

*Un progetto pilota
in un Servizio di tutela minori in Veneto*

La tecnica dei Dialoghi sul futuro in child protection

Camilla Landi
Università Cattolica di Milano

In ambito internazionale, numerosi studi si sono focalizzati sul modello del Family Group Decision-Making. I Dialoghi sul futuro (DsF) rientrano tra i modelli operativi che promuovono la partecipazione delle famiglie nella costruzione degli interventi e nei processi decisionali che le riguardano. I DsF sono una pratica innovativa di social work finalizzata al fronteggiamento di problemi di vita, in situazioni di crescente preoccupazione, e alla costruzione di un piano di interventi pensati e realizzati in collaborazione con le persone direttamente interessate. Il contributo presenta una ricerca qualitativa sulla tecnica dei DsF. La finalità della ricerca è lo studio dei DsF e l'analisi della pratica professionale sia come processo che come esito. La ricerca si è basata sulla sperimentazione dei DsF a livello di caso nell'ambito della tutela minorile.

Parole chiave

Dialoghi sul futuro – Tutela minori – Partecipazione – Relational Social Work.

Nell'ambito degli interventi socio-assistenziali e di tutela nei confronti di bambini e ragazzi, negli ultimi anni operatori e ricercatori si sono dedicati allo studio e alla sperimentazione del modello del *Family Group Decision-Making* (Burford et al., 2009; Morris e Connolly, 2012). Il termine inglese sta a indicare l'approccio che prevede il coinvolgimento e la partecipazione attiva della famiglia direttamente interessata nella pianificazione degli interventi e nei processi decisionali che la riguardano.¹ Questo

¹ Un esempio di modello operativo conosciuto che rientra nel *Family Group Decision-Making* è rappresentato dalle *Family group conference* (in italiano, *Riunioni di famiglia*) (Maci, 2011).

approccio si fonda su una visione fiduciosa nei confronti delle famiglie e della loro capacità di affrontare i problemi che incontrano nel corso della vita (Maci, 2011). All'operatore viene quindi richiesto di considerare i membri della famiglia interessati e motivati come collaboratori attivi nella costruzione del percorso di aiuto (Folgheraiter, 2017). Così facendo, gli operatori non sono soli nel fronteggiamento di preoccupazioni e problemi che riguardano bambini, ragazzi e famiglie, poiché la loro azione professionale si connette al sapere esperienziale e di vita delle persone direttamente interessate per la costruzione di interventi che siano condivisi e partecipati (Raineri, 2011).

I *Dialoghi sul futuro* a livello di lavoro di caso sono una modalità operativa che rientra nel *Family Group Decision-Making*. Si tratta di un metodo finalizzato a promuovere spazi di ragionamento e riflessione affinché le persone — membri della famiglia e professionisti — si mettano assieme per lavorare al fronteggiamento di problemi di vita e per prendere delle decisioni per il bene dei bambini e ragazzi (Folgheraiter, 1998; Morris e Connolly, 2012).

Il presente contributo, oltre a presentare dal punto di vista teorico e metodologico la tecnica dei Dialoghi sul futuro, racconta un progetto pilota condotto nel corso del 2018 dall'équipe del Gruppo di Ricerca Relational Social Work dell'Università Cattolica di Milano in collaborazione con il Servizio di protezione e tutela dei minori di Bassano del Grappa, in provincia di Vicenza. Il progetto ha previsto la sperimentazione a livello di caso di due Dialoghi sul futuro nell'ambito della tutela minorile e un'attività di studio e ricerca della tecnica utilizzata.

Immaginarsi nel futuro per migliorare il presente: la tecnica dei Dialoghi sul futuro

La preoccupazione soggettiva come punto di partenza

Dinnanzi a situazioni di vita complesse, gli operatori sociali spesso si sentono preoccupati, hanno la sensazione che le proprie capacità e risorse non siano sufficienti per ridurre le proprie preoccupazioni e per accompagnare le persone con cui lavorano verso il cambiamento sperato. Frequentemente i professionisti dell'aiuto sentono la necessità di una migliore collaborazione tra le diverse parti in gioco, siano essi professionisti o persone legate all'utente, soprattutto nelle situazioni in cui sono coinvolte differenti figure professionali afferenti a diversi servizi. In questi casi, il timore percepito dall'operatore (o da più operatori) è di non avere più alcun controllo sulla situazione che, in assenza di un intervento da parte di qualcuno, rischierebbe di peggiorare.

Due ricercatori finlandesi, Tom Arnkil ed Esa Eriksson, hanno tentato a questo proposito di elaborare uno strumento che aiuti gli operatori a pensare alle loro situazioni di preoccupazione e cercare delle strategie per gestirle (figura 1). È importante precisare che lo schema proposto non è da intendersi come uno strumento entro cui inserire e categorizzare un bambino, una coppia genitoriale o gli utenti in generale, bensì come un supporto per leggere e cercare di comprendere le proprie personali preoccupazioni soggettive riguardo a situazioni specifiche (Eriksson e Arnkil, 2009).



Fig. 1 Zone di preoccupazione soggettiva (Eriksson e Arnkil, 2009).

Le sensazioni descritte in apertura del paragrafo fanno riferimento alla cosiddetta «zona grigia» della preoccupazione (Arnkil e Seikkula, 2013). Per «zona grigia» della preoccupazione si intendono quelle situazioni in cui si percepisce una preoccupazione crescente, talvolta marcata, unitamente alla diminuzione della fiducia nelle proprie capacità di fare qualcosa «di buono» in vista di un cambiamento. Quando ci si sente in una zona grigia della preoccupazione si percepisce la necessità che qualcuno intervenga per aiutare a gestire la situazione e/o controllarla in modo che questa non peggiori.

