



Provincia
di Milano

Area sistema produttivo
lavoro welfare



La partecipazione economica
degli utenti
alle prestazioni degli **Spazi Neutri**
ipotesi di fattibilità



Provincia
di Milano

La partecipazione economica
degli utenti
alle prestazioni degli **Spazi Neutri**
ipotesi di fattibilità

Area sistema produttivo
lavoro welfare
Settore politiche sociali

Milano, Giugno 2010

Il presente documento è stato promosso e realizzato nell'ambito delle attività del Coordinamento dei servizi per l'esercizio del diritto di visita e di relazione della Provincia di Milano, Settore politiche sociali.

Il documento è scaricabile dal sito http://www.provincia.milano.it/affari_sociali/

Provincia di Milano

Area sistema produttivo lavoro welfare

Settore politiche sociali

dott. Luciano Schiavone

A cura di: Paola Dallanegra, Irene Lozar

Hanno collaborato: Giusy Grillo, Matteo Milanese

Si ringraziano: Maria Angela Baldi, Rossella Bianchini, Valentina Biscardo, Diego Bissacco, Paolo Cannilla, Giusi Cazzaniga, Chiara Ronconi, Elena Cova, Alessandra Govi, Pia Marchesi, Andrea Prandin, Alessandro Selva, Maria Turco, per la partecipazione alle riunioni e alle discussioni preparatorie.

Un particolare ringraziamento ad Enrico Mara, per il prezioso contributo nella rilettura del lavoro e per aver fornito ulteriori elementi di riflessione.

Progetto grafico: Barbara Forti, Settore comunicazione

Disegni a cura di: Tommaso



Per info e contatti rivolgersi a:

Paola Dallanegra

Spazio Neutro

Via Pusiano 22, 20132 Milano

tel. 02 2630301, fax 02 26305158

www.provincia.milano.it/affari_sociali

p.dallanegra@provincia.milano.it

Indice

La partecipazione economica degli utenti alle prestazioni degli Spazi Neutri:
ipotesi di fattibilità

1. Premessa	pag.	7
2. Definizione del contesto		7
3. Quadro gestionale/organizzativo dei servizi		8
4. Equità-equilibrio		8
5. Alcuni aspetti del setting e dei suoi significati		9
5.1 - <i>Gli aspetti del contratto</i>		10
6. Alcuni aspetti istituzionali		12
7. Alcune possibili modalità operative: il “conteggio” dell’intervento		13
8. Spunti da un’esperienza		15
8.1 - <i>La logica del “pago, pretendo” il caso di Eleonora</i>		15
9. Conclusioni		18

1 ● Premessa

Il Coordinamento dei Servizi per l'esercizio del diritto di visita e di relazione della Provincia di Milano, ha promosso un confronto e una riflessione sulla questione della compartecipazione economica degli utenti alla spesa per le prestazioni, nell'ambito dei propri servizi, spinto fundamentalmente dai seguenti due aspetti.

- Il problema del reperimento delle risorse economiche particolarmente sentito in questo momento di congiuntura e di decremento di investimenti nel sociale.
- L'opportunità di una valutazione tecnica metodologica in quanto l'introduzione di una variabile significativa, come quella di una partecipazione economica dell'utente indurrebbe una modifica del rapporto tra operatore e genitore/utente, e probabilmente, ad un diverso coinvolgimento dei genitori stessi.

Da questi due aspetti scaturisce immediatamente, la necessità di una ampia riflessione rispetto all'organizzazione del servizio nel quale va ad inserirsi questa innovazione, ai significati che può assumere per utenti e per operatori, e quindi alle modifiche di alcuni assetti consolidati nella relazione di cura che si instaura tra operatore e utenti.

2 ● Definizione del contesto

Il campo di esame, in questo primo momento, si delimita esclusivamente alle separazioni delle coppie di fatto o coniugate con procedure giudiziali o consensuali che non esitano in alcun tipo di provvedimento che limiti la potestà di uno o di entrambi i genitori.

Si tratta quindi, anche coppie in cui il livello di conflitto si presenta come estremamente elevato, ma dove l'Autorità Giudiziaria non ravvisi gli elementi per provvedimenti di attenuazione della potestà.

I provvedimenti limitativi infatti configurano un quadro di intervento più consistente da parte dei servizi sociali, con assunzione diretta, anche se molto parziale, di controllo e decisioni rispetto alle scelte relazionali, educative, sanitarie, solitamente proprie dei genitori nel rapporto con i loro figli.

