

SEZIONE 5 GLI STRUMENTI: LO ZAINO DI P.I.P.P.I.

2.4/ RPMonline - *Rilevazione, Progettazione, Monitoraggio*: un metodo e uno strumento di lavoro dell'équipe multidisciplinare¹

2.4.1/ RPMonline: la storia

RPMonline nasce grazie ad una collaborazione che il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare (LabRIEF) ha avviato tra il Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Padova (ora Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata - FISPPA) e il Centro Servizi Informatici di Ateneo - CSIA dell'Università di Padova (ora SIT - Sistemi Informativi e Telematici). Tale lavoro collaborativo ha avuto inizio nel 2010 all'interno del Progetto di Ricerca di Ateneo dell'Università di Padova denominato "A cosa serve allontanare i minori dalle famiglie di origine?" finalizzato a supportare e accompagnare la progettualità degli operatori che si occupano di protezione e cura dei bambini sia nella fase di analisi della situazione sia in quella più prettamente progettuale (definizione degli obiettivi, delle azioni di intervento e degli indicatori di risultato).

A partire dal 2011, *RPMonline* è stato adottato anche nel programma P.I.P.P.I. all'interno del quale sono state sviluppate tre versioni, migliorandolo di volta in volta grazie alle riflessioni, ai suggerimenti e ai bisogni raccolti lungo il percorso di sviluppo dell'implementazione.

La terza versione, rilasciata nel 2021, viene presentata in modo puntuale all'interno del testo *Progettare resiliente con famiglie e bambini in situazione di vulnerabilità. RPMonline: uno strumento per il lavoro d'équipe*. Tale testo, disponibile gratuitamente online², oltre a illustrare dettagliatamente le componenti dello strumento, propone una parte manualistica utile come guida all'utilizzo.

Con l'avvio dell'implementazione di P.I.P.P.I. all'interno del PNRR, è stata avviata una quarta progettazione di RPMonline che sarà disponibile dall'autunno 2022.

2.4.2/ RPMonline: il senso

Lo strumento *RPMonline - Rilevazione, Progettazione e Monitoraggio*, basato sul modello multidimensionale *Il Mondo del Bambino* e insieme all'apparato riflessivo, metodologico e strumentale che tale modello offre, rappresenta **un metodo e uno strumento di lavoro dell'équipe multidisciplinare** che opera con bambini e famiglie. Nelle azioni di Rilevare, Progettare e Monitorare la situazione di ogni famiglia, *RPMonline* assume l'approccio ecosistemico de *Il Mondo del Bambino* proponendo

¹ Paragrafo elaborato da Lus, 2020.

² <http://www.padovauniversitypress.it/publications/9788869382147>

di tenere in considerazione le condizioni personali di ciascun componente della famiglia e le relative possibilità di cambiamento e di intrecciarle con gli aspetti caratterizzanti del sistema familiare, della rete sociale, della scuola frequentata dai bambini e dai ragazzi, dell'ambiente in generale.

Si tratta di un metodo attraverso il quale gli operatori possono orientarsi rispetto al "come" dare avvio al percorso di accompagnamento e a come individuare, lungo la strada della crescita e del cambiamento, i passi, le direzioni, i ritmi, le soste, i cambi di direzione del movimento del gruppo di lavoro volto con l'obiettivo di diventare gradualmente sempre più "inutili" come professionisti affinché le persone possano proseguire il percorso in autonomia (Tramma, 2008).

E si tratta di uno strumento in quanto, pur nelle sue svariate possibilità di sviluppo e aggiornamento, offre agli operatori un supporto concreto:

- nell'azione di integrazione dei diversi contributi dei componenti dell'équipe;
- nell'organizzazione e gestione di tutte le fasi dell'intervento di accompagnamento della famiglia (analisi, progettazione, verifica dei risultati);
- nel garantire l'attenzione alla trasparenza e alla postura e responsabilità valutativa per render conto di quanto svolto, poter verificare i cambiamenti e disporre di una base di evidenza utile alla riflessività e alla progettazione continua.

