



ULSS 6 VICENZA

Comune
di Verona

Adelante

LICEO QUADRI



Le esperienze di partecipazione collettiva dei ragazzi e delle ragazze in accoglienza nel Veneto

Atti del Convegno regionale, Vicenza 11 novembre 2016

Promotore del progetto

Regione del Veneto, Direzione Servizi Sociali

Componenti della Cabina di regia

Caterina Brazzale, Direzione Servizi Sociali, Regione del Veneto

George Luis Del Re, Direzione Servizi, Sociali Regione del Veneto

Damiano Mattiolo, Comune di Verona

Riccardo Nardelli, Cooperativa Sociale Adelante

Lorenzo Rampazzo, Direzione Servizi Sociali, Regione del Veneto

Claudio Vencato, Azienda Ulss n. 6 di Vicenza

Coordinatore scientifico del progetto

Valerio Belotti, Università di Padova

Facilitatori

Lisa Cerantola

Chiara Galimberti

Nicolò Maraolo

Leonardo Polloniato

Fabiana Scattolin

Alessandro Valle

Giovani esperti

Alessia, Amanuel, Andrea, Kitty, Matteo, Roberta.

Ringraziamenti

Un ringraziamento alle ragazze e ai ragazzi che hanno partecipato e dato senso ad "Eccoci" nei territori di Vicenza e di Verona.

Grazie al gruppo dei "giovani esperti" che ha seguito il percorso fin dal suo avvio, offrendo spunti di riflessione e suggerimenti utili al coinvolgimento dei coetanei.

Un sentito ringraziamento, poi, va ai genitori, agli affidatari, agli educatori di comunità e agli operatori del servizio sociale pubblico che hanno collaborato alla realizzazione di questo percorso, offrendo la massima disponibilità.



Sommario

Presentazione pag.7

Apertura dei lavori del Convegno pag.9

Riccardo Nardelli, Presidente Cooperativa Adelante

Salvatore Barra, Direttore dei Servizi Sociali e della Funzione Territoriale, Azienda ULSS 6 di Vicenza

Anna Leso, Assessore ai Servizi sociali, Famiglia, Pari opportunità, Politiche della casa, Comune di Verona

Isabella Sala, Assessore alla Comunità e alle Famiglie, Comune di Vicenza

Manuela Lanzarin, Assessore ai Servizi Sociali, Regione del Veneto

L'esperienza della partecipazione secondo la Regione del Veneto pag.15

Caterina Brazzale, Direzione Servizi Sociali, Regione del Veneto

Making the difference. Le forme della partecipazione dei ragazzi nell'accoglienza etero-familiare. Opportunità, resistenze, nodi critici. pag.17

Valerio Belotti, Università di Padova

Giovani esperti di percorsi di partecipazione pag.31

Ragazzi/e che hanno accompagnato la progettazione e la realizzazione di "Eccoci" in qualità di giovani esperti

Eccoci... il nostro punto di vista sull'accoglienza pag.39

Ragazzi/e che hanno partecipato al percorso "Eccoci" a Vicenza e a Verona

Noi, coinvolti di diritto pag.51

Ragazzi/e che hanno partecipato al progetto "Coinvolti di diritto" a Bassano del Grappa

Da "Coinvolti di diritto" ad "Eccoci": la sfida della partecipazione nei servizi territoriali di protezione e tutela pag.57

Claudio Vencato, Azienda Ulss n. 6 di Vicenza

Damiano Mattiolo, Comune di Verona

Salvatore Me, Azienda Ulss n. 3 di Bassano del Grappa

L'esperienza di Agevolando pag.67

Diletta Mauri, Associazione "Agevolando"

Alcuni interventi tratti dal dibattito pag.71

Conclusioni pag.77

Lorenzo Rampazzo, Direzione Servizi Sociali, Regione del Veneto

Presentazione

La Regione del Veneto da diversi anni ha scelto di investire nell'ascolto collettivo e nella partecipazione delle ragazze e dei ragazzi accolti temporaneamente fuori dalla loro famiglia.

"Eccoci. Pratiche di ascolto collettivo nei percorsi di protezione e cura dei minorenni" rientra in un programma regionale per la promozione dell'ascolto e della partecipazione dei bambini e degli adolescenti nei percorsi di protezione e cura.

Il progetto biennale, svoltosi nel 2015 e nel 2016 nelle aree territoriali di Vicenza e Verona, ha coinvolto complessivamente 130 bambini e adolescenti tra gli 11 e i 17 anni in affidamento familiare e accolti in comunità residenziali e diurne, con l'obiettivo di:

- raccogliere le esperienze dei ragazzi ed il loro punto di vista sull'accoglienza;
- offrire ai ragazzi e alle ragazze momenti di socializzazione e confronto con coetanei in affidamento familiare e in comunità di accoglienza;
- valorizzare il contributo dei ragazzi portandolo all'attenzione degli operatori dei servizi sociali e socio-sanitari (assistenti sociali, psicologi, educatori...), delle famiglie affidatarie, delle famiglie d'origine e di tutti coloro che si occupano a vario titolo di cura, protezione e tutela dei bambini e degli adolescenti;
- promuovere il coinvolgimento dei bambini e degli adolescenti seguiti dai servizi sociali e socio-sanitari nelle decisioni che li riguardano direttamente.

Il Convegno regionale tenutosi a Vicenza l'11 novembre 2016 è stata l'occasione nella quale fare il punto sulle esperienze realizzate negli anni dando voce agli adolescenti e ai giovani che sono stati coinvolti e hanno contribuito ai diversi percorsi partecipativi, ai responsabili e agli operatori dei servizi degli ambiti territoriali interessati.

Apertura dei lavori del Convegno

Riccardo Nardelli, Presidente Cooperativa Adelante onlus

La giornata di oggi è molto importante e significativa in quanto è uno di quei momenti in cui avremo moltissimi ragazzi "al di qua" del tavolo dei relatori e molti "grandi" (adulti, operatori dei servizi) ad ascoltare nel pubblico. Non è un evento unico in quanto ci sono stati negli ultimi anni dei convegni e delle giornate del genere, è comunque un momento raro. L'evento di oggi chiude il percorso di partecipazione denominato "Eccoci" e realizzato nell'ultimo anno negli ambiti territoriali dell'A. Ulss n. 6 del vicentino e dell'Ulss n. 20 di Verona. L'impegno della Regione del Veneto sul tema dell'ascolto e della partecipazione dei bambini e dei ragazzi in accoglienza eterofamiliare è iniziato fin dal 2008, quando non se ne parlava molto né in Italia, né a livello regionale. La Regione dunque fin da allora ha creduto che questa potesse essere una strada innovativa, significativa, soprattutto utile per ragazzi e ragazze in comunità e affido. Le esperienze fin qui realizzate si sono generate sugli esiti dei percorsi precedenti, sui risultati, sulla voglia di partecipazione che operatori ed educatori hanno visto nei ragazzi. In tutti i percorsi, naturalmente, sono state osservate delle criticità, dei momenti che hanno richiesto un confronto tra tutti i soggetti coinvolti (ragazze e ragazzi, operatori pubblici, educatori delle comunità, famiglie affidatarie), ma sempre si è vista la positività nel promuovere partecipazione.

Sono molte le domande lasciateci in eredità da questa esperienza ormai decennale: quanto la partecipazione ed il confronto con i pari età contiene in sé un livello di cura? Quanto *empowerment* a livelli diversi viene generato da questi processi? Che rapporto c'è tra partecipazione e rivendicazione, è davvero così "negativo" il carattere rivendicativo (forte soprattutto nelle fasi iniziali dei percorsi) che spesso si riconosce negli interventi pubblici o di confronto con gli adulti? Come vanno trattate e considerate le inevitabili "resistenze" di alcuni adulti rispetto a questi percorsi, sono fisiologiche ad un processo di cambiamento? Vanno contenute anch'esse all'interno dei percorsi?

La sfida è affascinante e spesso abbiamo percepito una forte significatività in un mutamento nelle modalità di cura e presa in carico dei minorenni in difficoltà; mutamento che per certi versi ci sentiamo di definire epocale con la partecipazione attiva (e collettiva, aspetto non banale della questione) dei ragazzi e ragazze destinatari/ie degli interventi. Forse con un po' di ingenuità abbiamo paragonato questo processo ad altri percorsi che nella storia, pur tra mille iniziali resistenze, hanno promosso partecipazione e diritti per tantissime persone (le donne, le persone di colore, l'infanzia stessa). Una cosa è certa: il tema della partecipazione dei destinatari, della *capability*, dell'ascolto collettivo e della co-progettazione/concertazione con i destinatari nel lavoro sociale, è sempre più diffuso.

Oggi, a distanza di quasi un decennio dalle prime sperimentazioni regionali visionarie ed innovative, se ne parla in tutta Europa e in tutta l'Italia. Accanto alle nostre esperienze con i ragazzi/e, spesso anche parallelamente ad esse, si stanno sperimentando percorsi di partecipazione collettiva e di ascolto anche per le famiglie multiproblematiche in carico ai servizi sociali. Sperimentazioni che, a loro volta, offrono spunti ed esiti assolutamente stimolanti.

È con questi tanti interrogativi e con poche certezze (per fortuna) che ci apprestiamo a seguire questa mattinata. Buon incontro a tutti.

Salvatore Barra, Direttore dei Servizi Sociali e della Funzione Territoriale, Azienda ULSS 6 di Vicenza *

Questo incontro di oggi è importante perché ci permette di raccogliere un po' i frutti di un lavoro che è stato fatto dal 2008 ad oggi con il patrocinio importante e la supervisione della Regione Veneto e dell'Università di Padova. L'Azienda Ulss n. 6, insieme al Comune di Verona, è stata una delle realtà in cui questo progetto si è sviluppato. Nella nostra Ulss ha coinvolto più di 50 ragazzi di età compresa dagli 11 ai 18 anni che sono in affidamento e in comunità, in particolare 11 ragazzi in affidamento e una quarantina in comunità. Mi sembra importante però anche porre l'accento sull'atteggiamento degli operatori che hanno avuto l'umiltà di ascoltare, di mettersi in ascolto dei ragazzi per imparare, perché a mio avviso è da questo che

* Testo non rivisto dall'autore

si apprendono nuovi strumenti per gestire e per lavorare nell'affido e nella tutela dei minori. I ragazzi presenti lo sanno: è la vostra vita che è in gioco, il vostro sviluppo e la vostra "felicità". Allora poter sperimentare modalità nuove di lavoro per noi è stato fondamentale. Ringrazio quindi sicuramente tutti gli operatori perché hanno lavorato insieme con la Regione e con l'Università ed insieme all'altra realtà territoriale, perché questo progetto avesse successo. Oggi, come dicevo poco fa, è un giorno di ulteriore ascolto delle vostre esperienze, un giorno in cui si tirano le somme di questo progetto, ma ripeto è un progetto importante perché ci dà nuovi strumenti per poter lavorare insieme, per migliorare la vita dei ragazzi che sono posti sotto tutela. È un'occasione importante, e la presenza dell'Assessore Regionale lo ribadisce, è un momento che ci darà nuovi strumenti per lavorare meglio nel campo della tutela dei minori. Buona giornata a tutti!

Anna Leso, Assessore ai Servizi sociali, Famiglia, Pari opportunità, Politiche della casa, Comune di Verona *

Un ringraziamento innanzitutto per questa opportunità, che è un'occasione unica che ci permetterà un po' di ricevere la restituzione del lavoro che è stato fatto e che sta andando avanti. Io volevo ringraziare gli operatori presenti, ed in particolare il dott. Mattiolo che è il coordinatore e le cinque assistenti sociali che sono venute per testimoniare la passione con la quale stiamo lavorando a Verona. Lo diciamo con un pizzico di orgoglio perché tutti ci stanno mettendo, non solo la professionalità, ma anche il cuore. Questa giornata ci permetterà sicuramente di evidenziare quella che è la pratica dell'ascolto, ascolto che non è sempre facile: dev'essere attento, umile e deve permettere proprio la comunicazione. Quello che ne uscirà oggi, sarà la condivisione dei pensieri di questi ragazzi che sono cresciuti fuori dalla loro famiglia di origine, pensieri che serviranno a noi come provocazioni, che ci metteranno in discussione, ci stimoleranno. Noi stiamo investendo su questi giovani e vogliamo che siano un futuro davvero sano, forte, sicuro. Stiamo lavorando per questo, quindi io credo che il dialogo sarà la forma migliore anche oggi per avere la possibilità di metterci al lavoro nuovamente. Devo ringraziare dunque tutti i ragazzi e gli adulti che hanno partecipato a questi progetti

con l'augurio che questo ascolto, questo confronto, diventi uno stile dell'accoglienza, sia nella relazione uno-a-uno, ma anche nell'ascolto collettivo come testimonia questa bellissima esperienza.. Permettetemi di concludere con un proverbio indiano che dice "Ascolta o la tua lingua ti renderà sordo" a me ha colpito e quindi lo propongo come un buon auspicio. Grazie della vostra presenza e del lavoro fatto!

Manuela Lanzarin, Assessore ai Servizi Sociali, Regione del Veneto *

Molto volentieri ho raccolto l'invito di essere qui oggi e soprattutto di partecipare ai lavori della giornata. Riuscirò a rimanere fino a tarda mattinata perché poi mi dovrò spostare, ma ho voluto rimanere finché verranno presentate le prime esperienze dei ragazzi, perché oggi questo è il focus su cui vogliamo concentrarci. Come sapete le politiche sociali sono politiche che mettono al centro la persona e con l'appuntamento di oggi vogliamo mettere al centro i ragazzi, quei ragazzi che per un periodo vengono allontanati dal loro contesto familiare e collocati in affidamento, uno strumento di diretta competenza regionale, oppure nelle comunità di accoglienza dislocate in Veneto. Su questi strumenti stiamo facendo un ragionamento complessivo, perché è chiaro che oggi ci sono scenari e situazioni diverse, quindi a livello regionale stiamo ragionando sugli strumenti che oggi abbiamo a disposizione per evitare l'istituzionalizzazione. Stiamo cercando di mettere appunto dei processi virtuosi, se così li vogliamo chiamare. Credo dunque che il momento di oggi sia un momento importante, perché dall'ascolto di chi vive l'esperienza in prima persona, la Regione, ente legislatore, può ricevere dei suggerimenti utili e recepire quelle che sono appunto le istanze, le necessità, conoscere i punti di forza e quelli di debolezza di determinati strumenti.

Per noi oggi diventa effettivamente un momento importante di ascolto. Quest'oggi la nostra funzione istituzionale è ascoltare, capire e poi cercare di tramutare quello che ascoltiamo in provvedimenti, in future strategie. Un altro aspetto che mi preme sottolineare oggi, credo sia il lavoro di

rete, un lavoro che sempre più cerchiamo di fare, anche in un contesto diverso come la nuova riforma sanitaria e la nuova geografia delle Ulss. Il fatto che oggi ci siano due Ulss differenti, anche due province diverse, l'Università, la cooperazione sociale rappresenta un po', e sempre di più, quello che è il sistema di forte integrazione dei servizi socio-sanitari, e il legame con quelli che sono gli altri enti che partecipano, collaborano e che sono pilastri fondamentali del nostro sistema di *welfare*, un *welfare* di comunità. Oggi parliamo di *welfare* di comunità, perché una comunità che mette in primo piano i ragazzi, coloro che hanno vissuto le esperienze e che possono trasmettere a noi le loro sensazioni, le loro emozioni, credo vada proprio in questa direzione, in quello che è appunto il *welfare di comunità* che diventa ormai preminente, fondamentale in quella che è la nostra agenda politica. Oggi dunque è un momento sicuramente importante di ascolto, di partecipazione, di recepimento, proprio per cercare di costruire i migliori modelli per poi esportarli e perché quello che può nascere oggi qui a Vicenza come nella collaborazione delle due Ulss (Ulss 6 di Vicenza e Ulss 20 di Verona), piuttosto che tra l'Università e la cooperazione sociale sono strumenti che poi vorremmo cercare di esportare, di mutuare, rendendo sempre più uniformi i servizi e le opportunità, pur considerando le peculiarità e specificità che contraddistinguono ciascun ambito regionale. Il territorio veneto infatti è un territorio variegato che va dalla montagna al mare, quindi non possiamo pensare di uniformare tutto il territorio però le buone prassi, le buone progettualità, i buoni contenuti vorremmo renderli uniformi e quindi esportarli e farli diventare linee guida in modo che possano essere applicati anche in altri contesti. Chiudo ringraziando chi ha realizzato questo progetto, chi ha collaborato, sono già stati ringraziati gli operatori, gli assistenti sociali, gli psicologi, gli operatori che hanno appunto contribuito.

