella di cura. A partire dal rischio di essere esposti ad aggressioni e trascuratezze, si propone una soluzione “maggiormente adeguata” e si genera così un vero e proprio dilemma strutturale che consiste nella difficoltà di capire quanto e fino a che punto sia giusto ed accettabile puntare su un miglioramento della relazione genitore-figlio – ad esempio,

---

<sup>4</sup> Ivi, p. 59.



sviluppando un'osservazione in comunità del rapporto madre-bambino, seguita poi da un progetto educativo - o quanto sia meglio impegnarsi per una temporanea sostituzione delle figure genitoriali carenti, dando ai bambini la possibilità di crescere in un ambiente diverso da quello della famiglia biologica e più rispettoso dei loro bisogni<sup>5</sup>.

Va altresì evidenziato che valutare l'opportunità di un'accoglienza negli spazi residenziali non è mai semplice. In generale, gli assistenti sociali operano scelte e valutazioni su due o più variabili in una condizione di insicurezza, con possibili conseguenze negative e una certa dose d'incertezza dei risultati. Ciò implica non di rado un'accoglienza nella rete genitore-bambino che tende a perdere di efficacia, specie se protratta sul lungo termine, con una difficoltà nel rispondere agli obiettivi o nell'ottenere i risultati attesi dal progetto educativo.

L'obiettivo dell'indagine valutativa sarà offrire spunti di riflessione - argomentati sulla base di elementi conoscitivi approfonditi - al percorso di rinnovamento dell'attuale modello residenziale genitore-bambino accreditato con il Comune di Genova, offrendo la possibilità di ripensare le pratiche e gli strumenti educativi necessari per garantire interventi fluidi e capaci di dialogare in quadri familiari con problematicità multidimensionali.

### 3.3 L'individuazione degli stakeholder

Una volta specificato il mandato e le domande valutative, si procede all'individuazione delle risorse che possono essere impiegate nel disegno della ricerca valutativa; i cosiddetti *stakeholder* – o portatori di interesse.

Tali soggetti si definiscono come individui che in qualsiasi modo possono essere influenzati – sia positivamente, che negativamente - dall'intervento proposto e che, pertanto, possono favorire o ostacolare con i loro interessi o azioni il raggiungimento degli obiettivi del progetto. Un'ampia analisi di quelle che sono le aspettative degli *stakeholder* è indispensabile per una buona riuscita dell'intervento, così da massimizzare i benefici – come quelli sociali – nei confronti dei destinatari, limitando invece gli impatti negativi<sup>6</sup>.

Inoltre, il contributo di queste persone risulta fondamentale, poiché è propedeutico alla promozione di processi partecipativi – oltre che di apprendimento – e rispettosi del principio di un miglioramento continuo della qualità dei servizi.

---

<sup>5</sup> T. Bertotti, *Decidere nel Servizio sociale*, Carocci, Roma, 2016.

<sup>6</sup> M. D'Amico, *Progettare in Europa – tecniche e strumenti per l'accesso e la gestione dei finanziamenti dell'Unione Europea*, Erickson, Trento, 2018, p. 127.

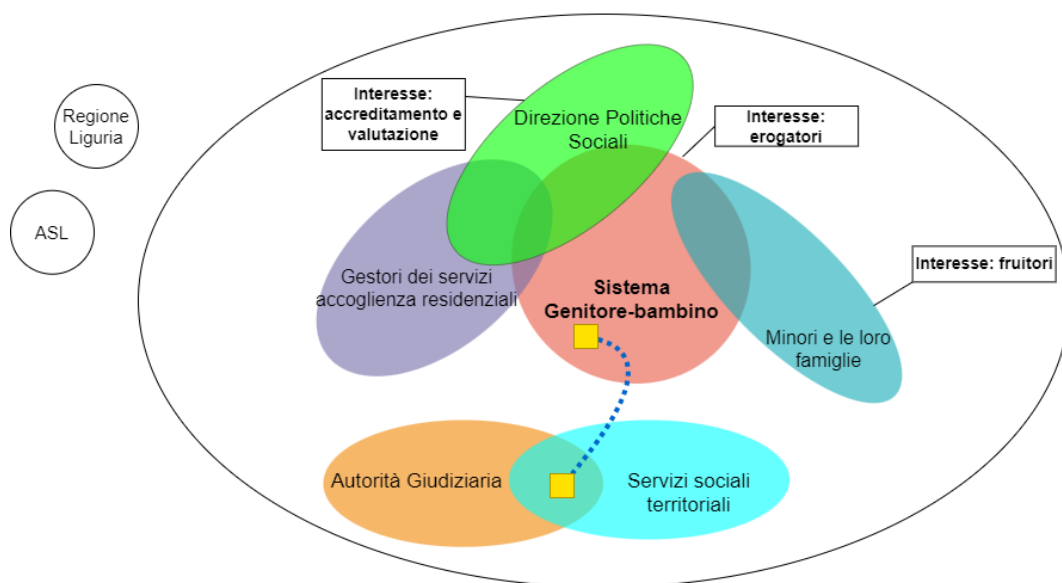


Fig. 2 – diagramma di Venn e individuazione degli stakeholder<sup>7</sup>.

I principali *stakeholder* del processo – identificati nel diagramma di Venn, riportato nella figura 2 - sono:

- I minori e le loro famiglie. Questi sono i soggetti definibili come i diretti fruitori del servizio. Ipotizzare di migliorare e adattare il contesto comunitario alle attuali richieste ed esigenze delle mamme inserite significa anzitutto predisporre gli spazi residenziali all’eventuale arrivo di nuovi nuclei monogenitoriali, che sono in progressivo aumento – come affermato in precedenza - e rendere positiva l’esperienza dell’accoglienza.
- I servizi sociali territoriali. Gli operatori degli Ambiti territoriali sociali del territorio genovese richiedono da tempo un cambiamento significativo nell’offerta della filiera della residenzialità, rivolta alle mamme con i loro bambini. In particolare, si auspica una maggiore offerta in termini di numeri di accoglienza, per evitare di collocare i nuclei fuori dal territorio cittadino - a meno che il loro progetto di intervento non lo richieda espressamente - ad esempio, per opportunità di vicinanza territoriale con le reti significative del nucleo.
- I gestori dei servizi di accoglienza residenziale. Sono gli erogatori del servizio preso in esame e compongono la rete di partenariato. Negli anni tali soggetti hanno dato sempre più rilevanza alla necessità di essere coinvolti in processi di costruzione di nuovi modelli di servizio, che abbiano la caratteristica di essere economicamente sostenibili e

<sup>7</sup> Tratto e rielaborato da tesista tramite documento della Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Progetto Servizio d’accoglienza bambino-genitore*, 2023, pp. 3 e 4.

rispettosi della complessità sociale. Per questi motivi, nella progettazione sono portatori di un alto interesse.

- L’Autorità Giudiziaria. Negli ultimi anni, nel concreto della prassi professionale si assiste ad un significativo incremento del ricorso all’inserimento in comunità genitore-bambino. In genere, i dispositivi dell’Autorità Giudiziaria mirano a salvaguardare la diade madre-bambino – specialmente con bambini molto piccoli -, mettendo in protezione il nucleo e richiedendo un’accurata osservazione del rapporto genitore-figlio. A questa indicazione - concertata con i servizi sociali - che i Tribunali giungono a definire nei provvedimenti, segue di solito la necessità di sostenere il genitore in un percorso di autonomia e di inclusione sociale, ad esempio nel contesto abitativo oppure lavorativo.

Tra tutti questi *stakeholder* si instaura un sistema di relazioni fondamentale per la rete genitore-bambino e che ruota intorno ad un interesse centrale: la tutela dei diritti del minore e il miglioramento del benessere del bambino accolto con la propria mamma. Pertanto, dopo aver coinvolto i servizi territoriali e i gestori del terzo settore grazie al percorso delle analisi S.W.O.T., il soggetto individuato come *stakeholder* significativo e su cui articolare il percorso di valutazione partecipata, è stato identificato nella persona adulta che ha vissuto un’esperienza di accoglienza con i propri figli. Ascoltare il suo punto di vista significa non solo prestare attenzione a chi ha avuto esperienza diretta di comunità, ma anche valorizzare quegli elementi positivi che non possono mancare all’interno di un modello di servizio che sia in grado di progettare interventi efficaci e di rispondere ai bisogni espressi – ad esempio di tipo lavorativo, abitativo o di recupero delle capacità genitoriali<sup>8</sup>.

### 3.4 La condivisione del campo semantico e la costruzione degli indicatori

La fase di formulazione e raccolta delle teorie è avvenuta in modo partecipato, impostata sulle informazioni raccolte durante la fase di analisi dei bisogni promossa dall’Ente e sviluppata dal punto di vista degli operatori territoriali. È stato definito quindi un *team* di valutazione composto da: un’assistente sociale di un Ambito territoriale sociale (ATS) genovese, la referente della residenzialità minori per l’U.O. Minori e Famiglie, un’esperta di valutazione e la ricercatrice.

La riflessione è stata avviata tramite la tecnica del *brainstorming*, mediato attraverso i contenuti emersi e discussi delle analisi S.W.O.T. – presentate nel capitolo 2.

---

<sup>8</sup> G. Bertin, *Governance e valutazione della qualità nei servizi socio-sanitari*, FrancoAngeli, Milano, 2007, p. 46.

<sup>8</sup> *Ivi*, p. 28.

In generale, il *brainstorming* prevede una prima fase creativa in cui il gruppo produce una quantità di materiale sotto forma di frasi, parole o metafore. Questi spunti sono stati orientati da due diversi quesiti, che si riassumono rispettivamente in:

- Dal punto di vista dell'operatore, quali sono gli elementi costitutivi del servizio del sistema genitore-bambino e quali sono quelli che dovrebbero essere presenti, per garantire un buon funzionamento?
- Dal punto di vista del genitore accolto, che cosa potrebbe essere importante per stare bene nel contesto residenziale?

Il prodotto finale coincide con un elenco di indicatori valutativi – condivisi dal gruppo anche nella loro definizione -, che rappresentano tutti gli elementi salienti del servizio oggetto di valutazione. Tali indicatori sono stati poi sistematizzati in diverse dimensioni, caratterizzanti l'attuale sistema residenziale di accoglienza genitore-bambino<sup>9</sup> e ritenute importanti per il proprio buon funzionamento. Tra queste vi sono:

- Principi orientativi e valori di fondo: rappresentano una guida per l'intervento educativo e per la relazione tra operatore e nucleo accolto, stessa relazione che dovrebbe garantire la sperimentazione di interazioni di qualità, fondate su principi quali l'ascolto, comprensione, rispetto dei sentimenti e dei bisogni personali.
- Rapporti con i servizi sociali: la scelta di valorizzare, fin dal primo momento di accoglienza, la relazione tra gli assistenti sociali – titolari dei casi – e la rete educativa permette di incentivare una metodologia di lavoro che risulti essere concertata e non settoriale.
- Rapporto con la rete dei servizi: rappresenta il coinvolgimento di quelle risorse presenti sul territorio e propedeutiche allo sviluppo delle potenzialità della mamma e del minore ospitati.
- Aspetti metodologici: coincidono con tutte quelle accortezze - alla base del metodo di lavoro - che devono essere sviluppate da tutti gli educatori, così da attivare un intervento individuale e un'accoglienza di qualità. Tra le buone pratiche facenti parte della metodologia del lavoro professionale, si riconducono strumenti di progettazione quale il Progetto educativo individualizzato (PEI), oppure un'attenzione alla delicata fase di accoglienza – con l'accompagnamento alla nuova sistemazione – e supporto delle dimissioni.

---

<sup>9</sup> C. Bezzi, *op.cit.*, p. 91.

- Aspetti organizzativi: intesi come quei processi e quelle azioni concretizzate da parte del personale educativo – sia nei confronti della mamma, che del minore - per la gestione della quotidianità.

- Il personale: questa dimensione contiene dentro di sé tutti quegli strumenti – come l’organigramma - necessari a comprendere il personale coinvolto nella comunità o nell’alloggio con i relativi ruoli e funzioni, oltre che quelle attività - come la formazione continua - che sono funzionali al miglioramento dell’azione educativa interna all’*équipe* di lavoro.

- Aspetti strutturali: nello specifico si parla di come si presentano e si organizzano gli ambienti di accoglienza, oppure se c’è un’effettiva cura degli arredi.

- Caratteristiche dei genitori, divisibili nelle categorie dei principi relazionali e applicazione dei principi relazionali al metodo di lavoro educativo: anche in questo caso si sono tratteggiati gli ipotetici principi – seguendo il punto di vista della donna e mamma accolta – che potrebbero comporre il proprio quadro valoriale e che sarebbero fondamentali alla costruzione di un legame affettivo-costruttivo con l’operatore educativo.

Nelle mappe concettuali che seguono (Fig. 3 e 4), sono illustrate le dimensioni e gli indicatori identificati tramite il lavoro di confronto. L’utilizzo di questo strumento di progettazione ha permesso la comprensione dei nessi gerarchici e causali tra i diversi elementi e sotto-elementi, oltre che la riorganizzazione del contenuto in modo da raggruppare fattori pertinenti e in relazione tra loro<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> A. Sicora, A. Pignatti, *Progettare sociale – Progettazione e finanziamenti europei per i servizi sociale ed educativi*, Maggioli editore, Sant’Arcangelo di Romagna, 2015, p. 65.

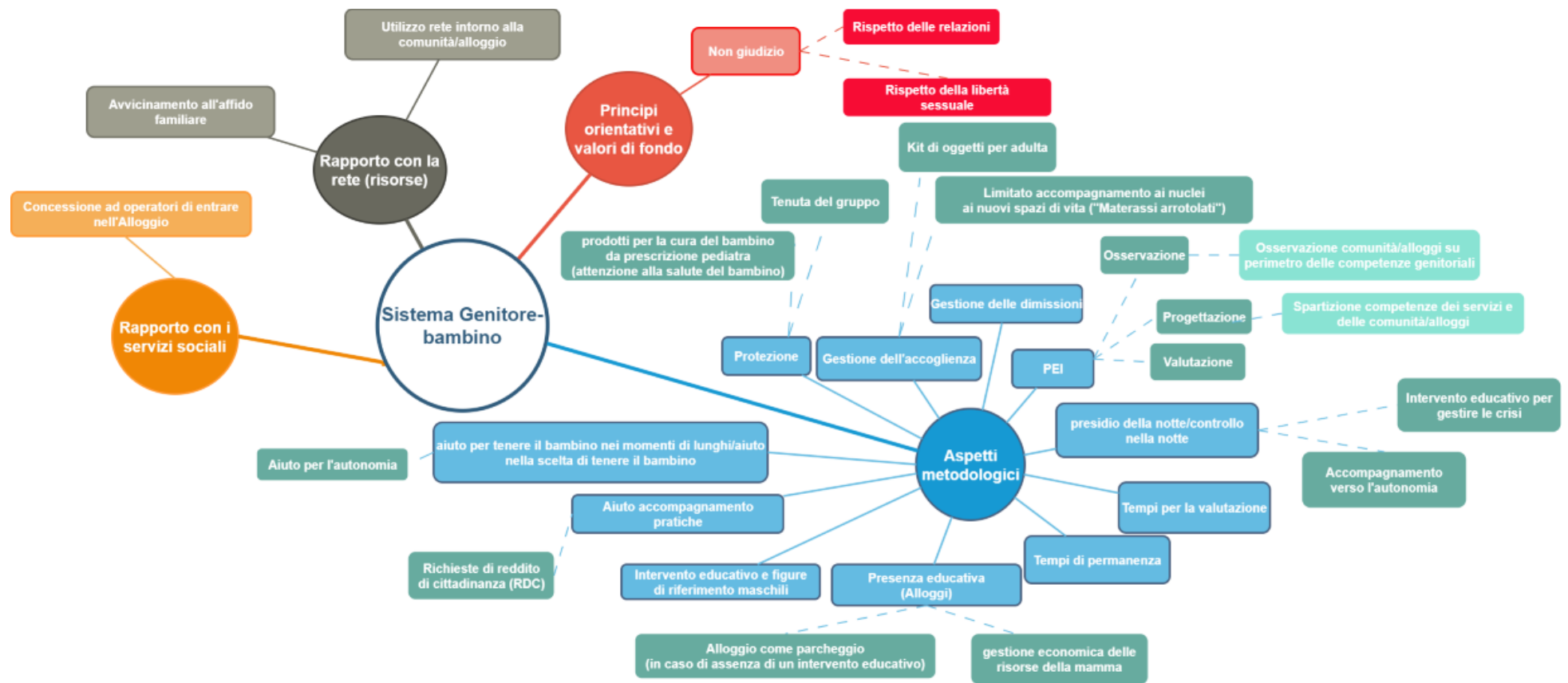


Fig. 3 – Mappa concettuale e schematizzazione indicatori<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Tratto e rielaborato da tesista tramite documento personale *Elenco punti per costruzione indicatori e intervista semi-strutturata*, 2023, p. 1.



### 3.5 Le definizioni operative

Dopo la fase di condivisione del campo semantico, che comprende l'individuazione delle dimensioni e degli indicatori utili per affrontare la ricerca sociale in riferimento al sistema genitore-bambino, si è deciso di porre l'attenzione su un numero limitato di indicatori stabiliti all'interno del confronto appena descritto. Tali indicatori sono rispettivamente:

- L'atteggiamento di “non giudizio” all'interno della relazione tra gli operatori e le donne accolte;
- La “cura della fase di inserimento e dell'accoglienza” – con accortezze da mettere in atto sia verso la mamma, che per il minorenne;
- I “tempi di permanenza”, con lo studio della condivisione dei fini e obiettivi del progetto educativo tra l'educatore e il nucleo così da non prolungare l'inserimento oltre il tempo necessario;
- L'aiuto da parte degli educatori nella “scelta della mamma di tenere il bambino”, con l'affiancamento del personale educativo al minore soprattutto nei momenti di assenza della mamma;
- “L'aiuto per l'autonomia” da mettere in atto nei confronti della donna – soprattutto nel caso in cui sia una lavoratrice;
- Il “lavoro educativo con le figure di riferimento maschili”, in modo da comprendere l'effettivo coinvolgimento dei soggetti esterni al contesto residenziale;
- La “centratura rispetto alle regole” che possono caratterizzare l'organizzazione, la permanenza e la convivenza negli ambienti residenziali;
- La “cura degli arredi e degli spazi” sia all'interno delle comunità, che degli alloggi;
- “L'affetto e la rete educativa supportiva” nei confronti dei nuclei;
- La presenza di un “clima di convivenza familiare e cura delle proprie esigenze”, con una relazione operatore-mamma che è bilanciata tra la necessità di portare avanti l'intervento educativo – con i relativi obiettivi - e la cura dei bisogni personali – quali, ad esempio, quelli alimentari.

La scelta degli indicatori - appena citati - rientra nella fase dell'esplicitazione delle definizioni operative, che è propedeutica a delineare le aree tematiche su cui si vuole sviluppare l'indagine valutativa. Inoltre, permette la costruzione dei cosiddetti strumenti di verifica; vale a dire quei dispositivi operativi, utili alla rilevazione di informazioni pertinenti e coerenti con l'oggetto valutato.



### 3.6 Le tecniche e gli strumenti utilizzati

Lo strumento di verifica utilizzato all'interno del percorso valutativo è stata l'intervista semi-strutturata. In linea con le diverse domande valutative – costruite alla base del disegno di ricerca -, si è deciso far coincidere il campo di indagine con un gruppo di mamme che hanno usufruito – o che stanno usufruendo - di questa particolare tipologia di servizi residenziali. In quanto fruitori diretti e beneficiari dei servizi, si ritiene che esse possano fornire risposte coerenti alle domande e alle tematiche analizzate.

Prima di addentrarci nel percorso che ha portato all'effettiva somministrazione delle interviste – presentato nel prossimo capitolo -, risulta utile un affondo metodologico in riferimento a questa specifica tecnica valutativa.

Tra le varie tipologie di interviste possibili, si è scelto di utilizzare quella semi-strutturata, che prevede un insieme fisso e ordinato di domande aperte. Ciò che la differenzia dalle altre tipologie di colloqui è che la conduzione dell'intervista semi-strutturata andrà a variare a seconda delle risposte fornite dall'intervistato. Di conseguenza, può succedere che alcune domande non vengano proposte – come nel caso in cui si siano già ottenute precedenti risposte su una data tematica -, oppure possono essere modificate o integrate da altri interventi. All'interno dello stesso atto di interrogazione, ad esempio, potranno esserci altre domande volte a migliorare la comprensione ed evitare così un approccio rigido, come quello domanda-risposta-domanda.

Ne deriva che in questa particolare metodologia di intervista, risultano rilevanti le peculiarità dell'interazione sociale che si mette in atto. Infatti, ogni individuo è lasciato relativamente libero di esprimere le proprie opinioni, i suoi atteggiamenti, la sua esperienza e le sue valutazioni in un *range* temporale appropriato e di cui necessita; nello specifico, l'intervistato è abilitato – insieme a chi lo interroga – a dirigere l'intervista. Il miglior approccio del conduttore coincide con quello dialogico, dando enfasi alle parole di chi viene interrogato; è in questo contesto che la struttura dell'intervista ha mero ruolo di *check-list*, rappresentando un insieme di parole e concetti chiave che devono essere necessariamente ripresi nella conversazione in modo flessibile<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> R. Bichi, *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Carocci, Roma, 2007, pp. 54-56.

## CAPITOLO 4. LO SVILUPPO DELL'INDAGINE

### 4.1 Verso la definizione dell'intervista semi-strutturata

Il percorso valutativo fin qui esposto - dal primo momento di ideazione, fino alla costruzione dell'intervista semi-strutturata -, può essere sintetizzato in due precisi momenti

- la fase di analisi del contesto di riferimento e dei bisogni: così come esplicitato nei paragrafi precedenti, si è deciso di avvalersi dell'indagine esplorativa promossa dalla Direzione Politiche Sociali per la definizione del nuovo modello di accoglienza genitore-bambino - articolata nella somministrazione del questionario e nella S.W.O.T. *analysis* - e si è scelto di trarre da quest'ultima gli elementi salienti sui quali sviluppare una ricerca valutativa circoscritta ed efficace;
- la fase di sviluppo del disegno della ricerca valutativa, con l'affiancamento di figure esperte per la costruzione metodologica dell'intervista semi-strutturata. In questo frangente, con la referente dell'attività di valutazione dei servizi della Direzione si è provveduto alla scelta delle tematiche e degli indicatori emersi durante la fase di condivisione del campo semantico e la loro formalizzazione all'interno della traccia di intervista.

#### 4.1.1 L'individuazione degli indicatori

Il principale processo propedeutico alla costruzione dell'intervista semi-strutturata è la scelta degli indicatori - sistematizzati nelle mappe concettuali, presentate in precedenza. Si tratta di un passaggio fondamentale, proprio perché l'oggetto della valutazione – il sistema genitore-bambino – contiene dentro di sé più realtà organizzative, in cui una pluralità di soggetti interagiscono tra loro in modi diversi e nel rispetto di leggi, aspettative, vincoli economici e opportunità. Per questi motivi, gli indicatori non possono mai essere decisi in modo astratto dal valutatore – senza un chiaro riferimento al campo di indagine -, così come la loro selezione non può dipendere unicamente dalla sua sensibilità. Di conseguenza, occorre distinguere cosa sia utile per il contesto, in modo da soddisfare le specifiche esigenze e bisogni portati avanti dagli attori sociali<sup>1</sup>.

La discussione sugli indicatori prende avvio da un processo cognitivo, caratterizzato dallo sforzo di scendere lungo una scala di generalità; per far questo, il problema iniziale – anche

---

<sup>1</sup> C. Bezzi, *Cos'è la valutazione*, FrancoAngeli, Milano, 2006, pp. 99 e 100.

detto concetto - deve essere scomposto nei suoi elementi-chiave, che ne delimitano il senso. Poi ogni elemento, a sua volta, deve essere diviso nelle sue componenti più semplici – definite dimensioni costitutive -, fino a quando il ricercatore non assuma la certezza di poter analizzare operativamente ciascuno elemento prodotto dalla scomposizione. È in questo caso che ogni dimensione è ridotta in unità più piccole – chiamate indicatori; ogni indicatore è poi operativizzato, ovvero accompagnato da definizioni operative che il ricercatore ritiene opportune e congruenti per rilevare gli stati e le proprietà di suo interesse<sup>2</sup>.

