

## **Nuove famiglie, nuovi servizi nel tempo dei conflitti**

di Gabriella Ferrari Bravo<sup>1</sup> Angela D'Addio<sup>2</sup> Gaetano Morrone<sup>3</sup>

*“Dobbiamo sfuggire all’alternativa del fuori e del dentro;  
dobbiamo stare sulle frontiere”<sup>4</sup>*

Prima di entrare nell’argomento del nostro contributo, qualche sintetica notizia sul Centro per le famiglie. È stato istituito nel ’95, come programma di collaborazione tra il Comune e l’ASL, specificamente tra i Progetti “Famiglia competente” dell’ASL (finanziato con fondi Dpr 309/90 Annualità 95) e “Famiglie in rete” del Comune. Già nel ’99 i due Enti ne hanno deliberata l’istituzione come servizio “ordinario”. Tra le sue funzioni, fin dall’inizio, quella di costituire un “osservatorio sulle famiglie della città”. Una scheda informativa sulla nostra attività e i numerosi materiali prodotti negli anni, scaricabili dal nostro sito, danno testimonianza di questo lavoro.

La nostra principale area di lavoro è costituita da famiglie con gravi conflittualità e in crisi separativa. Va ricordato a questo proposito che, dal ’95 a oggi, separazioni e divorzi sono in continua e forte crescita: per ogni 1.000 matrimoni, nel ’95 erano 158 le separazioni e 80 i divorzi; nel 2010, le separazioni sono state 307 e 182 i divorzi. Si calcola che siano circa tre milioni in Italia le persone divorziate e separate, un dato che da solo deve far riflettere sul tema dell’innovazione per i servizi per le famiglie. Al sud il numero delle rotture di coppia è inferiore rispetto al resto del Paese, per molteplici fattori tra cui il principale sembra essere l’aggravio economico e l’impoverimento familiare che la separazione comporta - soprattutto per le donne. Una cultura più tradizionalista e una marcata dipendenza dalle risorse economiche e abitative delle famiglie d’origine determinano anche, nel meridione, un numero inferiore di coppie di fatto e di nascite fuori dal vincolo matrimoniale. La nostra attività s’inscrive in quest’area della vita delle famiglie, cioè la coniugalità e la genitorialità, in continua e rapida evoluzione.

---

<sup>1</sup> Psicologa Psicoterapeuta ASL Na 1 Centro, Responsabile del Centro per le famiglie (fino a luglio 2015) - Giudice Onorario Tribunale per i Minorenni di Napoli

<sup>2</sup> Assistente Sociale, Referente per il Comune di Napoli del Centro per le famiglie - Giudice Onorario Tribunale per i Minorenni di Napoli

<sup>3</sup> Assistente Sociale e Psicologo ASL Na 1 Centro, Centro per le famiglie - Giudice Onorario Tribunale per i Minorenni di Napoli

<sup>4</sup> Foucault M., “Che cos’è l’Illuminismo”, p. 229.

Ciò ha comportato per noi la necessità di interrogarci in merito alla categoria del

“rischio familiare” e alla sua valutazione. In sintesi, possiamo dire che la valutazione del rischio familiare è strettamente correlata – in ambito sociosanitario e clinico – alla considerazione che il corpo familiare, luogo di fedeltà ai legami e al progetto che essi rappresentano, costituisce anche lo spazio d’elezione in cui possono maturare processi di cambiamento, in grado di modificare positivamente gli equilibri disfunzionali. Come afferma Vittorio Cigoli, *“L’esistenza di un corpo familiare, qualcosa di ben diverso dagli usuali concetti di sistema o di gruppo, vuol dire anche che c’è qualcosa di specifico, una verità, che non può essere assunta se ci si riferisce ai singoli e se si assommano i loro punti di vista. Il corpo familiare, in quanto totalità organizzata, eccede l’essere nella sua singolarità”*<sup>5</sup>. Se si assume questo punto di vista, la valutazione del rischio familiare richiede che si osservi la famiglia innanzitutto sotto l’aspetto delle sue funzioni, come spazio evolutivo per le persone e, in senso lato, per la comunità.