Ne consegue, da parte dei genitori, un naturale sentimento oppositivo e un atteggiamento di difesa nei confronti di quella che viene percepita, almeno in fase iniziale, come una ingerenza e una intrusione da parte dei servizi nella vita familiare, motivata da una decisione molto spesso sentita come ingiusta quando non persecutoria, da parte dell'Autorità Giudiziaria.

Tutto ciò renderebbe ancora più complesso considerare la necessità di un contributo economico nell'ambito di un intervento di natura coatta.

Quindi l'ipotesi di riflessione in quest'area di trattamento viene rinviata e il coordinamento valuta di cominciare ad affrontare la questione nell'area che appare meno complessa da esaminare.

3 ● Quadro gestionale/organizzativo dei servizi

Il quadro organizzativo territoriale in cui i servizi per il diritto di visita e di relazione si collocano è estremamente complesso e diversificato.

Le formule di gestione presenti sul territorio provinciale sono le più varie, vedono: una gestione diretta da parte dell'ente Comune, o dell'Azienda Sociale, gestione mista pubblico/privato, un appalto da parte dell'ente (Comune, Piano di zona ecc...) a cooperative sociali, accordi/convenzioni con servizi preesistenti per la gestione di un numero preconcordato di casi, accordi caso per caso.

In questo variegato panorama risulta impossibile individuare modelli e procedure standard, ma solo degli indicatori generali, la cui effettiva applicabilità non potrà che dipendere dai diversi contesti decisionali ed organizzativi che appartengono a ciascun ambito territoriale.

4 ● Equità-equilibrio

Si presenta immediatamente il problema dell'equità che coinvolge due aspetti:

- il punto di vista più ampio: la questione sociale che attiene alla differente capacità economica e quindi contributiva dei cittadini,
- il punto di vista degli utenti genitori separati o in corso di separazione con capacità economiche diverse tra loro, che si trovano nella condizione di contribuire al costo del trattamento, in condizioni relazionali almeno apparentemente non paritarie (uno dei due è collocatario del figlio) e in un momento connotato da conflittualità esasperata, con un procedimento giudiziario spesso ancora in corso.

Sono, con immediata evidenza, due aspetti diversi che finiscono per avere delle importanti connessioni per quanto attiene all'individuazione di significato e alla connotazione simbolica che gli operatori e gli stessi utenti, attribuiscono ai gesti e ai fatti che caratterizzano la costruzione del contesto di lavoro e del setting di intervento.

Soprattutto intervenendo in famiglie attraversate da conflitti relazionali estremamente aspri è fondamentale poter presentare agli utenti tutti gli aspetti cardine delle condizioni necessarie per attuare l'intervento, con solide motivazioni e la massima chiarezza e trasparenza possibili.

Quindi proprio a salvaguardia e a tutela del cittadino utente, i primi ad essere convinti della opportunità e della bontà della scelta della contribuzione al pagamento delle prestazioni da parte degli utenti, devono essere proprio gli operatori.

Ne consegue che:

- equità nella richiesta economica ai cittadini,
- equilibrio nella parametrizzazione della contribuzione tra i membri di una stessa coppia genitoriale,

divengono due aspetti essenziali per inserire la contribuzione nelle prassi operative dei servizi per il diritto di visita e di relazione.

5 ● Alcuni aspetti del setting e dei suoi significati

Alcuni aspetti tradizionali e culturali nella storia dei servizi alla persona e alla famiglia rimandano e richiamano il concetto di gratuità delle prestazioni.

Questo elemento, a volte implicito o non dichiarato, non può non avere ripercussioni sull'assetto mentale con cui gli operatori si pongono nei confronti degli utenti e definiscono i significati relazionali dell'intervento.

Un'ulteriore condizione di complessità, nei servizi per il diritto di visita e di relazione, è data dalla natura coatta dell'intervento.

Appare quindi necessario, richiamare in questa riflessione, anche le questioni tecnico metodologiche inerenti alla posizione degli operatori rispetto alla connessione con l'Autorità Giudiziaria.

“Gratuità da una parte”, “potere di controllo” dall'altra appaiono due ingredienti dei molti riferimenti organizzativi, culturali, ed emotivi, che contribuiscono a delineare gli assetti professionali degli operatori.

Sono ovviamente presenti altre componenti che rimandano alla cura delle relazioni, cura che si realizza nel sostegno al raggiungimento di un cambiamento negli equilibri, tale da garantire la possibilità della continuità genitoriale.