Questa riduzione semantica - definita come “paradigma lazarsfeldiano” – si è sviluppata all’interno del disegno di ricerca sulle comunità e gli alloggi genitore-bambino; in particolare, per semplificare il numero di indicatori a cui si è pervenuti nella fase di esplorazione del campo semantico, si è optato per focalizzare l’attenzione su alcuni aspetti che caratterizzano il contesto residenziale. Questi si riassumono come segue:

---

<sup>2</sup> C. Bezzi, *op.cit.*, p. 104.

Dal punto di vista dell'operatore: quali sono gli elementi costitutivi del servizio e quali sono quelli che dovrebbero essere presenti, per garantire un proprio funzionamento?		
N°	Dimensioni	Indicatori
1	Principi orientativi e valori di fondo	<u>Non giudizio</u> : l'intervento educativo all'interno degli spazi residenziali si orienta ad una tutela e protezione della donna accolta e non ad un giudizio morale.
2	Aspetti metodologici	<u>Cura della fase di inserimento e accoglienza</u> : questa fase deve essere curata, in via parallela a tutte le altre formalità: ad esempio, oltre alla lettura del regolamento, si prevedono momenti informali di convivialità, così da costruire un buon clima relazione (ad es. pranzi/cene per accogliere l'inserimento della persona).
		<u>Aiuto per tenere il bambino nei momenti quotidiani (lungi archi di tempo)</u> : in parallelo al lavoro di autonomia nei confronti della mamma, sarebbe opportuno che le comunità e gli alloggi si affiancassero anche al minore (es. conciliazione tempi vita-lavoro).
		<u>Lavoro educativo con figure di riferimento maschili</u> : si percepisce una diffidenza per le figure maschili di riferimento – sia educative, che compagni delle madri. Sarebbe opportuno realizzare un lavoro sulle relazioni e sulla paternità positiva.
		<u>Tempi per permanenza</u> : il rischio di sviluppare un intervento settoriale porta ad aumentare la permanenza negli ambienti residenziali, con una conseguente perdita di valenza educativa dell'inserimento e un uso degli spazi residenziali non aderente ai propri fini e obiettivi (ad es. struttura come mero "tetto sulla testa").
3	Aspetti organizzativi	<u>Centratura rispetto delle regole</u> : si evidenzia un <i>focus</i> sulle regole, piuttosto che verso il benessere generale del nucleo. Tra le conseguenze a tutto ciò, vi può essere un complessivo approccio giudicante nei confronti delle condotte delle ospiti, soprattutto per il non rispetto del regolamento interno alla struttura.
4	Aspetti strutturali	<u>Cura degli arredi e spazi</u> : una scarsa attenzione all'accoglienza può esser sinonimo di scarsa attenzione alla cura degli ambienti di vita dei nuclei (ad es. spesso gli ambienti non possono essere personalizzati).

Tabella 1 – indicatori riferiti alla professionalità degli educatori, processi di lavoro e aspetti organizzativi

**Dal punto di vista della madre: che cosa potrebbe essere importante per stare bene?**

N°	Dimensioni		Indicatori	
1	Caratteristiche dei genitori	Applicazione dei principi relazionali al metodo di lavoro educativo	<p><u>Affetto e rete educativa supportiva:</u> è opportuno che gli operatori residenziali mettano in atto condotte supportive verso i nuclei (così da creare clima di convivenza familiare).</p>	<p><u>Poter usufruire e chiedere aiuto senza essere valutati:</u> la rete educativa deve essere un supporto alla madre, la quale deve poter usufruire di un aiuto senza esser giudicata come "madre incapace".</p>
			<p><u>Valorizzazione delle risorse:</u> porterebbe a considerare la donna e madre inserita come soggetto attivo e non privo di capacità personali o risorse. Da tale visione, si attiverebbero interventi educativi partecipati.</p>	<p><u>Rispetto modalità di relazione col bambino:</u> uno degli elementi che contribuiscono al benessere della madre, coincide con la possibilità di non essere giudicata nelle competenze personali e nelle modalità di relazionarsi col proprio figlio.</p> <p><u>Conoscenza durata permanenza:</u> La costruzione di una condivisione delle tappe temporali dell'intervento educativo, contribuisce a mantenere la consapevolezza sugli obiettivi del progetto individualizzato, ma anche a ottenere una permanenza concreta e utile.</p>

			<p><u>Indicazioni</u>  <u>chiare sulla</u>  <u>gestione</u>  <u>economica</u>: alla  base di un buon  clima  relazionale, vi  deve essere una  chiara  spartizione delle  competenze tra il  nucleo e il  personale  educativo (ad es.  cosa deve  comprare la  mamma).</p>	<p><u>Spazio vitale e condivisione stanza</u>: si rende necessario specificare che l'inserimento nei contesti residenziali, costituisce una vera e propria limitazione della libertà personale. Tra gli aspetti che risultano influenzati da tale impatto, vi è l'utilizzo della propria camera personale (ad es. può essere condivisa dalla mamma con un'altra ospite).</p>
--	--	--	---	--

*Tabella 2 – Indicatori relativi ai bisogni delle mamme e la relazione con gli educatori.*

Ogni indicatore, oltre ad esser stato suddiviso seguendo il punto di vista dell'operatore e della donna-mamma ospite, è stato affiancato ad opportune definizioni operative, costruite in modo partecipato e negoziato. È grazie a questo processo – di tipo costruttivista – che è risultato possibile procedere nella ricerca, con la conseguente costruzione delle domande che sono andate a comporre l'intervista semi-strutturata.

#### *4.1.2 La costruzione dell'intervista*

Come si è anticipato, la strategia di ricerca valutativa messa in atto è stata quella dell'intervista semi-strutturata. L'utilizzo di questa tecnica ha visto come protagoniste un numero limitato di donne e mamme che sono state accolte – oppure sono tuttora accolte – all'interno delle comunità o degli alloggi della rete genitore-bambino.

L'indagine è stata sviluppata partendo da un obiettivo specifico: ovvero quello di esaminare alcune modalità di funzionamento, oltre a raccogliere informazioni su caratteristiche peculiari del servizio, attraverso l'esperienza e la percezione di chi vive in prima persona gli spazi residenziali. Per perseguire questo scopo, lo strumento dell'intervista deve essere interpretato come una traccia scarsamente strutturata e composta esclusivamente da temi chiave, finalizzati a comprendere se le esigenze e i bisogni delle mamme vengano effettivamente rispettati durante l'accoglienza. Ciò significa che piuttosto che focalizzare l'attenzione sulle domande, si predilige dare importanza alla comprensione dei valori, atteggiamenti e mondi vitali dei soggetti coinvolti raccogliendo le parole di chi non ha voce – in questo caso dei destinatari di un servizio<sup>1</sup>.

In linea allo strumento dell'intervista – classificato come qualitativo - si è privilegiata la scelta di domande aperte, così da lasciare piena libertà nella risposta. Infatti, l'intervista è stata articolata con una prima serie di domande relative alle caratteristiche socio-anagrafiche, per passare poi ad un interrogativo molto ampio, ovvero, come è stata vissuta dalla persona l'esperienza di inserimento nella comunità o nell'alloggio. Questa tipologia di formulazione – a carattere molto generale – permette di non condizionare né indirizzare l'interazione, concedendo alla persona intervistata piena autonomia nell'esporsi; nel caso in cui tale stimolo non venisse assunto, si sono poi previste ulteriori questioni oggetto di attenzione e che hanno approfondito:

---

<sup>1</sup> F. Ciucci, *L'intervista della valutazione e nella ricerca sociale. Parole di chi non ha voce*, FrancoAngeli, Milano, 2012, pp. 38-40.

- La risposta ad alcuni bisogni ed esigenze primarie dal primo momento di collocamento, fino alla quotidianità dell'ospitalità – sia per la madre, che per il figlio;
- La tutela dei diritti personali, soprattutto per quelle casistiche di donne-mamme che necessitano di un livello maggiore di protezione – ad esempio, a seguito di un vissuto esperienziale di violenza;
- Il rispetto della dimensione dell'autodeterminazione – soprattutto nelle scelte che caratterizzano il rapporto madre-figlio -, della *privacy*, del benessere fisico e abitativo;
- La qualità delle relazioni e degli atteggiamenti degli educatori nei confronti del nucleo monogenitoriale;
- Il livello delle prestazioni del personale e degli operatori, oltre che la loro competenza o professionalità all'interno del lavoro educativo sviluppato sulla diade familiare;
- Il coinvolgimento e la gestione delle relazioni con le reti significative ed esterne relative ai nuclei – sia che si parli della propria famiglia di origine, che di *partner* significativi;
- Il clima di convivenza e lo studio dei processi organizzativi che condizionano il soddisfacimento delle necessità dei nuclei madre-figlio.

Per la formulazione degli atti di interrogazione, come si può osservare dall'Allegato E, si è deciso di utilizzare una terminologia molto semplice e in linea al contesto del confronto; inoltre, data la complessità e la delicatezza dei temi indagati, è stato indispensabile lo studio di un'apposita esposizione delle domande, in modo da stimolare una relazione e un confronto basato sulla fiducia piuttosto che creare disagio nelle intervistate. Infatti, come spiega Marradi – sociologo e ricercatore sociale – una delle condizioni di successo è:

la capacità di creare un'atmosfera che induca l'intervistato ad abbassare le difese, facendogli dimenticare che non si tratta di una vera conversazione<sup>2</sup>.

Per ottenere poi risposte che potessero essere utili alla valutazione, evitando problemi di comprensione o fraintendimenti dei quesiti, si è individuato un ampio ventaglio di termini da poter utilizzare con più attori sociali. Di conseguenza, uno stesso argomento, anziché essere discusso con la medesima terminologia prevista dal *team* di lavoro – che ha strutturato l'intervista -, può essere formulato con le parole e significati più vicini alla prospettiva dell'intervistata.

---

<sup>2</sup> Citato in F. Ciucci, *op.cit.*, p. 74.



#### *4.2 Il campionamento e la raccolta dei dati*

Una volta definiti e conclusi i lavori di preparazione e costruzione dell'intervista semi-strutturata, si procede all'ottava fase del disegno di ricerca: quella della raccolta e analisi delle informazioni. Questo stadio della valutazione risulta essere quello più visibile, perché una volta delineate le opportune definizioni operative, non resta che applicare al contesto di indagine gli strumenti di ricerca ipotizzati.

Si tratta quindi di uno stadio che non può essere sviluppato in modo anticipato rispetto alle altre fasi di ricerca; infatti, risulta fondamentale creare consapevolezza per quanto riguarda l'oggetto da valutare, alla luce di quale mandato e per quale finalità. Di conseguenza, nonostante a primo impatto la raccolta e l'analisi dei dati possa risultare come una fase non così complessa, in realtà rappresenta un passaggio significativo per la valutazione. Nel dettaglio, si tratta di:

- Gestire la ricerca, organizzando i collaboratori, attrezzare gli eventuali locali – in questo caso, per sviluppare le interviste -, selezionare e invitare determinate persone a partecipare;
- A livello metodologico vengono applicate tutte quelle accortezze, così da attuare procedure di indagine che siano valide, affidabili e riproducibili;
- Articolare una corretta gestione e applicazione delle tecniche di analisi in modo da sostenere adeguate argomentazioni valutative, coerenti con le domande poste all'origine del disegno di ricerca<sup>3</sup>.

Prima di addentrarci nella disamina di tutti questi fuochi di attenzione, che sono stati rispettati anche nel disegno valutativo avente ad oggetto il sistema genitore-bambino, risulta necessario rispondere ad alcune condizioni preliminari di carattere metodologico afferenti al campionamento – ovvero la modalità di rilevazione delle informazioni - e alla somministrazione dell'intervista.

##### *4.2.1 La scelta e le modalità di campionamento*

Le interviste sono state somministrate utilizzando una traccia indicativa che riassume i principali elementi da approfondire, individuati come punti di attenzione messi in luce dalla pregressa indagine esplorativa a cui ci si è riferiti - le analisi S.W.O.T. - e rielaborata in un

---

<sup>3</sup> C. Bezzi, *op.cit.*, pp. 68 e 69.

momento dedicato di *brainstorming*. Trattandosi di uno strumento di rilevazione non applicabile all'intera area di indagine – anche definita universo o popolazione – che coinciderebbe con la totalità delle ospiti della rete genitore-bambino, si è optato per limitare il numero di soggetti su cui articolare la ricerca valutativa. In particolare, il campione - ovvero il sottoinsieme della popolazione a cui vengono applicati gli strumenti di indagine<sup>4</sup> – si è composto di un numero di dieci mamme che hanno avuto esperienza in questa tipologia di struttura residenziale nella città di Genova.

La modalità di reclutamento designata è stata quella di un campionamento non probabilistico e ciò comporta l'applicazione di criteri più o meno ragionevoli, propedeutici alla scelta degli individui ai quali somministrare le interviste – venendo così a mancare l'elemento qualificante della casualità<sup>5</sup>. Di conseguenza, i soggetti che sono stati coinvolti da questo processo di analisi si riassumono come segue:

Totale mamme intervistate accolte nelle strutture residenziali	<b>6</b>
- di cui accolte in comunità:	5
- di cui accolte in alloggi:	1
Totale mamme intervistate dimesse dalle strutture residenziali	<b>4</b>
- che sono state accolte in comunità:	4
- che sono state accolte in alloggi:	0

*Tabella 3 - Panoramica del numero di donne-mamme intervistate.*

I dati appena riportati evidenziano un contatto con un numero ridotto e non esteso di persone, adeguato al carattere qualitativo della ricerca, coinvolte in un campione di genere femminile – in linea alla tipologia di accoglienza sviluppata sul territorio genovese, che al momento non include accoglienze papà/bambino - e questo perché si tratta di un'esplorazione di storie personali e di vita, che richiedono un tempo adeguato a essere affrontate. Inoltre, si è deciso di porre maggior attenzione verso le accoglienze sviluppate nelle strutture residenziali delle "comunità", poiché è soprattutto in quel contesto che si presenta il più ampio spettro di fragilità sociali (abitativa, economica, lavorativa, relazionale) che necessitano di un supporto educativo preponderante rispetto a quanto necessario negli alloggi. Nella comunità si generano dinamiche legate alla quotidianità, alla convivenza e ai rapporti tra educatori e i diversi nuclei monogenitoriali che si orientano alla tutela e protezione della diade e alla salvaguardia del

<sup>4</sup> M. Palumbo, E. Garbarino, *Ricerca sociale: metodo e tecniche*, FrancoAngeli, Milano, 2012, p. 109.

<sup>5</sup> *Ivi*, p. 113.

rapporto madre-bambino, con la finalità di crescita e consolidamento delle competenze utili al raggiungimento di un'indipendenza futura.

La selezione delle partecipanti è avvenuta seguendo anzitutto un requisito: il buon livello di conoscenza della lingua italiana. Questa condizione è motivata dal bisogno di ricreare uno scambio di comunicazioni che risultasse comprensibile e chiaro – anche in ottica di una successiva analisi ed elaborazione dei risultati. In aggiunta a ciò, dato il campionamento non probabilistico, la selezione delle intervistate è avvenuta seguendo due modalità:

- le mamme ancora ospitate negli spazi residenziali sono state reclutate tramite contatti intercorsi con i gestori delle comunità e degli alloggi genitore-bambino;
- le mamme dimesse sono state intercettate per mezzo degli assistenti sociali che le hanno avute o le hanno tuttora in carico.

A partire da queste ultime è inoltre risultato possibile proseguire con un campionamento cosiddetto “a valanga”: questo tipo di campionamento si caratterizza per la concatenazione dei contatti e dei legami di rete: nello specifico, si parte con l'interrogazione di un primo gruppo ristretto di soggetti noti, ai quali si chiede di indicare altri individui con esperienza di residenzialità e di cui si conosce la disponibilità a rilasciare un'intervista. In questo modo, si producono informazioni utili per selezionare altre persone con caratteristiche tali da essere inclusi nel campione - creando appunto un effetto a valanga<sup>6</sup>.

Queste modalità di reclutamento sono state scelte anche tenuto conto della scarsa disponibilità di risorse temporali da dedicare all'identificazione del campione e portano con sé il rischio di prediligere solo persone che hanno o che continuano ad avere rapporti sia con i servizi sociali che con le strutture, con la conseguente esclusione di chi ha definitivamente interrotto le relazioni, i quali potrebbero essere proprio coloro che hanno vissuto esperienze meno positive. Ancora, la scelta di optare per mamme ancora inserite è probabile che porti un punto di vista parzialmente condizionato e limitato nella libertà di esporsi, dato il persistere di un'accoglienza e di un progetto educativo in essere.

Va altresì specificato che collocandoci in una ricerca che si ascrive nelle cosiddette indagini non standardizzate, i risultati ottenuti dal campione studiato non possono essere estesi all'intero universo oggetto di ricerca. Infatti, si tratta di dati che sono stati raccolti con un obiettivo conoscitivo, ovvero quello di ricostruire le ipotesi teoriche iniziali – individuate con l'analisi dei bisogni e del contesto –, al fine di comprendere la reale “qualità” del sistema

---

<sup>6</sup> *Ivi*, p. 120.

genitore-bambino. Si tratta però di informazioni molto approfondite, che è possibile ottenere solo con un approccio qualitativo circoscritto ad un campione non probabilistico ristretto.

Date queste circostanze, le informazioni ottenute tramite l'ascolto delle intervistate – anche dette “testimoni qualificati” –, una volta interpretate e convertite in un sapere maggiormente tecnico, oltre ad essere uno spunto di riflessione da sviluppare maggiormente, saranno anche funzionali alla Direzione Politiche Sociali nella costruzione del nuovo modello di servizio genitore-bambino.

#### *4.2.2 La somministrazione delle interviste*

Il periodo di somministrazione dello strumento dell'intervista si è articolato nella tempistica di due mesi (dal 6 giugno 2023, al 27 luglio 2023). In riferimento alla modalità di somministrazione, data la necessità di creare un primo contatto basato sulla fiducia, si è privilegiata l'intervista diretta uno-uno. Questa forma di interazione influisce sensibilmente sulla conversazione instaurata tra le parti, poiché la presenza del soggetto esperto consente di intervenire con una miglior gestione dell'intervista - attraverso suggerimenti o chiarimenti -, oltre che di esaminare temi piuttosto complessi e profondi. Inoltre, anche le stesse domande possono essere adattate sia nell'ordine, che nella formulazione in via parallela alle capacità di comprensione dell'intervistato.

Altra componente che, necessariamente, deve essere curata da parte di chi conduce il dialogo è il *set* dell'intervista; in particolare, la scelta di un luogo di svolgimento tranquillo e non caotico rappresenta un incentivo alla collaborazione e all'ascolto reciproco. Di conseguenza, si è optato per sviluppare il processo di indagine in un contesto esterno all'Ente e che potesse risultare il più neutrale possibile, soprattutto per le madri ancora inserite nelle comunità e negli alloggi genitore-bambino. Nel caso in cui, invece, tale spazio non risultasse accessibile dalle intervistate per difficoltà logistiche legate alla conciliazione dell'impegno lavorativo e la cura dei propri figli, si è optato per programmare le interviste presso le comunità/alloggi, ma con l'accortezza di poter disporre di un luogo appartato, accogliente e riservato.

Nelle pagine che seguono si illustra l'elaborazione del contenuto delle interviste che è stato sistematizzato seguendo un percorso che va dalla motivazione principale dell'ingresso in struttura del nucleo, fino alla dimissione, passando attraverso le relazioni instaurate con gli educatori e con le mamme ospitate - e l'organizzazione della vita quotidiana all'interno del sistema genitore-bambino. Da una prima interpretazione delle informazioni raccolte, si è

compreso il ruolo rilevante delle relazioni con il personale educativo, soprattutto come rete di rapporti incentrati sull'affetto e sulla cura delle esigenze personali; inoltre, si sottolinea l'importanza di ogni singolo prezioso contributo che ciascuna mamma ha generosamente messo a disposizione, partecipando attivamente allo sviluppo della ricerca valutativa. Si ritiene che questi contributi risulteranno determinanti per incentivare la concretizzazione di processi di miglioramento della qualità di questo specifico servizio.

## CAPITOLO 5. GLI ESITI DEL PERCORSO

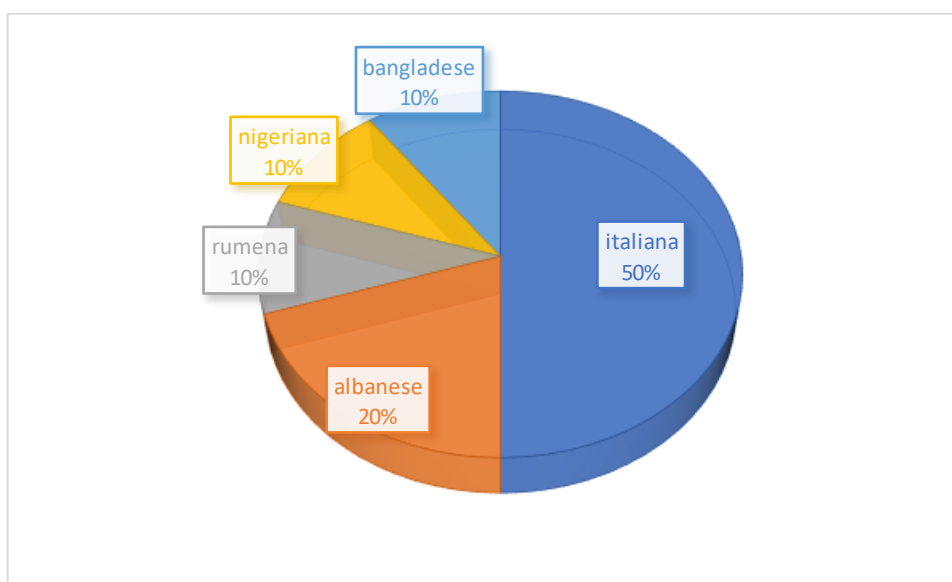
### 5.1 L'analisi e l'elaborazione dei dati

L'analisi e l'elaborazione dei dati raccolti dalle interviste semi-strutturate è stata condotta tenendo come riferimento le dimensioni che compongono il sistema degli indicatori: i principi orientativi, i valori di fondo e gli aspetti metodologici dell'agire educativo, oltre che l'applicazione dei principi relazionali al rapporto operatore-nucleo monogenitoriale, includendovi anche gli aspetti organizzativi e strutturali delle comunità e degli alloggi genitore-bambino.

Prima di addentrarsi nella trattazione delle diverse tematiche che permettono di semplificare la realtà relazionale e l'odierno funzionamento del sistema genitore-bambino, risulta fondamentale specificare alcune caratteristiche che compongono il campione oggetto di indagine.

### 5.2 Restituzione e sintesi dei dati elaborati

La somministrazione delle interviste semi-strutturate ha visto come protagoniste un numero di 10 mamme che sono state, o sono tuttora in carico, ai servizi sociali del Comune di Genova e per cui è risultato necessario un inserimento nella rete genitore-bambino. Il primo elemento rilevato da alcune domande introduttive all'intervista è stato quello della nazionalità; nello specifico, si tratteggia una differenziazione di nazionalità con una rilevante prevalenza di donne italiane – al 50% (Fig. 1).



*Fig. 1 - Classificazione per nazionalità<sup>1</sup>.*

La presenza di una pluralità di culture va a confermare la variabile del multiculturalismo emersa già nell'analisi del contesto, attuata tramite i questionari (si veda il capitolo 2); ma in questo caso il maggior numero di italiane è motivato da uno dei requisiti che ha orientato il campionamento, ovvero la buona conoscenza e padronanza della lingua italiana. Tale criterio è risultato fondamentale per articolare al meglio il dialogo alla base dell'intervista.

