

I genitori come soggetti epistemici nella relazione con i servizi sociali, sanitari, educativi. Una ricerca basata sulla Teoria dell'Attività

Maria Livia Alga¹, Diego Di Masi², Chiara Sità^{3,4}

Abstract

I genitori che incontrano il sistema dei servizi rischiano di non essere riconosciuti come soggetti che costruiscono una conoscenza rilevante per i processi di accompagnamento. Questo porta a una situazione di "ingiustizia epistemica", visibile in pratiche professionali sbilanciate sulle modalità di funzionamento dei servizi. La ricerca esplora il sapere che i genitori costruiscono sul sistema dei servizi nel corso della loro esperienza. Usando la cornice della Teoria dell'Attività, attraverso interviste semistrutturate, l'articolo esamina come i genitori si posizionano in relazione all'oggetto del sistema di attività, alle norme, agli strumenti, alla comunità e alla divisione del lavoro. La discussione evidenzia come il sapere dei genitori possa modificare la comprensione collettiva dei contesti di intervento e promuovere maggiore partecipazione.

Parole chiave: genitorialità, relazione tra famiglie e servizi, ricerca qualitativa, teoria dell'attività, agency.

Abstract

Parents who encounter the professional service system risk not being recognized as subjects who construct relevant knowledge for the support process. This leads to a situation of "epistemic injustice," visible in professional practices entirely unbalanced on the service providers' expertise and functioning. The research aims to explore the knowledge that parents construct about the service system during their experience as beneficiaries.

¹ Ricercatrice post-doc in Pedagogia generale e sociale presso il Dipartimento di Scienze Umane dell'Università degli Studi di Verona.

² Professore Associato di Didattica e Pedagogia speciale presso il Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione (DFE) dell'Università degli Studi di Torino.

³ Professoressa Associata in Pedagogia generale e sociale presso il Dipartimento di Scienze Umane dell'Università degli Studi di Verona.

⁴ Maria Livia Alga ha scritto il paragrafo 3; Chiara Sità ha scritto il paragrafo 1 e le Conclusioni; Diego Di Masi ha scritto il paragrafo 1.1 e 2. La ricerca si è svolta nell'ambito del Progetto INSIEME, finanziato dal Programma Regionale Veneto FSE+ 2021-2017.

Using the activity theory framework, the research employed semi-structured interviews to examine how parents position themselves regarding the object, norms, tools, community, and division of labor. The discussion highlights how parents' knowledge can transform the collective understanding of the situation they inhabit with professionals, thus promoting the development of more informed and participatory courses of action.

Keywords: parenting, family-social services interaction, qualitative research, activity theory, agency.

1. *Quadro teorico*

Nei contesti di lavoro con famiglie e bambine/i vi è spesso una singolare convivenza tra la retorica del valorizzare il sapere e le competenze genitoriali e l'invisibilità di vaste aree di questi saperi e competenze, non riconoscibili con gli strumenti professionali a disposizione. Fricker (2007), nel definire l'ingiustizia epistemica e in particolare quella che ha chiamato "ingiustizia ermeneutica", poneva l'attenzione proprio sul fatto che aspetti significativi dell'esperienza sociale di soggetti e gruppi a vario titolo non riconosciuti come soggetti di conoscenza non vedano una possibilità di comprensione a livello collettivo, con conseguenze rilevanti nella costruzione di pregiudizi strutturali.

Con il concetto di "maltrattamento teorico", Sironi (2010) ha fatto luce su un altro aspetto che riguarda in particolare il lavoro con le persone che vivono situazioni di vulnerabilità: nella sua prospettiva, la complessità delle esperienze umane è sovrascritta dall'uso di dispositivi di conoscenza scientifici e professionali che forzano l'identità e lo spazio di possibilità dei soggetti entro un perimetro definito da saperi disciplinari e modelli di intervento. La costruzione dell'utente ideale (Rodeschini, Borghi, Nicoli, 2020), funzionale al profilo scientifico e istituzionale oltre che alle procedure del servizio, si sostituisce così alla responsabilità dell'atto del conoscere e dell'apprendere da quella conoscenza, processo che come sottolinea Scarscelli (2021) costituisce la prima leva per uscire da una logica oppressiva nell'accompagnamento di persone e nuclei familiari.

