

LA CASA SUL LAGO
Comunità educativa residenziale per minori
in “Palazzo Capovilla” a Pisogne
Fraternità Creativa

Indice

1.Premessa.....	3
2. Generalità.....	5
2.1 Destinatari	5
2.2 Funzionamento	6
2.3 Capacità Ricettiva	6
2.4 Attività	6
2.5 Personale e standard richiesti.....	7
2.6 Modalità di presa in carico	8
2.7 Dimissioni.....	9
2.8 Strumenti di verifica dell'efficacia del servizio offerto	10
3. I VALORI DI FONDO	11
4.LE LINEE GUIDA DELLA COMUNITA' EDUCATIVA MINORI	12
5. L'AZIONE EDUCATIVA.....	13
6.Standard Strutturali	17
6.1 Requisiti generali della struttura	17
6.2 Localizzazione	17
6.3 Accessibilità alla struttura	18
7. SIGNIFICATO DELL'INTERVENTO DI COUNSELOR ALL'INTERNO DELL'EQUIPE EDUCATIVA	19
7.1 Struttura organizzativa	19
7.2 Primo incontro con tutto il gruppo	21
7.3 Secondo incontro (Chiara 1).....	27
7.4 terzo – quarto incontro Chiara 2	31
7.5 quinto incontro Cristina	34
7.6 sesto incontro Paolo.....	38
8. CONCLUSIONI.....	41

1.Premessa

Il progetto "La Casa sul Lago" nasce all'interno di Fraternità Creativa, Società Cooperativa Sociale Onlus, avviata sul territorio di Pisogne l' 8/11/01 grazie ad alcune cooperative sociali di Gruppo Fraternità. Questa Cooperativa Sociale ha lo scopo di promuovere la cooperazione sociale nella bassa Valle Camonica e nell'Alto Sebino con l'obiettivo di riuscire a creare una base sociale che coinvolga il più possibile persone del territorio.

Fraternità Creativa gestisce i seguenti servizi:

- ❖ "ELIOS" Centro di Consulenza, Formazione e Prevenzione: il servizio gestisce attività rivolte ai minori, alle famiglie, agli insegnanti e a figure educative specializzate. Obiettivo principale del Servizio è la promozione del benessere individuale e sociale delle persone attraverso interventi mirati. L'equipe multidisciplinare è costituita da educatori, formatori, psicologi, pedagogisti clinici e pedagogisti.
- ❖ CONSULTORIO FAMILIARE: ha la finalità di promuovere e tutelare la salute dell'individuo, della coppia e della famiglia nelle diverse fasi della vita, avvalendosi della presenza di ginecologi, assistenti sociali, psicologi nella gestione di prestazioni nell'ambito dell'Area Psicologica e Sociale e nell'ambito dell'Area Ostetrico-Ginecologica.
- ❖ LA CASA SUL LAGO: comunità educativa residenziale rivolta a minori allontanati dal nucleo familiare quando viene rilevata l'incapacità o l'inadeguatezza del nucleo stesso nell'assolvere il proprio ruolo educativo. Agli ospiti inseriti all'interno della Comunità viene offerta assistenza, soddisfazione dei bisogni primari, tutela nei confronti di quelle persone e situazioni che possono disturbare psicologicamente il minore. Gli obiettivi degli interventi educativi sono: sostenere il minore nel suo percorso evolutivo, affrontare le cause che hanno determinato l'allontanamento dalla famiglia e proporre delle tappe di crescita individuale da attuare nel periodo di permanenza in Comunità. La capacità ricettiva è di dieci posti e l'inserimento viene valutato di volta in volta alla luce degli ospiti già presenti.

OBIETTIVI E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La rilevazione degli obiettivi e delle caratteristiche sotto riportate è scaturita in seguito a colloqui con i responsabili di Gruppo Fraternità e di Fraternità Creativa.

2. Generalità

La Comunità Educativa per Minori LA CASA SUL LAGO svolge attività di tipo educativo a carattere temporaneo, utilizzando la residenzialità del minore a fini educativi e di accompagnamento alla crescita in situazioni nelle quali è necessario un totale o parziale allontanamento del minore stesso dal contesto di vita (familiare o territoriale).

Il Servizio è volto creare un ambiente idoneo allo sviluppo di autonomia della personalità utilizzando, accanto agli strumenti educativi quotidiani, le potenzialità del gruppo, in particolare nella fase preadolescenziale ed adolescenziale, all'interno di un contesto di riferimento in cui sia possibile rimettere in gioco relazioni con i coetanei, con l'ambiente circostante, con le figure adulte. L'intervento educativo si basa su un approccio multidisciplinare bio-psico-socio-educativo e si avvale di tutti gli interventi necessari (psicoterapico, educativo, relazionale, ecc.).

Il modello di lavoro è quello di una comunità "aperta" con particolare attenzione all'individuazione di risorse esterne e alla collaborazione con le agenzie sociali, ricreative e scolastiche del territorio, sia per le attività di gruppo, che per i progetti individualizzati.

L'intervento residenziale viene condiviso dai familiari (quando previsto e possibile), dai Servizi Sociali, dagli utenti, dagli operatori, in quanto è da considerare come un momento di un progetto in prospettiva che prevede non solo un "prima" e un "durante", ma soprattutto un "dopo".

In questa prospettiva dinamica è indispensabile che l'inserimento di ogni minore avvenga su richiesta del Servizio Sociale che lo ha in carico.

Il progetto educativo è individualizzato e riguarda sia i minori che, quando possibile, le loro famiglie attraverso interventi di supporto anche per i genitori.

2.1 Destinatari

La Comunità Educativa per Minori LA CASA SUL LAGO si rivolge potenzialmente a minori di età compresa tra gli 0 e i 17 anni (maschi 0-12 e femmine 0-17), vittime di abuso, maltrattamenti, abbandono, disturbi dell'apprendimento, esclusione sociale e pertanto, in genere, situazioni per cui è previsto l'allontanamento dalla

famiglia o dal contesto d'origine. L'obiettivo è di privilegiare la fascia d'età tra i 6 e i 17 anni, valutandone l'inserimento di volta in volta alla luce degli ospiti già presenti.

2.2 Funzionamento

La struttura ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per tutto l'anno. Garantisce la presenza di personale qualificato in coerenza e nel rispetto dei parametri regionali.

2.3 Capacità Ricettiva

10 posti.