Le famiglie, infatti, rappresentano sistemi vivi e in trasformazione e le famiglie separate non fanno eccezione. Anche se resiste la tendenza a considerarle come *non-famiglie*, esse interpellano il sistema del welfare con nuove richieste e bisogni generati dalla riorganizzazione - la creazione di nuovi nuclei, legati alle precedenti forme-famiglia da legami di filiazione intrecciati ecc. - e spesso è proprio la resistenza al cambiamento l’elemento predittore di una situazione fortemente patogena. La rigidità delle strutture familiari si rivela essere un elemento di debolezza, che favorisce le fratture e il blocco evolutivo. La flessibilità delle strutture familiari consente, al contrario, un migliore assorbimento del trauma separativo e una ricomposizione degli equilibri relazionali e la conservazione dei legami tra le generazioni.

È quindi necessario rispondere al bisogno di aiuto familiare valutando le singole situazioni, rispettando pochi, indispensabili criteri:

- ▲ non dare per scontata alcuna definizione di famiglia;
- ▲ prendere in considerazione i suoi specifici assetti relazionali;
- ▲ non considerare necessariamente la separazione come una patologia.

In altri termini, la separazione non rappresenta *di per sé* un indicatore di rischio, ma può diventarlo a date condizioni, come per qualunque altro elemento che richieda un lavoro di adattamento e riorganizzazione. È quindi preferibile parlare di *fattori di rischio nella separazione familiare* e non di *separazione come fattore di rischio familiare*.

---

5 Cigoli V. “Il corpo familiare” (1992, p. 12)

Che cosa ci ha insegnato il lavoro di tanti anni con le famiglie in conflitto? Speriamo che il nostro intervento trasmetta qualcosa di quanto abbiamo imparato dai nostri utenti.

Partiamo dal titolo, “Nuove famiglie e nuovi servizi – al tempo dei conflitti”, allo stesso tempo generico e specifico. Generico, perché dovrebbe essere evidente per tutti che c’è bisogno, soprattutto in tempi di crisi, di un’organizzazione dei servizi che vada di pari passo con le trasformazioni della famiglia; specifico, perché non è ovvio né che ciò accada realmente, né in che modo ciò debba accadere, ovvero in che modo i servizi debbano essere pensati, progettati e organizzati. Crediamo, inoltre, che si tratti di “pensare” le famiglie e i servizi come un sistema unico, che ha bisogno di riconoscersi innanzitutto nella sua identità solidale e nella presa di responsabilità reciproca nelle relazioni. E in questo caso organizzare significa tenere insieme, in modo coerente e utile, sistemi diversi e solidali.

In secondo luogo, cosa s’intende esattamente per “nuove famiglie”? È necessario qualche esempio.

Partiamo dal sequestro, che ha fatto scalpore, di un manifesto “senza parole”, in occasione della visita di Benedetto XVI a Milano. Con figurine silhouette di donne, uomini e bambini, vi erano rappresentate come in una strip diverse tipologie familiari, da quella tradizionale a quelle costituite da coppie dello stesso sesso, con bambini e senza. Il sequestro, al Centro per le famiglie, ci ha francamente stupito. Possibile che ancora qualcuno si scandalizzi all’idea che vi siano coppie di fatto, genitori soli, coppie costituite da due uomini andati a sposarsi in un paese europeo che ammette questo tipo di unioni, o da due donne che magari hanno avuto dei figli con procreazione assistita? Che faccia scandalo essere genitori, anche se non si vive, né si è mai vissuto, in coppia?