Per comodità di esposizione, si è optato per suddividere quanto raccolto con le interviste, in diverse "macroaree tematiche" che corrispondono a diversi momenti di accoglienza nella rete genitore-bambino. L'utilizzo di questa strategia, oltre a semplificare il punto di vista della persona intervistata, presenta due ulteriori finalità: la prima è quella di favorire la costruzione di un giudizio valutativo formulato in seguito alla conclusione del disegno di ricerca; giudizio che risulta poi essere utile ad arricchire il patrimonio di conoscenza del soggetto mandatario, la Direzione Politiche Sociali, grazie ai dati rilevati e alle elaborazioni effettuate<sup>2</sup>.

*5.2.1 L'arrivo in comunità: l'accoglienza e le motivazioni alla base dell'ingresso*

I risultati delle interviste descrivono diverse motivazioni alla base dell'accesso nelle comunità genitore-bambino. Come rappresentato dalla figura 2 tra le cause più frequenti vi si ritrova quella del maltrattamento intrafamiliare – principalmente del *partner* - al 45%, seguita da una situazione di fragilità del rapporto madre-figlio – al 32% - da cui deriva la necessità di un'osservazione delle competenze genitoriali. A queste componenti si affianca poi un'altra variabile di precarietà sociale, quale un'insufficienza delle risorse economiche, riscontrata nel 33% dei casi.

---

<sup>1</sup> I grafici inseriti in questo capitolo riportano i dati elaborati dalla tesista sulla base di quanto raccolto nelle trascrizioni audio delle interviste.

<sup>2</sup> M. Palumbo, E. Garbarino, *Ricerca sociale: metodo e tecniche*, FrancoAngeli, Milano, 2012, p.262.

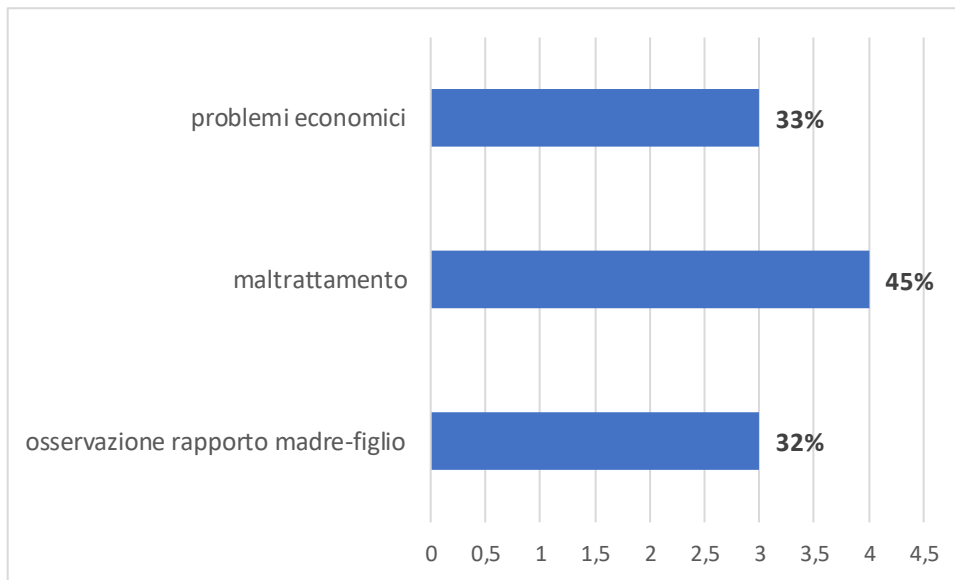


Fig. 2 – Motivazione per l’inserimento.

In alcune situazioni vi è stata la scelta e la volontà di entrare in questa tipologia di servizi residenziali, soprattutto nel caso di piena consapevolezza della complessità della propria condizione di vita, lasciandosi accompagnare anche dall’azione dei servizi sociali. Discorso differente per tutte quelle donne che hanno subito un trascorso di violenza e che, di conseguenza, sono state affiancate da un percorso educativo a seguito di un provvedimento di protezione dell’Autorità Giudiziaria; provvedimento che porta con sé la necessità di osservare le relative capacità genitoriali della madre, in modo da tutelare e proteggere la figura del minore.

Un elemento comune a tutte le testimonianze ascoltate è lo stupore e una generale fatica con cui è avvenuto l’inserimento negli spazi di accoglienza:

*Parto dal presupposto che quando mi hanno comunicato di dover entrare in comunità, avevo in mente una struttura diversa. Ero un po’ preoccupata. Me l’hanno fatta visitare apposta, sono andata con la mia assistente sociale e con l’educatrice. Mi avevano già detto che sarebbe stata una cosa completamente diversa: una struttura con le sembianze di una casa, con le stanze, con il bagno privato. Ognuna aveva la propria stanza, c’era un giardino fuori. Quando sono andata a visitarla, anche con gli operatori della comunità, effettivamente era tutta un’altra cosa. È stato un impatto diverso. È stato difficile e lo è tuttora (intervista 2, donna, 27 anni).*

*All’inizio non sapevo nemmeno cosa fosse una comunità, era la prima volta che venivo in Italia e non sapevo nemmeno l’esistenza di queste strutture e di questi aiuti. Non sapevo nulla ma per come ho vissuto tutti i giorni lì in comunità, ora sono troppo contenta (intervista 7, donna, 33 anni).*

*Quando sono entrata avevo 17 anni, quasi 18. Per me è stata traumatica come esperienza. Poi magari in altre comunità non è così, magari sono capitata io in quella sbagliata. Ma non ho mai capito il motivo per cui sono entrata lì. Erano tutte tossicodipendenti o con problemi di alcol. Quindi mi chiedevo “ma cosa ci faccio qua?” (intervista 9, donna, 25 anni).*

In parallelo a questo delicato primo momento di inserimento, assume un ruolo rilevante la modalità di accoglienza che la struttura riesce ad organizzare. In particolare, dalle parole di



alcune mamme si comprende che alcune comunità mettono in atto specifiche accortezze così da facilitare la sistemazione nei nuovi ambienti di vita:

*Prima di entrare sono state organizzate delle merende con altre mamme e piano piano sono entrata da sola, per poi esser raggiunta da mio figlio che era in casa-famiglia (intervista 1, donna, 33 anni).*

*Ti danno dei giorni di assestamento e poi ti danno le regole, ma poi sta a te decidere se rispettarle. Diciamo che mi hanno lasciata libera dei giorni per sistemarmi (intervista 5, donna, 40 anni).*

La fase di prima accoglienza è qualcosa di più che un momento formale e, di conseguenza, richiede da parte dell'equipe educativa uno spazio di pensiero per organizzare l'ambiente generale all'ingresso di una nuova famiglia monogenitoriale. In questo caso assume una propria rilevanza la preparazione della camera, trovare un posto per gli oggetti personali oppure consegnare dei beni necessari alla quotidianità, anche per il minorenni:

*Hanno fatto trovare in camera dei giochini per la bimba. Poi lenzuola e asciugamani. Inizialmente avevano messo un lettino da campeggio per la bimba, ma lei faceva fatica a dormirci. Mi hanno messo un lettino di quelli piccoli, materasso, cuscini e asciugamani ce li hanno dati loro. Se qualcuno avesse avuto bisogno di qualcosa, sarebbe stato libero di chiederlo. All'entrata poi hanno dato un kit perché magari non riuscivi a far la spesa subito. Quindi mi hanno fatto trovare delle cose per la bimba da mangiare e anche per me, per il tempo necessario per andare poi a far la spesa (intervista 2, donna, 27 anni).*

*All'inizio soprattutto per i vestiti mi hanno aiutato tanto. Dalla mia casa avevo preso solo uno zaino piccolo con pochi cambi. Vestiti, alimentari, tutto quello di cui avevo bisogno e mi hanno risposto per tutto. Magari mi hanno dato anche di più rispetto a quello che era il progetto, non li dimenticherò mai perché mi sono stati troppo vicini (intervista 7, donna, 33 anni).*

Allo stesso modo, l'assenza di una vera e propria attenzione verso la persona può causare una crisi ulteriore per il nucleo, che può esser portato a provare un forte senso di solitudine, data la richiesta di rapportarsi con nuovi individui all'interno di un ambiente sconosciuto.

*Non ti danno sapone, non ti danno il necessario per bambini ma solo pannolini. Salviette o sapone per igiene intima niente. Per gli assorbenti ho sempre detto alla mia assistente sociale "come è possibile che in una struttura di donne, perché non passano gli assorbenti?". Non ti danno la carta scottex, o tutte le cose che loro definiscono futili. Ma non è futile un assorbente (intervista 3, donna, 41 anni).*

*Dormire, mangiare, medicine, soldi no per niente. Davano i beni primari (intervista 9, donna, 25 anni).*

Tutto ciò rischia di generare un sentimento di ostilità nella relazione educatore-madre ospitata – che sarà ripresa nel successivo paragrafo –, creando un possibile ostacolo alla costruzione del progetto educativo individuale e di un clima di fiducia.

### 5.2.2 Il rapporto con gli educatori

Le riflessioni che seguono circa il rapporto tra le mamme e gli educatori professionali rappresentano una delle parti più significative delle interviste svolte. L'educatore ha un ruolo essenziale all'interno dei servizi genitore-bambino; infatti, in quanto figura adulta significativa progetta con la persona nel contesto della comunità, seguendo il principio di cura e di attenzione verso l'altro. È in questo modo che risulta possibile rispondere a specifici bisogni fondamentali degli individui, tra cui la necessità di instaurare relazioni interpersonali<sup>3</sup>.

Il primo elemento sottolineato dalle mamme è che quella dell'educatore, così come quella dell'assistente sociale, è una professione che non tutti possono praticare. Questo perché richiede una capacità relazionale orientata al supporto dell'altro, che deve essere valorizzato in quanto persona e non come soggetto fragile oppure "caso preso in carico" dalla comunità.

*Gli educatori lì sono troppo gentili, è grazie a loro che sono qua. Io e i miei bambini siamo contenti, abbiamo incontrato persone troppo gentili e che pensano, lavorano con il cuore e con un aiuto giusto. È un aiuto per vivere e uscire da problemi della vita (intervista 7, donna 33 anni).*

*Le educatrici erano quattro e magari una aveva il carattere più chiuso. Quindi non puoi pretendere che diano affetto, anche se con una ero più legata. Lei aveva la capacità di ascoltarti, anche se anche altri davano consigli. Si creava dialogo anche perché le educatrici erano le prime a consigliare di parlare, così che comprendessero cosa ci fosse nel nostro cuore e mente. Quindi non erano contro di te, erano lì per aiutare (intervista 1, donna 33 anni).*

Di conseguenza, si parla di un impegno professionale e umano che permetta di costruire rapporti incentrati sull'affetto, comprensione e ascolto reciproco. Solo in questo modo si incentiva una vicinanza tra educatore e l'adulta accolta, facilitando la creazione di un sentimento di fiducia generale che porta il nucleo monogenitoriale ad affidarsi al servizio, collaborando e lasciandosi sostenere dalla rete educativa che mette in pratica atteggiamenti non giudicanti – anche nei confronti del rapporto madre-figlio.

*Essendo monitorata a livello genitoriale, è monitorata la tua linea genitoriale che non sempre va di pari passo con quella di (nome operatore). Quindi succedeva spesso che relazionava cose ai servizi, che dipendevano dal suo parere personale e non esclusivamente ciò che succedeva ma dava il suo parere personale. Se io volevo far dormire mio figlio con me perché lo volevo proteggere, per lei il suo parere era "tieni tuo figlio in una bolla, perché gli impedisce di crescere" (intervista 3, donna 41 anni).*

*Gli educatori mi dicevano "magari non è la strada giusta". Però io avevo letto molti libri prima del bimbo, quindi non venivo da zero e volevo crescere mio figlio come volevo io (intervista 8, donna 29 anni).*

---

<sup>3</sup> A. Traverso, *Metodologia della progettazione educativa. Competenza, strumenti e contesti*, Carocci editore, Roma, 2018, p. 41.

*In loro (gli educatori) non mi piaceva il sottolineare “avete un provvedimento del tribunale. Noi siamo una comunità ad alta intensità”. È un macchiarti di una colpa, perché “tu sei qua perché hai sbagliato” (intervista 9, donna 25 anni).*

Tra gli effetti di un clima “giudicante” effettivamente agito - o quantomeno percepito come tale - da parte del personale delle comunità vi è il rischio di diffondere una condizione di diffidenza tra le madri, le quali non si sentiranno libere di chiedere o ricevere aiuto – anche, ad esempio, per la gestione quotidiana del bambino perché valutate come mamme incapaci o non adeguate – a seguito dell’osservazione delle capacità genitoriali -, con il conseguente pericolo di vedersi allontanare il proprio figlio:

*Non ho mai chiesto aiuto per questo terrore di essere definita “non capace” o per chiedere aiuto sempre agli altri. Che poi magari era una mia paura o dubbio e me lo facevo da sola, però io ho visto anche questo nel mio stare lì. Soprattutto per il loro scrivere tutto. Diciamo, la fanno un po’ troppo tragica per quello che è. Già siamo nei problemi per la burocrazia, non potevano farla pesare più di quello che è (intervista 1, donna 33 anni).*

*Per carità, a chiedere una cosa con educazione non ho problemi. Quando ho fatto il gesto di chiedere alla responsabile, specificando che a livello economico non potevo acquistare la medicina, mi ha detto “eh vabbè, però ti devi riprendere ma lo dico per te. Devi rialzarti per essere indipendente tu”. Tutto questo per 25 euro di medicina e quella è stata la prima umiliazione (intervista 3, donna 41 anni).*

Se questo delicato bisogno di ascolto e di “essere viste” delle mamme in quanto adulte portatrici di risorse non è curato con attenzione, il rischio è quello di arrivare ad un paradosso strutturale: i nuclei monogenitoriali possono essere portati a non chiedere aiuto, nonostante l’intero sistema genitore-bambino abbia come finalità quella di sostenere la genitorialità in ottica di costruzione di autonomia ed *empowerment*. Ciò allontana l’idea che l’esperienza residenziale possa essere un’esperienza di vita limitata nel tempo in un ambiente familiare e orientato alla crescita. Gli educatori devono poter diventare figure significative per le persone ospitate, autorevoli nelle loro indicazioni di comportamento, creando un dialogo costante e aperto con le mamme nella condivisione delle aspettative alla base del singolo progetto di vita. Solo in questo modo saranno anche in grado di restituire alle mamme i punti di forza e le vulnerabilità su cui lavorare, evidenziando quali sono i bisogni del bambino che la mamma da sola potrebbe non vedere. L’assenza di chiarezza degli obiettivi e delle modalità di intervento influenza anche le tempistiche di accoglienza che saranno percepite come dilatate e un’ospitalità poco efficace, come emerge da questo stralcio di conversazione:

*D: E il tempo dell’inserimento da cosa era dettato?*

*R: Per loro bastavano dai 4 o 4 anni e mezzo, fino a 6.*

*D: Ma te lo avevano specificato all’inizio questo tempo?*

*R: No il mio tempo era un anno e invece son stati 4 e mezzo. Infatti, passato un anno, scalpitavo ma non finiva mai questa cosa ed era un tunnel infinito. Ma qual era l'obiettivo? Io non l'ho mai capito (intervista 9, donna 25 anni).*

L'azione educativa quotidiana non può essere esercitata in maniera standardizzata: si ha a che fare con persone aventi esperienze di vita complesse e che richiedono una continua rimodulazione delle pratiche educative e pedagogiche adottate, anche rispetto alla crescita dei propri bambini e della necessità di “ri-adattamento” delle mamme ai nuovi bisogni dei figli. Va evidenziato che la maggior parte delle intervistate presentano delle cosiddette “carriere residenziali multiple”, con un consequenziale passaggio da un inserimento ad un altro – ad esempio da una struttura ambulatoriale per fronteggiare una condizione di tossicodipendenza, ad una sociale. Questo vissuto spesso si caratterizza per le sofferenze e difficoltà derivanti dalle problematicità di vita, che si compongono di una pluralità di variabili sociali – così come evidenziato nel capitolo 2. Se si vuole tenere conto di questo *background* comune a molte situazioni, è chiaro che per costruire un progetto educativo di qualità, è auspicabile l'integrazione e la collaborazione tra più professionalità, per cui ben venga la presenza di figure specializzate – come lo psicologo o la puericultrice – e la cristallizzazione di specifiche competenze tra il personale educativo – come il responsabile, l'educatrice che si occupa di inserimenti lavorativi, l'educatrice che segue i bambini più grandi, etc.

*Tre settimane fa abbiamo avuto un'udienza al tribunale ed è venuto il gestore della comunità. Lei stessa ha detto al giudice che il lavoro loro con me, era finito. La responsabile è sempre venuta per le cose più importanti (intervista 2, donna 27 anni).*

*Quando ho avuto bisogno per il bimbo, mi ha aiutato soprattutto la responsabile della comunità: 3 o 4 volte l'anno mi ha comprato i vestiti nuovi per lui (intervista 8, donna 29 anni).*

*C'era un'allevatrice di bambini che era proprio per i neonati, era una puericultrice e insegnava la prima pappa, poi spiegava come imboccarla, oppure aiutarla a gattonare nel modo giusto. Era proprio specializzata e c'era tutti i giorni (intervista 9, donna 25 anni).*

### 5.2.3 La vita quotidiana e le regole di convivenza

Uno degli aspetti centrali della vita in struttura, messo in luce dalle testimonianze, riguarda le regole di comunità: queste ultime, oltre ad essere accettate dalle ospiti, vengono viste come indispensabili per ottenere una convivenza stabile e rispettosa delle diverse individualità.

*Poi piano piano cominciano a uscire le regole della struttura, perché giustamente ci son delle regole. Lì funzionava praticamente che se dovevi uscire dovevi citofonare, ti aprivano loro e avevi un orario. Entro le 19.30 durante l'orario scolastico dovevi essere in struttura. Diciamo che un pochino ti devi abituare a questa cosa (intervista 3, donna 41 anni).*

*Mi sembrano morbide le regole. Non sono pesanti, io sono abituata alle regole e senza non potremmo far niente. Puliamo due volte a settimana, anche se per la mia camera pulisco ogni giorno. Mentre per il soggiorno due volte a settimana. Una volta, alla domenica, puliamo tutte le mamme insieme. Se fossi a casa mia certo, pulirei diverso. Come regole rispetto a casa sono diverse, ma va bene così (intervista 8, donna 29 anni).*

*È come essere a casa della mamma, c'è la tua camera e ti dice cosa devi fare. Io seguo le regole e anzi, a volte è meglio. Di conseguenza nella mia testa è come se fossi tornata a casa dei miei genitori. Se ti dicono che devi fare questo, lo devi fare (intervista 4, donna 38 anni).*

Come si evince, le parole delle mamme non mettono in discussione la regola, in quanto mezzo fondamentale per ordinare la quotidianità e limitare - per quanto possibile - i conflitti intragruppo.

Ciò che si critica è la regola che viene applicata senza dare attenzione ai bisogni e alle esigenze personali; infatti, si parla di regolamenti che vengono utilizzati come punto di riferimento dalle strutture e che spesso limitano la libertà, le abitudini e i comportamenti alimentando l'immagine di un contesto relazionale basato sul controllo – con una conseguente sensazione di essere perennemente valutati -, piuttosto che essere connotato dall'affetto e dall'accettazione. Se non si presta attenzione al “rischio normativo”, può succedere che alcuni criteri di condotta si dimostrino poco rispettosi verso l'adulità della mamma, andando a sminuire le risorse di cui è portatrice:

*Quando iniziavi a dire che le cose non ti andavano bene, ti sbattevano il regolamento in faccia. A me una cosa che aveva colpito del regolamento è: “i bambini devono andare a dormire entro le ore 21 e 21.30 in estate”. I bambini devono, insomma per me è no. Poi per le ragazze si parlava anche dell'abbigliamento, tipo “devono tenere un abbigliamento decoroso, nel rispetto del luogo”. Ma un pantaloncino e una canottiera vanno bene, anche perché quella doveva essere casa mia. E invece la canottiera non andava bene perché si vedevano le spalle (intervista 9, donna 25 anni).*

*Poi succede che si focalizzano su cose che potrebbero lasciar correre. Tipo ci son operatrici che se rientro dopo le 20.30, devi chiamarle così per dirglielo. E anche questa cosa della chiamata, per me è pesante. Deve essermi riconosciuta la mia autonomia anche perché sono in uscita e ora che ho quasi finito, non ho più voglia di fare la telefonata per dire “sono a casa, tutto ok” (intervista 5, donna 40 anni).*

Se si propone spesso un intervento educativo asimmetrico e calato dall'alto, senza accompagnare - con consigli o *feedback* adeguati - la scelta e l'individuazione di strategie di vita efficaci e orientate ad una crescita personale, si finisce per adottare uno stile quasi “militaristico”, molto funzionale al buon funzionamento della struttura e meno al benessere delle mamme e dei bambini.

La presenza di un consistente impianto di regole non è risultato indifferente nemmeno agli occhi del minore ospitato, anche il bambino può essere condizionato dall'applicazione

delle norme di comportamento così da comprendere durante la quotidianità quali siano i limiti dei suoi ambienti di vita e verso i suoi coetanei:

*R: Mio figlio si è adattato subito. Ogni tanto sentivo che se ne voleva andare, perché i bambini si stufano. Inoltre, chiedeva perché venissimo “controllati”. Quando inizia ad avere 11 o 12 anni, inizia a capire.*

*D: Sì dice, “perché mia mamma deve essere controllata?”*

*R: Esatto, quindi si chiede cosa possa o non possa fare. Ma una volta abituato si prende come regola. Mio figlio piccolo è cresciuto lì ed è cresciuto bene e sereno (intervista 1, donna 33 anni).*

Molte mamme tratteggiano l'utilità delle regole – in parallelo ad un affiancamento educativo - soprattutto per il sostegno alla funzione di *parenting*, intesa come l'insieme di tutti quei processi che vanno a costituire lo stile e le modalità di comportamento genitoriale:

*A me ha aiutato tanto nella gestione dei capricci della bambina. Quando sono entrata in struttura era un calpestartmi. Mi picchiava e mi graffiava, mordeva e voleva sempre il telefono in mano. Ero molto accondiscendente, facevo fare quello che voleva ed ero lì per lei, trascurando quelli che erano i miei bisogni. Diciamo che non avendo un limite, gli educatori mi hanno aiutata a porre dei limiti (intervista 2, donna 27 anni).*

In questo senso, il “contenitore educativo” della comunità rappresenta un'opportunità per sviluppare un attaccamento positivo ed equilibrato tra madre e figlio, anche grazie ad un uso delle regole di convivenza che risultano appropriate e che rappresentano un supporto ulteriore alla figura del genitore *caregiver* che propone al bambino attività di *nurturing* – anche dette di nutrimento – finalizzate a soddisfare le necessità fisiche e biologiche del bambino, così come le attività di cura sociale in cui vi è una guida al bambino nelle relazioni interpersonali – ad esempio con i propri pari o altre figure adulte significative<sup>4</sup>.

#### 5.2.4 Gli ambienti e la pulizia

Come si è già potuto affermare la funzione della comunità è quella di aiutare e sostenere l'ospite adulto nel proprio percorso di crescita e miglioramento dell'immagine di sé, sia in quanto donna che madre. La possibilità di acquisire una maggior auto-efficacia – ad esempio nelle competenze utili al fronteggiamento delle sfide quotidiane - è garantita non solo tramite la cura della qualità e stabilità delle relazioni, ma anche da una particolare attenzione verso gli spazi di accoglienza, aspetto che non è affatto superficiale perché attraverso la cura degli spazi di vita si comunica anche la cura delle relazioni e delle persone e, inoltre, si veicola il messaggio che la nuova sistemazione di vita può essere vista come una base sicura di partenza.

---

<sup>4</sup> J. Santrock, *Psicologia dello sviluppo*, trad. it. di D. Rollo, Mc. Graw Hill education, Milano, 2020, p. 455.

Le parole delle intervistate hanno sempre presentato gli ambienti residenziali con estrema chiarezza sia per quanto riguarda la struttura nel suo complesso, sia nella suddivisione degli spazi tra i diversi nuclei familiari.

