S.O.S minori

REPORT ANALISI EMERGENZA PSICOLOGICA MINORI 2021

FAMIGLIA E SALUTE AL CENTRO

Fondazione Centro per la famiglia
Cardinal Carlo Maria Martini Onlus

Indice

PREMESSA 4

I PARTECIPANTI 8

I genitori 8

Le operatrici intervistate 11

IL DISAGIO DI RAGAZZI E RAGAZZE 12

LA RICHIESTA DI AIUTO 14

MISURAZIONE D'IMPATTO 17

Il ruolo del Consultorio: un'immagine positiva 17

I tempi e i modi dell'esperienza 22

Il cambiamento: genitori e figli come soggetti di cura 24

RINGRAZIAMENTI 39

PREMESSA

Il 2021 è stato per i Consultori di Cernusco sul Naviglio, Melzo, Peschiera Borromeo, Trezzo sull'Adda e Vimercate, di Fondazione Centro per la Famiglia Cardinal Carlo Maria Martini un anno di "Emergenza psicologica minori". Già dal primo bimestre l'evidenza dei fatti diceva che il bisogno di sostegno psicologico nei confronti dei minori stava crescendo significativamente. Come organizzazione si è scelto di non voltar loro le spalle e di strutturare in tempi rapidi un servizio di "triage minori" che consentisse ai genitori e ai ragazzi di chiedere aiuto e di trovare risposte in tempi congrui. Un modello di intervento sperimentale che, alla luce dei risultati conseguiti, è stato adottato come modello di lavoro consultoriale di Fondazione.

Da qui ne è scaturita l'esigenza di raccontare l'esperienza e di "misurarla". È stata così realizzata una ricerca valutativa di carattere esplorativo condotta con una metodologia che integra strumenti quantitativi e qualitativi (Mix methods research; Creswell, 2015): i dati sono stati raccolti in maniera indipendente e confrontati in sede di analisi (triangulation design; Creswell & Plano-Clark, 2004).

Due gli strumenti usati per la raccolta dati:

- Questionario on line rivolto ai genitori, composto da domande chiuse (quantitative) e aperte (qualitative). Si è utilizzato come base il modello del questionario pensato per la customer satisfaction 2021 anche per poter confrontare il servizio per i minori con quelli rivolti ad altre utenze dei consultori e in particolare con il servizio di consulenza psicologica per adulti. In questo format si è andati a inserire una sezione dedicata. Si è potuto così raccogliere la percezione dei genitori di minori su tre focus:
  - il ruolo del consultorio;
  - la valutazione del servizio;
  - l'esperienza di figli e genitori come soggetti di cambiamento.
- Interviste strutturate alle operatrici di Fondazione per conoscere il punto di vista delle psicologhe che hanno lavorato nel progetto.
  Nell'analisi quantitativa, sono state svolte analisi di frequenza, correlazione e confronto delle medie (tramite analisi della varianza), mentre nell'analisi qualitativa si è proceduto con operazioni di categorizzazione, secondo il modello della Grounded Theory (Strauss, & Corbin, 1997).

Anche se, come si potrà osservare, la numerosità del campione è bassa (hanno aderito all'indagine solo il 13,6% delle famiglie) e non permette di presentare questi risultati come "esatti", crediamo tuttavia che la ricerca possa comunque proporre elementi di riflessione sul servizio di consulenza psicologica per minori.

Invitiamo dunque a leggere le pagine seguenti non per cercare necessariamente una descrizione fedele di quanto accaduto, ma per entrare in dialogo con le opinioni e i vissuti dei genitori e delle operatrici coinvolte, con l'intento (e il desiderio) che questa ricerca costituisca un punto non di arrivo, ma di partenza, all'interno e all'esterno di Fondazione Martini.

Riportiamo qui di seguito una infografica che rappresenta quanto generato nel 2021 in termini quantitativi:

DATI RILEVATI NEI CINQUE CONSULTORI NEL 2021

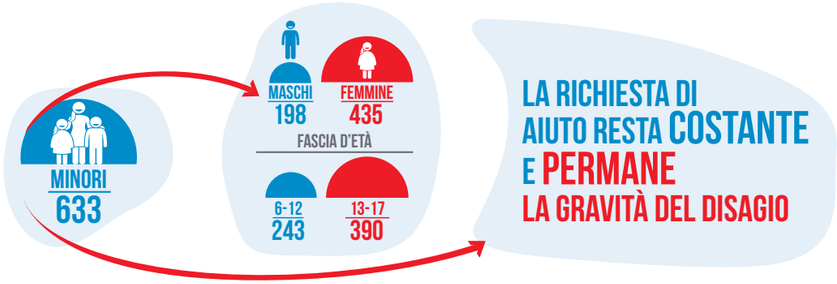
633
Numero bambini e adolescenti accolti nei 5 Consultori

1.899
Numero persone accompagnate (mamma/papà/figlio-a)

26
Numero psicologi, psicoterapeuti e assistenti sociali coinvolti

6.330
Numero ore di ascolto erogate (stima media di 10 ore ascolto a minore)

GENERE ED ETÀ DEI MINORI PRESI IN CARICO NEL 2021



MODALITÀ DI ACCESSO

RAGAZZI/GENITORI

413 ACCESSO DIRETTO

220 ACCESSO INDIRETTO

- SCUOLE
- SERVIZI SOCIALI
- NEUROPSICHIATRIE INFANTILI
- PEDIATRI
- CONSULTORI PUBBLICI
- MEDICI DI BASE

COMUNICARE L'EMERGENZA PSICOLOGICA MINORI

1	15	6	5	6	3	3
Landing page	Post Facebook	Newsletter dedicate	Testate e media locali	Testate e media regionali e nazionali	Comunicati stampa	Video interviste

LA RACCOLTA FONDI A SOSTEGNO DELL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO "TRIAGE MINORI"

€ 67.539,00
Fondi raccolti

€ 9.294,00
Individui

€ 5.685,00
Imprese

€ 51.060,00
Fondazioni di Erogazione

€ 1.500,00
Parrocchie ed enti

EFFETTI CORRELATI AD UN ANNO DI COMUNICAZIONE EMERGENZA PSICOLOGICA MINORI

INTERNO
Assegnazione del budget (€ 120.000,00) al Consultorio di Cernusco resosi ancor più giustificabile stante l'emergenza psicologica minori condivisa in Commissione Sanità - Regione Lombardia.

NETWORK
Stipula Convenzione con Coop. Comin per sostegno psicologico minori da essa inviati. Inserimento sperimentale di un Neuropsichiatra grazie alla Fondazione Bianca Maria Corno.

FEDERATIVO
Sperimentazione della raccolta e analisi del dato a livello federativo.

ISTITUZIONALE
Adozione all'unanimità di ODG Regione Lombardia in cui viene riconosciuta l'importanza del rapporto scuola/consultorio come ambito di prevenzione e invio per le prese in carico.

BREVE SPIEGAZIONE STATISTICA DEL LESSICO USATO

In questo documento si parlerà di correlazione tra i dati e di differenza tra le medie. Per facilità di comprensione, introduciamo sinteticamente i due termini:

Analisi di correlazione

Due voci (ad es. soddisfazione per il servizio e percezione di miglioramento) sono statisticamente correlate quando all'aumentare, o al diminuire, dell'una, aumenta o diminuisce anche l'altra (correlazione diretta), oppure quando all'aumentare della prima la seconda diminuisce e viceversa (correlazione inversa). Il valore riportato tra parentesi r_s indica la forza di questa relazione e va da .01 (legame debole) a .99 (legame molto forte). L'analisi delle correlazioni non fornisce indicazioni di causa-effetto, ma evidenzia se vi sono legami statisticamente significativi tra le voci considerate, quale punto di partenza per successive riflessioni.

Analisi della varianza

L'analisi della varianza consente invece di confrontare le medie delle opinioni di due o più gruppi e di verificare se esiste tra queste una differenza statisticamente significativa: con questa espressione si intende che, dati due o più gruppi creati sulla base di una caratteristica comune (come l'essere uomo o donna, avere una laurea o un diploma, aver seguito i colloqui on line o in presenza) le differenze tra le medie dell'opinione esaminata non possono essere attribuite al caso, ma possono essere riferite a elementi connessi, in vario modo, alla caratteristica su cui si è creato il raggruppamento.