Persone e gruppi marginalizzati, negli attuali assetti organizzativi delle professioni socio-educative, non godono pienamente del riconoscimento dello status di "soggetti epistemici", venendo anzi ricondotti a categorie descrittive funzionali a un sistema di saperi disciplinari e metodologie codificate. Questo porta a una doppia perdita, che investe il piano della conoscenza e quello dell'intervento: se, infatti, i beneficiari di percorsi di accompagnamento e supporto sono assunti come "knowers",

il loro sapere può trasformare non solo la conoscenza che i servizi hanno costruito sui singoli soggetti e le loro vite, ma anche la comprensione collettiva dei fenomeni di cui sono protagonisti e quindi lo sviluppo di linee di intervento maggiormente informate e partecipate (Formenti, 2008; Cadei, 2010).

La ricerca presentata in questo articolo muove da queste premesse per esplorare in particolare un aspetto del sapere costruito dai genitori coinvolti in percorsi di supporto sociale: la comprensione dei servizi visti come sistema e i modi in cui questo sistema intercetta le loro vite, aprendo (oppure ostacolando) possibilità di evoluzione ed emancipazione.

Questo focus tematico richiede di esplicitare altri due temi che danno forma al quadro teorico ed epistemologico in cui la ricerca si inserisce: il particolare posizionamento dei genitori nella relazione con i servizi, e il ruolo che il racconto dell'esperienza genitoriale assume in questa relazione. Quello che sosteniamo è che la narrazione dall'interno di situazioni di problematicità e difficoltà non sempre coincide con l'essere riconosciuti in quanto soggetti con una propria voce e con proprie prospettive capaci di modificare la comprensione delle situazioni a cui il servizio cerca di dare risposte. I genitori, e più in generale i beneficiari di supporto professionale, vengono semmai definiti come soggetti a cui paternalisticamente "si dà voce", in un assetto di potere sbilanciato sul servizio.

Questa ricerca prende le mosse da una visione della genitorialità, e dell'essere genitori, non come uno status (biologico, sociale e/o legale) ma come un processo storicamente e culturalmente situato, alla cui costruzione concorrono non soltanto le traiettorie biografiche e di sviluppo personale, ma anche, e in modo consistente, la relazione con contesti pubblici che hanno un ruolo nel definire e valutare la genitorialità, e nel creare significati e condizioni materiali per agirla (Holloway, 2010; Gabb, 2011; Bertone, 2024). In questa prospettiva, lo spazio di interazione tra famiglie e servizi non è privo di ambivalenze e contraddizioni. Questo contributo centra l'attenzione sul tipo di sapere riconosciuto ai genitori e sugli strumenti di conoscenza che potrebbero aiutare a farlo emergere entro una relazione con i servizi orientata a promuovere agenzialità e trasformazione (Tew, 2006).

La letteratura sul punto di vista dei genitori nella relazione con i servizi sociali, soprattutto nell'ambito della tutela, ha fatto luce da tempo sul vissuto di impotenza e passività che i genitori sperimentano (Ghaffar, Manby, Race, 2012; Smithson, Gibson, 2017), e rilevato come le competenze relazionali dei professionisti non siano di per sé sufficienti

a costruire condizioni evolutive e di engagement. Ciò che sembra essere importante a questo fine è, invece, la creazione di un assetto capace di includere i genitori nell'analisi della situazione e nella progettazione, aprendo spazi di ascolto e di uso del potere in chiave anti-oppressiva (Gladstone et al., 2014).

Seguendo questa linea di ragionamento, risulta insufficiente assumere le narrazioni dei beneficiari del supporto dei servizi come mere "testimonianze" che giungono dall'interno di biografie segnate da asperità e sofferenza: ogni racconto e ogni lettura delle esperienze altrui, infatti, avviene entro contesti culturali e sociali specifici e spesso si appoggia sui codici diffusi e legittimati che contribuiscono a cristallizzare professionisti e utenti nei loro rispettivi ruoli. Non è infrequente, per esempio, che le persone beneficiarie si raccontino usando linguaggi tecnici e prospettive che sono ritenute "accettabili" e comprensibili per i professionisti (Taylor, White, 2005; Scarscelli, 2021; Pescarmona et al. 2023). Le storie di vite complesse, se lette in una prospettiva dettata dai saperi e dagli obiettivi del servizio, trascurano la possibilità di ridisegnare le chiavi di lettura che i professionisti utilizzano per interpretare la realtà e il proprio lavoro in un modo informato dalla prospettiva dei partecipanti. Questa attenzione è particolarmente rilevante quando si fa ricerca con soggetti a cui non è abitualmente riconosciuto un potere di definizione delle proprie esperienze, in quanto collocati ai margini rispetto alla cultura dominante di cui il servizio è parte e spesso espressione.