*L'abitazione è suddivisa con uno spazio esterno con un cortile abbastanza grande. C'è una lavanderia fuori dall'abitazione e poi c'è il primo piano con la sala comune dove mangiamo. C'è la cucina bella spaziosa, un corridoio, una sala giochi e l'ufficio degli educatori. Poi ci sono due bagni: uno nella sala giochi e un altro degli educatori. Poi c'è una piccola dispensa, dove tengono il cibo secco da poterci dare. Ci sono poi le scale che portano al piano superiore con le stanze. In totale ci sono 6 stanze, con il bagno privato in camera. Solo una stanza ha il bagno fuori, ma è sempre di quella mamma lì. Poi c'è il corridoio e quelli sono gli spazi (intervista 2, donna 27 anni).*

Nonostante le mamme abbiano affermato di non aver sempre la facoltà di scegliere personalmente la camera, ciò che si evidenzia è la necessità di usufruire di spazi privati. Il rispetto di questa componente porta con sé la costruzione di un'accoglienza caratterizzata dal riconoscimento del bisogno individuale di *privacy*, oltre che della condizione di adultità e delle libertà personali che ne conseguono. Riservatezza che solitamente può esser messa in secondo piano soprattutto per alcune regole di condotta da seguire, giudicate come eccessivamente intrusive:

*C'è il controllo stanze e dei frigoriferi in settimana. Non puoi dimenticare una bottiglia di latte che subito fanno foglietti e scrivono, scrivono scrivono. Un giorno stavo anche male e non ricordavo il controllo stanze. Sono arrivati poi con una lista chilometrica perché avevo il letto disfatto e in disordine, oppure avevo dimenticato qualcosa in bagno. Ci son momenti in cui son stanca e ogni tanto posso non farcela a mettere in ordine (intervista 5, donna 40 anni).*

*Tanto la stanza non potevi chiuderla a chiave e gli educatori potevano entrare quando volevano, così come potevano mettere le mani nell'armadio. Poi io sono una che tiene l'armadio in disordine, infatti un giorno sono tornata in comunità e ho trovato tutti i miei vestiti buttati sul letto. Son stata zitta per evitare le loro minacce, ma non mi sembra giusto (intervista 9, donna 25 anni).*

Non mancano poi casistiche in cui per via della superficie a disposizione, si rende necessaria la condivisione della stanza tra due nuclei. Questa opzione porta spesso con sé un generale malumore:

*L'unico problema ho visto che mettono due mamme in una stanza e che i bambini sono piccoli; quindi, uno se piange non può far dormire gli altri. Questa parte l'ho sentita più difficile, perché non riuscivo a dormire bene data la stanza e lo spazio piccolo. Magari c'è un cambio di vestiti nella notte oppure non posso andare sempre in bagno. Questa cosa andrebbe migliorata, servirebbe più spazio perché siamo già incasinate nella vita con i nostri problemi (intervista 6, donna 25 anni).*

È principalmente con l'accoglienza di piccoli gruppi di adulte che risulta realizzabile un'adeguata suddivisione dei dispositivi domestici – utilizzabili unicamente per sé -, così come quella degli spazi:

*Poi prima avevamo due lavatrici, una per me e una per l'altra famiglia. Ora essendo che siamo in tre, non sempre le trovo libere. Devo dividerle di più, ma quello va bene (intervista 8, donna 29 anni).*

*Unica cosa che ha fatto di positivo, perché io ho fatto un cesareo, per aiutarmi appena arrivata a casa son stata inserita in un appartamento sola. E quella cosa mi ha fatto piacere perché sicuramente mi ha aiutato. Magari l'ha fatto per le altre mamme, per non dar fastidio al coinquilino. Insomma, le notti in bianco ci sono, ti devi alzare e usare la cucina. Quindi magari dai un po' fastidio al coinquilino o la coinquilina (intervista 3, donna 41 anni).*

Anche la cura degli aspetti materiali e più concreti – ad esempio dalla preferenza sul mobilio, fino ad oggetti da usare nella quotidianità – è una componente da non tralasciare.

*Poi il mio letto aveva le doghe rotte e mi spaccava la schiena. È stato aggiustato due volte, poi quando la comunità ha cambiato i mobili, nella mia camera non hanno cambiato né letto né armadio. Andava cambiato anche perché io ci morivo su quel letto. Poi era un pericolo anche per la mia bambina, se il letto andava giù. Fanno schifo sia lenzuola che federe e non hanno intenzione di cambiare (intervista 6, donna 25 anni).*

Dare rilevanza alla cura degli spazi non è una variabile irrilevante; infatti, contribuisce a interpretare la comunità come luogo di relazioni incentrato sulla qualità che permette di assecondare i bisogni e i desideri dei nuclei ospitati, favorendo così la costruzione di un clima familiare di convivenza<sup>5</sup>. Medesimo clima che – se presente – richiama emozioni e parole positive, soprattutto nel caso di iniziative degli educatori interpretate dall'adulto come spontanee e *ad hoc* rispetto alle proprie esigenze:

*Nella prima comunità davano due coppie nuove e pacchetti di asciugamani. Poi lì avevo i capelli molto lunghi e l'educatore vedendoli, mi ha comprato un accappatoio. Ma tutto questo perché ha visto che mi serviva e perché non mi bastava un asciugamano medio. Quindi si vede chi dà l'importanza. Questo ti apre il tuo cuore, così come farebbe la mia mamma o la mia famiglia che vede cosa mi manca e cosa mi serve (intervista 6, donna 25 anni).*

Trattando questa tematica, assumono nuovamente un ruolo importante le regole di convivenza; in particolare, quelle che fanno riferimento alla necessità di mantenere puliti e in ordine gli spazi di vita. La possibilità di programmare l'intervento individuale, comprendendo le pratiche di gestione della casa, rappresenta una buona prassi dell'intervento educativo: è un incentivo a responsabilizzare i nuclei nei confronti dei propri compiti da mantenere nel futuro anche al di fuori del contesto residenziale.

*Per me non c'erano regole che soffocavano. Erano regole di convivenza. Al mattino, ad esempio, è normale dopo aver fatto colazione ed usato due tazze poi lavarle e metterle a posto. Poi magari c'era quella che le lasciava lì e gli educatori le davano un consiglio di sciacquarle e metterle in lavastoviglie. Quindi, è come fosse casa tua per certi aspetti, ma per altri lo dice anche la parola "comunità" (intervista 1, donna 33 anni).*

---

<sup>5</sup> A. Traverso, *op.cit.*, p. 145.



Anche in questo caso si parla di regole che non devono essere imposte da parte del personale educativo; la regola di cura della casa deve coincidere con una richiesta a collaborare da parte dei nuclei monogenitoriali che deve essere morbida, elastica ma soprattutto condivisa. In questo modo il regolamento sarà meno disatteso e non verrà interpretato come un obbligo.

### *5.2.5 L'alimentazione e la gestione economica in comunità*

La componente del cibo e dell'alimentazione in comunità rappresenta una delle esigenze su cui si è deciso di focalizzare l'attenzione dell'indagine valutativa. Nonostante a primo impatto possa sembrare un indicatore poco rilevante, questa tematica ha originato molte osservazioni.

Innanzitutto, risulta fondamentale specificare come avviene l'organizzazione dei pasti. In quasi tutte le strutture è maturata la scelta di un'autogestione da parte delle mamme sia del pranzo che della cena, anche in ottica di potenziamento dell'indipendenza e delle proprie capacità individuali.

*Per mangiare preparo per la mia famiglia e le altre mamme fanno uguale. Questa è una cosa molto bella (intervista 8, donna 29 anni).*

*Non ci sono orari per le turnazioni per cucinare o mangiare, entro le 20 magari i bimbi devono aver mangiato. Quindi magari una scende e cucina. Era un po' a nostra scelta, come ci sentivamo meglio noi, ad esempio se volevamo mangiare tutte insieme o con un'altra mamma o sole. Ci hanno lasciato campo libero. Quindi non ci hanno detto (gli educatori) "devi fare questo" (intervista 2, donna 27 anni).*

Dal punto di vista delle donne intervistate emerge l'importanza della qualità e quantità del cibo che, quindi, anziché essere cucinato dagli educatori, viene preparato dalle stesse mamme:

*Parliamo di tutela dei minori, ma poi mi dai la carne surgelata e quando la scongelo puzza? Oppure mi dai dei ravioli che il giorno dopo hanno la muffa, oppure mi dai la roba scaduta? Danno la roba scaduta e questa non è tutela dei minori, come non è aiutare la persona (intervista 3, donna 41 anni).*

*Cucinavamo noi, però c'era comunque un menù e tante volte ne avevi la nausea perché era il menù settimanale dell'asilo di sotto. Magari c'era una volta in cui chiedevamo noi qualcosa da cucinare. Ma il menù era quello: minestra, pasta al pesto, me lo ricordo ancora (intervista 9, donna 25 anni).*

Proprio per non agire in un'ottica istituzionalizzante o di abbattimento dei costi, è importante verificare sempre che le materie prime consegnate ai nuclei siano di buona qualità,

perché il rispetto del bisogno di nutrimento si contraddistingue come bisogno fisiologico primario e necessario per un'adeguata sopravvivenza fisica<sup>6</sup>:

*Che poi nel mio paese ho studiato che le cose obbligatorie da garantire sono: i bisogni di cibo, vestiti e una casa da dormire. Queste tre cose servono (intervista 6, donna 25 anni).*

Infatti, aver avuto l'occasione di mangiare bene è un'esperienza che viene riportata dalle madri con gratitudine e con parole di affetto, specialmente se si è presentata la possibilità di avere un accompagnamento alla preparazione dei pasti oppure vi è stato il rispetto di un'alimentazione differenziata - a causa di esigenze culturali:

*Nella prima comunità dove sono stata, gli educatori mi chiedevano anche di cucinare insieme in modo da imparare le ricette. Poi, essendo musulmana non potevo mangiare la vostra carne del macellaio; quindi, questa educatrice è andata a comprarmi quella che potevo mangiare, riconoscendo la mia esigenza. Mi hanno lasciato proprio un bel ricordo (intervista 6, donna 25 anni).*

Nel caso in cui poi gli alimenti non venissero forniti dal personale, l'acquisto avveniva per mezzo di un contributo economico attribuito - con cadenza mensile o settimanale - dalle comunità alle mamme, in modo da svolgere personalmente i vari acquisti. Ogni indennizzo varia nell'entità in base alla scelta della struttura e al numero di figli accolti e presenti nel nucleo familiare, con la finalità di sostenere tutte le spese necessarie sia alla donna che per il proprio figlio:

*Sì, prendo 85 euro a settimana, per quattro persone. Una spesa con 85 euro non la fai. Devo aggiungere tanto del mio e non è semplice. Quello sicuramente è un punto che le comunità dovrebbero migliorare, ma non gli educatori. È un contributo che aiuta, ma non totalmente. Quindi spesso aggiungo del mio, anche se dovrei mettere da parte. Ma in generale non bastano (intervista 5, donna 40 anni).*

*L'unico problema è che qua in comunità siamo per difficoltà di vita ed economicamente loro alla settimana danno solo 55 euro, nient'altro. Ma la persona non può vivere con 55 euro a settimana; almeno per i bambini se servissero vestiti, dovrei poter comprare per l'inverso una giacca e dei pantaloni. Anche noi poi non possiamo vivere con 55 euro perché ora il costo della vita è aumentato, poi io lavoro e non sento molta difficoltà. Ma io non posso spendere per mangiare: almeno in comunità si dovrebbe coprire l'esigenza del mangiare (intervista 6, donna 25 anni).*

Le testimonianze evidenziano due criticità:

- solitamente l'indennizzo risulta essere scarso soprattutto nel caso in cui l'ospite non abbia un'altra entrata economica, (ad es. presenza di un'occupazione lavorativa);

---

<sup>6</sup> S. Fargion, *Il metodo del servizio sociale. Riflessioni, casi e ricerche*, Carocci Faber, Roma, 2018, p. 103.

- spesso il sussidio economico viene suddiviso in moneta fisica e in *voucher*. Sono proprio questi ultimi a creare maggior difficoltà nei confronti dei nuclei poiché non possono essere utilizzati in tutti i negozi di generi alimentari.

Ciò comporta un generale affaticamento per le famiglie accolte che sono orientate a limitare - o addirittura eliminare - gli acquisti al di fuori dei beni di prima di necessità; inoltre, non si incentiva un accantonamento delle risorse economiche – anche in ottica di uscita dalla comunità - rischiando di favorire lo stazionamento ad oltranza delle persone inserite, le quali diventano sempre più dipendenti dalla rete dei servizi alla persona.

### 5.2.6 *Il gruppo e la convivenza tra mamme*

Per addentrarsi nuovamente nelle dinamiche di convivenza che contraddistinguono le mamme accolte nella rete genitore-bambino, risulta essenziale specificare la tipologia di gruppo che è ospitato in questi contesti residenziali.

Innanzitutto, il termine gruppo si riferisce a un concetto generale e di difficile definizione semantica, nel quale si fanno rientrare una molteplicità di realtà interattive e collettive. Tradizionalmente designa un insieme di individui, tra cui esistono delle interazioni sociali che vengono riconosciute come tali da essi e da altri; dunque, si tratta di un insieme dinamico di soggetti che per qualche aspetto sono vicendevolmente interdipendenti, influenzandosi reciprocamente<sup>7</sup>. I comportamenti e le interazioni interne ad uno stesso gruppo possono poi variare di pari passo alla modalità con cui è stato originato: ad esempio, il gruppo istituzionale nasce come conseguenza di un'organizzazione sociale che ne prevede l'esistenza e ne regola il funzionamento. Il gruppo spontaneo, invece, sorge al di fuori dell'organizzazione istituzionalizzata e su base dell'iniziativa di progetti che cittadini - singoli o associati - intendono perseguire e attuare<sup>8</sup>.

L'immagine del gruppo rappresentato dalle protagoniste delle interviste si ricollega proprio a questa idea: un insieme di piccole o medie dimensioni - da 4 a 6 nuclei -, omogeneo per genere e in minor misura, invece, per le fasce d'età – passando in alcuni casi da mamme minorenni, a donne *over 40*.

*Appena arrivata in comunità erano tutte grandi e io ero la più piccola. Poi piano piano sono arrivate mie coetanee, tra i 20 e i 19 anni. Appena arrivata erano tutte sui 30 e 35. Non dico*

---

<sup>7</sup> V. Fabbri, *Il gruppo e l'intervento sociale. Progettare, condurre, valutare*, Carocci Faber, 2013, p. 17.

<sup>8</sup> *Ivi*, p. 46.

*che erano grandi, ma non sapevo di che parlare con queste persone (intervista 9, donna 25 anni).*

Nonostante vi sia un tendenziale equilibrio di genere – con una relativa omogeneità di situazioni - emergono dinamiche conflittuali, che caratterizzano la convivenza; riconducibili a:

- una differenziazione delle problematicità di vita - con il relativo livello di gravità - che rappresentano il motivo per cui si è reso necessario l'accesso in struttura;
- la propria provenienza geografica, con la conseguente appartenenza etnica e culturale.

*Sono un po' in difficoltà perché io ho altri bisogni e spesso quando siamo in comunità ci sono mamme con altri problemi. Io devo lavorare con le mamme e devo stare con loro. Nel senso che quando le mamme sono tristi, devo parlare con loro per aiutarle. Preferirei un'altra strada, visti i miei problemi solo economici e non vorrei essere con le persone che hanno problemi da 15 anni e non fanno niente. È un po' difficile stare con le persone che non sono come me (intervista 8, donna 29 anni).*

*Come esperienza è positiva, ma sotto forma degli educatori. Ma poi purtroppo vivi con altre persone e culture diverse. Una cosa che non andrebbe fatta è cucinare o fare chiasso oltre una certa ora, anche perché io alle 21 cerco di mettere a letto i miei figli. Fino alle 23 invece, c'è il delirio ma perché gli educatori non ci sono. Nel momento in cui se ne vanno, qui è il caos più totale e lamentarsi serve a poco (intervista 6, donna 40 anni).*

La coesistenza di situazioni multiproblematiche, con un carico emotivo ed esperienziale doloroso, così come la presenza di diverse identità culturali, rendono maggiormente faticosa la convivenza che viene descritta dalle ospiti come complessa sin dal primo momento di inserimento. Anche il non rispetto delle regole di convivenza – tra cui, ad esempio, gli orari di riposo in cui fare silenzio, oppure le turnazioni pianificate per le pulizie di casa - tende a rendere difficoltose le relazioni interpersonali; nonostante ciò, emergono alcuni punti di forza derivanti dal coabitare con persone sconosciute:

*Lo sappiamo tutti che vivere con altri è difficile. Vivere con fratelli o vicini è già difficile per mettersi d'accordo. È difficile ma anche bello, mi piace vivere con gli altri. Questo ti fa crescere e imparare tante cose, ti fa conoscere le persone e come sono. Conoscere come sei te stesso e come riesci a gestire tante situazioni. Non è una cosa brutta, ma è difficile perché non siamo tutti uguali e non pensiamo tutti uguale (intervista 7, donna 33 anni).*

Un ulteriore elemento di complessità si collega ai bambini perché non tutte le mamme condividono, come è normale che sia, lo stesso stile genitoriale. Pertanto, come testimoniato dalle parole delle intervistate, non è così raro che nascano dei conflitti intragruppo a causa di una diversa interpretazione dell'educazione da impartire al proprio figlio:

*Il mio problema non erano le regole, ma il convivere con le altre persone, che hanno idee e comportamenti diversi dal tuo. È complicato perché magari ho un'idea di educazione con mia figlia e un'altra mamma ne ha un'altra. Il problema è che i bambini si copiano, quindi quando sono tutti insieme son difficili da seguire. E quindi arrivi lì e ti chiedi se stai facendo la cosa*

*giusta per tuo figlio. Magari un'altra mamma è più accondiscendente o più severa in una cosa e io lo sono in altre. Quindi si mischiano i comportamenti (intervista 2, donna 27 anni).*

*C'era una ragazza che non faceva vedere il cellulare ai figli, così come il telegiornale; quindi, di conseguenza, dovevo adattarmi nel comportamento a ciò che voleva. Ad esempio, non potevo allattare davanti ai suoi figli e io piano piano l'ho spronata dicendole "è una cosa normale, lo hai fatto anche tu". Quindi bisogna gestire la convivenza con persone che hanno problematiche più grandi rispetto a quella del "mi hanno tolto la casa" (intervista 3, donna 41 anni).*

La tendenza delle mamme a osservare il reciproco stile educativo può comportare la creazione di un clima di convivenza ostile e poco solidale, con una conseguente suddivisione tra madri che si definiscono "resilienti" e si auto-rinforzano e madri che, invece, sono etichettate dalle altre come troppo fragili e non adeguate rispetto ai compiti genitoriali.

*Succede questa cosa, c'è chi ti prende in giro, chi vuole metterti nei casini o parlano male per te. Ci son tante cose che succedono, ma per me non è una cosa che crea problemi. Ci sono cose più importanti e non possiamo fermare o controllare le persone che ti vogliono o no. O che ti vogliono bene o no. Come dico "non ti deve amare tutto il mondo", c'è chi ti vuole e ti rispetta e chi non ti vuole nemmeno vedere. C'è anche chi ti prende in giro, perché pensano che io non sia in grado (intervista 8, donna 29 anni).*

È all'interno di questo clima di tensione che l'educatore assume un obiettivo significativo: favorire il dialogo tramite l'organizzazione di assemblee e riunioni. Si tratta di momenti di confronto che hanno lo scopo di creare una maggior chiarezza nelle dinamiche tra mamme accolte:

*Non sono tanti i momenti in cui abbiamo bisogno di farli intervenire (gli educatori). Non succedono casini, siamo mamme brave fino ad ora. Anche se succede che una non segue bene le regole, perché è difficile tenere tre mamme con i bambini. Però siamo in grado di parlare tutte e tre insieme, qualche volta anche con gli educatori e riescono sempre a calmare ogni situazione (intervista 7, donna 33 anni).*

È innegabile che, come in tutte le convivenze, emergano anche pregiudizi nutriti delle mamme stesse e alle volte maturati nei confronti degli educatori: dalle parole delle intervistate si percepiscono simpatie o antipatie e conseguenti "preferenze" da cui si svilupperebbero possibili trattamenti di favore:

*R: Che poi anche gli educatori hanno diversi livelli di confidenza con le mamme, son sincera.*

*D: Quindi pensi ci sia un trattamento diverso?*

*R: A volte da noi è stato detto "Magari questa persona la aiutate di meno e l'altra di più". Io, infatti, tendo a non chiedere e se lo facessi sarebbe perché non so come fare. Poi io sono arrivata ad un punto della mia vita che gestisco i miei bambini sola, ma prima ero in difficoltà. Loro potrebbero fare un po' di più e a volte per altre persone lo fanno. Quindi si sbuca la cosa che non sono coerenti che una cosa che vale per una, valga per tutte (intervista 5, donna 40 anni).*

Particolarmente sensibili le mamme lo sono rispetto all'opportunità di poter beneficiare di un appartamento personale - piuttosto che continuare a condividere gli spazi di vita con altre persone -, così da ottenere una maggior tranquillità per sé e per il bambino:

*Se ci fosse una struttura dove siamo separate come famiglie e dove vengano anche gli educatori, per me andrebbe benissimo. Sarebbe più indipendenza dagli altri (intervista 8, donna 29 anni).*

In effetti, è noto che una soluzione alternativa di *housing* permetterebbe di contrastare un sentimento generale di stanchezza provata dai nuclei, a causa dei numerosi anni e della pluralità di esperienze vissute nei servizi residenziali.

È pur vero che il sistema "comunità" è sfidante proprio su queste dinamiche relazionali, infatti richiede: adattamento alla situazione, capacità di mediazione, capacità di mettersi in ascolto del proprio bambino e degli altri ospiti, accettazione della guida esperta di un'équipe e stimolo all'uscita, al distacco e alla messa in pratica di quanto appreso.

#### *5.2.7 Il rapporto delle mamme con i servizi sociali*

Nonostante vi sia la piena consapevolezza del ruolo fondamentale che assumono i servizi sociali nel percorso di inserimento nella rete genitore-bambino, i rapporti con i servizi non hanno costituito il *focus* principale delle interviste. Di conseguenza, la centralità del progetto valutativo – così come dimostrato dai paragrafi in precedenza - è stata individuata nelle famiglie monogenitoriali e, nello specifico, rispetto all'esperienza di vita in comunità.

Ciononostante, tramite l'ascolto delle parole delle mamme, sono spontaneamente emerse numerose considerazioni riguardanti le relazioni con i servizi che hanno un impatto rilevante per le intervistate, non solo per il primo momento ma anche nella prosecuzione dell'esperienza di accoglienza.

Come per gli educatori, anche per gli assistenti sociali, emerge l'idea che l'incontro con una professionalità competente abbia un peso fondamentale nell'esito positivo del percorso personale e in comunità della mamma inserita.

Le madri che hanno avuto dei rapporti soddisfacenti con il proprio assistente sociale sottolineano alcuni aspetti della relazione per loro significativi: come il sentirsi compresa, ascoltata, non giudicata e sostenuta emotivamente.

*Non mi fidavo molto delle educatrici, anche perché era il primo anno che ero lì. Mi fidavo più dell'assistente sociale, infatti è stata lei a sapere per prima della mia gravidanza. Questo*

*perché mi fido ciecamente di lei, anche se poi mi ha consigliato di dirlo anche agli educatori ed era giusto così (intervista 1, donna 33 anni).*

All'importanza della qualità delle relazioni, si affianca poi la variabile della quantità di tempo che l'assistente sociale dedica alla persona; infatti, dalle interviste affiora l'importanza della presenza costante e regolare del proprio assistente sociale.

Quando l'adulta vive una situazione di assenza prolungata di un rapporto continuativo con l'assistente sociale si manifestano dei sentimenti negativi, quali quelli di solitudine oppure di non efficacia del percorso di accoglienza.