Dati qualitativi

Le frasi delle domande aperte o delle interviste sono riportate in corsivo nel testo.

PARTECIPANTI

I GENITORI

Sono stati complessivamente raccolti 82 questionari su 633 famiglie che hanno usufruito del sostegno psicologico minori e a cui è stato somministrato il questionario di misurazione. In termini percentuali il campione che ha partecipato è pari al 13,11%.

Nella tabella sottostante riportiamo la distribuzione per Consultorio.

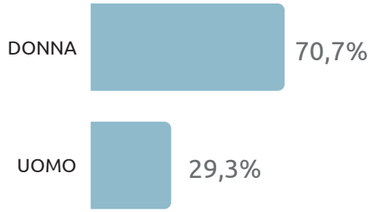
	N. Risposte ricevute	Percentuale per Consultorio
Consultorio di Cernusco sul Naviglio	1	1,2%
Consultorio di Melzo	15	18,3%
Consultorio di Peschiera Borromeo	21	25,6%
Consultorio di Trezzo sull'Adda	28	34,1%
Consultorio di Vimercate	17	20,7%

Caratteristiche

Il campione che ha partecipato all'indagine andiamo a rappresentarlo per genere, area geografica, provenienza, titolo di studio e professione.
Rispetto alla fascia di età, essa varia dai 32 ai 68 anni. (M.47, d.s.5.9)

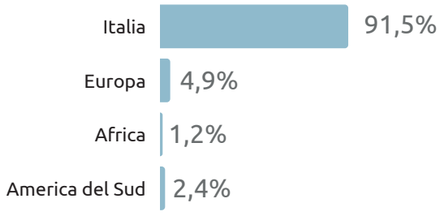
GENERE

*Interessante la **presenza di padri** nel campione.*



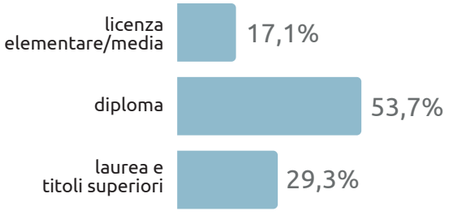
AREA GEOGRAFICA DI PROVENIENZA

*La provenienza dei genitori del campione compilante è **prevalentemente italiana**.*



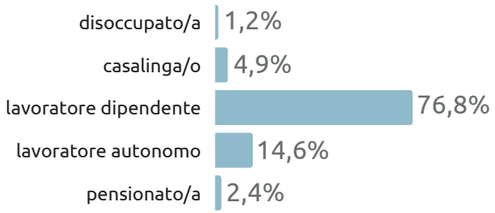
TITOLO DI STUDIO

*Per quanto attiene il titolo di studio il **53,7%** del campione **ha conseguito un diploma di Licenza Media Superiore**.*



PROFESSIONE

*Da un punto di vista della professione, si ha che il **76,8%** del campione compilante risulta essere **lavoratore dipendente**.*

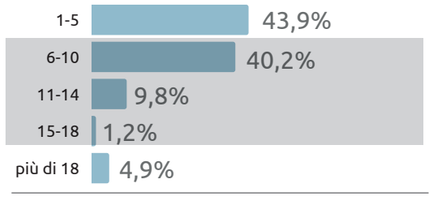


Modalità di fruizione del servizio

Rappresentiamo qui di seguito la distribuzione del campione in base al numero di colloqui effettuati.

NUMERO COLLOQUI

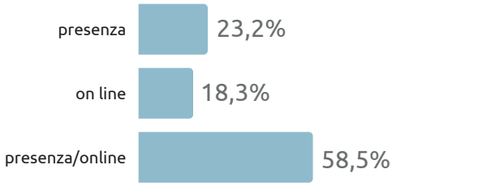
Ne deriva che il 43,9% si trova nella fase di consulenza iniziale, il 51,3% si trova nella fase di intervento; il restante 4,9% si colloca nella fase finale dei colloqui.



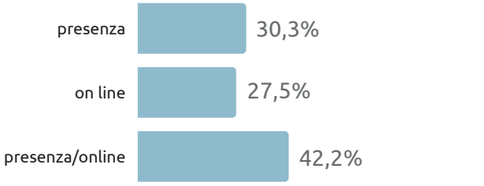
Numero di colloqui sostenuti

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEI COLLOQUI

La modalità mista (online/presenza) è quella maggiormente utilizzata (58,5%), stante ancora il tempo pandemico in cui i Consultori hanno progressivamente riaperto all'utenza in presenza. È interessante segnalare che la modalità mista è più alta di quanto avvenga nel caso di consulenze psicologiche erogate agli adulti (dato emerso dal Customer Utenti 2021).



Modalità di colloqui effettuati dai minori



Modalità di colloqui effettuati dagli utenti adulti che hanno avuto accesso al sostegno psicologico nel 2021 nei Consultori

Questa differenza potrebbe essere interpretata come una maggiore propensione dei minori a tornare a relazionarsi sempre più in presenza e meno online; viceversa, la scelta di usufruire dello strumento online da parte del mondo adulto potrebbe essere riconducibile a fattori correlati alla "comodità organizzativa degli orari e dei tempi casa/lavoro".

LE OPERATRICI INTERVISTATE

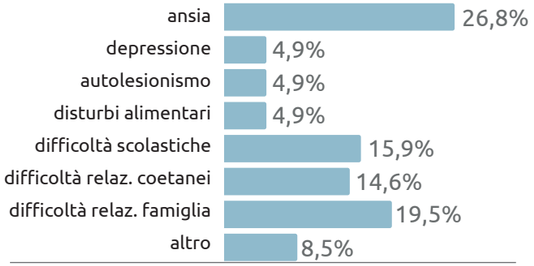
La presente indagine ha visto il coinvolgimento di due operatrici, psicoterapeute specializzate nel trattamento di minori e operanti al Consultorio di Trezzo sull'Adda e di Cernusco sul Naviglio di Fondazione. Ad esse è stata somministrata una intervista che ha permesso di incrociare quanto raccolto dai questionari proposti ai genitori con quanto emerso dai contributi delle due professioniste. Nei capitoli successivi analizzeremo i risultati integrando i due differenti punti di vista.

> *La presa in carico in diverse situazioni ha richiesto anche il coinvolgimento della scuola attraverso gli insegnanti, anch'essi figure educative fondamentali. Ciò ha permesso di dare un aiuto ai ragazzi all'interno di una rete collaborativa e rassicurante e soprattutto consapevole dei significati di ciò che si trova ad affrontare.*

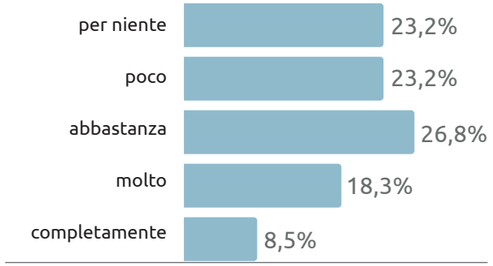
IL DISAGIO DI RAGAZZI E RAGAZZE

Rappresentiamo in questo capitolo le difficoltà che hanno portato i minori e le loro famiglie a chiedere un aiuto professionale. raccontandola dal punto di vista dei genitori e, successivamente, delle operatrici. Abbiamo provato a chiedere loro se "*Esiste un collegamento diretto tra queste problematiche e l'emergenza Covid?*". Genitori ed operatrici hanno posizioni non sempre allineate.

Emerge quanto segue: i genitori si dividono su tre posizioni. Una di esclusione totale (23,2%) o parziale (23,2%) del legame, una "*abbastanza*" propensa alla connessione (26,8%), e una "*molto*" (18,3%) o "*completamente*" (8,5%) d'accordo.



Difficoltà portate dai ragazzi



Legame tra emergenza Covid e problematiche emerse

È probabile che questa valutazione emerga sulla base dei vissuti individuali, in cui si rintracciano difficoltà indipendenti dal Covid, come le fatiche legate alla separazione dei genitori o a disturbi cognitivi.