Emergono perplessità da parte degli “operatori” rispetto a questa possibile, e per alcuni auspicabile, modifica nel setting.

La perplessità maggiore è relativa alla presunta pressione impositiva, che l'operatore esprime, nei confronti dei genitori, come “attuatore di un mandato forte” che prendendo origine da un atto dell'Autorità Giudiziaria, si sviluppa attraverso un compito istituzionale.

Da parte degli operatori vengono formulati quesiti e dubbi, che riportiamo a titolo di esemplificazione:

- chi paga sente di acquisire maggiore forza contrattuale quindi: come comportarsi rispetto alle pressioni delle due parti contrapposte che sono portatrici di istanze diverse?
- Le diverse istanze si traducono in richieste spesso in contrasto tra loro, sull'organizzazione dei tempi e delle modalità dell'intervento, qual è la forza contrattuale dell'operatore nella mediazione conseguente?
- Quando gli incontri risultano estremamente difficili, in quanto vengono invasi dalle tensioni tra i genitori, con quale autorità o meglio autorevolezza l'operatore può sospendere l'incontro o l'intervento? ("pago quindi continuo")
- Con quali argomenti l'operatore motiva anche l'obbligo di pagare oltre a quello di sottoporsi all'intervento?
- Il contribuire economicamente come può essere utilizzato strumentalmente nel rapporto genitore bambino? (es, è colpa di tuo padre se io devo pagare – se tua madre non paga io non ti posso vedere...)
- Un genitore deve pagare anche se il figlio si rifiuta di vederlo? O al contrario un genitore accompagnante deve pagare anche quando il figlio non vuole vedere l'altro genitore?

5.1 Gli aspetti del contratto

Per favorire la riflessione e formulare possibili risposte è necessario riesaminare gli aspetti cardine attraverso i quali si arriva alla costruzione di un "contratto" di lavoro tra operatore e utente¹.

L'atto iniziale prevede la presentazione del servizio, finalità e modalità di intervento:

- tempi e modi dello sviluppo del trattamento nei confronti degli utenti
- i rapporti del servizio con gli invianti, l'Autorità Giudiziaria, gli avvocati, gli altri servizi
- le regole da osservare all'interno del servizio
- le regole che il servizio osserva (rinvio appuntamenti e recuperi, sostituzioni operatore, uscite eventuali, modifiche nel tempo, dimissioni...)

In questo contesto si ritiene opportuno richiamare il significato e il valore dell'esplicitazione degli aspetti nodali dell'intervento in ambito di coazione.

1. Viene in questo lavoro presa in considerazione esclusivamente la diade operatore utente, per l'ampio e complesso quadro istituzionale nel quale la relazione prende avvio e forma si rimanda alla pubblicazione: "Il rapporto tra servizi per il diritto alla relazione e avvocati delle parti: una questione di equilibri complessi" pag 20 - 22. Provincia di Milano 2009.

Infatti “nell’ambito delle separazioni gravemente conflittuali l’ordinanza di invio può essere letta come segnale autorevole della necessità di recedere da comportamenti genitoriali, non del tutto adeguati, in quanto non promuovono una crescita equilibrata dei figli. Il servizio investito da questo tipo di mandato, si pone nei confronti dei due genitori, a sua volta, come figura esterna, ed opera per dare avvio ad un cambiamento delle dinamiche tra gli adulti, sollecitando e favorendo il riemergere delle potenzialità di accudimento e cura”².

“L’utente si presenta perché obbligato a “farsi curare” (cura in questo caso è da intendersi nella accezione più ampia del termine) e l’oggetto della attenzione e della cura diviene il restauro della relazione parentale, e la possibilità che il figlio mantenga “l’accesso” ad entrambi i genitori.

L’operatore che lavora in questo ambito è istituzionalmente chiamato e quindi, in qualche misura obbligato, a prendersi cura di loro, e ad occuparsi della relazione che tra loro intercorre.

Ciò che porta l’Autorità Giudiziaria ad emettere un decreto/ordinanza e di conseguenza l’ente / servizio a farsi carico della situazione è che il conflitto della coppia è così dilagante da compromettere la relazione di entrambi i genitori con il figlio. Non c’è un genitore “buono” e uno “cattivo”, non un genitore “colpevole” e uno “innocente”, c’è un conflitto di coppia e un figlio con il diritto - bisogno a mantenere saldi i legami con entrambi.