Quando ci si trova nell'area grigia della preoccupazione, la sensazione di trovarsi in una situazione di incertezza e di stallo genera ansia e agitazione, tanto che l'operatore può essere portato a mettere in atto dei tentativi per controllare la situazione e a prendere delle decisioni che incidono inevitabilmente sulla vita delle persone con cui lavora, senza però prevedere il loro coinvolgimento. Non è raro infatti che, per ridurre la propria preoccupazione o per prevenire eventuali conseguenze indesiderate, l'operatore, seppur in buona fede, discuta insieme ad altri professionisti dei problemi dell'utente, pianificando azioni e strategie di intervento, senza che i diretti interessati siano presenti (Arnkil, 2011). Questo approccio rischia di minare le basi del dialogo tra operatore e utente, che probabilmente si sentirà valutato, giudicato e vivrà come un'imposizione il progetto che i professionisti hanno pensato per lui.

I metodi dialogici ci vengono in aiuto quando le situazioni percepite come «preoccupanti» rendono difficile il dialogo con le persone con cui si sta lavorando,

per evitare di trasformare le comunicazioni in un monologo autoritario, piuttosto che un'occasione per pensare assieme e scambiarsi opinioni e pensieri alla pari.

Tra i metodi dialogici rientrano i Dialoghi sul futuro, originariamente nati in Finlandia per risolvere la confusione derivante dalla molteplicità di operatori e servizi impegnati nel lavoro con utenti e famiglie cosiddetti «multiproblematici». I Dialoghi sul futuro — detti anche *Dialoghi anticipatori* — sono stati sviluppati negli ultimi trent'anni dall'équipe di lavoro del National Institute for Welfare and Health di Helsinki.

I Dialoghi sul futuro (da ora in poi DsF), così come gli altri metodi dialogici di origine finlandese,² si fondano sull'idea che il dialogo dischiude spazi riflessivi e generativi utili alla costruzione congiunta di percorsi di miglioramento e di aiuto a favore degli utenti ma anche degli stessi operatori. Per far ciò è fondamentale che le persone, *in primis* gli operatori, siano ben disposte al dialogo, aperte al ragionamento fin dall'inizio, e si impegnino a mettere in luce i punti di forza piuttosto che le mancanze, in una logica di pieno coinvolgimento degli utenti e delle persone significative all'interno della loro rete personale.

I Dialoghi sul futuro: cosa sono e come funzionano

Nel lavoro sociale a livello di caso, i DsF possono definirsi come un metodo per realizzare incontri fra la rete delle persone legate all'utente e la rete dei professionisti, quando ci si trova in una situazione di crescente preoccupazione riguardo a un caso specifico (Arnkil, 2011).

I DsF si contraddistinguono per la loro struttura predeterminata, che si compone di due fasi: l'intervista da una prospettiva futura e la definizione di un progetto concreto nel presente.

Chi si sente nella cosiddetta «zona grigia» della preoccupazione, sia esso un operatore o una persona coinvolta nella situazione, può proporre un incontro tra i diretti interessati e i professionisti coinvolti nel caso. La famiglia viene incoraggiata a invitare alla sessione di DsF tutte le persone della propria rete — familiare e amicale — considerate di supporto. È inoltre opportuno invitare all'incontro i bambini e i ragazzi, eventualmente offrendo loro l'opportunità di essere supportati da un portavoce indipendente (Dalrymple, 2011; Calcaterra, 2014).

La tecnica dei Dialoghi anticipatori prevede la presenza di due operatori esterni, indipendenti dalla situazione, che svolgono una funzione di facilitazione. I facilitatori sono chiamati a organizzare concretamente la sessione di DsF, accompagnare le persone a capire chi invitare all'incontro e facilitare la comunicazione e i ragionamenti condivisi a partire dai diversi punti di vista, dando *feedback* e utilizzando la tecnica della riformulazione (Mucchielli, 1983; Raineri, 2005). Questo per dire che i

² Tra questi si elencano a titolo esemplificativo i dialoghi precoci per raccogliere le preoccupazioni, i dialoghi sulle buone prassi, i dialoghi aperti nell'ambito della salute mentale (Arnkil e Seikkula, 2013).

facilitatori non sono tenuti a dare consigli e a partecipare attivamente al processo di *problem solving* congiunto che prende avvio durante la sessione, ma accompagnano i partecipanti a prendere delle decisioni condivise e facilitano in maniera strutturata il dialogo, seguendo gli *step* previsti dalla tecnica (Folgheraiter, 1998; 2017). Durante la sessione di dialogo, un facilitatore pone ai partecipanti delle domande specifiche, mentre l'altro tiene traccia di tutto ciò che viene detto, trascrivendolo e facendo in modo che quanto scritto sia visibile a tutti.

I DsF prevedono inoltre due importanti regole:

- ciascun partecipante parla dal suo unico e personale punto di vista: alle persone che prendono parte all'incontro viene chiesto di parlare in prima persona delle proprie preoccupazioni e di ciò che si sentono di poter fare per migliorare la situazione;
- il parlare e l'ascoltare avvengono strutturalmente in momenti separati, affinché ciascuno dei presenti venga ascoltato e al tempo stesso stimolato ad avere ricchi dialoghi interiori (Archer, 2006). Nel concreto, ciò significa che i partecipanti devono astenersi dal fare commenti mentre una persona parla.

A tal proposito, un altro importante compito dei facilitatori consiste nel garantire che le regole vengano rispettate da tutti i partecipanti alla sessione.