Tenendo come riferimento la profonda interconnessione tra metodo e strumento, *RPMonline* è sviluppato al fine di rendere possibili le seguenti azioni:

- garantire che ogni bambino abbia il suo Progetto Quadro mettendo a disposizione una Scheda per ciascun bambino che consiste in uno spazio progettuale a cui tutti gli operatori contribuiscono a partire dal proprio punto di vista, ruolo e responsabilità professionale. Questo disincentiva una logica di lavoro suddivisa per silos e promuove il senso di un lavoro di squadra il cui obiettivo è il cambiamento e la crescita della famiglia grazie al contributo di ciascuno;
- utilizzare un quadro di analisi centrato sull'insieme dei bisogni di sviluppo del bambino;
- dialogare con i bambini, le figure parentali e le altre persone;
- esplorare le diverse dimensioni de *Il Mondo del Bambino*;
- documentare ognuna delle dimensioni identificate con una serie di enunciati fattuali;
- revisionare le informazioni che si possiedono già;
- integrare le informazioni disponibili a partire da differenti soggetti al fine di ottenere un quadro completo dei punti di forza e dei bisogni del bambino, dei punti di forza e dei bisogni dei genitori e di quelli legati all'ambiente familiare e di vita del bambino;
- utilizzare degli strumenti specifici per approfondire un aspetto della comprensione della situazione del bambino e della famiglia;
- condividere le informazioni, la comprensione dei bisogni del bambino con i genitori e i bambini e con i diversi partner coinvolti nella vita del bambino e della sua famiglia in modo da percorrere i processi di navigazione e negoziazione delle risorse disponibili e accessibili per promuovere un

cambiamento volto a dare risposta ai bisogni del bambino e allo stare bene del nucleo familiare;

- seguire nel tempo lo sviluppo del bambino e valutare i suoi progressi;
- accompagnare i genitori e monitorare il loro processo di cambiamento nel loro contesto di vita;
- facilitare il processo decisionale e la pianificazione degli interventi con tutti gli attori coinvolti;
- richiedere, quando necessario, valutazioni specifiche agli specialisti;
- proporre un piano d'azione ai genitori, ai bambini e a tutti gli attori coinvolti che orienti l'intervento, la riflessione in itinere sull'andamento dello stesso e la riflessione sul raggiungimento dei risultati;
- documentare le azioni progettate e realizzate dai diversi professionisti e documentare e quantificare i cambiamenti delle famiglie in una logica valutativa finalizzata ad alimentare la riflessività e a restituire alle diverse parti coinvolte i risultati del lavoro insieme.

2.4.3/ RPMonline: la ragioni nel nome

Con **RPM** si intendono rispettivamente **Rilevazione, Progettazione e Monitoraggio** che fanno riferimento, all'interno della cornice della *Valutazione Partecipativa e Trasformativa*, alle azioni essenziali che, nel gruppo di lavoro, i componenti della famiglia e gli operatori sono chiamati a svolgere in modo partecipativo:

- assessment (rilevare, raccogliere e registrare informazioni provenienti da diversi punti di vista e utili alla comprensione della situazione di un bambino e della sua famiglia);
- progettazione degli interventi finalizzati al raggiungimento degli esiti grazie alla messa in atto di azioni concordate;
- monitoraggio o valutazione del processo di intervento e del raggiungimento di tali esiti come occasione di riconoscimento di un'autonomia raggiunta o di riprogettazione di nuovi risultati da raggiungere.

La parola **online** indica che lo strumento:

- è presente nel web e vi si accede con credenziali proprie tramite un link a disposizione degli operatori che partecipano a P.I.P.P.I.;
- fa in modo che la scheda creata per ciascun bambino coinvolto nell'implementazione sia condivisa con tutti gli operatori che compongono l'équipe multidisciplinare che lavora con quel bambino e con la sua famiglia e consente loro di accedere da remoto a quanto inserito per ciascun bambino in uno spazio comune.

