

Master Biennale in “Tutela del Minore e  
Gestione del Conflitto Familiare”

Centro Studi Famiglia

“Il conflitto familiare e la violenza di  
genere durante la pandemia SARS-COV-  
19: una riflessione socio-educativa e  
pedagogica”

Dott.ssa Bedini Elena (educatrice professionale)

Dott.ssa Piccichino Andrea (pedagoga)

Dott.ssa Galliani Alice (assistente sociale)

# INDICE

1. Introduzione
2. Definizione conflitto familiare e violenza domestica
  - 2.1 Il conflitto familiare
  - 2.2 La violenza domestica
3. Il ruolo dei professionisti nella gestione del conflitto familiare e nella violenza di genere
  - 3.1 L'assistente sociale
  - 3.2 L'educatore professionale
  - 3.3 Il pedagoga
4. Le nuove modalità di lavoro delle nostre figure professionali durante la pandemia
  - 4.1 L'assistente sociale
  - 4.2 L'educatore professionale
  - 4.3 Il pedagoga
5. Cosa ci portiamo di buono da mantenere, cosa non ha funzionato e perché e come migliorare
6. Conclusione
7. Sitografia e bibliografia

# **1. Introduzione**

Il seguente elaborato si pone come obiettivo quello di esaminare come la pandemia da Sars-Cov.19 intervenuta nell'anno 2020 e tutt'ora in corso ha modificato l'approccio pratico nella gestione delle situazioni di conflitto familiare che coinvolgono i minori e nelle situazioni di violenza di genere.

Il primo aspetto importante da trattare è la necessaria distinzione tra conflitto e violenza; nel caso del conflitto infatti è possibile lavorare con il nucleo al fine di giungere a degli accordi condivisi, nel caso della violenza invece l'elemento centrale è quello di mettere in sicurezza la persona vittima della stessa.

Nel periodo del Covid sia la conflittualità familiare sia la violenza di genere hanno visto un'impennata, anche in conseguenza del maggior tempo che le famiglie si sono trovate a dover condividere. In conseguenza anche gli operatori si sono trovati a dover gestire un maggior numero di famiglie in un contesto caratterizzato da maggiori difficoltà nei contatti e nelle relazioni.

Soprattutto per queste motivazioni il Master è stato fondamentale nella nostra pratica come professionisti per poterci dare uno sguardo più efficace sulla problematica del conflitto al fine di acquisire conoscenze in merito alle caratteristiche del conflitto e al suo impatto sulla vita di tutti i membri della famiglia e permetterci di poter supportare il nucleo anche in un momento critico della sua vita, aggravato dalla situazione sanitaria globale.

Altro elemento fondamentale che come professionisti abbiamo potuto sperimentare nel corso del Master è stato il confronto tra diverse professionalità che ci ha permesso di ampliare lo sguardo e comprendere meglio il conflitto familiare sotto tutti i punti di vista da quello giuridico a quello socio-educativo e saperli distinguere dalla violenza di genere.

(Galliani)

## **2. Definizione di conflitto familiare e violenza domestica**

### **2.1 Il conflitto familiare**

Partendo da una definizione generale di conflitto è importante considerare che esso non è una dimensione necessariamente negativa della relazione, ma è più opportuno considerarlo una dimensione fisiologica della relazione data da scopi divergenti. In letteratura non esiste un'unica definizione di conflitto. Come illustrato nel libro "La coordinazione genitoriale in Italia" di Elena Giudice, Sara Francavilla e Francesco Pisano (p. 117): "in letteratura esistono diverse definizioni, non LA definizione. Da quelle più astratte come *'uno stato di disarmonia'* a idee più concrete, ovvero la presenza di *'attività incompatibili tra loro'* (Deutsch, 1973 p.10) o *'un esplicito sforzo almeno tra due soggetti interdipendenti che percepiscono obiettivi incompatibili, scarsità di risorse e interferenze da parte dell'altro nel raggiungimento dei propri scopi'* (Hocker&Wilmot, 1991, p.12).

Molti sono gli aspetti che vanno esaminati quando si è professionisti che operano con famiglie conflittuali. Il primo tra questi, è la modalità con cui le persone percepiscono il conflitto. Sono molti quelli che identificano il conflitto come un qualcosa di negativo, da evitare, da eliminare e questo accade perché alla maggior parte evoca emozioni forti e di difficile gestione (rabbia, rivendicazione, fallimento ...). A questo proposito, il nostro ruolo di professionisti che lavorano con il conflitto familiare è quello di accompagnare la coppia, i genitori verso una consapevolezza dell'esistenza del conflitto come qualcosa di intrinseco alla vita, un aspetto che tutti noi incontriamo quotidianamente e di cui non aver paura.

