



NAVIGARE E NEGOZIARE LE RISORSE CON LE FAMIGLIE: 20 ABILITÀ PER L'EDUCATORE

(adattato da Ungar 2020, pp. 186-191)

10 ABILITÀ PER NAVIGARE LE RISORSE

1. Rendere le risorse disponibili

L'educatore aiuta la famiglia a identificare le risorse interne ed esterne che sono disponibili e che potrebbero aiutare i suoi componenti a stare bene, in diverse modalità.

- Tra le risorse di cui sentite di aver bisogno, quali sono realisticamente disponibili?

- Ci sono delle risorse che pur essendo disponibili non possono essere utilizzate?

- Vi è capitato in passato di utilizzare queste risorse? Come è stata questa esperienza?

- Ci sono risorse (interne ed esterne) di cui secondo voi dovremmo discutere? Quali risorse secondo voi sarebbe bello/importante cercare?

2. Rendere le risorse accessibili

L'educatore discute su come la famiglia può accedere alle risorse disponibili o su come fare perché esse siano più accessibili.

- Quali sono i passi che possiamo compiere insieme per accedere a queste risorse disponibili? Quali passi può fare ciascuno di voi autonomamente? Quali passi posso aiutarvi a fare io come educatore? Quali passi potrebbero aiutarvi a fare gli altri operatori dell'équipe multidisciplinare (EM)?



NAVIGARE E NEGOZIARE LE RISORSE CON LE FAMIGLIE: 20 ABILITÀ PER L'EDUCATORE

- Avete provato a utilizzare una risorsa nella vostra famiglia, scuola o comunità? Come sono state queste esperienze? Vi siete trovati di fronte a qualche ostacolo? Che cosa è successo? Chi o cosa ha reso difficile l'accesso alle risorse? Chi, secondo voi, è responsabile per la difficoltà che avete riscontrato?

- Chi vi ha aiutato in passato ad accedere ai supporti di cui avevate bisogno per farcela/avere successo? In che modo vi ha aiutato?

- Nel caso abbiate dovuto badare a voi stessi o farcela da soli, senza l'aiuto di qualcuno, quali strategie avete utilizzato per aggirare o superare gli ostacoli?

3. Esplorare che cosa ostacola il cambiamento

L'educatore discute con la famiglia degli ostacoli che si oppongono al cambiamento e delle risorse di cui probabilmente la famiglia avrebbe bisogno per superarli.

- Quali aspetti dentro di voi e fuori di voi vi impediscono di apportare dei cambiamenti nella vostra vita personale o come famiglia?

- Quando pensate a una specifica difficoltà che vi trovate ad affrontare, quale ostacolo vi complica maggiormente le cose?

- Se quell'ostacolo non ci fosse, sareste capaci di compiere i cambiamenti che desiderate per voi? Come vi sentireste all'idea di raggiungere quei cambiamenti (entusiasti, felici, indifferenti, esitanti, spaventati, in ansia, ecc.)?



NAVIGARE E NEGOZIARE LE RISORSE CON LE FAMIGLIE: 20 ABILITÀ PER L'EDUCATORE

- Vi capita di pensare che talvolta l'organizzazione dei servizi rappresenta un ostacolo? In che modo vi sentite ostacolati?

4. Costruire ponti con nuovi servizi e nuovi supporti

Domande per l'educatore

L'educatore discute con la famiglia dei servizi e di altri supporti di sua conoscenza che potrebbero essere di supporto e sul suo ruolo di pontiere/connettore (Milan, 2020) per aiutare a rendere disponibili e accessibili nuove risorse.

- Quali soluzioni alla difficoltà o alla situazione di vulnerabilità della famiglia posso aiutare a mettere in campo come educatore?

- Ci sono risorse di cui io e/o i colleghi dell'EM con cui lavoro siamo a conoscenza che potrebbero aiutare la famiglia?

- Cosa posso fare per rendere queste risorse disponibili e accessibili alla famiglia? Quale contributo potrebbero offrire gli altri colleghi dell'EM? È possibile coinvolgerli in questo?

5. Chiedere che cos'è significativo

L'educatore raccoglie il punto di vista dei componenti della famiglia in merito a quali risorse sono per loro più significative a partire dal loro contesto di vita e dalla loro cultura.

- Tra le cose che vorreste/sentite necessario cambiare, quale è per voi quella prioritaria? Quale cambiamento sarebbe più utile in questo momento?



NAVIGARE E NEGOZIARE LE RISORSE CON LE FAMIGLIE: 20 ABILITÀ PER L'EDUCATORE

- Nel vostro contesto/cultura, solitamente come fanno le persone a risolvere difficoltà/problemi/situazioni simili a ciò che state vivendo?