Il servizio interviene in quanto si è manifestato un problema e viene rilevata la possibilità che venga a configurarsi un danno. In conseguenza a ciò viene prescritto e offerto un intervento di cura delle relazioni. Ne consegue che l’accesso al servizio si configura come una possibilità di cura e non come una “sanzione” nei confronti dei genitori o di uno di loro.

Ritornando alla posizione dell’operatore e al suo approccio nei confronti dell’utente risulta evidente come sia indispensabile, per accettare e condividere la richiesta di un contributo economico, che l’operatore stesso assuma, dentro di sé, la convinzione che il suo intervento si configuri come possibilità di cura, di quella che potremmo definire una “disfunzione” nella relazione tra il bambino e ciascuno dei suoi genitori.

In questo senso i genitori sono corresponsabili perché entrambi, anche se in maniera diversa, contribuiscono ad alimentare il conflitto.

Questo assetto riporta in modo evidente la responsabilità delle decisioni e le successive conseguenze in capo ai genitori: “la colpa” non è mai solo dell’altro, è sempre presente una propria parte di responsabilità nell’innalzamento del livello del conflitto.

In quello che è definibile come un percorso di cura, la responsabilità del buon

2. Tratto da: “Le radici nel futuro”, F. Angeli, Milano 2005, a cura P. Dallanegra. “I servizi per il diritto di visita e di relazione: linee guida”, Provincia di Milano 2007

esito, non è a carico esclusivo del servizio e dell'operatore, ma è responsabilità condivisa con i genitori. In questo senso il contributo economico può essere inteso come uno strumento che richiama la con-partecipazione e la corresponsabilità.

6 ● Alcuni aspetti istituzionali

Nel variegato quadro di organizzazione dei servizi descritto, risulta impossibile indicare procedure univoche. Può essere utile fornire alcuni spunti per la definizione delle prassi nelle diverse realtà.

L'impulso a questo tipo di intervento è, come abbiamo già ampiamente visto, quasi esclusivamente di natura coatta, con un mandato all'ente locale. In questo caso l'ente locale mantiene una funzione di governo del sistema dei servizi, assume una funzione di responsabilità sociale.

Uno dei significati attribuibili è quello di fungere da rappresentante della norma e della legge nelle relazioni intrafamiliari. In questo caso ciò che dovrebbe essere garantito è il diritto di accesso ad entrambi i genitori e il diritto/dovere di entrambi ad esercitare le loro funzioni.

Il pagamento del contributo direttamente agli enti rafforza questa posizione e richiama fortemente la funzione istituzionale, l'ente si pone così come interlocutore tra la Magistratura e gli utenti / cittadini, delega eventualmente l'esecuzione della prestazione, ma ne mantiene il controllo.

In questo caso:

- la comunicazione dell'esistenza della contribuzione
- la definizione dei criteri, le modalità di pagamento
- il controllo dei versamenti, specifici per il caso trattato
- le ripercussioni di un mancato versamento

sono questioni che vanno gestite direttamente dai servizi sociali degli enti locali inviati

Uno degli aspetti che va evidenziato in questa ipotesi è la necessità di una stretta comunicazione tra gli uffici amministrativi (cui sono delegati gli aspetti procedurali della riscossione e i relativi controlli) e i servizi che sono chiamati a realizzare il trattamento. Va individuato un sistema di monitoraggio che permetta ai servizi di proseguire senza disguidi, che vanificherebbero la necessaria continuità dell'intervento. Al contrario è possibile ipotizzare una delega all'organizzazione del terzo settore che gestisce il servizio.

In questo caso, la semplificazione da un punto di vista amministrativo e procedurale per l'ente locale, corrisponde ad una diminuzione della possibilità di controllo e ad un affievolimento del ruolo istituzionale.

In questo tipo di contesto risulterebbe necessario delegare all'organizzazione gestore:

- la definizione dei criteri, le modalità di pagamento
- il controllo dei versamenti, specifici per il caso trattato
- le ripercussioni di un mancato versamento,

Di conseguenza risulta necessario che la possibilità, per l'organizzazione gestore del servizio, di chiedere e riscuotere il contributo e le modalità applicative vengano definite in sede di contratto per la gestione del servizio.

Le classi di partecipazione parametrata ai redditi, le procedure per i casi in cui entrambi o uno dei genitori si rifiutino di partecipare economicamente all'intervento o interrompano i pagamenti sono anch'essi elementi che devono rientrare nel contratto per la gestione del servizio.