Anche io poi non voglio dimenticare voi ragazzi che vi siete messi in gioco, che ci avete messo la faccia, e immagino che non sia sempre facile, un ringraziamento a voi che diventate dei testimonial importanti per le progettazioni future.

* Testo non rivisto dall'autore

L'esperienza della partecipazione secondo la Regione del Veneto

Caterina Brazzale, Direzione Servizi Sociali, Regione del Veneto*

Un saluto a tutti i presenti, ma un saluto speciale e particolare ai ragazzi di "Eccoci" e di "Coinvolti di diritto" che saranno i veri e propri protagonisti della giornata di oggi. Proprio per questo motivo cercherò di fare un intervento breve per non togliere spazio a quella che è la loro testimonianza, cuore della giornata. Il mio è un focus su quello che è stato l'impegno regionale che già l'Assessore Lanzarin e Riccardo Nardelli hanno esplicitato. La Regione del Veneto ha deciso, ha scelto, con convinzione e con determinazione, di sostenere l'implementazione della partecipazione collettiva e dell'ascolto dei ragazzi e delle ragazze nei percorsi di protezione e tutela, temporaneamente allontanati dalle loro famiglie di origine. Lo ha fatto per una serie di ragioni: in primis sicuramente quella che l'ascolto della voce dei bambini e dei ragazzi relativamente alla loro vita, ai progetti di cura che li coinvolgono ha creato e sta creando tutt'ora delle nuove consapevolezza nell'ambito di quelle che sono le pratiche di accoglienza e questo non soltanto in capo ai servizi pubblici e al privato sociale, ma anche a livello regionale sul piano della *governance*. Le risultanze, gli esiti, le valutazioni, le prospettive che sono emerse dalle diverse sperimentazioni hanno offerto delle occasioni preziose di confronto, di condivisione e anche di costruzione di nuove strade, di strategie di miglioramento delle pratiche di accoglienza e questo a tutti i livelli.

La giornata di oggi reca "Eccoci" come titolo. "Eccoci" però è semplicemente la più recente esperienza di partecipazione e coinvolgimento dei ragazzi in accoglienza implementata a Vicenza e a Verona sotto la guida esperta del prof. Valerio Belotti, responsabile e coordinatore scientifico di questa sperimentazione nei territori che sono stati scelti a livello regionale proprio

* Testo non rivisto dall'autore

per le peculiarità che ne caratterizzano i servizi di tutela minorile, ma anche in considerazione del numero di ragazzi in affidamento familiare e accolti in comunità di accoglienza. "Eccoci" dicevo, è la più recente esperienza, ma a monte vi sono delle altre esperienze che risalgono ad anni precedenti e che hanno da sempre avuto una connotazione estremamente innovativa sul piano nazionale. La prima sperimentazione realizzata è stata "Vivere in comunità" nel 2008, progetto finanziato dalla Regione del Veneto e promosso dal Pubblico Tutore dei minori, dall'allora Osservatorio regionale nuove generazioni e famiglia dell'Ulss n. 3 e dal Coordinamento regionale degli enti gestori delle comunità per i minori e rivolto ai ragazzi accolti in comunità. I presupposti erano sicuramente il confronto con il contesto europeo nel quale l'approccio al coinvolgimento delle nuove generazioni nelle pratiche di cura era decisamente più sviluppato che nel contesto nazionale. Un ulteriore stimolo è arrivato proprio a seguito del lavoro di stesura e di diffusione delle linee guida regionali sulla protezione e sulla cura dei minori, laddove è emerso che nell'intero percorso non vi era stato un coinvolgimento diretto dei ragazzi, soggetti e protagonisti delle pratiche di cura e protezione. L'esperienza successiva è stata quella del 2011, del progetto europeo "Involved by right" (tradotto in italiano in "Coinvolti di diritto") finanziato nell'ambito del programma europeo Daphne che ha visto il coinvolgimento di partner inglesi e svedesi, oltre all'Italia. Per l'Italia il progetto europeo è stato gestito dall'Azienda Ulss n. 3 di Bassano del Grappa per conto della Regione del Veneto, Ulss n. 3 che, proprio in prosecuzione di quel progetto europeo, sta continuando a portare avanti un'esperienza di ascolto collettivo nel suo territorio. Concludo dicendo che la giornata di oggi ci offre la preziosa opportunità di valutare le esperienze che sono state realizzate nel territorio regionale, le ricadute che queste esperienze hanno portato, ma ci consente anche di fare il punto su quelle che possono essere le possibili azioni future, azioni che sono già in discussione attualmente e che puntano comunque al consolidamento e all'estensione dell'ascolto e della partecipazione collettiva a tutto il territorio regionale.

Making the difference. Le forme della partecipazione dei ragazzi nell'accoglienza etero-familiare. Opportunità, resistenze, nodi critici.

Valerio Belotti, Università di Padova

Penso che tutti noi siano qui oggi non tanto per sentire gli adulti, in particolar modo me, ma per ascoltare i ragazzi che hanno partecipato. Tutta la nostra curiosità e il nostro interesse sono ovviamente rivolti a loro. Per questo non mi dilungherò molto e cercherò di centrare il più possibile il mio contributo. La mia domanda di oggi è se l'ascolto, ma soprattutto la partecipazione dei ragazzi al loro percorso di cura, *fanno la differenza*. Se il nostro impegno fa la differenza. Non pensate abbia già una risposta compiacente. Del tipo, sì certo che fa la differenza.

I punti di forza e di successo dei nostri progetti si intrecciano così tanto con quelle di debolezza e con le difficoltà, che a fatica riesco a convincermi e a convincervi che sì, il nostro impegno fa sempre e comunque la differenza. Spesso mi chiedo se il perseguimento del diritto alla partecipazione dei ragazzi, richiamato in tutti i nostri documenti regionali, nazionali e internazionali ha un senso oppure se lo ha solo nell'ambito retorico. Se ha valore solo nelle intenzioni e non nelle pratiche.

Spesso si dice tra noi, rispetto ai nostri figli, ai miei studenti universitari, ai nostri ragazzi in affidamento oppure in comunità che sì, partecipare è bello, ma molti ragazzi, studenti, figli non sono ancora preparati, non sono ancora maturi, non sono responsabili, ancora non se lo meritano perché non osservano le regole della comunità in cui vivono oppure della famiglia. Quante volte ci diciamo queste cose? Come se la partecipazione fosse un premio e non un metodo di gestione della quotidianità. Come se noi adulti sapessimo già essere partecipativi, come se fossimo già capaci di fare partecipazione. E se non solo i ragazzi fossero ma anche noi non

lo fossimo, come invece sosteniamo di essere? Non so quanto oggi lo sviluppo della partecipazione nei nostri servizi e nelle nostre scuole dipenda dall'immaturità, dalla piccola onnipotenza dei nostri ragazzi oppure dipenda in buona parte anche dalla nostra cultura professionale e cultura adulta. Dal nostro senso di onnipotenza verso quanti dipendono da noi nella quotidianità sociale e istituzionale.

Ho già proposto questo aneddoto ad alcuni di voi, ma pensate all'impatto che può avere nella nostra cultura il fatto che un delegato dei ragazzi o degli studenti partecipi alla commissione di concorso per un posto di assistente sociale, di dirigente, di educatore oppure di docente universitario. E che, come accade in altri contesti, questo delegato rivolga al candidato semplici domande come quella che ho avuto modo di rilevare, per una commissione esaminatrice inglese in occasione dell'assunzione del direttore dei servizi sociali locali: "ma lei, se diventa direttore, cosa intende fare per migliorare la condizione di noi ragazzi in comunità? Cosa farà per migliorare i nostri diritti?". Pensate cosa significherebbe per la nostra cultura vedere il ragazzo dall'altra parte dello schieramento di potere. Forse ci aiuterebbe di più a ripensare le nostre pratiche di genitori, insegnanti, educatori e professionisti del sociale. Ci aiuterebbe di più a capire come mai i ragazzi non sembrano mai pronti a partecipare alle nostre condizioni.

I progetti che abbiamo svolto in questi ultimi otto anni e che ricordava la dott.ssa Brazzale nascono da queste riflessioni che poggiano su tre pilastri:

- le distinzioni e le sovrapposizioni tra tre termini: le voci, l'ascolto attivo, la partecipazione;
 - il riconoscimento non formale, ma sostanziale che la situazione di protezione e tutela di un bambino si può analizzare secondo le dimensioni della distribuzione asimmetrica del potere;
 - la partecipazione si può attuare sia in termini individuali che collettivi.
- Voce-Ascolto-Partecipazione. I tre termini presentano tra loro molte sovrapposizioni. Inoltre si tratta di tre concetti polisemici, dai diversi significati e quindi molto controversi. Le ricerche al riguardo dimostrano che presso gli operatori a volte i tre termini coincidono, soprattutto ascolto e partecipazione. Ovvero basta fare un buon lavoro di ascolto e di aiuto per poter dire che si attua la partecipazione. Ma non solo gli operatori propongono interpretazioni diverse dello stesso termine oppure lo

sovrappongono ad altri. Anche nel campo degli esperti e dei ricercatori vi sono diversi sistemi di classificazione per individuare, ad esempio, il significato di partecipazione. Insomma, manca ancora un'elaborazione convincente, compiuta e condivisa di cosa questi tre termini indichino. Cercherò comunque di fornire alcuni elementi interpretativi. Potremmo iniziare a dire che la voce dei bambini rappresenta la loro capacità di articolare delle opinioni circa le cose che li interessano, circa il loro "mondo", le loro esperienze delle interazioni e delle relazioni tra pari e con gli adulti. Perché questo è interessante? Perché fino a pochi anni fa, ma in diversi contesti sociali anche oggi, queste voci erano ritenute poco utili e marginali nella costruzione dei discorsi pubblici. Ora queste sono ampiamente rivalutate. Ciò, non tanto nella convinzione che la voce dei bambini sia più autentica, più innocente e in fin dei conti più "vera". Nessuno può essere così ingenuo nell'adottare questa immagine buonista. Quindi, le voci dei bambini sono importanti non tanto perché si tratti di narrazioni più "vere" di quelle proposte dagli adulti, ma perché "diverse" e "altre". Perché a volte spiazzano, mostrano prospettive diverse della stessa esperienza che noi adulti non ci aspettavamo o che non avevamo visto.

Il tema delle voci è strettamente connesso al tema dell'ascolto. Ma diversamente dall'udire, dal sentire, l'ascolto richiama un ruolo attivo dell'adulto che ascolta. Anche questo ascoltare è un punto di vista, come le voci. Cosa dicono le voci dei bambini e cosa raccolgono gli adulti nell'attività di ascolto non sono mai di per sé oggettive. Sono nostre rappresentazioni individuali oppure collettive di quel che accade. In altre parole, le voci e l'ascolto sono molto importanti, ma di per sé non sono sufficienti a "comprendere" quando accade. Perché sono nostre percezioni soggettive.

Come si può svolgere l'ascolto nei servizi di tutela? In alcuni casi l'ascolto è il farsi da portavoce della voce dei bambini. Si pensi, ad esempio, alla funzione di *advocacy* nelle riunioni di verifica e monitoraggio del progetto di cura. In questa l'adulto fa da megafono delle cose dette dal bambino in una situazione in cui il bambino non può o non vuole intervenire. Come sapete ci sono esperienze molto interessanti in Inghilterra e, da alcuni anni, anche in Lombardia si sta contribuendo a queste nuove forme di sostegno.

In altri casi, la funzione di ascolto non è solo quella di amplificare la voce

del bambino, ma è quella di interagire con essa. E qui si può parlare di ascolto attivo oppure di ascolto passivo. Si tratta di due modalità polari di ascolto che conosciamo tutti bene. Ma entrambe sollevano dei dilemmi perché sono tutte azioni interpretative. Nessuna forma di ascolto è neutra ed è innocente. L'ascolto è sempre un'opera di mediazione che seleziona, analizza e comunica le voci. È quindi un'opera molto sensibile alle arbitrarietà di chi attua l'ascolto e ai contesti in cui si attua l'ascolto. È, in altre parole, una questione di potere. Che va riconosciuta, che va indagata e che va problematizzata. Soprattutto nel campo della cura e della protezione dei bambini. Discutere e riflettere sulle voci e sull'ascolto solo in termini educativi può apparire fuorviante se non si mette in campo anche l'analisi delle relazioni asimmetriche che sono proprie di questa relazione. È per questo che quando si parla di voci e di ascolto è necessario parlare anche di partecipazione ovvero del ruolo che i bambini hanno nell'esperienza di ascolto. Con le forme, l'intensità, dei contenuti e del potere con cui i bambini partecipano ai processi sociali in cui sono coinvolti.

Quindi la partecipazione ha a che fare con il potere dei bambini o meglio con la distribuzione del potere tra bambini e adulti, tra bambini e operatori (anche tra docenti e studenti, ...). Come dicevo, ha a che fare con la natura delle relazioni asimmetriche tra operatori e bambini in un contesto di cura. La partecipazione è un termine che parte dal riconoscere i caratteri di queste relazioni asimmetriche e dalla posta in gioco nelle relazioni.

Ora, come detto, non tutti si è d'accordo sul significato di partecipazione. Sia tra operatori che tra gli esperti. Devo dire che su questo siamo un po' colonizzati da Hart, il famoso psicologo ambientale statunitense che ha inventato la scala della partecipazione fatta da otto livelli. Si parte dal gradino più basso della manipolazione in cui i bambini vengono letteralmente usati per scopi degli adulti e non sono affatto sentiti o ascoltati. Fino ad arrivare all'ottavo gradino di massima partecipazione in cui sono i bambini a progettare e gestire gli interventi, a decidere. Secondo alcuni di noi, questa idea di partecipazione è utile, ma non è adeguata a descrivere il nostro campo di interesse ovvero i processi di ascolto e di partecipazione all'interno dei percorsi di protezione e tutela.

Ascolto = Partecipazione?

La partecipazione ha a che vedere con il processo di prendere decisioni
(non necessariamente il decidere)

E' un processo, non un evento una tantum,
che ha diverse fasi:

- *definizione del problema (informazione)*
- *sua discussione e approfondimento*
 - *presa di decisione*
 - *sua "spiegazione"*

Secondo alcuni di noi, la partecipazione dei bambini può essere declinata anche in termini di spazi relazionali in cui gli obiettivi partecipativi non siano esclusivamente circoscritti alla decisione da prendere, bensì siano orientati alla creazione di uno spazio dialogico tra bambini e adulti.

Uno spazio in cui sostanzialmente:

- generare e incrementare fiducia tra soggetti;
- porre in essere un reciproco riconoscimento della propria agency;
- ridurre le asimmetrie di potere.

La partecipazione è vista quindi come una relazione intergenerazionale giocata su questi passaggi:

- porre cura all'informazione data ai bambini;
- porre attenzione agli aspetti di comprensione dei bambini;
- definire bene la posta in gioco, i problemi e le opzioni possibili che si hanno di fronte;
- prendere sul serio le opinioni dei bambini e le loro indicazioni;
- rendere trasparenti le decisioni prese che riguardano il processo di protezione.

Nelle esperienze in cui questi processi partecipativi si svolgono, emergono a volte delle preoccupazioni da parte degli operatori:

- incertezza su cosa significa partecipazione;
- "costi" della partecipazione;
- timore per danni psicologici;
- difficoltà di comunicazione;
- difficoltà di interpretare le opinioni;
- competenze limitate dei bambini;
- bambini che non vogliono partecipare;
- evitare conflitti tra genitori e figli.

In generale, nonostante queste difficoltà, i risultati delle ricerche ci dicono che:

- i bambini e i genitori considerano positivo il loro coinvolgimento nei processi;
 - grazie all'ascolto e alla partecipazione i bambini stanno meglio;
 - in questo modo gli operatori trovano nuove ed efficaci modalità di aiuto;
- Come si costruisce lo spazio partecipativo? Quali sono gli attori coinvolti e quali sono le forme principali di questo spazio? Ci sono il giudice, i genitori biologici e la famiglia, gli affidatari, le assistenti sociali, i bambini, l'equipe degli operatori, ecc. Ci sono specifiche forme, definite in modo formale anche dalle norme giuridiche, in cui si costruiscono i rapporti tra questi attori.

Come vedete anche dall'immagine che vi propongo, queste forme evidenziano due aspetti noti:

- che i bambini vengono coinvolti essenzialmente in un rapporto a due che vede di fronte: chi cura e chi viene curato;
- che gli adulti (soprattutto gli operatori) hanno possibilità di lavorare in equipe e di confrontarsi sulle decisioni prese. Anche i genitori lo possono fare consultandosi con un avvocato, ad esempio. Mentre il bambino rimane sostanzialmente solo.