- Quali sono le strategie che voi come singoli o come famiglia usate in genere per fronteggiare le difficoltà simili a quella che state vivendo?

- Quali strategie vengono utilizzate nella vostra comunità di appartenenza per affrontare simili difficoltà?

- Di quali risorse/esperienze avete bisogno per poter mostrare agli altri che c'è stato un cambiamento nel vostro nucleo familiare o in voi stessi?

6. Mantenere le soluzioni tanto complesse quanto sono complesse le difficoltà che si intendono risolvere

L'educatore esplora con la famiglia le soluzioni in modo multi-sistemico avendo cura che tali soluzioni siano tanto articolate quanto lo sono le difficoltà e i problemi che esse intendono affrontare. Per tale ragione vanno messi a disposizione diversi servizi e supporti e la famiglia va accompagnata in EM a far fronte alla situazione complessa insieme con la famiglia allargata, la scuola, la comunità e gli altri servizi del territorio.

- La soluzione/strategia che state provando funziona bene o deve essere cambiata? Se sì, in che modo?

- Che cosa è necessario modificare per rendere sostenibile questa soluzione/strategia?

- In che modo è necessario che le diverse soluzioni/strategie si intreccino tra di loro per giungere al cambiamento che desiderate?



NAVIGARE E NEGOZIARE LE RISORSE CON LE FAMIGLIE: 20 ABILITÀ PER L'EDUCATORE

7. Trovare alleati e persone solidali

L'educatore esplora con la famiglia la presenza e la disponibilità di possibili alleati (persone della rete informale o servizi formali) che possono aiutare la famiglia ad accedere alle risorse e a mettere in pratica nuove azioni per far fronte alla situazione.

- Chi vi aiuterà a ottenere ciò di cui avete bisogno per cambiare/affrontare la vostra difficoltà/situazione?

- Sono persone a cui è necessario chiedere aiuto, o vi aspettate che ve lo offrano spontaneamente, di loro volontà?

- C'è qualcuno nella vostra famiglia, tra i vostri amici o nella vostra comunità che ha affrontato una situazione/difficoltà simile alla vostra e a cui potreste chiedere dei consigli? Che cosa potrebbe suggerirvi?

- Secondo voi, chi tra la vostra famiglia allargata, amici, comunità, scuola, ecc. noterà il cambiamento che state raggiungendo? Questo cambiamento verrà apprezzato, secondo voi? In che modo? C'è qualcuno che, invece, potrebbe non apprezzarlo? Come mai?

8. Chiedere quali strategie di fronteggiamento della situazione sono adattive o mal-adattive (resilienza nascosta)

L'educatore esplora con la famiglia se le soluzioni che ha utilizzato/utilizza per far fronte alla situazione stanno funzionando oppure no, se sono adattive o mal-adattive, e accompagna la famiglia a riflettere sulle conseguenze che le decisioni che vengono prese hanno su tutti i componenti del nucleo familiare.

- Quali vantaggi portano le soluzioni/strategie che avete sperimentato finora o che state provando a sperimentare? E quali svantaggi?



NAVIGARE E NEGOZIARE LE RISORSE CON LE FAMIGLIE: 20 ABILITÀ PER L'EDUCATORE

- Che cosa vi piace delle soluzioni/strategie che avete sperimentato? Che cosa non vi piace?

- Cosa sentite dire dalle persone attorno a voi a proposito delle soluzioni/strategie da voi messe in campo? Le apprezzano? Le approvano? Pensano che facciate scelte buone o cattive?

- Secondo voi, quanto capiscono gli altri il perché delle vostre scelte? Qualcuno comprende quanto sia difficile trovare altre soluzioni?

9. Esplorare il livello di motivazione

L'educatore discute con la famiglia per comprendere quanto i componenti siano motivati a mettere in campo nuove azioni, strategie o soluzioni.

- Quanto siete motivati a raggiungere questi cambiamenti? Quanta fatica vi chiedono?

- Che cosa vi renderebbe più motivati? Che cosa renderebbe più facile per voi mettere in campo le azioni previste?

- Chi fa il tifo per voi? Chi vi incoraggia?



NAVIGARE E NEGOZIARE LE RISORSE CON LE FAMIGLIE: 20 ABILITÀ PER L'EDUCATORE

- Chi ha individuato le soluzioni/strategie/azioni che state sperimentando? Sono idee che vengono da voi? Vi sono state suggerite? Imposte? Se le avete decise insieme con qualcuno, che cosa ne pensate ora che le state sperimentando?

10. Sostenere

Domande per l'educatore

L'educatore promuove l'advocacy sostenendo la famiglia nel far sentire la propria voce per rendere le risorse più disponibili e accessibili per tutti i suoi componenti ed eventualmente facendosi a sua volta portatore della voce della famiglia.