A questo paradossale episodio, che sicuramente il Papa avrà deplorato semmai ne è venuto a conoscenza, fa invece da contraltare una notizia molto più seria e rilevante: è stata approvata, il 27 novembre, la legge “Disposizioni in materia di riconoscimento dei figli naturali”. La nuova norma sancisce l’eliminazione di qualunque aggettivo se applicato al sostantivo “figli”. Non c’è più differenza tra figli legittimi e figli naturali, tutti i bambini sono inseriti nello stesso modo nel sistema delle parentele delle due famiglie d’origine, con le conseguenze che ciò comporta. Insomma, anche in Italia ci siamo accorti che circa il 20% dei bambini nasce al di fuori dal legame matrimoniale, e non era più tollerabile che i loro diritti fossero di serie B, rispetto ai bambini nati nel matrimonio. Era ora. Ma negli ultimi anni sono state approvate molte altre norme che toccano da vicino l’organizzazione familiare e il sistema dei diritti fondamentali, quelli cosiddetti “non negoziabili”. Tra le più importanti, per il lavoro che svolgiamo, la legge 54 del 2006 stabilisce che l’affido dei figli minorenni, in una coppia che si separa - non importa se di fatto o coniugata - è sempre condiviso tra i genitori, a meno che non vi siano motivate ragioni che lo sconsiglino. Si tratta, in questo caso, del diritto del bambino a mantenere il legame con entrambi i genitori anche quando essi non sono più

una coppia e non convivono e, allo stesso tempo, del diritto-dovere dei genitori a partecipare pienamente alla vita dei figli, anche da separati. I risvolti psicologici e sociali dell'affido condiviso sono importanti. Ma ancora di più lo sono le conseguenze sul modo di "pensare" la famiglia, sulla cultura della famiglia. Anche in questo caso, si tratta di una parola che deve perdere un po' di aggettivi: dovremmo abituarci a considerare le famiglie come soggetti e sistemi di relazioni anche quando decidono di vivere la loro identità familiare in modi che fino a pochi decenni fa erano impensabili. D'altra parte, il divorzio è stato introdotto in Italia nel '70, e sottoposto a un infuocato referendum nel '74. La "cultura del divorzio", come la clinica del divorzio, è quindi un'acquisizione ancora molto recente.

In tutti i casi, le norme nuove, influenzando direttamente la vita delle famiglie (famiglie al plurale), hanno influenzano anche le pratiche di lavoro nei servizi, e cambiano i connotati delle stesse professioni d'aiuto. In altre parole le famiglie reali, la loro vita reale, i loro concreti bisogni d'aiuto, ci costringono a cambiare. Come sempre succede, prima cambiano le persone, poi le professioni, poi la struttura dell'offerta di aiuto e infine cambiano gli apparati organizzativi. Cercheremo di mettere in relazione il modo in cui lavoriamo concretamente con le famiglie e il cambiamento che esse richiedono al contesto<sup>6</sup> in cui deve collocarsi l'azione di promozione, di sostegno e di cura, in senso innovativo.

Le nuove tipologie familiari ci sono dunque note e diamo per scontato che i professionisti presenti ne conoscano le caratteristiche. E che sappiano anche, in base alla loro esperienza di vita, che la maggioranza dei nuclei familiari non tradizionali trova autonomamente un suo assetto affettivo, relazionale, sociale e affronta con successo i momenti critici, di crescita e di cambiamento. Altro è però accoglierle, avvicinarle, capirle e sostenerle, quando hanno bisogno di aiuto da parte della rete dei servizi. Diciamo da subito "rete", perché è raro, se non sconosciuto, il caso di una famiglia in una fase critica che chieda quella che possiamo definire la prestazione secca, cioè l'equivalente di una richiesta di visita oculistica, perché non si riesce più a leggere il giornale senza lenti.