Questo perché le modalità prevalenti in cui si attua l'ascolto del bambino nei contesti di protezione sono prevalentemente individuali.

In particolare:

- attraverso l'ascolto individuale da parte degli operatori giudiziari (normato dalle leggi);
- attraverso l'ascolto individuale da parte degli operatori sociali nei colloqui terapeutici;

- attraverso il servizio di advocacy assicurato da soggetti terzi oppure dai tutori volontari.

Esiste ormai molta letteratura che dimostra come siano efficaci e utili le pratiche partecipative dei bambini in questi spazi di confronto individuale. Ma esiste qualcosa d'altro? È possibile che lo spazio di ascolto e di partecipazione si giochi solo sulla dimensione a due tra chi cura e chi viene curato? E che la riduzione della asimmetria di potere tra queste due figure si lasci solamente alla relazione individuale?

Regione del Veneto - Progetto «Eccoci»

... ci sono però altri elementi che possono essere presi in considerazione nel campo della protezione/partecipazione

Valerio Belotti - Università di Padova

Vicenza, 11 novembre 2016

I nostri progetti e il progetto "Eccoci" si basa anche sulla promozione della dimensione collettiva dell'ascolto.

Ossia la promozione e la realizzazione di occasioni di incontro, di laboratorio e riflessività tra pari, tra ragazzi che vivono la stessa esperienza di allontanamento dalla famiglia. Sia esso presso una famiglia affidataria che presso una comunità residenziale.

Diversi studi svolti in Europa, sia di natura qualitativa che quantitativa, hanno al riguardo sostenuto che le dinamiche relazionali tra pari,

sia all'interno delle famiglie affidatarie che all'interno delle comunità residenziali, influiscono in modo sensibile sugli esiti dei percorsi di protezione e sulle possibilità degli accolti di sperimentare forme di reciprocità e sostegno utili anche a fronteggiare le relazioni asimmetriche con gli educatori

C'è un'altra via per raccogliere la voce dei bambini: quella collettiva

Importanza dei pari per i ragazzi in tutela (Stokholm 2009; Emond 2003, 2004; Törrönen 2006; Mason 2008; Munro 2011)

Per gli operatori non è usuale riconoscere qualcosa di diverso dalla relazione di cura individuale (Murray 2005; Berridge 1997)

Eppure l'importanza di questo specifico aspetto nel processo di cura non è riconosciuta in modo sufficiente. L'attenzione è riservata all'individuo preso da solo. L'attenzione è sempre portata al rapporto, ritenuto esclusivo ed escludente, tra operatore e singolo bambino. Eppure abbiamo visto e rivisto che offrire l'opportunità ai ragazzi di confrontare tra loro le rispettive esperienze, crea delle nuove energie. Lo vedremo direttamente dopo con il lavoro dei ragazzi che hanno partecipato ai tre progetti. Qui vorrei elencare alcuni aspetti di questa nuova energia prodotta dagli incontri.

L'energia prodotta negli incontri tra pari

- scoperta di non essere il solo «tartassato» dalla vita
- riconoscersi in altri
- farsi nuovi amici «simili» a te
- comprendere che ci sono diversi modi di fare comunità, di fare affidato, di fare tutela
- ... diverse regole e modi di fare le regole
- discutere con altri della propria particolare quotidianità
- crescere in consapevolezza e in autonomia
- ... in responsabilità verso altri

Energie che nascono negli incontri collettivi fatti soprattutto di giochi, merende, racconti, pensieri, riflessioni. Cosa emerge dagli incontri dei ragazzi? Abbiamo raggruppato la documentazione raccolta in sei macro-dimensioni di senso.

Principali tematiche sulla tutela emerse negli incontri tra pari

- Voler essere presi sul serio, considerati nella loro unicità
- Essere informati su quel che li riguarda
- Avere informazioni e relazioni con i genitori
- Ricevere fiducia dagli adulti/operatori
- Poter parlare con gli operatori dell'adeguatezza del loro progetto di tutela
- Avere amicizie, occasioni di conoscenza

Brevemente. La prima dimensione di senso è relativa all'esigenza dell'esser presi sul serio.

La seconda è relativa all'aver più informazioni riguardanti il processo, le tappe, i tempi del percorso di cura.

La terza dimensione è quella dei contatti e dei legami con la famiglia di origine (genitori, fratelli e sorelle, parenti), e del mantenimento delle relazioni significative all'interno del proprio ambiente di vita (paese di nascita, quartiere, scuola...) seppure a fronte della rottura della residenzialità.

La quarta dimensione propone il tema della fiducia/sfiducia nell'accoglienza.

La quinta dimensione è invece riferita all'esigenza di stabilità e coerenza degli interventi fatti per il loro progetto individuale di accoglienza di ogni soggetto.

Infine, la sesta è quella relativa alle amicizie (e alle relazioni più in generale): delle nuove amicizie che si creano all'interno del luogo di accoglienza, ma anche delle amicizie pregresse con i compagni di classe, i vicini di casa oppure gli amici dell'attività sportiva.

Le reazioni degli operatori, in parte sono molto simili a quelle che emergono da altre ricerche, soprattutto in ordine ai timori che incontrare altre situazioni, crei nei soggetti più fragili emozioni non controllabili,

faccia rivivere traumi sopiti, porti a danni psicologici, rovini il lavoro terapeutico di mesi, come se questi ragazzi non vivessero già in mezzo a mille stimoli. Il secondo timore più diffuso è la difficoltà a controllare un percorso di confronto tra pari che non è gestito direttamente dagli operatori. Un timore comprensibile, che però fa parte del gioco, delle prove generali o parziali di autonomia.

Così molte volte abbiamo reazioni di segno diverso degli operatori, reazioni che a volte sono veri e propri spiazzamenti.

Cosa abbiamo imparato da questo percorso?

a) che creare occasioni di scambio, di gioco e di confronto tra i ragazzi inseriti nel sistema di protezione favorisce l'emersione di alcuni aspetti inediti della voce dei ragazzi;

b) che queste occasioni favoriscono la creazione di nuove relazioni tra i soggetti, favoriscono l'*empowerment* dei ragazzi; favoriscono la competenza di esprimere i propri vissuti di fronte ai pari e in forma pubblica, anche di fronte agli operatori di riferimento;

c) che queste nuove occasioni di ascolto possono avere ricadute terapeutiche (anche se rimane aperto il problema di "misurare" questi cambiamenti): conoscere e riconoscersi in altri e in altre storie comuni alla propria, avere la possibilità di dire apertamente ai propri operatori la propria, aiuta ad affrontare le difficoltà e a relativizzarle;

d) che l'ascolto collettivo può produrre ed essere propedeutico a forme di coinvolgimento dei ragazzi nella progettazione dei percorsi di cura sia individuali che collettivi in un ambito in cui, quasi per definizione, l'autonomia dei ragazzi è costretta nella gabbia della loro tutela e della loro sicurezza;

e) che questo processo permette agli operatori e agli educatori di avere indicazioni e dati utili al miglioramento del processo di cura ed a umanizzare i servizi.

Abbiamo scoperto che ci sono anche molti punti critici da superare. Soprattutto tra noi adulti.

L'energia prodotta negli incontri collettivi

Lo «reazioni» degli operatori di fronte:

- al "loro" ragazzo che parla in pubblico
- alle evidenti forme di solidarietà e aiuto tra alcuni ragazzi (consigli, confronti, ...)
- alle possibili "contestazioni" e «rivendicazioni» dei ragazzi
- alle nuove situazioni individuali e collettive che si possono creare «dando un palco» ai ragazzi insieme ...

L'ascolto collettivo: lezioni apprese

... ma anche:

- a) comporta nuova «fatica» in un contesto già di scarsità di risorse**
- b) comporta disponibilità a mettersi in gioco**
- c) ... e a riconoscere un nuovo soggetto collettivo con cui misurarsi riconoscendone i punti di forza, ma anche di debolezza**

Concluderei quindi riprendendo l'interrogativo iniziale: la partecipazione fa la differenza nei processi di accoglienza? Vediamolo insieme ora, ascoltando cosa hanno da dirci questi ragazzi coinvolti nei diversi progetti e il dibattito che nascerà. Lasciando a fine di questo incontro alcune riflessioni conclusive.

Giovani esperti di percorsi di partecipazione

Alessia, Amanuel, Andrea, Ketty e Matteo, ragazzi/e che hanno accompagnato la progettazione e la realizzazione di "Eccoci" in qualità di giovani esperti

Va bene iniziamo con una breve introduzione su quelli che sono stati i progetti a cui noi ed altri abbiamo partecipato. Siamo partiti con il progetto Daphne "*Involved by right*", poi abbiamo contribuito al progetto "Coinvolti di diritto" del bassanese e poi siamo stati coinvolti nel progetto "Eccoci" sul quale ci soffermiamo di più oggi. Progetto "Eccoci" che ci vede partecipare non più come ragazzi accolti in comunità o in affido che devono dire la loro, ma come giovani esperti e facilitatori per i nuovi ragazzi che hanno intrapreso questo tipo di percorso nel veronese e nel vicentino.

Io ad esempio, ho iniziato quando avevo 12-13 anni con il progetto Daphne "*Involved By Right*" e poi ho fatto la mia prima esperienza di affido, quindi non ne sapevo niente né di affido né di comunità. Cosa mi ha dato il partecipare a questi progetti? Di sicuro ho conosciuto tante persone, ho messo a confronto anche le loro esperienze (come si trovavano in comunità e in affido), sono cresciuta a livello personale perché ho potuto confrontarmi anche con ragazzi che vivono situazioni simili alle nostre in altri paesi europei. Importante è stato anche il ruolo che abbiamo avuto in questo progetto "Eccoci", come "facilitatori" dei nostri coetanei, quindi l'esempio che abbiamo dato anche ai nuovi ragazzi; io do tantissima importanza alla parola dei ragazzi. Infatti una domanda che vorrei sempre fare a voi è: che senso ha per voi il fatto che siamo noi ragazzi adesso a parlare a voi? ... già il vostro essere qui presenti oggi è una cosa che mi da tanto e che mi insegna molto.

Anche io ho fatto parte del vecchio progetto Daphne e per me è stata una novità importante perché anch'io ero al mio primo affido, dove sono tutt'ora, e non ne sapevo nulla, non sapevo come funzionava questo tipo

di servizio, diciamo. Subito è stato un po' difficile perché comunque devi capire intanto come funziona questa realtà, perché non è la tua realtà, diciamo quella in cui hai vissuto fino a poco tempo prima, e poi per me è stato importante sapere che ci sono dei progetti che ti aiutano anche ad esprimerti su come vorresti fosse portato avanti il tuo percorso, mi ha fatto crescere tantissimo, mi ha dato la possibilità di potermi esprimere, anche se io sono una persona molto timida... e tante volte magari il farlo in un gruppo di persone che hanno le stesse mie problematiche mi ha aiutato di più perché sapevo di dividerlo con persone che capivano. È importante anche per questi ragazzi avere qualcuno che come loro ha avuto la stessa esperienza, o comunque simile, in modo che non si spaventino per il percorso che vanno a fare, ma che lo vedano come una cosa un po' più positiva, una risorsa. Sono contenta di aver fatto parte e di far parte di questo tipo di progetto e spero che continui.

Pure io ho fatto parte di questo progetto ed ormai da 6-7 anni seguo questi percorsi che ci danno la possibilità di esprimerci di confrontarci con voi adulti. Spero che oggi accada questo, che voi siate qui per ascoltarci e magari anche per portare qualche cambiamento, perché spesso abbiamo fatto dei Convegni, tante manifestazioni, abbiamo tanto parlato davanti agli adulti, ma l'ascolto vero e proprio non sempre c'è stato. Il nostro augurio, il nostro obiettivo, possiamo dire così, è quello che col passare del tempo, i ragazzi che sono più giovani di noi abbiano la possibilità che noi abbiamo avuto. Io inoltre sono stato coinvolto in un altro progetto nazionale che di recente ha realizzato un Convegno a Firenze dove c'erano persone importanti: il Garante nazionale per l'infanzia, Presidenti di Tribunali... e noi ragazzi e ragazze abbiamo avuto la possibilità di esprimerci e di confrontarci con queste figure "politiche". La cosa che mi rimane molto impressa di Firenze è che il progetto è stato realizzato in 5 regioni italiane e il desiderio e l'obiettivo principale comune di noi ragazzi in tutt'Italia è stato sempre l'ascolto: l'ascolto degli adulti che ci porta ad aprirci, che ci porta a risolvere o a confrontarci con i nostri problemi. L'adulto è spesso visto come una figura rigida, distaccata. Gli educatori, ad esempio, li abbiamo sempre visti così, ma l'educatore che è vicino a noi, è disposto ad ascoltarci è un educatore che ci aiuta, è un adulto che ci dice *"dai vieni qui che ti insegno a vivere"*. Noi siamo ragazzi di oggi, forse anche voi alla nostra età desideravate essere ascoltati perché l'ascolto è

l'arma migliore che possiamo avere tutti noi per vivere, per stare bene. Per stare bene noi dobbiamo confrontarci con voi e questi progetti hanno dato la possibilità a noi ragazzi (e ad altri ragazzi che stanno crescendo pian piano) di confrontarsi. Il nostro desiderio è che vengano realizzati altri progetti così da dare ancora più voce ai ragazzi, perché oltre al confronto con voi nel progetto, c'è proprio la possibilità di confrontarsi con altri ragazzi che vivono la nostra situazione e questo ci fa sentire che non siamo da soli e che quello che stiamo vivendo, lo hanno vissuto o lo vivono anche altre persone, quindi diciamo "l'unione fa la forza!". La vostra presenza per me è fondamentale: noi siamo la "voce" voi siete il "potere", insieme possiamo farcela!

Anche io ho fatto parte dei progetti come loro e parlerò dell'importanza del confronto tra ragazzi e operatori (assistenti sociali, psicologi, educatori). Intanto: che cos'è il confronto? Secondo noi il confronto è essenzialmente un dialogo che avviene appunto da entrambe le parti, in cui entrambe le parti possono esprimere la loro opinione liberamente senza la paura di essere giudicati, senza il timore di poter subire delle conseguenze, un dialogo in cui entrambe le parti sono libere di avanzare le richieste, perché in questo modo si può avere una sorta di collaborazione. Il confronto porta dei vantaggi senza dubbio ai ragazzi, perché hanno la possibilità di esprimersi sul loro progetto di vita (la permanenza in comunità o in un affido familiare oppure anche semplicemente l'educativa domiciliare), questo permette loro di capire i progetti più a fondo, di comprendere le finalità, le modalità e magari anche dove si va a parare e questo permette loro anche la costruzione di un "bagaglio personale"... perché io personalmente non sarei quello che sono adesso senza questi progetti! Grazie a queste iniziative ho avuto una consapevolezza molto maggiore di quello che mi stava succedendo. Ho fatto vari progetti e questo mi ha dato la possibilità di fare anche da facilitatore per altri ragazzi così da portare la mia esperienza. Questo bagaglio personale può essere anche una sorta di sensibilizzazione nei confronti di chi non conosce nulla della comunità dell'affido, di chi ha pregiudizi, ed è per questo che è molto importante, il ruolo dei giovani esperti: questo permette una maggior fiducia da parte dei ragazzi più giovani (per esempio quelli dei progetti "Eccoci" e "Coinvolti di diritto") che avevano anche noi come punti di riferimento. Noi essendo loro coetanei abbiamo permesso loro di aprirsi

e confidarsi liberamente, di poter essere loro stessi e di poter entrare in empatia. Tutto ciò alza la qualità dei progetti perché penso sia giusto investire i soldi in questi progetti, però in progetti di qualità! Inoltre ci sono anche dei vantaggi per gli operatori, secondo noi, per il semplice fatto che gli operatori in questo modo possono capire come ci si sente dall'altra parte, una sorta di "prova del nove" per capire il loro operato. Ma adesso quindi sorge spontanea la domanda: perché un operatore plurilaureato, con magari un'esperienza decennale (o più) dovrebbe ascoltare dei ragazzi adolescenti o preadolescenti? Beh per il semplice fatto che... vi faccio una domanda: quanti di voi sono stati in comunità o in affido, dalla nostra parte? ... nessuno probabilmente. Ok proprio per questo, secondo noi, il nostro parere può essere molto prezioso, perché effettivamente siamo noi che abbiamo vissuto questa esperienza e inoltre siamo convinti del fatto che questi convegni, queste giornate debbano entrare a far parte della formazione obbligatoria per tutti gli operatori, perché possono essere una risorsa sia per voi che per noi. Come diceva l'Assessore Lanzarin, in questo modo si può creare *welfare* comunitario ed essendo qui tutti voi state partecipando appunto a questo *welfare* comunitario ed è per questo che noi vi ringraziamo.