Si è avuta notizia che in un ancora molto limitato numero di situazioni, l'Autorità Giudiziaria, nell'ambito di procedimenti di separazione giudiziale, ha imposto l'onere completo del costo dell'intervento a carico dei genitori. In questi casi la definizione dell'entità dei costi e le modalità gestionali dell'intervento nel suo complesso sono state delegate in toto all'organizzazione gestore del servizio.

Gli utenti hanno in questo modo la possibilità di scegliere il servizio al quale rivolgersi, operazione che potrebbe risultare non semplice in situazioni di conflitto aperto e che potrebbe rivelarsi un ulteriore elemento di contrasto tra i genitori.

7 ● Alcune possibili modalità operative: il “conteggio” dell'intervento

Per la costruzione di modalità atte a contabilizzare il contributo degli utenti rispetto all'intervento nella sua globalità può essere utile richiamare il concetto di prestazione/modulo. Le attività che ogni servizio sviluppa per realizzare il trattamento sono molto ampie e così generalmente individuabili

- Colloqui con gli utenti - genitori
- Ambientamenti con i bambini
- Incontri genitore – bambino
- Colloqui con i bambini
- Gestione documentazione e cartella, protocolli
- Gestione archivio casistica
- Tenuta del quaderno degli appuntamenti
- Rendicontazione attività svolte
- Stesura verbali

- Comunicazioni telefoniche con utenti
- Lettere e corrispondenza varie
- Stesura relazioni all'autorità giudiziaria
- Contatti con, medici psicologi...
- Rapporti con la Magistratura
- Partecipazione udienze in TM o TO/GT
- Testimonianza processi penali correlati
- Contatti con avvocati delle parti
- Contatti con CTU e CTP
- Partecipazione alle riunioni d'èquipe del servizio
- Partecipazione alle riunioni di rete sul caso con gli altri operatori di diversi servizi
- Calendari e definizione appuntamenti in collaborazione con i servizi tutela
- Partecipazione supervisione
- Partecipazione ad incontri di aggiornamento e formazione specifica
- Gestione del materiale ludico necessario allo svolgimento degli incontri
- Collaborazione nella gestione delle emergenze gravi
- Gestione segreteria telefonica.

Vanno quindi individuate delle azioni maggiormente significative sulle quali è possibile convogliare e riassumere le altre attività.

L'esperienza ci suggerisce di considerare gli incontri e i colloqui come gli elementi più evidenti che possono costituire la "base di calcolo".

Il Colloquio si configura come un'azione strutturata e preordinata e comprende l'accoglienza dell'utente (adulti) Il colloquio può avere una durata variabile tra i 45 e 90 minuti.

L'incontro si configura come un'azione preordinata e strutturata, l'organizzazione è flessibile e definita a seconda delle caratteristiche del caso trattato e dell'età del bambino con una durata complessiva variabile tra i 90 e i 150 minuti. Comprende l'accoglienza del genitore incontrante, l'accoglienza del genitore accompagnante con il bambino, l'accompagnamento del bambino dal genitore incontrante, l'incontro vero e proprio (con una durata variabile generalmente dall'ora alle due ore), la fase di saluto con il genitore incontrante e il riaccompagnamento del bambino all'accompagnante, uno scambio e un confronto con il genitore incontrante (dai 10 ai 30 minuti).

N.B. gli incontri di conoscenza con i bambini, definiti ambientamenti vengono considerati a tutti gli effetti come incontri.

Colloqui e incontri così delineati sono definibili come prestazioni.

Inoltre può essere ulteriormente introdotto il concetto di modulo come l'unità di misura per gli interventi sopra indicati. Per evidenti dimensioni di complessità e di tempo mediamente necessario, il colloquio può essere definibile come un modulo, l'incontro come due moduli.

A questo punto è possibile formulare l'ipotesi, dell'acquisto di un di un "pacchetto di moduli" da utilizzare in tempo indicato dove ogni prestazione corrisponde ad un modulo:

- se la prestazione consiste in un colloquio sarà il genitore che lo effettua ad attingere dal suo "pacchetto",
- se la prestazione è un incontro o un ambientamento entrambi i genitori contribuiranno per un modulo.

In alternativa è possibile individuare suddividere il percorso di trattamento in due fasi:

- Fase preliminare che comprende il percorso di conoscenza degli utenti bambini e adulti. È possibile prospettare l'acquisto di "pacchetto di prestazioni forfettario" indipendentemente dal numero delle prestazioni che risulteranno necessarie per giungere al primo incontro.
- Fase di trattamento acquisto di un pacchetto per un numero X di incontri, che potrebbe comprendere anche gli eventuali colloqui in itinere e i colloqui pre e post incontro.