Lo sviluppo dell'applicativo *RPMonline* e la sua gestione sono coordinati dal SIT dell'Università di Padova che garantisce la protezione dei dati all'interno dei propri *server* come per tutti i dati registrati ed elaborati dai sistemi gestionali di Ateneo. In aggiunta, ogni nucleo familiare e ogni bambino sono caratterizzati da un codice identificativo al fine di garantire l'anonimato.

2.4.4/ RPMonline: uno strumento ecologico per l'intervento, la ricerca e la formazione

Seguendo la VPT, RPMonline è stato pensato per promuovere l'assunzione e il mantenimento di uno sguardo complesso e multidimensionale sia per quanto riguarda il focus sul bambino e il suo mondo, sia per quanto riguarda il focus sull'intero percorso di accompagnamento, il quale comprende i diversi livelli ecologici coinvolti dal micro al macro la relazione tra:

- operatori e famiglia nell'équipe multidisciplinare;
- operatori dell'équipe e figure di responsabilità all'interno dell'ambito territoriale coniugando la componente organizzativa e gestionale del lavoro con le famiglie con quella della formazione continua grazie ad una costante postura riflessiva (responsabili di ambito, responsabili *RPMonline*, i coach del programma P.I.P.P.I., ...);
- operatori e referenti di ATS al fine di promuovere lo scambio e la riflessività all'interno di una comunità di pratiche;
- gruppo di coordinamento dell'implementazione (il gruppo scientifico di LabRIEF) e singoli ambiti territoriali per gli aspetti puntuali di verifica sull'implementazione in atto che comprende l'andamento delle azioni previste e l'utilizzo degli strumenti in chiave partecipativa e trasformativa;
- gruppo di coordinamento dell'implementazione (il gruppo scientifico di LabRIEF) e LabT (Laboratori Territoriali) avviati negli ambiti territoriali che aderiscono al Modulo Avanzato di P.I.P.P.I. nati come evoluzione e consolidamento e innovazione sociale (Di Masi, Serbati, Sità, 2019; Ius, 2020c);
- gruppo scientifico, ambiti territoriali e regioni nella comunicazione e discussione dell'analisi e dei risultati delle azioni di ricerca;
- gruppo scientifico e Ministero del lavoro e delle politiche sociali volta alla riflessione sulla gestione del programma e alla condivisione dei risultati utili per organizzare le politiche a favore delle famiglie in situazione di vulnerabilità.

RPMonline è progettato per tenere insieme le dimensioni di ricerca, formazione e intervento e permettere dunque di:

- attuare, promuovere e accompagnare gli interventi con le famiglie attraverso una proposta metodologica esplicita, dettagliata, condivisa e capace di coniugare in modo coerente la componente metodologica con quella strumentale al fine di introdurre azioni di supporto al cambiamento e la cui attenzione sia comprensiva del piano educativo, sociale e psicologico, al quale integrare altri piani in base a specifici bisogni dei componenti del nucleo familiare;
- raccogliere per trasformare i dati dell'azione operativa delle EM in dati di ricerca su cui costruire la valutazione complessiva dell'efficacia per quanto concerne l'intervento specifico con la singola famiglia, con le famiglie di un determinato territorio, e nella complessità di un programma a livello nazionale;
- introdurre azioni formative volte ad affrontare e approfondire sia questioni tecniche (accompagnamento all'utilizzo degli strumenti), sia questioni di

metodo e approccio al lavoro con le famiglie che prevedono un accompagnamento in maniera puntuale e continua nel tempo delle singole équipe e degli ambiti territoriali (Zanon, 2016).

Sono stati elencati ruoli, relazioni e dimensioni che evidenziano una profonda circolarità dei saperi e dei contributi all'interno di una comunità di ricerca e di pratica che va tenuta in considerazione rispetto al senso e alla motivazione all'utilizzo di *RPMonline*.