Durante questi due anni, abbiamo avuto la possibilità di approfondire l'importanza dell'analisi del conflitto per offrire un intervento che sia rispondente ai bisogni dei clienti. Pertanto dopo aver appreso che il conflitto è un aspetto neutrale e intrinseco della vita, ogniqualvolta che ci troviamo di fronte una situazione familiare conflittuale, è fondamentale domandarsi di che tipo di conflitto si tratta prima di proporre qualsiasi tipo di intervento. Infatti, grazie al percorso affrontato nel master, abbiamo conosciuto e approfondito la coordinazione genitoriale, metodo idoneo per situazioni familiari altamente conflittuali. Scrive Elena Giudice: *"distinguere tra conflitto e alto conflitto è fondamentale per dare avvio ad un lavoro con i genitori davvero rispondente alla situazione. La coordinazione genitoriale non è la panacea di tutti i conflitti e avviare questo metodo quando sarebbe più opportuna una*

*mediazione familiare risulterebbe poco professionale e utile. Prima di iniziare il percorso con le persone dobbiamo analizzare il tipo di conflitto così come la sua tossicità, la durata, le cause, le intenzioni e cosa tiene la coppia legata, chi istiga il conflitto, chi lo mantiene attivo e come. Ricordiamo che la coordinazione genitoriale agisce nell'alveo concettuale dell'alta conflittualità avendo a tema la concreta messa in atto delle decisioni e il loro monitoraggio".*

Ma come è possibile distinguere conflitto e alto conflitto? Janet Johnston (1994) ci presenta tre dimensioni che ci aiutano a identificare una situazione di alta conflittualità: **dominio**, indica disaccordo in diverse questioni, **tattica**, fa riferimento al tentativo informale dei genitori di risolvere il conflitto senza parlarne e alle modalità formali per la risoluzione delle dispute, e **atteggiamento**, ovvero alle emozioni negative. Qualora venga individuata in modo persistente almeno una di queste tre dimensioni, la situazione che stiamo analizzando può essere definita altamente conflittuale.

Ultimo aspetto fondamentale da considerare, e in cui intervenire in percorsi con famiglie conflittuali, è la modalità con cui essi affrontano e gestiscono il conflitto. Tale modalità può essere: costruttiva o distruttiva. Come anticipato sopra, la modalità distruttiva deriva da un'accezione negativa di conflitto visto come qualcosa da debellare insieme alla persona "nemica".

In questo scenario il nostro compito consiste nel sostenere la coppia/genitori/famiglia nell'apprendimento di una modalità generativa di gestione del conflitto piuttosto che una modalità distruttiva. Con generatività, intendiamo la capacità di accogliere la diversità, accettare e integrare punti di vista differenti e sviluppare scenari alternativi. Pertanto, dopo aver sviluppato egli stesso consapevolezza circa la neutralità del conflitto e delle sue personali modalità di gestione del conflitto, il professionista opererà con l'obiettivo di supportare i clienti nello sperimentare una nuova modalità di confliggere che sia costruttiva e responsabilizzante.

(Piccichino)

## 2.2 La violenza domestica

Il COVID – 19 ha costretto la popolazione a rimanere, per il bene comune, chiusa in *casa*. “Casa”, parola non sempre con accezione positiva e confortevole, ma spesso luogo d'innescio di conflitti tra coniugi. Attraverso questo tempo, le esperienze lavorative ed informazioni apprese, scopriamo che la convivenza forzata scaturita dal lockdown ha aumentato esponenzialmente la **violenza domestica**: quest'espressione designa tutti gli atti di violenza fisica, sessuale, psicologica o economica che si verificano all'interno della famiglia. Da novembre del 2019 a oggi è aumentata portando con sé alcune spiacevoli ripercussioni su terzi. Di seguito riportiamo come varie riviste online hanno cercato di informare e sensibilizzare la popolazione mostrando una fotografia avvenuta nel dopo lockdown, facendo emergere come i conflitti tra coniugi siano aumentati e di conseguenza anche i casi di pericolo di molti minori e donne.