Il tutto a carico di ognuno dei due genitori.

Queste due ipotesi rappresentano uno spunto utilizzabile per la costruzione di modalità maggiormente legate alle diverse realtà.

8 ● Spunti da un'esperienza

Segue la presentazione di un'esperienza e le riflessioni degli operatori rispetto alle modifiche osservate nella relazione con gli utenti a cui è stato chiesto il pagamento delle prestazioni.

8 ● 1 La logica del "pago-pretendo"...: Il caso di Eleonora Di Giusy Grillo e Matteo Milanese³

Conosco Eleonora e la sua mamma in un caldo pomeriggio di agosto.

Devo sostituire la mia collega nell'abituale alternanza delle ferie estive.

"Buona fortuna" mi dice durante il passaggio di consegne.

E aggiunge: "La bambina è simpatica ma la mamma è assurda. Se cerchi di promuovere un ragionamento inneschi un meccanismo logorroico da cui te la cavi

3. Giusy Grillo, coordinatore del servizio Spazio Neutro - Matteo Milanese, operatore del servizio Spazio Neutro, Cooperativa "Davide" Busto Arsizio.

solo con la tecnica del camaleonte: fingi di essere parte dell'arredo!"

"Come mai non riesci a parlarle?" chiedo io ingenuamente sapendo che la collega non è certo una sprovveduta.

"Sai – risponde – questo è quel caso strano in cui pagano direttamente i genitori. La signora si sente quindi autorizzata a essere arrabbiata qualunque cosa non sia perfetta come dice lei".

Solo nell'incontro avrei compreso esattamente il senso degli auguri della collega. Per fortuna era solo una sostituzione. A settembre però, quando la collega decide di lasciare il servizio, quel caso che mi aveva suscitato così tanta curiosità e nel contempo anche sollievo per non dovermene occupare in prima persona, mi si è ripresentato puntuale.

Mi sono così ritrovato a dover lavorare con "la bambina affidata all'ente che ha i genitori che pagano loro" ... Perché è così che in equipe è conosciuta Eleonora.

La prima domanda che ho posto è stata quindi proprio questa:

"Perché pagano loro? Chi l'ha deciso?"

Ebbene questa domanda, che immaginavo fosse di semplice risposta, si è rivelata di per sé più misteriosa di uno dei segreti di Fatima...

Neppure il decreto del Tribunale per i Minori sembrava darci una chiara spiegazione di questa scelta tanto che ci costruimmo l'ipotesi (poi confermata dai genitori) che la scelta di uno Spazio Neutro a loro carico fosse stata una proposta concordata direttamente tra padre, madre e assistente sociale al fine di creare delle condizioni più idonee a dipanare i vari aspetti di conflittualità che vedevano coinvolti i genitori.

Per la prima volta nella storia del nostro Centro ci trovavamo nella complessa ed esplicita situazione dove chi paga le prestazioni non è l'ente inviante.

Ora, dal punto di vista dell'obiettivo il compito dell'operatore era lo stesso, ma, povero me, le condizioni operative erano diverse per tutta una serie di "disturbi e pretese" portati dai "paganti" ... Aspetto questo che ha richiesto indubbiamente comportamenti differenti e una più ampia professionalità...

Era quindi maggiormente chiaro come la madre, in forma più o meno esplicita si sentisse, comprensibilmente, in dovere di controllare ed esigere che il lavoro fosse fatto bene e che producesse quanto prima risultati.

Di contro la difficoltà principale, dal mio punto di vista, consisteva, per la prima volta in modo così evidente, nel mostrare ad un genitore che il beneficio a cui stavamo lavorando insieme non corrispondeva in maniera esatta alle sue aspettative. Occorreva quindi, con molta diplomazia, pulire il campo da molte confusioni che alimentavano richieste inadeguate e conseguenti frustrazioni e rabbie. Il classico lavoro da Spazio Neutro con l'aggiunta di una variabile significativa come quella del potere percepito dall'utente derivante dal pagare in prima persona.

Credo sia condivisibile il pensiero che, in una logica lavorativa, la situazione più

ardua ma anche quella più stimolante e gratificante sia quella in cui si trova colui che, per onorare la propria professionalità, debba contraddire, obiettare e talvolta “educare” il proprio sovvenzionatore. Questo equilibrio risulta infatti delicato e bisogna muoversi con cautela, coraggio e fermezza.

Serve una buona equipe con cui potersi confrontare e poter trovare uno spazio di pensiero per ogni singola azione.