Le operatrici invece, con uno sguardo d'insieme, riportano come vi sia un legame tra il malessere dei minori e questi anni di emergenza pandemica, a partire da una riflessione sul tempo. Il tempo sembra avere un ruolo significativo nella costruzione del malessere. In particolare, dalle interviste alle terapeute il tempo sembra essere stato vissuto dai bambini e ragazzi come:

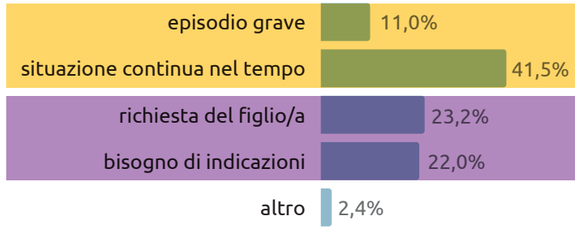
- il tempo dilatato della pandemia che ha *disabituato alla frequentazione dei coetanei*.
- il tempo di isolamento, costruito su misura di preadolescenti e adolescenti, costretti in casa mentre i loro familiari (più grandi o più piccoli) riprendevano il normale ritmo di vita. Una situazione che non solo ha acuito la disabitudine alla socialità in presenza ma ha anche generato rabbia e impotenza verso un potere adulto, lontano e ineffabile, che ha disciplinato i loro corpi e le loro vite (Foucault, 1975).
- il tempo incerto: se al tempo di isolamento la risposta è la rabbia che, per quanto da custodire e gestire, implica comunque una postura attiva, la risposta al tempo incerto di *una situazione pandemica che in molti momenti è sembrata andare avanti e indietro è invece un atteggiamento di stallo, tra disillusione e frustrazione*. Uno stallo che i ragazzi esprimono affermando *di essere diventati apatici, di non riuscire a mobilitarsi e ad attivarsi per affrontare la situazione di pandemia*.
- Il tempo senza futuro: la sensazione di essere bloccati in questo presente indefinito diventa ancora più manifesto quando si traduce in una grande *fatica nella scelta di attività progettuali come la scuola superiore a causa dell'idea radicata di un futuro imprevedibile che non permette di immaginarsi come può svolgersi una scelta*.
- il tempo perduto: significativamente a un'operatrice sono rimaste impresse le parole di una ragazza: *"mi sembra che la mia vita si sia fermata, ho compiuto gli anni, ma è come non aver vissuto… questi anni chi me li ridarà?"*. Senso di impotenza, rabbia, sconforto di fronte ad una sensazione di perdita di tempo ed esperienze significative che lasciano un senso di vuoto, proprio perché intimamente connesse ad una fase di crescita e passaggio.
- il tempo inceppato: nella prospettiva, ma forse soprattutto nell'aspettativa degli adulti (genitori in primis), sarebbe bastato attendere che passasse il tempo extra-ordinario della pandemia per riprendere un tempo e un ritmo di vita normale, ma ciò che si è sperimentato è stata invece la cesura provocata tra un prima a cui non è possibile tornare e un dopo che appare ancora da costruire.

LA RICHIESTA DI AIUTO

Osservando il grafico sottostante sui motivi che hanno spinto a chiedere aiuto, vengono individuate due "macro aree".

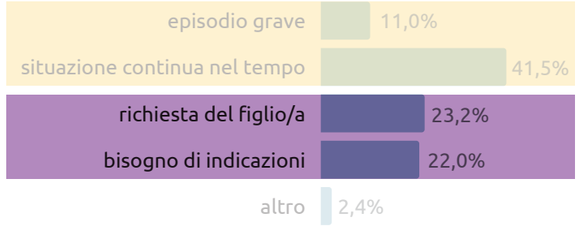
Una prima area, evidenziata in giallo, in cui vengono rappresentate le situazioni di difficoltà che hanno per lo più carattere continuativo e che hanno generato la domanda di aiuto (Episodio grave o situazione continua nel tempo).

Una seconda area, evidenziata in viola, in cui si evidenzia "la postura" di genitori e figli verso le difficoltà che genera la richiesta di consulenza (Richiesta del figlio o bisogno di indicazioni). Quest'ultima è quella di cui in termini analitici e valutativi ci si è maggiormente soffermati e che affrontiamo nel paragrafo successivo.



IL PROTAGONISMO DEI RAGAZZI E DELLE RAGAZZE

Qui di seguito rappresentiamo come la percentuale di ragazzi e ragazze che hanno richiesto un percorso di aiuto (23,2%) sia pressoché pari alla percentuale degli adulti che si sono rivolti ai Consultori di Fondazione per avere sostegno o indicazioni per il proprio figlio (22%).



LE OPERATRICI INTERVISTATE

Analizzando i dati, anche alla luce del contributo delle operatrici vi è corrispondenza in questo tipo di pensiero. In particolare, le psicoterapeute sottolineano il protagonismo di ragazzi e ragazze. Riportiamo questo stralcio del contributo di una di loro: *"Mi ha colpito il numero elevato di richieste da parte dei minori; in passato si assisteva più spesso a minori trascinati dallo psicologo dai genitori: alcune volte poco motivati ad un percorso psicologico"*.

Nel raffronto con gli anni pre-covid, sembra quasi che *"la lezione tremendissima del virus"* (Ronchi, 2020) abbia reso ragazzi/e più consapevoli di sé, forse resi più maturi dalla sofferenza vissuta, dalla disillusione verso gli adulti dai quali si sono sentiti traditi e confinati in casa, dalla percezione dall'impotenza e dello spiazzamento dei genitori stessi: un'uscita brusca dalle sicurezza dell'infanzia.

Forse, sporgendosi oltre i dati in modo quasi provocatorio, si può leggere l'assenza di attenzione degli adulti sui ragazzi sia come causa di problemi (e la situazione attuale sembra confermarlo) sia, al tempo stesso, anche come la costituzione di una zona franca, un mondo senza adulti (cfr. alcuni romanzi distopici di recente successo tra gli adolescenti) che ha costretto, e forse permesso, ai ragazzi di attivare risorse e resilienza.

L'aumento delle richieste spontanee dei ragazzi è significativo anche perché appare come il primo segnale di miglioramento e distanziamento da quella situazione di apatia e inattività che ragazzi e ragazze denunciano come elemento centrale del proprio malessere. Non solo il gesto di chiedere aiuto apre al cambiamento, ma è esso stesso cambiamento.

IL RUOLO DEI GENITORI

Contemporaneamente, emerge il ruolo dei genitori, come espresso nel grafico precedente e così come raccontato dalle operatrici: *"i genitori hanno sviluppato maggiore sensibilità nei confronti delle fatiche emotive dei loro figli"*.

Questo tema era emerso anche nella ricerca *"Skilled Families"* realizzata da Fondazione nel 2021 in cui si è andati ad indagare i *"bisogni e le risorse delle famiglie del vimercatese ai tempi del Coronavirus"* (Fonte https://www.fondazionemartini.org/wp-content/uploads/SURVEY1.pdf). All'interno della survey si era rilevata una spiccata preoccupazione dei genitori verso figli/e, perlopiù preadolescenti e adolescenti, in particolare rispetto alla riduzione della socialità e al possibile adattamento a una versione virtuale delle relazioni.

È possibile e ipotizzabile che il maggior tempo trascorso insieme da genitori e figli abbia creato le condizioni per un'osservazione più accurata. Forse la rottura "concreta" di equilibri quotidiani (dal rifiuto della scuola ai disturbi alimentari) ha impedito ai genitori di catalogare il malessere dei figli in generiche "crisi" dell'età, costringendoli a cercare un rimedio; forse ancora è la sensazione di spiazzamento ad aver generato sguardi più attenti. Dopo aver delegato, sicuramente con speranza, il ritorno alla normalità a contingenze esterne (fine del lockdown, fine della dad, ecc), si sono dovuti confrontare con i segni lasciati dall'esperienza, segni che non permettono di tornare, indenni e identici, a come si era prima, soprattutto per chi vive anni di transizione e cambiamento.