La ricerca qui presentata utilizza l'intervista semi-strutturata (Gubrium et al., 2012) con genitori che vivono un'esperienza di presa in carico da parte dei servizi territoriali, al fine di indagare una specifica area del sapere solitamente non considerata dalla ricerca che pone al centro la prospettiva dei beneficiari: i servizi stessi, visti come sistema di attività che si intreccia con le loro prospettive e progetti, e che ha su questi un impatto rilevante. Il lavoro si radica nell'idea che il tipo di expertise che i soggetti beneficiari costruiscono nella relazione con i servizi non riguarda soltanto un insieme di competenze connesse con la genitorialità, ma anche la capacità di leggere il funzionamento del servizio e le modalità con cui questo interagisce con il loro percorso familiare. Questo richiede di ripensare le modalità di ascolto dei genitori e il loro posizionamento rispetto alla ricerca e alla relazione con i servizi: solitamente assunti come portatori di conoscenza rispetto a sé, ai figli/figlie e alle problematiche che riguardano la loro famiglia, sono invece qui coinvolti nell'analisi dei servizi come sistema di attività di cui loro stessi si trovano a fare parte per un tratto più o meno lungo delle loro vite.

1.1 *Il sistema di attività*

La prospettiva teorica utilizzata per leggere la relazione servizi-famiglia è quella della Teoria dell'Attività (Engeström, 1999). La Teoria dell'Attività offre un quadro teorico e metodologico che permette di comprendere e affrontare le sfide attuali che incontrano i professionisti nella loro pratica quotidiana, coinvolgendo in un processo trasformativo tutti i protagonisti del sistema di attività oggetto di analisi, compresi coloro che vengono tradizionalmente considerati i beneficiari/destinatari di un servizio: pazienti, clienti, utenti.

Secondo questa chiave di lettura, l'attività è l'elemento di mediazione tra l'essere umano e il mondo. La mente umana, la nostra coscienza, esiste, si sviluppa e può essere compresa solo nel contesto di interazioni significative tra gli esseri umani e il loro ambiente materiale; l'attività è storicamente e culturalmente determinata ed è sempre orientata ad un oggetto (bisogno, motivazione, obiettivo) che dà senso all'attività stessa.

Nella tradizione filosofica sovietica da cui la teoria dell'attività prende forma, l'attività viene presentata come una "speciale realtà" con una "peculiare oggettività" (Ilyenkov, 2014). "Speciale" perché l'attività ci permette di mostrare aspetti della realtà che possono rimanere nascosti. Levant (2024) utilizza la metafora cinematografica per rendere esplicita questa dimensione che permette di cogliere il movimento e le trasformazioni dell'attività. "Peculiare" perché l'attività ha una duplice esistenza, «costituita da attività passata e presente - attività passata che viene oggettivata nel mondo che ci circonda e attività presente che è motivata da questo mondo oggettivato» (Levant, 2024, pag. 18). Riconosciamo l'attività passata, per esempio, nelle pratiche istituzionalizzate che orientano le nostre esperienze, e l'attività presente nell'agire individuale o collettivo che realizziamo all'interno delle pratiche, anche per trasformarle (Chaiklin, 2024).

Engeström (1987) propone un modello per descrivere la struttura dell'attività composto da sei elementi interconnessi tra di loro: soggetto, oggetto, strumenti, regole, comunità e divisione del lavoro (fig 1).