2.4 Attività

La Comunità Alloggio per Minori LA CASA SUL LAGO garantisce un'assistenza sanitaria di base, progetti educativi individualizzati, il soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali, la cura degli effetti personali dei minori e la pulizia ordinaria degli ambienti di vita e degli arredi.

L'asse del fare quotidiano del minore

Operando sulla doppia possibilità del rapporto individuale e del rapporto di gruppo, l'asse del fare quotidiano si gioca su diversi ambiti, fra cui:

➤ **La prosecuzione dei percorsi scolastici**

O di formazione, o di avviamento al lavoro, o di lavoro già in atto per coloro per i quali la continuità possa essere positiva;

➤ **L'attivazione di nuovi percorsi scolastici**

O di formazione, o di avviamento al lavoro, o di lavoro, nel territorio in cui ha sede la Comunità Educativa o in altro ritenuto adeguato al progetto del minore;

➤ **La partecipazione ad occupazioni quotidiane**

Per favorire la responsabilizzazione e il senso di appartenenza alla collettività;

➤ **L'attivazione di laboratori espressivi e di attività comunicative**

➤ **L'organizzazione creativa del tempo a disposizione,**

con la promozione di attività esterne (oratorio, gruppo sportivo, ecc.) anche a piccoli gruppi.

L'organizzazione della struttura prevede le seguenti attività:

➤ **Attività di supporto all'intervento educativo quotidiano:**

- Colloqui con l'educatore di riferimento;
- Colloqui di supporto psicologico e psicoterapico quando previsto;
- Incontri collettivi settimanali per l'organizzazione delle attività;

➤ **Attività ludico ricreative:**

- Attività con Gruppo Volontari
- Gruppi Culturali
- Uscite formative sul territorio.

Si sottolinea, inoltre, che vengono favoriti e stimolati i rapporti con la famiglia, nonché con tutte le altre componenti sociali che possono favorire un reinserimento del minore nel contesto di provenienza o nell'ambiente esterno.

2.5 Personale e standard richiesti

La Comunità Educativa per Minori LA CASA SUL LAGO risponde ai requisiti del personale nel rispetto dei parametri regionali.

In particolare si prevedono le seguenti figure professionali:

- Il Coordinatore Unità Operativa (C.U.O.)

Organizza, dirige e valuta il personale e tutte le attività svolte nella propria Unità Operativa, facendosi eventualmente supportare dalle opportune Funzioni di Settore.

Redige e mantiene aggiornate le procedure specifiche afferenti la propria Unità Operativa.

Mantiene i rapporti con i Servizi Sociali, il Tribunale dei Minori, le Istituzioni anche tramite il Referente Educativo.

Attiva le procedure per interventi manutentivi ad immobili ed attrezzature in dotazione alla Unità Operativa, anche attraverso il Referente Logistico.

Organizza e gestisce riunioni settimanali d'equipe, la formazione dello staff.

Redige le turnazioni.

E' reperibile, in caso di bisogno, in qualsiasi momento (almeno telefonicamente).

- Gli Educatori

Gli educatori sono gli operatori che partecipano alla predisposizione dei progetti educativi e ne danno concreta attuazione. Essi partecipano altresì, insieme al responsabile e ai servizi Sociali di riferimento, alle fasi di verifica dell'andamento del progetto. Gli educatori di unità strutturali residenziali si trovano a convivere coi soggetti ospitati e ad assumere anche una funzione di supplenza dell'organizzazione familiare, comunemente preposta alla soddisfazione dei bisogni materiali e affettivi. Gestiscono insieme ai minori, per quanto questi ultimi possano contribuire, gli aspetti materiali della vita della comunità (spese, preparazione dei pasti, ecc...).

Promuovono momenti di interazione con il sistema familiare, sia esso la famiglia d'origine o la rete parentale più estesa, nonché con altri servizi del territorio sempre in accordo con i Servizi Sociali invianti.

- Ausiliari Socio – Assistenziali

Gli Ausiliari Socio- Assistenziali prestano un'assistenza di tipo "tutelare", di assistenza diretta alla persona, che si attua mediante l'erogazione di prestazioni primarie: alimentazione, mobilitazione, igiene, protezione, accompagnamento. Naturalmente la capacità di realizzare interventi integrati non significa che l'ausiliario socio-assistenziale debba essere impiegato per svolgere attività residuali, vale a dire "scartate" da altri operatori. Parallelamente, la tipologia degli interventi rientranti nell'ambito delle sue competenze va valutata come supporto integrativo, e non sostitutivo, degli altri interventi educativi. In questa logica, ad esempio, egli partecipa in collaborazione con gli educatori agli interventi volti a favorire la vita di relazione.

2.6 Modalità di presa in carico

La modalità operativa di presa in carico si snoda attraverso i seguenti passaggi:

1. Presentazione del caso da parte del Servizio Sociale richiedente o della Direzione Centro Giustizia Minorile (o USSM) richiedente al Coordinatore della Comunità o segnalazione da parte delle Forze dell'Ordine.
2. Presentazione di documentazione scritta sulla situazione del minore che s'intende inserire.
3. Presentazione del caso al Responsabile interno dell'équipe ed all'équipe stessa per valutarne l'inserimento.
4. Incontro col Servizio richiedente per mettere a punto lo specifico Progetto Educativo Individuale.
5. Richiesta della documentazione sanitaria, provvedimenti del Tribunale, permessi di soggiorno, autorizzazioni varie, ecc.
6. Inserimento del minore.
7. Apertura della Cartella Utente differenziata in sei settori che contengono le diverse tipologie di documenti :
 - Documentazione Anagrafica Personale (documenti personali dell'utente)
 - Documentazione Amministrativa (impegnativa di spesa e altri eventuali documenti amministrativi)
 - Documentazione Sanitaria (schede riguardanti le visite mediche; referti delle stesse visite mediche e analisi; tessera sanitaria; libretto sanitario)
 - Documentazione Scolastica/Lavorativa (contiene il curriculum scolastico dell'utente; materiale consegnato dalla scuola all'utente; documentazione relativa ad eventuali tirocini lavorativi o stage; contratto di lavoro)
 - Documentazione Giudiziaria (documenti emessi dal T.M. o altri enti preposti)
 - Documentazione Personale (scheda di inserimento Utente; scheda di osservazione Utente; Progetto Educativo Individualizzato; Relazioni di verifica con il Servizio Sociale; Diario di osservazione Utente; Relazioni di aggiornamento; comunicazioni da/per Servizi Sociali)

2.7 Dimissioni

Le dimissioni avvengono sulla base di tre principali modalità:

- a) ad ultimazione del Progetto Educativo Individuale previsto;

b) alla scadenza dei termini di custodia previsti dall'eventuale procedimento penale;

c) in base ad una decisione assunta di concerto tra Servizi, équipe della Comunità e cooperativa a seguito di eventi o situazioni nuove.