*Solo con l'assistente sociale ci ho parlato pochissimo. L'ho cercato due o tre volte ma nulla. Un assistente sociale dovrebbe avere un progetto e invece me lo sono fatta da sola con la comunità. L'ho vista massimo quattro volte, mentre vedo le altre mamme che invece ci parlano tanto. Infatti, mi chiedo se fosse possibile cambiare l'assistente sociale, perché secondo me se avessi avuto un altro assistente ora sarei uscita. Ho sempre difficoltà a trovarla, non mi ha nemmeno aiutata per il permesso di soggiorno (intervista 8, donna 29 anni).*

*La cosa era che si svolgevano degli incontri in cui entrava l'assistente sociale; parlavano loro (educatori e assistente sociale) e dicevano che andava tutto bene e poi dicevano "ci rivediamo tra tot tempo" (intervista 9, donna 25 anni).*

Come è noto, la presa in carico si attiva in risposta ad un mandato istituzionale, per far fronte ad una domanda di aiuto che può essere espressa o inespressa rispetto a cui i professionisti sono chiamati a rispondere.

Secondo alcune parole delle mamme sembra avere, invece, un ruolo fondamentale il "fattore fortuna", ovvero la casualità che permette di incontrare un assistente sociale disponibile e competente:

*In generale ho avuto molta fortuna, sia con l'assistente sociale sia con i gestori della casa-famiglia. Ci sono tanti che si sbattono per il caso del cliente, tanti altri no. Infatti, tanti non si preoccupano, dati gli alti numeri dei casi. Ma se sei capace di stare dietro a tutti prendili i casi, al contrario no (intervista 1, donna 33 anni).*

È interessante notare come le mamme abbiano chiaro il ruolo del proprio assistente sociale di riferimento, distinguendolo senza fatica dall'educatore e comprendendo quali sono i compiti attribuiti ai professionisti.

Quando si riesce a creare intorno all'adulta una rete solida tra l'équipe educativa e l'assistente sociale di riferimento, anche i sentimenti di angoscia delle mamme tendono a diminuire:

*Gli assistenti sociali sono stati meravigliosi in tutta la mia vita. Da quando ho fatto la denuncia per un evento che è successo, poi avevo sempre sentito parlare male di loro in Italia. Dicevano che ti prendono i bambini e questa cosa mi faceva paura; quale mamma vuole che venga allontanato il proprio bambino? Invece gli assistenti sono meravigliosi, ne ho due ed entrambi*

*pensano sia con il cuore che con la testa. Sono sempre stati chiari con me e mi hanno portato sempre il massimo rispetto (intervista 7, donna 33 anni).*

*Ho avuto paura che la mia bambina mi venisse portata via. Per quale motivo non si sa. Non c'erano motivi, però io sono entrata lì con il pensiero "tanto uscirò da lì senza bambina". L'assistente sociale mi ha detto però che l'intenzione sua era quella di non togliermi la bambina, proprio perché non c'erano i presupposti per farlo. Era tutt'altra la motivazione per cui sono stata messa lì. E tutto ciò è stato mantenuto nel tempo (intervista 2, donna 27 anni).*

È attraverso il coinvolgimento attivo e il rispetto delle persone che risulta possibile non solo marginalizzare gli stereotipi legati alla nostra professione, quale, appunto, quello di allontanare il figlio dalla propria madre; ma soprattutto diventare un punto di riferimento autorevole per il nucleo monogenitoriale, supportandolo per mezzo di consigli utili a facilitare il percorso di ascolto e riconoscimento dei bisogni dei bambini:

*D: E gli educatori ti davano consigli su cosa dire a lui (tuo figlio)?*

*R: In primis l'assistente sociale mi ha detto di portare il bambino da lei così da parlare insieme. Se no in alcuni casi, mio figlio chiedeva il perché non potesse vedere suo padre. Quindi l'educatrice e l'assistente sociale mi aiutavano a capire che cosa dire (intervista 1, donna 33 anni).*

Lavorare con il genitore vulnerabile per aiutarlo a riconoscere i bisogni del proprio bambino è sempre la chiave di lettura e di condivisione migliore, perché fa maturare nell'adulto la consapevolezza rispetto ai propri limiti e alle proprie risorse<sup>9</sup>, agevolando e sostenendo anche quei faticosi processi di elaborazione di eventuali distacchi necessari dal proprio bambino a cui, non dimentichiamo, l'osservazione delle competenze genitoriali in comunità potrebbe condurre.

#### *5.2.8 Verso una vita indipendente: la fase di dimissione dalla struttura*

Diversamente dalle comunità per minorenni in cui esiste un criterio di "limite massimo d'accoglienza" dato dalla maggiore età a cui si giunge, peraltro, solo se nel progetto individuale si ritiene che la comunità continui a restare per l'adolescente la miglior collocazione possibile, ciò non esiste nel sistema genitore-bambino. Nello specifico, non vi è alcuna indicazione temporale che debba essere rispettata in modo categorico; infatti, si tratteggia

Un accompagnamento del nucleo nello svolgimento delle attività propedeutiche ai percorsi di autonomia personale, lavorativa, abitativa, previste nel PEI (Progetto educativo individualizzato) con inserimenti che hanno – orientativamente - durata massima di due anni<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Università degli studi di Padova, *P.I.P.P.I.: programma di intervento per la prevenzione dell'istituzionalizzazione*, Quaderni della ricerca sociale n. 55, Padova, 2020, p. 7, <https://www.lavoro.gov.it/documenti/quaderni-della-ricerca-sociale-55-programma-p.i.p.p.i.>

<sup>10</sup> Art. 5, Carta dei Servizi e Progetto di Gestione, e). Finalità e modalità dell'intervento educativo, Disciplina per l'accreditamento.



L'assenza della fissazione di un criterio per le dimissioni porta con sé sia aspetti positivi, che non. Se da una parte la consapevolezza di non avere un tempo limitato può garantire al nucleo sicurezza e restituire tranquillità e cura, il momento di uscita e di dimissione risulta comunque caratterizzarsi da frequenti sentimenti di angoscia e preoccupazione. Non è un caso che molte donne intervistate manifestino la loro personale difficoltà nel fronteggiare la transizione all'autonomia che comporta la presenza di un'occupazione professionale, una quantità sufficiente di risorse economiche proprie e la scelta della futura soluzione abitativa.

*L'obiettivo era di essere autonoma, ma se volevo andare a lavorare non me lo permettevano e mi andavano contro. Secondo me la prima cosa dell'autonomia è lavorare, anche perché come puoi permetterti di comprare la casa o comprare vestiti? (intervista 9, 25 anni).*

*Ho cercato un aiuto da fuori, non da dentro la comunità. Perché lì si crea una situazione di stallo che più va avanti, più pesa sulle tue spalle. Non è una situazione che aiuta, anche perché poi ti viene l'assistente sociale con una proposta di borsa lavoro che io non ho potuto fare, perché avevo già fatto. Ma poi mentre che lavori, i bambini non son tenuti dalla comunità e nell'ora di pranzo e cena non gli danno da mangiare. Loro si manlevano da determinate cose e c'è una regola nel regolamento che loro ti fanno firmare; c'è scritto che loro non tengono i bambini (intervista 3, donna 41 anni).*

Gli ostacoli collegati alla sfera lavorativa si generano principalmente a causa di due variabili: la prima coincide con la complessa ricerca di opportunità lavorative; infatti, non è così semplice entrare nel mercato del lavoro se non con contratti precari, spesso anche a causa di percorsi scolastici non conclusi o interrotti anticipatamente – ad esempio, con il conseguimento della licenza media – e che creano nelle intervistate rimpianti:

*Purtroppo, ho solo il titolo di scuola media. Volevo finire il percorso scolastico ma loro (gli educatori) dicevano che non si poteva perché c'era la bambina. In quattro anni avrei potuto fare anche quello, invece ora devo lavorare come una pazza (intervista 9, donna 25 anni).*

Anche lo stipendio mensile è risultato essere non proporzionato ai costi quotidiani e agli attuali stili di vita:

*Una settimana fa ho parlato con l'educatrice e potrei festeggiare il mio compleanno nella mia casa, ma dipende anche dal lavoro. Il lavoro che faccio ora non è che mi pagano bene; non voglio 5.000 euro al mese ma mi pagano 6 euro all'ora in un ristorante. Ma con sei euro all'ora che faccio? Quindi ho paura di non riuscire a vivere con questi soldi, anche perché solo 500 euro al mese servono per l'affitto. Poi c'è il mangiare, vestiti, scuola e con i bambini non è facile (intervista 7, donna 33 anni).*

A ciò si aggiunge un'ulteriore problematicità: nel caso in cui la mamma abbia la possibilità di lavorare, si concretizza la difficoltà nella conciliazione dei tempi di vita e lavoro. Infatti, non è così inusuale che il personale di alcune comunità non si renda disponibile oppure non sia in grado – sotto il punto di vista numerico - di sostituirsi come supporto al minore data l'assenza della madre:

*Hanno tenuto mia figlia per quelle ore in cui dovevo far una visita o perché lei stava male e doveva stare a casa. Oppure quando ero in tribunale. Ma loro non possono tenerla otto ore. Loro sono lì per fare un altro tipo di lavoro. Forse rispetto a questa cosa qui, ci sarebbe e servirebbe più aiuto. Non sono l'unica lì in quella comunità che ha difficoltà rispetto questo passaggio e questo aspetto lavorativo (intervista 2, donna 27 anni).*

Non avere la possibilità di incrementare le proprie risorse economiche - con la finalità di conservarle - diminuisce ulteriormente la capacità delle mamme di poter dare garanzie al locatario di poter pagare un canone mensile. Di conseguenza, le parole delle testimonianze manifestano un'angoscia crescente verso le loro capacità di riuscire a sostenere tutti quei costi mensili – dalle utenze, fino alle spese condominiali – che attualmente non sono in dovere di coprire, grazie alla permanenza in comunità:

*Anche perché io quando avrò una casa e le varie utenze da pagare con uno stipendio che ora non c'è, sarà più difficile rispetto a ora. Anche perché qui non devi pagare nulla e questo è un aspetto positivo. Ma io preferirei pagare e andarmene (intervista 5, donna 40 anni).*

Non poter mantenere un corredo economico significa anche non potersi assicurare un corredo materiale – dalle cose più semplici come le posate, fino agli elettrodomestici – da poter utilizzare nel nuovo domicilio; nello specifico, questa difficoltà si è presentata soprattutto per quelle donne che sono entrate in struttura in modo emergenziale – ad esempio, abbandonando la propria casa dopo essere stata vittima di violenza fisica dal *partner* -, oppure in seguito ad uno sfratto a causa di una condizione di morosità:

*Tutto ciò che guadagno, poi spendo. Però così non posso comprare una lavatrice e due mobili. Se vivo in comunità non riesco. E pensa che io lavoro, ma le altre mamme che non lavorano e hanno due o tre figli? Gli altri devono compensare come facevo io: compro una maglietta o compro da mangiare? Compro un sapone o compro altro? (intervista 6, donna 25 anni).*

Le difficoltà qui tratteggiate spesso fanno sì che i tempi di permanenza del nucleo in comunità si dilatino molto, perché, per la dimissione da una struttura, almeno l'obiettivo "casa" e l'obiettivo "lavoro" dovrebbero essere concretizzati.

Ciò genera anche un impatto negativo sui bambini che, di fatto, crescono in comunità:

*Si innescano meccanismi non bellissimi. Le mamme e i bambini si agitano e ci innervosiamo. Si crea un clima brutto, pesante e di urla. I bambini poi piangono e anche per un bambino tranquillo e pacifico stare lì diventa complicato. È lì che si mischiano un po' i caratteri dei bambini anche per l'età. Se un bambino entra lì ed è tranquillo e quando sta lì non è più quello di prima, poi ti fai delle domande (intervista 2, donna 27 anni).*

È interessante notare su questi temi la piena coincidenza di quanto riportano le mamme con quanto già emerso in sede di analisi S.W.O.T. con i coordinatori dei servizi residenziali e delle assistenti sociali. I servizi residenziali rivolti ai nuclei, più degli altri, per essere efficaci devono svilupparsi in contesti fertili, favorevoli per la presenza di servizi rivolti alla

cittadinanza – quali servizi abitativi, servizi per il lavoro, servizi educativi per i minorenni - e di politiche sociali attente e consapevoli:

*Il Comune in questo caso non dà un incentivo e un aiuto quando esci, nonostante l'aiuto economico di sei mesi sull'affitto. Ma una mamma non può star lì (in comunità) 5 o 6 anni per aspettare un bando del Comune. Quindi può succedere che rimani in comunità finché non ne trovi una, accumuli soldi finché non esci (intervista 1, donna 33 anni).*

*Prima l'educatrice mi ha aiutato a cercare il lavoro e la famiglia affidataria. Ora mi sta aiutando per cercare la casa e il bando, facendo ragionamenti con l'assistente sociale. Ora sono tanti anni che sono in comunità e sono stanca. Vorrei il mio spazio. Ogni giorno c'è casino e vorrei pace anche per la bimba (intervista 6, donna 25 anni).*

Lasciare la comunità implica le tre variabili – quella economica, lavorativa e quella della risorsa abitativa -, ma si scontra anche con la necessità da parte della famiglia monogenitoriale accolta di riadattare e modificare profondamente quei legami di fiducia che si sono creati negli anni:

*D: Quindi pensi ci sia un'utilità nel rimanere in comunità e nella convivenza?*

*R: Penso di sì, anche perché la mia paura all'inizio era quella convivere con altre persone. Non ho mai vissuto con altri. Mi sono ambientata anche bene e mi dispiace andare via. Mi sono abituata (intervista 4, donna 38 anni).*

Avere chiari i propri obiettivi, vederli di volta in volta raggiunti e rileggere la propria storia insieme all'équipe educativa, ritrovarli nel proprio progetto individualizzato facilita la comprensione della fase di dimissione, restituisce fiducia e offre un bagaglio di strumenti relazionali e operativi che preparano l'adulto e il bambino alla vita “fuori” dalla comunità.

### *5.3 Valutazioni conclusive dei dati elaborati: le azioni proposte*

Il percorso valutativo ha consentito di raccogliere da più voci alcuni interessanti spunti per favorire il miglioramento del sistema di accoglienza; infatti, sono proprio queste indicazioni – apprese dal punto di vista delle persone intervistate - che potranno essere tradotte da parte della Direzione Politiche Sociali, sia nel breve che nel lungo periodo, in elementi-chiave in grado di accrescere gli *standard* qualitativi e il benessere di ciascuna donna accolta nel sistema genitore-bambino.

#### *5.3.1 L'educatore e la relazione con il nucleo monogenitoriale*

Uno degli elementi cardine del sistema di accoglienza genitore-bambino è costituito dalla figura dell'educatore e, nello specifico, dal rapporto che instaura con le famiglie ospitate: dai

racconti delle mamme emerge proprio la centralità di una relazione significativa, trasparente e gestita con professionalità.

Diventare un “adulto significativo” per le persone in comunità significa saper trasmettere un interesse reale e un’affettività - sia verso la donna, che verso i bambini accolti -, che si integra con la cura delle relative esigenze materiali e progettuali.

Di pari passo ad uno stile educativo influenzato anche dalle caratteristiche individuali dell’educatore, assume poi chiara rilevanza la variabile delle competenze professionali. Si tratta di possedere conoscenze tecniche di base garantite sia dal titolo di studio che dal percorso universitario (che comprendono l’acquisizione di diverse capacità, tra cui un’attenta analisi e comprensione delle richieste degli individui), così come promuovere logiche di intervento basate sulla riflessione e orientate alla realizzazione di un progetto pedagogico e di vita<sup>11</sup>.

Uno degli strumenti professionali propedeutici alla costruzione di una relazione autentica tra educatore e mamma ospitata è quello della formazione continua: attraverso l’aggiornamento annuale dei modelli operativi, risulta possibile costruire interventi corrispondenti sia ai bisogni educativi che ai soggetti di cui ne sono espressione. Apprendere nuova conoscenza che sia orientata ai valori del rispetto e del non giudizio, alla riflessione sugli aspetti relazionali ed affettivi, non è solo un dovere etico o deontologico del professionista, ma è una soluzione per acquisire maggior consapevolezza di sé, delle proprie competenze e del conseguente stile educativo che possa risultare maggiormente rispondente alle esigenze del nucleo. In questo modo risulta possibile pianificare un’azione educativa autorevole e la necessità di assumere tale approccio si ricollega, a sua volta, alla tipologia di persona che viene ospitata nelle comunità genitore-bambino: infatti, a differenza delle comunità educative di accoglienza<sup>12</sup> (CEA), in cui gli inserimenti coinvolgono principalmente bambini in situazione di rischio o pregiudizio con bisogni di cura, ascolto e protezione alle volte meno complessi da decodificare, il sistema genitore-bambino prevede un lavoro educativo quotidiano con soggetti adulti, tendenzialmente meno disponibili ad essere guidati, spesso segnati da percorsi di vita difficili e da solitudini profonde, con i quali va costruito un rapporto di fiducia significativo. Va da sé che una relazione con l’adulto basata esclusivamente sull’autorità costituirebbe una base di azione non orientata al cambiamento e miglioramento di sé, né rispettosa dell’individualità della donna che si sentirà svalutata nella sua adultità.

---

<sup>11</sup> A. Traverso, *Emergenza e progettualità educativa, Da un modello allarmista al modello trasformativo*, FrancoAngeli, Milano, 2018, p. 39.

<sup>12</sup> D.G.R. del 16 novembre 2018, n. 944 *Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali: requisiti e procedure per l’autorizzazione*.

In questo senso, l'aggiornamento professionale è da considerarsi proprio un esercizio intenzionale che l'educatore sviluppa non solamente per un vantaggio personale ma, indirettamente, in concordanza con lo sviluppo e potenziamento del tessuto sociale<sup>13</sup> in cui esercita il proprio lavoro. L'apprendimento deve favorire lo sviluppo di relazioni equilibrate, preservando il benessere e l'identità sia del professionista che della persona<sup>14</sup>.

L'aggiornamento professionale ha effetto anche sulle prassi progettuali dell'agire educativo e sui relativi strumenti di progettazione; in particolare, l'operatore si deve poter confrontare – anche in modo partecipato, tramite l'équipe di lavoro o con la rete dei servizi sociali – con una progettualità aperta, capace di accogliere le necessità di ogni individuo e di orientarle nel lungo periodo in linea ad obiettivi specifici e concreti. Quindi, anche la costruzione degli obiettivi – che devono esser condivisi con l'intero nucleo monogenitoriale – ha un ruolo fondamentale nell'esperienza di accoglienza: una costruzione che sia coerente e realistica rispetto alle caratteristiche della donna e del minore rappresenta un'opportunità e un punto di forza di cui tener conto.

### *5.3.2 L'accoglienza e le regole di convivenza*

Nel percorso delle donne ospitate dal sistema genitore-bambino alcune caratteristiche delle comunità, così come alcuni processi di lavoro, risultano essenziali; una buona prima accoglienza, in particolare, viene individuata come momento cruciale per l'inserimento del nucleo e per improntare la collaborazione con il personale comunitario. Pertanto, diventa qualcosa di più che un mero momento formale in cui, ad esempio, poter presentare le regole o altri protocolli che caratterizzano la convivenza; si tratta di applicare tutte quelle accortezze che sono necessarie – soprattutto nel caso di donne allontanate in modo coatto, per mezzo di un provvedimento di protezione del Tribunale – per minimizzare i livelli di ansia. Un clima sereno da parte dell'équipe professionale induce un senso di “normalità”, facilita l'attenzione e un accompagnamento alla persona per la transizione ai nuovi spazi vita, oltre che all'accettazione delle motivazioni che possono aver portato la madre in un sistema di protezione e tutela. Infatti, come è emerso dalle interviste, non è raro che la nuova ospite non comprenda interamente la propria condizione di fragilità e di rischio; ciò richiede un'ulteriore attenzione educativa sul rinforzo della consapevolezza di sé e dei propri bisogni.

---

<sup>13</sup> A. Traverso, *op.cit.*, p. 105.

<sup>14</sup> *Ivi*, p. 106.

Di conseguenza, piuttosto che attribuire importanza alla presentazione delle regole, per facilitare l'identificazione di una nuova quotidianità e familiarizzare con essa, risulta prioritario manifestare la disponibilità all'ascolto del personale che si rende disponibile anche a trasmettere informazioni sulle risorse interne alla struttura, sul suo funzionamento e sull'organizzazione interna.

Va altresì specificato che il regolamento non deve essere demonizzato; infatti, è proprio grazie a questo dispositivo che risulta possibile ordinare la coabitazione tra i diversi nuclei. Ciò che si critica è l'eventuale centratura verso le norme di convivenza, che spesso possono essere invasive e poco attente alle esigenze delle mamme – ne è un esempio la regola secondo cui si vieta l'utilizzo del telefono personale, se non in determinate fasce orarie. Sarebbe uno stimolo interessante proporre la costruzione condivisa di un regolamento *ad hoc*, coinvolgendo il punto di vista delle ospiti e accompagnandolo al lavoro educativo sul gruppo, soggetto a revisioni costanti con il cambiamento degli inserimenti. L'adesione ad un regolamento di vita comunitaria “pensato insieme” rappresenterebbe un elemento innovativo e coerente verso un'immagine di adulto, visto come portatore di risorse da mettere in risalto. Inoltre, parallelamente a questo intervento partecipato sul singolo gruppo di ospiti, sarebbe utile verificare che ci sia una certa omogeneità delle norme di condotta in tutte le strutture, garantendo il mantenimento di uno *standard* costante di qualità, con un conseguente trattamento non discriminatorio delle persone ospitate.

### 5.3.3 *Gli ambienti, la pulizia e la cura dell'alimentazione*

Parallelamente ad un'importanza delle buone pratiche educative e della componente relazionale, da molte partecipanti alle interviste emerge l'importanza della dimensione fisica della struttura. L'opportunità di beneficiare di un luogo caldo e accogliente, così come ordinato e pulito, non è una variabile irrilevante. Un'attenzione da parte del personale comunitario agli ambienti rimanda all'idea di essere importante per qualcuno; dunque, prendersi cura della struttura non significa solo rendere maggiormente vivibile il contesto di accoglienza. Significa dare rilievo alle esigenze delle famiglie ospitate, sia rispettando i relativi bisogni – tra cui quello di *privacy*, assegnando una stanza personale – sia valorizzando quelle dimensioni più materiali e concrete – ad esempio, fornendo tutto il mobilio minimo e necessario all'interno di una propria stanza personalizzabile.

Poter vivere in una casa pulita è un altro fattore che viene interpretato come cura di sé e degli altri; è in questa circostanza che risulta rilevante il rispetto delle turnazioni attribuite ad

ogni mamma. Anche in questo caso, ciò che viene discusso non è la norma in sé, che rientra tra le regole utili per costruire una coabitazione organizzata e basata su un clima corretto verso le individualità. L'elemento di problematicità è rappresentato dall'interpretazione ferrea delle regole di pulizia e che, spesso, vengono imposte sui nuclei creando una difficoltà per le madri nel conciliare le attività di cura verso il minore, dovendo ricoprire anche orari di lavoro impegnativi – sia a tempo pieno, che *part time*. Pertanto, si potrebbe prevedere l'inserimento di un apposito personale che quotidianamente vada a sostegno delle donne accolte nella pulizia della casa; stessa previsione che, in alcune comunità, si è constatata essere già presente.

Anche la tematica dell'alimentazione è contenuta nella dimensione della cura della persona: garantire delle materie prime di qualità rientra nella tutela e protezione della donna, ma soprattutto del figlio accolto. Nello specifico, per assicurare un adeguato sviluppo del minore risulterebbe necessario fornire un'ampia varietà di generi alimentari – ottenendo una dieta varia ed equilibrata -, tramite la previsione di un menù supervisionato da vari professionisti - tra cui il medico di medicina generale, il pediatra o il nutrizionista.