Mi permetto di aggiungere una cosa, continuando con questo discorso. Nel vostro lavoro avete delle responsabilità altissime e potreste dire: "*devo andare ad un convegno a sentire ragazzi che hanno partecipato ad un progetto dove si sono incontrati per criticarci?*" magari non è così ora, ma è successo qualche volta in passato. A volte abbiamo fatto delle critiche un po' pesanti e allora ci siamo fermati un attimo e abbiamo cercato di metterci dalla vostra parte: "*ok, ma perché i ragazzi ci criticano in questo modo?*"; sappiate che non c'è nessuna cattiveria, spero che tutti lo capiate, anzi è proprio una responsabilità che avete in più di mettervi ora dalla parte di chi ascolta per migliorare questi percorsi. È vero che i ragazzi sono diretti, ma sono fatti così, non lo fanno per cattiveria. È un modo loro, hanno dai 12 ai 18 anni, sono diretti, estremamente schietti e quindi vi diranno le cose in faccia, però non è una cattiveria nei vostri confronti, non è questo l'obiettivo, l'obiettivo è fare emergere con più chiarezza il problema, in modo più diretto possibile, forse più veloce possibile. Quindi voi sostanzialmente avete questo ruolo in più: mettervi in un gradino superiore e comprendere. Questo lo diciamo perché ci è giunta voce che

qualcuno si è lamentato per delle critiche, immaginiamo che dalla vostra parte possiate dire "*... io lavoro da vent'anni magari ho già messo in atto dei consigli che loro ora mi stanno dando e mi sento dire questo?!*". Ecco va bene, ma dobbiamo impegnarci di più e comprenderci di più, i ragazzi saranno diretti, avranno sempre questo modo molto schietto di dire le cose. Io penso che sia un altro ruolo vostro, un altro obiettivo vostro, un altro compito vostro, quello di comprendere questo.

Mentre per quanto riguarda i vantaggi: quali sono i vantaggi che un ragazzo ha nell'intraprendere questo tipo di percorso partecipativo? Prima di tutto abbiamo pensato alla nostra esperienza, a quello che è stato per noi, però poi in generale, abbiamo pensato ad un parolone: *soft skills*. Sono *soft skills* tutte quelle abilità di saper parlare in pubblico, di sapersi relazionare e via dicendo. Noi le abbiamo imparate con questo tipo di progetto e con altri. Non c'è un corso a scuola che ci permette di imparare le *soft skills*, ma questo tipo di progetti ti permette di capire come relazionarsi con le persone, ti permette di esprimere le tue idee in un gruppo, prima di dieci-venti ragazzi, poi davanti a cento persone e un giorno magari davanti ad altrettante persone e di assumersi delle responsabilità, avere dei compiti, portare avanti un progetto, quindi veramente è molto importante anche per i ragazzi.

In ultima concludo con il perché è importante la continuità, e qui ritorna sempre l'Istituzione. L'Istituzione deve "farsi carico", noi ad esempio pensavamo ad un portale dove si raccolgono gli esiti di tutti questi progetti a livello regionale, oggi c'è Eccoci domani ce ne sarà un altro... La continuità è importante perché abbiamo pensato che è come un grafico di una funzione esponenziale: si raggiungono sempre più risultati man mano che si va avanti. Se noi iniziamo il primo anno con il progetto otteniamo un risultato, se noi però il secondo anno continuiamo, ragioniamo su quello che è stato fatto l'anno prima, prendiamo vantaggi e svantaggi, cose che sono andate bene e cose che sono andate male, ci mettiamo tutti sul tavolo a lavorare sempre di più e continuiamo... il secondo anno, il terzo anno non arriva solo il secondo risultato o il terzo risultato ma arriva il quinto, il sesto, il settimo... cioè ci sono sempre risultati migliori! Lavorare sempre in continuità è importante, come in un'azienda lavorare con un'attenzione passata ma continuando a guardare oltre, al futuro. Avere continuità, questo ce lo auspichiamo anche nel prevedere magari un cambio di persone, come può essere un

cambio di assessore, un cambio di dirigente cioè in qualsiasi cosa deve esserci continuità. Concludendo ritorniamo su due punti importanti. Il primo: magari oggi ci saranno delle critiche, ma sappiate che non sono critiche buttate lì, sono costruttive, dovete cercare di interpretarle anche se i ragazzi saranno diretti. Il secondo è la continuità, veramente continuità, non solo dal punto di vista formale ma anche tecnico così iniziamo ad estenderlo sul territorio. Se ci sono queste due cose stiamo già migliorando tantissimo!

Mi inserisco di nuovo io per leggervi una cosa che mi è stato chiesto di scrivere dopo il recente evento di Firenze a cui ho partecipato. Vi dico già che sono un po' emozionato, quindi, mi raccomando, non guardate troppo la grammatica *"l'esperienza a Firenze mi ha lasciato molti ricordi innanzitutto colgo l'occasione per ringraziare tutte le persone che impiegano il loro tempo per organizzare questi eventi importanti, sì importanti perché è tramite queste occasioni che noi ragazzi abbiamo il diritto di dire la nostra. Il convegno a Firenze è stato molto particolare perché ho avuto l'opportunità di confrontarmi con altri ragazzi di altre regioni e ancora una volta ho trovato una cosa che accomuna tutti i ragazzi cioè il desiderio di essere ascoltati. A Firenze noi ragazzi abbiamo avuto l'opportunità di dire la nostra anche a delle persone importanti: il Garante dell'infanzia, la Presidente del Tribunale dei minori della Toscana, il Presidente nazionale degli educatori... La loro presenza è stata fondamentale per noi perché abbiamo avuto l'occasione di confrontarci con loro per migliorare la nostra situazione attuale e per progettare al meglio il nostro futuro. Questo convegno mi ha lasciato impresso la cooperazione tra noi ragazzi: anche se era da un giorno che ci conoscevamo molti di noi si sono aperti raccontando anche esperienze e accaduti personali e questo ha reso importante e più semplice il nostro confronto con gli adulti. Abbiamo capito che in qualsiasi parte ci troviamo i diritti che pretendiamo sono molto simili, ma soprattutto abbiamo cercato il confronto per migliorare la nostra situazione e questo per noi e per chi ci sarà dopo, in futuro, perché il futuro si costruisce oggi. Concludo con la speranza che questi convegni vengano fatti più volte e che la nostra parola non venga gettata al vento perché la parola di noi ragazzi spesso vale più di mille ipotesi di un adulto".* Questa è la provocazione che prima desideravate e la lancio così.

Eccoci... il nostro punto di vista sull'accoglienza

Eros, Chiara, Giacomo, Riccardo, Simona, Allison, Michael, Tommaso, Isabella, Jennifer, Sharon, Emanuel in rappresentanza dei ragazzi/e che hanno partecipato al percorso "Eccoci" a Vicenza e a Verona

CANZONE "oro nero" di Giorgia

*Parlano di te che non hai regole
la gente parla quando non ascolta neanche sé.
Parlano di me che non mi amo davvero
ma una carezza sul mio viso è il mio primo pensiero.
Parlano di noi che abbiamo tutti contro
ma tu sei come me, so che rimarrai al mio fianco.*

*Dicono di me non sono più com'ero
e questa sono io e loro sono oro nero
Oro nero
Oro nero*

*Parlano di te, un uomo che si perde
ma dà un abbraccio alla vita che poi lui protegge.
Parlano di lei, una donna senza cuore
ma che chiede solamente di trovare amore.*

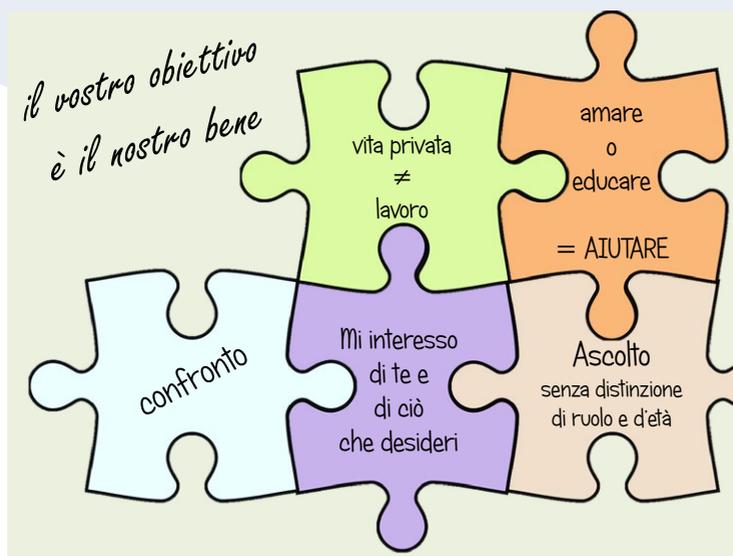
*Dicono di me che non so consolare
ma sono qui davanti a te, mi prendo il tuo dolore.
Parla un po' con me che sono come te
e le parole sono armi e sanno fare male
Devi saperle usare!*

*Parlano di te che non hai regole,
la gente giudica e non sa neanche lei perché.
Parlano di me che non mi amo davvero
ma una carezza sul mio viso la vorrei sul serio.
Parlano di noi e abbiamo tutti contro
ma tu sei come me so che rimarrai al mio fianco
Dicono di me, non sono più com'ero
e questa sono io, non lo voglio l'oronerò
Oronerò
Oronerò*

*Parlano di te che tu non puoi cambiare
ma nella vita hai fatto passi per potere amare.*

*Parlano di me
ci credo per davvero,
le tue parole per me son oro,
basta, oro nero!*

Buongiorno a tutti, ci scusiamo per alcuni piccoli problemi tecnici, l'obiettivo era quello di presentarci con una colonna sonora. Noi siamo il gruppo dei ragazzi di "Eccoci". All'inizio quando siamo partiti eravamo molto più numerosi, ma come vedete, ora siamo rimasi in pochi! Detto ciò, questo progetto è partito circa un anno fa e il nostro obiettivo è stato quello di confrontarci per lo più sulle tematiche che riguardavano la famiglia affidataria, oppure le case famiglia e le comunità, affrontando in alcuni casi le difficoltà, non potevamo risolverle, però ci siamo confrontati. Dal punto di vista tecnico abbiamo fatto una serie di incontri, una volta al mese circa. Questo progetto era diviso in due, nel senso che qui sono presenti ragazzi di Verona e ragazzi di Vicenza ma all'inizio ognuno ha proseguito per conto proprio e poi ci siamo uniti assieme e abbiamo fatto anche incontri assieme. Per presentarvi gli argomenti che abbiamo affrontato e potervi dare anche alcuni consigli che magari possono essere utili abbiamo deciso di preparare delle diapositive, nelle quali sono raffigurati dei puzzle: ci sembrava carino unire tutti i nostri pensieri attraverso un puzzle e adesso vi esporremo un po' il lavoro fatto.



La slide rappresenta il tema che abbiamo riassunto in "il vostro obiettivo è il nostro bene". I pezzi di puzzle che compongono questo tema sono:

"Amare o educare=aiutare": vuol dire che gli educatori devono aiutarci e anche amarci, volerci bene ma anche educarci. Quello che volevamo dire con "amare o educare=aiutare" è che nell'educare ci sta molto l'aiutare perché se l'educatore non ama e non educa nel modo giusto il ragazzo, non lo aiuta nel suo percorso di crescita.

"Confronto": quando andiamo dagli educatori ci confrontiamo ma alcune volte gli educatori non ci ascoltano proprio, alcune volte pensano a se stessi, alcune volte dicono "sì, sì..."

"Mi interesso di te e di ciò che desideri", è quello che stavo spiegando prima con confronto, a volte capita che noi chiediamo qualcosa agli educatori e loro alcune volte non ce la fanno perché ci dicono "hai già tante cose, non puoi fare così perché i tuoi genitori non possono..." ma dovrebbero aiutarci e dirci anche di sì alcune volte!

"Ascolto senza distinzione di ruoli e di età": molto spesso i grandi si soffermano a pensare al ragazzo, a vederlo come una persona minore e si fanno problemi nel parlare di qualsiasi cosa, pensano: "... è piccolo, non si possono dire a lui/lei certe cose, perché si può ferire... e allora teniamo nascosto..." invece noi ne abbiamo parlato e non la vediamo in questo modo perché anche se il bambino è piccolo deve sapere come stanno le cose, se il bambino è piccolo le cose si possono spiegare in maniera diversa da come si spiegano ad uno più grande, ma in ogni caso ci deve essere il confronto che è importante anche per un bambino piccolo, che fin da subito deve sapere come stanno le cose. Lo si deve aiutare.

"Vita privata ≠ lavoro": accade anche per noi ragazzi: abbiamo una brutta situazione a casa e anche la scuola comincia a non andare bene, non abbiamo voglia di studiare quindi se non risolviamo prima il problema a casa, tutto il resto tende ad andare male. Ribaltando questa situazione per quanto riguarda educatori, genitori..., senza che quello che abbiamo appena detto sia preso come un'accusa, volevamo specificare che molto spesso le persone che lavorano con noi si lasciano coinvolgere dalla loro vita privata e i ragazzi notano dei comportamenti strani, magari esagerati da parte degli educatori. Perché fare l'educatore è un lavoro, ma è anche star lì e aiutare il ragazzo, metterci cuore in quello che si fa quindi la vita privata sarebbe meglio lasciarla da parte nel momento in cui si aiutano

ragazzi che hanno già dei problemi.

Questa seconda slide riguarda l'importanza di coinvolgere anche la famiglia di origine.



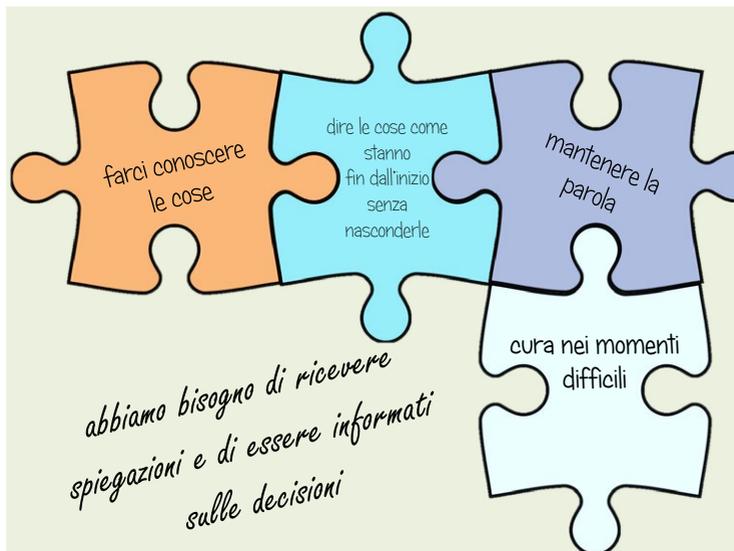
"Educatori come mediatori tra ragazzo e famiglia", abbiamo scritto educatori ma può riferirsi anche agli assistenti sociali. Perché abbiamo deciso di inserire questo pezzettino di puzzle? Perché riconosciamo che ci aiutate molto ad affrontare la situazione che viviamo con la nostra famiglia di origine. Alcune volte però pensiamo, e mi riferisco soprattutto ai componenti più grandi di questo gruppo che hanno 17/18 anni, che la mediazione sia un po' un metodo per controllare la situazione. Poi è anche vero che a questa età si comincia ad essere ribelli, noi vogliamo fare quello che vogliamo in ogni caso e quindi all'inizio, quando siamo piccoli, la mediazione con la famiglia viene vista come un aiuto, poi per noi più grandi, comincia ad essere una cosa pesante quindi bisognerebbe riuscire a trovare un po' una via di mezzo: mediare ma non intervenire eccessivamente nel rapporto tra ragazzo e famiglia anche perché insomma anche il ragazzo può comunicare con la sua famiglia arrivato ad una certa età, senza per forza avere dei mediatori.

"Famiglia d'origine e ragazzo": pensiamo che la famiglia d'origine debba essere coinvolta. Molto spesso quando c'è un trauma ci si concentra sul

ragazzo, sui problemi del ragazzo, quando in realtà i problemi del ragazzo spesso sono stati causati dalla famiglia. Quindi è vero si lavora sia sul ragazzo, sia sulla famiglia, però quando è finito il percorso con la famiglia e con il ragazzo sarebbe bello riuscire un po' ad avvicinare il nucleo familiare d'origine con il ragazzo stesso, non solo ed esclusivamente attraverso l'incontro mensile, ad esempio.