L'Istituto Auxologico Italiano evidenzia un dato importante sul quale porre lo sguardo ossia la difficoltà per le vittime di trovare spazi e possibilità di chiedere aiuto a causa della presenza assidua del partner violento all'interno delle mura domestiche. Infatti leggiamo *“secondo i rapporti di oltre 142 paesi del mondo, la violenza contro le donne è cresciuta proprio come conseguenza delle misure governative utilizzate per ridurre l'impatto della pandemia COVID-19. Statistiche Istat alla mano, dopo un iniziale crollo del 55% delle chiamate al 1522 (numero rosa antiviolenza) nelle prime due settimane di marzo 2020 (da 1104 a 496 casi), in Italia durante il primo periodo di confinamento e subito dopo la fine di questo le chiamate valide al numero antiviolenza sono aumentate del 73% rispetto a marzo-ottobre 2019. Sono, inoltre, triplicate le richieste di aiuto via chat, passando da 829 a 3.347 messaggi.”*

Anche ‘Save the Children’ decide di parlare della difficoltà da parte della vittima di chiedere aiuto *“Pochi mesi dopo l'inizio della pandemia la magistrata della procura di Milano, Maria Letizia Mannella, ha affermato che dall'inizio dell'emergenza coronavirus è stato rilevato una diminuzione delle denunce per maltrattamenti: (...) possiamo dire che la convivenza forzata con i compagni, mariti e con i figli, in questo periodo, scoraggiano le donne dal telefonare o recarsi dalle forze dell'ordine”.*

Anche il Fatto quotidiano' afferma che *“L'isolamento, la convivenza forzata, l'impossibilità di sottrarsi materialmente alle violenze uscendo da casa e l'instabilità del periodo hanno reso*

*le donne e i loro figli ancora più esposti alla violenza domestica.”* come anche ‘La Repubblica’ non rimane in silenzio scrivendo *”Durante i mesi di lockdown (...) sono aumentati i maltrattamenti e le violenze domestiche.”*

Nella violenza domestica fa parte, purtroppo, anche la **violenza assistita**, la quale viene nominata quando ci riferiamo a bambini/e e ragazzi/e che assistono alla violenza sulle madri, divenendo così a loro volta vittime, insieme ad esse, della violenza domestica. Anche in questo caso riportiamo come negli ultimi due anni se n'è parlato.

Il sito online de ‘La Stampa’ riporta come il Telefono Azzurro abbia verificato la media d'età dei minori che si trovano in queste condizioni *“Secondo un sondaggio Doxa a soffrire di più è la fascia d'età compresa fra gli 11 e i 13 anni”*. Inoltre Save the Children segnala che *“In quasi la metà dei casi di violenza domestica (48,5%), i figli hanno assistito direttamente ai maltrattamenti.”* rinforzata dallo studio dell'ISTAT *“Il 93,4% dei casi la violenza si consuma tra le mura domestiche, nel 64,1% si riportano anche casi di violenza assistita.”*

(Bedini)

### **3. Il ruolo dei professionisti nella gestione del conflitto e nella violenza di genere**

#### **3.1 L'Assistente sociale**

Nel suo operare all'interno di un servizio con famiglie in cui emerge conflitto familiare il punto cardine che deve guidare l'operato dell'assistente sociale è di garantire ai minori presenti nel nucleo il maggior stato di benessere possibile.

All'interno di questo presupposto l'assistente sociale può svolgere diversi ruoli a secondo della fase di lavoro e della richiesta pervenuta al Servizio:

- Rilevatore del conflitto: è possibile che sia il primo operatore che rileva il conflitto all'interno di una famiglia, considerando che esso può svelarsi a partire da una qualsiasi richiesta di aiuto anche di tipo economico, difficoltà scolastiche dei figli e così via.
- Case manager e attivatore delle risorse del territorio e della famiglia: mantiene il raccordo tra la rete degli operatori che collaborano con la famiglia per fare in modo che ci sia circolarità delle informazioni; può attivare risorse del territorio come ad esempio consultori familiari o altri spazi dedicati alla famiglia.
- Supporto rispetto ai minori: si occupa di monitorare tramite eventuali specialisti lo stato di benessere dei minori, di attivare risorse a loro dedicate; di aiutare a rilevare eventuali stati di sofferenza da riportare alla famiglia e agli specialisti, nei casi in cui si sia il T.M di relazione al giudice rispetto al benessere del minore e al percorso della famiglia
- Supporto rispetto alla coppia genitoriale: si occupa di incontrare la coppia genitoriale con un progetto di sostegno e supporto, spesso insieme ad altre figure professionali; al fine di lavorare insieme alla coppia per garantire al minore il miglior stato di benessere possibile.

L'assistente sociale deve essere in grado in ogni momento di riconoscere in quale fase di lavoro si trova e quale ruolo sta ricoprendo poiché ognuno ha una specificità che richiede un agire diverso.