L'incontro si apre con la condivisione delle preoccupazioni da parte della persona che ha richiesto il DsF. In apertura è opportuno mettere a fuoco chiaramente le ragioni e i timori che hanno motivato l'incontro e ringraziare le persone che hanno scelto di parteciparvi, dimostrando motivazione e interesse alle preoccupazioni altrui (Landi, 2017). È importante tenere in considerazione che familiari, amici e professionisti vengono invitati — e non convocati — a partecipare al DsF, scegliendo così liberamente di portare il proprio contributo.

La tecnica prevede poi la definizione dell'arco di tempo in cui si può prospettare un cambiamento in meglio, verso una situazione «meno preoccupante». I partecipanti decidono assieme il prossimo futuro positivo (un paio di mesi, sei mesi, un anno e così via), in cui ci si immagina che la situazione sia decisamente migliorata.

Il facilitatore, partendo dagli utenti e familiari, pone loro le seguenti domande:

- «Come sono le cose per te, ora che vanno bene?»
- «Che cosa hai fatto, chi ti ha aiutato e come sei arrivato a questo sviluppo positivo?»
- «Quali erano le tue preoccupazioni (“allora”) e che cosa le ha fatte diminuire?».

In seconda battuta, vengono intervistati, sempre da una prospettiva futura, i professionisti. A differenza dei diretti interessati, agli operatori vengono posti solo gli ultimi due quesiti, a prova del fatto che le condizioni di maggior benessere vengono definite e decise dai diretti interessati (Landi, 2017).

Quanto detto dalle persone «intervistate» viene trascritto e rappresenterà la base da cui partire per la costruzione del piano di intervento.

In questa prima fase, le preoccupazioni e le difficoltà vengono analizzate e narrate da una prospettiva futura, come se le persone si trovassero già in un futuro migliore rispetto alla situazione attuale (Arnkil, 2011). Ciò che viene chiesto ai partecipanti è di «ricordare» ciò che ciascuno di loro concretamente ha fatto per cambiare le cose e arrivare così in quel futuro migliore.

La seconda fase dell'incontro è dedicata alla scrittura a più mani di un programma concreto e condiviso, a partire da quanto i partecipanti hanno detto durante le interviste. È importante che il piano venga strutturato nella formula «chi farà cosa e con chi» nel prossimo futuro, affinché vengano scritti chiaramente tempistiche, azioni e impegni da mettere in pratica da subito. Durante la stesura del programma, si deve decidere quando e dove si terrà l'incontro di monitoraggio e verifica, in cui, alla presenza di tutti i partecipanti alla sessione di DsF, ci si potrà aggiornare su come sta andando la situazione, ringraziare gli altri per quanto hanno fatto e per l'impegno che hanno dimostrato fino a quel momento e dirsi cosa ciascuno dei presenti continuerà a fare nel prossimo futuro.

Il futuro positivo nei DsF non dovrebbe essere qualcosa di magico o eccezionale, che succede senza che le persone facciano concretamente qualcosa affinché accada. Al contrario, la prospettiva futura dovrebbe essere realistica, possibile, per certi versi «terrena». Solo così sarà possibile costruire un programma che stabilisca chiaramente «chi farà cosa e con chi» nel prossimo futuro. Tanto più le azioni saranno concrete e realistiche, quanto più plausibile e fattibile sarà il programma da attuare.

Operatori e famiglie in dialogo: la sperimentazione dei Dialoghi sul futuro in tutela minori

Nel corso del 2018, in collaborazione con l'Azienda ULSS del Distretto di Bassano del Grappa (VI), è stato realizzato un progetto pilota che ha previsto la sperimentazione di due Dialoghi sul futuro nell'ambito della tutela minorile.

Le sperimentazioni sono state accompagnate da un'attività di ricerca condotta dall'équipe del Centro di Ricerca Relational Social Work dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

Di seguito vengono presentati il disegno della ricerca e i risultati delle sperimentazioni, ripercorrendo il processo di attivazione e realizzazione delle sessioni di DsF e analizzando le percezioni soggettive delle persone che vi hanno preso parte.

Finalità e metodologia della ricerca

La ricerca era finalizzata ad analizzare il processo di avvio e realizzazione delle sessioni di DsF e i relativi esiti progettuali. In particolare, gli obiettivi che hanno guidato il lavoro empirico sono stati la descrizione e lo studio delle modalità e dei tempi di preparazione e attuazione della tecnica dei DsF, mettendo a fuoco principalmente la preoccupazione che ha motivato l'intervento, i partecipanti al Dialogo, l'andamento

dell'incontro e i contenuti del progetto scritto dalle persone che hanno preso parte alla sessione. L'indagine ha previsto inoltre la raccolta e l'analisi delle percezioni soggettive delle persone coinvolte (operatori e persone della rete familiare e amicale) in merito alla tecnica dei DsF e alla loro partecipazione all'incontro.

La metodologia su cui si fonda il disegno della ricerca è di tipo qualitativo.

Per la descrizione e l'analisi dei DsF, sia come processo che come esito, sono stati consultati le Schede di attivazione del Dialogo compilate dagli operatori, i diari dei facilitatori, le trascrizioni dei contenuti affrontati durante la sessione e il progetto elaborato congiuntamente.

Entrambe le sessioni di DsF sono state audioregistrate e osservate da una ricercatrice, con lo scopo di rilevare gli snodi metodologici più importanti, le funzioni svolte dai facilitatori, nonché gli atteggiamenti facilitanti e ostacolanti il Dialogo messi in atto dai partecipanti.

Al fine di indagare le percezioni soggettive delle persone che hanno preso parte agli incontri, sono state realizzate 14 interviste strutturate a operatori, ragazzi e familiari. La tabella 1 descrive la composizione del campione intervistato.