L'ospite non viene dimesso senza che gli sia garantita una nuova situazione di accoglienza e, quando possibile, non prima che si sia integrato nell'ambiente e nel contesto di vita al di fuori della struttura.

Inoltre in casi eccezionali, quando l'ospite provoca grave e comprovato pregiudizio a se stesso e/o agli altri (ospiti/ operatori), il Coordinatore della Comunità Educativa inoltra una "Richiesta di allontanamento" all'ente inviante di competenza, il quale cerca un'idonea situazione di accoglienza alternativa e provvede al trasferimento.

Chiusura e archiviazione della Cartella Utente da parte del C.U.O., in modo da garantirne la perfetta integrità e la facile rintracciabilità.

2.8 Strumenti di verifica dell'efficacia del servizio offerto

Il Servizio, così come la gestione della quotidianità, prevedono un monitoraggio costante e strutturato al fine di declinare al meglio ogni passaggio ed ogni fase operativa e di garantire il funzionamento e un alto livello di qualità del servizio offerto.

In particolare, sono stati individuati strumenti di verifica e di raccolta dati sia qualitativi che quantitativi in riferimento alla misurazione dei seguenti indicatori:

- soddisfazione delle risorse umane
- soddisfazione dei servizi inviati;
- rapporto tra richieste di inserimento ed inserimenti realizzati;
- gradimento dell'utenza rispetto alle attività e ai laboratori attivati
- raggiungimento degli obiettivi previsti in ogni PEI.

3. I VALORI DI FONDO

Partendo dal codice etico e dai valori condivisi tra le cooperative sociali appartenenti al Consorzio Gruppo Fraternità (democraticità, parità tra i Soci, trasparenza gestionale, valorizzazione delle persone, sviluppo per la "cooperazione", imprenditorialità diffusa, impegno al miglioramento continuo, reciprocità sociale), *la mission della Cooperativa Sociale Fraternità Creativa è: aiutare le persone in difficoltà a crescere umanamente e spiritualmente.*

La legge 381/91 ci assegna lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari e educativi". La Cooperativa ha quali principi fondamentali della sua missione:

- ④ PROMUOVERE IL POTENZIALE SOCIALE DELLE PERSONE ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità;
- ④ SVILUPPARE IL PRINCIPIO DELLA SUSSIDIARIETÀ ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini.
- ④ AFFRONTARE LE SITUAZIONI DI GRAVE DISAGIO DEI MINORI ossia attuare delle azioni assistenziali ed educative nei confronti di quei minori vittime di grave disagio
- ④ PROMUOVERE AZIONI AGGREGATIVE E SOCIALIZZANTI ossia realizzare occasioni di aggregazione e di confronto a favore dei minori del territorio, con l'obiettivo di prevenire situazioni di disagio
- ④ OFFRIRE OCCASIONI DI PROMOZIONE DELL'AGIO E DI PREVENZIONE AL DISAGIO ossia realizzare servizi che nella loro diversa struttura e definizione possano favorire situazioni di agio e prevenire quelle di disagio, agendo principalmente con interventi di formazione rivolti al territorio, interventi di prevenzione primaria e secondaria

4.LE LINEE GUIDA DELLA COMUNITA' EDUCATIVA MINORI

In linea con quanto specificato relativamente alla mission della cooperativa, la Comunità Educativa Minori si pone i seguenti macro obiettivi:

- Operare una presa in carico globale delle persone ed assicurare il presidio dell'intero ciclo di servizio, attraverso l'azione in rete e la connessione tra cooperative A e B;
- Fornire ed elaborare progetti educativi integrati, personalizzati e dinamici e non singole prestazioni;
- Stimolare la partecipazione e il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie e stimolare la creazione di nuove relazioni affettive positive;
- Finalizzare l'azione educativa all'emancipazione e all'inclusione sociale;
- Promuovere il benessere socio culturale del territorio in cui opera;
- Assicurare sinergie di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione

5. L'AZIONE EDUCATIVA

Le Risorse Umane rappresentano il fulcro del lavoro educativo all'interno del quale ogni figura utilizza, come strumento di lavoro, la propria persona, giocandosi all'interno delle relazioni e mettendosi continuamente in discussione anche alla luce dei vissuti, delle paure, delle emozioni che le relazioni stesse scatenano.

Lavorare nella relazione d'aiuto significa mettere allo scoperto i propri punti di debolezza, significa essere quotidianamente scossi "dentro", nel bene e nel male. Significa potersi trovare nella condizione di non riuscire a controllare e nascondere le proprie fragilità.

Significa parallelamente porsi come guida, elemento di facilitazione, riferimento nei confronti dei minori che, allontanati dal proprio contesto di origine, si trovano costretti a ri-orientarsi per crescere.

Alla luce di questa breve premessa, la Cooperativa Sociale Fraternità Creativa si ispira, in linea anche con le altre realtà con cui ha elaborato l'idea progettuale iniziale, ad alcuni principi guida dell'agire educativo:

Principi-guida dell'agire educativo

🌀 Reciprocità.

L'essere umano si comprende e si realizza come "essere in relazione" Io-Tu. Per il bambino, il preadolescente, l'adolescente è proprio nel relazionarsi con l'altro la possibilità di prendere coscienza di se stessi e per questo, nella relazione, mettono in gioco la loro totalità. La relazione con l'educatore ha quindi il compito di favorire un'attenuazione dell'iniziale disparità ed una sempre maggiore autonomia ed indipendenza del ragazzo, vero ed unico protagonista.

🌀 Temporalità.

Compito dell'educatore è anche valorizzare ogni attimo presente inserendolo in una progettualità esistenziale più a lungo termine. Il tempo deve divenire una risorsa e non tempo perso. Parallelamente, ogni azione, ogni occasione, ogni istante prendono senso solo nel momento in cui qualcuno riesce a collegarli e a

ricondurli a un progetto più ampio, riuscendo così a sfruttare tante occasioni come strumenti di crescita del minore.

🌀 Socialità.