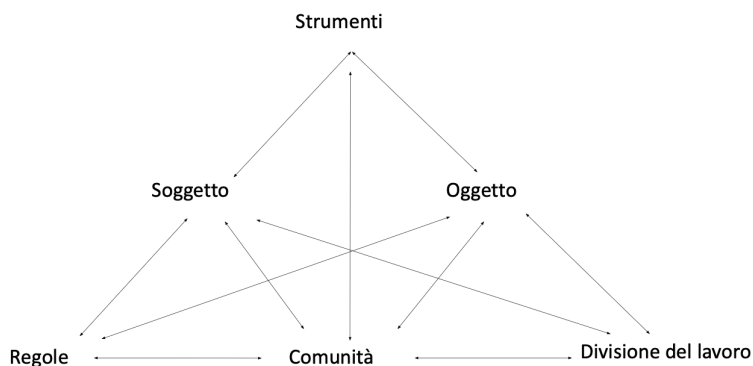


Fig. 1 Modello Teoria dell'Attività (Engeström, 1987)

Con il termine soggetto ci si riferisce all'individuo, o gruppo di individui, coinvolto nell'attività e che rappresenta la posizione e la prospettiva scelta per l'analisi. L'oggetto è il bisogno, la motivazione che orienta l'attività. Gli strumenti sono gli artefatti definiti culturalmente e situati in un contesto che mediano la relazione tra soggetto e oggetto. Attraverso l'uso degli strumenti trasformiamo l'oggetto dell'attività nel suo risultato. Questa trasformazione avviene, inoltre, attraverso le azioni coordinate degli attori coinvolti nell'attività (comunità), organizzate a partire dalla divisione del lavoro presente all'interno della comunità e ordinate secondo le regole che la guidano.

La comunità indica gli altri individui o gruppi di individui che condividono con il soggetto lo stesso oggetto dell'attività e che svolgono le altre azioni che definiscono il sistema di attività. L'elemento indicato con il termine regole include sia quelle esplicite, come le leggi, le norme, gli statuti, sia quelle implicite, come le credenze culturali e i valori. Qualunque sia la loro natura, sono un elemento fondamentale in quanto definiscono limiti e opportunità dell'agire. Infine, la divisione del lavoro, che permette di attribuire ai membri della comunità le rispettive responsabilità in relazione all'oggetto, a partire dalla distribuzione dei compiti, e consente anche una lettura delle dinamiche di potere all'interno del sistema.

Il sistema di attività proposto da Engeström non è semplicemente una rappresentazione simbolica dell'attività, non è un modello astratto che serve per prevedere la realtà. Il modello descrive la logica interna che regola le pratiche quotidiane di un sistema di attività (Virkkunen, 2006) e si presenta come uno strumento concettuale utile per leggere le

trasformazioni, soprattutto se utilizzato dialogicamente da ricercatori e professionisti come strumento per analizzare l'evoluzione storica dell'attività e per far emergere le contraddizioni del sistema.

Nel presente lavoro, il sistema di attività è rappresentato dall'esperienza vissuta dalle famiglie nella loro interazione con il servizio sociale ed è indagato attraverso i singoli nodi del sistema al fine di mettere in luce la relazione tra attività e pratica sociale.

2. Obiettivi e metodo della ricerca

La ricerca ha previsto la raccolta dei dati attraverso 15 interviste semistrutturate a genitori (12 mamme, 3 papà) per un totale di 13 famiglie residenti nella provincia di Verona, volte ad esplorare come vedono i servizi, e in particolare cosa osservano rispetto al loro funzionamento come sistema a partire dalla loro esperienza. Le famiglie beneficiano di una presa in carico dei servizi sociali, educativi, sanitari, in presenza di difficoltà di genitori e figli sul piano relazionale ed educativo, a cui si affianca nella maggioranza dei casi la diagnosi di ADHD o DSA di uno dei figli/e.