Diverse sono infatti le implicazioni che crea una così particolare situazione.

Una di queste è senz’altro la maggior responsabilità di cui si sente investito l’operatore. Per quanto infatti egli tenti di applicare usualmente, nel proprio lavoro, la massima cura nel fornire la propria competenza, trovarsi fisicamente sempre a contatto con il genitore che lo paga lo porta inevitabilmente, suo malgrado, a guardare la situazione con occhio più attento.

Altra implicazione è inoltre quella legata all’assicurarsi che da un punto di vista pratico le cose siano preparate con rigore. Calendari consegnati con precisione e puntualità, stanze in ordine e setting molto curato. Disponibilità ad una flessibilità maggiore tesa a favorire gli incontri in base ad orari e impegni.

La maggior attenzione alle questioni “adulte” che in questa situazione si fanno sempre presenti porta l’operatore a correre il rischio di vedere meno il minore.

Ancor più, che negli abituali casi, serve uno sforzo e un impegno maggiore per mantenere al centro dell’intervento il minore e la sua relazione con il genitore.

Di contro sono evidenti anche gli stati d’animo che in alcune occasioni hanno prevalso a seguito di questa formula particolare.

Frustrazione, impotenza e rassegnazione sono state infatti emozioni sempre in agguato e che hanno dovuto poter essere gestite ancor più consapevolmente dall’operatore, per poter rispondere alla logica del “Pago-Prendo” con quella professionale del “So quel che faccio - Mi permetta di aiutarla”.

È evidente che il tema dell’alleanza col genitore incontrante e accompagnante diventa perno cardine per la riuscita dell’intervento. Questo infatti rischia di perdere continuamente quella spinta (seppur spesso poco motivata) che è invece data per scontata in un contesto coatto.

Inoltre, il padre di Eleonora poteva essere rischiosamente confuso come il vero sovvenzionatore dell’intervento. Quello da “tener buono” perché se non paga l’intervento salta.

Di fatto era lui che firmava l’assegno e che agli occhi di un esterno poteva apparire come l’ago della bilancia in questo delicato equilibrio. Il padre che, dall’alto della sua posizione di lavoratore pagante, guarda con placida bontà il lavoro fatto per la figlia e “quella rompiscatole della mamma”.

Di contro la madre, non lavorando, lamentandosi con lunghe telefonate e atteggiamenti aggressivi, rinfacciando continuamente di essere lei a pagare, rischiava di esser liquidata come il genitore assistenzialista che si lamenta perché pretende,

ma che poco si attiva. In realtà se si è capaci di guardare attraverso le complesse logiche del rapporto di compensazione economica, che sempre esiste nei casi di separazione, la signora aveva le sue ragioni a rivendicare il diritto “di chi paga” poiché pare rinunciasse ad una quota di mantenimento, trattenuta, appunto dal padre come contributo per il pagamento dell’intervento di Spazio Neutro, e il padre a sua volta poteva esser visto un po’ meno come il placido genitore accomodante. Sta di fatto che solo potendo considerare tutte queste variabili è stato possibile lavorare con entrambi riuscendo ad ottenere la fiducia e di conseguenza riuscendo ad osservare una positiva evoluzione della situazione.

È solo in virtù di queste alleanze che, quando le difficoltà economiche si sono fatte avanti ed il genitore ha chiesto che l’intervento venisse sospeso, si sono potuti creare i presupposti per pensare ad una chiusura con entrambi i genitori, aiutandoli a pensarsi in un futuro basato sulla necessaria collaborazione genitoriale.

Ultima, ma altrettanto importante come le precedenti è la relazione che l’operatore instaura con il servizio che ha in affido la minore.

Diversamente dai soliti casi l’ente, rischia di essere percepito come un attore confuso all’interno della rete di lavoro.

Rimane, agli occhi del genitore esclusivamente come entità valutante delle proprie azioni e comportamenti, e per l’operatore un destinatario delle informazioni sul lavoro svolto.

Nonostante il contratto sia stato stipulato direttamente con il servizio sociale il rapporto con il servizio stesso, suscita violente emozioni perché percepito come un ostacolo e un limite alla propria genitorialità, oltre a tutto con l’aggiunta anche di un onere economico.

Per l’operatore, mantenere quindi l’obiettivo di sanare, laddove possibile, queste percezioni di ostilità, da parte dei genitori, risulta ancor più difficile e aumenta ulteriormente la complessità del lavoro stesso.