MISURAZIONE D'IMPATTO

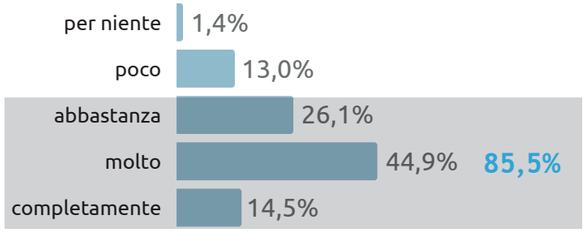
L'elemento importante che dobbiamo ricordare per leggere i risultati di questa analisi è che in questo caso abbiamo un interlocutore – il genitore - che risponde con una postura duplice: da un lato infatti è soggetto attivo del servizio (ha preso/tenuto i contatto, accompagnato figli/e, è stato coinvolto in momenti di restituzione e spesso è stato lui stesso preso in carico), ma, dall'altro, è spettatore esterno dei cambiamenti dei figli che può riferire solo in base al proprio angolo di osservazione.

IL RUOLO DEL CONSULTORIO: UN'IMMAGINE POSITIVA

Avviamo l'analisi partendo da questo paragrafo che ci riporta alla valutazione data dal genitore rispetto al servizio di triage e presa in carico del minore. Complessivamente i genitori hanno una visione positiva del ruolo svolto dai Consultori di Fondazione nel sostenere i loro figli attraverso un percorso di consulenza psicologica. Questo emerge da diverse voci che analizziamo qui di seguito:

Impatto globale

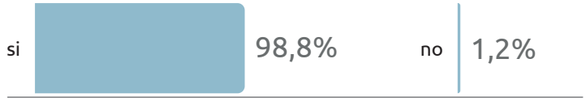
Scaturisce una percezione globale rispetto all'efficacia e all'impatto generato dal percorso sul figlio. L'85,5% delle famiglie che ha partecipato alla ricerca ritiene che il percorso sia stato di aiuto: "*molto*", "*abbastanza*" e "*completamente*".



Percezione dell'aiuto ricevuto

✔ Fiducia nel consultorio

La conferma della piena disponibilità a consigliare ad altri il Consultorio e la testimonianza di un atteggiamento di fiducia, si riscontrano nel seguente grafico.



Percezione del gradimento del servizio

✔ Immagini del consultorio

In termini di "immagini" il consenso e la soddisfazione per il lavoro svolto dagli operatori dei Consultori sono significativi. Nell'indagine è stato chiesto di provare a definire il Consultorio con una immagine. Raggruppandole per "macro categorie" derivano due visioni:

- Consultorio come casa, a sottolineare la dimensione dell'accoglienza percepita.
- Consultorio come punto di riferimento, con una particolare enfasi non sul luogo, come ad esempio era emerso nel questionario di soddisfazione somministrato nel 2021 all'utenza (porto sicuro), ma come "strumento che dà sicurezza": ecco la scialuppa di salvataggio, il salvagente.

Presenti, ma meno diffuse le immagini affettive dell'abbraccio e quelle naturali legate al benessere (prato verde, mare, ecc.).

Nelle interviste alle operatrici, non influenzate dai risultati dei questionari compilati dai genitori, ne deriva che il Consultorio è stato per le famiglie e i ragazzi accolti un *luogo sicuro*. Riportiamo il contributo di una di esse:

> *"mi viene in mente l'immagine di una delle carte del gioco dixit dove sono presenti delle gocce di pioggia e all'interno di una di esse di vede un'isola.... Abbiamo attraversato la pioggia, ma siamo riusciti a costruire - insieme a tanti bambini e ragazzi - un luogo nel quale sentirsi al sicuro".*

✔ Stima economica

La stima economica del valore ipotetico che i genitori avrebbero attribuito al servizio, se avessero dovuto pagarlo, converge nel riconoscere qualità all'accoglienza e presa in carico dei minori*.

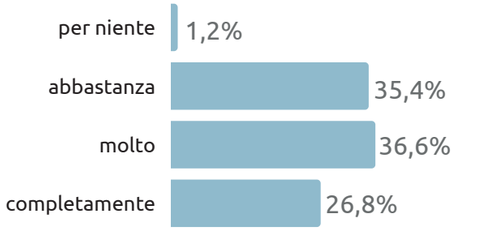
In questo campione infatti l'analisi di correlazione mostra come la stima economica sia legata non al numero delle sedute, ma alla percezione dell'aiuto ricevuto dal figlio (r_s.29, $p<.05$) e della qualità dell'esperienza (r_s.38, $p<.001$). Vi è cioè una valutazione che potremmo definire più *affettiva*, mossa dalla considerazione dei benefici più che dalla quantità di prestazioni ricevute.

**Si ricorda, che tutte le prestazioni erogate sono state gratuite perché coperte da budget ATS Milano e ATS Monza Brianza, oltre che da una importante raccolta fondi derivante da donazioni in denaro e progettazione da bandi.*

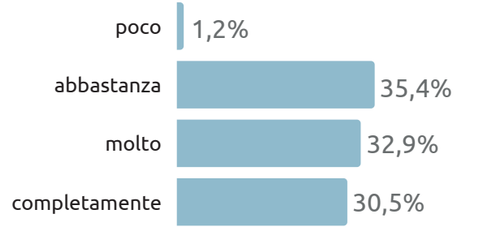
✔ Soddisfazione per il servizio

La soddisfazione per il servizio è complessivamente positiva, anche se in lieve calo rispetto a quella che di solito viene rilevata per gli altri servizi dei Consultori attraverso i questionari di soddisfazione utenza. Questo può essere spiegato, notando che i genitori valutano una prestazione che non sempre hanno sperimentato da utenti, ma come *genitori di*, con aspettative molto alte perché preoccupati per il proprio figlio e senza tutti gli strumenti per valutare appieno la portata, essendo in possesso soprattutto di "indizi" e non di una conoscenza diretta.

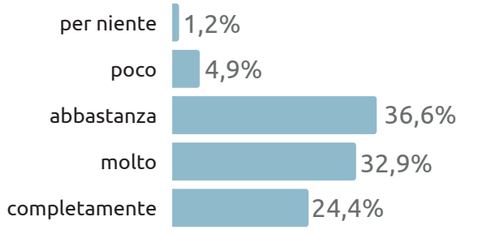
Andando a visionare i singoli items che compongono la scala della soddisfazione, si noterà come si mantengono valori complessivamente positivi, a conferma del quadro generale prima descritto; rispetto ai risultati della customer, vi è solo/tuttavia uno spostamento del maggior consenso da "*completamente*" ad "*abbastanza*", con una lieve diminuzione dei gradi positivi.



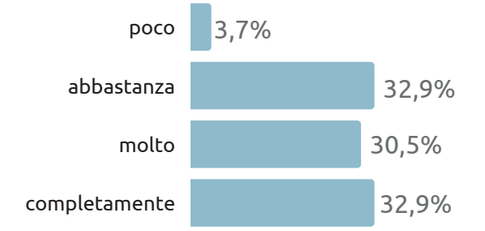
Soddisfazione rispetto alla cortesia del servizio di segreteria dei Consultori



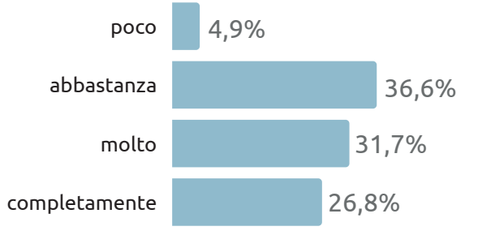
Soddisfazione rispetto alla tutela della privacy degli spazi dei Consultori



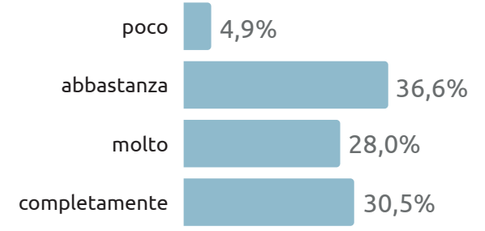
Soddisfazione rispetto alla qualità delle prestazioni erogate



Soddisfazione rispetto alla professionalità degli operatori dei Consultori



Soddisfazione rispetto alla completezza delle informazioni ricevute dagli operatori dei Consultori



Soddisfazione complessiva del servizio

I TEMPI E I MODI DELL'ESPERIENZA

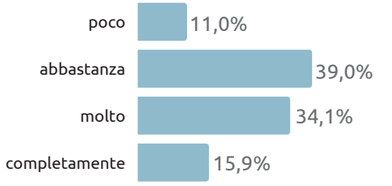
✔ I tempi

La "scommessa" del progetto *triage minori* aveva proprio come scopo quello di realizzare un accesso al servizio rapido, teso a diminuire il più possibile i tempi di attesa: lo si è denominato per l'appunto Triage. Su questo aspetto l'opinione di operatrici e genitori è diverso, perché differente il punto di osservazione.