L'intervista fenomenologica indaga l'esperienza dal punto di vista dei soggetti interpellati, privilegiando una conoscenza in profondità in relazione ad un numero limitato di partecipanti. Ciò implica che i dati raccolti non possano essere considerati generalizzabili, ma la trasversalità delle diverse dimensioni dell'esperienza ne attesta la validità nel fornire un prisma di prospettive intorno ad alcuni nuclei tematici rilevanti in questa esperienza e utili ad esaminare esperienze analoghe in una chiave di trasferibilità propria della ricerca qualitativa (Sità, 2012). La traccia di intervista è stata costruita a partire dall'impianto teorico del sistema di attività. Le domande sono state formulate quindi per esplorare le aree che lo compongono:

- l'oggetto del sistema di attività: l'obiettivo della collaborazione con i servizi, cosa era importante per i genitori in questa relazione
- la comunità: le persone e i luoghi di riferimento nel percorso
- le regole e gli strumenti: la gestione dei tempi e degli spazi, le pratiche dell'accompagnamento, le forme di comunicazione, l'uso della burocrazia e della normativa
- la divisione del lavoro: i ruoli dei professionisti e dei genitori, le dinamiche decisionali, la gestione delle relazioni interprofessionali.

3. Risultati e discussione

3.1 L'oggetto del sistema di attività

L'oggetto principale che emerge dalle interviste, ovvero assicurare il benessere e il migliore percorso evolutivo ai figli con specifiche difficoltà e disturbi del neurosviluppo, viene strettamente connesso al fatto che i genitori possano sentirsi o meno adeguatamente sostenuti nella comunità territoriale.

Gli obiettivi della collaborazione servizi-famiglia sono mirati principalmente al benessere di uno dei componenti della famiglia, quasi sempre un minore che presenta alcune difficoltà (in 9 casi su 13 la diagnosi è ADHD). In secondo luogo, vi è una attenzione al vissuto genitoriale e alla coppia; solo in un caso l'intervento dei servizi è percepito nella sua caratteristica di globalità, includendo sorelle e fratelli. Molti genitori hanno avanzato la richiesta di un accompagnamento maggiormente focalizzato su di sé: «Spesso e volentieri ci si concentra sul bambino, sull'adolescente in difficoltà, ma non ci si concentra abbastanza sui genitori che si trovano spiazzati. Mi sarei risparmiata molte lacrime e ore di frustrazione» (M1⁵).

3.2 La comunità

La relazione con le professioniste è generalmente considerata in modo positivo. «Sentirti dire delle cose da più persone ti fa capire che è reale, che probabilmente è così. Mia figlia ha preso fiducia in questa cosa» (M1), «Quando usciamo dal colloquio siamo sollevati, più leggeri. Molte cose diventano possibili» (M2). La fiducia, il sentimento del possibile, la trasmissione di tecniche e strategie per facilitare la vita quotidiana, l'empatia, strumenti per «incontrare il vero sé» (P1) sono gli elementi principali che costellano, dal punto di vista dei genitori intervistati, la relazione con le operatrici. Quest'azione è considerata utile ed efficace sia in funzione riparativa a situazioni già segnate da vulnerabilità cronicizzate che a scopo preventivo (per es. in casi legati alla violenza coniugale). «Ti senti coperta tu come mamma, come genitore e anche

⁵ Da ora in poi useremo M (mamma) o P (papà) e un numero di riferimento per indicare le persone intervistate.

la figlia perché vede che c'è uno sguardo in più, un'attenzione in più» (M2). L'effetto protettivo e di sostegno è riconosciuto, spesso nominato attraverso l'espressione di sentimenti che rimandano al campo semantico della famiglia e della gratitudine.

Accanto a queste dimensioni positive connesse con la relazione con i singoli professionisti, se guardiamo al sistema dei servizi nel suo complesso si può identificare una contraddizione tra l'oggetto del sistema di attività e la dimensione della comunità.

Dai genitori emerge l'impressione generale di una presa in carico frammentata, in continuità con la forte, diffusa e sofferta sensazione di intermittenza della relazione con i servizi causata dai tempi «biblici» e «a singhiozzo» (i servizi spesso vengono erogati a slot e poi non rinnovati) e dal turn over costante degli operatori, aggravato dal periodo pandemico, dal fenomeno delle «grandi dimissioni», dai pensionamenti non sostituiti. Tali caratteristiche si traducono in una mancanza di progettualità condivisa sul medio-lungo periodo, in un sentimento continuo di abbandono, di «arrivare al limite» (M2), dovuto ad interruzioni del servizio non comunicate, nell'impressione di non essere stati creduti abbastanza, se non negati nelle primarie necessità di cura e accompagnamento. «Un genitore non sa più dove sbattere la testa. Perché devo aspettare che mia figlia arrivi a fare un gesto estremo, prima di avere un servizio? Dopo ho avuto la fortuna di avere anche dei dottori che mi han visto disperata probabilmente e allora mi hanno aiutato» (M2).