Siamo consapevoli del fatto che l'essere umano è un essere sociale, da qui l'importanza sia delle relazioni interpersonali che del sentirsi appartenente al gruppo.

L'educatore ha la funzione di favorire e regolare la comunicazione tra i soggetti, che sono tutti diversi, di sollecitare lo scambio di risorse, di incentivare le attività e la vita di gruppo, in cui ci si unisce intorno ad un compito comune da svolgere con responsabilità.

Il gruppo può diventare un luogo di promozione delle risorse individuali e collettive, prevenendo l'insorgenza di forme manifeste del disagio.

In quest'ottica risulterà significativa la presenza, all'interno della cooperativa, di un servizio territoriale che si occupa da anni di gestione delle dinamiche di gruppo, animazione e formazione.

🌀 Sistematicità.

L'educazione è anche rapporto complesso in una realtà che si può definire un "sistema". Accanto alla Comunità Alloggio ci sono altre agenzie educative sul territorio, che possono collaborare con l'obiettivo di promuovere azioni coordinate di fronte a situazioni di disagio.

L'educatore deve sentirsi parte integrante di una comunità educativa che ha come obiettivo lo sviluppo integrale della persona.

🌀 Testimonianza.

L'educatore deve essere se stesso, autentico; deve manifestare coerenza tra il dire, il fare e l'essere. L'educatore deve essere un modello, non il modello irraggiungibile e perfetto ma bensì un modello che non ha paura di mostrare i propri errori e le proprie emozioni.

Questi principi-guida sono da noi considerati strettamente connessi tra loro. L'esperienza che da anni le cooperative appartenenti a Gruppo Fraternità

hanno sviluppato nella gestione di servizi residenziali per minori ci porta a concludere che all'educatore è indirettamente affidata la responsabilità di rappresentare per i minori **un Tu che sappia meritare fiducia**. Non è possibile cercare d'intervenire sulle situazioni di disagio senza queste dimensioni, che dovrebbero compenetrarsi e sostenersi reciprocamente.

Al tempo stesso, l'agire educativo non può a nostro avviso prescindere dal tenere in considerazione alcuni fondamentali elementi che l'esperienza ci ha insegnato essere la bussola di ogni intervento:

- ✦ ricercare il benessere dell'individuo attraverso un'attenzione alla sua unicità e globalità: l'agire educativo è rivolto all'osservazione, all'ascolto, anche al di là della semplice comunicazione verbale e/o gestuale, all'individuare e perseguire obiettivi di cambiamento, a modificare gli interventi di pari passo con le evoluzioni e le involuzioni che si presentano,
- ✦ considerare la globalità della persona: l'intervento degli operatori deve sempre concretizzarsi nel rispetto:
 - della dignità
 - della riservatezza
 - della storia del minore e del contesto familiare;
- ✦ considerare la famiglia come risorsa, riconoscere alla stessa il ruolo di soggetto primario e ambito di riferimento unitario, sia essa la famiglia d'origine quando previsto un riavvicinamento da parte del minore, o la famiglia affidataria. Sarà impegno degli educatori rendere comprensibile il percorso di integrazione e collaborare con la famiglia per il perseguimento del benessere del minore stesso.
- ✦ Considerare il territorio come risorsa: gli ambiti in cui si esplicano gli interventi educativi sono spazi reali di vita per crescere e sviluppare le capacità individuali;

L'agire educativo è strettamente correlato al progetto educativo individualizzato e ai valori educativi che l'equipe di lavoro persegue quotidianamente.

Il progetto educativo rappresenta la cornice all'interno della quale l'agire educativo cerca di favorire e facilitare il raggiungimento di obiettivi di crescita.

L'ambito scolastico, delle relazioni, dell'igiene personale, della gestione delle emozioni costituiscono piani importanti per valutare l'acquisizione di un livello di autonomia sufficiente per far fronte alle diverse fasi della crescita.

I progetti educativi individualizzati, elaborati dall'equipe educativa e condivisi con i Servizi Sociali di riferimento, necessitano pertanto di continue verifiche, riadattamenti, modifiche, aggiustamenti e rappresentano quindi strumenti dinamici e personalizzati.

La verifica è costante e basata su indicatori appositamente individuati anche facendo riferimento, ove possibile, alla classificazione ICF e agli strumenti utilizzati dalla Cooperativa Fraternità Giovani all'interno del proprio Sistema di Gestione della Qualità



6. Standard Strutturali

6.1 Requisiti generali della struttura

La Comunità Educativa per Minori LA CASA SUL LAGO è in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti leggi e direttive regionali.

6.2 Localizzazione

La struttura è localizzata in un ambito urbano a destinazione residenziale, in modo da agevolare i processi di socializzazione degli utenti. E' garantita la vicinanza a mezzi pubblici di trasporto, per permettere agli ospiti, il cui progetto educativo lo prevede, la gestione autonoma degli spostamenti.

L'edificio che si affaccia sul lato settentrionale di piazza Mercanti, sito al numero civico 1, in Pisogne (BS) appartenne anticamente alla famiglia Rizzi, la quale ospitò Carlo Borromeo nel 1580 durante la sua visita apostolica a Pisogne.

Successivamente passò di proprietà alla famiglia Felappi per poi essere trasformato in asilo dal 1897 al 1964.

Si trova nel nucleo abitativo più antico del paese, che nel Medioevo era racchiuso da una cinta muraria e da un sistema di porte che recintava l'area oggi comprendente piazza Mercanti, piazza Berlai e Capovilla.

Gruppo Fraternità ha acquisito l'immobile nel 2002 e ha avviato la pratica edilizia per la ristrutturazione che ha avuto inizio nel 2005 in seguito all'autorizzazione della Soprintendenza per i Beni Architettonici.

Il progetto di ristrutturazione non ha previsto modificazioni esterne ma ha cercato di conservare la struttura originale riprendendola ove opportuno per risaltare le particolari condizioni architettoniche.

L'immobile, distribuito su livelli diversi, è di notevoli dimensioni: questo ha permesso di poter suddividere gli spazi creando ambienti diversi, con ingressi anche separati.

6.3 Accessibilità alla struttura

E' garantita un'accessibilità alla struttura in assetto e in ottemperanza alle normative vigenti.