Se ci si trova nella fase della rilevazione del conflitto l'assistente sociale deve sia porsi in una posizione di ascolto rispetto ad entrambe le parti sia essere in grado di rimandare alla coppia genitoriale quando emerge. In questo caso l'assistente sociale deve riuscire a mantenere saldo il rapporto creato con il nucleo senza far percepire alla famiglia che ci possa essere uno schieramento di qualsiasi tipo; allo stesso tempo deve portare all'attenzione della coppia gli



elementi caratterizzanti il loro conflitto e condividere con loro il percepito. In questa fase quindi l'assistente sociale si gioca in prima persona la sua capacità relazione con la famiglia.

Nella fase in cui l'assistente sociale si trovi a ricoprire il ruolo di Case Manager i contatti con la famiglia possono essere più diluiti nel tempo; è infatti possibile che in questa fase gli interventi diretti con la famiglia siano gestiti da altri operatori e la funzione dell'assistente sociale sia quella di supporto agli altri della rete per favorire la circolarità delle informazioni sia rispetto ai percorsi attivi sia rispetto ad eventuali risorse aggiuntive o alternative rispetto ai percorsi in atto con il nucleo. In questo caso l'assistente sociale si gioca più il ruolo di attivatore delle risorse e di supporto alla rete di lavoro.

Infine nel caso in cui l'assistente sociale sia coinvolto in relazione alle figure dei minori presenti nel nucleo e/o anche insieme alla gestione della coppia genitoriale si trova nella posizione di dover concretamente agire delle azioni che devono sempre avere come focus il benessere del minore. Tali azioni possono avere intensità diversa a seconda del percorso in atto, della presenza o meno del Tribunale dei minori. Si può passare quindi da un più "leggero" percorso di supporto rispetto ai minori ed alla famiglia fino ad una valutazione delle capacità genitoriali o alla gestione, in concerto con altri operatori, di spazi neutri e visite protette.

Rispetto alla violenza di genere i ruoli che ricopre l'assistente sociale sono i medesimi ma partendo dall'assunto fondamentale dell'assicurare protezione alla donna e ai minori. In questa ottica l'assistente sociale collabora con i Centri Antiviolenza e con le Case Rifugio.

Il Servizio Sociale spesso non è il primo canale di accesso della donna vittima di violenza ma viene coinvolto da altri operatori, CAV ospedali carabinieri, per l'avvio di un percorso di sostegno. Nei casi in cui l'accesso avviene tramite i Servizi l'assistente sociale se viene a conoscenza o rileva fattori che potrebbero ricondurre ad una violenza domestica può sottoporre alla donna il questionario S.A.R.A. per la rilevazione del rischio; tale questionario permette di valutare con poche domande il livello di rischio e in base ad esso fare una prima ipotesi operativa insieme alla donna informandola delle possibilità a suo supporto. Nel caso in cui invece il Servizio viene contattato da altri operatori, che hanno già fatto la valutazione,

essa viene condivisa e in base alla gravità del rischio viene proposto alla donna un percorso che può comprendere anche l'attivazione del protocollo per l'accesso alla Casa Rifugio.

L'assistente sociale poi supporta la donna in tutti i passaggi, sia burocratici sia più pratici, rispetto alla messa in sicurezza e al percorso di supporto che si delinea nel tempo.

(Galliani)

### **3.2 L'educatore professionale**

Lavoro in una comunità protetta che ospita mamme con figli che provengono da dinamiche di violenze, riporto di seguito i passi che l'educatore svolge con queste famiglie.

Una volta che scelgono di chiedere aiuto vengono agganciate dai CAV (Centri Anti Violenza) che propongono loro una possibilità di uscita da dinamiche distruttive creando così un collegamento con i SS (Servizi Sociali) di zona, i quali ci inviano i nuclei familiari. Ove l'aggancio con i SS avesse tempistiche lunghe, il CAV penserà all'inserimento contattando direttamente le strutture di protezione. La comunità prende in carico sia la mamma che il minore proponendo loro un affiancamento e sostegno e se necessario attiverà servizi psicologici e legali: l'isolamento causato dal virus ha portato queste famiglie ad un maggior bisogno di affiancamento psicologico. Il fulcro del lavoro degli operatori comunitari è quello di programmare insieme al SS di competenza un progetto sulla famiglia, ossia stendere le trame per lavorare insieme.