Partendo da un interessante punto di vista, quello della "Clinica della concertazione", si può dire che sono le famiglie in situazione di disagio, che ha di solito un carattere multiplo, a "convocare" gli operatori e i servizi a un lavoro di collaborazione, le cui finalità sono, oltre che rispondere alla domanda di aiuto specifica e spesso urgente, individuare e utilizzare le risorse familiari ancora disponibili per migliorare le situazioni critiche, attraverso una pratica e una politica di partnership. Ciò comporta una nuova organizzazione delle pratiche psicosociali, in un certo senso più progredita che sposti il focus sui dispositivi, cioè i luoghi e i modi, nei quali *le persone che vivono insieme e le persone che lavorano insieme - facendo capo*

---

<sup>6</sup> "Con il termine Contesto si intende il filo organico che lega quelli che danno e quelli che ricevono costituendo una rete di fiducia e di interdipendenza." (Nagy, 1996)

*a diverse istituzioni pubbliche e private - s'incontrano, partendo dalle risorse ancora disponibili degli utenti. La concertazione, in questo senso, è più della consultazione e del coordinamento, perché va costruita necessariamente insieme alla famiglia, ancor prima che a favore della famiglia, identificando i campi di sovrapposizione degli interventi, tenendo conto anche del rifiuto rispetto alle offerte dei diversi servizi, tipico del disagio multiplo, e che mette in scacco il lavoro di rete con effetti disastrosi.*

Le famiglie che vivono una molteplicità di disagi - e ciò è tanto più marcato quanto più la crisi economica fa sentire i suoi effetti - attivano sempre un numero molto alto di operatori dell'aiuto, della cura, dell'educazione ecc., e li spingono a lavorare ai limiti delle loro competenze e in spazi diversi da quelli previsti, spesso non riconosciuti come spazi di trattamento. Talvolta questi nuovi spazi, in cui le famiglie ci convocano, "impongono" uno sconfinamento e una reciproca intrusione tra competenze, ma anche un diverso modo di condividere le responsabilità nel cambiamento delle situazioni di disagio. Siamo quindi in un certo senso costretti a rinunciare alle "diagnosi" sia cliniche che sociali, a rinunciare al concetto di patologia, a smettere di lavorare sul deficit, inventando quotidianamente un modo nuovo di conoscere e collaborare con le famiglie, partendo dalle loro sia pur ridotte risorse. Siamo costretti anche a cercare la nostra legittimazione, come "esperti", nella concertazione con le famiglie. È un modo nuovo di declinare il concetto di etica professionale come etica relazionale, qualcosa di più rispetto ai canoni dell'appartenenza a questa o quella categoria, organizzazione e struttura di servizi. Possiamo dire, con Lemaire, che *"coloro che lavorano in prossimità della famiglia in disagi multipli e la conoscono [...] sono messi al lavoro da questa [...] riconoscendo attivamente, esplicitamente, concretamente, che ogni rete complessa, aleatoria, sconcertante è "messa al lavoro" dagli individui, dalle famiglie in disagio multiplo".* Ciò comporta *"il principio assoluto di apertura dei dispositivi terapeutici attivati dalla «forza convocatrice» delle famiglie in disagi multipli. Questo principio propone a tutti gli elementi della rete, convocanti e convocati, che facciano parte del mondo di quelli che lavorano insieme o del mondo di quelli che vivono insieme, di rinunciare a chiudere la rete dall'interno e, al contrario, di restare attenti a ogni dinamica estensiva di questa. [...] si tratta di costruire delle identità il cui luogo non è più il solo gruppo professionale di appartenenza, ma, attraverso una identificazione con i collettivi di lavoro, l'appartenenza a una stessa comunità di riferimento".*<sup>7</sup> La riflessione etica sulla pratica sfocia così, naturalmente, anche sul livello politico.

Questo modello ben si adatta a descrivere il lavoro del Centro per le famiglie e il suo modo di approcciare il disagio familiare. È facile capire che si tratta di una metodologia che comporta una continua riflessione e valutazione sull'efficacia delle

---

<sup>7</sup> Lemaire J.-M., Halleux L., "Service public et "Clinique de Concertation": espaces habitables pour une psychothérapie inauthentique", in Brausch G. et Delruelle E. (dir.), *L' inventivité démocratique aujourd'hui*, Editions du Cerisier, 2005, pp. 109-134.

attività dei servizi.