7. SIGNIFICATO DELL'INTERVENTO DI COUNSELOR ALL'INTERNO DELL'EQUIPE EDUCATIVA

A seguito di colloqui preliminari con i responsabili educativi della Comunità è emersa la necessità di un intervento di counselor sull'equipè educativa per individuare le incongruenze tra gli obiettivi esplicitati in sede di progettazione e gli obiettivi reali raggiunti dal servizio.

7.1 Struttura organizzativa

La cooperativa Fraternità creativa è organizzata come riportato nell'organigramma seguente



Figura 1 - Organigramma cooperativa

Io mi sono occupato della sola parte relativa alla comunità per minori di Pisogne,

organizzata come indicato di seguito

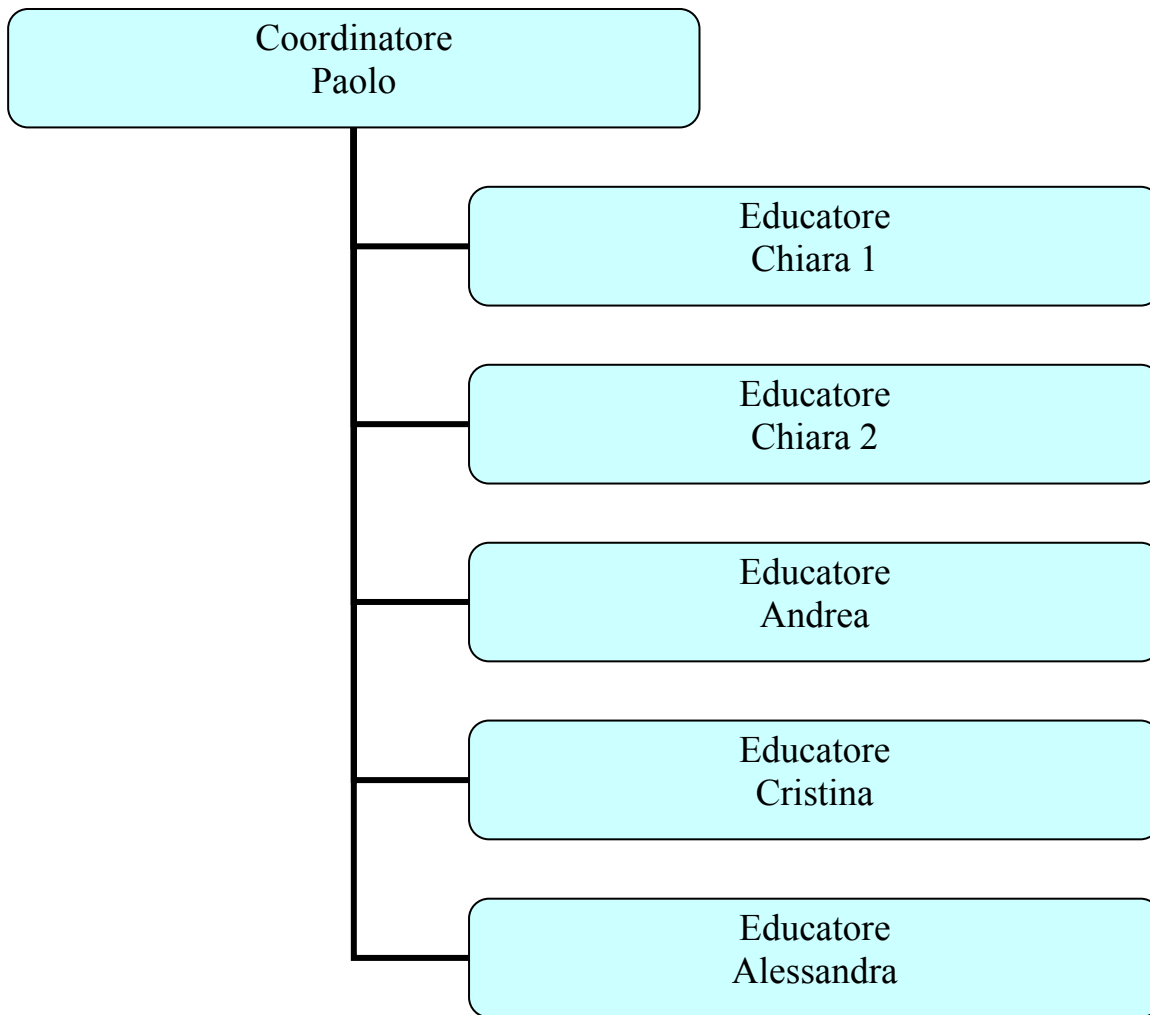


Figura 2 - organigramma Comunità (si osservi la funzione del Coordinatore coincidente all'AD della cooperativa

7.2 Primo incontro con tutto il gruppo

L'obiettivo del primo incontro è stato sia di presentazione del progetto e dei suoi attori sia di far emergere dal gruppo le difficoltà e le inefficienze organizzative sentite dall'interno.

Presentazione dell'attività all'interno dell'equipe.

Marco

Sono ingegnere meccanico e mi interesso da tempo di organizzazione aziendale, il mio percorso di studi mi ha portato ad approfondire gli aspetti tecnici legati all'organizzazione aziendale frequentando un master MBA, e aspetti legati alle relazioni umane, frequentando un corso di Counseling con modello sistemico presso il Centro milanese di terapia familiare ...

... voglio lavorare con voi per valutare sia gli aspetti organizzativi sia operativi che relazionali.

Paolo

Tirocinio anomalo rispetto al solito, pare una possibilità molto utile per noi perché la comunità è partita da poco, l'aspetto organizzativo è in continuo movimento. Cambiamenti di persone vogliono dire molto

Marco

C'è qualche punto di debolezza che ritenete che sia presente nella vostra organizzazione?

Chiara

Mi risulta difficile identificare i punti di debolezza perché continuiamo a ridefinirci, continua a cambiare l'organizzazione intorno, quindi è difficile mettere a fuoco tutto. Non riesco a capire se è legato al momento o al cambiamento

Marco

Siete tutti d'accordo?

Alessandra

Sono arrivata da poco quindi sto imparando. Penso di essermi amalgamata bene ... a me piacerebbe che mi correggessero quando sbaglio anche perché non sbaglio apposta. Quando non c'è chiarezza possono nascere delle incomprensioni. Rispetto ad altre esperienze in comunità mi trovo bene: per esempio ieri con un utente Chiara mi chiesto un parere, questo mi ha gratificato molto.

Marco

Perché ti sei meravigliata?