(Bedini)

### **3.3 Il pedagogo**

La figura pedagogica all'interno di situazioni familiari conflittuali può intervenire ponendo la sua attenzione sia sui bisogni del minore sia, attraverso incontri cadenzati con i genitori, può lavorare sulla genitorialità (sempre con l'obiettivo primario di garantire al minore un contesto

familiare che sia consono a una crescita favorevole). Tali incontri, che possono avvenire in modo separato o congiunto, hanno l'obiettivo di sostenere i genitori nel loro compito e intervenire affinché la situazione di disaccordo non si protragga troppo a lungo creando fragilità e danni nel minore.

Nella mia esperienza di pedagoga libera professionista sono sempre di più i casi in cui mi trovo di fronte a richieste di aiuto da parte di genitori che riferiscono di essere in difficoltà nella gestione di un/una figlio/a definito "ingestibile". Pertanto, un primo passo che ritengo necessario inizialmente, è dedicare una prima fase alla creazione della relazione di fiducia, indispensabile per poter agire con genitori che spesso arrivano con un enorme timore di essere giudicati e valutati nel loro ruolo. Infatti, qualora si venga a creare una buona alleanza e relazione di fiducia, e i genitori riescono ad abbassare le difese iniziali, l'intervento può considerarsi efficace ed è possibile effettuare la reale definizione del bisogno. È da qui che si può iniziare a comprendere quali siano le cause del conflitto familiare e delle fragilità del minore. In questo periodo storico, come anticipato, molte sono le richieste di aiuto riferite, almeno inizialmente, al minore.

Nell'attivare un percorso di sostegno e aiuto alla famiglia, anche in collaborazione con la collega (psicologa), spesso si svela una situazione di disaccordo e conflitto tra adulti, causa del malessere espresso dal minore. Così le finalità del percorso con i genitori che si trovano a gestire una situazione familiare conflittuale sono:

- Sostenerli nella comprensione che il conflitto che stanno affrontando, rispetto una qualsiasi tematica, è un'opportunità di sviluppo, di crescita e apprendimento;
- accompagnarli nella comprensione di ciò che effettivamente sta accadendo, quali sono i punti di disaccordo e quali strategie differenti potrebbero essere messe in atto per risolvere gli aspetti che risultano critici;
- supportarli e accompagnarli nelle loro competenze genitoriali creando le condizioni affinché apprendano i basilari educativi, tecniche e strumenti adeguati alla loro situazione e al loro figlio/a;
- aiutarli nella lettura dei bisogni del figlio/a e a dare senso e significato all' "educare";
- lavorare intensamente alla creazione o ricostruzione della coesione educativa tra genitori;

- ripristinare modalità di comunicazione disfunzionali e creare una comunicazione che sia circolare creando ove possibile, all'interno di una situazione statica, confronti stimolanti da cui ripartire.

Per quanto riguarda invece i percorsi dedicati a minori che si trovano ad affrontare delle situazioni familiari conflittuali ritengo fondamentale, anche in questo caso, una prima fase dedicata alla creazione dell'alleanza e relazione di fiducia per poi, in un secondo momento, strutturare un intervento ad hoc per il singolo minore con cui mi trovo a lavorare. Obiettivi principali di questo intervento:

- offrire al minore un sostegno psico-pedagogico in cui potersi sentire tutelato e poter esprimere i suoi pensieri e bisogni;
- permettere al minore di possedere uno spazio esclusivo in cui poter avanti i suoi compiti evolutivi di bambino stando fuori dal mondo degli adulti che spesso lo travolge;
- offrire uno spazio neutrale in cui poter conoscere, esprimere e gestire le sue emozioni.

(Piccichino)

## **4. Le nuove modalità di lavoro delle nostre figure professionali durante la pandemia**

### **4.1 L'assistente sociale**

Nel mio caso lavoro presso il Servizio Sociale Professionale di due Comuni nell'Hinterland Milanese. Durante il periodo della pandemia il ruolo dell'assistente sociale, oltre alle canoniche attività, si è dovuto confrontare con l'emergere di bisogni diversi più legati ad un senso di solitudine nella mattina e alla mancanza di possibilità di contatto con le reti familiari da un lato e con l'obbligo di condivisione di spazi e tempi maggiori all'intero nelle famiglie che si sono trovate a dover condividere tutti gli aspetti della vita quotidiana per un lungo periodo.

Soprattutto nelle famiglie in condizioni di medio-basso agio economico la situazione ha portato allo scatenarsi di numerosi conflitti dovuti soprattutto al poco spazio a disposizione di ciascuno, alle limitate risorse economiche e tecnologiche. Ha accumulato invece tutti la popolazione, senza distinzione rispetto alla condizione socio-economica, la difficoltà nel dover condividere la propria vita con il partner ed i figli per tutta la durata della giornata.