Per quanto riguarda **"prevenire"**, ci siamo chiesti: perché è importante prevenire? Perché secondo noi molto spesso si interviene nel momento in cui c'è l'emergenza, però alcune volte, perché non intervenire prima che sia troppo tardi (evitando magari uno shock al bambino di 8 anni, di 6 anni, di 11 anni...), e invece di allontanarlo definitivamente dalla famiglia, intervenire quando è ancora nella propria famiglia? Per questo diciamo "Prevenire", per evitare lo shock dell'allontanamento, se è possibile. Poi lo so perfettamente che è difficile, dovremmo metterci nei vostri panni, perché è vero, voi vi mettete nei nostri panni in questo momento, ma anche noi dovremo metterci nei vostri.

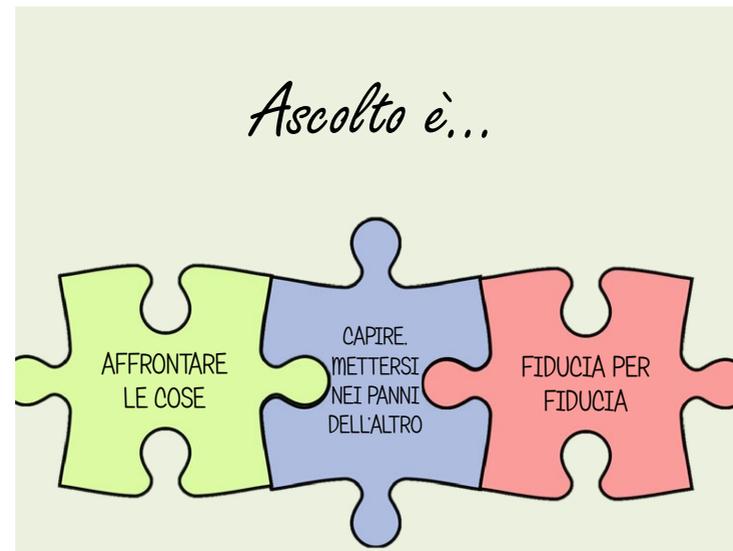
Quarto e ultimo pezzettino di puzzle **"famiglia affidataria e famiglia d'origine: lavorare assieme"**. Questa è una cosa che mi tocca piuttosto da vicino perché qui entrano in gioco i ruoli. Io ho il papà affidatario, la mamma affidataria, il papà naturale e la mamma naturale, che sono due cose completamente divise, separate. Io alcune volte mi chiedo perché non sono gli stessi adulti a dire "ok, non abbassiamoci al ruolo, perché subentra la divisione". Nel momento in cui, ad esempio, mio padre viene a prendermi a casa, se avesse la possibilità di bussare alla porta e dire "ciao, come va?" e salutare la famiglia affidataria... non sarebbe bello? mi chiedo io... invece c'è la divisione assoluta anche se magari non è il padre naturale, anche se magari non è il padre naturale che ti cresce ed il vero padre è probabilmente quello che ti cresce. Sarebbe bello, questo non è un consiglio che do agli assistenti sociali, è un consiglio che do ai genitori.



In questa slide abbiamo scritto "abbiamo bisogno di ricevere spiegazioni e di essere informati sulle decisioni" ossia crediamo che sia importante farci conoscere le cose come stanno, quelle vere, dirle come stanno fin dall'inizio senza nasconderle. Passiamo ai pezzi di puzzle che si riferiscono a questo argomento:

"Mantenere la parola" ossia se uno ha detto A, non è che poi deve diventare B.

"Cura nei momenti difficili": significa stare vicino al ragazzo nei momenti più duri, più difficoltosi, aiutarlo... e per rappresentare questo abbiamo pensato ad un'immagine: un telefono con il vetro rotto, abbiamo avuto delle esperienze difficili che ci hanno reso più forti, abbiamo bisogno di essere considerati e rispettati più di prima come un telefono scheggiato in superficie, ci è caduto una o più volte ma funziona ancora, bisogna averne più attenzione!

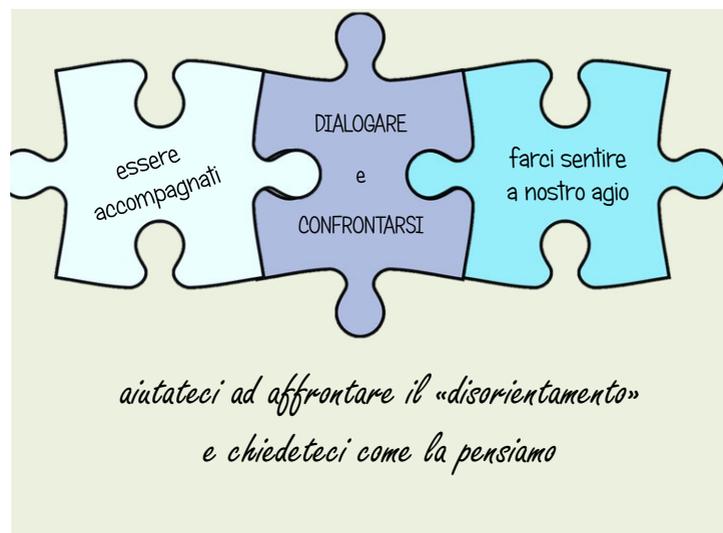
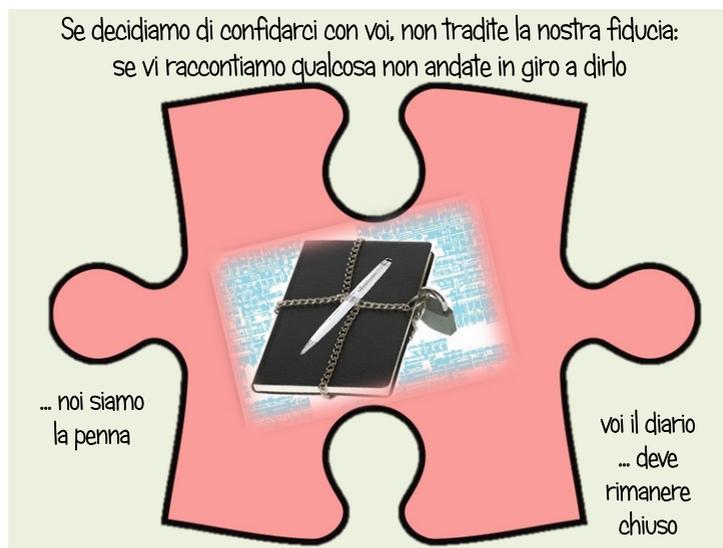


Il prossimo tema è quello dell'ascolto che secondo noi è: affrontare le cose, metterci nei panni dell'altro, fiducia per fiducia.

"Metterci nei panni dell'altro": qui abbiamo fatto un taglio ironico, abbiamo creato un'immagine, abbiamo messo l'adulto nei panni del bambino e il bambino nei panni dell'adulto, questo per spiegare l'importanza e la difficoltà di metterci uno nei panni dell'altro.



"Fiducia per fiducia": se decidiamo di confidarci con voi non tradite la nostra fiducia, se vi raccontiamo qualcosa non andate in giro a dirlo. Abbiamo voluto raffigurare questa frase con questo diario con una penna, la penna siamo noi che raccontiamo e c'è il diario che dovrebbe rimanere chiuso con il lucchetto. Proprio il lucchetto simboleggia l'incontro tra il ragazzo e lo psicologo, una cosa chiusa, riservata che non dovrebbe essere detta in giro.

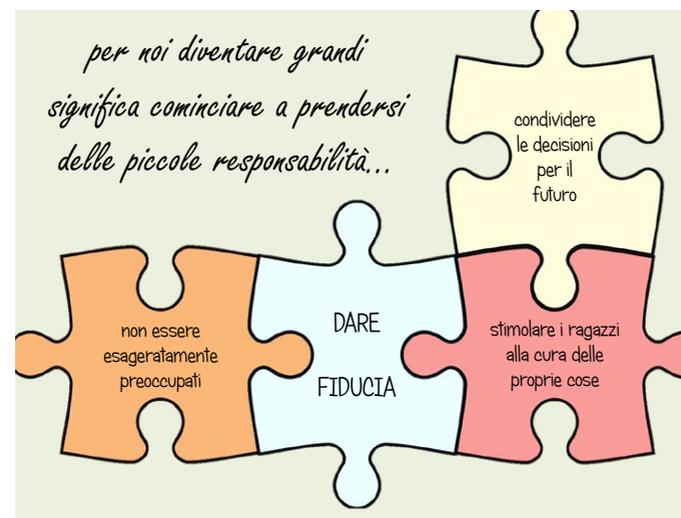


"Aiutateci ad affrontare il disorientamento e chiedeteci come la pensiamo". Abbiamo pensato alla parola "disorientamento" perché, faccio il caso mio, io tra un po' compio 18 anni e pensando all'uscita mi sento disorientata e ho bisogno di qualcuno che mi dia una spinta e mi spieghi un po' come è il mondo di fuori, perché è diverso da stare in comunità. La stessa cosa potrebbe valere per un bambino o un ragazzo che arriva oggi in comunità.

"Essere accompagnati": noi abbiamo bisogno di essere seguiti e di non essere lasciati soli e abbiamo bisogno di avere l'appoggio di una persona.

"Dialogare e confrontarsi": è importante parlare, tra persone si dialoga e si comunica, nella vita però quando si dialoga bisogna ricordarsi che noi siamo adolescenti, però non adolescenti qualunque, perché veniamo da realtà diverse e difficili e abbiamo bisogno di un confronto. Magari a volte sbagliamo, ma può essere che sbagli anche l'adulto, perché errare è umano. Però, anche se io mi arrabbiassi con una persona, vuol dire che io tengo a quella persona e mi serve un aiuto, perché è comunque difficile chiedere aiuto e penso che per nessuno sia facile chiedere "scusa, mi aiuti perché ho bisogno", c'è sempre un po' di difficoltà.

"Farci sentire a nostro agio": è importante farci sentire a nostro agio nell'essere accolti, nel farci sentire bene. Chi arriva in comunità, ad esempio, bisogna accoglierlo bene, non lasciarlo lì disorientato, perché comunque per una persona che magari non sa neanche cos'è la comunità è difficile capire dove si trova e quindi si sente spaventato e disorientato.



Il tema della crescita, del diventare grandi e dell'uscita abbiamo pensato di presentarlo con questi pezzetti di puzzle:

"Non essere esageratamente preoccupati": a volte bisogna essere preoccupati (mi metto dalla parte degli educatori, ad esempio) però non troppo, perché bisogna anche lasciarci sbagliare perché si impara anche dagli errori.

Poi l'altro pezzetto del puzzle è **"dare fiducia"**: la fiducia di una persona si conquista, non si compra, ci si guadagna la fiducia con il rispetto reciproco.

"Stimolare i ragazzi alla cura delle proprie cose" nel senso che bisogna comunque prendersi cura delle proprie cose, tipo cose personali, ma anche di se stessi. Certe persone magari sono in difficoltà e fanno fatica a prendersi cura di loro stessi e quindi bisogna sempre che ci sia qualcuno, un adulto, che gli dia comunque dei consigli e che gli sia vicino.

L'ultimo pezzettino di puzzle: **"condividere le decisioni per il futuro"**: è importante parlarne e condividere insieme cosa fare nel futuro perché comunque un adulto ti può dare dei consigli. Magari per certe persone è normale prendere delle decisioni, ma non per tutti è così. Ad esempio nel mio caso, io faccio fatica a decidere, a condividere le cose, mi chiudo in me stessa quindi ho bisogno di qualcuno che mi dia comunque lo stimolo di parlare, il coraggio di parlare.

Ora abbiamo pensato di leggere alcune frasi che abbiamo scelto tra quelle emerse dai nostri lavoro di gruppo.

«viaggiavamo molto... perché mia mamma abitava distante e io abitavo con mio papà ... Mi ricordo tanti paesaggi così perché passavamo vicino alla laguna, ai canali. Ogni volta che vado a trovare mio fratello... vedo questo, mi tocca profondamente. È un ricordo bello e brutto, ma per me importante»

"Per fortuna nella famiglia affidataria sono riuscito a rivivere situazioni che mi hanno portato a rispecchiarmi in queste foto e da un certo punto di vista mi danno un po' di malinconia e tristezza, dall'altro sei felice perché dici: i ricordi rimangono"

«... un'amicizia stretta, mi ricorda molto la comunità, perché nonostante

tutto, nonostante io abbia sofferto, gli amici della comunità che mi hanno aiutato ad imparare nuove robe me li ricordo»

«... le parlo mi dà consigli e le ho parlato anche della mia famiglia... quando avevo bisogno di qualcuno lei c'era ... Quando i miei litigano e si dicono parole io vado da lei... mi accetta per quello che sono... la foto rappresenta il momento in cui sono stata bene»

"dipende dalle persone che trovi e io non ho mai trovato una persona che mi abbia capita profondamente, come magari può fare qualcuno che è nella nostra situazione. Secondo me qualsiasi ragazzo che è qua può capire me meglio di qualsiasi persona che ha studiato perché hanno provato qualcosa di simile, più forte o meno forte, della mia situazione"

«io sono una persona molto chiusa, faccio fatica a parlare e penso che questo sia stato un modo per esprimere le mie idee, i miei pensieri a voi, di come ci sentiamo noi ragazzi... grazie a questo progetto mi sento più aperta, riesco a dialogare con le persone più facilmente, a dire quello che penso...»

Per concludere abbiamo preparato un [video](#) che racconta, attraverso una mappa ed alcune fotografie, gli incontri fatti a Vicenza e a Verona con il progetto Eccoci.



Noi, coinvolti di diritto

Thomas, Icham, Samy, Janna, Alessandro, Luca ed Esmeralda in rappresentanza dei ragazzi/e che hanno partecipato al progetto "Coinvolti di diritto" nel Bassanese

Io e i miei compagni vi presentiamo il progetto "Coinvolti di diritto". Il nostro progetto è la continuazione del vecchio progetto Daphne e coinvolge i ragazzi del distretto dell'Ulss 3 di Bassano del Grappa. Il nostro progetto vuole dar voce ai ragazzi dell'Ulss 3 e la possibilità di parlare ed esprimere le proprie idee sia a coetanei che ad adulti, assistenti sociali, educatori, ecc. Ci dà la possibilità di essere i protagonisti del nostro progetto di vita. Gli aspetti innovativi del nostro gruppo rispetto a quello precedente sono stati: il coinvolgimento di ragazzi con progetto di educativa domiciliare e la presenza nel gruppo dei "vecchi ragazzi" che avete visto prima che hanno fatto da tramite tra passato e presente, tra i vecchi e i nuovi e da collegamento tra i loro adulti di riferimento e i nostri. L'ultima innovazione che abbiamo avuto sono stati gli incontri fuori dal territorio bassanese, incontri che sono stati organizzati in territori vicini a Bassano per dare la possibilità a tutti i ragazzi di parteciparvi.

In questo progetto hanno partecipato ragazzi del territorio dell'Ulss 3 di età compresa tra i 12 e i 16 anni, in comunità, affido ed educativa domiciliare. Gli obiettivi principali erano: la costruzione di un gruppo che favorisca i processi di socializzazione e la possibilità di parlare della propria esperienza, sentendosi a proprio agio e non giudicati. Una cosa che abbiamo apprezzato molto è stato il vedere alcuni ragazzi del vecchio progetto Daphne che ci hanno invitato a partecipare al nuovo progetto, venendoci a trovare nelle nostre comunità con la presentazione di un [video](#) fatto a modo di "intervista doppia" delle Iene in cui raccontavano la loro esperienza in modo semplice e diretto. Questa cosa ci ha incuriosito e ci ha spinto ancora di più a partecipare a questo progetto. I primi incontri sono iniziati nel 2014 e hanno visto la partecipazione di 20 ragazzi provenienti da esperienze diverse. Per facilitare la costruzione del gruppo sono stati dedicati degli incontri dove ragazzi ed educatori hanno potuto, attraverso delle attività mirate, conoscersi meglio e cominciare a

lavorare vincendo l'imbarazzo iniziale. Una di queste attività ci chiedeva di scegliere a partire da un po' di immagini distribuite per terra quella che più ci rappresentava. In quell' occasione, per esempio, io ho scelto la foto che rappresentava un cucciolo di una tigre allontanato dal branco. In quella foto mi sono rivisto nel cucciolo che è stato allontanato fin da piccolo dai genitori, costringendomi a vivere prima con i nonni, dopo con gli zii e dopo in famiglie affidatarie e comunità.