RPMonline vuole garantire un approccio sostenibile rispetto alle azioni che l'intervento di accompagnamento di una famiglia e la partecipazione al programma richiedono, pertanto è progettato affinché gli operatori non debbano trovarsi a muoversi lungo un percorso che chiede loro, al medesimo tempo, di districarsi su due piste parallele, quella del lavoro di documentazione, analisi, progettazione e verifica con la famiglia e quella del rispondere al flusso comunicativo richiesto per le azioni di ricerca e valutazione. Tale approccio, oltre ad essere dispendioso in termini di tempo necessario per "fare due cose" e in termini di energie cognitive richieste per ricordare e organizzare il da farsi, può veicolare implicitamente il messaggio che intervento e ricerca rimangono due aspetti disgiunti, complementari e senza dubbio da mettere in comunicazione, ma non strettamente integrati.

Facendo proprio l'approccio ecosistemico e della comunità di pratica e di ricerca basati sulla possibilità, in costante divenire, di far interagire e integrare le parti, *RPMonline* è stato strutturato perché le azioni di documentazione e raccolta dati che gli operatori curano per l'accompagnamento delle famiglie, rispecchino quanto necessario per la componente valutativa a livello macro, e siano comunque sempre in grado di fare propria tale componente rispetto alle famiglie con cui lavorano.

La struttura di *RPMonline*, dunque, consente che, quando viene inserito un nuovo dato, da parte di un operatore o di un'équipe, tale dato possa essere da subito a disposizione per il lavoro di:

- intervento e valutazione con la singola famiglia essendo un dato che appartiene al gruppo di lavoro e al processo dell'intervento specifico rivolto al nucleo familiare;
- riflessione nell'ATS, essendo un dato che appartiene al lavoro con le famiglie in un determinato territorio e che, dunque, può essere utilizzato per un confronto tra i diversi interventi introdotti con le famiglie e per la riflessione sull'andamento del lavoro nelle diverse équipe;
- riflessione e ricerca su scala regionale e ancor più nazionale finalizzato alla elaborazione di analisi valutative con l'obiettivo di "restituire" tale valutazione ai soggetti coinvolti come occasione di scambio e per comprendere più approfonditamente quanto svolto e progettare la direzione per lo sviluppo dei passi seguenti.

A questi livelli di lavoro corrispondono i diversi ruoli previsti in *RPMonline* (operatore, coach, RT, RR e amministratore) per ciascuno dei quali si ha accesso a dati aggregati o puntuali in funzione dei propri compiti professionali.

2.4.5/ RPMonline: chi accede e chi compila

Chi compila *RPMonline*? È un interrogativo a cui non va data una risposta definitiva in termini procedurali. Al contrario, è compito di ciascuna équipe formulare per tale domanda una risposta coerente con la propria composizione e organizzazione. Il lavoro in *RPMonline* va, infatti, organizzato tenendo conto dei seguenti aspetti: per ogni bambino va individuato un operatore responsabile di organizzare e monitorare il lavoro in *RPMonline*, il quale non necessariamente deve essere il case manager. Il responsabile *RPMonline* non è l'unico a compilare le sezioni in quanto ciascun operatore può portare il proprio contributo nella scheda *RPMonline* del bambino e della famiglia con cui lavora.

Se, come sopra esplicitato, il funzionamento ideale prevede che tutti gli operatori accedano a *RPMonline*, evidenziamo che tale accesso va collocato all'interno di un processo di lavoro dell'équipe che definisce anche come utilizzare lo strumento *RPMonline* in base all'organizzazione del lavoro che l'EM si dà nell'accompagnamento della famiglia.