In relazione a questo, come si può notare anche dalle statistiche effettuate, c'è stato un aumento del 60% dei divorzi di cui una buona parte legati anche a conflitti o violenza familiare. L'impatto di questo sui servizi è stato un aumento delle necessità di supporto ai nuclei familiari nella gestione della separazione e nell'accompagnamento alla gestione di essa in relazione ai figli.

In relazione a tutto questo è sicuramente aumentato il ruolo che l'assistente sociale ricopre come rilevatore del conflitto, anche perché una delle porte di accesso principali delle famiglie durante il covid è stato il Segretariato Sociale Comunale. Numerose infatti sono state le richieste che personalmente ho raccolto di famiglie che, a partire da difficoltà economiche, hanno vissuto momenti di crisi di coppia. In alcuni di questi casi la crisi di coppia, dopo numerosi incontri è apparsa invece un conflitto familiare con ragioni ben più profonde quali

diversità di visioni rispetto alla crescita del figlio, alla gestione economica delle risorse e alla rete circostante soprattutto rispetto alla famiglia allargata.

Rispetto al ruolo di Case Manager nella pandemia è apparso evidente come tale ruolo possa essere gestito in alcune situazioni a distanza. Se in un primo momento questo era dovuto ad impedimenti legislativi in un secondo momento si è rilevato che tale modalità potesse favorire il ridursi dei tempi di risposta alle famiglie tramite un più rapido confronto tra professionisti.

È risultato sicuramente più complicato il lavoro con i minori e le famiglie; se da un lato alcune famiglie si sono sentite più a loro agio nel mettere della distanza con l'operatore per altre è stata come una vera e propria "intrusione" nella vita privata familiare. Rispetto ai minori invece le maggiori difficoltà si sono riscontrate con i bambini più piccoli e quindi meno avvezzi all'utilizzo dello strumento tecnologico; è stato invece motivo di grande apertura per molti dei casi in cui erano coinvolti ragazzi di età tra i 13 e i 18 anni che hanno visto in questa nuova modalità la possibilità di utilizzare un canale a loro più vicino e familiare per interfacciarsi con il servizio.

In relazione alla violenza di genere durante la Pandemia è sempre rimasto attivo il numero per le emergenze e il Centro Antiviolenza che è diventato la porta quasi esclusiva di accesso della donna. Le segnalazioni rispetto a violenze di genere hanno visto un aumento soprattutto nel periodo post primo lockdown a seguito delle riaperture e dalla possibilità di rivolgersi nuovamente in presenza ai servizi. Hanno visto un aumento sia le situazioni a grave rischio sia le situazioni caratterizzate principalmente da violenza di tipo psicologico.

Il lockdown ha messo a dura prova gli equilibri familiari sia in relazione alla convivenza forzata sia in relazione alla mancanza di risorse; queste sono state le due "motivazioni principali" portate dalle donne a giustificazione degli episodi di violenza. Il lavoro importante dell'assistente sociale è stato quindi quello di far comprendere alla donna che non esiste alcuna valida motivazione a giustificazione della violenza usata contro di loro. Inoltre è apparso evidente come il lavoro in rete, in alcuni casi facilitato dalla possibilità di potersi incontrare da remoto in tempi brevi per condividere la situazione, sia stato fondamentale in questa fase storica.

(Galliani)

## **4.2 L'educatore professionale**

Vivere l'epoca del Covid in una comunità protetta è una questione delicata e fonte di preoccupazione: sia da parte degli educatori che per quanto mettano in atto misure e strategie di sicurezza e prevenzione arrivano comunque dal proprio domicilio e quindi sono probabili portatori del virus; sia da parte degli ospiti costretti a stare rinchiusi in un luogo con persone che non hanno scelto (in comunità sono accolte quattro nuclei familiari). Ciò ha implicato l'equipe educativa a rimettersi in gioco creando un ambiente dinamico e vivo, capace di alleviare i momenti più pesanti proponendo attività ludico - ricreative ma anche di accogliere i tanti momenti di sconforto. Abbiamo dovuto mettere in campo interventi di prevenzione quali la distribuzione settimanale di mascherine chirurgiche agli ospiti chiedendo loro di indossarle nelle stanze comuni, suddividere i momenti dei pasti in più orari in modo tale da essere ben distanziati e soprattutto l'affiancamento dei minori nella DAD recuperando dispositivi tecnologici da chi ha potuto prestarli.