TABELLA 1
Struttura del campione e codifica delle interviste

Dialogo sul futuro	Bambini e ragazzi	Genitori	Membri della rete familiare	Professionisti
DsF_1	Ragazza	- Madre - Compagno della madre		- Assistente sociale Servizio Tutela Minori (AS_1) - Psicologa Servizio Tutela Minori (Psicologa_1) - Educatrice Centro Educativo Diurno (Educatrice_1)
DsF_2	Ragazzo		- Fratello - Sorella - Zia	- Assistente sociale Servizio Tutela Minori (AS_2) - Psicologa Servizio Tutela Minori (Psicologa_2) - Educatrice Servizio Tutela Minori (Educatrice_2) - Educatrice Comunità di accoglienza per minorenni (Educatrice_3)

Entrambi i ragazzi al momento dell'intervista erano minorenni, mentre i fratelli che hanno preso parte al Dialogo sul Futuro DsF_2 erano maggiorenni. Si precisa inoltre che alla sessione di Dialogo sul futuro DsF_1 avevano partecipato anche la

nonna e lo zio materni della ragazza, che però non hanno dato il consenso ad essere intervistati.

Analisi delle sperimentazioni e risultati della ricerca

Le sperimentazioni condotte hanno previsto il coinvolgimento di due équipes del Servizio protezione e tutela minori dell'Azienda ULSS del Distretto di Bassano del Grappa (VI) e la partecipazione di due facilitatori formati.

Nella fase iniziale del progetto i ricercatori hanno dapprima presentato agli operatori la tecnica dei DsF e poi accompagnato i professionisti delle équipes nella scelta dei due nuclei familiari a cui proporre la sperimentazione.

La selezione delle famiglie è stata guidata principalmente dalla definizione di «zona grigia» della preoccupazione percepita dagli operatori del servizio.

Dopo un'attenta analisi, la scelta è ricaduta su due situazioni familiari conosciute e seguite da tempo dagli operatori che hanno preso parte al progetto, descritte in sintesi di seguito.

- Miriam, ragazza di 16 anni, vive con la madre, il compagno della madre e i suoi tre fratelli. Miriam e il compagno della madre hanno da sempre una relazione conflittuale, caratterizzata da continue provocazioni reciproche e litigi. La ragazza frequenta per tre pomeriggi alla settimana un centro educativo diurno. Gli operatori del centro si sentono preoccupati perché, nonostante gli aiuti fino a quel momento offerti, permangono importanti difficoltà relazionali tra la ragazza e il compagno della madre. Questa situazione crea tensione all'interno della famiglia, Miriam dice di non sentirsi accettata dal compagno della madre e la madre riporta di sentirsi stanca e preoccupata che la situazione possa peggiorare ulteriormente.
- Elia ha 13 anni e, in seguito a una segnalazione per grave trascuratezza e conflittualità intrafamiliare, il Tribunale per i Minorenni ha disposto l'affido all'Ente, la sospensione della responsabilità genitoriale e il collocamento in comunità. Elia ha quattro fratelli maggiorenni e un fratello gemello e vive in comunità da due anni e mezzo. In seguito al collocamento etero-familiare, entrambi i genitori non hanno mantenuto rapporti con gli operatori del Servizio tutela minori e gli incontri con il figlio sono stati sospesi. Elia rientra a casa della sorella Elisa, nei fine settimana, dove trascorre del tempo anche con il fratello maggiore Mario e la zia Eloisa. Saltuariamente Elia incontra il fratello gemello, collocato in una comunità terapeutica. Gli operatori e i familiari sono molto preoccupati perché Elia nell'ultimo periodo sta mettendo in atto comportamenti oppositivi e di chiusura nei confronti degli educatori della comunità, mentre a scuola sempre più spesso risponde male agli insegnanti e litiga con i compagni. Elia rischia non solo la bocciatura, ma anche di essere dimesso dalla comunità. Tale decisione comporterebbe per il ragazzo un ulteriore sradicamento dal contesto sociale e familiare.

«Pensarci al futuro»: il processo di avvio e realizzazione delle sessioni di Dialogo sul futuro

I casi a cui è stata proposta la sperimentazione della tecnica dei DsF hanno alcuni elementi di comunanza: i nuclei familiari erano conosciuti da tempo dalle équipes del Servizio tutela minori; numerosi interventi erano stati attivati a sostegno e protezione dei ragazzi; al momento della sperimentazione, in assenza di elementi di pregiudizio, non erano necessari interventi di tutela a favore dei minori. Non solo, in entrambi i casi gli operatori riportavano di trovarsi in una *impasse*, in una situazione difficile, che non sapevano come «sbloccare». Per questa ragione si dicevano preoccupati all'idea che la situazione sarebbe potuta peggiorare, nel primo caso inasprendo il conflitto intrafamiliare tra Miriam e il nuovo compagno della madre, nel secondo arrivando al cambio di comunità per Elia. Gli operatori, quindi, si sentivano nella «zona grigia» della preoccupazione.

Le sessioni di DsF sono state organizzate tenendo in considerazione gli impegni dei membri del nucleo familiare, per favorire la partecipazione di tutte le persone invitate. Sempre a tal fine, a entrambi i ragazzi è stato proposto l'intervento di un portavoce indipendente che potesse sostenerli nell'esprimere i loro punti di vista, opinioni e desideri e nel prendere parte attivamente alla costruzione del programma condiviso. Solo Elia ha accettato la proposta di farsi affiancare dal portavoce e descrive così la sua esperienza:

Per me era la prima volta con il portavoce. A. [portavoce] mi ha anche aiutato perché certe cose non riuscivo bene a spiegarle [...], non riuscivo a dirle [...]. Parlavamo a bassa voce e decidevamo cosa dire. Lei mi chiedeva il permesso per parlare. E quando non capivo ho chiesto ad A. [portavoce] di spiegarmi (Ragazzo, DsF_2).