Le psicologhe, abituate ai normali tempi di attesa per l'inizio dei percorsi di consulenza, sono nette sulla valutazione positiva del lavoro svolto: per loro, in questo progetto, la presa in carico è stata *rapida*, l'azione *tempestiva*, l'ascolto offerto *quasi immediato*. Gli aggettivi sottolineano la velocità dell'intervento non in un'ottica promozionale, ma perché è considerata *parte integrante del processo di cura* a più livelli.

Una risposta tempestiva alla richiesta di aiuto ha infatti permesso di gettare le basi dell'alleanza terapeutica, legittimando il bisogno delle famiglie e creando una reale accoglienza: *sentirsi creduti e rassicurati nel proprio bisogno in tempi brevi dà un maggiore valore a chi richiede che non sente la propria domanda messa in un dimenticatoio*, ma soprattutto la presa in carico veloce ha trasmesso *l'idea che si possa fare qualcosa per uscire da una situazione* che spesso durava nel tempo (vedi gr. 1), gravata da una sensazione di *non controllabilità*.

Inoltre si è evitato che si creassero ulteriori spazi di tempo per progressivi peggioramenti, notando che *un bambino [...] per sua dimensione maturativa ma allo stesso per la rapidità con cui fa dei cambiamenti emotivi avrebbe nel frattempo rinunciato alla sua richiesta o peggiorato il suo stato di bisogno*.



Soddisfazione dei tempi di attesa

I genitori, che non conoscono gli abituali tempi di attesa e che sono mossi da un forte desiderio di risolvere un problema, non appaiono invece pienamente soddisfatti. Inoltre nelle risposte aperte si evidenzia il bisogno di incontri più ravvicinati nel tempo, al di là del primo.

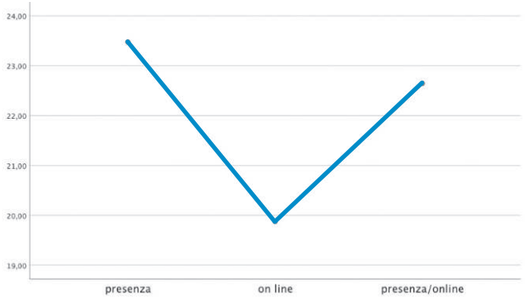
Ciò che invece accomuna operatrici e genitori è la riflessione sui tempi dell'esperienza: *si chiedono più incontri: "Sarebbe interessante riservare più di 10 sedute psicologiche a testa" e più ravvicinati tra loro, soprattutto nelle fasi iniziali: "Tempi più brevi tra un incontro e l'altro", scrivono i genitori.*

Le psicologhe ritengono, ritenendo però questo limite non legato al progetto, ma alle modalità di lavoro del Consultorio che, agendo perlopiù con budget ATS, un numero limitato di sedute in modalita' gratuita. Pertanto, non sarebbe da considerarsi un vero punto di debolezza, stante i vincoli legati dalla tipologia di prestazioni erogate in rapporto alle condizioni di accreditamento e contrattualizzazione previste da ATS.

✔ I modi

Infine, una considerazione sui modi dell'esperienza: nella descrizione del campione si è segnalato che un'ampia percentuale ha alternato incontri in presenza e on line; in particolare gli incontri a distanza non vengono percepiti come utili né alla qualità dell'esperienza né al miglioramento.

Questo è differente da quanto accade per gli adulti in consulenza psicologica, così come rilevato dai customer utenti somministrati nel 2021.



Differenza nelle medie di soddisfazione degli utenti raggruppati in base alle modalità dei colloqui nell'ambito della consulenza minori

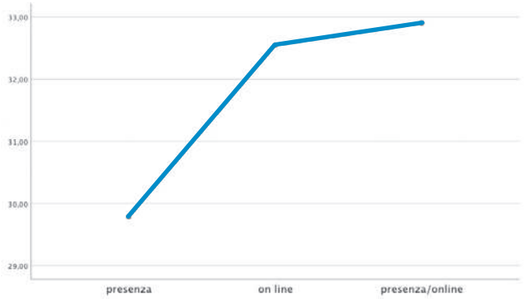


Grafico raffigurante alla modalità di accesso ai colloqui da parte degli adulti (Fonte: customer utenti 2021) e alla percezione di maggiore o minore gradimento.

Con questa fascia d'età la modalità on line non ha nessuno dei vantaggi che riveste per gli adulti (maggior facilità organizzativa in primis) e diventa invece un ostacolo al percorso.

Come osserva un'operatrice:

la difficoltà [è stata] svolgere i colloqui in presenza intervallati da colloqui on line a causa delle frequenti quarantene in cui spesso i bambini si rifiutavano di partecipare o facevano più fatica ad aprirsi associando questa modalità alle poco gradite lezioni della dad.

IL CAMBIAMENTO: GENITORI E FIGLI COME SOGGETTI DI CURA

Il cambiamento dei figli: LE IMMAGINI

La compilazione del questionario di misurazione prevedeva che il campione indagato andasse a descrivere con un'immagine il cambiamento di figli e figlie. I genitori hanno individuato le seguenti:

- Immagini di trasformazione (la maggior parte):
  - *fase iniziale*: sole che sorge, luce in fondo al tunnel
  - *ancora in corso*: work in progress, strada, sentiero in salita, diesel
  - *già avvenuta* (immagini più rare): dal bruco alla farfalla, un fiore che piano piano è sbocciato
- Immagini che parlano di indefinito e, forse, di smarrimento: nebbia, grigio
- Immagini positive: prato, cielo azzurro, mare
- Immagini negative, pur con varie sfumature:
  - *isolamento*: felpa con cappuccio
  - *lotta, dolore*: tempesta
  - *fallimento*: meteora

Le immagini indicano la consapevolezza della complessità di un percorso lungo, intriso di luci e ombre, un percorso che per molti di loro è ancora in una fase iniziale.

Riteniamo inoltre che sintetizzino, e interpretino, i grafici successivi sul miglioramento percepito dai genitori in ragazzi e ragazze.

TRASFORMAZIONE

SOLE CHE SORGE,
LUCE IN FONDO AL TUNNEL
WORK IN PROGRESS, STRADA,
SENTIERO IN SALITA, DIESEL
DAL BRUCO ALLA FARFALLA,
UN FIORE CHE PIANO PIANO È SBOCCIATO

INDEFINITO

NEBBIA GRIGIO

POSITIVITÀ

PRATO CIELO AZZURRO MARE

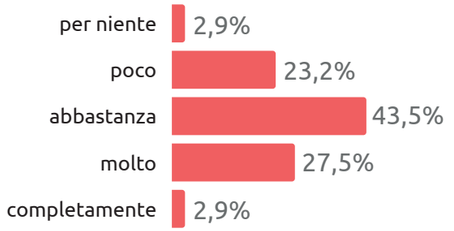
NEGATIVITÀ

FELPA CON CAPPUCCIO
TEMPESTA
METEORA

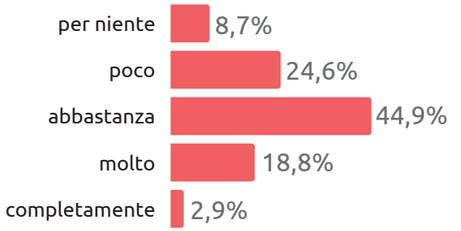
✔ Il cambiamento dei figli: GRAFICI E PAROLE

Provando ad interpretare i grafici, ciò che colpisce, a prima vista, è la presenza, in tutti, di un alto valore mediano e la similitudine tra gradi positivi e negativi.

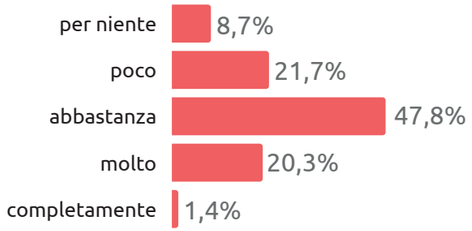
Sono grafici che mostrano “lo stare in mezzo ad un percorso” alla ricerca di un equilibrio instabile piuttosto che un punto medio, direzionale o temporale, sul cammino.