L'occasione poi di poter gestire i propri pasti in modo indipendente rappresenta un riconoscimento dell'adulità della madre, che viene valorizzata nelle sue abilità organizzative. Ciononostante, anche un accompagnamento alle preparazioni – ad esempio, con l'insegnamento da parte degli educatori di alcune ricette - così come la condivisione di pranzi e cene tra il personale e i nuclei monogenitoriali, viene visto come qualcosa di positivo e come un gesto di affetto. In alternativa, ad un'autogestione dei pranzi e delle cene, magari per la presenza di un menù unico per tutti, risulta indispensabile non censurare la libertà di espressione delle mamme, con un ascolto attivo da parte degli educatori nei confronti delle loro preferenze personali.

È in questo modo che l'ambiente comunitario, malgrado sia un contesto distante dall'immagine di una propria casa e dal precedente contesto di vita, si connota di un clima familiare piacevole e attento alle esigenze dei nuclei.

#### *5.3.4 Il gruppo delle mamme e la quotidianità*

Anche la variabile del gruppo assume un ruolo impattante nei confronti della gestione della quotidianità. Le dinamiche giornaliere variano in relazione agli stili di vita delle famiglie monogenitoriali, alla propria appartenenza culturale, così come alle problematiche e al conseguente bagaglio di sofferenze provate nel passato. Non è possibile definire il gruppo selezionando i nuclei prima dell'ingresso in struttura, sia poiché ogni madre è portatrice di una

giustificazione e motivazione per accedere nel sistema residenziale, sia perché l'inserimento è mosso da ragioni di tutela e protezione che scavalcano le opportunità pedagogiche del gruppo - ad esempio, voler comporre un gruppo di mamme giovani, o di bambini con età simile, o con medesime vicinanze etniche.

D'altro canto, per limitare il rischio di un'ospitalità e di un'accoglienza caotica risulta fondamentale l'accompagnamento e l'osservazione da parte del personale pedagogico, che si articola nel Progetto educativo individualizzato (PEI) e che individua anche obiettivi orientati al gruppo e al clima di convivenza. Questo *training* relazionale delle comunità si può manifestare sotto forma di diverse attività: non è un caso che le parole delle intervistate abbiano evidenziato l'importanza delle assemblee e riunioni del gruppo casa. Si tratta di momenti efficaci di discussione dove risulta possibile per le ospiti comunicare, si facilita la risoluzione di situazioni conflittuali incentivando non solo un clima positivo ma anche l'apprendimento delle modalità utili per integrarsi al meglio in un gruppo sociale.

È proprio grazie a questa “palestra” finalizzata ad instaurare legami e connessioni tra le persone, che si innescano meccanismi di solidarietà e di supporto reciproco, favorendo la trasmissione tra le adulte di esperienze e conoscenze: ciò si definisce come *peer collaboration*<sup>15</sup>. Sebbene sia una modalità di apprendimento diffusa principalmente tra studenti collocati in contesti scolastici, si manifesta una similitudine con l'ambiente comunitario; infatti, anche in quest'ultimo si focalizza l'attenzione su un insieme di individui – in questo caso, il gruppo delle mamme ospitate – che costituisce una sorta di laboratorio sociale accompagnato dalla supervisione e dal coordinamento di un *tutor* – ovvero il personale educativo -, in cui sperimentare dinamiche con un'unica finalità: quella di acquisire le cosiddette *life skills*. Per *life skills* si intendono tutte quelle competenze emotive, relazionali e cognitive – come la gestione dello stress, l'empatia o la capacità di *problem solving* – che risultano essere indispensabili per fronteggiare la vita quotidiana. Dunque, con questa metodologia educativa la componente del gruppo costituirebbe il mezzo con cui diffondere il cambiamento, modificando atteggiamenti - generalmente orientandoli allo “star bene” - e, di conseguenza, allontanando in modo preventivo quelle condotte che potrebbero mettere a rischio o rendere ancora più fragile la diade madre-bambino<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> Metodologie didattiche a confronto, *Peer Education*, a cura di L. Ragazzo, Milano, 2017, <https://www.metodologiedidattiche.it/2017/12/09/peer-education/>.

<sup>16</sup> *Ibidem*.



### 5.3.5 Il rapporto delle donne accolte con i servizi sociali territoriali

Come si è anticipato, il percorso di ricerca valutativa non ha posto il proprio *focus* sul rapporto tra i nuclei inseriti nella rete genitore-bambino e i servizi sociali del Comune di Genova – concentrandosi, prioritariamente, sul benessere delle donne e mamme accolte in comunità. Tuttavia, nel corso delle interviste sono emersi alcuni elementi che necessitano di essere messi in luce, poiché possono rappresentare un ulteriore potenziamento dei punti di forza del futuro impianto residenziale.

Emerge una percezione delle comunità e della rete dei servizi sociali da parte delle intervistate che è “unitaria” e che risulta fondamentale interpretare proprio in un’ottica sistemica e interdipendente: ciò significa che per evitare di attivare degli interventi educativi che siano settoriali e frammentati, così come dilatati nelle tempistiche, vanno promosse la collaborazione e creazione di solide *partnership*<sup>17</sup>, che le stesse beneficiarie restituiscono come aspetto da valorizzare. Lavorare in sinergia – ad esempio, tra il personale comunitario, gli ambiti territoriali e il contesto di origine delle famiglie accolte – porta con sé la condivisione di un linguaggio comune e comprensibile, alla base degli obiettivi da raggiungere durante l’ospitalità.

Per condurre la partecipazione diffusa, integrata ed efficiente dei progetti educativi è cruciale la presenza continuativa dell’operatore sociale titolare del caso - soprattutto in caso di assenza di un sostegno emotivo da parte di altri soggetti significativi per la mamma - che deve essere garantita con una calendarizzazione degli incontri e visite alla struttura.

Anche la presenza non fisica contraddistingue la professionalità del cosiddetto “assistente sociale buono”. L’opportunità di beneficiare di contatti telefonici è un ulteriore motivo di sicurezza per il nucleo, ad esempio per la gestione di pratiche burocratiche - come ricevere il sussidio di disoccupazione, oppure far richiesta dei documenti di identità; tutte queste sono attenzioni da mettere in atto nei confronti dei soggetti presi in carico, in modo da marginalizzare quei sentimenti negativi di solitudine e abbandono.

Va altresì evidenziato che le intervistate – nella maggior parte dei casi – testimoniano una loro visione e immagine positiva della professione dell’assistente sociale, valorizzando anche l’intento migliorativo della progettazione di un nuovo modello di servizio articolata sul sistema genitore-bambino. Ciò si è manifestato nelle parole e nelle intenzioni delle adulte che hanno accolto l’opportunità di essere ascoltate non come momento per criticare gli elementi di debolezza - incontrati durante la propria carriera residenziale -, ma come iniziativa finalizzata

---

<sup>17</sup> F. Franzoni, M. Anconelli, *La rete dei servizi alla persona. Dalla normativa all’organizzazione*, Carocci Faber, Roma, 2016, p. 69.

a costruire un migliore impianto di accoglienza. Non è un caso che in parallelo alla loro disponibilità a condividere le fragilità fronteggiate durante la propria vita, abbiano fornito preziosi suggerimenti e indicazioni finalizzate a un unico obiettivo: quello di marginalizzare gli elementi interpretati come minaccia interna alla rete genitore-bambino, così da predisporre per i nuovi nuclei monogenitoriali ospitati un servizio alla persona di qualità e privo di possibili ostacoli all'accrescimento di un benessere personale.

### *5.3.6 La cura del post-comunità: la fase di dimissione*

Il percorso di uscita del nucleo monogenitoriale dal contesto residenziale rappresenta un processo che espone le persone a numerose ansie e preoccupazioni. È per questo motivo che risulta essenziale investire un'attenzione particolare alla fase di dimissione e alle relative variabili che ne influenzano una buona riuscita: ne sono un esempio la componente lavorativa, economica e quella abitativa.

Tra gli elementi che ostacolano l'uscita dalla rete di accoglienza vi è la difficoltà nel ricercare un'occupazione professionale, che non abbia la caratteristica di essere instabile o insufficiente sotto il punto di vista retributivo; spesso, infatti, le opportunità lavorative di cui le mamme possono beneficiare fanno riferimento alle cosiddette “borse lavoro” che sono strumenti educativi e formativi imprescindibili, ma che non possono sostituirsi all'effettivo ingresso nel mercato occupazionale di soggetti appartenenti alle fasce deboli. In affiancamento a questa tipologia di programmi personalizzati sarebbe opportuno costruire un *network* stabile di attori del mondo del lavoro, che supporti le donne della rete genitore-bambino; questa soluzione aggiuntiva permetterebbe un incremento dei percorsi professionali, incentivando la costruzione di una prima indipendenza finanziaria e di sé.

Per quanto riguarda la variabile della gestione economica sarebbe utile proporre alle comunità l'individuazione condivisa di alcune prassi di progettazione, anche stabilendo la cadenza temporale – settimanale o mensile – con cui attribuire l'indennizzo, così come la sua quantità in linea al numero totale dei figli presenti nel nucleo. In questo modo, si otterrebbe un'omogeneità di trattamento nella rete genitore-bambino – già rimarcata nei paragrafi precedenti e su cui le mamme facilmente si confrontano -, limitando tutti quei trattamenti che facilmente vengono vissuti dalle adulte come “iniqui”.

Inoltre, è noto che l'Italia sia caratterizzata da un welfare di tipo mediterraneo, che tende ad attribuire un ruolo rilevante alla famiglia di origine nella cura e sostegno dei fragili. Pertanto, la responsabilità primaria di tutela e protezione è data al nucleo familiare, il quale agisce come

ammortizzatore sociale colmando certe lacune dello Stato che, invece, interverrà prevalentemente con modalità residuali, ne sono un esempio gli interventi di tipo economico, tra cui le pensioni previdenziali di vecchiaia e di anzianità. Ne consegue che tale modello di welfare - definito familista – risulti maggiormente orientato a incentivare la spesa pensionistica, non dando invece rilevanza a tutte le fasi del ciclo di vita familiare<sup>18</sup>. Ciò comporta la presenza sul territorio italiano di quelle che alcuni autori definiscono proprio come non-politiche familiari<sup>19</sup>: l'assenza di una politica familiare che sia esplicita, unitaria e coerente rispetto ai bisogni delle fasce fragili della popolazione, sommata all'eventuale lontananza e mancato supporto sia emotivo, che economico della famiglia di origine, non può che impattare negativamente anche sui nuclei monogenitoriali accolti nel sistema genitore-bambino, contribuendo a ritardare il loro percorso verso la fase di post-comunità. Non è un caso che molte ricerche internazionali abbiano messo in luce l'esistenza di prospettive future più ristrette e maggiormente complicate per i soggetti in transizione da strutture residenziali, ad una condizione di vita indipendente: infatti, sono proprio questi ultimi che vengono identificati come in forte svantaggio e vulnerabilità, rispetto a tutti gli altri individui che – invece - non hanno vissuto un'esperienza istituzionalizzante<sup>20</sup>.

Per concludere si potrebbe affermare che, sebbene questi percorsi di ricerca e di valutazione abbiano come finalità quella di proporre linee operative per il miglioramento della qualità dei servizi socioeducativi, la costante priorità che fanno emergere è l'importanza di un "lavoro sui contesti" che coincide con un potenziamento delle risorse esterne; questo perché più il tessuto sociale è inclusivo e il benessere è diffuso, più il periodo di vita comunitario ne subisce gli effetti positivi. Di conseguenza, l'investimento nel settore sociale deve essere assunto con responsabilità dalle pubbliche amministrazioni con una filiera di servizi che parte dalla cura e tutela della prima infanzia, continua durante l'intero corso della vita, finisce con la terza età e l'anzianità. Il tutto si traduce in una responsabilità del settore pubblico che si incarica di un dovere di migliorare la qualità generale della vita, riducendo la povertà e l'esclusione sociale – anche per pezzo di interventi preventivi -, così da fornire un contributo positivo alla crescita economica della collettività<sup>21</sup>.

---

<sup>18</sup> Osservatorio nazionale Domina sul lavoro domestico, *Il lavoro domestico regionale. Il ruolo economico e sociale delle famiglie datori di lavoro*, Dossier n. 17, 2021, [https://www.osservatoriolavorodomestico.it/admin/public/cms/1652775633\\_0.pdf](https://www.osservatoriolavorodomestico.it/admin/public/cms/1652775633_0.pdf).

<sup>19</sup> C. Saraceno, M. Naldini, *Sociologia della famiglia*, Il Mulino, Milano, 2013, p. 247.

<sup>20</sup> R. Zanuso, *I care leavers Giovani a rischio di esclusione sociale*, paper per the Espanet Conference "Innovare il welfare. Percorsi di trasformazione in Italia e in Europa", Milano, 2011, pp. 2 e 3.

<sup>21</sup> European Social Network, *Investire nelle persone, investire nelle comunità*, Roma, 2014, <https://www.esn-eu.org/it/news/investire-nelle-persone-investire-nelle-comunita>.

## CONCLUSIONI

Il lavoro di ricerca esposto rappresenta un contributo di pensiero che esalta lo strumento della valutazione: in particolare, è proprio grazie a quest'ultimo che si è in grado di offrire a soggetti pubblici – quali la pubblica amministrazione – stimoli utili e affidabili per pianificare nuovi interventi e politiche sociali a favore della collettività. Nello specifico, il suddetto disegno della ricerca, avente come oggetto valutativo le comunità e gli alloggi per l'autonomia genitore-bambino, si orienta alla costruzione di un nuovo modello di servizio residenziale, che sia in grado di accogliere gli attuali bisogni dei nuclei monogenitoriali presenti sul territorio del Comune di Genova.

Un primo esito interno all'indagine e coerente al raggiungimento di questo obiettivo specifico, è costituito dall'ascolto del punto di vista di chi usufruisce – oppure di chi, in passato, ha usufruito – in prima persona degli spazi della rete residenziale e dell'accompagnamento educativo. L'indagine ha coinvolto tutte le strutture accreditate con il Comune di Genova, limitando però l'ascolto a un campione ristretto di persone. Nonostante questa scelta metodologica, i risultati raccolti ed esaminati hanno assunto un rilevante carattere di rappresentatività: si è avuta la possibilità di superare la percezione personale delle donne accolte e di ottenere una raffigurazione della “qualità della vita percepita” nelle varie strutture. Il conseguimento di tale scopo è risultato possibile soprattutto grazie ad un'attenta costruzione dello strumento dell'intervista, che ha permesso di affrontare una pluralità di aspetti e tematiche per mezzo di un'ampia traccia di domande costruite in modo partecipato dal *team* di ricerca.

Al fine di acquisire una nuova conoscenza che sia capace di accrescere il sapere scientifico e di rendere davvero rappresentative le singole esperienze, è stato cruciale rielaborare i concetti emersi nelle testimonianze attraverso la “lente” di specifici riferimenti bibliografici, in grado di sostenere quanto intuito, suggerito o espresso dalle intervistate. Ciò ha permesso di restituire quanto appreso da questo percorso di ricerca all'U.O. Minori e Famiglie della Direzione Politiche Sociali, perché tali risultati sono stati sostenuti da un lavoro metodologico costante che ha contraddistinto ogni stadio della valutazione - dalla definizione del mandato valutativo, fino alla somministrazione alle mamme delle interviste semi-strutturate -, e che ha carattere di riproducibilità e trasparenza.

È in questo senso che la valutazione, in parallelo rispetto alla sua finalità di apprendimento organizzativo – o di *learning* - nel settore pubblico tramite la condivisione di

nozioni, valori ed esperienza<sup>1</sup>, diviene una pratica professionale molto potente e in grado di contribuire al miglioramento del capitale sociale con risultati e impatti rilevabili sia nel breve che nel lungo termine. Ciò avviene anche grazie al rispetto di un ulteriore principio: quello della partecipazione. Dunque, non può esistere valutazione senza lo sviluppo della sua dimensione relazionale: servirsi di modalità di lavoro partecipate e costruttiviste – ne sono un esempio le diverse analisi S.W.O.T. articolate nei gruppi di ricerca – ha concorso al miglioramento delle relazioni tra l'amministrazione e i diversi *stakeholder*, al loro *empowerment* e alla democraticizzazione degli stessi processi valutativi<sup>2</sup>. In questo senso, il percorso ha assunto una valenza formativa ed auto-formativa degli attori sociali coinvolti potenziando la loro collaborazione, soprattutto con i gestori delle strutture, per mezzo di un approccio valutativo specifico; ovvero, quello costruttivista-del processo sociale.

Tale modalità di valutazione tiene conto del fatto che per pianificare attività che siano sinonimo di efficacia ed efficienza non basta l'ascolto del giudizio esperto di funzionari pubblici, operatori sociali, sanitari, oppure del terzo settore, ma risulta fondamentale il coinvolgimento attivo della cittadinanza nella sua globalità.

Ciononostante, l'impronta che tuttora risulta caratterizzare il quadro sociale di riferimento è quella di una concezione tradizionale di servizio pubblico<sup>3</sup>. Come afferma Palumbo:

Il cittadino si “riduce” ad utente, in quanto viene preso in considerazione limitatamente al suo ruolo di portatore di bisogno. Questo approccio comporta, invece, una prospettiva “attiva” da parte del servizio e dei suoi operatori, che devono rilevare i bisogni nel modo più adeguato alla progettazione di un servizio che li possa soddisfare adeguatamente. A sua volta, il cittadino svolge il ruolo “passivo” di “portatore di (informazioni relative ai suoi) bisogni”, che deve diligentemente fornire a richiesta<sup>4</sup>.

Tra i possibili pericoli derivanti dalla conservazione di questo approccio, focalizzato sui servizi piuttosto che sulla persona che ne usufruisce, vi è una possibile “espropriazione” del potere individuale. Ciò comporta la messa in secondo piano dell'individuo, che non sarà valorizzato in quanto portatore di possibili indicazioni utili al potenziamento delle prestazioni erogate alla comunità. È in questo contesto che per rispettare il principio di autodeterminazione della persona, risulta fondamentale costruire percorsi di ricerca e valutazione incentrati sia sulla partecipazione di tutti gli attori sociali, oltre che sulle letture personali dei bisogni e dei problemi collettivi.

---

<sup>1</sup> C. Torrigiani, *Valutare per apprendere, Capitale sociale e teoria del programma*. FrancoAngeli, Milano, 2010, p. 32.

<sup>2</sup> *Ivi*, p. 110.

<sup>3</sup> M. Palumbo, *Customer satisfaction e valutazione integrata delle politiche locali*, Università degli studi di Genova, 2006, p. 5, [https://www.usci.it/file.pdf/Rel\\_Palumbo.pdf](https://www.usci.it/file.pdf/Rel_Palumbo.pdf).

<sup>4</sup> Citazione di M. Palumbo, *Ivi*, p. 6.

In tale ottica, per contrastare una ri-progettazione dei servizi cosiddetta “calata dall’alto” e incentrata principalmente sul sapere tecnico, si originano nuove e future prospettive di studio e valutazione fondate su una determinata metodologia di analisi: quella qualitativa. Avere accesso alle parole di decisori, di operatori e beneficiari dei servizi che si coinvolgono nella ricerca è un privilegio di questa modalità di interrogazione; infatti, con la tecnica dell’intervista, così come l’articolazione di attività quali *focus group* oppure sessioni di *brainstorming*, risulta possibile raccogliere le parole stesse dei soggetti, i termini che essi utilizzano e che sono la manifestazione dei loro pensieri e concetti in merito alla questione che il percorso di studio intende indagare.

Di conseguenza, il complessivo processo di ricerca-valutazione risulta essere in linea con l’obiettivo posto all’origine dell’elaborato, ovvero quello di valorizzare la pratica valutativa distanziandosi da una visione negativa di questo strumento che, non così raramente, viene interpretato come orientato unicamente alla costruzione di pareri giudicanti o estemporanei. Infatti, è proprio l’esistenza di questa tipologia di processi che, oltre a permettere la costruzione di giudizi argomentati e non acritici, incentiva occasioni di lavoro e di riflessione focalizzate sulla persona, in questo caso sull’esperienza delle donne inserite nel sistema genitore-bambino e, più in generale, intorno al tema e alla risorsa delle strutture residenziali.

Pertanto, per incentivare la diffusione di una cultura valutativa e per assicurare una relativa continuità nell’uso di questa pratica che possa risultare di stimolo e supporto tecnico per gli uffici della Direzione Politiche Sociali - in modo da riflettere sugli *standard* e requisiti di qualità nei servizi -, si potrebbe ipotizzare un ulteriore percorso di ricerca *ad hoc* e di perfezionamento che coinvolga un’altra tipologia di attore sociale portatore di un interesse rilevante: il minore inserito nella rete genitore-bambino. Va altresì evidenziato che, data la giovane età dei bambini, risulterebbe indispensabile adottare una modalità di confronto differente rispetto a quella utilizzata con le adulte: infatti, per non turbare l’individualità dei giovani ragazzi si tratterebbe di sostenere un approccio maggiormente *soft* orientato sia al dialogo, ma anche ad altre attività collegate, ad esempio, al gioco o a laboratori creativi – sempre con il consenso dei genitori.

L’opportunità di ascoltare un punto di vista differente da quello della madre rappresenterebbe uno stimolo per il miglioramento delle comunità e degli alloggi genitore-bambino che diventerebbero un servizio alla persona efficace, completo e capace di rispondere alla globalità delle esigenze dei propri ospiti – a prescindere che siano adulti o minorenni.

È questa specifica modalità di azione che potrà restituire alla cittadinanza un ruolo da protagonisti, per mezzo di processi di ricerca democratici rivolti a tutti i possibili portatori di interessi e di conoscenze indispensabili alla costruzione di un confronto strutturato sui bisogni, sulle risorse e sulle strategie operative. Confronto da cui poi gli stessi decisori politici avranno la possibilità di programmare servizi e interventi alla base di un welfare, che sia nella condizione di tutelare e proteggere i diritti, oltre che ad accrescere il benessere dei singoli e della collettività, fronteggiando una società complessa e composta da una sempre minore prevedibilità dei comportamenti e dei fenomeni sociali.

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Banchemo A., Malagamba E., *I sistemi complessi di gestione della qualità nei servizi sociosanitari*, Corso di laurea magistrale in Servizio sociale e politiche sociali, Università degli studi di Genova, inedito.
- Belotti V., *Accogliere bambini, biografie, storie e famiglie – le politiche di cura, protezione e tutela in Italia. Lavori preparatori alla relazione sullo stato di attuazione della legge 149/2001*, Quaderno 48 del “Centro nazionale di documentazione e analisi per l’infanzia e l’adolescenza”, Istituto degli Innocenti, Firenze, 2009.
- Bertotti T., *Decidere nel Servizio sociale*, Carocci, Roma, 2016.
- Bezzi C., *Cos’è la valutazione*, FrancoAngeli, Milano, 2006.
- Bichi R., *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Carocci, Roma, 2007.
- Ciucci F., *L’intervista della valutazione e nella ricerca sociale. Parole di chi non ha voce*, FrancoAngeli, Milano, 2012.
- D’Amico M., *Progettare in Europa – tecniche e strumenti per l’accesso e la gestione dei finanziamenti dell’Unione Europea*, Erickson, Trento, 2018.
- Fabbri V., *Il gruppo e l’intervento sociale. Progettare, condurre, valutare*, Carocci Faber, 2013
- Fargion S., *Il metodo del servizio sociale. Riflessioni, casi e ricerche*, Carocci Faber, Roma, 2018.
- Ferrario F., *Le dimensioni dell’intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, Carocci Faber, Roma, 2014.
- Folgheraiter F., *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, FrancoAngeli, Milano, 2016.
- Franzoni F., Anconelli M., *La rete dei servizi alla persona. Dalla normativa all’organizzazione*, Carocci Faber, Roma, 2016.
- Leone L., Prezza M., *Costruire e valutare i progetti nel sociale – manuale operativo per chi lavora su progetti in campo sanitario, sociale, educativo e culturale*, FrancoAngeli, Milano, 2003.
- Nanni A., *Il Welfare che verrà: la nuova frontiera dei diritti nel tempo della globalizzazione*, Quaderni di azione sociale, Monti, Roma, 2003.
- Palumbo M., *Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare*, FrancoAngeli, Milano, 2001.