Entrando nel merito del nostro lavoro con le famiglie a rischio per l'alto livello di conflittualità, vorremmo ora soffermarci su alcuni concetti-chiave, che ci sembrano pertinenti al tema dei nuovi servizi: 1. L'alleanza tra utenti e operatori 2. La "buona sarcitura" 3. La bonifica delle trame familiari e 4. La riparazione del danno causato da interventi inefficaci.

1. Alleanza è parola antica e ricca di significati. I modi in cui è stata adoperata e anche abusata sono innumerevoli, dal vecchio testamento in poi. Ma a differenza dei patti con Dio, o anche quelli con il diavolo, le alleanze umane si fanno e si disfanno a seconda delle circostanze e degli interessi. Alleanza è quindi una parola duttile, un contenitore di concetti e di pensiero, che allude ad un percorso comune, proprio come quello che unisce, per un tempo dato, utenti e operatori.

Tempo e spazio, dunque, messi in relazione. Un'idea spazialmente connotata, perché gli alleati stanno dalla stessa parte di una linea - reale o immaginaria - di demarcazione con "gli altri". E un'idea temporalmente definita, in base agli obiettivi. Un concetto-fisarmonica, che può estendersi, ma anche contrarsi fino a estinguersi, per mancanza di fini comuni.

Nel concetto di alleanza tra utenti e operatori,<sup>8</sup> quando definisce tempi, variabilità, gruppi di persone, cui può essere via via applicato, soprattutto ci interessa la possibilità di alleanze differenti e contemporanee. Un'alleanza tra operatore e utente in materia di conflitto familiare inizia sempre da un percorso sulle "rovine" di un'altra e ben più forte alleanza, appunto quella familiare. Si tratta spesso di un esercizio di equilibrismo 'senza rete', ma anche di uno strumento necessario, un modo per affrontare il conflitto tra soggetti appartenenti alla stessa famiglia. E proprio di questo si tratta, cioè di una modalità di lavoro che consente di entrare in relazione con la mamma del piccolo Mario, la signora Silvana, senza per questo dover dichiarare guerra alla signora Daniela, con la quale Mario passa le domeniche, perché è la compagna di suo padre Antonio. Un'alleanza consente dunque di assumere il punto di vista dell'utente e di accogliere le sue richieste, senza per questo farne proprie anche le posizioni: in quest'ultimo caso si tratterebbe di un'adesione, quasi una colonizzazione dell'operatore da parte dell'utente, in pratica un'inutile e dannosa resa senza condizioni e non un'alleanza. Lavorare sul concetto di alleanza e capirne i meccanismi è anche il modo in cui si può comprendere come funzionano i servizi dedicati alle famiglie.

2. Definiamo efficace l'alleanza tra operatori e utenti, e positivi i suoi effetti, quando essa ci appare come lo strumento adatto a effettuare una *buona sarcitura*,<sup>9</sup> e qui è necessario chiarire perché abbiamo scelto questa metafora per definire il nostro modello di lavoro, soffermandoci un attimo sul modo in cui essa è nata.

---

<sup>8</sup> Cfr. Dallanegra P., Fava E. "Alleanza di lavoro tra utenti e operatori" (Milano, 2012).