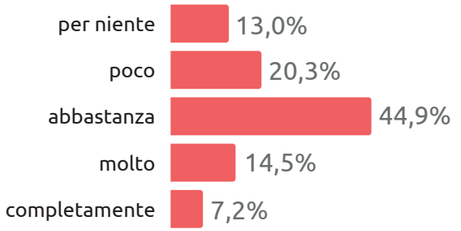
Miglioramento ***benessere personale***



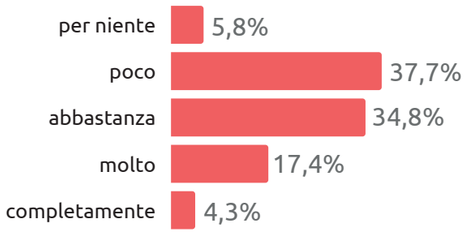
Miglioramento ***relazione con i coetanei***



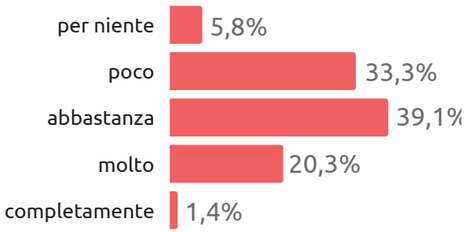
Miglioramento ***relazione con la famiglia***



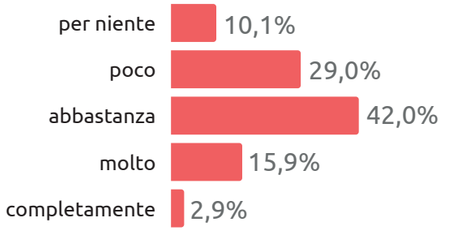
Miglioramento ***difficoltà scolastiche***



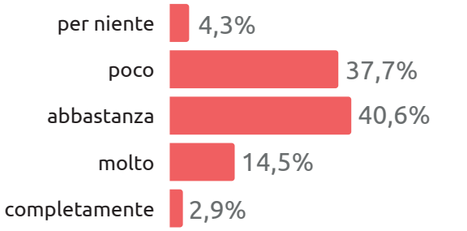
Miglioramento nel ***parlare di sé***



Miglioramento nel ***chiedere aiuto***



*Miglioramento dell’****autostima***



Miglioramento nella ***gestione delle emozioni***

Dal punto di vista dei genitori, i benefici che i ragazzi ricavano dal percorso possono essere diretti e quindi legati a un visibile maggior benessere: “*più tranquillità da parte di mia figlia*” oppure indiretti e, potremmo dire, “strumentali”, legati cioè ad aver trovato un luogo e soprattutto dei professionisti in grado di prendersi cura di loro: “*è stato utile che mia figlia abbia potuto (provare a) parlare con qualcuno che non fosse della famiglia*”, prima e al di là dei risultati, in una visione che conferma l’atteggiamento di fiducia verso il consultorio.

Queste voci, che indicano il cambiamento visto nei figli, sono più basse di quelle relative all’impatto sui genitori stessi (si fa riferimento sia ai grafici precedenti sulla qualità dell’esperienza, sia ai successivi sul miglioramento degli adulti).
Concorrono a spiegare questo dato le alte aspettative dei genitori.

✔ Approfondimento degli aspetti di miglioramento

Attraverso analisi successive (correlazione, confronto delle medie), si sono approfonditi alcuni aspetti del miglioramento.

Rispetto ai ragazzi come soggetti del cambiamento si osserva che:

- Il forte legame tra tutte le voci (alpha .93) indica come il cambiamento sia multidimensionale e dipendente da tutti gli elementi considerati;
- Alcuni legami correlazionali più forti permettono di individuare caratteristiche:
  - il benessere personale è composto da *relazioni con i coetanei* (r_s.80, p<.001), *assenza di difficoltà scolastiche* (r_s.74, p<.001) e *autostima* (r_s.81, p<.001);
  - il miglioramento delle difficoltà scolastiche si collega a quello delle *relazioni con i compagni* (r_s.75, p<.001) e *dell'autostima* (r_s.73, p<.001), ma *molto meno a quello dell'area emotiva* della gestione delle emozioni (r_s. 52, p<.001) e della capacità di parlare di sé (r_s.45, p<.001), elementi poco centrali nell'esperienza scolastica;
  - la gestione delle emozioni è legata alla capacità di *chiedere aiuto* (r_s.72, p<.001), all'*autostima* (r_s.78, p<.001) e al *benessere* (r_s.69, p<.001);
  - il saper parlare meglio di sé consente di essere più capaci nel chiedere aiuto (r_s.76, p<.001).

Rispetto alle caratteristiche dei genitori si osserva quanto segue:

- Non esiste nessun legame tra genere dei genitori e percezione del miglioramento dei figli;
- Non esiste nessun legame tra titolo di studio dei genitori e percezione del miglioramento dei figli. Questo è forse da ricondurre alla struttura di questa valutazione, legata alla relazione genitore-figlio piuttosto che a strumenti di carattere culturale;
- Non esiste nessun legame tra numero di incontri e voci sul miglioramento (come si era già visto per la percezione dell'aiuto ricevuto): questo rimanda a una capacità dei genitori di cogliere anche piccoli segni di cambiamento, ma anche al riconoscimento di un cammino non lineare; forse, vi si può anche leggere un ingenuo desiderio di prescindere dalla dimensione temporale;
- Il legame tra il riconoscimento della professionalità dell'operatore e la percezione del miglioramento è ambivalente: è presente (anche se con valori medio-bassi) nel momento in cui si valutano le singole voci, mentre scompare quando si valuta complessivamente quanto il percorso ha aiutato il figlio/la figlia. Come si esplicita nei commenti vi è nei genitori la consapevolezza che la mancanza di risultati potrebbe dipendere non solo dall'operatrice ma anche dalla situazione e dalla postura dei ragazzi: *Nessuna immagine di miglioramento. Non parla di sé, non si confida con i familiari, si tiene tutto dentro e non accetta critiche né consigli. Questo però non toglie merito alla psicologa che ha seguito mia figlia. Grazie.*

I BISOGNI E IL CAMBIAMENTO DEI GENITORI

I bisogni emersi

Da questo lavoro emerge che accanto al bisogno dei minori è presente un bisogno profondo anche dei genitori, espresso con consapevolezza dai padri e dalle madri e rilevato dalle operatrici. Un bisogno importante, sul quale è necessario lavorare per garantire sostegno ai minori stessi.

Difficoltà e bisogni:

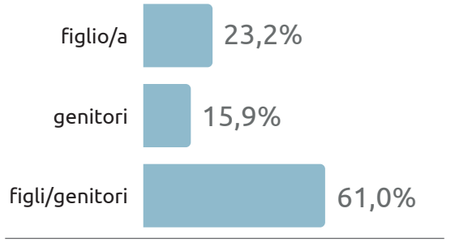
- Bisogni emotivi: nell'affrontare la situazione pandemica i genitori si sono sentiti *sopraffatti essi stessi dalla situazione* e nel fronteggiare la fatica dei figli *non sempre capaci di tollerare le emozioni dolorose provate dai piccoli*.
- Bisogni cognitivi: a fronte di spiazzamento davanti al disagio dei minori i genitori avvertono il bisogno di comprendere in profondità cosa stanno affrontando figli e figlie: *[vorrei] poter avere, alla fine del percorso con mio figlio, un incontro dove mi si spiegassero eventuali problemi emersi*.
- Bisogno operativi/strumentali: tema essenziale per i genitori che esprimono la richiesta di avere strumenti per sostenere figli e figlie nella quotidianità. Non basta comprendere, ma è necessario intervenire.

Come dice un'operatrice:

"Immagino delle mani di persone diverse che si uniscono per dare supporto al bambino ma anche alla famiglia. Quindi un benessere del bambino che mette la famiglia come attore del supporto e che ne beneficia a livello di movimenti relazionali".