Alessandra

Perché dalle altre parti la mia esperienza è stata diversa. Per fare un esempio dove ero prima ,la doccia iniziava alle 17, a volte io arrivavo alle 17 e le docce erano già fatte ... sono io la bacucca ... l'operatore le faceva alle 15 . Un altro esempio se smontavo il turno alle 21 il collega arrivava alle 21:30 quindi tutti i giorni facevo 1 ora in più non è per l'ora in più che se mi dicono di farla io la faccio, ma poteva partire mezz'ora prima.

Paolo

Questa equipe ha vissuto una parte iniziale di fortune e sfortune: sfortuna perché non c'era l'autorizzazione a partire ma abbiamo avuta la fortuna di poter programmare tutto molto bene. Altra sfortuna è che sono arrivati 4 fratelli tutti insieme e subito dopo altri due. Poi è arrivato un nuovo operatore Andrea. Quindi tante, troppe cose nuove.

Eravamo molto uniti perché abbiamo avuto un lungo periodo di coabitazione.

Per me è la prima volta che sono coordinatore e amministratore, la sola cosa che ho sempre fatto è stata quella dell'educatore.

Marco

Cosa ti piace più fare?

Paolo

Dipende dall'oggetto di lavoro mi piace fare sia l'educatore che l'amministratore. A volte sono troppo coinvolto nelle attività. Esempi a dicembre ero troppo coinvolto a causa del periodo ora si sta ristabilendo la situazione.

Parlando da educatore 4 utenti sono un numero adeguato, se parlo da Amministratore 4 utenti sono troppo pochi.

Marco

Quanti utenti servono per raggiungere il punto di pareggio?

Paolo

8 utenti è il minimo con la struttura di oggi

Marco

Qual e secondo voi il motivo per il quale non avete un numero di utenti sufficienti?

Paolo

Perché la crisi colpisce tutti, e quindi i comuni preferiscono fare altri interventi per cercare di risparmiare... servizi sociali che non hanno continuità ... giri di relazioni e informazioni contraddittorie ... richieste gestite politicamente.

Da ottobre non avevamo nessuna richiesta oggi ne abbiamo ricevute 3

Marco

Quindi siamo vicini all'obiettivo

Andrea tu cosa pensi essendo dimissionario hai qualcosa da suggerire a questo gruppo per poter lavorare meglio?

Andrea

Non so quanto possa essere nella posizione di poter dare dei suggerimenti, in quanto sono dentro, forse, troppo dentro ... troppo per riuscire a capire dove

abbiamo sbagliato o fatto bene.

... io non sono particolarmente chiacchierone e questo può essere un punto debole per l'equipe. Io non espongo apertamente i miei problemi, cerco di risolvermeli personalmente ... da luglio ad adesso momenti di riflessione concreta su cosa si potrebbe fare o meno non ci sono stati, in quanto è successo di tutto e di più ... più che progettare il futuro dobbiamo evitare che gli utenti si ammazzino ... sono tanti i fattori che definiscono gli eventi ...

Marco

Mi sembra di capire quindi che a causa di molti fattori non c'è ancora stata la possibilità di un confronto aperto tra di voi.

Mi pare inoltre di capire che questa mancanza di confronto la si viva con difficoltà a tal punto che porta a mollare o a trovare qualche altra via di fuga

Paolo

Mollare?

Marco

A disinvestire forse è meglio?

Chiara

A dicembre (difficoltà a parlare, emozione forte), nel periodo caldo, come equipe siamo andati avanti in regime di sopravvivenza. Si viveva giorno per giorno senza alcun programma

Marco

Li vivevi come momenti pesanti?

Chiara

Molto pesante anche non solo per la pesantezza degli eventi ... è importante un confronto sia sull'emergenza che su un lavoro in prospettiva.

....

Paolo

Sono convinto che il periodo passato è stato di insegnamento per tutti

Marco

Cosa avreste potuto fare di diverso?

Paolo (raccontando gli eventi di un utente particolarmente difficile)

Non potevamo fare nulla di diverso di quello che abbiamo fatto. Abbiamo provate di tutto ... l'errore che forse c'è stato è forse avvenuto nei mesi precedenti ... l'equipe ha lavorato sull'emergenza ma i problemi erano forse nei periodi precedenti.

Marco

Quindi avete individuato l'inefficienza?

Paolo

No non abbiamo ancora discusso ... sono solo mie supposizioni

Marco

Si potevano adottare delle attività di selezione degli utenti in modo da valutarne la congruenza tra le necessità dell'utente e il tipo di servizio erogato?

Paolo

Non è possibile, devi prendere quello che viene. Ci sono relazioni ma possono essere datate.

Marco

Non è possibile richiederne aggiornate?

Paolo

Le situazioni sono molto complesse quindi bisogna prendere un po' quello che viene. Siamo già in difficoltà economica prova a pensare cosa può succedere se iniziamo a selezionare gli utenti.

...

7.3 Secondo incontro (Chiara 1)

Marco

... (presentazione della mia funzione, degli obiettivi, e conoscenza reciproca)...

Marco

Ci sono stati eventi che ritieni che siano stati particolarmente rilevanti nella tua esperienza in questa comunità?

Chiara

C'è stato un periodo molto pesante, dove mi sono sentita annullata completamente. Le difficoltà erano tali che non riuscivo più a sopportare la situazione. Tutta la situazione era causata da un utente. Quindi in equipe abbiamo deciso di rinunciare all'utente.

Marco

Quale era la difficoltà?

Chiara

Eravamo sotto organico ... era troppo difficile continuare.

Marco

Hai pensato di abbandonare?

Chiara

Mai

Marco

Quello che avete fatto è stato percepito come soluzione?

Chiara

Si

Marco

Quindi avete trovato la soluzione migliore?

Chiara

No, perché può essere vista come una sconfitta dal punto di vista della comunità

Marco

Quindi avete pensato a come avreste potuto comportarvi diversamente?

Chiara

No, abbiamo lasciato tutto come prima

Marco

Come potete fare ad evitare che entri un altro utente difficile?

Chiara

Si devono valutare meglio gli inserimenti

Marco

In che modo potete fare questo?

Chiara

Valutando le relazioni

Marco

Quindi mi stai dicendo che l'inserimento dell'utente precedente non è stato valutato correttamente?

Chiara

Sì, è stato sottovalutato. Ci siamo basati sui soli commenti degli assistenti sociali. Il problema era con gli altri ospiti della casa.

Marco

Non avete letto le relazioni dei medici?