In alcuni casi diventa quindi dirimente l'affiancamento di professionisti privati che a volte si sostituiscono alle professioniste del servizio pubblico, soprattutto nel ruolo di coordinamento globale della rete interprofessionale o per colmare ruoli professionali specifici: «la continuità si può avere solo pagando», tuona un papà (P2). La comunità professionale che emerge dalle interviste è quindi estremamente ibrida e dinamica, composta da operatori del settore pubblico, pur degni di fiducia e capaci di gesti di grande umanità, ma destinati ad una condizione di precarietà nella presa in carico per indisponibilità di risorse, e da professionisti del settore privato. Nella frammentazione di una molteplicità di operatori che nell'esperienza dei genitori non si conoscono e non si parlano, i genitori sembrano assumere il ruolo di *trait d'union* e collettore delle informazioni essenziali per il percorso di supporto; la possibilità di garantire questo ruolo ha origine anche dalla presenza di una rete di genitori, spesso virtuale perché organizzata a livello nazionale, che assume il ruolo primario di riferimento per le famiglie.

3.3 *La divisione del lavoro*

I genitori fanno fronte alla frammentarietà e alle contraddizioni del sistema tendendo ad assumere un ruolo di compensazione/sostituzione/coordinamento delle attività dei servizi. Per i genitori nella divisione del lavoro acquista rilevanza la distinzione tra pubblico e privato.

Nel racconto dell'accesso ai servizi pubblici le persone intervistate hanno affermato come spesso questo passaggio sia segnato ancora oggi da una certa diffidenza; è diffusa infatti una visione stereotipata del lavoro sociale in particolare tra alcuni uomini che manifestano dei comportamenti evitanti e non credono nel valore dei percorsi di presa in carico, e madri single timorose di essere giudicate nella loro fragile genitorialità. Un ulteriore scoglio è il superamento del pregiudizio secondo cui, rivolgendosi ad un servizio pubblico, si possa ricevere una cura qualitativamente meno competente rispetto al settore privato.

In altri casi, il ricorso al privato è visto come una scelta obbligata a fronte della mancanza di informazioni e garanzie di continuità del supporto. «I 10 incontri finiscono ora a maggio. Non sappiamo cosa verrà dopo. A chi andiamo in mano? Ci sarà ancora questa TERP (Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica)? O andiamo da un'altra? Siamo ancora di qua o siamo di là? Anche per un discorso psicologico dei bambini avere una figura che li accompagna in questo percorso è una cosa delicata. Quando loro iniziano a fidarsi, gli viene tolta.» (M6) Il percorso di accompagnamento è vissuto con emozioni legate soprattutto all'attesa, alla precarietà, alla costante riconfigurazione del sistema di riferimento; talvolta predomina un sentimento di insostenibilità, emotiva e materiale, del processo. «La mancanza di sostituti in tempi ragionevoli, il cambiamento del team che ha seguito nostro figlio: se hai i soldi affronti la situazione, sennò schiatti.» (P2) La necessità di integrare l'intervento con la presenza di figure professionali private aumenta il carico e la difficoltà di portare a compimento una cura adeguata alla situazione.

In questo quadro, l'*agency* genitoriale è perlopiù vissuta con una decisa connotazione compensativa e rivendicativa. Accanto a questa azione di contrattazione con i servizi, i genitori sono molto attivi nella ricerca autonoma di informazioni e contesti che possono essere utili (corsi di formazione, ricerca su google, ricerca di professionisti, gruppi di genitori). Si riconoscono a pieno titolo un sapere esperienziale che viene dalla partecipazione a gruppi di auto-mutuo aiuto i quali, oltre a rappresentare un luogo di scambio prezioso di informazioni e strategie per soste-

nere il quotidiano, vengono descritti come spazi pionieri: è nel sostegno reciproco che molti genitori hanno la percezione di costruire strumenti (per es: vademecum, opuscoli su ADHD), appropriarsi di competenze e contribuire alla composizione di una vera e propria cultura della cura. Li raccontano come processi dinamici, precari e *in fieri* fronte a forme di malessere, fragilità e complessità spiazzanti di cui nessun profilo professionale, alcuno strumento farmacologico o segmento di intervento può detenere, a loro avviso, la chiave di volta.