Ho potuto osservare alcuni inserimenti di ospiti durante il lockdown: la relazione col maltrattante appare rafforzata nell'aspetto di dipendenza e di limitazione della libertà della donna, comportando maggiore difficoltà da parte della vittima a prendere le distanze. Ciò, però, non è stato solo un fattore svantaggioso ma in questi casi proprio il trampolino di lancio verso la ricerca di protezione ed indipendenza.

(Bedini)

## **4.3 Il pedagoga**

Ciò che abbiamo potuto osservare, e che le statistiche ci confermano, è che durante l'avvento della pandemia Covid-19, insieme a tutte le difficoltà sopra elencate e per tutte le motivazioni citate, anche le fragilità familiari ed educative sono aumentate esponenzialmente. Se dovessi soffermarmi ai cambiamenti che come pedagoga ho dovuto affrontare per riadattare il mio lavoro alle esigenze che il periodo imponeva, la mia attenzione si focalizza sin da subito all'aspetto relazionale vero e autentico che è stato ostacolato e in un certo senso è venuto a

mancare. Certo, se da un lato la tecnologia ha permesso di portare avanti percorsi avviati non interrompendoli improvvisamente costituendo così una risorsa o ha permesso alle equipe di lavoro momenti di confronto più rapidi, dall'altro ha costituito, per quanto mi riguarda, un limite non indifferente.

A questo proposito, ritengo che uno degli aspetti più importanti del nostro lavoro sia proprio la relazione che instauriamo con i nostri clienti (grandi o piccoli che siano) come base su cui costruire l'intervento di supporto. Durante il periodo pandemico la relazione, che si compone anche di osservazione e comunicazione (verbale e non verbale), è stata limitata sia dall'utilizzo dei dispositivi di protezione sia di quelli tecnologici.

Infatti, durante il periodo di quarantena nello svolgere colloqui online, una difficoltà che ho riscontrato ha riguardato proprio la possibilità di poter osservare e comprendere la comunicazione paraverbale (prossemica, tono e timbro della voce, contatto oculare...) e non verbale (gestualità e postura) delle persone con cui lavoravo. A questo proposito, con l'esperienza online che pian piano facevo ho notato che, se questo aspetto può essere compensato con gli adulti definendo, durante i colloqui, alcune regole di setting e di posizionamento della telecamera, la modalità online è stata molto complessa e, a mio parere, inefficace con i bambini e adolescenti. La motivazione di questa difficoltà l'ho ritrovata sia nella necessità che spesso i bambini hanno di muoversi nello spazio, sia nella presenza delle figure genitoriali nella stanza affianco a quella in cui il bambino/adolescente svolgeva l'incontro online (motivo inibitore per i bambini e adolescenti che in taluni casi preferivano non esprimersi).

(Piccichino)



## **5. Cosa ci portiamo di buono da mantenere, cosa non ha funzionato e perché e come migliorare**

Dopo due anni di lavoro in pandemia posso dire di sentirmi da un lato arricchita in quanto mi ha permesso, anche tramite gli apprendimenti teorici del corso, di acquisire una maggiore capacità di rilevazione dello stato di malessere delle famiglie e di comprendere quando esso fosse un “campanello di allarme” rispetto ad una situazione sottostante di conflitto familiare; Inoltre dal punto di vista pratica l’aver la possibilità di utilizzare anche incontri a distanza mi ha permesso di aumentare la cadenza degli incontri con famiglie e il maggior coinvolgimento di tutti gli operatori. Dall’altro lato la pandemia ci ha mostrato come in alcune professioni, come quelle di aiuto, l’incontro in presenza possa facilitare soprattutto nell’avvio di una relazione di fiducia e con i minori. Mi è apparso infatti evidente che le situazioni maggiormente penalizzate sono state quelle che hanno visto il loro avvio in questa di lockdown e quelle in cui l’attivazione di uno spazio dedicato ai minori esterno all’ambiente familiare fosse uno strumento necessario al fine del percorso di supporto alla famiglia.

Come persona e come professionista mi porto la volontà di migliorare la capacità di adattamento ai diversi contesti di lavoro e l’importanza di utilizzare di modalità diverse per gestire i rapporti con le famiglie conflittuali.