Alcune regole generali utili per valorizzare il lavoro in *RPMonline*, a cui ogni operatore dell'équipe è chiamato ad attenersi, riguardano:

- la gestione e l'utilizzo delle informazioni da utilizzare nel pieno rispetto della famiglia, come da codice etico professionale;
- l'assunzione della responsabilità professionale rispetto alle informazioni che l'operatore riporta. Va posta particolare attenzione a utilizzare un linguaggio descrittivo e rispettoso di tutti i componenti dell'EM, famiglia e operatori, e a segnalare dove possibile a chi risale quanto riportato, ad esempio scrivendo "L'educatore evidenzia che...", la mamma afferma che..." oppure riportando le diverse voci "Educatore: il bambino gioca volentieri con...", "Madre: nell'ultimo periodo non vuole mai fare i compiti e dunque va a scuola senza...";
- prima di modificare le parti relative all'*assessment* e alle progettazioni precedentemente inserite è sempre necessaria una forma di condivisione in EM. Eventualmente è possibile aggiungere osservazioni e commenti segnalando nel testo la data relativa al momento in cui vengono inseriti al fine da documentare cronologicamente il senso dell'osservazione stessa.

2.4.6/ RPMonline: esempi su come organizzarsi

Ciascuna équipe si può organizzare in base alle proprie forze, risorse, disponibilità.

Dopo la fase di accoglienza, a partire dalla compilazione del *Preassessment* e dalla sottoscrizione del consenso invitato, per entrare nel processo di negoziazione previsto dall'*assessment*, si intravedono sostanzialmente due modalità.

- 1) proporre agli operatori dell'EM di inserire le informazioni in modo autonomo entro la data di incontro in EM accordandosi in precedenza sul fatto che durante l'incontro in EM si passeranno in rassegna i contenuti riportati da ciascuno. I componenti dell'EM che hanno accesso a *RPMonline* riportano autonomamente le proprie descrizioni dei fatti, le proprie osservazioni e

informazioni riferite alle sottodimensioni per le quali dispongono di elementi descrittivi. Durante l'inserimento delle descrizioni va ricordato di indicare se la voce riportata è la propria o quella di altri che si sono incontrati nella fase di analisi (es. un educatore riporta la propria voce indicando prima della descrizione "ED:", o riportare la voce della mamma o del bambino dopo aver scritto "M:...", "B:..."). Durante l'incontro in EM si procede visionando insieme i contenuti inseriti che verranno eventualmente riformulati per creare una "narrazione condivisa". La funzione di reportistica, come vedremo, può essere particolarmente utile in questo lavoro di condivisione, ascolto dei diversi punti di vista, negoziazione di significati comuni ed esplicazione dei punti di vista diversi come componenti essenziali del processo di costruzione intersoggettiva della comprensione della situazione del bambino e della famiglia;

- 2) ogni operatore si rechi all'incontro di EM con i propri appunti pronto a condividere e discutere con gli altri membri dell'EM. Si utilizzerà il tempo dell'EM per riformulare insieme i diversi contenuti e inserirli in *RPMonline* e giungere ad una "narrazione condivisa", ad esempio incaricando un operatore di scrivere i contenuti mentre l'incontro di EM procede.

Per entrambe le modalità appena esemplificate, l'ultimo passo sarà quello di sintetizzare quantitativamente le diverse sottodimensioni individuando e indicando i livelli attuali e previsti.

Per quanto riguarda le progettazioni, sono molteplici le modalità di co-costruzione a seconda delle fasi di lavoro, delle responsabilità e delle azioni necessarie per il raggiungimento dei risultati: progettazioni definite in EM con tutti gli operatori presenti, definite da alcuni operatori con la famiglia oppure da un operatore con la famiglia. Si evidenzia che a prescindere delle persone coinvolte nell'intervento, ogni progettazione è "affare di tutta l'EM" e che è indispensabile che il coinvolgimento di una persona in una progettazione venga riportato dopo aver verificato la sua disponibilità e aver concordato come le sue azioni si integrano con quelle degli altri.

Qualsiasi sia l'organizzazione che l'EM si dà, dunque, importante garantire il massimo livello di partecipazione tra tutti i componenti dell'équipe stessa (famiglia e operatori), siano essi presenti sempre o talvolta agli incontri in EM, a seconda di ruoli e della sua situazione in modo che tutte le persone delle EM esprimano la loro voce: bambini, genitori, operatori, insegnanti, ecc. in base a come è formata l'EM.