Il primo step previsto dalla tecnica è la condivisione delle preoccupazioni da parte delle persone che hanno richiesto la sessione di Dialogo. Gli operatori hanno esplicitato le ragioni dell'incontro, spiegando con un linguaggio accessibile e chiaro ciò che dal loro punto di vista era fonte di preoccupazione. I professionisti intervistati hanno riportato di essersi sentiti «alleggeriti» e più tranquilli per aver condiviso in maniera trasparente con i diretti interessati le difficoltà, presentandole sotto forma di preoccupazioni.

Si è passati poi alla definizione del tempo futuro in cui proiettarsi. In entrambe le sessioni, la decisione è stata ragionata e negoziata tra i partecipanti.³ Alcuni intervistati hanno detto di essersi sentiti spiazzati, spaesati all'idea di proiettarsi in un futuro migliore, mentre altri di aver accolto la proposta con entusiasmo e interesse.

È stato un po' spiazzante, essendo uno che vive alla giornata, proiettarmi nel futuro e vivere la cosa come se fossimo già in quel futuro per me è stato imbarazzante. Era un po' come recitare una parte a teatro, capito? (Compagno della madre, DsF_1).

³ Nel primo DsF, i presenti hanno deciso di proiettarsi sei mesi dopo la data dell'incontro, mentre nel secondo DsF dopo otto mesi.

Durante l'intervista dalla prospettiva futura, i partecipanti sono apparsi concentrati, in posizione di ascolto, interessati a conoscere l'idea di futuro positivo altrui. La totalità degli intervistati si è sentita ascoltata e accolta e alcuni di essi hanno riferito di essersi stupiti nel vedere molto coinvolti e partecipi i propri familiari e i professionisti.

Sentivo di essere ascoltato, hanno ascoltato quello che ho detto e preso in considerazione quello che pensavo (Ragazzo, DsF_2).

Quando parlavo, gli altri stavano in silenzio e [...] quelli che hanno parlato dopo di me hanno ripreso le cose che io avevo detto. Questa è stata la prova che stavano ascoltando quello che gli avevo detto (Zia, DsF_2).

Dall'osservazione delle sessioni è emerso come il clima si sia evoluto a mano a mano che si svolgeva l'incontro. Nella fase iniziale, alcuni partecipanti esprimevano segnali di disagio e imbarazzo (si pensi che in entrambe le situazioni era la prima volta che le persone presenti si riunivano tutte insieme in una stessa stanza), mentre durante l'immedesimazione nel futuro il clima si è disteso, diventando maggiormente accogliente e scherzoso.

Ci sono stati dei momenti anche divertenti che secondo me hanno smorzato anche un po' la situazione. Pensarci al futuro. A volte i genitori si dimenticavano che dovevano pensare ai sei mesi dopo [...] quindi sbagliavano, ridevano, riprendevano il pensiero nel futuro [...] a volte è stato divertente (AS_1, DsF_1).

Le due sperimentazioni e l'attività di ricerca hanno mostrato come la tecnica dei DsF, grazie alla struttura fissa e alla presenza di due facilitatori, abbia favorito il dischiudersi di spazi dialogici costruttivi in situazioni ad alta complessità. Il dialogo e la prospettiva futura hanno stimolato la riflessività dei partecipanti e favorito la relazionalità e il rispetto dei differenti punti di vista.

«Così invece è stata una condivisione di responsabilità»: esiti delle sessioni di Dialogo sul futuro

Parlare di esiti nel campo del lavoro sociale è complesso. I modelli operativi di *Family Group Decision-Making*, come anche i DsF, sebbene per alcuni possano essere attivatori di processi di *recovery*, non sono concepiti *ex ante* come percorsi terapeutici. Questi modelli strutturati forniscono strumenti concreti per promuovere e realizzare fattivamente la partecipazione delle persone ai processi decisionali che li riguardano (Morris, 2011). Per questa ragione, quando si parla di esiti, è opportuno prestare attenzione a non focalizzarsi solamente sui risultati concreti derivanti dall'incontro di rete. Se così fosse, si cadrebbe nella trappola di considerare i processi decisionali partecipativi al pari di un intervento. È auspicabile invece considerare l'esperienza di partecipazione nel suo complesso, ascoltando il punto di vista delle persone che hanno preso parte al Dialogo.

Data questa premessa, l'attività di ricerca inerente agli esiti delle sessioni sperimentali di DsF si è concentrata sull'analisi dei progetti elaborati e sulla raccolta delle percezioni soggettive dei partecipanti in merito alla fase di programmazione degli interventi e all'esperienza di partecipazione.

I programmi creati nelle due sessioni di Dialogo hanno struttura e caratteristiche comuni. Entrambi i documenti sono stati scritti con un linguaggio semplice e accessibile, evitando termini tecnici che sarebbero stati poco chiari ai «non addetti ai lavori». In apertura sono stati indicati data, luogo di ritrovo e nominativi delle persone che hanno preso parte all'incontro e sono state scritte le preoccupazioni che hanno motivato la sessione di DsF. Nella parte centrale, la più consistente, vengono esplicitate le azioni concordate e gli impegni che ciascuno dei presenti aveva dichiarato di voler mettere in pratica. Per ogni azione, è stato specificato chi l'avrebbe dovuta fare, con l'eventuale aiuto di chi e i relativi tempi di attuazione. Le strategie di fronteggiamento individuate sono state suddivise in base ai diversi ambiti e contesti di vita delle persone coinvolte (ad esempio: comunità, scuola, famiglia, rapporto con e tra servizi, vacanze estive, attività sportiva). Elemento comune a entrambi i programmi è la centratura sulle persone. Gli interventi dei professionisti erano finalizzati per lo più a sostenere l'azione dei ragazzi e dei loro familiari, nonché a monitorare l'andamento del progetto.