Ciascun incontro era diviso in due parti: una prima parte di lavoro su contenuti a partire dalle nostre considerazioni in merito alla nostra esperienza di comunità, affido, educativa domiciliare, al rapporto con i servizi sociali e con gli educatori, al nostro progetto di vita e alle nostre paure ed una seconda parte invece era più ricreativa in cui si faceva merenda assieme e si giocava liberamente.

Una delle tante cose che ci sono piaciute di questo progetto sono state anche le uscite nel territorio che abbiamo fatto. Erano caratterizzate da pranzi, momenti di svago, incontri in prossimità delle vacanze estive o natalizie per salutarci, farci gli auguri e festeggiare tutti assieme. Questo è stato un elemento aggiunto per creare ancora più gruppo e, a distanza di due anni, tre, all'ultimo incontro eravamo circa una quindicina di ragazzi. Abbiamo fatto anche un incontro tra noi ragazzi e gli educatori per fare dei cartelloni con delle nostre idee in cui spiegavamo le cose negative e positive, eccone alcune:

**cartelloni
"Benessere- Sentirsi
a proprio agio"**

- conoscerai altre persone e farai amicizia
- potresti trovare persone con cui stai bene
- puoi trovare qualcuno che ha già vissuto la tua esperienza e ti capisce
- non io E la comunità ma io CON la comunità
- ti fa stare meglio perchè puoi stare con tutti invece che da solo
- se ti senti solo e ti vuoi confidare, meglio con gli educatori che con gli altri ragazzi
- chi ne ha bisogno si trova anche meglio
- saperlo anche noi prima

-Stai calmo anche se non ti piace, tranquillo che alla fine si sistema tutto
-Ti cambia la vita (soprattutto i primi mesi)
-Non avere paura di niente che là ti aiutano per i problemi che hai
-Fiducia, imparare a fidarsi delle persone e imparare a raccontarsi

Prezi

FAMIGLIA

- confusione, preoccupazione, fiducia
- Stai calmo, stai tranquillo
- non è colpa tua ma della famiglia
- Prepararsi a lasciare la casa
- Ascoltare consigli positivi e negativi che ti vengono dati
- perchè non hai ancora chiaro il tuo progetto
- Vedrai che si sistemano le cose
- mi sono trovata da sola
- conoscerai altre persone
- non avere paura di niente che ti aiutano per i problemi che hai

Prezi

**COMUNITA' - AFFIDO
RAPPORTO UMANO
FRA PERSONE**

- la comunità è una famiglia un po' numerosa
- non io E la comunità ma io CON la comunità
- partei trovare qualcuno che ha già vissuto la tua esperienza e ti capisce
- ci sono persone che non conosci
- chi ne ha bisogno si trova meglio
- regole troppo pesanti
- poter vedere prima se c'è la possibilità
- legame unito anche dopo la fine del percorso
- ascoltare,
- confusione, tristezza, malinconia, mancanza degli amici
- potresti trovare persone con cui stai bene
- saperlo anche noi prima
- di chi è la colpa?
- mi vergogno di portare gli amici in comunità
- ho trovato un posto in cui mi accettano
- servirebbe parlare a scuola di cosa sia comunità, affido o l'educatore a casa

-Pot
espe

Prezi



Cose negative:

- regole troppo pesanti;
- devi fare cose che non facevi prima.

Io ad esempio quando sono arrivato in comunità, sono arrivato da due precedenti famiglie affidatarie, nei primi mesi in comunità ho fatto fatica con le regole, però secondo me con l'aiuto degli educatori sono riuscito anche ad integrarmi soprattutto con i ragazzi ed anche a rispettare le regole.

Il nostro contributo è stato anche rivolto a far sì che il nostro lavoro e le nostre esperienze arrivassero anche a coloro che sono estranei al contesto della tutela minori, che non conoscono le differenze tra una comunità e una casa famiglia, tra una famiglia affidataria e una adottiva. Per aiutare a smantellare molti luoghi comuni e pregiudizi intorno al mondo delle comunità e dei percorsi di tutela. Ad esempio verso le comunità si hanno molti pregiudizi, loro non si immaginano che siamo come una grande famiglia ma si immaginano che stai da solo, fai i compiti e vai a letto invece ci divertiamo dentro la comunità perché abbiamo imparato a conoscerci. Alcuni di noi sono andati per esempio all'Università di Padova per incontrare gli studenti del corso di Sociologia per parlare di queste cose, altri hanno incontrato un gruppo di coetanei di una Parrocchia del territorio per raccontarsi e per rispondere alle loro domande e curiosità. Spesso infatti ci è capitato che la gente avesse dei pregiudizi su di noi per il semplice fatto di vivere fuori dalla famiglia. Questo progetto ci ha dato invece l'opportunità di parlare di noi stessi, di spiegarci e di raccontarci a parole nostre. Le aspettative del gruppo erano quelle di conoscere gente nuova, ricevere pareri sulla propria esperienza, capire le regole delle altre comunità, capire le difficoltà delle comunità e conoscere persone che stanno vivendo la nostra stessa esperienza per un confronto alla pari.

Perché abbiamo deciso di partecipare? Io sinceramente, appena me l'hanno proposto ho deciso sì di partecipare per farmi nuovi amici ma anche per confrontarmi con gli altri coetanei, perché all'inizio pensavo di essere l'unico ad avere questo problema invece dopo ho scoperto che ci sono anche altri che ce li hanno, o li hanno avuti, magari anche più gravi. Come gruppo abbiamo lavorato assieme e ci siamo soffermati su un momento abbastanza delicato secondo noi del nostro progetto (di comunità, di affido o di educativa domiciliare) che è la separazione dalla famiglia. Quindi ci siamo posti le domande che ci eravamo posti il giorno in cui eravamo partiti e, come avete visto prima li abbiamo messi su cartellone o power point, e poi abbiamo provato a dare anche delle risposte che speriamo un giorno arrivino anche a dei ragazzi che come noi dovranno iniziare questo progetto di vita. Adesso abbiamo un grafico che sta lavorando ad un volantino che poi consegneremo ai ragazzi o verrà dato ai vari servizi. Il volantino si suddivide in varie parti, ci sono sia domande che risposte che il ragazzo si può dare quando avviene la

separazione, l'allontanamento del bambino/ragazzo dalla sua famiglia.

Ciao a tutti anche io faccio parte di questo progetto, ho 13 anni e vi racconterò la mia esperienza. L'anno scorso quando ho iniziato questo progetto non avevo ben chiaro cosa dovevo fare. Dopo esserci presentati abbiamo iniziato a spiegare le nostre esperienze riguardo ai vari progetti che avevamo affrontato. Il mio progetto è stato quello dell'affido in cui dopo scuola avrei dovuto andare da alcuni signori a studiare e a divertirmi. Questo è iniziato quando avevo 6 anni dopo la separazione dei miei genitori, con questi signori mi sono divertito, erano molto simpatici e tuttora li vedo anche se non sono più in affido con loro. Dopo aver raccontato la nostra esperienza abbiamo iniziato a lavorare ad un volantino che spiegava alle nuove persone che avrebbero dovuto affrontare le stesse esperienze i lati positivi e negativi di stare in comunità, in affido o di avere un educatore a casa. Tutto questo è avvenuto con pause di gioco, divertimenti, scherzi. Il progetto che io e il mio gruppo abbiamo affrontato è stato molto divertente per tutti!

Perché ho partecipato e cosa ho imparato? Io ho partecipato a questo gruppo perché avevo una storia un po' brutta, e per "sfogarmi" ho deciso di andare a questo gruppo per parlare con le persone che avevano gli stessi problemi, poi avevo voglia di conoscere i ragazzi nuovi e sapere le loro storie. Ho imparato tante cose, questo gruppo mi ha fatto crescere ed essere quella che sono, perché io mi tenevo dentro tutte le cose brutte e non parlavo con nessuno perché ero timida e avevo paura. Quando sono andata a questo gruppo ho cominciato a sorridere perché finalmente mi sono sfogata con gli educatori e con i ragazzi e poi ho imparato anche ad affrontare la vita col sorriso, anche se alcune volte non è facile. Se stai indietro, sempre con il muso, arrabbiata, non fai niente, invece andando avanti e camminando con il sorriso la vita è bella.

Da "Coinvolti di diritto" ad "Eccoci": la sfida della partecipazione nei servizi territoriali di protezione e tutela

Claudio Vencato, Azienda Ulss n. 6 di Vicenza

Sono il Responsabile dell'Unità operativa che si occupa di tutela minori dell'Ulss di Vicenza e insieme al Comune di Verona, rappresentato qui dal collega, abbiamo in qualche modo coinvolto i nostri operatori per collaborare in questa attività estremamente importante che è stata portata avanti con il progetto "Eccoci". In effetti questo progetto arriva da lontano, come è stato già detto, il tema è la sfida della partecipazione. La partecipazione contro l'autoreferenza, questo è uno dei pericoli molto importanti, su questo tema faccio sempre una riflessione quando arrivano critiche o messaggi di vario tipo, dalle famiglie, oppure dai loro avvocati... il pericolo di dire "no, io ho ragione" è molto forte e anche molto difensivo. Ci serve a volte dire che stiamo facendo la cosa giusta ma il dubbio su questi aspetti secondo me dovrebbe essere un criterio che ci guida, seppur non ci deve portare all'inattività. Questo è il senso delle considerazioni che facciamo questa mattina. Come abbiamo visto il progetto discende da delle considerazioni, da alcuni principi che la Regione del Veneto già da tempo aveva espresso ed aveva messo all'interno dei propri provvedimenti. Infatti già nella DGR 2416 del 2008 si scriveva questo "...anche nel presente provvedimento vengono individuati spazi e modi di confronto e coinvolgimento dei diversi attori che entrano in gioco nella programmazione dei processi di protezione, cura e tutela" ma si scriveva ancora "manca la voce dei bambini e dei ragazzi, primi destinatari dei provvedimenti". Da allora questo percorso era stato assunto come impegno formale, come impegno di tutti i servizi del Veneto che si occupano di questo tema. Allora, quanti sono i ragazzi di cui stiamo parlando, per quanto riguarda l'Ulss di Vicenza? Provo a presentarvi dei

numeri che forse non sono precisi all'unità... abbiamo gli affidi da un lato, dall'altro le presenze nelle comunità residenziali. Il conforto, se vogliamo metterla così, è che gli affidi superano in tutte le annualità l'inserimento nelle strutture residenziali. Sappiamo come operatori che gli affidi sono uno strumento importantissimo, essenziale e fondamentale ma ciò non significa che le strutture di accoglienza siano entità inutili; esse sono al contrario degli strumenti altrettanto importanti perché ognuno dei due istituti risponde a esigenze diverse. È questa la concezione che dobbiamo portarci e sono compito e responsabilità nostri come operatori scegliere quando va bene l'uno e quando va bene l'altro e, nel caso, privilegiare la presenza dei ragazzi all'interno delle famiglie. L'ascolto poi, non è solamente una cosa buona, non è l'espressione di un sentimento ma è un dovere! Quando si parla di qualità, l'ascolto è uno degli elementi essenziali. Ho provato a fare alcune riflessioni su questi temi e per farlo ho preso alcune frasi tratte dai siti di aziende leader nel loro settore *"la qualità di un servizio è la differenza tra aspettative del consumatore e il servizio effettivamente offerto"*. Proviamo a pensarlo in riferimento alle cose che noi facciamo, alle proposte e soluzioni che diamo ai ragazzi; l'utente, e in questo caso i ragazzi, l'ho assimilato al consumatore (anche se "consumatore" è una brutta parola) che ci dà un feedback sulla qualità del nostro lavoro. La qualità poi è legata alle esigenze del cliente. Sapete quali sono le esigenze del cliente, quindi dei ragazzi? Non vuol dire fare prodotti più o meno belli, o senza difetti, ma significa realizzare ciò che il cliente vuole in quel momento. "Vuole" non significa solamente quello che dice, poiché noi siamo chiamati a leggere quali sono le esigenze dei nostri "clienti". Un'altra definizione dice: *"la qualità è l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche del prodotto che gli conferisce l'attitudine a soddisfare i bisogni espressi o impliciti dei clienti"*, torna ancora l'importanza del cliente per raggiungere la qualità. Quindi, se noi facciamo cose buone o cose che non facciamo bene, i ragazzi lo dicono, i ragazzi ce lo fanno capire, sta a noi dare loro lo spazio per esprimerlo, ma soprattutto darci lo spazio per capirlo. Questa è la cosiddetta *customer satisfaction*, cioè l'analisi della soddisfazione di coloro a cui noi siamo chiamati a dare un servizio.

L'ascolto poi può essere definito in tanti modi: è "riconoscere l'altro", l'ascolto è "rispetto", se noi non rispettiamo gli altri possiamo anche essere presenti ma pensare a tante altre cose. Quante volte "gli altri",

quelli che ci sono antipatici, lo fanno con noi e quando diciamo delle cose non ci ascoltano? Però sono presenti, ma questo non significa che ci stiano ascoltando. Ascolto significa anche "essere miti" che è una parola pericolosa, se vogliamo, però in questo caso la "mitezza" è *"lasciare che l'altro sia quello che è"* e quello che noi dobbiamo fare è lasciare che i ragazzi siano loro stessi e ci dicano quello che sentono.

L'ascolto poi è una cosa che ci interessa. Interesse in tutti i sensi anche dal punto di vista produttivo, è un interesse per noi e per loro e per la nostra professione. Saper ascoltare è una cosa che ci arricchisce come persone ma anche come professionisti. Un professionista, un assistente sociale, un operatore, un educatore, uno psicologo che non sanno ascoltare mancano di qualcosa!

Ovviamente questo senza sfuggire alle responsabilità di decidere, perché noi abbiamo anche il compito di prendere delle decisioni, di assumerci delle responsabilità. Ricordo che diversi anni fa ad un incontro con alcuni giudici del Tribunale ci veniva fatto presente che uno dei maggiori problemi era l'assenza di prognosi, pochissimi erano gli operatori che riuscivano a prendersi le responsabilità di stabilire o di dire "le cose secondo me andranno così", perché questo significa anche decidere cosa fare in un certo momento... un'adozione piuttosto che un affido, o una famiglia piuttosto che una comunità, o una comunità di un tipo piuttosto che di un altro, significa appunto prendersi delle responsabilità!

L'ascolto è stato molto approfondito anche dai saggi, io ho preso alcuni aforismi:

"gli dei hanno dato agli uomini due orecchie e una bocca:

per poter ascoltare il doppio e parlare la metà"

"parlare è un mezzo per esprimere se stessi agli altri,

ascoltare è un mezzo per accogliere gli altri in se stessi"

"chi sa ascoltare non solo è simpatico a tutti, ma dopo un pò

finisce per imparare qualcosa"

"quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere

il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista"

"per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica, ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da se."

Allora, sono tutte suggestioni, sono tutti elementi che ci fanno capire in

un modo (spero leggero) quanto però l'ascoltare e il riuscire ad ascoltare i ragazzi singolarmente o in gruppo (come in questo caso) sia una qualità e una competenza che deve far parte del bagaglio professionale degli operatori, ma deve far parte anche della possibilità che viene data a loro da parte dei responsabili dei servizi. Queste attività spesso assumono il carattere di un peso in più "... anche questo ci tocca fare". È come costruire una casa senza un tetto, edificiamo una casa ma poi, siccome dobbiamo farne un'altra, la lasciamo senza tetto... no! occorre fare anche il tetto sennò non è una casa che funziona.

È importante che gli operatori sappiano ascoltare, è importante che vengano messi anche nelle condizioni di poterlo fare e di poter sentire, di poter ascoltare quello che i ragazzi sentono.

Ci sono tanti cattivi ascoltatori: c'è il "multiattività" che quando gli parli intanto fa altre cinquanta mila cose, il "finiscifra" che, appena tu dici una cosa, le due parole successive le dice lui, il "contraddittore", lo "sputa-risposta", il "grande filosofo", lo "scruta-orologio", il "superveloce" e lo "smemorato".

E per finire vorrei citare una frase di Claudio Bucciarelli che è uno storico dell'educazione, un educatore oltre che un prete *"L'adulto che vuole entrare in relazione seria con gli adolescenti deve aprire, dentro di sé, zone di vulnerabilità"*. Questo è il motivo per cui siamo qui oggi.