<sup>9</sup> Cfr. C. Arcidiacono, G. Ferrari Bravo "Legami resistenti" (Milano, 2009)

Molti anni fa, nel corso di una riunione d'intervisione, una di noi raccontava ai colleghi che una seduta di consultazione con una coppia, separata da sette anni, le aveva provocato l'avvilente sensazione di star facendo un intervento inutile, faticoso, destinato all'ennesimo scacco, che sarebbe stato pagato dalla famiglia e soprattutto dai figli in termini d'ulteriore disagio. Le veniva in mente un'immagine, quella di "incollare cocci", i quali però sembravano animati dalla volontà di spaccarsi di nuovo e continuamente, in frammenti sempre più piccoli. I cocci della famiglia, a ogni seduta, pareva che si moltiplicassero magicamente, creando la più grande confusione. La collega era sconsolata. Arrivati a questo punto morto, qualcuno commentò che stavamo cercando di "rattoppare la famiglia". Il rattoppo, come tutti sanno, è la più grossolana forma di rimedio perché inserisce un pezzo di tessuto diverso da quello originario. È noto il significato negativo della frase "metterci una toppa", peggiorando lo stato delle cose, perché la toppa è vistosa e mentre copre il buco sottostante lo mette anche in forte evidenza. Da lì a prendere in esame la *sarcitura* il passo fu brevissimo. Per inciso, la parola risultò del tutto ignota agli operatori maschi presenti, e ci fu bisogno di numerose spiegazioni da parte delle colleghe, confermando implicitamente che la tessitura è "fatto di donne".

Due parole sulla sarcitura, riconosciuta come la migliore forma di rimedio a strappi e buchi: è resistente, viene effettuata con fili della stessa stoffa da riparare, riconnette trama e ordito rovinati e segue esattamente la tessitura originaria. È praticamente invisibile, ed è particolarmente indicata in caso di grossi buchi, che distruggono parti di tessuto, e richiede un lavoro preliminare di pareggiamento dei bordi dalle sfilacciature.

Il rattoppo ci interessa ancora, perché per una buona sarcitura è spesso necessario rimuovere una precedente toppa, e cioè un *intervento inadeguato* alla riparazione della trama dei legami familiari. La sarcitura ha quindi bisogno innanzitutto di tagli, di bonifiche, di ripuliture: cioè di tempo e di pazienza. In definitiva, di precisione e competenza. Lo scopo è quello di recuperare all'uso un tessuto altrimenti inservibile, farlo durare ancora, reintegrandolo nelle sue funzioni. Farlo, inoltre, usando gli stessi fili del tessuto originario e, siccome parliamo di trame familiari utilizzando le tracce anche deboli o danneggiate dei legami. È anche per questo che abbiamo scelto il titolo "Legami resistenti" per il libro sul nostro lavoro al Centro per le famiglie, in un duplice senso: perché sono forti, ma fanno anche resistenza, cioè bloccano il cambiamento necessario a recuperare il benessere personale e familiare.

L'intervento dei servizi, nel recupero di funzioni familiari gravemente compromesse ma ancora necessarie, deve quindi abbandonare per sempre la metafora distruttiva dei cocci. La riparazione dei danni familiari, sia a causa dei conflitti insorti sia degli interventi inadeguati, c'è apparsa da allora come un lavoro modesto, paziente, lungo ed efficace, esattamente come la sarcitura.

3. La riflessione su trame e tessuti è coerente con l'idea che il conflitto, anche quello separativo, sia da considerare come una fase della storia familiare e non come una condizione stabile, e che sia necessario attribuire molta importanza alla valutazione

delle competenze e risorse familiari e della rete sociale allargata: il compito è quindi *supportare le competenze* invece che *sostituire le funzioni*, restituendo alla famiglia la piena titolarità rispetto all'organizzazione e alla gestione dell'assetto interrelazionale. In questo senso, l'alleanza di lavoro collabora a re-editare la storia familiare, più che a riscriverla, in modo che sia possibile concluderla non più con la frase "e vissero separati, infelici e scontenti" ma con un progetto più rasserenante, e cioè "la famiglia separata continua ad essere una famiglia nell'equilibrio tra vecchi legami e nuove relazioni". Questa "nuova memoria" costruita attraverso il lavoro comune assume il compito di "bonificare" le trame familiari, spostando il focus dal conflitto. In questo resettaggio, esso assume una fisionomia diversa, perché perde i suoi contorni catastrofici, il suo alone negativo. Il conflitto viene invece riconosciuto come negazione di un'altra alleanza molto più importante, quella fondata sulla relazione più stabile del legame affettivo, caratterizzato dalla permanenza della alleanza familiare, che può e deve essere mantenuta al di là della separazione della coppia coniugale.