Il lavoro svolto

L'importanza di accogliere i bisogni dei genitori è riconosciuta dalle equipe di Fondazione, tanto che la presa in carico è stata per lo più di carattere sistemico in quanto ha previsto l'attivazione di percorsi paralleli per figli e genitori nel 61% dei casi, così come riportato dal grafico.



Modalità di presa in carico del nucleo familiare

In generale però, anche per il 39% di famiglie che non ha usufruito di un percorso dedicato agli adulti, le operatrici sono consapevoli del valore del lavoro con i genitori e lo esprimono mettendo l'accento, a seconda delle loro teorie di riferimento, o su padri e madri, indicando l'importanza di momenti di confronto con loro per dare la possibilità ai genitori di comprendere il senso e il significato del malessere del figlio; o sui figli, raccontando che i bambini [...] hanno beneficiato di uno spazio di dialogo con i genitori in modo che tutti i membri della famiglia potessero avere maggiore consapevolezza delle difficoltà emotive affrontate.

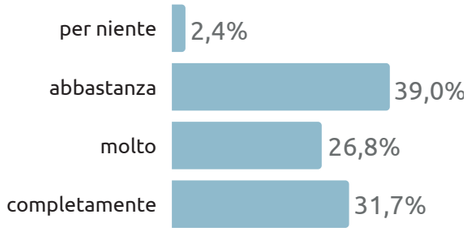
E, pur nella differenza di approcci tra operatrici (chi coinvolge regolarmente i genitori e chi solo in determinate fasi), viene espressa l'importanza di *dare loro la possibilità di avere degli strumenti per essere loro stessi di supporto o per permettere agli adulti una maggiore sintonizzazione con le emozioni dei bambini*.

✔ Il supporto ricevuto

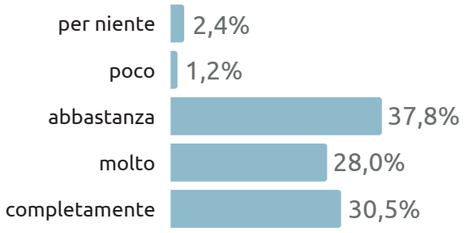
Supporto emotivo

Il supporto relazionale (accoglienza, ascolto, comprensione) ha aiutato i genitori a fronteggiare le fatiche emotive. C'è infatti correlazione forte tra "*mi ha aiutato a stare meglio*" e "*mi sono sentito/a accolto/a*" (r_s.70, p<.001), "*ascoltato/a*" (r_s.72, p<.001), "*supportato/a*" (r_s.76, p<.001), "*libero/a di esprimermi*" (r_s.67, p<001).

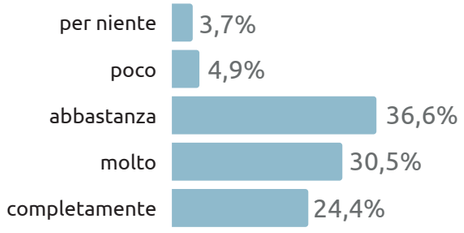
È inoltre interessante osservare che al benessere dei genitori non concorrono solo benefici direttamente riferibili a loro stessi, ma anche benefici indiretti. Questo legame è indicato dall'analisi di correlazione (r_s.46, p<.001 tra "*il percorso ha aiutato mio figlio*" e "*mi ha aiutato a star bene*") ed è esplicitato nelle parole dei genitori, ad indicare una dimensione familiare sistemica. Facciamo sintesi dei risultati sopra descritti, attraverso i seguenti grafici:



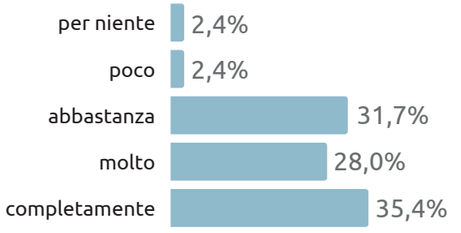
Mi sono sentita accolta/o



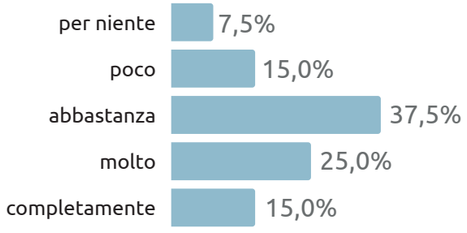
Mi sono sentita ascoltata/o



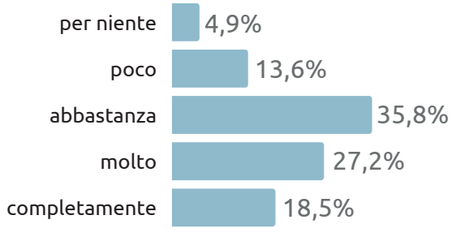
Mi sono sentita supportata/o



Mi sono sentita libera/o di esprimermi



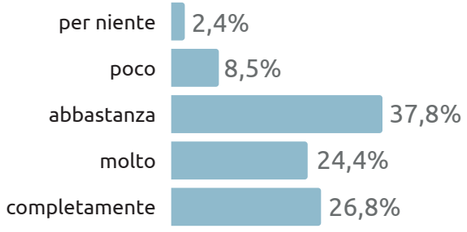
Ho appreso competenze



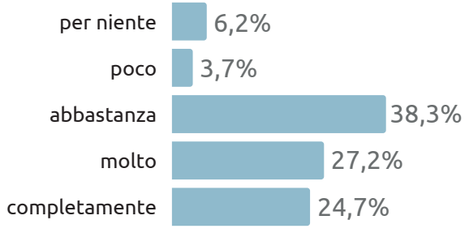
Mi ha aiutata/o a stare meglio

Supporto cognitivo e strumentale

Presentiamo insieme questi due aspetti perché l'analisi di correlazione mostra un forte legame (r_s.90, p<.001) tra il bisogno di confronto e la richiesta di indicazioni utili, una connessione ripresa nei commenti dove la richiesta di un confronto puntuale è spesso legata all'esigenza di ricevere indicazioni per modificare il proprio atteggiamento e relazionarsi meglio con figli e figlie: *un feedback coi genitori per dare dei consigli sulle problematiche emerse*.



Ho potuto confrontarmi

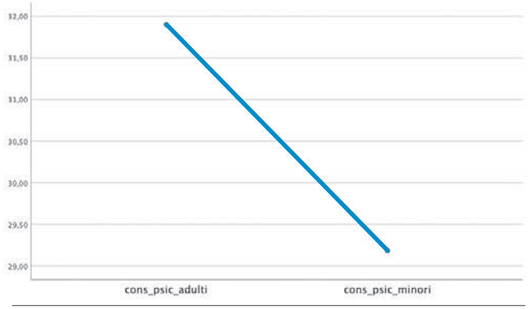


Ho ricevuto indicazioni utili

Nonostante il lavoro svolto, le valutazioni dei genitori evidenziano un bisogno profondo su questi aspetti avvertiti come non completamente soddisfatti; infatti, nella domanda aperta su cosa è mancato nel percorso, il desiderio diffuso è di avere maggiori momenti di confronto, riservato a se stessi: "*Un confronto più frequente con la psicologa*", con i figli in una situazione presidiata: "*Confronto insieme con genitori, figlia e la psicologa*", insieme all'altro genitore: "*Confronto insieme a entrambi i genitori*".

Inoltre, anche questi aspetti, più legati ad una sfera cognitiva, influiscono sulla sensazione di "stare meglio": comprendere la situazione e sapere come intervenire, fa sentire i genitori meno spiazzati e in balia degli eventi, dando loro sicurezza e speranza. Esiste infatti una forte correlazione tra la percezione di "*star meglio*" e l'aver ricevuto conforto (r_s.73, p<.001) e indicazioni utili (r_s.80, p<.001).

Un'osservazione importante: **la percezione dei genitori rispetto al sostegno ricevuto** (sui tre fronti emotivo, cognitivo e strumentale) **è più bassa di quella degli utenti che hanno compilato il Customer utenti 2021** in tema di consulenza psicologica: (F 9,26; p <.005).



Confronto tra consulenza psicologica per adulti e per minori

Quali ipotesi e riflessioni sono possibili su questo dato?

Non vi sono ipotesi interpretative certe, proponiamo alcuni pensieri sui quali aprire la discussione con operatori e operatrici.