Damiano Mattiolo, Comune di Verona *

Io vorrei provare a dirvi che cosa ha rappresentato per Verona questo progetto e lo farò dedicando due pensieri ai ragazzi che sono qui presenti e dopo due pensieri un po' più generali. Il primo pensiero rivolto ai ragazzi è legato al mondo degli adulti: il gruppo dei "veterani" ha detto *"noi siamo la voce voi siete il potere che agisce"*, rispetto a questo diciamo che il progetto che abbiamo vissuto a Verona è partito con una serie di incontri con il mondo degli adulti quindi con i genitori che hanno dato il consenso perché voi poteste partecipare, poi c'è stato un incontro con gli educatori delle comunità e anche un incontro con le famiglie affidatarie. Questo per dire che il potere degli adulti in questo caso si è tradotto nel riconoscere a voi ragazzi uno spazio di libertà, quindi fare

* Testo non rivisto dall'autore

un passo indietro ed accettare di vivere anche l'incertezza del processo e del risultato di quanto avete sperimentato. Voi ragazzi infatti avete vissuto un'esperienza tra di voi, supportati da altri adulti, che non erano né gli operatori delle vostre comunità, né affidatari, né operatori di servizio, né assistenti sociali, né psicologi... Altre volte esperienze di ascolto collettivo a Verona e anche in altri territori della Regione si sono svolte magari all'interno della comunità o di comunità della stesse rete, oppure tra ragazzi in affidamento di famiglie che appartengono alla stessa associazione, insomma in luoghi e situazioni conosciuti dagli adulti di riferimento per appartenenza, per vicinanza, ecc. In questo caso gli adulti, sapendo qual era il progetto, hanno osato di più, hanno permesso la vostra partecipazione ad un'esperienza più vasta tra ragazzi di tante comunità diverse e in affidamento familiare. Credetemi, questo lo dico ai ragazzi, non è scontato per chi vi sta a fianco quotidianamente accettare questa avventura perché c'è sempre l'incertezza di come andranno le cose. Sarà un'esperienza arricchente e positiva o non lo sarà? Quindi il fatto che, come avete detto, prima gli adulti abbiano fatto i conti con il proprio potere è una cosa importante. C'è questo potere! Ma penso che effettivamente la vostra voce e il nostro potere come adulti ci fa poi agire insieme e quindi non è più l'adulto che agisce ma agiamo insieme!

Secondo pensiero: quello che ci avete portato oggi, ed anche negli incontri territoriali a Verona (ma immagino anche a Vicenza e a Bassano) ci fa dire che questo spazio di libertà che vi appartiene ha fatto emergere pensieri e riflessioni che si sono trasformate in consigli, in richieste e sollecitazioni di cui vogliamo tenere conto come adulti, di cui dobbiamo tenere conto e questo ci fa dire che l'ascolto è un processo. Io non sono obbligato ad essere qui a ascoltarvi oggi ma ascoltarvi oggi vuol dire ascoltarvi oggi, domani, dopodomani. Vuol dire riflettere su quello che ci avete portato perché sennò, come dite voi, è un ascolto sterile se si ferma ad oggi. Deve invece trasformarsi in cambiamenti, in qualcosa di concreto, quindi è un processo, è una cosa che deve continuare nel tempo. Quindi diciamo che di queste sollecitazioni e richieste dobbiamo tenerne conto sia perché crediamo che le cose dette servano per migliorare la relazione con voi, ed esempio quando chiedete spiegazioni nei momenti di confronto e partecipazione al progetto educativo, ma anche perché magari alcune cose che avete detto non ci convincono e allora ne dovremmo riparlare per approfondire le ragioni che vi guidano, e per dirvi le nostre, consci

che confrontarci significa per noi e per voi stoppare un attimo le nostre convinzioni e metterci nei panni dell'altro. Ascolto infatti, come avete detto, è mettersi nei panni degli altri, lasciarci disorientare e poi ritornare in noi stessi e riassemblare il tutto per avere un pensiero più articolato e costruito assieme, con un nuovo significato. Faccio poi due pensieri più generali. Rispetto a Verona, questo progetto "Eccoci" ne ha portato un altro, cioè il progetto "In.fo. – Insieme Formando" che avete visto un po' in alcune slide, promosso dall'organizzazione Sos Villaggi dei bambini Italia, che vedeva sempre come responsabile scientifico il prof. Valerio Belotti. Un progetto di formazione per gli operatori dei servizi e delle comunità che aveva come obiettivo la sensibilizzazione degli stessi ad un approccio basato sui diritti dell'infanzia, tra i quali il diritto alla partecipazione dei bambini e ragazzi. Voi ci avete chiesto una formazione obbligatoria, ecco questo progetto va in questa direzione cioè fermarci a riflettere sui diritti. Per due giorni, dunque, 30 operatori dei servizi e delle comunità si sono confrontati sul significato di alcuni diritti e sulle modalità attraverso le quali trasformare questi diritti in azioni nella relazione quotidiana con i ragazzi. I due progetti hanno spinto una parte del sistema socio-educativo a fermarsi con attenzione su questi temi e a comprendere che di cammino ne dobbiamo ancora fare tanto. Da questo progetto si è formato un gruppo di operatori di Verona (alcuni sono qui anche oggi) che faranno da riferimento per continuare questo processo di ascolto e di implementazione dei diritti. Ecco, vorrei fare una conclusione per il futuro, perché a Verona c'è voglia di continuare questo percorso che si è aperto con questi due progetti: c'è un gruppo di operatori che appunto rifletterà su quanto emerso anche oggi e che proverà ad individuare azioni che potranno essere messe in campo alla luce di quanto voi ragazzi ci avete detto. Su questo chiaramente chiediamo poi la disponibilità di voi ragazzi (voi che siete qui oggi e quelli che non sono qui oggi e che sono a Verona perché non son potuti venire), di esserci in futuro per confrontarci e capire se tali azioni saranno coerenti con quanto avete sollecitato, magari costruendo assieme altre idee e proposte. Un'altra cosa che ci impegniamo fare come operatori è quella di sensibilizzare tutti gli operatori delle comunità e dell'affido e gli operatori di servizi sociali e sociosanitari che lavorano con noi e con voi perché cresca questa capacità di ascolto e di partecipazione!

Salvatore Me, Azienda Ulss n. 3 di Bassano del Grappa *

Nell'ambito dei processi di protezione e tutela che stiamo seguendo come Azienda Ulss 3, il tema della partecipazione è un tema di cui stiamo parlando da tempo e stiamo cercando di trovare nuove strade. Dico subito che quando pensiamo alla partecipazione non pensiamo solo alla partecipazione collettiva dei ragazzi, che è stato il tema di oggi, ma pensiamo anche alla partecipazione collettiva dei genitori e anche a spazi di reale partecipazione all'interno dei progetti di cura individualizzati, nel progetto quadro ad esempio. Dico anche che il pensiero che ci ha guidato e ci guida in questa ricerca faticosissima, a volte pesantissima, che facciamo come operatori, è che la partecipazione non è l'ascolto che viene fatto normalmente negli ambiti di cura, in un contesto di cura o un contesto giudiziario (tra l'altro previsto per legge), intendo dire che la partecipazione, come diceva Amanuel, è questione anche di potere cioè di restituire potere alle persone che per definizione non ne hanno: i ragazzi e le loro famiglie nei contesti di tutela. Riprendendo un po' il discorso che faceva Claudio Vencato, il problema non è tenere presente che è il cliente a guidare le cose da fare ma è capire chi definisce cosa è giusto e cosa è bene per il cliente, questo è il vero tema. In questo percorso che stiamo facendo da anni, il problema è poi capire come passare da "progetti" a "quotidianità", come passare dall'idea che per fare qualcosa, per parlare di ascolto collettivo, ad esempio, si debbano avere dei finanziamenti ad hoc altrimenti non si fa. Come invece alimentare queste esperienze? Come dire che fan parte davvero dei processi di cura? Questo è il problema che stiamo vivendo e stiamo affrontando con davvero molta fatica ed quello che ci ha portato a "Coinvolti di Diritto" e che avete sentito anche dai ragazzi.

Detto questo, io ho in mente alcune immagini che ci hanno accompagnato proprio in questi anni. La prima che voglio provare a riproporvi è quella di una cara amica e collega che stimo molto e che quando iniziavamo a discutere del tema della partecipazione, sia in termini collettivi che in termini individuali, mi diceva *"sì, abbiamo capito che è una questione di potere e tu ci stai chiedendo di tener dentro e di fare diventare davvero i ragazzi e i genitori i protagonisti delle decisioni che gli riguardano, però*

* Testo non rivisto dall'autore

noi ci troviamo di fronte a dover rendere conto al Tribunale, al giudice o all'Amministrazione o alle Amministrazioni che chiedono conto a noi di valutare cosa è bene e che cosa non è bene, cosa è giusto o cosa non è giusto". In questi anni ho sentito, e sento molto, il peso sugli operatori che vivono in trincea, che devono gestire situazioni difficili, con relazioni difficili, schiacciati da mandati giudiziari, istituzionali ma anche professionali fortissimi, fuori dai quali fanno fatica a smarcarsi per provare a lasciare, a mollare anche un po' questo potere e questi poteri. Credo che a questo punto una riflessione la dovremmo fare come amministrazioni, come dirigenti, come operatori che hanno voglia di coordinamento, anche con la Regione, sulla necessità di aiutare gli operatori in questa direzione, che non vuol dire necessariamente dare risorse in più.

Altra immagine che ho in mente: all'inizio soprattutto quando si trattava di partire con il Daphne, con il primo progetto, c'era un certo scetticismo da parte mia e che sentivo anche dentro i discorsi di altri operatori. È un'immagine che poi è cambiata molto, mi sono molto ricreduto sulla potenza e sulla forza che possono avere i percorsi partecipativi nei processi di cura, ma ho anche l'immagine di alcuni momenti in cui come operatori ci siamo raccontati o ci siamo detti la preoccupazione del fatto che avviare processi collettivi di partecipazione potesse portare. Mi ricordo il terrore di dire: *"ma mettiamo insieme genitori che saranno arrabbiati da morire con noi, rivendicativi e mettiamo insieme ragazzi adolescenti.. come faremo a tenerli? come faremo a gestire e a tenere le cose che hanno da dire?"*. E a questa immagine se ne sovrappone un'altra che è invece lo stupore, che penso sia quello che ha colpito qualcuno di voi anche oggi, nel rendersi conto che questi genitori, questi ragazzi, queste persone che vivono così pesantemente l'intervento degli operatori nella loro vita e nella loro esistenza, come in realtà queste persone sapessero stare davvero in situazione, non solo riconoscendo noi e il nostro ruolo e l'importanza di un intervento di un certo tipo, ma sapevano anche, e sanno stare assolutamente, in questa relazione, in questo *"potersi dire le cose"*. Certo ognuno con le proprie caratteristiche. Ricordo alcuni momenti passati e penso ancora ad Amanuel e ad altri ragazzi che ci hanno portato delle considerazioni sul nostro modo di lavorare, assolutamente corrette e giuste, da prendere in considerazione. Ho in mente anche le cartoline fatte dai genitori dove ci dicevano alcune cose, nessuno meglio di loro poteva dirci esattamente quelle cose sul

come migliorare i nostri processi di cura. Ho in mente anche la forza del volantino che è stato fatto dai ragazzi di "Coinvolti di diritto", dove loro stessi si pongono il problema di raccontare, di aiutare chi entra in comunità o in affido *"guarda che ti succederà questo, guarda che puoi essere aiutato se segui questi aspetti, se stai attento a questo..."*, che è una cosa straordinaria perché questa assunzione di responsabilità è una cosa che ribalta completamente il nostro modo di vedere e di pensare. In tutti i progetti, nei gruppi che abbiamo fatto con i genitori e in questi progetti, il problema che questi ragazzi e i genitori ponevano è sempre stato quello di capire come continuare, come dare continuità a questa cosa e come aiutare gli altri, gli altri genitori, e anche questa è una sorpresa grande ed una cosa importante.

Ci sono altre immagini che mi vengono in mente: una è quella dei primi incontri fatti con gli operatori che hanno accompagnato "Coinvolti di diritto", è un'immagine un po' di smarrimento, io mi ricordo che nei primi incontri che abbiamo fatto si cercava di condividere soprattutto il senso di questo progetto e di passare l'idea che davvero fosse importante e utile che i ragazzi si trovassero insieme, condividessero le esperienze, facessero gruppo e ci fosse un momento animativo. In realtà quello che noi chiedevamo loro era che ci dicessero delle cose, ma che le dicessero non solo fra di loro (perché è importante quello che si dicono tra di loro perché crea dei meccanismi e libera davvero tanti pensieri positivi anche sulle loro esperienze) ma noi chiedevamo a loro proprio un ruolo politico, di darci delle indicazioni su come modificare, come cambiare le cose, come poter essere utili per altri. Ho proprio l'idea di questo smarrimento degli operatori che poi pian piano sono entrati in questa cosa e il pensiero che mi viene: è quanto poco sono preparati gli operatori, non solo a gestire i processi di tutela (e qui si potrebbe fare un grande pensiero rispetto alla formazione di base e alla formazione che viene fatta e garantita agli operatori) ma anche rispetto alla formazione sui processi partecipativi. Un'altra immagine che ho è quella di Daniela e Sonia che con grandissima fatica ritagliano il tempo per il progetto, penso a Daniela e a Sonia ma credo che anche altri operatori delle comunità venete si ritrovino in questa situazione. I servizi che hanno seguito questo progetto nella tutela minori, quante volte mi hanno fatto presente la fatica di riuscire a ritagliare del tempo in una situazione di carichi di lavoro, di tensione, di energie direi quasi insostenibili, e delle risorse per fare un

progetto a cui credono molto, in cui vedono davvero tante cose utili ed importanti, necessarie. E allora mi viene in mente l'immagine proprio di un grande recinto, che è quello della tutela che nessuno tocca, che non si può toccare (anche se qualcuno cerca di farlo ma...) e dentro questo recinto c'è un altro recinto più piccolo che è quello della partecipazione, che è un recinto molto più difficile da difendere è un recinto che è molto più labile per il quale bisogna continuamente lottare per tenerlo, bisogna lottare con le unghie e con i denti, e crea sofferenza, crea problemi, crea tensione. Ho l'ultima immagine, che è emblematica secondo me, e che è quella della ciliegina sulla torta che è un'immagine che è uscita ad un incontro in cui si parlava di finanziamenti, di possibilità di avere dei finanziamenti privati per fare un progetto che tenesse insieme proprio tutte queste cose e un responsabile che aveva un'azienda ha definito questo progetto, questa cosa della partecipazione come "la ciliegina sulla torta" questa cosa è passata così, però ha lasciato il segno per due motivi: primo perché probabilmente quello è stato il momento in cui si trattava di decidere, e chi doveva decidere di questi finanziamenti ha detto "beh, se questa è la ciliegina sulla torta, forse ci sono delle altre torte importanti ancora da fare" e mi ha colpito molto perché quello che noi stiamo tentando di fare è proprio non di far diventare la partecipazione la ciliegina sulla torta! Ecco noi stiamo vivendo proprio questa fatica, questa difficoltà di portare l'idea della partecipazione da "qualcosa in più" che si può fare solo con un finanziamento esterno, a una cosa che invece che fa parte dei processi quotidiani di cura come elemento davvero fondante, positivo ed importante.

L'esperienza di Agevolando

Diletta Mauri, Associazione "Agevolando"*

Buongiorno a tutti, sono onorata di essere qui insieme ai ragazzi! Sono Diletta Mauri e faccio parte dell'associazione Agevolando che è un'associazione nata sei anni fa a Bologna dall'esperienza diretta di alcuni ragazzi che hanno vissuto parte della loro adolescenza in comunità di accoglienza e attualmente anche da educatori che si sono trovati un po' a confrontarsi con la difficoltà dell'uscita dai percorsi di tutela. Nasce quindi Agevolando, che è un'organizzazione di volontariato attiva in 12 città d'Italia, compresa anche la città di Verona, ed è un'associazione che si propone principalmente di sostenere i percorsi di uscita dei ragazzi e cerca di farlo coinvolgendo i ragazzi stessi. Come diceva Matteo, il nostro punto di vista è prezioso sia nel pensare e ripensare ai percorsi di tutela, ma anche nel pensare a cosa può essere fatto all'uscita dei percorsi stessi. Noi crediamo che forse ci sia troppo poco, e forse quel poco non sempre è necessariamente efficace rispetto ai percorsi, e che forse un coinvolgimento maggiore dei ragazzi può essere uno spunto importante per fare proposte efficaci. L'altro passaggio importante che è stato più volte richiamato è che tutti quanti possiamo essere utili per gli altri, ma spesso serve che qualcuno ci chieda concretamente di farlo e magari di passare dal pensarlo semplicemente all'averne delle proposte concrete. Agevolando chiede di farlo, non è sicuramente l'unica associazione, ma chiede ai ragazzi di essere protagonisti, come dicevano prima alcuni di loro: possiamo aiutare gli altri a non spaventarsi, loro in questo caso facendo da facilitatori e questa cosa è importantissima per i percorsi di partecipazione. Diceva Andrea *"sviluppiamo delle soft skills facendo questi progetti"*, verissimo, è quello che vediamo. Io per esempio vengo da Trento con Letizia, una ragazza che è vissuta in comunità e lei mi diceva: *"mi piacerebbe che i ragazzi quando escono dalla comunità abbiano più proposte per capire come orientarsi nel mondo del lavoro"*, è stata lei ad attivarsi e nell'attivarsi ovviamente non ha solamente aiutato gli altri ma

* Testo non rivisto dall'autore

ha fatto cose importanti anche per se stessa. Agevolando quindi cerca di lavorare su vari temi proprio in questa direzione. Per concludere vorrei rubarvi solamente tre minuti per un [video](#) nel quale sono i ragazzi stessi che vi parlano di un progetto che è molto vicino a quello che state raccontando voi oggi.