- Palumbo M., Garbarino E., *Ricerca sociale: metodo e tecniche*, FrancoAngeli, Milano, 2012.
- Santrock J., *Psicologia dello sviluppo*, trad. it. di D. Rollo, Mc. Graw Hill education, Milano, 2020.
- Saraceno C., Naldini M., *Sociologia della famiglia*, Il Mulino, Milano, 2013.
- Sicora A., Pignatti A., *Progettare sociale – Progettazione e finanziamenti europei per i servizi sociale ed educativi*, Maggioli editore, Sant’Arcangelo di Romagna, 2015.
- Stame N., *Tre approcci principali alla valutazione: distinguere e combinare*, in M. Palumbo, a cura di, *Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare*, FrancoAngeli, Milano, 2001.
- Torrigiani C., *Valutare per apprendere, Capitale sociale e teoria del programma*. FrancoAngeli, Milano, 2010.
- Traverso A., *Metodologia della progettazione educativa. Competenza, strumenti e contesti*, Carocci editore, Roma, 2018.
- Traverso A., *Emergenza e progettualità educativa, Da un modello allarmista al modello trasformativo*, FrancoAngeli, Milano, 2018.

## NORMATIVA

- L. del 10 dicembre 1925, n. 2277 *Protezione e assistenza della maternità e dell'infanzia*.
- L. del 29 luglio 1975, n. 405 *Istituzione dei consultori familiari*.
- ONU, Convenzione di New York del 1989 sui *diritti del fanciullo*.
- L. del 27 maggio 1991, n. 176 *Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989*.
- D.lgs. del 30 dicembre 1992, n. 502 *Riordino della disciplina in materia sanitaria*.
- L. del 28 agosto 1997, n. 285 *Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza*.
- D.lgs. del 25 luglio 1998, n. 286 *Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*.

- L. del 28 marzo 2001, n. 149 *Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, Recante «Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori», nonché al titolo VIII del libro primo del codice civile.*
- Reg. Liguria del 2 dicembre 2005, n. 2 *Tipologie e requisiti delle strutture residenziali, semi residenziali e reti familiari per minori e specificazione per i presidi di ospitalità collettiva.*
- D.G.R. del 6 maggio 2015, n. 535 *Sistema socioeducativo di promozione, prevenzione e tutela per bambini e adolescenti.*
- D.G.R. del 16 novembre 2018, n. 944 *Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali: requisiti e procedure per l'autorizzazione.*

## **DOCUMENTI DI SERVIZIO**

- Comune di Genova, Direzione Politiche Sociali, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Disciplinare per l'accreditamento delle strutture del sistema residenziale per donne, gestanti, mamme -anche minorenni- con i propri figli minorenni, con problemi inerenti la genitorialità, anche in protezione sociale ex art. 18 d. lgs. 286/98 (vittime di tratta) e/o vittime di violenza, 2017.*
- Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Questionario di rilevazione dati delle comunità genitore-bambino, periodo di rilevazione dal 1° gennaio 2021 al 30 giugno 2022, 2022.*
- Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Progetto Servizio d'accoglienza bambino-genitore, 2022.*
- Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Analisi S.W.O.T., in affiancamento a operatori del territorio (Ambiti territoriali sociali e Ufficio Cittadini senza Territorio), 2023.*
- Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Analisi S.W.O.T., in affiancamento ai gestori delle comunità bambino-genitore a media intensità, 2023.*

- Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Analisi S.W.O.T., in affiancamento ai gestori comunità bambino-genitore ad alta intensità*, 2023.
- Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *analisi S.W.O.T., in affiancamento ai gestori degli alloggi bambino-genitore, protetti e sociali*, 2023.

## SITOGRAFIA

- Pains A. (2000), *La storia della legislazione italiana a protezione delle lavoratrici madri che allattano*, <https://mami.org/la-storia-della-legislazione-italiana-a-protezione-delle-lavoratrici-madri-che-allattano/#capitolo4>, consultato il 5 maggio 2023.
- Palumbo M. (2006), *Customer satisfaction e valutazione integrata delle politiche locali*, Università degli studi di Genova, [https://www.usci.it/file.pdf/Rel\\_Palumbo.pdf](https://www.usci.it/file.pdf/Rel_Palumbo.pdf), consultato il 21 agosto 2023.
- Ministero della Salute, Direzione generale della prevenzione sanitaria – Ufficio X (2008), *Organizzazione e attività dei consultori familiari pubblici in Italia*, [https://www.salute.gov.it/imgs/C\\_17\\_pubblicazioni\\_1406\\_allegato.pdf](https://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_1406_allegato.pdf), consultato il 24 maggio 2023.
- Palumbo G. (2010), *L'analisi S.W.O.T.*, <http://giacomopalumbo.blogspot.com/2010/01/lanalisi-swot.html>, consultato il 15 maggio 2023.
- European Social Network (2014), *Investire nelle persone, investire nelle comunità*, Roma, <https://www.esn-eu.org/it/news/investire-nelle-persone-investire-nelle-comunita>, consultato il 9 agosto 2023.
- Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Università degli studi di Padova (2016), *P.I.P.P.I.: programma di intervento per la prevenzione dell'istituzionalizzazione*, Quaderni della ricerca sociale n. 43, Padova, <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/infanzia-e-adolescenza/focus-on/sostegno-alla-genitorialita/Documents/QRS-43-Report-PIPI-5.pdf>, consultato il 7 luglio 2023.
- Campagnuolo P. (2017), *Sostegno al benessere delle persone, programmazione dei percorsi di aiuto. Mandato istituzionale, competenze del professionista e relazione di aiuto. Farsi carico del benessere delle persone*, Progetto famiglia – Centro studi affido, Salerno, <https://www.progettofamigliaformazione.it/articoli/mandati-in->



## ALLEGATI

Vengono qui allegati i documenti prodotti (dal gruppo di ricerca comprendente anche la tesista).

Allegato A: Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Analisi S.W.O.T., in affiancamento a operatori del territorio (Ambiti territoriali sociali e Ufficio Cittadini senza Territorio)*, 2023.

Allegato B: Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Analisi S.W.O.T., in affiancamento ai gestori delle comunità genitore-bambino a media intensità*, 2023.

Allegato C: Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Analisi S.W.O.T., in affiancamento ai gestori delle comunità genitore-bambino a alta intensità*, 2023.

Allegato D: Direzione Politiche, U.O. Minori e Famiglie (Ufficio Residenzialità), *Analisi S.W.O.T., in affiancamento ai gestori degli alloggi genitore-bambino, protetti e sociali*, 2023.

Allegato E: documento redatto dalla tesista, *Traccia per le interviste semi-strutturate*, 2023.

- ALLEGATO A – analisi S.W.O.T., in affiancamento a operatori del territorio (Ambiti territoriali sociali e Ufficio Cittadini senza Territorio).

<p><b>PUNTI DI FORZA</b></p> <p><b>Quali temi e argomenti il sistema genitore/bambino sa trattare?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- riesce a garantire la <b>continuità</b> e gradualità nei passaggi interni, è un <b>sistema</b> dinamico a “<b>doppio binario</b>”, sia da comunità ad alloggi che viceversa (specie per UCST) con tipologie di assistenza <b>diversificate</b>;</li> <li>- rappresenta effettivamente un intervento di tutela e protezione a valenza educativa finalizzato alla salvaguardia dello sviluppo armonico del minore con il suo genitore (dinamica di protezione e controllo);</li> <li>- permette anche l'accoglienza in <b>protezione sociale</b> ex artt. 18 e 18bis vittime di tratta;</li> <li>- garantisce la messa in sicurezza di mamme <b>minorenni</b> (copertura notturna di sorveglianza);</li> <li>- prevede un accompagnamento quotidiano costante, anche in relazione a situazioni di forte <b>ambivalenza</b> delle signore (tentativi di riavvicinamento al compagno maltrattante/uscite notturne, etc.);</li> <li>- sostiene l'<b>accompagnamento</b> dei bambini a scuola per lo svolgimento di attività extrascolastiche (sport, ACR, scout, ecc), ai colloqui con i terapeuti e con i servizi specialistici, agli incontri familiari se previsti presso altra sede;</li> <li>- la presenza educativa è <b>significativa</b> e incisiva anche negli alloggi protetti e sociali che nel quotidiano sostengono le ospiti;</li> <li>- è di solito garantito un <b>kit nascita</b>: pannolini, tutine, passeggino, etc.;</li> <li>- a seguito di ricovero ospedaliero, le comunità e gli alloggi, pur con la fatica organizzativa che comporta, <b>garantiscono supporto educativo</b> sia al ricoverato che al minore, eventualmente collocato in comunità senza il proprio genitore, per il tempo necessario alla riprogettazione di eventuali interventi di supporto (collocazione temporanea idonea struttura, affido familiare d'appoggio, parenti, ecc.);</li> <li>- restituisce al servizio <b>un'osservazione</b> accurata delle competenze genitoriali rispetto</li> </ul>	<p><b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b></p> <p><b>Quali i temi e argomenti su cui il sistema genitore/bambino deve lavorare?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- difficilmente viene programmato il lavoro educativo sulla base delle esigenze del <b>figlio</b> inserito (<i>PEI minore</i>) e si fatica a riconoscere i singoli bisogni di intimità/socialità/cura/accompagnamento etc. portati dalle mamme;</li> <li>- non sempre viene data disponibilità di uno spazio di svolgimento degli incontri familiari eventualmente previsti, oppure viene curato poco il <b>setting</b> adatto per garantire al bambino la continuità dei rapporti con gli adulti di riferimento. I locali predisposti dovrebbero disporre di un mobilio e oggetti in linea alle esigenze del minore, alle volte manca il clima discreto, data la presenza del personale e degli altri nuclei familiari;</li> <li>- poca centratura sul <b>benessere del bambino</b>: ci si concentra con minor fatica sugli aspetti <b>disfunzionali</b> del genitore e si lavora per ridurli (non sempre quindi si parte dalle risorse del genitore);</li> <li>- non si usufruisce in maniera sistematica di <b>reti di supporto esterne</b> (specie informali) che vadano ad integrare le attività già previste a favore dei minori;</li> <li>- alle volte si percepisce una generale diffidenza verso le <b>figure di riferimento maschili</b> (sia in termini di educatori maschi che di compagni significativi e positivi delle mamme che potrebbe valer la pena coinvolgere nel progetto): necessario rilanciare un lavoro sulla paternità positiva;</li> <li>- non sempre si presta particolare attenzione alla <b>cura del momento dell'accoglienza</b> nel servizio residenziale: ci si attesta su una presentazione delle regole di convivenza (eventuali regolamenti) ed è un momento poco orientato ai bisogni/all'ascolto del nucleo;</li> <li>- i regolamenti proposti alle ospiti sono <b>funzionali</b> soprattutto <b>all'organizzazione</b> della comunità/alloggio con un rischio alto di standardizzazione delle prassi organizzative e educative;</li> </ul>
--	---

<p>al soddisfacimento dei <b>bisogni primari</b> del/dei bambino/i.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- alle volte manca la costruzione di una <b>cartella documentale</b> del nucleo (ISEE, richieste permessi di soggiorno, iscrizione al SSN, iscrizione al CPI, domanda per alloggi ERP, richiesta iscrizione asilo/scuola e attività sportive del minore, individuazione di un medico di base e di un pediatra). La raccolta della documentazione è onerosa, perché i casi hanno spesso trascorsi migratori che rendono difficile la sintesi, ma andrebbe definito un “tempo” di lavoro su questo specifico obiettivo (si propone 3 mesi);</li> <li>- va ribadito che le richieste di <b>RDC</b> non possono essere prodotte mentre il nucleo è ospite presso la Comunità/Alloggio, ma solo nel momento delle dimissioni;</li> <li>- la possibilità di <b>personalizzazione</b> delle proprie stanze è spesso carente;</li> <li>- è da porre particolare attenzione alla <b>promiscuità</b> tra strutture molto diverse (es. rivolte ad altre tipologie di utenza);</li> <li>- alle volte manca un <b>Kit di oggetti essenziali per l’adulto</b> da fornire all’ingresso che dovrebbe contenere come minimo: spazzolino, dentifricio, assorbenti, bagnoschiuma, salviette. In particolare, nel sistema residenziale gli <b>assorbenti</b> devono essere garantiti;</li> <li>- in almeno una comunità, durante le verifiche periodiche pare che il numero di educatori presente in turno sia sottostimato e in almeno un alloggio i colloqui di verifica con l’assistente sociale sono proposti sempre presso la sede della Cooperativa e non nell’alloggio stesso (ciò non offre occasione di fare una visita domiciliare).</li> </ul>
<p><b>OPPORTUNITA’</b>  <b>Quali argomenti hanno maggior attrattiva per i beneficiari dei servizi?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ampliamento e rinforzo di: progetti di autonomia (modello di U.O. minori e famiglie), progetti per donne vittime di violenza (fondi regionali) e HTH;</li> <li>- rinforzo di percorsi di <b>famiglie amiche</b> per la gestione della quotidianità anche post accoglienza (ad es. progetto “Ma se ghe pensu” ed esperienza con Auser di “Nonni per tutti”);</li> <li>- ripensare ad un sistema omogeneo per ogni modello di servizio di <b>compartecipazione</b> alle spese rispetto al PEI individuale;</li> </ul>	<p><b>MINACCE</b>  <b>Da quali rischi i servizi devono difendersi?</b></p> <p><b>AREA LAVORATIVA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- difficoltà nella <b>conciliazione tempi di vita/lavoro</b> delle mamme;</li> <li>- necessità di individuare opportunità lavorative <b>flessibili</b>, concrete e soprattutto accessibili per le mamme (rispetto al proprio livello di formazione, attitudine, skills, comprensione linguistica, etc.);</li> <li>- necessità di supporto di una <b>rete di servizi</b> rivolti all’infanzia (in particolare allo 0/6 anni);</li> </ul> <p><b>AREA SALUTE/BENESSERE</b></p>

<p>- possibilità di <b>introdurre strumenti educativi innovativi</b> per:</p> <p>1) la <u>condivisione</u> rispetto alle <b>risorse economiche</b> che il nucleo matura (ad esempio: possibilità di attivazione <i>postepay</i>, deposito sul cc, porta listino, etc.);</p> <p>2) la <u>visualizzazione</u> del proprio percorso di avvicinamento alla dimissione (ad es. linea del tempo/suddivisione in fasi) e in generale una maggiore attenzione alla <b>durata</b> dei progetti di accoglienza residenziale, anche per non sostenere meccanismi di delega, assistenzialismo e frustrazione delle mamme ospiti;</p> <p>- <b>mappatura</b> condivisa con gli ATS delle risorse del territorio per la costruzione di reti informali (stimolo al lavoro di comunità);</p> <p>- <b>integrazione</b> con il servizio di area famiglia e con i servizi ad alta soglia per minori (es. Ce.Dis + CET diurni + casi di CEA) e con i percorsi di SEA;</p> <p>- introduzione di <b>strumenti educativi innovativi</b>: ad esempio, la visualizzazione del percorso di avvicinamento alla dimissione (linea del tempo) e in generale una maggiore attenzione alla durata dei progetti di accoglienza residenziale;</p> <p>- integrazione di <b>figure professionali diverse</b> (in particolare, il mediatore culturale ma anche OSS/OSA) anche attraverso percorsi quali “Crescere Insieme”: la restituzione in termini valutativi che in questo modo può essere data è molto più completa e multiprofessionale;</p> <p>- <b>scheda di inserimento</b> rinnovata, comune a quella di SEA e CEA (utilizzo dello stesso frontespizio del PEI);</p> <p>- maggior scambio e chiarezza con il sistema delle donne vittime di violenza (Centri Antiviolenza e Case rifugio);</p> <p>- riflessione sul tema dell’<b>appropriatezza</b> di alcuni interventi: se la sola fragilità economico-lavorativa non deve comportare forzatamente una soluzione istituzionalizzante, è necessario pensare ad altri interventi che si coniughino con l’intervento residenziale (Rdc);</p> <p>- promuovere una forma integrata tra servizi di lavoro sui bisogni dell’<b>”adulto fragile”</b> e dell’<b>”adulto genitore”</b>;</p>	<p>- necessità di trovare soluzioni abitative e non precarie anche per mamme che <b>non riescono ad accedere</b> al mondo del lavoro (es. signore molto deprivate e sofferenti i cui margini di recuperabilità sono minimi ma la cui funzione genitoriale è comunque presente);</p> <p>- difficoltà a dimettere mamme con <b>problemi di salute</b> importanti e cronici (ricoveri frequenti, presenza di disabilità, etc.);</p> <p>- complessità nell’accoglienza di <b>nuclei numerosi</b> (trovare posto con una camera singola/due camere dedicate, mantenere il rapporto educativo previsto, riflettere su progetti singoli dei bambini accolti senza quindi standardizzare l’intervento);</p> <p><b>AREA ABITATIVA</b></p> <p>- necessità di individuare soluzioni abitative a <b>canone calmierato</b> (le mamme non riescono ad accedere al mercato privato, sia per mancanza di garanzie e di contratti in regola, ma anche per i canoni mensili alti);</p> <p>- necessità di non perpetrare <b>forme di assistenzialismo</b> in attesa di condizioni esterne stabili (ad es. in caso di temporanea collocazione in affitto di un nucleo in uscita dal sistema g/b, il nucleo perde il punteggio in <b>graduatoria ERP</b> e questo di fatto crea un cortocircuito nel sistema dei servizi perché l’aspettativa dell’alloggio ERP disincentiva l’intraprendenza del singolo che potrebbe mettersi alla prova per alcuni mesi in situazione “protetta” e avere comunque bisogno di approdare all’alloggio ERP).</p>
---	---



<ul style="list-style-type: none"> <li>- garanzia <b>accesso al papà</b> e/o al nuovo compagno della mamma (modalità di accoglienza, spazi...);</li> <li>- definire l'opportunità di inserimento di <b>casistiche particolari</b>, ad es. mamme in regime di detenzione domiciliare.</li> </ul>	
---	--

NOTE A MARGINE PER LA RI-DEFINIZIONE DI UN MODELLO:

- Anche quando l'équipe educativa è in grado di restituire elementi osservati chiari e precisi al Servizio, si nota un certo affaticamento nella fase di accompagnamento alle successive scelte proposte dal Servizio e nel mantenimento della **coerenza** nelle diverse fasi del processo di aiuto (esemplificando: senso di “fedeltà” alla mamma vs elementi di preoccupazione osservati);
- Definizione di **ALTA** intensità: nella pratica, si esprime nella necessità di un “*controllo*” a 360° in quelle situazioni per cui l'assistente sociale valuta (o intravede, nei casi di recente presa in carico) più tutelante per il nucleo una copertura educativa costante (i casi sono: pericolo di fughe, di agiti violenti, possibilità di esposizione del bambino a pericoli, mamma minorenni). La normativa non definisce con “alta” il livello di alta complessità degli ospiti (e in questo caso, andrebbe capito quali sono gli indicatori), ma si riferisce unicamente all'intensità assistenziale, per cui si ha un rapporto educativo più alto (1:1,5 nuclei, mentre per la media è 1:3). Di fatto, se non ci sono posti nell'alta intensità (salvo i casi di mamme minorenni) ci si riferisce anche alla media intensità praticamente per le stesse casistiche, indicando le dovute accortezze da adottare e i punti da osservare con particolare cura.

- ALLEGATO B – analisi S.W.O.T., in affiancamento ai gestori delle comunità genitore-bambino a media intensità.

<b>PUNTI DI FORZA</b>	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>dinamicità</b> del servizio nella risposta ai bisogni del singolo e del gruppo (ad es. la possibilità di costituire un centro estivo interno, per venire incontro alle esigenze delle mamme e ad un gruppetto di bimbi piccoli di età omogenea);</li> <li>- <b>flessibilità</b> del servizio (in termini di orario del personale, personalizzazione degli interventi, accompagnamenti e gestione delle emergenze);</li> <li>- <b>professionalità</b> dell'equipe (più tipologie di professionalità e percorsi di esperienza diversi, ad esempio con provenienze dai servizi residenziali per minori o la presenza di una educatrice con titolo di mediatore linguistico);</li> <li>- <b>stabilità</b> dell'equipe e limitato turn over negli anni;</li> <li>- momenti di formazione, aggiornamento e <b>supervisione</b>;</li> <li>- è possibile sostenere la “<b>gestione organizzativa</b>” dei bambini della comunità, attraverso la definizione di <b>progetti</b> (in cui è definita la durata, gli obiettivi e le modalità operative di intervento degli operatori a sostegno della mamma);</li> <li>- centratura sul <b>PEI</b> e <b>lavoro in rete</b> con i servizi educativi (in particolare si integra con risorse di area famiglia, CAG, etc.) ed è utile soprattutto nei casi in uscita dal percorso comunitario;</li> <li>- <b>coinvolgimento</b> delle mamme nella formulazione dei <b>planning settimanali</b> (si intende: non è scontato che la Comunità tenga i bambini se la mamma ha degli impegni, la mamma impara a programmare e ad utilizzare il servizio, salvo imprevisti);</li> <li>- momenti di assemblea con le ospiti per la gestione dell'organizzazione casa e dei problemi relazionali che maturano;</li> <li>- la promozione di incontri informali (es. Cafe BlaBla*);</li> <li>- <b>accompagnamento delle mamme</b> alle proprie funzioni (di adulto, ad es. la visita medica e di genitore, ad es. accompagnamento al nido del bambino) da</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>diffidenza</b> delle mamme rispetto sia alla condivisione e compilazione di documenti (es. privacy) che alla sottoscrizione del proprio progetto di intervento;</li> <li>- <b>divario linguistico</b> rispetto agli operatori e rispetto agli altri nuclei inseriti di diverse etnie (ad es. la comunicazione con le mamme alle volte veicolata dai bambini per cui i contenuti sono sempre filtrati);</li> <li>- <b>strutturazione orario</b> dell'assemblea delle ospiti compatibile con il gruppo e gli orari degli operatori;</li> <li>- fatica nella gestione delle <b>emergenze notturne</b> (orario 22.00 – 06.00): non c'è operatore notturno, ma in caso di necessità il coordinatore interviene tempestivamente sulle situazioni;</li> <li>- si rilevano inoltre due livelli di <b>inappropriatezza dell'intervento</b>:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) presenza di inserimenti “da alta intensità” per i quali sarebbe necessaria la copertura notturna (a cui poi si risponde con la reperibilità di cui sopra, che affatica l'operatore e la gestione del servizio);</li> <li>2) una distribuzione sbilanciata dell'intervento educativo su uno/due nuclei critici (quelli da alta intensità) a sfavore di un intervento omogeneo sul gruppo;</li> </ol> </li> <li>- necessità di una <b>maggiore chiarezza</b> nella cornice progettuale proposta dal servizio sociale (definizione condivisa di obiettivi);</li> <li>- <b>stazionamento</b> ad oltranza di alcuni nuclei (per mancanza di altre risorse più adatte) che sviliscono il senso dell'intervento educativo agito e che “insegnano” l'assistenzialismo.</li> </ul>

<p>parte dell'educatore con momenti di verifica e restituzione dell'andamento del progetto;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- centratura sull'<b>autonomia dell'adulto</b> che si esprime nella gestione indipendente del denaro (legata agli obiettivi del PEI) e nella cura dei propri spazi personali;</li> <li>- la presenza di <b>spazi confortevoli</b> della struttura (ad es. con un bagno per ogni stanza) e possibilità per le mamme di avere uno spazio personalizzato.</li> </ul>	
<p><b>OPPORTUNITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizzazione di <b>incontri tematici</b> con consulenti esterni;</li> <li>- occasioni di <b>formazione</b> innovative e aggiornate per le équipes su temi condivisi con la Direzione Politiche Sociali;</li> <li>- azioni di <b>ricerca fondi</b> per le spese a favore dei bambini ospiti (gratuità per eventi, ad es.);</li> <li>- attivazione di <b>servizi diurni</b> a favore dei minorenni e/o del <b>SEA</b> per adulti: superamento della logica del doppio-intervento a favore di integrazione di risorse sul PEI del nucleo;</li> <li>- mantenimento di momenti periodici e cadenzati di <b>confronto</b> del tavolo GB con la Direzione;</li> <li>- favorire, laddove se ne ravvisi l'opportunità e la necessità, l'organizzazione tra le mamme per servizio di <i>babysitter</i> con copertura assicurativa;</li> <li>- servizio di <b>mediazione culturale</b>: definire un "pacchetto ore" per la comunità da utilizzare per le comunicazioni e i momenti di verifica del PEI;</li> <li>- necessità di strutturare uno <b>strumento PEI</b> integrato per la mamma (con gli aspetti della genitorialità e dell'autonomia dell'adulto) e per i minorenni (soprattutto di età 0/6 anni);</li> <li>- co-costruzione di <b>canali privilegiati</b> per accesso al nido e ai servizi 0/6 anni, con particolare riferimento alla zona in cui insiste la comunità per evitare spostamenti nella città onerosi per la mamma e per il bimbo;</li> <li>- partecipazione a percorsi di sociologia visuale;</li> <li>- predisposizione di un regolamento comune con un numero limitato di regole*;</li> <li>- <b>ridefinizione della retta</b> tenuto conto del modello di servizio e degli adeguamenti ISTAT.</li> </ul>	<p><b>MINACCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>pochi passaggi</b> da alta intensità ("sfiatamento"), ma accesso diretto di situazioni complesse segnalate dal territorio;</li> <li>- negli attuali modelli di servizio definiti dal disciplinare la <b>differenza</b> tra alta intensità (intesa come momento di "protezione e osservazione") e la media intensità (intesa quali "interventi di sostegno") è molto sfumata: i due servizi tendono a coincidere, fatto salvo per quelle situazioni di mamme minorenni o di esigenze di sicurezza evidenti già dal <i>pre-assessment</i> (rischio fughe, ad es.);</li> <li>- <b>lavoro notturno</b>: gli accessi in orari 22.00 – 06.00 da parte della coordinatrice su situazioni di emergenza non sono valorizzati in termini di reperibilità e dunque sono onerosi per la gestione turni e organizzazione casa;</li> <li>- necessità di rilanciare lavoro di rete per il <b>post- accoglienza</b> su: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. lavoro (percorsi UCIL, accesso all'RdC, politiche attive del lavoro);</li> <li>2. accesso agli <b>alloggi ERP</b>: pensare a percorsi integrati con la Direzione della Casa per la possibilità di creare "eccezioni" sulla decorrenza dei termini di accesso o mantenimento posto in graduatoria;</li> </ol> </li> <li>- <b>PEI</b>: nella strutturazione di un nuovo strumento di progetto educativo, sono da tenere in particolare attenzione alcuni aspetti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• linguaggio semplice (la condivisione con le mamme straniere non è facile, proprio in termini di comprensione almeno durante le prime fasi T0, T1, T2...);</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• età dei bambini, spesso 0/3 anni per i quali gli obiettivi devono essere coerenti all'età;</li><li>• presenza di nuclei numerosi.</li></ul>
--	---

BUONE PRASSI:

- Spese tramite *voucher*.