Chiara

Si le abbiamo lette.

Marco

Quindi cosa è mancato nella valutazione che ha portato a dire che il ragazzo poteva essere inserito in questa comunità?

Chiara

Non lo so, forse dobbiamo arrivarci con il tempo

... (silenzio)

Non sento che qui ci sia un gruppo coeso a causa di Andrea che è completamente assente

Marco

Andrea è qua da molto?

Chiara

No, lui è arrivato dopo di noi

Marco

Che suggerimenti puoi dare a Paolo per la prossima selezione?

Chiara

Non saprei neanche io cosa consigliare, sono situazioni normali per un educatore

Marco

Dal tuo punto di vista cosa avrà spinto Paolo a scegliere Andrea?

Chiara

Forse per il fatto che stava cercando un educatore maschio

Marco

Solo?

Chiara

... forse non l'abbiamo messo in prova per un certo periodo, forse dovevamo essergli più vicini per potergli passare un po' di esperienza ... forse qualche altro corso di formazione poteva essere utile ... una comunità per minore non è un ambiente da neodiplomati ... però lui non poteva saperlo ... noi dovevamo forse aiutarlo a crescere ... quello che potremmo fare in equipe è definire un criterio di selezione e un programma di inserimento e formazione.

Marco

Mi sembra una buona proposta, ritieni che questa approccio possa essere una soluzione anche per altre problematiche?

Chiara

Penso che se ci confrontassimo meglio in equipe probabilmente saremmo più efficaci sia con gli utenti che con i servizi

...

7.4 terzo – quarto incontro Chiara 2

Il terzo e quarto incontro è stato successivo ad un corso di organizzazione che ho tenuto all'intero gruppo. Questo mi ha dato la possibilità di trasmettere alcune tecniche operative per la gestione della documentazione, reporting, ecc.

Marco

... ci sono state delle novità in questo periodo?

Chiara

Si, direi veramente molte, non con gli utenti ma al nostro interno. Abbiamo migliorato molto la modalità di condurre le equipe.

Marco

Da cosa percepisci che stia procedendo meglio?

Chiara

Dal fatto che durante l'equipe si segue un agenda predefinita, le persone arrivano preparate agli argomenti da discutere, si riesce a discutere di tutti gli argomenti in tempi molto più brevi

....

Marco

Durante l'equipe vi sentite tutti nella condizione di poter esprimere la vostra opinione?

Chiara

No, forse questo deve essere ancora migliorato

Marco

Puoi farmi capire meglio?

Chiara

Molto spesso durante l'equipe mi sento in difficoltà a esprimere la mia opinione ... forse è la mia timidezza che mi limita un po'

Marco

Chi parla solitamente durante l'equipe?

Chiara

Generalmente parla Paolo ... ci passa i rassegna tutto l'accaduto della settimana e ci da alcune dritte per migliorare

Marco

Non viene chiesta la vostra opinione quando affrontare un argomento?

Chiara

Direttamente no, ma se intervenissi sicuramente Paolo non mi direbbe nulla.

Marco

Cosa ti sentiresti di proporre a Paolo in riferimento alla gestione dell'equipe per agevolare il dialogo?

Chiara

Forse basterebbe che chiedesse la mia opinione

Marco

La definizione dell'agenda è decisa insieme?

Chiara

Viene preparata da Paolo e poi passata a tutti per fare in modo che tutti si preparino all'incontro

Marco

Ritieni che si possa mettere all'ordine del giorno un riesame dell'andamento della

equipe?

Chiara

Penso proprio di sì, penso che anche gli altri saranno d'accordo ... lo farò per il prossimo mercoledì

Dopo circa 1 mese ...

Marco

Cosa mi puoi raccontare?

Chiara

Procede tutto bene, ho proposto di parlare dell'andamento dell'equipe con gli altri. Tutti hanno accettato. Durante l'equipe è emerso che tutti sentivano il desiderio di dare il loro contributo ma avevo tutti bisogno di essere stimolati.

...

Ora l'equipe è molto meglio ognuno di noi esprime la propria opinione sui diversi casi, sulle modalità da utilizzare e Paolo coordina lo scambio di opinioni, valuta se le nostre decisioni sono corrette oppure se è necessaria una supervisione.

...

Mi sento molto più tranquilla, sento che le mie opinioni sono valutate e talvolta supervisionate ... questo è uno stimolo alla crescita.

7.5 quinto incontro Cristina

Cristina è una neo assunta a seguito del licenziamento di Andrea. Al tempo del colloquio è passato circa 1 mese dall'assunzione.

Marco

... (del progetto, degli obiettivi, ecc) ...

Marco

Hai voglia di raccontarmi qualcosa del tuo percorso lavorativo prima di arrivare in questa comunità?

Cristina

...

Marco

Ti piace il lavoro in comunità?

Cristina

Si molto anche se ritengo che sia molto dura, perché si rischia di portarsi a casa tante problematiche ... abbiamo dei ragazzi molto giovani che hanno provato, nella loro breve vita, molte più cose di persone adulte ... a volte mi sento inadeguata ad affrontare certi problemi ... sento di essere un po' sola ... non mi sento nel gruppo ... forse ci vorrebbe più condivisione degli obiettivi ...

Marco

Hai parlato ancora di queste tue difficoltà con qualcuno?

Cristina

Si durante un'equipe mi è stato chiesto come mi trovavo ma mi hanno risposto che sono problemi e poi con l'esperienza passano ... non me la sento di improvvisare ... gli argomenti sono troppo forti per poter improvvisare.

Marco

Oltre all'equipe ti sei rivolta a qualcuno?

Cristina

Si ne ho parlato a Chiara (1) , mi ha riferito di parlane a Paolo perché si era deciso, prima del mio arrivo, di farmi seguire un "tirocinio" e una sorta di affiancamento ...
(silenzio)

Marco

Ne hai parlato a Paolo?

Cristina

No, non c'è mai. A causa dei miei turni, incontro Paolo solo il mercoledì in equipe

Marco

Non avete momenti di confronto tra educatori e coordinatore?

Cristina

Si con il coordinatore mi trovo spesso, ma con Paolo no essendo l'amministratore di tutta la cooperativa ha diverse attività da svolgere anche altrove.
(NB: Paolo è sia amministratore che coordinatore)

Marco

Quindi con chi ti confronti spesso?

Cristina

Con Chiara (2), il coordinatore

Marco

Cosa pensa Chiara (2) di questa situazione, questa tuo percorso di formazione?