- Cosa puoi fare per aiutare la famiglia a farcela/avere successo? Quali contatti o risorse professionali e personali, che è etico condividere, puoi rendere disponibili e accessibili?

- Hai chiesto ai componenti della famiglia che cosa potresti fare come loro educatore per essere maggiormente d'aiuto? Consenti alla famiglia di dare direzione insieme a te al lavoro di educativa domiciliare e territoriale? Che cosa esprimono i componenti della famiglia quando chiedi loro un parere su come svolgere il tuo intervento?

- Hai chiesto ad altre persone che cosa possono fare per essere d'aiuto alla famiglia? Che cosa è emerso?

- Hai mostrato alla famiglia come difendere/proteggere/promuovere se stessa, facendola esercitare sulle abilità necessarie? Che cosa è emerso da parte loro?



10 ABILITÀ PER NEGOZIARE LE RISORSE

1. Esplorare pensieri e sentimenti

L'educatore esplora con la famiglia pensieri e sentimenti rispetto alle difficoltà che sta vivendo e che l'hanno portata ad accedere ai servizi.

- Quale pensate sia la vostra difficoltà/situazione di vulnerabilità?

- Come vedono le altre persone la vostra difficoltà/situazione? In modo simile o diverso dal vostro?

- Siete d'accordo o in disaccordo su come gli altri vedono la vostra situazione?

- Come ci si sente a vivere questa situazione difficile?

- Vi capita che altre persone vi osservino quando si manifesta la vostra difficoltà? Come vi sentite in questi momenti?

- In che modo la vostra situazione difficile ha influenzato «la storia» che raccontate di voi stessi e della vostra famiglia?

2. Comprendere il contesto

L'educatore e la famiglia esplorano il contesto della vulnerabilità e della negligenza soffermandosi su come le difficoltà vengono definite dalla famiglia e dalle diverse persone coinvolte e quali sono le condizioni sociali, economiche e politiche che alimentano tali difficoltà.

- Quand'è che la difficoltà/la situazione di vulnerabilità si fa maggiore o minore/più grande o più piccola?



NAVIGARE E NEGOZIARE LE RISORSE CON LE FAMIGLIE: 20 ABILITÀ PER L'EDUCATORE

- Quando diventa più o meno influente?

- In quale contesto cambia?

- Ci sono relazioni che accrescono la difficoltà/rendono più difficile la vostra situazione? Quali? E al contrario, quali relazioni secondo voi depotenziano la difficoltà, la fanno diminuire o andare via?

- Se consideriamo il punto di vista culturale, le persone della vostra comunità di vita/di appartenenza, che condividono la vostra cultura, cosa dicono su questa vostra difficoltà/situazione?

- Quali condizioni sociali, economiche e politiche rendono più probabile il verificarsi della vostra difficoltà/situazione? Quali lo rendono meno probabile?

3. Individuare le responsabilità

L'educatore e la famiglia discutono su chi ha la responsabilità di agire nei diversi contesti e tempi: la famiglia relativamente alle modalità e alle strategie utilizzate per far fronte alla propria situazione e a come tali strategie possano contribuire a creare ulteriori difficoltà nella loro vita; l'educatore relativamente alle modalità e alle azioni utilizzate per implementare l'intervento.

- Chi ha la responsabilità di portare dei cambiamenti?

- Tali cambiamenti o soluzioni sono «sotto il controllo» di voi componenti della famiglia? Di altre persone della famiglia allargata, della comunità di appartenenza, degli operatori, ecc.? O di entrambi?



NAVIGARE E NEGOZIARE LE RISORSE CON LE FAMIGLIE: 20 ABILITÀ PER L'EDUCATORE

- Chi tra le persone con cui la vostra famiglia è in contatto noterebbe che avete raggiunto un cambiamento? Che i risultati previsti nel vostro progetto di accompagnamento sono stati raggiunti?

4. Dare voce

L'educatore aiuta i componenti della famiglia a far sentire la propria voce e a essere ascoltati rispetto alla loro situazione e al bisogno di accedere a persone e risorse necessarie per migliorare la vita della famiglia e di ciascuno di loro.

- Che cosa vi sarebbe utile per affrontare la vostra difficoltà in questo momento?

- Chi desiderate che vi ascolti quando suggerite possibili soluzioni?

- Quanto vi sentite ascoltati nel momento in cui condividete con le persone la vostra difficoltà e le soluzioni che ritenete migliori per voi?

- Come vi sentite all'idea di accettare aiuto da parte di altre persone?