(Galliani)

Sicuramente, come detto poco sopra, è stato utile non interrompere tutto d’un tratto i percorsi permettendo di tenersi in contatto e coltivare, se anche parzialmente, la relazione costruita. Inoltre, altra risorsa della modalità online è che agevola i clienti nell’organizzazione degli appuntamenti poiché ciascuno può collegarsi dal luogo in cui si trova in modo immediato potendo usufruire di più momenti della giornata ed eliminando il tempo del trasporto.

(Piccichino)

È interessante riflettere e poter tenere qualcosa di buono emerso in questi due anni, senza dover ricordare ciò come una parentesi (riferito alla vita quotidiana e in quella lavorativa), portandoci a casa strumenti ed esperienze per migliorare gli interventi futuri. Ho fissato alcuni aspetti che penso potranno essermi utili in futuro, come l'aver investito maggiormente sulla relazione educatore – ospite accogliendo l'aspetto della quotidianità a 360°, l'aver migliorato la versatilità delle competenze educative (dal creare momenti ricreativi partendo sempre dal minore a gestire momenti di ascolto o di sfogo tra ospiti) e aver dedicato maggior cura alla *casa*. Casa sì, perché ciò che più di ogni altra cosa vorremmo mostrar loro è che *cura, attenzione, aspettarsi a vicenda, dialogare e volersi bene* significa *Casa*.

(Bedini)

## 6. Conclusioni

In conclusione possiamo affermare che il percorso del Master, che ci ha accompagnato per tutto il periodo della pandemia, è stata per noi una guida nell'agire quotidiano come professionisti. Da un lato ci ha arricchite nelle competenze tecniche e professionali, fornendoci durante tutto il percorso importanti nozioni in relazione al conflitto familiare in particolare relativamente al riconoscimento di esso e alla sua differenza rispetto alla violenza di genere elemento che è stato fondamentale nel nostro agire quotidiano come professionisti; ci ha anche permesso di apprendere nuove tecniche di lavoro e di immaginare nuovi ruoli e competenze per il nostro futuro sia all'interno dei nostri luoghi di lavoro sia in prospettive altre.

Dall'altro lato ci ha dato la possibilità di avere un momento mensile in cui a partire dalla tematica della giornata portare le nostre esperienze ed i nostri vissuti nell'operare; elemento fondamentale in questo caso è stata la possibilità di confronti con colleghi con altre professionalità o operanti in ambiti diversi dal nostro. Questo ci ha infatti permesso di ampliare il nostro sguardo come professionisti e mostrarci con ancor più chiarezza che

all'interno delle professioni di aiuto è fondamentale il lavoro di rete ed il mettersi sempre in discussione.

(Bedini, Galliani, Piccichino)

## 7. Sitografia e Bibliografia

<https://www.auxologico.it/approfondimenti/isolamento-violenza-domestica-un'emergenza-nellemergenza>

<https://www.savethechildren.it/blog-notizie/isolamento-da-coronavirus-violenza-domestica-e-violenza-assistita-cosa-sapere>

<https://www.ilfattoquotidiano.it/2020/11/25/con-il-lockdown-e-aumentata-la-violenza-sulle-donne-nel-2020-uccisa-una-donna-ogni-3-giorni-raddoppiano-i-femminicidi-suicidi/6015926/>

[https://www.repubblica.it/cronaca/2021/01/30/news/maltrattamenti\\_in\\_famiglia\\_in\\_aumento\\_durante\\_il\\_lockdown-284977721/](https://www.repubblica.it/cronaca/2021/01/30/news/maltrattamenti_in_famiglia_in_aumento_durante_il_lockdown-284977721/)

<https://www.lastampa.it/topnews/primo-piano/2020/11/20/news/1-allarme-di-telefono-azzurro-piu-conflitti-in-famiglia-con-il-lockdown-prolungato-1.39562962>

<https://www.savethechildren.it/cosa-facciamo/pubblicazioni/abbattiamo-il-muro-del-silenzio-il-dossier>

<https://www.istat.it/it/archivio/242841>

[https://www.ansa.it/canale\\_lifestyle/notizie/societa\\_diritti/2021/01/14/il-matrimonio-in-crisi-con-il-lockdown-60-di-richieste-di-separazioni\\_85981c11-f1a3-45f6-981d-f9fed1cf23d2.html](https://www.ansa.it/canale_lifestyle/notizie/societa_diritti/2021/01/14/il-matrimonio-in-crisi-con-il-lockdown-60-di-richieste-di-separazioni_85981c11-f1a3-45f6-981d-f9fed1cf23d2.html)

Giudice E. , Francavilla S. , Pisano F “*La coordinazione genitoriale in Italia: dialogo tra teoria e pratica*”. Milano Keyeditore 2018.