Cristina

Anche lei è d'accordo e dice che dovrei chiarire tutto con Paolo

Marco

Sono quindi tutti d'accordo ... quindi potresti anche fare a Paolo una telefonata per chiedere un appuntamento che non sia in coincidenza con l'equipe. Forse questo può aiutarti a chiarire alcune cose ... sono certo che a Paolo farà piacere ... inoltre non vedo nulla di male nel chiedere consiglio al tuo superiore.

Cristina

Si in effetti non sto facendo nulla di male, anzi lo sto facendo per la comunità ... domani lo chiamo

....

Incontro con Cristina dopo circa 2 settimane

Marco

Cosa mi racconti?

Cristina

Dopo che ho parlato con Paolo è iniziato l'affiancamento con Chiara (2). Chiara è proprio molto brava ... ho tanto da imparare da lei ... ho scoperto che non è la coordinatrice, ne ero proprio convinta.

Marco

Quindi ti senti meglio anche gli altri educatori?

Cristina

Mi sento liberata da un peso che io stessa continuavo ad ingigantire ... per poter creare un gruppo è necessario che ciascuno abbia voglia di accogliere e di essere accolto, questo è quello che mi sono portata a casa da questa esperienza.

Marco

E quindi hai scoperto anche chi è il coordinatore?

Cristina

È Paolo

Marco

Mi sembra però di capire che non coordina?

Cristina

Si in effetti mi pare più un titolo formale in quanto lui è principalmente impegnato in ambiti amministrativi come amministratore delegato

...

7.6 sesto incontro Paolo

... (convenevoli, ecc)

Marco

Cosa mi vuoi raccontare?

Paolo

Prima di tutto voglio ringraziarti per quello che stai facendo in quanto ho notato un grande cambiamento tra le persone: sono tutti molto più collaborativi, vengono presentate idee per migliorare le diverse attività ... (silenzio) ... ho inoltre capito che forse ho sbagliato tante cose. Il mio doppio ruolo (Amministratore delegato della cooperativa e coordinatore della comunità) non sono in grado di ricoprirlo in modo efficace ... faccio male sia l'uno che l'altro.

Marco

Come si svolge la tua giornata lavorativa?

Paolo

La maggior parte del tempo la passo a Ospitaletto (la sede della cooperativa) dove devo verificare le attività dei diversi ambiti della cooperativa (lo sportello, gruppo famiglia, assistenti sociali, comunità minori, ecc) ... a questo lavoro devo dedicare molto tempo perché i conti devono tornare ...

Marco

Dove si colloca l'attività di coordinamento nella tua giornata?

Paolo

... (imbarazzo) ... sono spesso in contatto con Chiara che mi aggiorna su ciò che succede e quindi possiamo decidere cosa fare

Marco

Mi sembra di capire che la tua attività di amministratore della cooperativa ti

assorba la maggior parte delle tue energie, sia in termini di tempo che di responsabilità e preoccupazioni.

Paolo

Si è proprio così

Marco

Mi pare inoltre di capire che tu faccia forte affidamento su Chiara quando non sei presente in comunità.

Paolo

Chiara è un riferimento, forse anche perché ho più confidenza, siamo arrivati insieme, abbiamo costruito insieme quello che c'è

Marco

Come vedi la comunità tra qualche anno?

Paolo

Se penso in avanti, mi immagino la comunità come un riferimento per il territorio, e non solo, mi immagino di poter sviluppare un modello educativo nostro , ...

Marco

Chi ti può, più di altri, aiutare a raggiungere questi obiettivi

Paolo

Sicuramente Chiara

Marco

Ritiene che Chiara condivida con te questo progetto?

Paolo

Sì, sicuramente, ne abbiamo parlato ancora.

Marco

In questo progetto, Tu e Chiara che ruoli avrete?

Paolo

... penso che Chiara sarà il coordinatore ... in pratica lo è già oggi ... tutti fanno riferimento a lei ... con la scusa che io sono impegnato come amministratore non mi coinvolgono mai ... forse io non ci sarò neppure ...

Marco

Per raggiungere gli obiettivi ritieni che sia sufficiente avere una buona struttura organizzativa o è necessario altro?

Paolo

Come qualsiasi attività è necessaria anche la parte amministrativa ... cosa che a me piace più fare ... si possiamo fare così: io amministro e Chiara coordina (sollevato).

Marco

Ti piace quindi come progetto?

Paolo

Si lo vedo bene

Marco

Pensi di parlarne in equipe?

Paolo

Sicuramente, il progetto è talmente importante che devo condividerlo con gli altri

...

8. CONCLUSIONI

L'obiettivo principale di questo percorso di tirocinio era di osservare e portare alla luce eventuali incongruenze tra gli obiettivi dichiarati in fase progettuale e i risultati raggiunti dall'equipe educativa della Comunità per minori "La casa sul Lago".

I risultati raggiunti sono stati i seguenti:

1. coinvolgimento e confronto attivo e partecipato di tutti gli educatori dell'equipe e del coordinatore ai colloqui sia individuali che di gruppo;
2. presa coscienza da parte dell'equipe educativa delle incongruenze esistenti tra gli obiettivi richiesti dalla Direzione della Cooperativa e la realtà;
3. individuazione da parte dell'equipe dei punti di debolezza nella gestione sia educativa che strutturale del servizio e possibili soluzioni da attuare a breve;
4. maggiore attenzione a un passaggio di informazioni corretto e puntuale tra equipe educativa e coordinatore sulla quotidianità;
5. Scissione del ruolo di coordinatore e amministratore delegato;
6. stesura di procedure e criteri per la selezione del personale educativo;
7. individuazione di strumenti di verifica del servizio offerto.

Modalità utilizzate per il raggiungimento dei sopracitati risultati:

1. Incontri preliminari con i rappresentanti (presidente e amministratore delegato) della Cooperativa Fraternità Creativa per conoscere il servizio;
2. Individuazione delle necessità in termini di definizione degli obiettivi del servizio, degli standard strutturali e gestionali;
3. incontri di formazione di gruppo tra tutti gli operatori della comunità per minori sull'organizzazione e gestione aziendale;
4. definizione di un documento condiviso esplicativo delle finalità e delle linee guida dell'azione educativa della comunità, nonché degli standard strutturali e gestionali;
5. colloqui individuali con il coordinatore e gli educatori della Comunità.