- ALLEGATO C – analisi S.W.O.T., in affiancamento ai gestori comunità genitore-bambino ad alta intensità

<p><b>PUNTI DI FORZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- garanzia per l'équipe educativa della <b>continuità</b> nei flussi di comunicazione tra gli avvenimenti del momento notturno e di quello diurno: in questo senso, rappresentano un'importante <b>risorsa</b> gli operatori residenti;</li> <li>- l'accoglienza rappresenta un efficace <b>spazio di accompagnamento alla crescita</b> dei bambini, in relazione costante e positiva con gli educatori e delle mamme, in relazione al bisogno di "cura" che anche le adulte esprimono;</li> <li>- <b>stabilità</b> dei punti di riferimento per le ospiti e i loro bambini;</li> <li>- presenza di <b>diversità</b> nelle équipe, in termini di percorsi di esperienza, di età, di formazioni che favorisce un livello di osservazione genitoriale più preciso e completo;</li> <li>- <b>presenza educativa maschile</b> che si prova a garantire (se non possibile con educatore, almeno con volontari per esempio del servizio civile) per facilitare, in molte situazioni, sia la riacquisizione di fiducia da parte delle mamme verso l'altro genere sia il mantenimento di rapporti con tutti anche a favore dei bambini;</li> <li>- buon lavoro e <b>prassi consolidate</b> di lavoro con gli ATS.</li> </ul>	<p><b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- affaticamento delle équipe nella <b>continua flessibilità</b> che richiede il servizio, per fronteggiare i costanti cambiamenti (es. programmi settimanali degli impegni delle mamme che variano per esigenze contingenti e richiedono una tempestiva riorganizzazione delle priorità dell'équipe);</li> <li>- <b>reperibilità</b> costante del coordinatore 7/7 giorni: a fronte di situazioni sempre più delicate non si riesce a ritagliarsi uno "spazio di pensiero" rispetto alle situazioni e alla loro evoluzione;</li> <li>- la gestione degli <b>inserimenti in emergenza</b>;</li> <li>- difficoltà nel trovare la <b>collaborazione</b> con alcuni servizi sociali territoriali, alle volte in termini di reperibilità e altre in termini di lavoro congiunto sui casi (EEMM), con conseguenti episodi di triangolazione da parte delle mamme;</li> <li>- fatica organizzativa a far fronte alle necessità di <b>sostituzione</b> della mamma su alcune funzioni genitoriali a favore del bambino (ad es. copertura quando la mamma lavora);</li> <li>- <b>logistica</b> di dove sono ubicate alcune strutture: se non sono comode a servizi e trasporti, risulta più complesso il percorso di avvio delle mamme all'autonomia e l'intervento educativo si sbilancia a favore di accompagnamenti e organizzazione.</li> </ul>
<p><b>OPPORTUNITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prevedere un <b>rapporto educativo più alto</b> (garanzia della compresenza in turno, anche quando un educatore fa gli accompagnamenti);</li> <li>- integrazione con altri servizi in particolare il SEA;</li> <li>- poter organizzare le comunità con un <b>numero di posti letto basso</b> (6 nuclei) e sostenibile rispetto alla retta;</li> <li>- <b>educatore</b> durante il turno notturno (22.00 – 06.00): l'opportunità di mantenere in turno</li> </ul>	<p><b>MINACCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assunzione di <b>terapie farmacologiche</b> per le mamme, servirebbe avere chiarezza circa l'auto somministrazione e le prassi condivise;</li> <li>- quasi totale assenza di un <b>mercato di lavoro</b> specifico, che possa accogliere le esigenze delle mamme di conciliazione dei tempi di vita e gestione dei figli;</li> <li>- rischio del <i>burn out</i> dell'équipe educativa per i livelli di forte stress e impatto emotivo che comporta il lavoro quotidiano in comunità.</li> </ul>

educatori (e non sostituirli ad altri operatori come ad es. gli OSS) è motivata dal fatto che:

- non si ravviserebbe un grosso risparmio in termini economici;
- verrebbe meno la continuità tra il momento notturno e quello diurno;
- si rischierebbe di creare confusione nell'équipe (gli operatori notturni vanno aggiornati, integrati nei processi... con un maggior sforzo comunicativo da parte di tutti).

- ALLEGATO D – analisi S.W.O.T., in affiancamento ai gestori degli alloggi genitore-bambino, protetti e sociali.

<b>PUNTI DI FORZA</b>	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- i percorsi proposti rappresentano opportunità di alta qualità, in cui si garantisce un'attenzione particolare al sostegno dei nuclei e un'ulteriore spinta all'autonomia rispetto alle comunità, con un passaggio graduale e costante in direzione dallo sgancio dai servizi;</li> <li>- in AP si riesce a dar risposta a quelle situazioni in un cui il bisogno prevalente è ancora un bisogno educativo, sulla genitorialità.</li> <li>- in AS si riesce a dar risposta a quelle situazioni in cui il bisogno prevalente è di tipo abitativo e sostegno all'autonomia del genitore;</li> <li>- possibilità dell'integrazione del servizio SEA, su richiesta del servizio;</li> <li>- buon livello di integrazione con UCIL;</li> <li>- attivazione di affidi educativi volontari a favore di casi specifici;</li> <li>- lavoro sulla capacità di mobilitazione delle persone (che non sono destinatari passivi di un intervento);</li> <li>- presenza della RETE GB: con momenti di formazione condivisa e di coprogettazione, in cui si trova un luogo di confronto e scambio di buone prassi;</li> <li>- adesione delle équipes a percorsi di supervisione;</li> <li>- a favorire l'indipendenza consapevole delle mamme, concorre anche l'importante esercizio di gestione autonomia delle proprie spese quotidiane*.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- in AS spesso vengono ospitate anche mamme <b>senza entrate economiche</b> e questo rende faticoso il lavoro in équipe;</li> <li>- le richieste che alle volte arrivano da parte dei servizi sociali esulano da quanto l'AS riesce effettivamente ad offrire (<b>copertura totale</b> di tutte le spese del nucleo, ad es);</li> <li>- il sistema è ad oggi un po' carente di interconnessioni e <b>rete con il proprio territorio</b> di riferimento: sia rispetto ai servizi scolastici, che quelli di bassa soglia rivolti ad adulti in difficoltà o ai bambini. Sarebbe necessario fare una "mappatura" che possa coinvolgere il centro servizi famiglie e/o il team tecnico prevenzione e comunità;</li> <li>- a fronte di mamme che si avviano al lavoro, succede spesso che impatti sull'alloggio la <b>gestione dei bambini</b> per accompagnamenti, etc. con conseguente senso di inefficacia del proprio intervento educativo sul nucleo (<i>babysitter</i>);</li> <li>- <b>rinnovi delle borse lavoro</b> semestrali: capita spesso che a queste opportunità non segua un'assunzione (anche nelle situazioni di mamme con le adeguate capacità e risorse) ma che si riproponga l'opportunità per un'altra mamma;</li> <li>- <b>reperibilità</b> del coordinatore: se già nelle comunità risulta faticosa, a maggior ragione lo è per gli alloggi che propongono un monte orario limitato;</li> <li>- situazione critica nei casi di <b>ricoveri in ospedale</b> delle mamme (i quali rappresentano in effetti un evento che facilmente si verifica nel quotidiano degli AP e AS sia quando sono programmati che quando sono emergenze): vanno pensate linee di intervento/prassi consolidate che possano ricomprendere, nell'ordine: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la riorganizzazione delle risorse familiari;</li> <li>• l'attivazione di risorse amicali;</li> <li>• l'attivazione di servizi.</li> </ul> </li> </ul> <p>In tali situazioni, resta infatti fermo il fatto che l'alloggio non riesce a sostenere la gestione del bambino senza la mamma,</p>

	specie durante l'orario notturno e che questo porta ad un abbassamento notevole proprio della qualità dell'intervento di sostegno che normalmente l'alloggio riesce a sostenere.
<p><b>OPPORTUNITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- integrazione con i percorsi di <b>Rdc</b>: al momento le mamme ospiti non possono beneficiare del reddito perché risultano a totale carico dell'Ente. Tuttavia, nel sistema degli alloggi sarebbe un ottimo veicolo per l'autonomia e lo sgancio dai servizi;</li> <li>- costituzione di un <b>tavolo</b> di confronto sui <b>casi</b>, per una gestione più integrata ed efficace delle richieste che arrivano alla RETE;</li> <li>- nei casi che presentano maggiori complessità, si potrebbe ipotizzare un supporto di <b>risorse aggiuntive</b> (es. progetto HTH, pacco alimentare, etc.);</li> <li>- strutturazione di un <b>PEI</b> aggiornato e che possa prevedere per ogni progetto l'attivazione di risorse coerenti con il sostegno necessario;</li> <li>- <b>l'ampliamento di sperimentazioni</b> territoriali quali "Nonni per tutti" o dei percorsi di affido familiare potrebbe coinvolgere maggiormente gli alloggi;</li> <li>- mantenimento dell'opportunità dell'accoglienza di <b>donne sole</b> vittime di tratta, sia a valorizzazione di un percorso di accoglienza ben radicato che per venire incontro ad esigenze che si manifestano (specie per i casi di UCST).</li> </ul>	<p><b>MINACCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il rischio che venga meno la sostenibilità di alcuni inserimenti che si rendono necessari per <b>indisponibilità di posti letto</b> in sistemi di accoglienza più adeguati (ad es. casi con problematiche di tipo psichiatrico);</li> <li>- conseguente problema nella <b>"ricollocazione"</b> di casi che si riscontrano non essere adatti all'alloggio in altri servizi di maggior tutela;</li> <li>- <b>conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro</b> per le mamme;</li> <li>- progettazione di percorsi integrati con la Direzione della Casa per sostenere e agevolare le mamme che escono da percorsi residenziali ad accedere al mercato immobiliare.</li> </ul>

**BUONE PRASSI:**

- Gestione economica delle spese quotidiane\*.



- ALLEGATO E – traccia per le interviste semi-strutturate.

Note per l'intervistatore:

l'intervistatore deve presentarsi all'intervistato con nome, cognome, qualifica (studentessa/tesista dell'università) e precisando che l'intervista avviene per conto del Comune di Genova (specificare professione/ruolo) che sta conducendo un'indagine sulle opinioni delle donne che sono ospiti delle Comunità genitore-bambino, per dare voce alle persone che hanno vissuto e stanno vivendo quest'esperienza.

**Deve inoltre precisare che le informazioni ottenute a seguito dell'intervista sono rigorosamente anonime.** Ciò significa che i dati ottenuti non risulteranno associabili al soggetto che li ha resi disponibili e **verranno utilizzati ai soli fini istituzionali o accademici.**

Si richiede di registrare l'intervista per poterla trascrivere fedelmente, senza alterare i contenuti; la registrazione viene utilizzata unicamente a tal fine.

Id intervista: \_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Nome dell'intervistatore: \_\_\_\_\_

1. Genere dell'intervistato M  F

2. Età dell'intervistato (in anni) \_\_\_\_\_ e età della figlia/del figlio (in anni): \_\_\_\_\_

3. Ultima professione svolta (nel caso in cui la persona dichiara più professioni farsi specificare **l'ultima**) \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_ Titolo \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_ studio

Per le donne e mamme **uscite** dalla Comunità:

5. Attuale collocazione (dove e con chi vive) \_\_\_\_\_

6. Per quanto tempo è stato in GB? Dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Se la donna e madre risulta **ancora inserita**:

7. quando ha fatto il suo ingresso in GB (circa)? Data: \_\_\_\_\_

Siamo interessati alla sua esperienza con le Comunità genitore-bambino. Può raccontarci la sua storia?

Può raccontarci la sua esperienza in Comunità?

Come mai è arrivata in Comunità? Com'è stato l'**impatto** rispetto:

al gruppo delle donne e mamme già presenti

- all'accoglienza/atteggiamento degli educatori (ad es. si sono presentati momenti di convivialità prima dell'ingresso, così da incentivare un buon clima relazionale? Oppure è stato presentato il regolamento, contenente le regole di convivenza?)
- alle sue esigenze primarie? Sono state curate? è stato consegnato un *Kit* accoglienza per la mamma, con prodotti necessari alla cura di sé? (ad es. spazzolino e dentifricio, assorbenti, deodorante, ecc.)
- alle esigenze primarie del bambino? Sono state curate? è stato consegnato un *Kit* nascita per il bambino, con prodotti necessari alla quotidianità? (ad es. pannolini, tutine, passeggino, ecc.)
- alla cura dell'ambiente? Siete stati accompagnati ai nuovi spazi di vita? C'è la possibilità di scegliere la propria stanza?
- alle informazioni (rispetto a come avrebbe funzionato lo stare lì – i tempi, i motivi, i rapporti con la famiglia o altre persone significative; ad es. è stata restituita un'aspettativa di tempistica di permanenza?)

Come si è trovata nella vita quotidiana? Rispetto:

- al supporto nella gestione del proprio bambino (sia in caso di emergenza, che nella quotidianità; ad es. in caso di impegni lavorativi, gli educatori supportano la conciliazione dei tempi di vita e lavoro?)
- al supporto verso il bambino in caso di malesseri fisici o malattia (ad es. si arriva facilmente a ottenere medicinali per il bambino – anche quelli con prescrizione -, così da curare malattia?)
- alla cura degli spazi e degli arredi (è stato possibile personalizzare i propri spazi di vita?)
- al cibo (ad es. c'è cura delle proprie esigenze alimentari? Oppure c'è un'auto gestione dei pasti?)
- alle regole - imposte o co-costruite (ad es. com'erano le regole? Come sono vissute/come si sono vissute? c'è stata maggior attenzione al regolamento e alle regole di convivenza?)
- alla cura della relazione famiglia/donna e con il proprio compagno (gliene parlavano? Come?)
- al coinvolgimento della famiglia (li vedeva? ad es. c'è un luogo apposito per svolgere gli incontri con la famiglia? oppure vi è la possibilità di eventuali rientri nel weekend?)
- al coinvolgimento delle figure di riferimento maschili (com'è percepito dagli operatori? È coinvolto nelle attività quotidiane? Ad es. è possibile il suo ingresso nella comunità per svolgere gli incontri familiari? O si preferisce svolgerli in altra sede?)

- si è sentita ascoltata? Condivideva le preoccupazioni? (ad es. si è sentita libera nel dialogare e comunicare con gli educatori, anche per ciò che non funziona in Comunità?)
- si è sentita capita? Si è sentita giudicata? (ad es. si è sentito giudicato come persona e donna? oppure in caso di relazione, poteva aprirsi per esprimere i propri bisogni in modo libero?)
- si sentiva aiutata? (è stato possibile chiedere aiuto, senza sentirsi giudicati?)
- si sentiva aiutata e supportata nel migliorare i rapporti con suo figlio? (ad es. riconoscere i suoi bisogni? Oppure si è sentita sostenuta nell'accudimento?)
- c'erano momenti per condividere le preoccupazioni per suo figlio?
- si è sentita giudicata nelle relazioni? (ad es. sia nei confronti della/del figlia/o, o partner; le scelte verso la/il figlia/o vengono rispettate (uso fascia, modalità di allattamento ecc.))
- si è sentita libera nello svolgimento della propria routine quotidiana? (ad es. nel poter mantenere le abitudini personali)
- come si potrebbe descrivere il clima di convivenza? (ad es. gli operatori danno attenzione all'aspetto delle cure e delle esigenze delle donne e delle mamme? Si può definire una rete educativa affettuosa?)

- com'erano gli operatori? (Caratteristiche caratteriali, atteggiamenti, anagrafiche, comportamenti)
- si fidava degli operatori? Come mai?
- sente/sentiva che gli operatori si fidano/fidavano di lei? Come si sente/sentiva percepita dagli operatori? (vi era riconoscimento della propria adultità? Ad es. vi era una spartizione dei compiti e della spesa economica (specifica di cosa doveva comprare la mamma e cosa era assicurato dalla comunità))
- come si sarebbe comportata se fosse stata al posto degli operatori?

- utilità degli aiuti (quali sono stati gli effetti?)
- in che modo la permanenza e l'aiuto degli educatori ha influenzato la vita successiva (sia in caso di attuale permanenza, che in caso di uscita)
- il supporto educativo è orientato all'autonomia della persona/sgancio dalla rete dei servizi? (all'interno della permanenza, c'è un indirizzamento verso il dopo Comunità?)

## RINGRAZIAMENTI

Colgo l'occasione per ringraziare in primis il mio relatore, il Dott. Mario Marini, per avermi affiancata dal primo momento di ideazione e scrittura di questo elaborato.

Ringrazio la Direzione Politiche Sociali del Comune di Genova per avermi ospitato nell'esperienza di tirocinio pratico, oltre ad avermi concesso la possibilità di collaborare alla progettazione che è oggetto di questa tesi di laurea. Nello specifico, ringrazio Valentina per avermi accompagnata nella costruzione del percorso valutativo, dandomi tutti gli strumenti e le conoscenze necessarie per affrontare al meglio questa nuova esperienza e permettendo di appassionarmi sempre più alla pratica della ricerca.

Ringrazio Silvia, nonché la mia ex supervisore e correlatrice preferita, per tutto il supporto che mi ha dato durante tutti questi mesi. Fin dal primo momento in cui ho avuto modo di conoscerla e affiancarla - grazie all'esperienza di tirocinio -, è stata fondamentale nella mia crescita personale e professionale. Mi ha accompagnata nella conoscenza del ruolo dell'assistente sociale specialista, facendomi apprezzare ancora di più il valore della nostra professione. Nell'ultimo periodo poi mi ha sostenuta nell'affrontare sfide che mai avrei pensato di superare, spingendomi a dare il massimo – ad esempio, dandomi consigli o indicazioni utili - e non giudicandomi nel caso di miei errori. La ringrazio perché se ad oggi sono arrivata fino a qui è anche per merito suo, perché ha sempre creduto nelle mie capacità anche quando magari ero la prima a sminuirmi. Per me è diventata un esempio da seguire e una persona molto speciale con cui poter parlare di tutto passando da discorsi sul welfare o sulle politiche sociali, fino a serie tv o film da consigliare. Penso di esser molto fortunata che il mio percorso si sia incontrato con il suo.

Un grazie ai miei amici – pochi ma buoni; in particolare, un grazie a Giulia, ovvero la mia compagna di banco preferita, che mi è stata vicina in questi due anni di magistrale. Aver avuto la possibilità di lavorare con lei nelle esercitazioni e di condividere lo stesso ufficio durante il tirocinio, mi ha permesso di comprendere la bella persona che è; ovvero una persona sincera e fedele, che dà sempre il massimo in ogni cosa. Tra una pausa pranzo passata insieme e i nostri messaggi vocali infiniti per confrontarci per affrontare gli esami, ho avuto modo di crescere e migliorarmi.

Ringrazio Laura e Jasmine che compongono il mio gruppo ape, per avermi dato tanti momenti di spensieratezza tra una pausa dallo studio e un'altra. Le nostre serate film, così come

le nostre serate giochi da tavolo, mi hanno permesso di vivere quella tranquillità che con altre persone non sono solita avere.

Ringrazio la mia amica Paola. Il nostro legame si è creato durante il percorso di laurea triennale e, ad oggi, è ancora più forte. La ringrazio perché è in grado di comprendermi a fondo e anche quando è consapevole che qualcosa non vada, nonostante questo, rimane lì accanto a me con parole di supporto oppure donandomi pomeriggi passati a ridere e a camminare.

Ringrazio anche i miei parenti che, anche se distanti fisicamente, hanno sempre un pensiero e una parola positiva per me. Un ringraziamento speciale va alla mia madrina, mia zia Lia, sempre pronta a farmi i complimenti dopo ogni esame superato, così come darmi tanto affetto nonostante i chilometri di lontananza.

In ultima battuta, non per importanza, ringrazio la mia famiglia. Voglio soffermarmi un po' di più su di loro perché negli ultimi mesi ci sono stati per me, come non mai. Ringrazio mia sorella Giorgia per avermi supportata e sopportata in ogni momento, per darmi tanta felicità e per rendere la mia vita più leggera portando sulle sue spalle un pezzettino alla volta dei miei ostacoli incontrati negli anni. Ringrazio mio papà Ciro per essersi fatto sempre in quattro per me e per non avermi mai fatto mancare nulla. Ci sarebbero mille cose da dire, ma ad oggi voglio dirgli una cosa "semplice", che forse in tutto questo tempo non ho mai fatto: sono orgogliosa del mio papà e spero di diventare un punto di riferimento, proprio come lui lo è per la nostra famiglia. Infine, ringrazio mia mamma Silvana; una volta una persona mi ha chiesto se mia mamma fosse una bella donna. Io le risposi che più che essere bella fuori, è proprio bella dentro. Spero in futuro di diventare come lei, una persona positiva, dal cuore buono e sempre disposta ad aiutare il prossimo con volontà e leggerezza.

Per concludere un ringraziamento va anche a me stessa, per aver raggiunto un ulteriore traguardo che nella mia immaginazione sembrava essere così lontano e impossibile. Questi due anni mi hanno insegnato tanto: prima di tutto a credere di più nelle mie capacità; poi a pensare sempre di essere abbastanza e mai fuori posto. Anche se son cosciente che la strada sia ancora lunga, spero di poter raggiungere tanti altri obiettivi e soddisfazioni da condividere con le persone a cui tengo.