Considerando questa differenza come occasioni per comprendere la specificità del servizio di consulenza psicologica per minori ed eventualmente le aree di miglioramento, crediamo che questo dato mostri innanzitutto il forte bisogno dei genitori di trovare in consultorio ascolto e confronto per costruire competenze educative che siano di reale sostegno alle fatiche dei figli, un desiderio di sentirsi coinvolti in questo percorso (indipendentemente dalla presa in carico) per acquisire consapevolezza e strumenti.

Vi è dunque un'aspettativa particolarmente elevata che incide sulla valutazione del risultato.

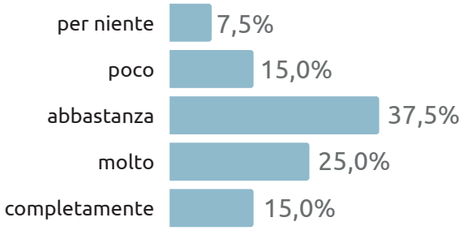
Inoltre, su questo dato incide probabilmente il 39% delle famiglie che non ha usufruito di un percorso dedicato, ma che ne ha comunque percepito l'esigenza, come scrive una mamma: *probabilmente anche io e mio marito avremmo avuto bisogno*.

Riflettere sulla qualità dell'esperienza di supporto che si offre è fondamentale perché, pur in modo moderato, a questa è legata la percezione dell'aiuto ricevuto (r_s.41, p<.001) che risulta invece indipendente dal numero di incontri o dalla soddisfazione per il servizio; non sono gli aspetti strutturali, ma quelli relazionali ad influire sulla dimensione di aiuto, obiettivo primario del lavoro dei consultori.

> *[...] avere una risposta più rapida e attenta ha dato loro (ai ragazzi) l'idea che si possa fare qualcosa per uscire da una situazione contornata spesso dal senso di non controllabilità/pessimismo.*

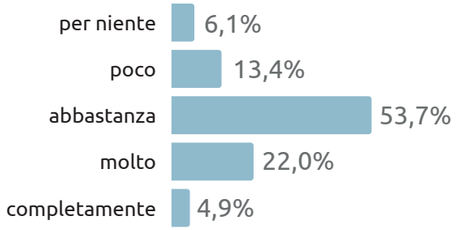
✔ Nuove competenze

Il cambiamento dei genitori viene descritto soprattutto da valori mediani in tutte le voci: si percepiscono, insieme ai figli, nel mezzo di un percorso che non è da intendersi in senso cronologico perché non c'è nessuna correlazione tra il numero di incontri e la percezione del cambiamento.

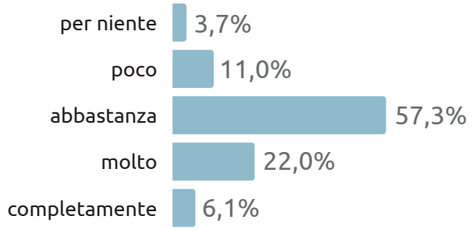


Ho appreso competenze

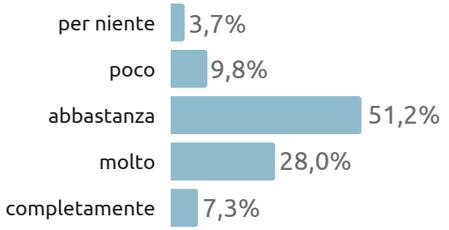
I grafici mostrano genitori che, con gradualità, stanno acquisendo maggior consapevolezza del loro ruolo che considerano connesso alla capacità di cogliere i segnali di malessere (r_s.69, p<.001), di ascoltare (r_s.79, p<.001) e di comunicare (r_s.64, p<.001).



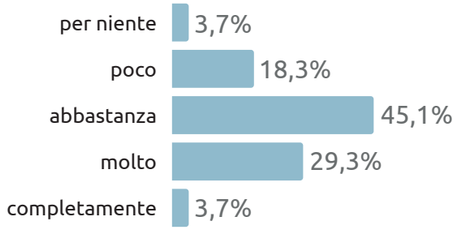
Migliore consapevolezza del ruolo di genitori



Miglioramento a comprendere i segnali di malessere



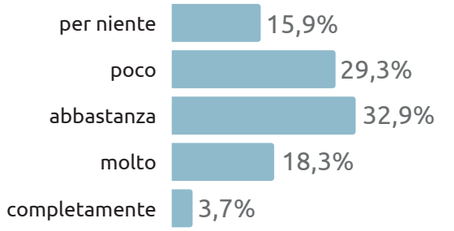
Miglioramento dell'ascolto



Miglioramento nella comunicazione

È un tema che viene ripreso tra i benefici dell'esperienza, laddove i genitori riportanto di aver acquisito *consapevolezza e chiarezza*, nonché una maggiore capacità di comprendere ed accettare le difficoltà di mia figlia, a cui si accompagnano le competenze comunicative *capacità di esprimere ciò che mi preoccupava* e un miglioramento delle capacità di entrare di relazione: [*tra i benefici c'è il] dialogo con mio figlio*.

Per quanto concerne invece il confronto nella coppia genitoriale si osservano alti valori negativi che vengono confermati nelle risposte qualitative sia come segnalazione di mancanza: *[avrei voluto] una partecipazione più attiva del padre*, sia come desiderio di aiuto: *avremmo bisogno io e mio marito di seguire un percorso in parallelo*.



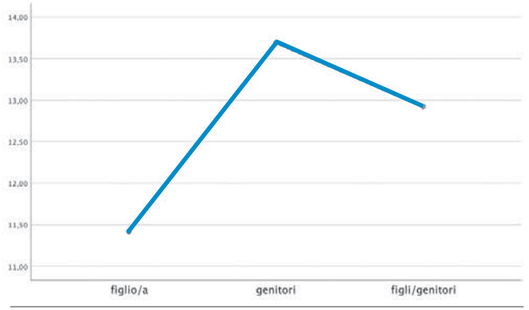
Miglioramento del confronto di coppia

Questa voce ha una correlazione più bassa con tutte le altre, probabilmente perché non è legata ad un cambiamento individuale sul quale si ha controllo ma coinvolge un partner che agisce in maniera indipendente.

Cosa influisce sul cambiamento? (dall'analisi di correlazione)

- Il supporto ricevuto si trasforma in competenza: per migliorare le competenze dei genitori sono elementi importanti il confronto (r_s.58, p<.001) e il ricevere indicazioni utili (r_s.60, p<.001).

- La presa in carico dei genitori influisce sulla percezione del miglioramento delle competenze genitoriali (F.2,9; p<.05). Un tema avvertito da chi non ha iniziato un percorso nella forma del bisogno: *probabilmente non era mio figlio ad aver bisogno, ma io*.



Presa in carico

Come in un circolo benefico, l'aumento delle competenze contribuisce al benessere dei genitori (r_s.53, p<.001).

RINGRAZIAMENTI

I risultati di questo lavoro sono frutto della dedizione, competenza e passione di tutti gli operatori e i volontari dei Consultori di Fondazione che, a vario titolo, hanno contribuito alla raccolta, analisi e traduzione grafica dei dati quantitativi e qualitativi necessari a dare forma alla misurazione.

Fondazione di Comunità MILANO
CITTÀ, SUD OVEST, SUD EST, MARTESANA

Un grazie particolare a Fondazione di Comunità Milano che, sostenendo il progetto "SOS Minori", ha contribuito a dare concretezza alla presente valutazione.

CONSULTORIO “LA FAMIGLIA” DI **TREZZO SULL’ADDA**

CONSULTORIO CEAF DI **PESCHIERA BORROMEO**

CENTRO PER LA FAMIGLIA DI **CERNUSCO SUL NAVIGLIO**

CONSULTORIO CEAF DI **VIMERCATE**

CONSULTORIO FAMILIARE DECANALE DI **MELZO**

Fondazione Centro per la famiglia Cardinal Carlo Maria Martini Onlus

Fondazione Centro per la Famiglia Cardinal Carlo Maria Martini Onlus
Piazza Nazionale, 9 - 20056 Trezzo sull’Adda (MI)
02 90 90 495 02 90 98 0812 **DONA IL TUO 5X1000: CF. 91581890158**
direzione@fondazionemartini.org
www.fondazionemartini.org