A partire dal 18 gennaio, i membri della famiglia F. si impegnano a organizzarsi per trascorrere almeno una sera a settimana tutti insieme. Il giorno concordato è il venerdì sera (estratto del programma DsF_1).

Nella parte conclusiva, in entrambi i casi sono stati specificati tempi e modalità di condivisione del programma definitivo e dell'importante attività di monitoraggio *in itinere* del progetto.

L'educatrice S. si impegna a organizzare incontri di rete alla presenza di tutti (ragazzo, operatori del Servizio protezione e tutela minori, educatori della Comunità, i fratelli maggiori, la zia E.) con la finalità di monitorare il presente progetto (estratto del programma DsF_2).

In merito alla stesura a più mani del programma, i professionisti intervistati hanno apprezzato la partecipazione dei ragazzi e dei loro familiari alla definizione del piano. Questo ha permesso di riflettere su questioni concrete e considerate importanti dalle persone direttamente interessate.

[Il programma è stato costruito] a partire proprio dalle questioni concrete della loro vita, della loro famiglia, quindi la festa dell'ultimo dell'anno, sigarette sì, sigarette no, [...] le questioni che per loro erano più importanti (Psicologa_1, DsF_1).

Tutti gli intervistati hanno definito il programma come un documento scritto condiviso, elaborato grazie alla partecipazione attiva di ciascuna persona presente all'incontro. I membri della rete familiare si sono detti soddisfatti del piano, soprattutto per il fatto che era stato scritto a partire da quanto avevano detto nella prima parte della sessione.

Sono soddisfatto del programma. Abbiamo letto tutti assieme il progetto ed ero d'accordo con quello che c'era scritto (Ragazzo, DsF_2).

Ho notato che in base a quello che avevo detto si sono prese delle scelte. Ho visto che nel programma la maggior parte delle cose che avevo detto erano state prese in considerazione (Fratello, DsF_2).

La realizzazione del programma condiviso richiama il concetto di responsabilità personale, o meglio di corresponsabilità: gli intervistati hanno messo in luce la necessità che tutti i presenti si impegnino a portare avanti gli accordi presi in vista del cambiamento desiderato.

[Il programma] mi sembra fattibile, se da ogni parte c'è l'impegno di metterlo in atto (Compagno della madre, DsF_1).

Così invece è stata una condivisione di responsabilità. Con tutti, anche i familiari, la comunità (Psicologa_2, DsF_2).

I DsF prevedono come altro risultato atteso la riduzione del livello di preoccupazione. A tal proposito gli intervistati hanno riportato che la preoccupazione che ha motivato l'incontro non è scomparsa, ma che certamente si è ridimensionata durante e a seguito della sessione di Dialogo.

I professionisti hanno affermato di essersi sentiti sollevati e più tranquilli per aver condiviso la preoccupazione ed elaborato un progetto con la partecipazione dei diretti interessati; questo pare aver contribuito ad accrescere la fiducia nelle possibilità di miglioramento della situazione.

La preoccupazione rimane ma è sicuramente calata perché ho visto una famiglia che si è messa in gioco e che ha provato a trovare delle soluzioni anche in modo concreto (Psicologa_1, DsF_1).

Ora è una preoccupazione condivisa e su cui mi pare di avere più strumenti, più aspetti su cui poter lavorare e riflettere. Non sono a un punto fermo ma mi pare che sia stato dato un nuovo lancio, una nuova spinta, nuovi stimoli (Educatrice_2, DsF_2).

Anche a detta dei familiari che hanno preso parte al DsF, la preoccupazione iniziale si è evoluta in seguito all'incontro di rete. A differenza dei professionisti, però, i membri della rete familiare hanno espresso una scarsa fiducia nel cambiamento e il timore che le azioni programmate non sarebbero state sufficienti a produrre il miglioramento sperato.

La preoccupazione è cambiata nel senso che, sapendo che ho un aiuto e sperando di riuscire a metterlo in atto, mi sento più tranquilla (Madre, DsF_1).

Nonostante ci sia la volontà, poi nel concreto non credo sia così facile raggiungere questo obiettivo, rimane il timore che le cose che si fanno non portino al risultato sperato (Zia, DsF_2).

Dinnanzi a queste preoccupazioni, è importante che gli operatori affianchino e supportino le persone durante l'implementazione del programma condiviso, prevenendo momenti di incontro finalizzati al monitoraggio e interventi specifici a sostegno della capacità di azione dei diretti interessati.

«Come Virgilio con Dante»: la funzione dei facilitatori

Nella parte teorica dell'articolo, si è messa in luce l'importanza della funzione svolta dai facilitatori nel processo di attivazione e realizzazione delle sessioni di DsF. Di seguito si cercherà di descrivere che cosa hanno fatto concretamente i facilitatori nelle due sessioni sperimentali e di riportare sinteticamente le opinioni e le percezioni dei partecipanti intervistati in merito ai due professionisti.

Dall'osservazione dei DsF è risultato evidente il compito dei facilitatori nella preparazione del setting (disposizione delle sedie in cerchio, preparazione del computer e videoproiettore, allestimento angolo del *buffet*) e nell'accoglienza dei partecipanti. All'avvio dell'incontro, i facilitatori si sono presentati, chiarendo la loro posizione di indipendenza rispetto alle decisioni che si sarebbero prese, hanno spiegato chiaramente la struttura dell'incontro ed esplicitato le regole da rispettare (non fare commenti, rispettare il proprio turno di parola).