4. Infine, si è già detto che uno degli obiettivi della presa in carico di servizio è la *riparazione del danno causato da interventi inefficaci*. Vorremmo parlare brevemente di quest'aspetto del problema, sempre collegandolo al "modello sarcitura". Gli elementi caratteristici delle situazioni che pervengono ai servizi, se sono già stati trattati in termini di prestazioni sui singoli aspetti o emergenze, si presentano come *elementi di confusione tali da invalidare qualunque genere di alleanza tra utenti e operatori, e talvolta rendono impraticabile persino l'offerta di prestazione*. Li chiamiamo "indicatori di complessità", utilizzandoli come criteri per un protocollo di presa in carico tarato sulle richieste degli utenti, sulle competenze del servizio e della rete di aiuto, e non sulla singola professionalità degli operatori che seguono il caso, tantomeno su un ipotetico contratto di natura specialistica tra utente e professionista.

Riteniamo infatti che i nodi di difficoltà relativi all'interazione tra famiglia e servizi si sinergizzano, producono risposte operative inefficaci o dannose, consolidano relazioni e assetti patogeni, impoveriscono le residue competenze familiari e dei soggetti e installano nuovi conflitti e patologie del nucleo familiare. Di conseguenza è necessario attrezzarsi per affrontare la complessità delle situazioni, e non solo per individuare e comprendere il problema originario portato dell'utente/famiglia, così come ci viene rappresentato spontaneamente o attraverso l'invio dalla rete dei servizi. Le famiglie che accedono al Centro hanno infatti quasi tutte la caratteristica di essersi rivolte in momenti diversi a diversi servizi, ciascuno dei quali investito di un singolo aspetto critico riguardante l'intero nucleo, o una sintomatologia presentata da uno dei membri. È necessario, in questi casi, definire innanzitutto una cornice che faccia solidamente da contesto al lavoro. Non ha senso infatti parlare di spazi, servizi, cornici riferiti ad un contesto specifico, ma è necessario guardare all'insieme di realtà organizzative diverse che interagiscono e interloquiscono, cioè una comunità di operatori che agisce nel supporto reciproco.

È necessario qui un accenno al concetto di *setting* relazionale, che nel nostro caso costituisce uno spazio di reciproca protezione tra utente e professionista, calibrato sugli



obiettivi. Esso non è uno spazio concluso, ma è costituito dallo stesso percorso di attraversamento - da parte di un insieme di persone, utenti e operatori - di uno spazio di aiuto. Questo luogo-spazio è attraversato nel tempo, e non da tutti negli stessi tempi, ed è caratterizzato da flessibilità e contenimento in eguale misura.

Si può dire che noi, i servizi, siamo *attraversati* dalle famiglie, ciascuna con il suo passo. In questo senso, il nostro è sempre un lavoro sulla linea di frontiera.

La comunicazione e la possibilità di cambiamento si concretizzano a patto che le famiglie facciano propri i servizi, con i quali stringono un'alleanza "pro-tempore". Lo spazio familiare, in questo senso, coincide temporaneamente con lo spazio dei servizi. L'esito positivo dei processi d'aiuto, il raggiungimento degli obiettivi comuni degli operatori e degli utenti - in definitiva l'efficacia di un intervento di welfare familiare - dipende dalla capacità della famiglia e nostra di creare e attivare uno spazio ibrido. Gli utenti possono appropriarsene e investirlo positivamente solo se esso ha caratteristiche simili a quelle di uno spazio familiare, l'unico al cui interno i cambiamenti possono avvenire e stabilizzarsi senza il rischio di sfaldarsi, non appena fuori dalla funzione di contenimento del servizio. L'appropriazione degli spazi e tempi dei servizi da parte della famiglia crea il rapporto fiduciario che è alla base di qualunque processo d'aiuto.