Si tratta di un progetto sostenuto dalla Garante Nazionale per l'Infanzia e Adolescenza e dall'Università di Padova con il prof. Belotti, è un progetto che vuole puntare alla creazione di un network di ragazzi usciti dai percorsi di accoglienza. Attualmente coinvolge sei regioni d'Italia, tra queste anche il Veneto, e lavoreremo nella direzione di una conferenza a Roma in cui i ragazzi possano portare le loro raccomandazioni. Solo due cose prima di salutarvi, ricordo quello che qualche tempo fa aveva detto Matteo ad un convegno a Bologna, parlava di utopia pensando alla possibilità che i ragazzi potessero fare le selezioni per gli educatori che lavoreranno nelle comunità. Io me la ricordo benissimo ed è un'utopia molto interessante, una prospettiva davvero valida, anche per la formazione degli operatori. Io sono educatrice e le cose più importanti credo di averle imparate dal confronto con i ragazzi. Recentemente una ragazza del network del Trentino mi ha sgridata perché io ho fatto proprio quello che prima qualcuno di voi diceva, che era "mediare con la famiglia", l'ho un po' "sorpasata" sono andata io dai genitori e lei mi ha detto che le ha dato fastidio; io mi sono un po' vergognata di questa cosa io le ho spiegato le mie ragioni. Credo sia fondamentale anche per gli operatori, che certamente fanno del proprio meglio, avere un confronto continuo con i ragazzi e questo chiede uno sforzo, non solo a noi operatori di metterci in discussione... come diceva Amanuel "*gli adulti che ci ascoltano ci fanno crescere*" ma in realtà ragazzi quello che state facendo non è un percorso semplice, credo abbia molto senso, che sia sempre più strutturale e quindi non semplicemente come delle esperienze che hanno un inizio e una fine ma che possano avere continuità e possano continuare.

Ultimissima cosa: chi può parlare di sofferenza, di percorsi difficili... sicuramente i ragazzi lo possono fare e credo che questi percorsi aiutino proprio a farlo. Sami diceva "*possiamo andare nelle scuole a raccontarli*", credo che sia importante, importantissima questa cosa. Ora sono un po' in difficoltà perché Matteo prima mi ha detto "*siete venuti come infiltrati speciali anche qua*", non volevamo fare gli infiltrati speciali ma volevamo portare questa esperienza come una delle tante che può migliorare il

sistema di servizi che può costruire delle prospettive migliori per tutti, credo che l'elemento comune sia un'assunzione di responsabilità maggiore da parte di tutti, dei ragazzi e degli operatori, quindi ecco con questo concludo e vi ringrazio.

Alcuni interventi tratti dal dibattito

Qualcuno di voi sarebbe stato contento se tra i presenti ci fossero stati alcuni dei vostri genitori?

(uomo, psicologo)

Io personalmente no, però poi penso a tutti i ragazzi, abbiamo iniziato questi percorsi ritrovandoci assieme, ritrovandoci poi con voi qui in questi incontri, e allora penso perché non farlo anche con i genitori? I ragazzi hanno iniziato ad avere questa importanza, a trovarsi meglio tra di loro e hanno creato dei ponti e non dei muri con voi, in generale di sentono più coinvolti. Se questa cosa viene fatta anche con i genitori, genitori con altri genitori, piano piano si creano queste situazioni in cui i genitori non si sentono abbandonati a loro stessi ma possono dire la loro e oltre a questo cominciano a crearsi più ponti con voi.

Tante volte la maggioranza dei genitori crea delle barriere, per delle ragioni ovviamente, le situazioni possono essere difficili... quindi se si intraprende però un percorso, potrebbe essere che i genitori piano piano diventino più coinvolti e a loro volta possano creare dei ponti con voi e questo migliorerebbe molto il progetto dei ragazzi.

(ragazzo, 19 anni)

C'è qualcuno di voi che ha firmato il progetto quadro che lo riguardava (si tratta del progetto che riguarda voi e la famiglia nell'ambito del lavoro che si fa con i servizi), come l'avete vissuta, come l'avete interpretata, se l'avete fatta questa esperienza?

(donna, psicologa)

Io l'ho firmato, la psicologa e l'assistente sociale hanno deciso di coinvolgermi nel mio progetto di affido, ci siamo messe tranquillamente e man mano mi spiegavano i vari punti e mi chiedevano se effettivamente era quello che volevo io e se quello che c'era scritto poteva farmi stare bene. Mi ha fatto molto piacere perché significa che anche loro ci tengono al mio punto di vista e a sapere che cosa penso il del progetto e come vivo l'affido.

(ragazza, 17 anni)

Io ho orgoglio quando vedo alcuni dei miei ragazzi lì dove siete voi, perché penso che sia una cosa bella che voi possiate esprimervi, volevo capire cosa provate voi quando vedete gli operatori qui?

(donna, assistente sociale)

Io sostengo che sia una cosa bella, è bello vedere gli educatori, gli psicologi, gli assistenti sociali... significa che sono interessati, secondo me è una cosa positiva!

(ragazzo, 19 anni)

Io negli eventi a cui ho partecipato finora non ho visto nessuno delle persone a cui dovevo fare riferimento (psicologi, assistenti sociali...) però se avessero avuto l'occasione di venire mi sarebbe piaciuto fargli capire come la pensavo sul mio progetto... perché comunque per esperienza personale a me non è stato presentato un progetto quando all'epoca sono andata in affido. Potergli dare uno spunto su come io vedevo questa cosa, penso gli avrebbe fatto capire come avrebbero potuto comportarsi poi negli anni successivi perché il mio progetto partiva per un tempo definito e poi per problemi familiari si è prolungato, però non mi hanno chiesto se ero d'accordo di prolungarlo e come mi sarebbe piaciuto che andasse avanti.

(ragazza, 21 anni)

Io più che una risposta, do un parere mio... queste cose devono accadere anche all'interno della comunità, il confronto deve nascere anche dal piccolo e poi arrivare anche qua... non sto dicendo che nella mia comunità non accade, però si potrebbe fare molto di più.

(ragazzo, 16 anni)

Io volevo dire due cose. La prima: ho lavorato due mesi come fundraiser e mi hanno insegnato una cosa molto importante. Mi dicevano "ascolta, così riuscirai a raccogliere adesioni", mi hanno fatto notare che ascoltare non è un "ascolto finché faccio dell'altro" è un "ascolto e faccio in modo di mettere in pratica queste cose", quindi, intanto vi ringrazio di essere qua ad ascoltarci, però penso sia giunto il momento di mettere anche in pratica queste cose perché ascoltarci e basta, è una cosa nobile però non cambia le cose. Per la seconda cosa mi ricollego a quanto diceva prima Salvatore Me rispetto agli operatori schiacciati dal potere istituzionale per aver provato a fare dei cambiamenti.

Sì è vero, come in una qualsiasi "lotta" (se così la vogliamo chiamare, anche se è pacifica) come dalla nostra parte ci sono dei ragazzi che dopo aver parlato in questi eventi vengono ripresi, magari perché hanno detto la loro, perché si sono esposti troppo... io penso che però sia un rischio "utile" quello di essere schiacciati dal potere istituzionale perché questo vuol dire che comunque ci si mette la faccia, che si ha voglia di cambiare le cose, perché penso sia necessario cambiarle.

(ragazzo, 19 anni)

Conclusioni

Lorenzo Rampazzo, Direzione Servizi Sociali, Regione del Veneto*

È un onore e un onere per me chiudere il convegno di oggi perché devo dire che quando sono arrivato in Regione, ho trovato diverse complicazioni e diversi problemi, però per mia fortuna ho trovato anche qualcosa di molto interessante e stimolante, ed è proprio questo particolare progetto. Caterina Brazzale che forse già conoscete, Valerio Belotti e Riccardo Nardelli mi hanno presentato questo progetto quando sono arrivato, l'ho trovato molto interessante e devo dire che le aspettative che avevo sono state ampiamente superate da quello che ho avuto modo di vedere oggi. È un onere però chiudere per conto della Regione, fare delle conclusioni e dare qualche stimolo utile per quello che è stato detto oggi.

In prima battuta, vi porto i saluti della persona che sostituisco che è il Direttore della Direzione Servizi Sociali della Regione del Veneto, Antonella Pinzauti, che non può essere presente oggi perché voi sapete che si stanno riorganizzando le Aziende Ulss e oggi c'è un particolare incontro con i Direttori Generali e naturalmente la dirigenza della Regione del Veneto deve essere presente in quel contesto per contribuire alla riorganizzazione delle nostre Aziende Ulss che partirà dal 1 gennaio, vorrà dire che invece delle 21 Aziende Ulss che abbiamo adesso ci saranno nuove Aziende Ulss e in qualche maniera anche gli interlocutori per voi giovani cambieranno. La dott.ssa Pinzauti ha dunque delegato me a chiudere la giornata di oggi. Vi riporto anche gli apprezzamenti dell'Assessore regionale alle Politiche Sociali, la dott.ssa Lanzarin, che avete avuto modo di conoscere oggi. Non posso esprimermi in merito alla partecipazione degli assessori ai precedenti eventi ma quando siamo andati a presentare all'Assessore Lanzarin questo progetto devo dire che l'Assessore ha dimostrato un notevole interesse e lo ha confermato anche con la sua presenza oggi, non certamente per tutta la giornata prevista dal Convegno, però vi assicuro che la sua presenza è stata particolarmente

* Testo non rivisto dall'autore

significativa, in quanto è raro che un Assessore riesca a trovare i tempi per fermarsi così tanto e quindi penso che questo sia certamente un segnale molto positivo. Ovviamente nel ruolo istituzionale di Dirigente regionale devo ringraziare chi ha partecipato a questo progetto: le Aziende Ulss, in particolare quelle di Vicenza, quella di Verona e quella di Bassano ma anche le altre. Un ringraziamento alle Amministrazioni Comunali, i Comuni in generale hanno un ruolo molto importante nelle tematiche affrontate oggi e vanno certamente ringraziati. Un ringraziamento va anche alla Cooperativa Adelante e alle altre cooperative che hanno partecipato, ma certamente un ringraziamento va a voi giovani, a voi ragazzi, ai "veterani", avete portato degli spunti molto interessanti.

Mi voglio concentrare su quattro punti in particolare. Il primo punto fa riferimento all'attenzione e alla sensibilità che voi avete dimostrato nei confronti degli adulti nel momento in cui esprimete delle critiche e avete dimostrato una notevole attenzione e sensibilità a non urtarci e a sottolineare che queste critiche sono costruttive. Vorrei sottolineare che è un vostro diritto fare delle critiche agli adulti ma soprattutto a chi ha dei ruoli istituzionali, mentre è un nostro dovere effettivamente ascoltare quello che ci dicono gli utenti, i destinatari del nostro lavoro, è un nostro dovere per noi che lavoriamo nell'ambito del sociale. L'Assessore Lanzarin diceva che dobbiamo dare centralità alla persona, ma se noi la persona non la conosciamo, non la cerchiamo e non la ascoltiamo, non stiamo dando centralità alla persona. È un nostro dovere professionale perché lavoriamo nell'ambito del sociale ma è anche un dovere istituzionale che è sancito, non è solo "una cosa buona e giusta" come diceva prima il mio collega di Vicenza, è una cosa che è prevista per legge perché anche noi facciamo i sondaggi per conoscere quella che è la valutazione che gli utenti, quindi i nostri clienti, fanno dei nostri servizi. Un altro punto che volevo sottolineare è il tema della continuità, lo avete detto soprattutto all'inizio, è importante che queste cose abbiano continuità, è stato ribadito anche da dei responsabili di progetto ed è una cosa importante passare da una situazione di "progetto", come è adesso, ad una situazione in cui questo tipo di situazioni di ascolto e di partecipazione fanno parte dell'attività del servizio. Quello che posso dire nel mio ruolo istituzionale è che, come avrete già intuito dall'Assessore Lanzarin quando parlava di diffusione delle buone prassi, delle buone pratiche, delle buone esperienze, ma lo avete sentito chiaramente anche quando lo diceva

la dott.ssa Brazzale quando ha fatto la sua introduzione istituzionale, il nostro obiettivo è dare continuità e di estendere questo particolare tipo di attività. Non voglio più chiamarlo progetto perché deve il più possibile entrare dentro alla prassi istituzionale dei servizi. Poi mi vengono due spunti un attimo particolari: avete parlato per esempio di formazione e di selezione. Arrivare alla selezione da parte vostra, o degli utenti, degli operatori dei servizi forse è una cosa molto difficile, invece sul tema della valutazione dell'operato dei servizi, è una cosa che attualmente non è ancora prevista ma che potrebbe tranquillamente essere prevista per il futuro. Per quanto riguarda la formazione obbligatoria, noi come Regione non possiamo fare una disposizione che renda obbligatoria la formazione, perché la Regione ha compiti di indirizzo fondamentalmente nei confronti, ad esempio, delle Aziende Ulss o di raccomandazione, non può fare delle direttive che rendano questo obbligatorio, ma certamente può fare delle raccomandazioni a riguardo. Devo dire in questo periodo stiamo parlando di aggiornamento delle Linee Guida regionali sul tema della tutela dei minori e quello potrebbe essere un contesto in cui prendere in considerazione una raccomandazione che vada nella direzione della formazione. L'ultimissimo spunto lo prendo da qualcuno di voi che ha accennato al fatto che sarebbe interessante attivare un portale nel quale mettere tutte le varie progettualità, se avete qualche ipotesi o idea concreta al riguardo vi dico che la cosa mi può interessare. Chiuderei riprendendo lo spunto che ha dato l'Assessore di Bassano che mi sembra molto interessante: fatevi sentire, scrivete ai vostri sindaci. Con questo voglio ringraziarvi ed esprimere ancora il mio apprezzamento e interessamento per l'iniziativa di oggi. Grazie a tutti per la partecipazione.

I protagonisti del progetto:

Alessia, Davis, Michael, Allison, Isabella, Eros, Elias, Tommaso, Jennifer, Simona, Ilaria, Nicoletta, Debora, Vera, Giulia, Brenda, Nikolas, Martina, Micaelle, Andrea, Lorenzo, Daniel, Sefo, Nicole-Mayra, Salvatore, Daniele, Irene, Daniele, Riccardo, Leonardo, Samuel, Brian, Giovanni, Mattia, Enrico, Kossi, Emy, Imen, Paolina, Carmen, Agnese, Giovanna, Lidia, Laura, Ivana, Emy, Adele, Chiara, Jacopo, Riccardo, Camilla, Emanuel, Simone, Chiara, Natascia, Carolina, Giovanni, Omar, Jeffrey, Shuvish, Sania, Leila, Samuel, Jason, Giulia, Anna, Giulia, Nicola, Marika, Kate, Sally, Jenny, Jordan, Diego, Oscar, Tracy, Giorgia, Pamela, Iolanda, Giada, Carmela, Maria Francesca, Sara Nives, Nicole, Nicolò, Sharon, Arianna, Chiara, Rami, Valentina, Dorry, Alex, Nicholas, Luka, Mattia, Gioele, Yelin, Arrigo, Peter, Enea, Nicola, Giulio, Emanuele, Kevin, Vito, Kristian, Hamza, Mohamed, Francesco Daniele, Manuel, Nicolas, Giacomo, Aurora, Alessandra, Laura, Marta, Emanuele, Eva, Belinda, Sifat, Bianca, Enrico, Lyat, Fatma, Oannes, Medhi, Davide, Diana, Lorenzo, Abdel, Angelica.