Una volta definito l'arco di tempo in cui proiettarsi, la funzione dei facilitatori è stata di «accompagnamento nel futuro», aiutando i partecipanti a immedesimarsi in un futuro migliore, con un atteggiamento accogliente e scherzoso. Durante la fase dell'intervista da una prospettiva futura, gli interventi dei facilitatori sono stati per lo più finalizzati a mantenere lo sguardo verso il futuro concordato, facendo riferimento a un passato in cui c'erano delle preoccupazioni e chiedendo con domande molto dirette cosa ciascuno dei presenti avesse fatto per migliorare la situazione. I facilitatori hanno rinforzato positivamente chi riusciva a «stare al gioco», rispondendo alle domande da una prospettiva futura. In entrambe le sessioni, si è osservato che coloro che hanno colto fin dall'inizio la logica di fondo hanno supportato i facilitatori nella facilitazione dell'incontro.

I facilitatori hanno costantemente incoraggiato ciascun partecipante a parlare di sé e del proprio personale e unico punto di vista, anche grazie alle domande: «Cosa hai fatto tu?», «Cosa ti preoccupava?», «Cosa è migliorato dal tuo punto di vista?».

L'intervento dei facilitatori è consistito inoltre nel fare riformulazioni, riassunti di quanto i partecipanti dicevano e domande aperte per esplorare i differenti punti di vista e scendere in profondità rispetto a determinate questioni. L'impegno era inoltre di ricordare l'importanza delle regole, non sempre rispettate, favorire un clima accogliente e non giudicante e chiedere conferma in merito a quanto veniva trascritto.

Anche nella fase di scrittura congiunta del programma, i facilitatori hanno stimolato la riflessione tra i partecipanti nell'individuare strategie concrete per raggiungere quanto desiderato, a partire da ciò che era stato detto e scritto nella prima parte della sessione. In più occasioni, i facilitatori hanno sostenuto e guidato i partecipanti in un

vero e proprio processo di negoziazione di scelte e decisioni, in modo che avvenisse in assenza di tensioni e atteggiamenti giudicanti.

In entrambe le sessioni, nella fase finale, si è osservata una certa fatica e stanchezza da parte dei partecipanti. I facilitatori sono intervenuti per riportare l'attenzione e chiedere alle persone di ascoltarsi reciprocamente e partecipare attivamente alla scrittura del programma.

Dalle interviste è emerso che i partecipanti hanno compreso profondamente la funzione svolta dai facilitatori, i quali sono stati descritti come dei professionisti impegnati a dare voce a tutti, a far circolare le idee e a guidare il dialogo, facilitando la comunicazione. I familiari e i ragazzi hanno colto fin da subito la posizione di indipendenza e terzietà ricoperta dai facilitatori, differenziandola dal ruolo svolto dagli operatori dei servizi.

Credo che loro abbiano avuto un ruolo fondamentale nel dare voce a tutti, dare parola a tutti, far circolare le idee, sdrammatizzare (Psicologa_1, DsF_1).

Hanno fatto in modo di farci dialogare, facendo anche da vigili (Madre, DsF_1).

I partecipanti riconoscono l'importanza del supporto dato dai facilitatori nel proiettarsi nel futuro e nel rispetto delle regole. Emerge l'idea di facilitatore come colui che dà ritmo e struttura al dialogo ma al contempo si impegna a creare un ambiente accogliente e riflessivo per favorire la partecipazione di tutti.

Hanno ottimizzato i tempi, hanno dato una tecnica di lavoro [...], una strada, una metodologia di lavoro. Li vedo come supervisori (Fratello, DsF_2).

Come se avessero creato un ambiente protetto per aiutarlo [ragazzo] a dire le cose che pensava (Zia, DsF_2).

L'azione dei facilitatori viene descritta nei termini di accompagnamento, di guida nel processo di costruzione del programma e di rielaborazione dei concetti e delle dinamiche che emergevano durante la sessione. Un genitore che ha preso parte al Dialogo ha definito i facilitatori utilizzando la metafora del ruolo svolto da Virgilio con Dante, ossia una guida che accompagna e che svela passo dopo passo il percorso da seguire, senza però condurre le persone direttamente verso la soluzione.

Bilancio dell'esperienza e considerazioni conclusive

Diversi sono i punti di forza riportati dai partecipanti nelle interviste, *in primis* la partecipazione dei bambini e dei loro familiari ai processi decisionali che li riguardano, la possibilità di esprimere il proprio punto di vista liberamente e di sentirsi ascoltati, in un clima non giudicante e accogliente. L'esperienza di partecipazione è stata descritta da tutti in maniera positiva: in particolar modo, i ragazzi e i familiari hanno percepito di aver portato nella riflessione il proprio personale contributo, in assenza del quale il progetto non sarebbe stato così «completo».

Dalla voce degli intervistati, il rispetto delle regole, l'invito a proiettarsi nel futuro e la presenza dei due facilitatori hanno contribuito al buon andamento dell'incontro. La condivisione delle preoccupazioni e la dimensione futura della progettazione hanno aiutato operatori e diretti interessati a distanziarsi dal problema e a mettersi alla ricerca di strategie concrete in vista di un miglioramento.

Gli elementi di criticità riportati dalla maggior parte delle persone che hanno preso parte al Dialogo sono stati la durata dell'incontro e il conseguente rischio di perdere la concentrazione. Generalmente sono molte le persone invitate a una sessione di DsF (sei nella prima sessione e otto nella seconda) e, data la struttura dell'incontro, la durata media è stata di tre ore e mezza.