D'altra parte, riprendendo il concetto di flessibilità, c'è da dire che l'equipe del Centro per le famiglie si è spesso definita come un gruppo di "bastardi", ma nel significato buono del termine: incroci, ibridi, con formazioni solide ma non monolitiche rispetto a un modello teorico e professionale. E si sa, per esempio, che nel mondo animale i meticci sono più resistenti, più pronti a modificare i pattern di comportamento, alla fine anche più longevi, dei meravigliosi esemplari dotati d'impeccabile pedigree. Pensiamo che un gruppo di lavoro, per produrre creativamente, debba considerare il meticcio come un valore di prim'ordine.

Questo genere di meticcio, fertile e attivo, rappresenta per quanto ci riguarda il nuovo modello di servizi dedicati alla famiglia - famiglie senza pedigree - corrispondente alla molteplicità dei suoi bisogni d'aiuto. In linea con la loro composizione dinamica e non sempre ortodossa, con la loro flessibilità che ci costringe ad un modello flessibile, se vogliamo entrare in relazione e non trovarci su fronti diversi.

Pensiamo quindi che la crisi, con la carenza di strumenti economici, avrà tra i tanti effetti negativi l'effetto positivo di far decollare un modello di organizzazione dell'offerta che rinunci alla categorizzazione dei bisogni in paradigmi "scientifici", legati alla individuazione di patologie e deficit, abbandonando per sempre il modello assistenziale, ancora di derivazione asilare, che ha caratterizzato i servizi dedicati alla famiglia dissipando talvolta le risorse della comunità e degli Enti, sempre quelle delle famiglie stesse.

Aggiungiamo, per concludere, che un buon sistema di welfare in realtà abbatte i

costi assistenziali perché previene patologie anche gravi e invalidanti. E cosa c'è di più "invalidante di una famiglia disfunzionale o di una coppia di genitori che trasmettono ai figli sentimenti e atteggiamenti negativi, condizionando il loro sviluppo evolutivo? Per capirci, quanto costa e quanto costerà in futuro, a cominciare dalla retta in casa-famiglia, il piccolo Lorenzo conteso tra i genitori, che un mese fa è stato trascinato via da scuola, con spiegamento di forze (oltre il padre, un perito d'ufficio, polizia di stato, vigili del fuoco e polizia municipale) alle persone, alle famiglie, alla comunità, anche in termini economici e di efficacia dell'investimento? Quanto costa una crisi familiare in termini personali e di comunità? Pur senza quantizzare freddamente i costi economici di una crisi coniugale che sfocia nella violenza anche omicida (meglio, femminicida), quanto costano una madre depressa, un padre furioso, un bambino con disturbi psichici?

Infine, quanto costa la frammentazione degli interventi, il ricorso a spazi e strutture diverse da parte dello stesso soggetto-famiglia? Quanto la duplicazione o la ripetizione all'infinito di interventi non sistemici, ma specialistici e settoriali? E quanto valgono (i costi si conoscono, seppure a grandi linee) i progetti non interconnessi, i cui effetti si disperdono con l'esaurimento o il mancato rinnovo dei fondi?

Per concludere, vogliamo ripetere la frase che abbiamo posto ad esergo di questo intervento: *"Dobbiamo sfuggire all'alternativa del fuori e del dentro; dobbiamo stare sulle frontiere"*, perché pensiamo possa rappresentare bene la consapevolezza e l'impegno di chi lavora con le famiglie, e che si sente sempre fuori e dentro di esse allo stesso momento, e sempre su una linea di frontiera, condividendone l'orizzonte e anche le speranze, soprattutto in un oggi così difficile.