- Quali servizi e supporti vi potrebbero aiutare? Avete mai avuto accesso a questi servizi e supporti? Quanto avete potuto dire la vostra opinione su come sono organizzati e messi a disposizione questi servizi?



NAVIGARE E NEGOZIARE LE RISORSE CON LE FAMIGLIE: 20 ABILITÀ PER L'EDUCATORE

5. Dare nuovi nomi

Quando appropriato, l'educatore può offrire nomi diversi a «difficoltà note»/«problemi vecchi» ed esplora il significato che queste nuove descrizioni assumono sia per le persone della famiglia sia per altre persone coinvolte.

- In quali altri modi potremmo descrivere la vostra difficoltà/situazione di vulnerabilità? Con quali parole?

- Quale dei sette fattori (risorse) associati alla resilienza è necessario che cambino per migliorare la vostra vita?

- Come descriverebbero la vostra difficoltà/situazione le persone della vostra vita? Quali parole userebbero?

6. Trovare definizioni in cui riconoscersi

L'educatore accompagna la famiglia a scegliere una o più descrizioni o nomi nuovi da utilizzare per descrivere la propria situazione in modo coerente con il proprio modo di vedere il mondo. Gli operatori si sintonizzano con tali definizioni e discutono con la famiglia eventuali preoccupazioni in merito alla loro situazione.

- Tra i modi di descrivere la vostra difficoltà/situazione di cui abbiamo discusso, quale si adatta maggiormente al vostro punto di vista, a come voi vedete la vostra situazione?

- Se usiamo questa descrizione, in qualche modo cambia il senso e l'obiettivo del percorso di educativa domiciliare che stiamo facendo insieme? Cosa dovremo aggiungere o togliere?



7. Individuare nuove risorse

La famiglia e l'educatore lavorano insieme per trovare le risorse interne ed esterne di cui i componenti della famiglia necessitano per poter mettere in pratica nuove soluzioni.

- Fra le sette risorse (fattori) associate alla resilienza, quali pensate siano quelle più importanti?

- In che modo la situazione di vulnerabilità che state vivendo può rendervi deboli in uno o più di queste risorse?

- Quali altri modi per risolvere la vostra difficoltà/situazione esistono (usando uno o più dei sette fattori)?

- Quale soluzione avrebbe più senso per voi? E per le altre persone nella vostra vita?

- Quale soluzione sarebbe più criticata delle persone attorno a voi? Sareste d'accordo o in disaccordo con loro?

8. Sperimentare nuove possibilità

La famiglia viene aiutata a sperimentare una o più possibilità di cambiamento e a comprendere come queste possano essere maggiori rispetto a ciò che essa stessa si aspettava.

- Se si mettessero in pratica queste nuove strategie, quali punti di forza/beni/risorse personali e familiari avreste che ora non avete?

- Per mettere in pratica queste strategie, di quali risorse da parte dei componenti della vostra famiglia, della scuola, della comunità, dei vicini, degli operatori, del governo, ecc., avreste bisogno?



NAVIGARE E NEGOZIARE LE RISORSE CON LE FAMIGLIE: 20 ABILITÀ PER L'EDUCATORE

- Come vi sentite riguardo alle opzioni di cui abbiamo discusso? Entusiasti? Sorpresi? Curiosi? Dubbiosi? Sopraffatti? Ne volete di più?

- La scelta che avete fatto per risolvere/fronteggiare la vostra difficoltà/situazione fino a oggi, è ancora la scelta migliore?

9. Riconoscere i risultati

L'educatore e la famiglia identificano i momenti in cui i diversi componenti mettono in atto nuove modalità di far fronte alla situazione e discutono sui risultati e su quali persone conosciute dalla famiglia osserveranno e riconosceranno tali nuove modalità e i loro cambiamenti.

- Come faranno gli altri a sapere che c'è stato un cambiamento? Che avete raggiunto un risultato per voi importante? Cosa vedranno in voi? Cosa sentiranno dire di voi?

- Come vi sentirete una volta che sarete cambiati/avrete raggiunto il cambiamento atteso?

- Quale «nuova storia preferita» racconterete su di voi?

- Come farete in modo che gli altri raccontino la stessa storia su di voi?

**10. Riconoscere il cambiamento**

L'educatore aiuta la famiglia a trovare modi perché le persone all'esterno della famiglia possano riconoscere il cambiamento e valorizzare il fatto che la famiglia sta facendo meglio di quanto ci si aspettasse.

- Come si possono convincere gli altri che siete cambiati?

- Chi sarà più riluttante a riconoscere che siete cambiati? A chi possiamo chiedere di essere d'aiuto nel convincere le persone che siete cambiati?

- La gente penserà meglio di voi, o peggio, una volta che siete cambiati? Quale opinione conta di più?