3.4 *Le regole e gli strumenti*

Nell'ambito delle modalità previste della relazione con i professionisti, il posizionamento dei genitori è quindi descritto come particolarmente attivo; nella quasi totalità delle interviste le madri hanno affermato un ruolo senza dubbio protagonista (si definiscono con espressioni del tipo «rompiamo» (M1), «mi sono attaccata al telefono e alle email» (M1,3,12) e si riconoscono come coloro senza le quali, di frequente, i processi non andrebbero a buon fine. Oltre ad essere in primo piano nell'accompagnamento e nell'accudimento quotidiano della famiglia, rinunciando anche a un investimento pur desiderato nell'ambito lavorativo, le madri si raccontano come “coordinatrici” del sistema di accompagnamento, spesso in funzione di relais tra i professionisti: «Il GLO (Gruppo di Lavoro Operativo per l'Inclusione) segue un dialogo che ho già organizzato io precedentemente con tutti i professionisti per spiegare la situazione e chiedere loro come va, per dirgli che se hanno bisogno di qualsiasi cosa mi contattino » (M1). Il ruolo dirimente nella promozione della collaborazione tra i servizi si coniuga con una forte attività nella negoziazione costante con le professioniste tra le risorse disponibili e le esigenze della famiglia, in particolare dei figli con fragilità: «C'è chi dice che non riesce ad ottenere niente dai servizi. E io chiedo: come ti sei posta tu? Io sono andata là col mio fascicolone di certificazioni!» (M1).

Possiamo forse dire che per alcuni genitori le pratiche professionali e gli strumenti vengono utilizzati per mettere in campo la loro *agency* e per chiedere risposte ai servizi. Anche gli elementi materiali («il mio fascicolone di certificazioni») diventano mediatori di legittimazione e sono usati per manifestare il diritto ad accedere a un supporto adeguato.

Conclusioni

La ricerca ha inteso porre al centro i genitori come soggetti epistemici nel sistema di attività servizi-famiglia, e questo ha permesso di leggere in modo dinamico la loro esperienza, mettendo in luce la relazione tra attività come dimensioni emergenti e pratica istituzionale come prodotto storico (Chaiklin, 2024).

Le famiglie intervistate riconoscono un potenziale preventivo-riparativo e nominano un impatto positivo nella relazione con i servizi. Questo vissuto si innerva tuttavia in una generale esperienza di precarietà temporale e frammentarietà che spinge alla ricerca autonoma di soluzioni e ad assumersi compiti para-professionali o di supporto. Queste forme di attivazione, se da un lato fanno vedere la mobilitazione di competenze delle famiglie, dall'altro sono problematiche per due ragioni:

1. richiedono un insieme di competenze (linguistiche, organizzative...) che non tutti i genitori posseggono o possono mettere a disposizione;
2. producono iniquità perché richiedono l'impiego di risorse (relazionali, economiche, emotive) che tendono ad aggravare il solco tra i genitori che possono farsi carico di un ruolo di "spinta", compensazione, supporto e sensibilizzazione e genitori che non si trovano nelle condizioni di farlo.

In questa ricerca la lettura del sistema di attività fatta dai genitori emerge come un punto di osservazione unico e competente su come il funzionamento dei servizi impatta sull'esperienza quotidiana delle famiglie, aprendo alcune linee di riflessione per la pratica professionale. In particolare, i risultati portano a interrogare il bilanciamento tra *agency* ed equità a fronte di disuguaglianze nelle condizioni di esercizio dell'*agency*, l'assunzione dello sguardo dei genitori come elemento dell'*assessment* dei servizi al di fuori da una logica di *customer satisfaction*, e una divisione del lavoro che possa contrastare il sovraccarico funzionale dei genitori che assumono su di sé compiti propri del sistema professionale di cura.