Il progetto pilota, pur trattandosi di una piccola sperimentazione, contribuisce ad ampliare gli studi sulle pratiche partecipative nell'ambito della child protection. I dati e le osservazioni emerse potrebbero stimolare manager di servizi alla persona, professionisti dell'aiuto e ricercatori nel portare avanti nuovi studi e sperimentazioni di metodi che favoriscano la partecipazione delle famiglie in tutela minori. Potrebbe inoltre essere interessante la prosecuzione delle sperimentazioni della tecnica dei DsF a livello di caso, per studiare inoltre se e in che modo il piano elaborato congiuntamente viene rispettato e implementato dalle persone coinvolte, mettendo in luce le possibili difficoltà incontrate lungo il percorso.

In conclusione, in linea con il modello del *Family Group Decision-Making*, la tecnica dei DsF si fonda su un approccio centrato sulla persona e si focalizza sui punti di forza e sulle risorse degli utenti, che diventano così protagonisti nella definizione del proprio progetto di aiuto. L'intervento dei facilitatori e la struttura delle sessioni di DsF contribuiscono chiaramente a promuovere la partecipazione dei diretti interessati e a valorizzare il loro sapere esperienziale, tenendo in considerazione le loro capacità di azione e motivazione (Raineri, 2011; Folgheraiter, 2017). Tale pratica favorisce l'attivazione di processi di *empowerment* (Bortoli e Folgheraiter, 2002) per le persone che prendono parte alla costruzione del proprio percorso di aiuto e che per questo acquisiscono una maggiore consapevolezza e forza nel pensare e mettere in atto strategie a tutela dei propri bambini e ragazzi.

Abstract

Future Dialogue (FD) is a method which promotes family participation in decision-making processes and it is aimed at coping with growing worry about a specific situation, in collaboration with the people involved. In this paper, starting with an Italian pilot study in child protection, a qualitative research on the FD method is explained. The aim of the research was to analyse the FD method both as a process and an outcome. The results emerging from 14 semi-structured interviews with children, family members, social workers who had participated in FD sessions, will be discussed. This research confirms the efficacy of participatory social work practices in child protection and the importance to continue practising and studying these collaborative methods.

Keywords

Future Dialogue – Participation – Child protection – Relational Social Work.

Bibliografia

- Archer M. (2006), *La conversazione interiore. Come nasce l'agire sociale*, Trento, Erickson.
- Arnkil T.E. (2011), *Favorire le interconnessioni nelle situazioni di incertezza: metodi dialogici relazionali*. In P. Donati, F. Folgheraiter e M.L. Raineri (a cura di), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Trento, Erickson, pp. 120-128.
- Arnkil T.E. (2014), *Open dialogue in relational practices. Respecting otherness in the present moment*, «Lavoro Sociale», vol. 14, suppl. al n. 6, pp. 15-22.
- Arnkil T.E. e Seikkula J. (2013), *Metodi dialogici nel lavoro di rete*, Trento, Erickson.
- Bortoli B. e Folgheraiter F. (2002), *Voce di dizionario «Empowerment»*, «Lavoro Sociale», vol. 1, n. 1, pp. 121-128.
- Burford G., Connolly M., Morris K. e Pennell J. (2009), *Annotated bibliography on engaging the family group in child welfare decision making*, Englewood, CO, American Humane Association.
- Calcaterra V. (2014), *Il portavoce del minore. Manuale operativo per l'advocacy professionale*, Trento, Erickson.
- Carkhuff R. (1987), *The art of helping*, Amherst, MA, Human Resource Development. Trad. it., *L'arte di aiutare*, Trento, Erickson, 1994.
- Dalrymple J. (2011), *La voce dei minori: partecipazione e interventi di tutela*. In P. Donati, F. Folgheraiter e M.L. Raineri (a cura di), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Trento, Erickson, pp. 129-139.
- Donati P. (1998), *Lezioni di sociologia*, Padova, CEDAM.
- Eriksson E. e Arnkil T. E. (2009), *Taking up one's worries. A handbook on early dialogues, Guide 1*, Jyväskylä, National Institute for Health and Welfare.
- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, Milano, FrancoAngeli.
- Folgheraiter F. (2006), *La cura delle reti*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2017), *Manifesto del Metodo Relational Social Work*, Trento, Erickson.
- Landi C. (2017), *La tecnica dei Dialoghi sul futuro in un progetto di mediazione sociale. Proiettarsi nel futuro per progettare il presente*, «Lavoro Sociale», vol. 17, suppl. al n. 6, pp. 93-103.
- Maci F. (2011), *Lavorare con le famiglie nella tutela minorile*, Trento, Erickson.
- Morris K. (2011), *Il Family Group Decision-Making: risultati di ricerca utili per il lavoro sul campo*. In P. Donati, F. Folgheraiter e M.L. Raineri (a cura di), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Trento, Erickson, pp. 111-119.
- Morris K. e Connolly M. (2012), *Family decision-making in child welfare: Challenges in developing a knowledge-base for practice*, «Child Abuse Review», vol. 21, n. 1, pp. 41-52, pubblicato online il 20 settembre 2010.
- Mucchielli R. (1983), *L'entretien de face a face dans la relation d'aide*, Paris, ESF. Trad. it. *Apprendere il counseling*, Trento, Erickson, 2016.
- Raineri M.L. (2004), *Il metodo di rete in pratica. Studi di caso nel servizio sociale*, Trento, Erickson.

Raineri M.L. (2005), *Voce di dizionario «Riformulazione», «Lavoro Sociale», vol. 5, n. 2, pp. 273-282.*

Raineri M.L. (2011), *Il valore delle conoscenze esperienziali.* In P. Donati, F. Folgheraiter e M.L. Raineri (a cura di), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Trento, Erickson, pp. 87-101.

Landi C. (2019), *La tecnica dei Dialoghi sul futuro in child protection. Un progetto pilota in un Servizio di tutela minori in Veneto*, «Lavoro Sociale», vol. 19, suppl. al n. 4, pp. 49-65, doi: 10.14605/LS74