9 ● Conclusioni

Ciò che questi servizi, sempre più spesso definiti come “Spazi Neutri”, stanno cercando di affrontare è una nuova fase evolutiva che inevitabilmente implica una trasformazione.

La questione del contributo economico dell’utenza può essere considerato, in questo senso, un indicatore visibile di una modificazione negli equilibri del sistema triadico, che comprende le istituzioni (nuovi assetti e regole), gli utenti che al servizio sono inviati (domanda), e gli operatori dei servizi (a cui è dato il compito di organizzare e gestire una risposta).

Storicamente questo tipo di servizi è nato con l'intento di permettere l'esercizio del diritto di visita e di relazione" cioè la continuità della relazione genitore – figlio in situazione di gravi crisi, allontanamenti, o conflitti familiari particolarmente complessi, cioè il diritto di esercitare in un contesto tutelato la peculiarità di essere genitori o figli.

È evidente che in presenza di un quadro istituzionale garantito gli aspetti di coazione e gratuità trovavano un senso nella costruzione del modello e dei metodi di intervento.

L'inserimento di un elemento di cambiamento nel sistema istituzione/utente/operatore, costringe a ripensare al rapporto che intercorre tra gli operatori del servizio e gli utenti, pur in presenza dell'aspetto della coazione dell'Autorità Giudiziaria, che rimane una caratteristica pregnante dell'invio e dello stesso intervento.

In una qualche misura viene chiesto ai servizi di sciogliere un paradosso per il quale mentre una istituzione (Autorità Giudiziaria) vincola dei cittadini a sottoporsi ad un intervento presso un'altra istituzione, quest'ultima è sempre meno in grado dal punto di vista economico e organizzativo di farsi carico dell'onere finanziario che gli interventi stessi comportano.

Le riflessioni presentate provano ad introdurre delle prime ipotesi in riferimento ad un quadro istituzionale e di welfare destinato ad ulteriori profondi cambiamenti.

Cambiamenti che peraltro ad un ritmo sempre più accelerato avvengono anche nelle relazioni intrafamiliari, e nei meccanismi attraverso cui le persone affrontano crisi e separazioni o svolgono le funzioni genitoriali.

Riteniamo infatti che non sia proficuo per nessuno e non costituisca una buona strategia, non cercare di individuare e affrontare questi cambiamenti, provando ad accompagnarli anche attraverso risignificazioni e modifiche dei nostri approcci e dei nostri metodi di lavoro.

Una delle ipotesi spendibili sembra costituirsi attraverso una ridefinizione del percorso di intervento da "esercizio del diritto di visita e di relazione" a intervento "di cura delle relazioni" puntando ad una maggior responsabilizzazione e favorendo la partecipazione (anche economica) e la costruzione condivisa di un percorso.

Altre pubblicazioni

Gioco Giocare. Il gioco come strumento di relazione nei servizi per il Diritto di Visita e di relazione del Coordinamento della Provincia di Milano

aavv. (Buda E., Cappellini F., Cresta S., Dallanegra P., Kluzer C., Lopez V., Lozar I., Nebel R. e Portalupi A.); Provincia di Milano, Direzione centrale affari sociali; Milano, 2007.

Linee Guida. I servizi per il diritto di visita e di relazione

aavv., (Baldi M., Bertotti T., Cazzaniga G., Dallanegra P., Govi A., Lozar I. e Marchesi P.); Provincia di Milano, Direzione centrale affari sociali; Milano, 2007.

Linee Guida. I servizi per il diritto di visita e di relazione.

I Servizi del territorio

aavv., Provincia di Milano, Osservatorio per le Politiche Sociali; Milano, 2007.

Gioco Giocare. Il gioco come strumento di relazione nei servizi per il Diritto di Visita e di relazione del Coordinamento della Provincia di Milano. Atti del Seminario

Dallanegra P., E Zoia A. (a cura di); Provincia di Milano, Direzione centrale affari sociali; Comune di Milano, Direzione Centrale Famiglia, Scuola e Politiche Sociali; Milano, 2007.

Il rapporto tra servizi per il diritto alla relazione e avvocati delle parti: una questione di equilibri complessi

aavv., (Baldi M., Bianchini R., Dallanegra P., Del Buttero M.G., De Rui L., Govi A., Lozar I. e Musicco F.); Provincia di Milano, Direzione cultura e affari sociali; Milano, 2009.

Questi quaderni sono scaricabili dal sito della Provincia di Milano, Politiche sociali, Spazio Neutro, all'indirizzo: www.provincia.milano.it