Riferimenti bibliografici

- Bertone C., (2024): *Il familiare è politico. Attrezzi di ricerca per uno sguardo posizonato*. Milano: Meltemi.
- Cadei L. (2010): *Riconoscere le famiglie. Strategie di ricerca e pratiche di formazione*. Milano: Unicopli.

- Chaiklin S. (2024): The Theory of Activity - in a Psychological Perspective, in A. Levant, K. Murakami, M. McSweeney (Eds). *Activity Theory. An Introduction*. Stuttgart: Ibidem Verlag, pp. 73-98.
- Engeström Y. (1987): *Learning by Expanding*. Helsinki: Orienta – Konsultit Oy.
- Engeström Y. (1999): Activity theory and individual and social transformation. In Y. Engeström, R. Miettinen, & R.-L. Punamäki (a cura di), *Perspectives on activity theory*. Cambridge University Press. pp. 19-38.
- Formenti L. (2008): Genitorialità in-competente? Una rilettura pedagogica. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, n. 1, pp. 78-91.
- Fricker M. (2007): *Epistemic Injustice. Power and the Ethics of Knowing*. Oxford: Oxford University Press.
- Gabb J. (2011): Troubling displays: the affect of gender, sexuality and class, in E. Dermott, J. Seymour (a cura di), *Displaying Families: a New Concept for the Sociology of Family Life*, Basingstoke: Palgrave Macmillan, pp. 38–60.
- Ghaffar W., Manby, M., Race, T. (2012): Exploring the experiences of parents and carers whose children have been subject to child protection plans. *British Journal of Social Work*, vol. 42, n. 5, pp. 887-905
- Gladstone J., Dumbrill G., Leslie B., Koster A., Young M., Ismaila A. (2014): Understanding worker–parent engagement in child protection casework. *Children and Youth Services Review*, n. 44, pp. 56-64
- Gubrium J. F., Holstein J. A., Marvasti A. B., McKinney K.D. (a cura di) (2012): *The SAGE Handbook of Interview Research: The Complexity of the Craft*. London: SAGE.
- Holloway S. (2010): *Mothers and Families in Contemporary Japan*. New York: Cambridge University Press.
- Ilyenkov E. V. (2014): Dialectics of the Ideal. In Alex Levant and Vesa Oittinen (a cura di) *Dialectics of the Ideal: Evald Ilyenkov and Creative Soviet Marxism*, Leiden: Brill, pp. 25–78.
- Levant A., Murakami K., McSweeney M. (a cura di) (2024): *Activity Theory. An Introduction*. Stuttgart: Ibidem-Verlag.
- Pescarmona I., Sità C., Bove C. (2023): Riconoscersi situati: posizionamenti, dinamismi di potere e tensioni epistemologiche nella ricerca educativa. *Pedagogia e Vita*, n. 2, pp. 32-44.
- Rodeschini G., Borghi L., Nicoli M. A. (2020): Includere le famiglie Lgb: ripensare la postura organizzativa e le pratiche quotidiane nei servizi. In de Cordova F., Selmi G. e Sità C., *Legami possibili. L'inclusione delle famiglie Lgbt nei servizi*, Pisa, Ets.
- Scarscelli D. (2021): Social Control of Deviance and Knowledge in Social Work from an Anti-oppressive. *Perspective. Journal of Progressive Human Services*, vol. 32, n. 2, pp. 127-149.
- Sironi F. (2010): *Violenze collettive. Saggio di psicologia geopolitica clinica*. Milano: Feltrinelli.
- Sità C. (2012): *Indagare l'esperienza. L'intervista fenomenologica nella ricerca educativa*. Roma: Carocci.

- Smithson R., Gibson M. (2017): Less than human: a qualitative study into the experience of parents involved in the child protection system. *Child and Family Social Work*, vol. 22, n. 2, pp. 565–574.
- Taylor C., White S. (2005): *Ragionare i casi. La pratica della riflessività nei servizi sociali e sanitari*. Trento: Erickson.
- Tew J. (2006): Understanding Power and Powerlessness. Towards a Framework for Emancipatory Practice in Social Work. *Journal of Social Work*, vol. 6, n. 1, pp. 33-51.
- Virkkunen J. (2006): Dilemmas in Building Shared Transformative Agency. *Activites Revue Electronique*, 3, pp. 43-66.